

# PÁGINAS a&b

arquivos & bibliotecas

1

2014 SÉRIE 3

Depois de um ano de interregno, *Páginas a&b* volta ao contacto com os leitores, agora com novo rosto. Esta pausa deveu-se à alteração estrutural a que a revista se viu obrigada a proceder, passando do formato impresso, que caracterizou as duas anteriores séries – a primeira, editada entre 1997 e 2007, com vinte números publicados e a segunda, entre 2008 e 2012, com dez números dados à estampa – para o formato eletrónico, que se inicia com este primeiro número da terceira série.

Os trinta números publicados em papel constituem um agradável e colorido conjunto de volumes, que foi produzido com as maiores preocupações de qualidade temática e gráfica, resultado, sobretudo, do empenho inestimável da anterior diretora, Maria Luísa Cabral, e do profissionalismo do diretor gráfico, Carlos Abreu. Mas os tempos mudaram, a crise instalou-se no País, os assinantes das *Páginas* sofreram em 2012 uma diminuição drástica e a revista teve igualmente de mudar para poder sobreviver. Sinais dos tempos...

As *Páginas* não podiam morrer, não só porque os seus quinze anos de vida nos habituaram a contar com a sua publicação semestral, mas também porque a área da Ciência da Informação (CI) ficaria mais pobre. *Páginas a&b* é o único periódico científico desta área que se publica em Portugal com uma periodicidade regular e ininterrupta desde 1997 e tem constituído, ao longo dos anos, um espaço privilegiado para divulgar a investigação em CI, que vem sendo feita nas universidades portuguesas, procurando igualmente dar voz a muitos profissionais que desenvolvem trabalho de qualidade nos arquivos, nas bibliotecas e nos serviços de informação em geral.

Com os poucos recursos de que o Gabinete de Estudos a&b e o CETAC.MEDIA puderam dispor, foi possível parametrizar a plataforma OJS para “instalar” a nova série de *Páginas a&b*, agora em acesso livre e, portanto, sem assinaturas. Aproveitando esta plataforma procurou-se, também, criar condições para facilitar o acesso aos números antigos e, assim, decidiu-se disponibilizar *online* os números editados em papel, que já se encontram esgotados, continuando o Gabinete de Estudos a&b a manter em *stock* exemplares da primeira e segunda séries que, desde há um ano, passaram a ser vendidos a preços muito reduzidos.

Em janeiro de 2014, a “nova” revista eletrónica, *Páginas a&b*, abriu o primeiro *call for papers*. Os autores responderam com entusiasmo e em muito pouco tempo foi possível reunir um conjunto de artigos muito interessante que, depois de sujeito à avaliação dos membros do Conselho Científico, resultou na seleção que compõe este número.

Importa, ainda, referir que, do ponto de vista orgânico, também houve alterações: mudança na equipa editorial (diretor e Conselho de Redação) e renovação e alargamento do Conselho Científico, para melhor dar resposta, em tempo célere, à avaliação das propostas de artigos que vão chegando, agora em número mais elevado.

Mantendo a tradição, este número de *Páginas a&b* inclui textos de autores portugueses e brasileiros. A temática é variada e atual.

Silveira discute as relações entre o funcionamento cerebral e a leitura, num interessante estudo que nos abre novas perspetivas e nos faz pensar.

Os temas clássicos como a indexação, os arquivos e Arquivística chegam por mão de Santos, Silva, Arana e Adabalde, mas com abordagens novas, privilegiando a Web 2.0 ou pondo maior ênfase na teoria.

---

A gestão da informação surge com os trabalhos de Sousa e Marques, discutindo questões da maior atualidade e com o artigo de Correio e Correio, que nos dá uma perspetiva sobre a transparência na gestão pública por via da lei do acesso à informação no Brasil.

A visão integrada congregando arquivos, bibliotecas e museus é abordada pelo lado da tecnologia, no artigo de Ramos, Vasconcelos e Pinto.

Martins apresenta um estudo de bibliometria, analisando o uso de revistas eletrónicas por investigadores da área da Engenharia.

E, por fim, um estudo de Santos e Barreira sobre a formação do bibliotecário veiculada pela Universidade Federal da Bahia, através do curso de Biblioteconomia e Documentação.

Não posso ainda terminar sem deixar expresso o mais sentido obrigado à Maria Luísa Cabral, que foi a alma das *Páginas* desde a sua criação em 1997. Acompanhei de perto, ao longo dos anos, o processo entusiasmante de produção da revista e a tarefa penosa de gestão das assinaturas. Não foi fácil. Contou com muitas dificuldades, sobretudo financeiras, que muitas vezes provocaram algum desânimo, mas ao mesmo tempo foi muito gratificante cada pequena vitória que representava um novo número que se conseguia pôr nas mãos dos leitores. A Maria Luísa Cabral esteve sempre na liderança desse processo e muito do que foi feito não teria sido possível sem o seu entusiasmo, dedicação e perseverança. A equipa de *Páginas a&b* está-lhe muito grata por isso.

A Maria Luísa Cabral, por sua vontade, deixou de ser diretora das *Páginas*, mas continua – não podia ser de outra forma – a integrar o Conselho de Redação.

Agora sim, concludo, com votos de boas férias e boas leituras.

**Fernanda Ribeiro**

Teresa Silveira

**Resumo:** Os últimos anos têm sido caracterizados por uma intensa atividade de incentivo à mediação da leitura, tanto em contextos de educação implícita como explícita. Contudo, a investigação revela que, não obstante os esforços que têm sido feitos no incentivo à prática da leitura e na redução dos altos níveis de iliteracia detetados à escala europeia, na última década os resultados foram pouco expressivos face aos esforços. Este artigo procura ser um contributo para todos os agentes educativos que procuram diariamente dotar a geração aprendente de competências literácicas, tendo por base o domínio da leitura. Para isso, estuda, analisa e discute um conjunto de pressupostos – das ciências sociais e humanas e das ciências do sistema nervoso central – que procuram explicar o distanciamento dos indivíduos da prática da leitura extensiva com conseqüências no desenvolvimento das literacias. No entanto, também alerta para a importância do conhecimento dos processos cerebrais que permitem aos sujeitos adquirir competências, particularmente de leitura, e mostra como a criação de uma cultura de leitura é essencial para o sucesso do desenvolvimento de leitores competentes, autónomos e passíveis de *se* fazerem efetivamente leitores.

**Palavras-chave:** Cérebro; mediação da leitura; cultura de leitura

**Abstract:** In the last few years there has been a great effort in promoting and stimulating reading mediation, both in formal and non-formal educational settings. However, research shows that, in Europe, despite all the efforts that have been made to encourage reading and reduce the high levels of illiteracy, the results are still lacking. Bearing this in mind, this paper sets out to help all educators who are currently working with the learner generation and promoting the acquisition of literacy skills based on the mastery of reading. By analyzing and discussing a set of premises - both from the social sciences and humanities and the central nervous system sciences domains- it sets out to explain the detachment between individuals and the practice of extensive reading and how it influences the development of literacies. It also highlights the importance of understanding the brain processes that make it possible for individuals to develop skills, particularly reading skills, and demonstrates that fostering a reading culture is vital to promote the successful development of competent and autonomous readers.

**Keywords:** Brain; Reading mediation; Reading culture

### **Abordar o problema**

O Relatório do Grupo de Peritos de Alto Nível sobre Literacia da União Europeia (GPANLUE)<sup>1</sup>, apresentado em setembro de 2012, estima que 20% dos europeus, em idade adulta, não têm competências literácicas. Este facto parece justificar os avassaladores 73 milhões de europeus adultos sem qualificações acima do ensino secundário, provavelmente devido ao não domínio das literacias que os impossibilitaram de progredir em termos académicos.

---

<sup>1</sup> EUROPEAN COMMISSION – *EU High Level Group of Experts on Literacy: final report, September 2012*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2012, p. 21.

O mesmo documento não auspícia, num futuro próximo, melhorias significativas entre gerações, já que o mesmo relatório<sup>2</sup> mostra que 1 em cada 5 adolescentes, na casa dos 15 anos, tem fracas competências de leitura e conseqüentemente baixos níveis de literacia. Portanto, não obstante os esforços que têm sido feitos, o relatório considera que os progressos na redução destas percentagens na última década foram pouco expressivos face aos esforços, bem como face à necessidade imperativa do domínio das literacias.

Estes resultados conduzem-nos às seguintes questões: poderá considerar-se que a passagem do analógico para o digital levou à emergência de uma nova geração de aprendentes; os nativos digitais<sup>3</sup>? Que características tão distintas têm relativamente à geração antecessora? E, será que o seu cérebro leitor é mais um elemento que lhes confere este estatuto, exportando desafios à mediação da leitura?

A literatura existente satisfaz e justifica, quer as teorias que defendem a emergência de uma nova geração, resultante da passagem do analógico para o digital (CARSTENS BECK, 2005; MONTGOMERY, 1996; OBLINGER; OBLINGER, 2005; PEDRÓ, 2006; PRENSKY, 2001; RIDEOUT, et al., 2005; TAPSCOTT, 1999)<sup>4</sup>, quer as hipóteses que a refutam por falta de evidências de natureza empírica, nomeadamente por carência de comportamentos informacionais<sup>5</sup> homogêneos tanto ao nível europeu como mundial que lhes confirmam o estatuto de geração diferente (BENNETT; MATON; KERVIN, 2008; KENNEDY, et al., 2008; CABRA-TORRES; MARCIALES-VIVAS, 2009)<sup>6</sup>.

Efetivamente, se a transição do analógico para o digital estivesse na base do surgimento de uma nova geração aprendente, talvez os resultados do relatório GPANLUE mostrassem diferenças ao nível do domínio das literacias entre as gerações, o que na verdade não parece suceder.

Parece-nos, então, que na base temos o Homem, com toda a sua estrutura biológica pouco mutável há milhões de anos, em cima de um palco cujos cenários se vão alterando e fomentando o desenvolvimento de “nichos biológicos”, que não alterando a estrutura, vão dando resposta aos estímulos e desafios que os cenários fomentam.

Mas a relação que cada Homem estabelece com o cenário, independentemente de este ser analógico ou digital, é algo que está na dependência direta de um conjunto de variantes como a cultura (educação implícita)<sup>7</sup> que o acolhe, o meio sócio-económico e o sentido da educação explícita e implícita a que está sujeito. Estes fatores tendem a fragilizar a criação de etiquetas comportamentais e levam-nos a acreditar que não se passa de um cenário para outro, mas antes que os cenários se acumulam evolutivamente, obrigando o cérebro

---

<sup>2</sup> Esta informação, expressa no GPANLUE, é baseada nos resultados do PISA, Programa da OCDE para avaliação internacional de estudantes, tal como se pode ler no relatório (EUROPEAN COMMISSION – *The latest results from PISA, the OECD's Programme for International Student Assessment, show that in 2009*. 2012, p. 21.

<sup>3</sup> Nativos digitais é uma expressão, entre muitas, que é possível encontrar ao longo da literatura. Deixam-se mais alguns exemplos: geração M; *new Millennium learners*; geração net; *gammer generation*, etc.

<sup>4</sup> Cf. SÁNCHEZ, J., et al. (2011) – Does the new digital generation of learners exist?: a qualitative study. *British Journal of Educational Technology*. 42, (2011) 543-544.

<sup>5</sup> Quer do acesso e uso básico das TIC, quer ao nível do acesso, seleção e utilização da informação proveniente das TIC.

<sup>6</sup> Cf. idem.

<sup>7</sup> Segundo Caldas (2008: 174), cultura é o resultado da interação individual e que perdura para além da vida dos indivíduos.

a desenvolver “nichos cerebrais” que respondam aos estímulos dos quais parecem ser causa e consequência.

Neste sentido, talvez o desafio não esteja na leitura em si, designadamente porque o processo de ativação do cérebro para o ato leitor parece ser invariável, mas sim na forma como a mediação da leitura está a responder aos estímulos do cenário digital.

### **Olhar para o cérebro e compreender como se adquirem competências**

Tal como refere o Professor Alexandre Castro Caldas (2008:171) o cérebro é um dos órgãos mais silenciosos aos sentidos ingénuos dos seus proprietários. No entanto é de uma importância extrema na explicação daquilo que se é.

A sua formação começa na fase embrionária e, durante os 9 meses de gestação, o cérebro vai desenvolvendo um sistema pouco moldado, assente numa produção elevadíssima de neurónios<sup>8</sup>, que timidamente vão recebendo, *por via* dos estímulos sensoriais, informação que permite ir moldando a postura, a audição, o olfato e o paladar<sup>9</sup>. A visão é o único, dos 5 sentidos, que só é ativado imediatamente após o parto e, em condição normal, provoca uma verdadeira revolução na organização do sistema neuronal. A ajudar a intensificar a revolução acrescenta-se o confronto com o meio, cheio de estímulos, e o arranque do primeiro período sensível<sup>10</sup>. Esta fase que termina por volta dos 3 anos de idade – e se repete única e exclusivamente dos 6 aos 12 anos – designa um estado de desenvolvimento cerebral no qual as experiências vivenciadas têm um efeito poderoso na organização das capacidades e das competências cerebrais.

Estes períodos são absolutamente cruciais para o desenvolvimento do leitor competente e possivelmente para que a individualidade, num futuro, se faça leitora. É neste intervalo de tempo que se devem ativar vigorosamente as estruturas diretas e adjacentes da leitura. Em termos práticos, isto significa que é impreterível conduzir a criança à repetição das atividades que estimulam os sistemas de reconhecimento dos objetos e dos circuitos da linguagem para o natural encadeamento da ativação das estruturas da leitura e da escrita. São os estímulos do contexto, recebidos pelos sentidos, que vão paulatinamente modelando o desenvolvimento do cérebro. Existe, entretanto, um outro fortíssimo contributo no seu desenvolvimento: a ação dos neurónios espelho. Por via destes, imitam-se os comportamentos dos pares e adquire-se a experiência que futuramente vai permitir interpretar o *outro* e travar a imitação impulsiva que caracteriza os primeiros anos de vida. Portanto, a aquisição de competências, nomeadamente a leitora, está intimamente associada à repetição<sup>11</sup> das ações que se querem ótimas. Se não se rentabilizarem estas janelas de oportunidades, a aquisição da competência será sempre possível (devido à plasticidade neuronal), mas de uma forma mais difícil e tendo como certeza que a sua execução será imperfeita. De facto, a plasticidade neuronal permite a aprendizagem e o

---

<sup>8</sup> À surpreendente taxa de 250.000 p/minuto - referido por: COWAN, W. M. – *The Development of the brain. Scientific American*. 241:3 (1979) 106-117 e citado por WOLFE, P. – *Compreender o funcionamento do cérebro e a sua importância no processo de aprendizagem*. Porto: Porto Editora, 2004, p. 23.

<sup>9</sup> Estes dois últimos de forma tímida.

<sup>10</sup> Também designado por período crítico.

<sup>11</sup> Mas também à emoção.

aperfeiçoamento de competências ao longo da vida. Contudo, não possibilita ativar áreas cerebrais específicas para desenvolver ações particulares como ler, escrever e contar, que não o tenham sido durante os períodos sensíveis.

Assim, as competências, onde naturalmente se insere a leitora, adquirem-se através da educação implícita, como por exemplo, a imitação daquilo que é recebido pelos sentidos permanentemente e as emoções que são experienciadas, bem como *por via* da repetição de ações estrategicamente programadas (educação explícita) com o objetivo de adquirir determinadas competências. Neste enquadramento, parece-nos altamente relevante recordar que a aquisição de competências em ambos os contextos – implícitos e explícitos – deve trabalhar afincadamente e repetitivamente as memórias<sup>12</sup>. Contrariando as correntes pedagógicas dos últimos 20 anos, memorizar não enfraquece a inteligência, muito pelo contrário, potencia-a (CALDAS, 2008). Ainda neste domínio salienta-se a importância da correção imediata dos erros de leitura e escrita. É preciso compreender que o cérebro é um órgão eficiente, mas imparcial. Para este é irrelevante se a palavra está bem ou mal verbalizada ou escrita. O que para o cérebro é fundamental é guardar a experiência. Portanto, se a correção não for imediata obrigará o cérebro a uma nova aprendizagem: aprender que, o que se tomou por certo, afinal está errado. Trata-se de uma segunda tarefa que contraria a corrente e a sequência normal da experiência que caracteriza o funcionamento cerebral. E, naturalmente, quanto mais tardiamente for feito, pior.

### **Leitura e mediadores**

Tendo em conta a invariabilidade da ativação das estruturas da leitura e do processo que parece desenvolver o leitor competente, em cérebros normais, resta-nos refletir sobre a forma como a mediação da leitura parece atuar no cenário digital face à leitura.

Começamos por assinalar aquilo que consideramos ser o desafio mais importante da leitura no século XXI: os agentes educativos e particularmente os mediadores de leitura. Esperamos que estes não se esqueçam que ler deve ser sempre a atividade por excelência e que as ações que desenvolvem no âmbito da sua promoção constituem acessórios e caminhos que conduzem o cérebro a ultrapassar a sua natureza de alerta, isolando-o unicamente para a atividade leitora, tornando-se esta o estímulo *per se*.

Aqui sim, talvez resida o grande desafio da leitura neste século. Ao contrário de todos os outros cenários, possivelmente este é o que mais desafia a capacidade humana para manipular a atenção seletiva e a concentração numa única atividade de natureza fisicamente estática, como é o caso da prática leitora. As ciências do sistema nervoso central já demonstram que um dos grandes mitos criados ao longo dos tempos – não prestar atenção – é um estado que cerebralmente não existe. Por natureza, o ser humano está permanentemente a perscrutar o seu meio, sendo a atenção desviada essencialmente por sons (especialmente se não frequentes), cor e movimento. E, quanto mais intensos estes forem mais a atenção deambulará. Ora, num meio onde todos estes agentes estão persistentemente presentes, com os quais se é confrontado e de si se recebem estímulos desde o dia em que se nasce até ao dia em que se morre, naturalmente que se não

---

<sup>12</sup> Geralmente refere-se a memória. No entanto, o ser humano é composto por vários tipos de memórias. E por essa razão optou-se voluntariamente pelo recurso a esta expressão.

contrariado, o cérebro terá cada vez mais dificuldade em desenvolver atividades que requeiram o uso do pensamento crítico, ou seja, questionar, responder e sobretudo ser capaz de questionar as respostas, autorregulando o seu saber com o saber de outros. Neste sentido, teremos sempre leitores, mas questionamos, se teremos leitores competentes e leitores competentes que gostem de ler. Dificilmente um cérebro operativo, com uma mente “taylorista”, poderá desenvolver qualquer “nicho” que o faça empatizar e sentir necessidade de ler pelo simples prazer que daí se pode retirar.

Por isso, o desafio que se coloca aos agentes educativos no âmbito da leitura, e particularmente aos seus mediadores, será o de, não fazendo tábua rasa do cenário em que se vive e das suas demandas, estimular, primeiramente, o cérebro para as competências básicas e fundamentais, que permitem aos indivíduos não só utilizar mas também potenciar tudo o que o meio digital disponibiliza. Em termos práticos significa ponderação e parcimónia na seleção dos estímulos: como, quando e o quê estimular, contrariando a atual tendência de sobre estimulação das crianças. A este propósito, as neurociências ainda não sabem exactamente quais são as consequências na futura estruturação do cérebro adulto, nem se o cérebro das crianças tem poder suficiente de adaptabilidade a essa condição<sup>13</sup>.

A parcimónia na estimulação de competências leitoras deverá atender ao estado desenvolvimental neurobiológico do sujeito. Por exemplo, a aquisição de competências de leitura divide-se em três grandes momentos: a fase pictórica, a fase fonológica e a fase ortográfica<sup>14</sup>, exactamente devido a esses *timings* de desenvolvimento cerebral. Igualmente sabemos que a natureza representativa, simbólica e abstrata da leitura só se “materializa” e ganha sentido quando o sujeito tem uma rede densa de experiências concretas. Desta forma, ensinar e/ou promover leitura sem primeiramente desenvolver ações que estimulem a representatividade dos objetos e das experiências, poderá dificultar a transição entre as fases da sua aprendizagem. A compreensão da informação lida deriva da capacidade que o cérebro tem em atribuir-lhe significado. Ler sobre o que não existe para *si* é uma das características do leitor funcional.

Assim, a par da preponderância de um ensino eficaz da leitura, que não deve refutar o recurso à repetição, às mnemónicas, às associações, bem como a correção imediata dos erros, assinala-se a importância da sua mediação, bem como dos seus mediadores. E, neste sentido, começamos por esclarecer que o mediador de leitura não ministra competências de leitura, ele reforça-as. Portanto, a sua postura corporal andarà entre as ténues linhas da pessoa enquanto docente e da pessoa enquanto *ser*. Por isso, caso a sua ação não consiga preparar, nem moldar o cérebro *do outro* para o gosto literário, seguramente que dará algum contributo para o enriquecimento das competências de leitura. No entanto, acreditamos que a viabilização deste esforço estará intimamente associada a uma conceção de mediação da leitura que recorra à animação como um ponto de partida para criar a necessidade de ler – animação para a leitura – mas também como

---

<sup>13</sup> A este propósito aconselha-se a leitura do capítulo 7 do livro *Viagem ao Cérebro* de autoria de Alexandre Castro Caldas e do capítulo 12 do livro *O cérebro que aprende* de Sarah-Jayne Blakemore e Uta Frith.

<sup>14</sup> Cf.: DEHAENE, S. – *Reading in the brain*. New York: Viking, 2009, p. 196-233.

uma estratégia que permita assegurar a atenção entre o lido e o ler – animação da leitura<sup>15</sup>.

Sumariamente, o uso da animação em programas de promoção da leitura deverá assegurar que as atividades desenvolvidas tenham significado quando recebidas pelos sentidos (percepção), permitindo ao grupo-alvo antecipar o que se sucederá (previsão) ou sentir motivação para continuar na aventura leitora. Por exemplo, o recurso a elementos do cenário digital (vulgo tecnologias, *media* tradicionais, elementos do cenário analógico, etc.) serve como um apoio para a percepção da mensagem e para o aumento de expectativas de previsão da ação leitora. Ou seja, estes recursos devem constituir estímulos para desenvolver a atenção e a concentração sobre a ação leitora, e não como mais uma forma de reforçar o cérebro malabarista<sup>16</sup>, amplamente exercitado no cenário digital.

Assim, evoca-se o papel estruturante dos mediadores de leitura no desenvolvimento de uma cultura leitora que sustente e consolide a ação de mediação.

### *A cultura de leitura e o papel da mediação e dos seus mediadores*

Podemos entender cultura como sendo um padrão integrado de comportamentos, práticas, crenças e conhecimentos partilhados por um conjunto de pessoas, que permite viver em sociedade. É o que educa o Homem sem que disso tenha consciência. Em última instância, cultura é o ambiente que atribui contexto à ação humana e o oxigénio que alimenta continuamente padrões comportamentais. Esta concetualização é extensiva ao conceito de cultura de leitura. Nestas circunstâncias, também deve ser entendida como o ambiente que por si só favorece as leituras e o estabelecimento de uma relação natural com os diferentes suportes leitores. É uma forma de estar que se aprende sem que o *eu* disso tenha consciência (educação implícita). Por isso, ler e ler e compreender deviam ser funções vitais que acontecem naturalmente no ambiente, sem depender de projetos da mediação da leitura para se sustentarem. Contudo, a cultura de leitura é absolutamente essencial para a sustentabilidade da mediação e do alcance dos seus objetivos. Vejamos a atual situação face a esta situação.

Inegavelmente vivemos sob a euforia da mediação da leitura assente em projetos. Uma visita às páginas das bibliotecas públicas e escolares confirma a afirmação e demonstra a panóplia e variedade de projetos de mediação da leitura e de atividades. No entanto, na maioria dos casos trata-se de actividades singulares ou encadeadas em projetos que estão irremediavelmente confinados a um tempo e espaço, a uma durabilidade e à natureza explícita. Ou seja, não há sustentação pela cultura de leitura. Esta situação é sobretudo recorrente quando nos referimos à ação das bibliotecas escolares. Ou seja, projetos que não são sustentados pela cultura de leitura. Para compreendemos os seus efeitos, tomemos como exemplo o cultivo em estufas.

---

<sup>15</sup> Cf.: SILVEIRA, Teresa – *Cérebro e leitura: fundamentos neurocognitivos para a compreensão do comportamento leitor no processo educativo*. [S. l.]: Bloco Editora, 2013.

<sup>16</sup> Expressão original de Nicholas Carr – *Juggler's Brain*. No livro *Cérebro e leitura*, da autora, explica-se como é que se desenvolve este cérebro e como é que o uso inadequado das TIC durante a promoção da leitura, pode reforçar este estado cerebral.

Atualmente consumimos frutas e legumes fora das suas épocas. Isto é possível devido à fácil importação mas também por causa do crescente negócio do cultivo em estufas. Através destas é possível criar um ambiente artificial que permita o desenvolvimento dos produtos que se desejam. Contudo, sabemos que, por um lado se não fosse o ambiente artificial os produtos não se desenvolveriam e, por outro, geralmente estes produtos não são tão ricos e saborosos como aqueles que crescem na época e sob influência natural do ambiente. Assim é a mediação da leitura ausente do contexto de cultura de leitura; nem os contextos externos aos projetos preparam e modelam o cérebro para a atividade leitora contemplativa, nem a conclusão da participação em projetos ecoa no ambiente natural. Por isso, provavelmente os objetivos – formar leitores competentes e leitores que gostem de leituras – acabam por ficar muito aquém do desejado. O relato que se segue procura validar a afirmação anterior.

Um estudo levado a cabo pela Scholastic, em cooperação com o grupo Harrison (2010) questionou os estudantes em diferentes grupos etários, sobre as ações que os seus pais têm vindo a desenvolver para os encorajar a ler. Remetendo uma vez mais à comparação com as estufas, significa a ação implícita dos contextos naturais sobre o desenvolvimento de um cérebro leitor. Dentro das respostas destacam-se as seguintes atividades: deixar os filhos escolher o que querem ler (79%), garantir que em casa existam sempre livros interessantes (63%), sugestão de livros que possam ser interessantes para os filhos (61%), limitar o tempo de utilização de TIC (42%), limitar o tempo de visualização de TV (37%), aconselhar livros derivados de filmes ou de séries que os filhos gostam (32%) e por fim, comprar livros que tragam brinquedos ou outro tipo de “animação” (19%)<sup>17</sup> (SCHOLASTIC, 2012:30).

Não deixa de ser extremamente curioso que nenhum dos inquiridos tenha simplesmente respondido, *ver os meus pais a ler com regularidade, ou ouvir, em contextos informais em que sou apenas espetador, falar sobre livros e leituras*. Estas ações, de foro educativo implícito (caraterizadoras daquilo que pressupõe o conceito de cultura de leitura), podem ter mais impacto que quaisquer umas das ações artificiais apresentadas. E, apesar do referido estudo não ter aferido as ações implícitas a que os alunos estão sujeitos em contexto escolar no âmbito da leitura, acreditamos que a situação seja similar com o quadro apresentado anteriormente.

Uma geração que vai crescendo e se vai desligando da leitura extensiva<sup>18</sup>, confirma a prevalência de uma cultura de leitura assente na utilidade e pontualidade da prática da leitura em detrimento de uma cultura de leitura contemplativa, extensiva e prazerosa. A educação formal deseja esta última mas pratica outra. Neste sentido, apelamos aos mediadores de leitura para que antes de qualquer atividade se preocupem em criar culturas leitoras. Em termos práticos significa a vivência da leitura para além do ato e de uma atividade. Que seja, igualmente um discurso, um percurso, um recurso e um incurso.

---

<sup>17</sup> Estes valores são totais. Ver relatório em: <http://mediaroom.scholastic.com/kfrr>

<sup>18</sup> Tal como revela o estudo levado a cabo pela Scholastic: <http://mediaroom.scholastic.com/kfrr>

Nesse sentido, a criação da cultura de leitura depende, especialmente em ambiente escolar, do desenvolvimento de 4 sinergias: unidade, homogeneidade, longevidade e simplicidade.

### - *Unidade*

Sendo cultura um padrão que rege naturalmente a ação coletiva é essencial que os mediadores de leitura procurem envolver o maior número de membros da comunidade educativa na criação do ambiente leitor. O contributo de cada elemento pode ser determinante na consolidação deste contexto. A convivência e a experiência permanente de um conjunto de ações fazem os indivíduos e caracterizam as suas rotinas e hábitos. Assim, a unidade do ser, estar e agir da comunidade educativa em torno e sobre o propósito leitor mais facilmente contagia todos os sujeitos alheados das leituras. Ler é um fenómeno social.

### - *Homogeneidade*

Trata-se de um aspeto crucial na criação da cultura de leitura, já que é através de si que se asseguram linhas de ação divergentes mas com o mesmo propósito. Portanto, é o que confere identidade e uniformidade ao ambiente. Destacamos, a ação dos mediadores de leitura, particularmente neste aspecto. Não deverá ser sua função controlar, avaliar ou dirigir a espontaneidade do ser, estar e agir da comunidade educativa face a criação e consolidação da cultura de leitura. Relembramos que cultura de leitura não é sinónimo de projeto. No entanto, caberá a si apoiar, esclarecer, ajudar, motivar e coordenar a pluralidade das iniciativas para que em conjunto se atinja o propósito. As leituras aproximam democraticamente a pluralidade dos indivíduos conduzindo à uniformização da atitude face à leitura.

### - *Longevidade*

O leitor competente e o leitor que lê por prazer fazem-se com a progressão dos anos e com a permanência da prática de leituras. A otimização da ação está na dependência direta da estimulação do cérebro para pensar, sobretudo, conscientemente. Ler é pensar em consciência. Assim, cabe aos mediadores e à mediação da leitura assegurar a continuidade da ação leitora no tempo e no espaço. Em termos práticos isto significa que durante todo o percurso escolar os indivíduos devem viver sob a cultura de leitura, independentemente da escola ou do ano letivo que frequentam e da sua condição social.

### - *Simplicidade*

Ao contrário dos projetos de leitura que requerem planificação, tempo e espaço, orçamentos, estratégias e uma série de outros preparativos pré e pós projeto de natureza logística e burocrática, a operacionalização da cultura de leitura requer o envolvimento voluntário e espontâneo da comunidade educativa. Ou seja, vive do exemplo: o professor que leva o livro que está a ler para a aula, que relaciona a matéria com uma passagem de uma obra, que faz uma pausa quando percebe que os alunos estão mais inquietos lendo-lhes um pouco (e não obrigatoriamente sobre os conteúdos), pela aproximação dos autores aos leitores, pelo apelo à vivência de experiências reais que aumentem a rede de significados das gerações aprendentes, entre outros. A espontaneidade que cada momento proporciona deverá ser aproveitada, *por via* de ações simples, para se ligarem leituras a leitores.

## Conclusão

Parece evidente que o Homem ao longo da sua evolução entre cenários deixou de desenvolver ferramentas biológicas próprias, em si mesmo, que Lhe permitem atuar no e sobre o mundo. Mas há um momento na Sua evolução, coincidente com o desenvolvimento da linguagem, em que o Homem começa a criar e a instrumentalizar todo um conjunto de tecnologias que Lhe tem permitido desenvolver ações e operações que ultrapassam amplamente a sua frágil condição biológica.

A invenção da escrita foi muito provavelmente a primeira grande tecnologia que instrumentaliza fisicamente a memória e ativa para sempre as estruturas cerebrais da leitura. Num processo gradual, o Homem foi tomando consciência que quanto mais consegue exteriorizar e instrumentalizar as ideias, e quanto mais acesso tem ao que é exteriorizado, *por via* da leitura, mais hábil, preparado e bem-sucedido é. Esta ideia que nasce há milhares de anos, e foi silenciosamente crescendo, se encorpando e massificando pelos estranhos caminhos do progresso humano é hoje uma das máximas pela qual todos os sistemas educativos, pelo menos os do mundo desenvolvido, se debatem – o domínio das literacias. Contudo, o domínio destas competências não pode ser dissociado da construção de um cérebro leitor capaz de, em concomitância, descodificar, compreender e descodificar. Com efeito, e à medida que o Homem instrumentaliza e exterioriza a Sua ação *por via* das tecnologias, reconfigura, cria ou elimina “nichos cerebrais”, que parecem estar a interferir com a construção da Sua realidade e verdade sobre a prática da leitura.

Assim, e não se acreditando em receitas mágicas, nem numa geração em tudo diferente à sua antecessora e totalmente homogênea nos seus comportamentos, nomeadamente leitores e informacionais, sugerimos em jeito de conclusão, que os mediadores de leitura em particular e a escola num contexto mais abrangente, não virando costas ao seu meio, não caíam na tentação de replicar dentro de si o mundo tal qual ele é, sobretudo aos olhos dos seus aprendentes<sup>19</sup>. À semelhança do que acontece quando se aprende uma arte ou um desporto, inicialmente tudo são ações fragmentadas, repetidas, monótonas e aparentemente sem ligação alguma à visão leiga da arte ou do desporto antes da sua prática. Mas é a persistência no conjunto dessas ações que vai despoletando a competência de a fazer e ser. Julgamos que a escola, e particularmente a mediação da leitura, não deve esquecer-se disto: o todo. O leitor contemplativo, extensivo e pensante é a soma do conjunto das ações diretas e adjacentes de leitura. Em termos práticos significa a vivência numa cultura de leitura e da confrontação com desafios leitores.

Aprender a controlar as emoções – estados corporais – a atenção seletiva, a memorizar, a escrever e pensar são desafios que se impõem à construção do leitor que se quer competente e extensivo. Do ponto de vista cerebral trata-se de ações que importam estimulações extremamente complexas e por isso de difícil automatização. Cabe à escola, aos seus agentes educativos e aos mediadores de leitura a não menos dura tarefa de ativação e modelagem cerebral para a excelência destas competências. Portanto, conhecer o cérebro, bem como as estratégias que permitem tornar as aprendizagens bem sucedidas,

---

<sup>19</sup> Segundo Margaret Mead (1971: 43) a cultura tem evoluído do sentido pós-figurativo, em que as crianças são instruídas pelos pais e pela geração mais velha, para o sentido co-figurativo e prefigurativo. A primeira sugere que crianças e adultos fazem uma aprendizagem mútua, a segunda caracteriza-se, essencialmente, pelos adultos aprenderem também com as crianças e a si se adaptarem.

é a razão pela qual as neurociências cognitivas devem andar sempre lado a lado com a pedagogia. Citando o Professor Rui Mota Cardoso, estas descrevem processos e não conteúdos, dizem “o como” e não “o quê” e alertam para “o que não”. Acima de tudo mostram que a grande função da educação passa por encorajar cada indivíduo a ser capaz de estar pronto para, a qualquer momento, sacrificar o que é pelo que pode vir a ser, independentemente dos desejos circunstanciais e momentâneos. E, sem dúvida que a vivência numa cultura de leitura ajuda, e muito, neste duro desafio.

### Referências bibliográficas

**BENNETT, S.; MATON, K.; KERVIN, L.**

2008 The Digital natives debate: a critical review of the evidence. *British Journal of Educational Technology*. 39:5 (2008) 775-786.

**BLAKEMORE, S.; FRITH, U.**

2009 *O Cérebro que aprende*. Lisboa: Gradiva, 2009.

**CABRA-TORRES, F.; MARCIALES-VIVA, G. P.**

2009 Myths, facts and research on the digital natives: a review. *Universitas Psychologica*. 8:2 (2009) 323-338.

**CALDAS, Alexandre Castro**

2008 *Viagem ao cérebro e a algumas das suas competências*. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2008.

**CARR, N.**

2010 *The Sallows: what the Internet is doing to our brains*. New York: W. W. Norton & Company, 2010.

**CARSTENS, A.; BECK, J.**

2005 Get ready for the gamer generation. *Tech Trend: linking research practice to improve learning*. 49:3 (2005) 22-25.

**COWAN, W. M.**

1979 The Development of the brain. *Scientific American*. 241:3 (1979) 106-117.

**DEHAENE, S.**

2009 *Reading in the brain*. New York: Viking, 2009.

**EUROPEAN COMISSION**

2012 *EU High Level Group of Experts on Literacy: final report, September 2012*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2012.

**KENNEDY, G. [et al.]**

2008 First year students' experience with technology: are they really digital natives? *Australasian Journal of Educational Technonology*. 24:1 (2008) 108-122.

**MEAD, M.**

1971 *Le Fossé des générations*. Paris: Denoel, 1971.

**MONTGOMERY, K.**

1996 *Children in the digital age*. [Em linha]. *The American Prospect*. 7:27 (1996).  
[Consult. 14 jan. 2013].  
Disponível em: <http://prospect.org/article/children-digital-age>.

**OBLINGER, D. G.; OBLINGER, J. L.**

2005 *Educating the net generation*. Washington DC: Educase, 2005.

**PEDRÓ, F.**

2006 *The New millennium learners: challenging our views on ICT and learning*. Paris: OECD-CERI, 2006.

**PRENSKY, M.**

2001 Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*. 9:5 (2001) 1-6.

**RIDEOUT, V. J.; ROBERTS, D. F.; FOEHR, U. G.**

2005 *Generation m: media in the lives of 8-18 year-olds*. Merlo Park, CA: Henry Kayser Family Foundation, 2005.

**SÁNCHEZ, J. [et al.]**

2011 Does the new digital generation of learners exist?: a qualitative study. *British Journal of Educational Technology*. 42 (2011) 543-556.

**SCHOLASTIC**

2010 – 2010 *kids & family reading report: turning the page in the digital age*. [Em linha]. Harrison Group. [Consult. 8 set. 2012].  
Disponível em: <http://mediaroom.scholastic.com/kfrr>.

**SILVEIRA, Teresa**

2013 *Cérebro e leitura: fundamentos neurocognitivos para a compreensão do comportamento leitor no processo educativo*. [S. l.]: Bloco Editora, 2013.

**TAPSCOTT, D.**

1999 *Growing up digital: the rise of the net generation*. New York: Cambridge University Press, 1999.

**WOLFE, P.**

2004 *Compreender o funcionamento do cérebro e a sua importância no processo de aprendizagem*. Porto: Porto Editora, 2004.

**Resumo:** Numa ótica sistémica, informacional e de convergência disciplinar, compreendendo a Museologia na sua relação com áreas afins e o Museu como entidade produtora e gestora de um Sistema de Informação, o presente artigo visa refletir sobre a urgente abordagem holística, sistémica e integrada considerando o movimento convergente desenvolvido em torno da Museologia e do espaço museológico, a propósito da gestão da informação e do impacto provocado pelas TIC. Esta reflexão ocorre a dois níveis: vantagens e dificuldades do esforço de normalização da produção, organização e representação informacional no Museu e o equacionamento da partilha de informação interinstitucional, integrando arquivos e bibliotecas - instituições próximas pela história, missão e objeto de estudo. Considerando os complexos desafios da “Era Digital”, é essencial uma abordagem integrada, fazendo confluir esforços na consecução da missão institucional, potenciando o uso das TIC e assegurando uma eficaz gestão e acesso continuado à informação.

**Palavras-chave:** TIC; Gestão da Informação; Museus, Bibliotecas e Arquivos.

**Abstract:** In a systemic, informational and disciplinary convergence perspective of Information Systems, comprehending Museology in its relationship with correlated areas and the Museum as a producing and managing entity of an Information System, the present paper aims to reflect on the urgent holistic, systemic and integrated approach, considering the convergent movement developed around Museology and the museum space, regarding information management and the impact of ICT. This reflection occurs at two levels: advantages and difficulties of standardization efforts on informational production, organization and representation at the Museum and addressing interagency information sharing, integrating archives and libraries – institutions which have analogous history, mission and *study object*. Taking in consideration the complex challenges of the "Digital Age", an integrated approach becomes essential, leading to collaborative efforts in attaining the institutional mission, by enhancing the use of ICT and ensuring the efficient management of information and its long-term access.

**Keywords:** ICT; Information Management; Museums, Libraries and Archives.

## O museu

O Museu é uma instituição que ao longo dos séculos transformou-se continuamente e ainda prossegue o seu processo de evolução. De acordo com o ICOM<sup>1</sup>:

“A museum is a non-profit, permanent institution in the service of society and its development, open to the public, which acquires, conserves, researches, communicates and exhibits the tangible and intangible heritage of humanity and its environment for the purposes of education, study and enjoyment” (ICOM, 2007).

---

<sup>1</sup> ICOM – International Council of Museums.

Como se verifica pela definição apresentada, os museus são instituições multifacetadas que existem para servir o seu público através da transformação social, da educação e da fruição. As instituições museológicas, que nascem do desejo humano inato de colecionar artefactos, favorecem a sensação de conforto e segurança, permitindo preservar a herança cultural de uma comunidade.

### **Os Sistemas de Informação**

No propósito teórico que motivou esta abordagem - uma reflexão em torno das TIC em Museus – impõe-se refletir sobre a noção de “**Sistemas de Informação**” convocando alguns dos diversificados contributos existentes sobre a mesma.

Na *Framework of Information System Concepts* (FRISCO), é referido o âmbito dos *Sistemas de Informação* como: “concern the use of ‘information’ by persons or groupings of persons in organizations, in particular through computer-based systems” (FALKENBERG et al., 1998:175). Esta noção remete os Sistemas de Informação para a posição de subsistemas de um envolvente *Sistema Organizacional*, sendo este último – de um modo simplificado – a forma como uma organização se manifesta e se comporta no seu contexto real. São, pois, redes de fluxo de informação consideráveis num todo, servindo de suporte à ação organizacional (FALKENBERG et al., 1998). Não se trata, porém, dum instrumento técnico, pois envolve uma complexidade bem mais diversificada, onde se inclui o próprio Homem na sua ação, comportamento e estruturas. São, assim, os especialistas dos Sistemas de Informação a desenhar o encontro funcional e eficaz entre utilizador, informação e tecnologia, daí as duas vertentes salientadas - a social e a técnica, e o domínio dos equipamentos e o conhecimento de quem vai utilizá-los por forma a otimizar o espaço de inter-relação.

O conceito de “Sistemas de Informação”, atente-se no plural, apresenta-se como um complexo relacional de componentes que se interrelacionam de forma cooperante no tratamento de dados informacionais em função de um objetivo comum.

Dando suporte à atividade humana, os Sistemas de Informação poderão agrupar-se em quatro tipologias principais: o nível estratégico, o nível gestor, o nível transacional e o nível gerador de conhecimento (BRITO, 2007). Ainda no âmbito dos Sistemas de Informação, numa posição particular, são referidos os **Sistemas de Documentação**.

Identificam-se, assim, variantes que vão desde as que partem da noção analógica de documento, outras do conceito de informação e outras que adicionam a vertente digital, sendo recorrente no contexto museológico, e em arquivos e bibliotecas, a referência aos **Sistemas de Gestão Documental** (AABADOM, 2005)<sup>2</sup>. A noção associa-se à ideia de documento não apenas na aceção de papel escrito ou impresso mas também à realidade das coleções, i. e. artefactos como documentos (suportes de informação)<sup>3</sup> e

---

<sup>2</sup> Cf.: SIDRA: Sistema de Información Documental en Red de Asturias. AABADOM: *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecários, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*. 16:1-2 (2005) 13.

<sup>3</sup> Ver noção de documento: SILVA, Armando Malheiro da - Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. *Prisma.com*. [Em linha] 7 (2008) 26. E, ainda, associada ao paradigma custodial documentalista de ótica tecnicista: ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Maria

ainda, à informação e meta-informação que lhes é associada (registos, inventariação e estudo). Esta atenção ao conteúdo, no caso museológico, associa-se claramente às noções da “Nova Museologia”<sup>4</sup> emergentes a partir dos anos 80 (pós-custodiais).

Acrescente-se ainda a noção de “Information as a thing” (BUCKLAND, 1991), carregada da dimensão tangível da informação que é associada às coisas sejam elas documentos gráficos ou outros suportes – no fundo a noção de documento.

Com maior incremento e generalização a partir dos anos 80 do século XX, o meio digital emerge com as novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), despoletando questões e mudanças bastante complexas. Do todo integral e de acesso direto que constitui o documento analógico, passa-se ao diverso meio digital. O “objeto digital” obriga a equacionar e integrar o novo contexto tecnológico (PINTO, 2009) ao se apresentar inserido numa realidade que impede o contacto direto do sujeito com a informação e em que se conjugam para a materialização e registo da informação uma plataforma tecnológica com componente física (*hardware*) e a componente lógica (*software*) corporizando, segundo Pinto e Silva (2005), o Sistema Tecnológico de Informação (STI).

Numa análise que decompõe o termo Sistema de Informação, Laszlo e Krippner (1998) designam **Sistema** como um “complexo de componentes”, em que cada elemento ou subsistema afeta e é afetado no e pelo funcionamento do todo em efeito sinérgico, sendo o todo mais do que a soma das partes. Estabelece portanto um conjunto relações de interação e interdependência cooperantes numa função comum. Frisam os mesmos autores a origem desta noção na formulação da Teoria dos Sistemas e do próprio conceito de **Sistema** pelo biólogo Ludwig von Bertalanffy, nos anos 60, que defende que, tal como num organismo, o sistema é um todo maior que a soma das suas partes ou elementos (LAZLO; KRIPPNER, 1998).

Relativamente ao conceito de **Informação**, releva-se a noção de se tratar de um fenómeno humano possibilitado pela faculdade do Conhecimento. É compreensível como processo dinâmico sem o qual não se realiza a *comunicação* (PINTO; SILVA, 2005). Numa abordagem informacional, no âmbito da Ciência da Informação (CI), encontra-se a definição de Informação, fenómeno humano e social infocomunicacional, como “o conjunto estruturado de representações mentais e emocionais (signos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte *material* (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direcionada” (SILVA, 2006:150).

Na sequência da definição de informação e de sistema apresentados, a par da enunciação do STI, constrói-se a proposta do termo **Sistema Tecnológico de Informação (STI)**, que, nesta visão, não detêm o exclusivo da condição sistémica, constituindo, apenas, uma

---

Lopes Ginez de – A Noção de documento: de Otlet até aos dias de hoje. *DataGramaZero: revista de Ciência da informação*. [Em linha] 11:2 (2010).

<sup>4</sup> O despoletar dos princípios da *Nova Museologia* de forma oficiosa dá-se a partir da Declaração de Québec (ICOM, 1984), consequência do Movimento com a mesma designação que teve com a sua primeira expressão pública em 1972 na “Mesa-Redonda de Santiago do Chile”. A Declaração de Québec parte da necessidade premente de alargar as funções do museu além das tradicionais (exibir, conservar, educar) para que este se possa inserir e responder às necessidades do seu meio. Esta museologia centra a sua preocupação na forma como contribui para o desenvolvimento e bem-estar das populações e quer-se, acima de tudo, ativa, com uma atitude reflexiva e experimentadora.

parte/componente dentro da noção de Sistema, tendo que se considerar, ainda, o Sistema de Informação (no singular), o SI.

Assim, o conceito de **Sistema de Informação (SI)** distingue-se do conceito de **Sistema Tecnológico de Informação (STI)** ou sistema informático. Na perspetiva da CI, o **STI** “é assumido como a plataforma tecnológica – meio físico e lógico – que sustenta a produção, processamento, circulação, armazenamento, transmissão e acesso à informação que constitui o SI propriamente dito” (PINTO, 2010).

Por sua vez, o **SI** é, pois, “constituído pelos diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito [...], não importa qual o suporte (material e tecnológico), de acordo com uma estrutura (entidade produtora/receptora) prolongada pela ação na linha do tempo” (SILVA, 2006).

Com estas referências, do mesmo modo que um Museu,

“(...) um Arquivo ou uma Biblioteca, enquanto serviços, podem fazer parte de um Sistema, ou, enquanto instituições, podem constituir um Sistema (organizacional), todavia não se podem confundir com o S.I. o qual compreenderá toda a informação produzida/recebida e acumulada na organização, independentemente da existência [ou não], de um serviço [...] que [a produza,] a processe, armazene, difunda e preserve” (PINTO, 2009:344).

Mostra-se relevante a influência das novas tecnologias nas dinâmicas e estruturas organizacionais e, particularmente, no contexto museológico. Se os STI surgem como resposta à necessidade mediadora entre a emergente e constante inovação tecnológica e a adaptação e otimização relacional das organizações e pessoas com os STI, o que implicará a gestão da informação?

PINTO (2005) afirma que “a Gestão da Informação envolve toda a Organização e os seus colaboradores”. Nesta ótica, fala-se em algo mais do que o SI, implica-se também todo um modelo *sistémico* e integral de abordagem teoricamente sustentada e que envolve a visão sistémica holística e a perspetiva de uma gestão integrada – num ciclo único – dos vários tipos de informação coletados ou produzidos por uma organização, implicando a abordagem integrada da informação produzida, recebida, acumulada e da respetiva meta-informação, desde a gestão de correio eletrónico, à informação existente em bases de dados (decorrentes da gestão logística de suporte às coleções e exposições ou do processo de registo e inventariação das peças e documentos que integram o acervo), imagens e outra informação audiovisual, conteúdos da Internet ou de gestão de *workflows*, nomeadamente, nos que são inerentes à gestão do serviço/instituição Museu ou à gestão da(s) coleções que tem sob a sua responsabilidade.

Para qualquer dos procedimentos/processos é convocada a Gestão da Informação, indissociável da Gestão da Qualidade e da Gestão das Tecnologias, tendo que ser assumida no planeamento, implementação e controlo das atividades, sejam elas estratégicas, táticas ou operacionais da instituição/organização (PINTO, 2005).

### *A Convergência e os museus*

Começando por compreender o museu como organização, ou seja, como “una entidad capaz de producir bienes y servicios, cuyos destinatarios son la misma sociedad” (GILABERT GONZÁLEZ, 2011:109) e sobrepondo as características dos museus às características identificadoras das organizações, a supracitada autora confirma este enquadramento questionando: que informação haverá então para articular e gerir nos contextos museológicos e porquê geri-la? Qual o interesse por uma abordagem sistémica no contexto museológico?

O “novo paradigma” museológico centra-se na função social dos museus, no dever e missão de prestar e disponibilizar serviços dentro da esfera da responsabilidade social, não só perante a guarda do património *comum* que coleciona mas, pela sua disponibilização e “ativação” enquanto recurso útil que deve estar acessível aos públicos.

Se até este ponto de viragem da designada “Nova Museologia”<sup>5</sup>, a responsabilidade museológica era açambarcada pelo sentido de cuidado de conservação centrado no aspeto físico, na integridade física das coleções – suportes, a atenção volta-se agora também para aquilo que as coleções documentam. Consequentemente, a salvaguarda do património museológico já não passa apenas pelo cuidado de conservação física, mas também pela salvaguarda da informação que testemunham. O estudo, coleta e produção de informação associada às coleções e às próprias instituições vão desenvolver-se, multiplicando a informação no contexto museológico. Por outro lado, não se pode deixar de associar esta realidade à emergência nas novas tecnologias a que os museus não ficam indiferentes e às já referidas implicações colocadas nos processos de transformação e uso da informação e da sua comunicação.

Estrutura-se, desta forma, um vasto conjunto informacional nos espaços museológicos, expresso em: inventários, resultados de investigação, documentação de suporte a exposições realizadas, intervenções de conservação, bibliografia de apoio, arquivo documental<sup>6</sup>, documentação administrativa, entre outros. Conscientes desta realidade, Kavakli e Bakogianni (2007) propõem três tipologias de categorias de informação, que consideram geralmente presentes e dominantes nos museus: informação de coleções, informação museológica e informação administrativa.

Isabel Costa Marques na sua dissertação de mestrado, em que aborda *O Museu como Sistema de Informação*, considera que a informação é um dos recursos fundamentais do museu, crendo mesmo na sua condição sistémica, não obstante as especificidades enquanto instituição cultural: “em termos de gestão de informação das coleções, de exposição ou de educação, veremos que o museu possui características funcionais que o aproximam ao de um sistema de informação” (MARQUES, 2010:92). Não se estranha portanto a proximidade da museologia ao contexto transdisciplinar da CI (SILVA, 2002). Na perspetiva de um SI integrado, a informação precisa de ser entendida como um todo,

---

<sup>5</sup> Cf.: SILVA, Armando Malheiro da – Arquivística, Biblioteconomia e Museologia: do empirismo patrimonialista ao paradigma emergente da Ciência da Informação. In CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS; BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1.º, São Paulo, 2002 – *Integrar : textos*. Org. FEBAB - Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições. São Paulo : Imprensa Oficial, 2002. p. 573-607.

<sup>6</sup> Leia-se, conjunto de documentação geralmente em suporte de papel associada às coleções e aos museus.

relembrando que no ambiente digital – tendência sistémica predominante – não fará sentido uma compartimentação da informação nem uma gestão divergente de objetos que são, no fim, iguais (sequências lógicas binárias). A tecnologia vem reforçar a relevância do que está a ser efetivamente gerido, a informação, independentemente de se tratar de um documento de suporte à montagem de uma exposição, do seguro de uma peça, ou o registo descritivo dessa mesma peça que, por sua vez, terá que ser relacionada com documentos ou monografias, digitais ou em papel, que referenciam a sua origem e percurso, exposições em que foi exibida, ou localização física que lhe está destinada nas Reservas.

Contudo, não obstante os esforços de inclusão de um STI como suporte à gestão museológica, há ainda uma tendência separatista entre diferentes áreas documentais, sendo algumas mesmo descuradas no SI de muitos museus. Para além de uma predominante preocupação com as coleções e documentação das mesmas, tem permanecido uma tendência de categorização e compartimentação numa perspetiva instrumental (BAKOIANNI; KAVALI, 2010). Um SI integral e partilhado carece de uma estrutura planeada e adequada à realidade museológica específica, capaz de abarcar numa articulação orgânica, inter-relacional e ativa nas diversas fontes de informação museológicas, permitindo-lhes o tratamento/processamento devido e encaminhando-as para serem comunicadas nos dispositivos de saída de informação ou armazenadas nos repositórios.

### *Porquê um Sistema de Informação Integral?*

Na adjetivação “integral” acrescentada na qualificação do SI entende-se um Sistema orgânico capaz de fazer convergir sinergicamente as várias componentes informacionais de uma organização, neste caso, museológica. Se se pode pressentir um tom pleonástico nesta assunção tendo presentes os conceitos subjacentes ao SI, tenha-se em conta o carácter unificador e transversal implicado, pois, diversamente, não serão raros os contextos museológicos onde se verifica um funcionamento do SI de forma desintegrada, carente de estratégia e planificação holística, sem alcançar esta integralidade orgânica objetada no uso do termo “Sistema de Informação Integral” (PINTO; SILVA, 2005).

Tendo presente a missão museológica enquanto instituição que “adquire, conserva, investiga, comunica e expõe o património material e imaterial da humanidade e do seu meio envolvente” (ICOM, 2007), crê-se que o correto cumprimento destas funções só será possível se o museu tiver domínio, conhecimento e salvaguarda sobre o património que tutela não só do ponto de vista material/físico mas também, e não de forma menos importante, em termos de conteúdo informacional, promovendo uma aproximação ao potencial informacional das coleções e procurando também uma aproximação deste aos aspetos organizacionais da instituição.

Associado à visão de um SI integral, está um STI em linha com a Era da Informação em que vivemos e pensado para uma gestão integrada e não fragmentária que permitirá (entre outras mais-valias): 1) maior acessibilidade – conteúdos identificados e rapidamente localizáveis; 2) controlo, manutenção e segurança – menor risco de perda; 3) convergência de esforços, qualidade de conteúdos – mais informação sem replicação de conteúdos; 4) possibilidade de partilha de informação; 5) deteção mais eficiente de

problemas; 6) otimização de desempenho; 7) economia – controlo de gastos. Isto traduzir-se-á na prestação de um melhor serviço público e de uma maior eficácia na preservação do património.

Analisando a Lei de Quadro dos Museus Portugueses (Lei nº 47/2004), apesar de não se encontrar muito detalhe no que respeita à informação e ao seu tratamento, verifica-se algum reconhecimento sobre a importância da mesma e algum detalhe no que respeita ao recurso às TIC.

O Museu é compreendido como uma estrutura organizacional que entre várias funções, permite “garantir um destino unitário a um conjunto de bens culturais e valorizá-los através da investigação [e] facultar acesso regular ao público” (Lei nº 47/2004, Artigo 3º, alíneas a) e b)). A referida lei inclui entre os seus princípios, o do serviço público<sup>7</sup> e o da “informação<sup>8</sup>”. Assim, a secção IV da Lei nº 47/2004, de 19 de agosto, incide nas normativas de inventariação incluindo, no artigo 20º, a informatização do inventário que deverá articular registos museológicos e ser “obrigatoriamente objeto de cópias de segurança regulares”. Prevê-se, ainda no artigo 21º, a possibilidade de contratação da informatização do inventário museológico e, no artigo 25º, a complementação do inventário “por registos subsequentes que possibilitem aprofundar e disponibilizar informação sobre os bens culturais, bem como acompanhar e historiar o respetivo processamento e atividade do museu” (Lei nº 47/2004, Artigo 25º).

### *Para uma Gestão Integrada*

A ação convergente direcionada à informação implica congruência entre partes. A informação que permanece codificada converte-se na sua própria antítese! Impedir isto, implica a definição e uso de uma linguagem comum cuja descodificação/inteligibilidade seja assegurada.

É fundamental uma normalização da linguagem, se não também das práticas, critérios de seleção e tratamento de dados em estruturas convencionadas. Estes aspetos são alcançáveis através de um planeamento e estruturação congruente, bem estabelecido e considerando os ciclos de gestão da informação. Soma-se, a esta, a necessidade de coadunação aos meios técnicos/tecnológicos *possíveis* – sustentáveis a longo prazo – e a formação adequada dos que têm em sua responsabilidade estas tarefas.

No contexto museológico, o desenvolvimento de estratégias aparece ainda, como já se referiu, fortemente alicerçado à gestão das coleções. Lembrando as áreas informacionais nos museus consideradas por Kavakli e Bakogianni (2007) – informação de coleções, informação museológica e informação administrativa – será atualmente talvez a primeira a ser colocada no centro das atenções, em termos do SI dos museus. Mas que práticas se têm desenvolvido em torno da adoção de uma gestão informacional/infocomunicacional sistémica e integradora? Surgindo manifesta e predominantemente associadas ao STI e

---

<sup>7</sup> Princípio da informação, através da recolha e divulgação sistemática de dados sobre os museus e o património cultural, com o fim de permitir, em tempo útil, a difusão o mais alargada possível e o intercâmbio de conhecimentos, ao nível nacional e internacional (artigo 2º alínea c) Lei nº 47/2004 de 19 de agosto).

<sup>8</sup> Princípio de serviço público, através da afirmação dos museus como instituições abertas à sociedade (artigo 2º alínea f) Lei nº 47/2004, de 19 de agosto).

largamente influenciadas e baseadas nas áreas da biblioteconomia e arquivística, onde estas preocupações se encontram mais radicadas, tem-se assistido a uma crescente preocupação com questões relacionadas com a normalização e uniformização de práticas, sobretudo no âmbito da documentação das coleções, centrada essencialmente na criação de meta-informação descritiva e na associação de informação relacionada com as peças. Esta atenção será essencialmente decorrente da necessidade de partilhar, trocar e ou migrar informação e, aqui, a ferramenta e o contexto emergente no novo milénio – a *Internet* e a *Web* – terá responsabilidade preponderante: deseja-se que estas trocas ocorram de forma íntegra e segura.

A *interoperabilidade*<sup>9</sup> afirma-se como um termo chave em relação ao exposto em torno dos pressupostos de um SI integral: a possibilidade de gerir a informação num determinado sistema tecnológico ou em vários sistemas compatíveis, comunicantes, passíveis de “reconhecer” a informação que circula entre eles.

Para abordar a temática da normalização, presença quase invariável no contexto organizacional e, de forma crescente, no museológico, torna-se importante equacionar a *meta-informação e o mapeamento da mesma*<sup>10</sup> (WOODLEY, 2008), sustentada numa normalização de metodologias, procedimentos, linguagens e ferramentas que é essencial para a pretendida interoperabilidade. Fala-se da normalização estrutural e de conteúdo que poderá ser conseguida pelo desenvolvimento de meta-informação e do seu mapeamento - mesmo sem que haja necessidade de investimentos de *hardware* e *software* desproporcionais ou fora de orçamento. A partir daqui, crê-se que será possível começar a compreender uma perspetiva sistémica integradora que extravasa a lógica de gestão museológica interna, como veremos mais adiante. Para além disso, as práticas associadas à interoperabilidade e à meta-informação, revelar-se-ão importantes ainda num âmbito (e desafio!) da gestão da informação museológica: a normalização. “Nos museus a discussão de normas está organizada em três grandes áreas: normalização de estrutura de dados, normalização de procedimentos e criação estruturada da terminologia” (SEROIDO, 2013:12). Neste sentido vários museus que cooperam entre si, têm desenvolvido normas internacionais para aplicação específica aos museus.

A normalização reporta-se a *procedimentos* e às *estrutura de dados*, recaindo aqui a atenção sobre os formatos e relações estruturais dos dados recorrendo, frequentemente, à utilização de tabelas de dados relacionais e normalização de terminologias, importante não só no entendimento interno como também na comunicação inteligível para o exterior da instituição<sup>11</sup>.

Na *normalização terminológica*, a construção de *thesaurus* destaca-se ao permitir uma base terminológica comum definível dentro da instituição ou entre instituições. É, ainda,

---

<sup>9</sup> [INTEROPERABILITY] “The ability of different types of computers, networks, operating systems, and applications to work together effectively, without prior communication, in order to exchange information in a useful and meaningful manner. There are three aspects of interoperability: semantic, structural and syntactical” In WOODLEY, Mary S. – *Crosswalks, metadata harvesting, federated searching, metasearching: using metadata to connect users and information*. In BACA, Murtha, ed. – *Introduction to Metadata*. Online ed., Paul Getty Trust, 2008, p. 3.

<sup>10</sup> Na leitura mais literal e simplista, mas também clarificante, compreenda-se “informação sobre a informação”.

<sup>11</sup> Cf.: MARQUES, Isabel da Costa – *O Museu como Sistema de Informação*, p. 31. MATOS, Alexandre – A importância das normas para os museus e seus sistemas de informação. *Notícia BAD: jornal dos profissionais de informação*. 2013.

útil ao normalizar, considerar, para além do vocabulário utilizado, o próprio sistema de descrição – critérios e organização descritiva por exemplo. A cada termo estão associados conceitos definidos e, cada termo relaciona-se com pelo menos um outro dentro da lista terminológica de um *thesaurus*. Através dos registos de autoridade permite-se o controlo e a normalização (também esta com critério documentado e justificado) dos pontos de acesso, possibilitando agrupamentos de termos com base nesses critérios.

Refiram-se, ainda, linhas orientadoras/convenções onde se incluem as normalizações transversais a várias instituições museológicas ou semelhantes e que são, depois, uma referência para a criação e o estabelecimento de critérios e orientações para a estruturação interna dos Museus e, conseqüentemente, do sistema tecnológico de suporte e do sistema de informação que produz. Servem aqui de exemplo algumas das normas internacionais já desenvolvidas como o CIDOC (Conceptual Reference Model)<sup>12</sup> e o SPECTRUM<sup>13</sup>, a partir das quais se têm vindo a desenvolver vários projetos de normalização compatíveis.

Outra das áreas que concorrem para a importância da gestão da informação é a Preservação<sup>14</sup>. Aliás, falar de ciclo de vida e de tratamento da informação tem desde logo implícito o aspeto da sua preservação.

Na verdade, pode compreender-se em toda a dinâmica de abordagem sistémica uma estratégia que perspetiva a ação preventiva continuada, integrando-a no próprio processo de gestão da informação que, numa perspetiva estratégica e integrada, incorpora a preservação da informação como variável a gerir e assume, sem separações, quer a produção informacional em suportes “analógicos”, quer produção em meio digital.

Nos moldes tradicionais, a conservação dos acervos museológicos, quer em termos interventivos quer em termos preventivos, convoca a atenção para o ambiente e condições físicas do acervo e da sua envolvente – luz, humidade relativa, temperatura, etc. As novas perspetivas museológicas (a partir da referida *Nova Museologia*) trazem uma nova consciência à necessidade de salvaguardar os conteúdos, que vão além das características físicas. Juntam-se a esta renovada consciência os desafiantes problemas trazidos pelo contexto digital! Efêmero? Passível de salvaguarda? Como? Com que garantias e a que custos<sup>15</sup>?

---

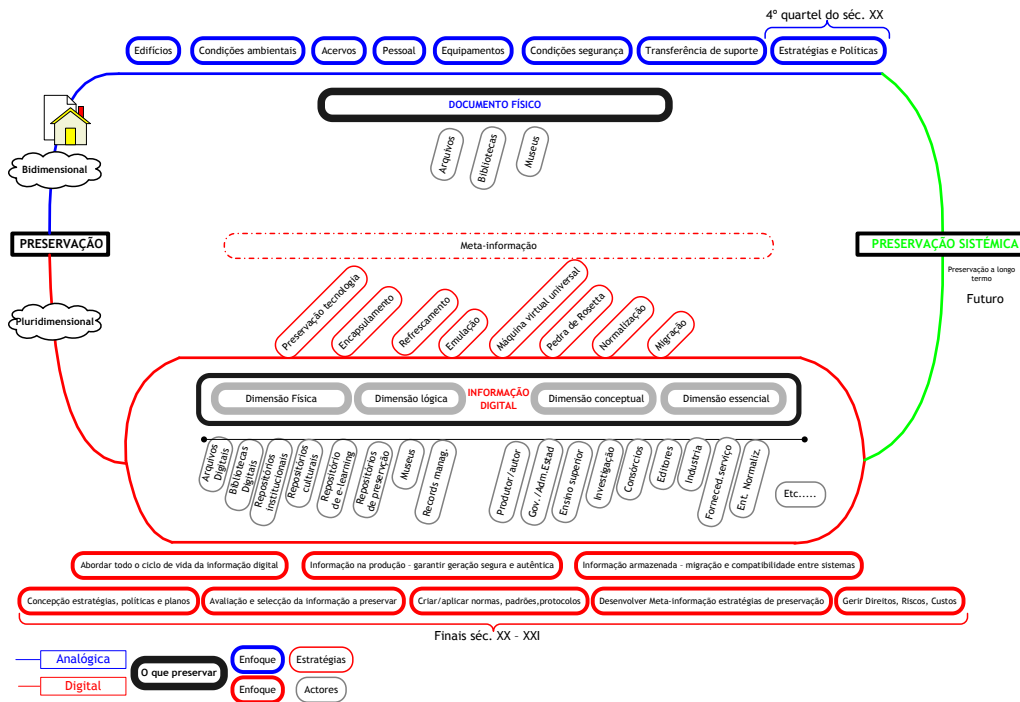
<sup>12</sup> Disponível em: <http://www.cidoc-crm.org/>

<sup>13</sup> Disponível em: <http://www.collectionslink.org.uk/spectrum-standard>

<sup>14</sup> Ver *DELTCI: Dicionário eletrónico de terminologia em Ciência da Informação. <PRESERVAÇÃO>*. Disponível em: <http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/delctci/def.asp?cod=68>.

<sup>15</sup> Para refletir ainda no campo interseccional Museu-TIC, embora não nos caiba aqui o aturado desenvolvimento dessa questão, seria de referir o novo campo patrimonializável/musealizável que as próprias TIC e os desafios de preservação por elas suscitados constituem.

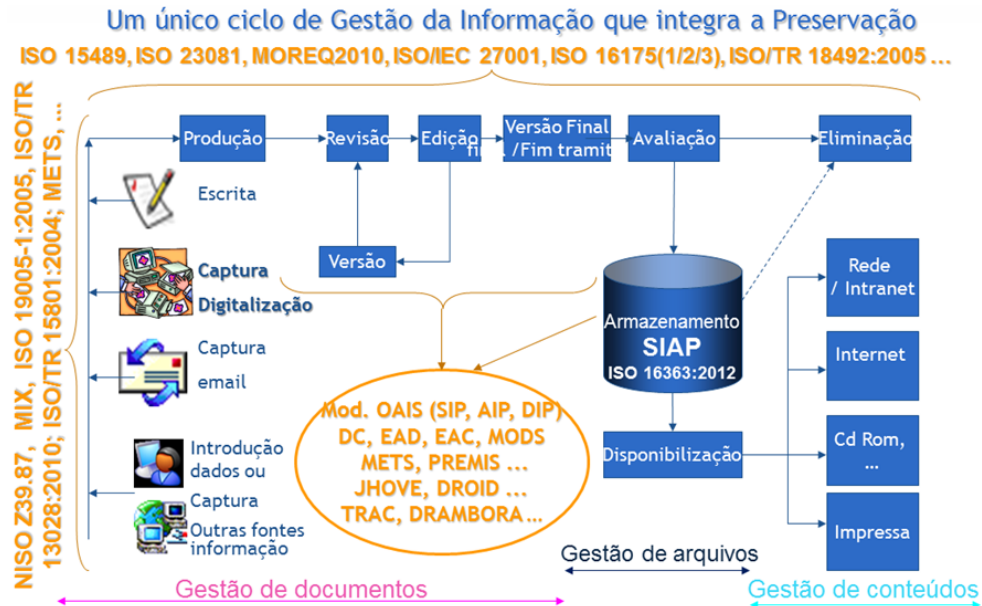
Figura 1 - Um percurso que conduz à Preservação da Informação em sentido sistémico - PRESERMAP (PINTO, 2010)



Ao falar em Preservação no meio digital deverá ter-se presente o acompanhamento de todo o ciclo de vida da informação e uma visão estratégica e holística do todo informacional, nas suas diferentes dimensões, isto é física, lógica, conceptual e essencial (PINTO, 2009, 2014), evocando-se os diversos tipos de *meta-informação* (descritiva, técnica, estrutural, administrativa, de preservação ...), o armazenamento e os formatos, o recurso a *software* de *backup* e a plataformas de armazenamento – servidores, escolhas estratégicas dos formatos a aceitar e processo de atualização (migração) ou representação (emulação), bem como o ciclo de vida – revisão cíclica e refrescamento dos “objetos digitais” (com a adição de meta-informação, a reformatação, a revisão dos modos de armazenamento ou alienação, etc.). Pressupõe ou pode pressupor ainda a preservação física das componentes de *hardware*, como das componentes de *software* e a garantia do seu acesso continuado. Do mesmo modo, incute ainda na sua génese a preocupação com a fiabilidade e integridade da informação<sup>16</sup> envolvendo um processo complexo de gestão que deverá conduzir à certificação quer do sistema de gestão da informação, quer do repositório digital constituído.

<sup>16</sup> Esta atenção deve garantir os requisitos inerentes aos objetivos de quem produziu o que acarreta inclusive implicações administrativas, legais, económicas e políticas.

Figura 2 - Um único ciclo de gestão que integra a preservação (PINTO, 2013)



### Arquivos, Bibliotecas e Museus – um trajeto para a convergência?

Para além dos pontos de conexão e convergência entre estes três tipos de Instituições, mencionados anteriormente, propõe-se agora uma reflexão mais cuidada sobre essa possibilidade no contexto tecnológico e informacional, analisando portanto a viabilidade de estratégias integradoras que vão além da gestão interna museológica.

Os museus, as bibliotecas e os arquivos são instituições que ao longo da História da Humanidade partilharam funções semelhantes, ainda que, materialmente diferentes. O principal *ponto de encontro* entre os arquivos e as bibliotecas torna-se evidente na partilha do meio/suporte físico dos seus acervos: o “documento”. Inclusive, durante a sua longa história, os arquivos/bibliotecas *coexistiam* nas oficinas de copistas *originalmente* circunscritas aos palácios e aos templos (PINTO, 2009).

A própria existência da instituição museológica, durante um longo período de tempo, fundiu-se com os arquivos e com as bibliotecas – “durante a Idade Antiga e a Idade Média, museus, arquivos e bibliotecas constituíam praticamente a mesma entidade, pois organizavam e armazenavam todos os tipos de documentos” (ORTEGA, 2004:3).

O desenvolvimento do interesse pela cultura clássica greco-romana, no século XV, acompanhada pelas transformações sociais e pelas Descobertas, produz um renovado fenómeno colecionista. A recolha e o estudo de artefactos e amostras pelos exploradores do *Novo Mundo* foi um fator fundamental no despoletar deste interesse. Os colecionadores recolhiam os objetos mais variados, sem constituir uma coleção estritamente temática.

A acompanhar o ato de colecionar, desenvolveu-se a produção de literatura ilustrada na forma de *catálogos*, que classificavam as diversas tipologias de artefactos *acumulados*, *documentos* que ortodoxamente seriam atribuídos ao acervo bibliotecário (PINTO, 2009). Durante os séculos XVI e XVII, elementos da oligarquia económica e eruditos apresentavam uma forte inclinação para acumular artefactos com propriedades diversas, desde estatuetas a livros, de pinturas a mapas, entre outros. Estas coleções eram profundamente heterogéneas, combinando artefactos que, segundo os sistemas atuais de *gestão*, pertenceriam a arquivos, museus e bibliotecas. Assim, a convergência de certos aspetos nestas instituições tem fortes alicerces históricos, nomeadamente, os famosos gabinetes de curiosidades (IMPEY; MACGREGOR, 1985). Inclusive, muitos destes gabinetes de curiosidades dariam origem mais tarde, a famosos museus e/ou bibliotecas. Exemplo disto é o gabinete de curiosidades de John Tradescant, que continha uma coleção heterogénea de livros, antiguidades e ainda um laboratório de química, coleção que foi, no final da sua formação, catalogada. Viria a mesma a constituir, mais tarde, o acervo do conhecido Museu Ashmolean, em Oxford (SWANN, 2001). Todavia, com a revolução francesa, as bibliotecas, os arquivos e os museus indiciam transformações que os conduziram aos parâmetros da modernidade (ARAÚJO, 2010). Surge uma nova dimensão para o signficante Arquivo<sup>17</sup>. O termo remete para o “*serviço criado e vocacionado para a investigação histórica*” (SILVA, 2002:574), em que o artefacto escrito se transforma num *objeto material de estudo*. Surge, desta forma, a conexão da “memória registada/memória escrita ao conceito operativo de Património Documental” particularizando o “artefacto, manuscrito e impresso, como – artefacto cultural (a conservar)” (PINTO, 2009:329). Este artefacto *representa* a cultura e a nação que o acolhe.

O surgimento da “Nova Museologia” na segunda metade do século XX, com um dos seus princípios básicos de que tudo poderá ser musealizado, leva a que o espaço entre os artefactos do museu e os do arquivo e da biblioteca se torne progressivamente menor (HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, 1998).

No mundo destas três instituições irmãs, o acervo museológico poderá, à primeira *impressão*, apresentar-se como o menos ortodoxo do grupo. Contudo, apesar dos artefactos museológicos assumirem suportes fisicamente mais diversificados e possivelmente mais distantes dos assumidos pelas coleções dos arquivos e das bibliotecas, partilham a mesma essência, correspondendo a objetos que refletem a atividade humana. Por isso, ao acervo museológico encontram-se, igualmente, associados, “documentos”, que poderiam ser encontrados numa biblioteca ou num arquivo.

Os museus de grandes dimensões, recorrentemente, incluem uma biblioteca, que serve como apoio ao processo de investigação da sua equipa de museólogos e, simultaneamente, assume um serviço alternativo ao visitante, e ainda um arquivo, que *documenta* a história da instituição e dos seus artefactos (TRANT, 2009). De uma forma *simplificada e redutora*, os museus armazenam artefactos, as bibliotecas livros, jornais e revistas e os arquivos documentos e registos gráficos. Assim, resumidamente, as três

---

<sup>17</sup> O termo arquivo poderá apresentar diversos significados. Um dos possíveis significados é o arquivo como espaço de depósito, no qual os “documentos” são armazenados aleatoriamente e sem os adequados sistemas de gestão de informação. Em oposição, à “informação registada orgânica enquanto resultado da ação e móbil das Organizações”. (In: SILVA, Armando Malheiro da – Arquivística, Biblioteconomia e Museologia... (ob. cit.) p. 574).

instituições apresentam diferentes formas físicas de materializar e armazenar/representar *informação*.

Na “Era da Informação”, torna-se evidente, como se viu anteriormente, que o “documento”, que faz parte das coleções de qualquer uma das instituições, sofre profundas transformações (TRANT, 2009), pode ser nado-digital ou resultar do processo de digitalização, coabitando, ou não, com a sua versão “analógica” e as muitas versões digitais facilmente “replicáveis” e inseridas nos fluxos informacionais.

Os arquivos, as bibliotecas e os museus partilham semelhantes configurações organizacionais, funções e metas. Na perspectiva da Memória e do Património, estas instituições têm como uma das suas primordiais *funções* a preservação da história humana, através dos seus particulares acervos, o usufruto do público e a educação das comunidades que os albergam.

A análise das missões das diferentes instituições confirma os pontos de encontro entre as mesmas. Segundo o ICA (INTERNATIONAL COUNCIL OF ARCHIVES, 2013), os Arquivos:

“[...] constitute the memory of nations and societies, shape their identity, and are a cornerstone of the information society. (...) By guaranteeing citizens' rights of access to official information and to knowledge of their history, archives are fundamental to identity, democracy, accountability and good governance”.

Demonstrando pontos em comum com os arquivos, a UNESCO (2013), define a biblioteca pública como:

“[...] the local gateway to knowledge, provides a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and cultural development of the individual and social groups. [...] promoting awareness of cultural heritage, appreciation of the arts, scientific achievements and innovations”.

Por fim, a definição do ICOM (2007), apresentada no início do presente artigo, refere ideias chave que revelam a essência da missão do museu e os aspetos que esta partilha com as missões dos arquivos e das bibliotecas, nomeadamente, o exercício da sua atividade em função da educação, desenvolvimento e usufruto da sociedade: “[...] permanent institution in the service of society and its development [...]”. E, simultaneamente, a salvaguarda da sua herança tangível e intangível através da preservação e exibição do seu acervo no processo de diálogo com o público: “[...] acquires, conserves, researches, communicates and exhibits the tangible and intangible heritage of humanity [...]”.

O exame das várias definições permite identificar vários pontos em comum. Para além, da preservação da herança cultural das comunidades que as albergam, estas instituições têm ainda como uma das suas metas a facilitação da educação das suas comunidades através da disponibilização de informação: “they inspire us to make a better future by helping us remember and understand the past” (DUPONT, 2007:16). Importantes académicos do âmbito museológico defendem mesmo que a fronteira entre os arquivos e os museus é, frequentemente, atravessada. Exemplo disto é o testemunho de Susan Pearce (1992:120):

"The museum archive embraces the entire holdings of a museum service and includes both the material – the collections themselves – and also the entire associated record. [...] Associated with all this will be a considerable volume of written, printed, and pictorial record, including letters, manuscript note books, annotated maps, offprints from journals, watercolours, photographs and field notes, all in an enormous range of sizes and formats".

Para além de todos os aspetos em comum mencionados anteriormente, as três instituições enfrentam ainda um dilema comum, nomeadamente a pressão de fornecer um acesso mais integrado às suas coleções como se observou no caso específico dos museus. Estas preocupações assumem intenções de produtividade e, conseqüentemente, financeiras. A partilha de dados, de serviços, de tecnologias, de infraestruturas e ainda de pessoal permite uma otimização dos recursos das três instituições e simultaneamente a melhoria do serviço prestado aos possíveis utilizadores, que vai ao encontro das missões das três instituições, nomeadamente, o serviço e o bem público (OCLC, 2013).

A catalogação nas três instituições apresenta aspetos semelhantes, como a autoria, a data de produção ou a tipologia material do artefacto. Inclusive, frequentemente, tanto os museus, como as bibliotecas e os arquivos apresentam no seu acervo artefactos catalogados que, tradicionalmente, seriam característicos das outras instituições. Exemplos disto são museus que apresentam no seu acervo livros ou ainda mapas, artefactos que seriam normalmente associados a bibliotecas e a arquivos respetivamente. Por outro lado, é, recorrente, as bibliotecas apresentarem no seu acervo esboços, mapas ou plantas; artefactos que facilmente se encontram num arquivo. A própria problemática legal associada à autenticidade da informação armazenada estende-se às três instituições (OCLC, 2013).

Para além do processo de catalogação, que é comum às três instituições, a disponibilização desta informação ao público por ferramentas informáticas é igualmente um processo partilhado. A normalização do processo de catalogação e do procedimento de acesso pelo público torna-se assim importante com o intuito de facilitar a comunicação entre estas instituições e os seus utilizadores:

"One of the most important aspects to be taken away from the LAM collaboration is the focus on how alliances help to deliver the information that patrons are looking for. Although the methods of delivery will continue to change with digital and technological advents and collaborative efforts, the constant will always be delivering service to patrons" (NOVIA, 2012:8).

Outro dos aspetos que favorece a convergência é o facto de muita da informação disponibilizada por estas instituições ser transversal, ou seja, muita da informação armazenada nas bases de dados de um museu poderá estar incluída nas bases de dados de uma biblioteca e de um arquivo. Inclusivamente, estas três instituições poderão apresentar informação complementar que permite uma perspetiva sobre o tema ou objeto mais vasta.

Com um único produto (entenda-se plataforma), instituições como autarquias ou universidades, que integrem arquivos, bibliotecas e museus poderão ter as suas necessidades respondidas de forma eficaz e, economicamente, mais produtiva. Para além das vantagens financeiras evidentes, existe ainda um benefício à implementação de um

sistema tecnológico de informação semelhante para as diversas instituições, a simplificação e otimização da formação dos profissionais (NOVIA, 2012). A formação semelhante para os profissionais das diferentes instituições favorece a comunicação e a entreaajuda entre os profissionais com diferentes *backgrounds*. Esta realidade permite a otimização dos recursos humanos e facilita a manutenção dos programas. Alguns autores defendem que a normalização dos sistemas de catalogação e armazenamento de informação permitirá aumentar a esperança de vida dos mesmos enquanto os sistemas, projetados para um único tipo de instituição, tornar-se-ão com maior facilidade obsoletos (ZORICH et al., 2008).

Um exemplo de programas de colaboração entre arquivos, bibliotecas e museus é o projeto da Universidade de Yale, intitulado *Yale Collections Collaborative*. Segundo uma das profissionais envolvidas neste projeto, a bibliotecária da universidade, Alice Prochaska: “the program of convergence at Yale starts from proposition that an alliance between the different collection-based units will add a new dimension to the service that all can bring to the university” (PROCHASKA, 2008:79).

Apesar de todos os aspetos positivos apresentados, existem contudo profissionais e instituições que apresentam preocupações face a projetos de sistemas [tecnológicos] de informação colaborativos. Um dos principais receios na implementação de S[T]I idênticos com recurso a *software* “coletivo” é a perda de controlo local sobre a distribuição de informações sigilosa. Estas poderão incluir informação sobre a localização de artefactos valiosos ou possíveis proveniências de carácter duvidoso e ainda informação relevante para a gestão de direitos de autor. Vários projetos colaborativos têm lidado com estes dilemas, permitindo que as instituições determinem qual a informação que pretendem disponibilizar para o projeto colaborativo e qual a informação que pretende manter na instituição local. No caso do utilizador do *software* pretender informação mais detalhada então deverá dirigir-se à instituição. Neste caso, o *software* (do STI) deverá *indicar* aos utilizadores os *links* apropriados, de forma a facilitar o acesso à informação (CALLERY, 2004). Segundo muitos dos profissionais, o uso de convenções semelhantes e estruturas de registo e a partilha de dados e terminologia descritivas pelas três instituições poderá resultar em experiências confusas e perda de informação valiosa (CALLERY, 2004).

Para autores como Smit, independentemente das diferenças apresentadas pelas três instituições, e pelos profissionais que estas empregam, os arquivos, bibliotecas e museus complementam-se na sua função social de disponibilização da informação aos diversos utilizadores (SMIT, 2002).

Um dos principais obstáculos identificados no caminho para a convergência é a ampla variedade de padrões de normalização de meta-informação apresentados pelas diferentes instituições. Cada uma apresenta os seus *sistemas de normalização*. Por exemplo, a comunidade bibliotecária apresenta uma longa história de normalização, como sejam as *Regras de Catalogação Anglo-Americanas*<sup>18</sup> (AACR) e ainda a “Catalogação Legível Por Máquina” (MARC)<sup>19</sup>. Uma realidade que tem raízes profundas, construídas ao longo de um século. O mesmo não se verifica com a *normalização* no âmbito museológico, que é uma realidade muito mais recente, que ganha verdadeira dimensão nas últimas décadas. Exemplo disto é o CIDOC, modelo conceptual de referência desenvolvido pelo esforço

---

<sup>18</sup> Na língua original: *Anglo-American Cataloguing Rules*.

<sup>19</sup> Na língua original: *Machine Readable Cataloguing*.

combinado de profissionais do ICOM e o Spectrum (*Museum Collections Management*), modelo de *normalização* no Reino Unido (DOERR, 2003).

Alguns autores, como por exemplo Marcondes (2005), defendem que o padrão de meta-informação (o Dublin Core) apresentado pela DCMI é relativamente simples e autoexplicativo de forma a permitir que o próprio autor do documento seja capaz de o descrever ou publicar eletronicamente (MARCONDES, 2005). Os vários elementos são facilmente aplicados por um profissional de um arquivo, de uma biblioteca ou de um museu. Para além da sua simples implementação, o Dublin Core (DC) apresenta elementos transversais aos processos de gestão de informação de qualquer uma das instituições tratadas (MARCONDES, 2005). O DC tem sido utilizado por profissionais das áreas mais variadas desde bibliotecários, museólogos, arquivistas e outros profissionais da informação, comunidades académicas, etc. que, em muitos casos, o recomendam como um padrão de normalização a implementar (GILL, 2001).

A Descrição Arquivística Codificada (EAD)<sup>20</sup> é um outro padrão de normalização que acolhe o interesse de profissionais das três instituições estudadas. A EAD possibilita a normalização da informação *produzida* em instrumentos de descrição, como por exemplo inventários, índices ou guias concebidos para acervos arquivísticos. O padrão poderá ser utilizado para organizar e representar a informação oferecendo descrições pormenorizadas (no âmbito de conteúdo e organização intelectual) de coleções específicas (METHVEN, 1999).

Os arquivos, as bibliotecas e os museus apesar de, atualmente, na maioria dos casos estarem separados, nascem juntos (SMIT, 2002) e só ao longo do tempo se separaram. Atualmente, o caminho dirige-se para o encontro através da convergência e da normalização, em parte devido à “utilização cada vez mais acentuada das tecnologias digitais e a mudança da ênfase do acervo para o usuário” (ARAÚJO, 2010:184). Resumidamente, poder-se-á dizer que estas instituições facilmente poderão ser definidas como disciplinas aplicadas no âmbito das Ciências da Informação [ou Ciência da Informação?], e dadas as suas similitudes e o seu carácter interdisciplinar o caminho para a convergência é fundamental na otimização do serviço ao público (ARAÚJO, 2010). Destaque-se, aqui, a importância da referência à área científica no singular e não no plural.

No entanto, e como referido, a integração e a convergência não se pode reduzir à componente mais visível da informática ou do STI, na sua preparação ou em sequência da sua estruturação e uso.

A integração deverá ser assumida em termos teóricos e conceptuais tendo como referência o objeto de estudo e trabalho, a Informação, e o Sistema de Informação que acaba por refletir a atividade e inerente consecução da Missão da instituição ou organização em causa.

## Conclusão

---

<sup>20</sup> Na língua original: *Encoded Archival Description*.

De uma forma resumida, poder-se-á dizer que os museus, as bibliotecas e os arquivos constituem serviços cuja criação e principal Missão tem sido tradicionalmente ligada à vertente patrimonial, à Cultura e à Memória coletiva. Recolher, catalogar e armazenar documentos e artefactos, envolvendo diferentes suportes materiais e com o intuito de preservar a herança cultural das futuras gerações e simultaneamente educar e informar as comunidades que servem, têm constituído o seu principal referente de atuação.

A sua cada vez mais referida “convergência” é potenciada pelas TIC, facilita o acesso à informação, otimizando os recursos financeiros, tecnológicos e humanos das instituições. Mas é longo e complexo o percurso para a verdadeira convergência num sentido sistémico, quer na gestão interna dessas instituições, quer no seio das instituições ou organizações em que se enquadrem ou mesmo na sua relação com instituições e organizações “arquivísticas” e “biblioteconómicas”, pois trata-se sobretudo de uma exigente mudança de posicionamento em relação à ideia e conceito de informação ainda marcadamente percecionada a partir das referências do campo “analógico” e de aspetos muito ligados a uma componente técnica, ao “saber fazer” e às práticas desenvolvidas no âmbito desses serviços.

Além disso, será necessário perceber e encontrar equilíbrios entre o rápido desenvolvimento e uso da tecnologia e a função de gerir e preservar acervos cada vez mais híbridos, em que analógico e digital convivem, convocando abordagens comuns mas também colocando desafios diferentes numa altura em que a própria criação cultural e artística ocorre também em meio digital e só nesse meio pode ser preservada. Este configura-se como um problema acrescido e que suscita a necessidade de aquisição de novas competências e aptidões por parte daqueles a quem, nestas organizações, cabem de alguma forma as tarefas de apoio à produção, processamento, gestão e uso de informação.

Se uma gestão sistémica organizacional lúcida e responsável tem todas as vantagens nos mais variados campos, como já se referiu, o desconhecimento e a deficiente perceção da complexidade dos recursos/bens a gerir, rapidamente poderá dar origem a caos *babilónico* corporizado em perda. Para além do investimento tecnológico – sustentável e pensado a longo prazo – aliado à cooperação interinstitucional no desenvolvimento de metodologias de abordagem e de normalização convergentes, revela-se fundamental o investimento na formação e sensibilização dos profissionais.

O público seja este constituído por investigadores, estudantes ou cidadãos comuns, pretende aceder à informação, usufruir em termos intelectuais e culturais do património e memória coletiva, livre de obstáculos institucionais e outros que lhe dificultem o acesso.

No entanto, para além de uma nova visão interna do seu próprio sistema de informação, de uma uniformização, normalização e interoperação exigidas e suportadas pelas TIC, a par de uma globalização e de um crescente apelo à colaboração e cooperação, em termos práticos e entre as referidas instituições, o contexto da “Era da Informação” exige uma reflexão que está a dar passos significativos e que não deixará de se refletir ao nível científico e da abordagem teórica, permitindo uma perceção cada vez mais vasta e, possivelmente, mais rigorosa da Estratégia, Missão, Ação e Gestão dos acervos em qualquer uma destas instituições/organizações, servindo de uma forma efetiva e cada vez mais eficaz o(s) seu(s) público(s).

## Referências bibliográficas

### **ARAÚJO, Carlos**

2010 Ciência da Informação como campo integrador para as áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. *Londrina*. 5:1 (2010) 173-189.

### **BACA, Murtha, ed.**

2008 Glossary. In *Introduction to metadata*. Online Edition, version 3.0. J. Paul Getty Trust. [Em linha] 2008. [Consult. 17 jun. 2013].

Disponível em:

[http://www.getty.edu/research/conducting\\_research/standards/intrometadata/](http://www.getty.edu/research/conducting_research/standards/intrometadata/)

### **BAKOIANNI, Sophia; KAVAKLI, Evangelia**

2007 *Building museum information systems: a knowledge management approach*. [em linha] 2007. [Consult. 7 jul.2013].

Disponível em:

[http://www.ct.aegean.gr/people/vkavakli/publications/pdf\\_files/hercma03\\_kavakli.pdf](http://www.ct.aegean.gr/people/vkavakli/publications/pdf_files/hercma03_kavakli.pdf)

### **BERMAN, David**

2005 *Addressing selection and digital preservation as systemic problems*. Den Haag: UNESCO, 2005.

Comunicação realizada na conferência: *Preserving the digital heritage: principles and policies*.

### **BRITO, Celso; MAGALHÃES, Germano**

2007 *Plano director de sistemas de informação: Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências e Tecnologias*. [Em linha] 2007. [Consult. 18 jun. 2013].

Disponível em: <http://new-rangersteam.blogspot.pt/>

### **BUCKLAND, Michael K.**

1991 Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*. Silverspring. (1991) 351-360.

### **CALLERY, Bernadette**

2004 *Collaborative access to virtual museum collection information: seeing through the walls*. New York: Haworth Information Press, 2004.

### **DECLARAÇÃO DE QUEBEC**

2009 Declaração de Québec: princípios de base de uma nova museologia, 1984. *Cadernos de Sociomuseologia - Centro de Estudos de Sociomuseologia*. [Em linha] 15 (Jun. 2009). [Consult. 2 jun. 2013].

Disponível em:

<http://revistas.ulusofona.pt/index.php/cadernosociomuseologia/article/view/342/2>

**DELTCI**

2003 *DELTCI: Dicionário eletrônico de terminologia em Ciência da Informação*. [Em linha]. Espírito Santo; Porto: Universidade Federal do Espírito Santo; Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2003-2013.

Disponível em: <http://ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=15>

**DOERR, M**

2003 *The CIDOC CRM: an ontological approach to semantic interoperability of metadata*. Heraklion: Foundation for Research and Technology Hellas, 2003.

**DUPONT, Christian**

2007 Libraries, Archives, and Museums in the twenty first century: intersecting missions, converging futures? *RBM: A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage*. 8:1 (2007) 16.

**FALKENBERG, Eckhard D. [et al.]**

1998 *Framework of information system concepts : the FRISCO report*. Web ed. IFIP, 1998. ISBN 3-901882-01-4.

**GILABERT GONZÁLEZ, Luz María**

2011 *La Gestión de museos: análisis de las políticas museísticas en la Península Ibérica*. Murcia: 2011.

Tese de doutoramento.

**GILL, Tony**

2001 The CIMI side of RLG. *RLG Focus*. 48.

**HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, F.**

1998 *Manual de museología*. Madrid: Síntesis, 1998.

**IMPEY, Oliver; MACGREGOR, Arthur**

1985 *The Origins of museums: the Cabinet of Curiosities in sixteenth and seventeenth century in Europe*. Oxford: Clarendon Press, 1985.

**INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES**

[20--] *Definição de Arquivo*. [Em linha]. [Consult. 18 jun.2013].

Disponível em: <http://www.ica.org/124/our-aims/mission-aim-and-objectives.html>

**INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS**

[20--] *Definição de Museu*. [Em linha] [Consult. 7 jul.2013].

Disponível em: [http://www.icom-portugal.org/documentos\\_def,129,161,lista.aspx](http://www.icom-portugal.org/documentos_def,129,161,lista.aspx)

**LASZLO, Alexander, KRIPPNER, Stanley**

1998 Systems theories: their origins, foundations and development. In JORDAN, J. S., ed. – *Systems theories and a priori aspects of perception*. Amsterdam: Elsevier, 1998.

**MARCONDES, Carlos**

2005 Metadados: descrição e recuperação na Web. In MARCONDES, Carlos, et al., org.- *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. Brasília: IBICT, 2005.

**MARQUES, Isabel da Costa**

2010 *O Museu como sistema de informação*. Porto, 2010.

Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

**MATOS, Alexandre**

2013 A importância das normas para os museus e seus sistemas de informação. *Notícia BAD: Jornal dos profissionais de informação*. [Em linha] (maio 2013) [Consult. 12 jul. 2013].

Disponível em: <http://www.bad.pt/noticia/2013/05/15/a-importancia-das-normas-para-os-museus-e-seus-sistemas-de-informacao/>

**METHVEN, Patricia**

1999 EAD: Encoded Archival Description. In POWELL, Andy, ed. - *Collection level description: a review of existing practice*. Bath: University of Bath, 1999.

**NOVIA, Jennifer**

2012 Library, Archival and Museum (LAM) collaboration: driving forces and recent trends. *The Journal of the new members Round Table*. 3:1 (2012).

**ORTEGA, Cristina Dotta**

2004 Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*. 5:5 (2004) 3.

**ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Maria Lopes Ginez de**

2010 A noção de documento: de Otlet até aos dias de hoje. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*. [Em linha] 11:2 (2010) [Consult. 18 jun. 2013].

Disponível em: [http://www.dgz.org.br/abr10/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/abr10/Art_03.htm)

**PEARCE, Susan**

1992 *Museums, objects, and collections*. Washington: Smithsonian Institution Press, 1992.

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2005 Do “efémero” ao “sistema de informação”: a preservação na era digital. *Páginas a&b*. 15 (2005) 53-59.

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2009 *Gestão da Informação e preservação digital: uma perspectiva portuguesa de uma mudança de paradigma*. In In CONGRESO ISKO-ESPAÑA, 9º, Valência, 2009 - *Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento : actas del congreso*. Valencia : Universitat Politècnica, 2009.

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2009 *PRESEVMAP: um roteiro da preservação na era digital*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.MEDIA, 2009.

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2013 Gestão de Documentos e meio digital: um posicionamento urgente e estratégico. In SEMINÁRIO DE ESTUDOS DA INFORMAÇÃO, 3º, Niterói, 2013. - *Gestão do Conhecimento, gestão da informação e gestão de documentos em contextos informacionais*. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2013.

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo; SILVA, Armando Malheiro da**

2005 Um Modelo sistémico e integral de gestão da informação nas organizações. In CONTECSI - CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2º, São Paulo, 2005 – *Actas do congresso*. [CD-ROM]. São Paulo: TECSI-FEA-USP, 2005.

Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3085.pdf>

**PORTUGAL. Código Civil, 1966**

1966 *Decreto-Lei nº 47.344/66, de 25 de novembro, com a última alteração pela Lei n.º 31/2012, de 14 de agosto, retificada pela Declaração de Retificação n.º 59-A/2012, de 12 de outubro.*

**PROCHASKA, Alice**

2008 *Libraries and Convergence at Yale. In Convergence and collaboration of campus information services*. Ct: Greenwood Publishing, 2008.

**SERÓDIO, Conceição, et al.**

2013 *Sistemas de informação em museus*. In VLACHOU, Maria, ed. - *ICOM.pt* [Em linha] Série 2, 22 (set.-nov 2013) 2-11 [Consult. 15 mar. 2014].

Disponível em: [http://www.icom-portugal.org/multimedia/info%20II-22\\_Set-Nov13\(1\).pdf](http://www.icom-portugal.org/multimedia/info%20II-22_Set-Nov13(1).pdf)

**SIDRA**

2005 *SIDRA: Sistema de Información Documental en Red de Asturias. AABADOM: Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecários, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*. Oviedo. 16:1-2 (2005).

**SILVA, Armando Malheiro da**

2002 *Arquivística, Biblioteconomia e Museologia: do empirismo patrimonialista ao paradigma emergente da Ciência da Informação*. In CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS; BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1º, São Paulo, 2002 – *Integrar: textos*. Org. FEBAB - Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições. São Paulo : Imprensa Oficial, 2002. p. 573-607.

**SILVA, Armando Malheiro da**

2006 *A Informação : da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM 2006.

**SILVA, Armando Malheiro da**

2008 Inclusão digital e literacia informacional em Ciência da Informação. *Prisma.com* [Em linha] 7 (2008) 16-43 [Consult. 19 jun. 2013].

Disponível em:

<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/issue/view/N.%C2%BA%207>

**SMIT, J.**

2002 Arquivologia, biblioteconomia e museologia: o que agrega estas atividades profissionais e o que as separa? *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo. 1:2 (2002) 27-36.

**SWANN, Marjorie**

2001 *Curiosities and texts: the culture of collecting in Early Modern England*. Pennsylvania: Pennsylvania University Press, 2001.

**TRANT, Jennifer**

2009 Emerging convergence? : thoughts on museums, archives, libraries and professional training. *Museum Management and Curatorship*. 24:4 (2009) 369-386.

**UNESCO**

[20--] *Definição de Biblioteca*. [Em linha] [Consult. 18 jun. 2013].

Disponível em:

<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>

**WOODLEY, Mary S.**

2008 Crosswalks, metadata harvesting, federated searching, metasearching: using metadata to connect users and information. In BACA, Murtha, ed. - *Introduction to metadata*. Online ed. versão 3.0. [Em linha]. Los Angeles: J. Paul Getty Trust, 2008. [Consult. 17 jun. 2013].

Disponível em:

[http://www.getty.edu/research/conducting\\_research/standards/intrometadata/](http://www.getty.edu/research/conducting_research/standards/intrometadata/)

**ZORICH, Diane; WAIBEL, Günter; ERWAY, Ricky**

2008 *Beyond the silos of the LAMs: collaboration among libraries, archives, and museums*. Dublin: OCLC Programs and Research, 2008.

Joana Ramos | joana.ferreira.ramos@gmail.com

Mestranda em Museologia - Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Elisa Vasconcelos | vasconcelos.elisa@gmail.com

Mestranda em Museologia - Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Maria Manuela Pinto | mmpinto@letras.up.pt

Faculdade de Letras da Universidade do Porto / CETAC.MEDIA

# O LEGADO DE CARLO LAROCHE PARA A ARQUIVÍSTICA: resultados preliminares de pesquisa em andamento

THE LEGACY OF CARLO LAROCHE TO ARCHIVISTICS: preliminary results of  
research in progress

Maria Virgínia Moraes de Arana | Taiguara Villela Aldabalde

**Resumo:** Este artigo é o resultado preliminar da pesquisa denominada “Estudos epistemológicos em Arquivologia e Ciência da Informação” com foco no legado teórico de Carlo Laroche: *“Que signifie le respect des fonds? Esquisse d’une archivistique structurale”*. Nesse ensaio o autor trouxe uma nova abordagem através de um estudo paralinguístico. Em sua primeira etapa, a pesquisa tem como objetivo identificar os caminhos teórico-metodológicos para reconstruir o princípio da proveniência no paradigma estruturalista, bem como algumas orientações descritivas.

**Palavras-chave:** Arquivística; Estruturalismo; Epistemologia; Respeito aos fundos

**Abstract:** This article is the preliminary result of the a research named “Epistemological Studies in Archivology and Information Science, focusing the theoretical legacy of Carlo Laroche: *“Que signifie le respect des fonds? Esquisse d’une archivistique structurale”*. In that essay the author brought a new approach, through a paralinguistic study. In its first stage, the research aims to find the theoretical and methodological issues to reconstruct the principle of provenance on structuralism paradigm, as well as some descriptive guidelines.

**Keywords:** Archivistics; Structuralism; Epistemology; Respect des fonds

## 1. Introdução

A pesquisa “Estudos Epistemológicos em Arquivologia e em Ciência da Informação” tem como objetivo mais amplo empreender estudos epistemológicos na Ciência da Informação e mais, especificamente, na Arquivologia, em busca de desvendar, em seu estatuto epistemológico, uma filiação teórica concomitante com os métodos empíricos de organização em arquivos.

Em artigo anterior<sup>1</sup>, ao apresentar a Arquivística numa perspectiva diacrônica, evidenciou-se uma lacuna epistemológica, proveniente, provavelmente, da ausência de uma práxis, como aquela que integra os elementos da experiência a um pensamento reflexivo que reordena as ações da prática.

Na literatura da área, destaca-se o singular ensaio *Que signifie le respect des fonds? Esquisse d’une archivistique structurale* do autor Carlo Laroche (1971)<sup>2</sup>, publicado pela Associação dos Arquivistas Franceses, que por meio de um estudo sociológico dos arquivos se propôs a desvendar o pensamento científico que subjaz ao fazer arquivístico,

---

<sup>1</sup> ARANA, M. V. M; ALDABALDE, Taiguara V. – Arquivística em perspectiva diacrônica: desvendando referenciais teóricos. *Páginas a&b*. S. 2, 8 (2011) 83-106.

<sup>2</sup> LAROCHE, Carlo – *Que signifie le respect des fonds? Esquisse d’une archivistique structurale*. Paris: Association des Archivistes Français, 1971.

no sentido de ampliar o entendimento do conceito de fundo de arquivo, mediante uma abordagem estruturalista, inserindo-o no campo da linguagem.

A importância desse autor e sua obra – que não lhe rendeu muitos seguidores – chamou-nos atenção na medida em que um estudo paralinguístico – reconhecidamente estruturalista – delineou-se como um recorte teórico muito pouco reconhecido até os dias de hoje. Sobre o pouco reconhecimento desse estudo, Silva e outros se referem: “esse estudo foi bastante ignorado pelos seus contemporâneos, talvez porque o meio arquivístico ainda não estivesse preparado para um discurso teorizador tão avançado” (SILVA, et al.,1999:150).

Como o discurso de Laroche, cuja proposta em forma de debate tem sido considerada avançada e talvez obscura para os pares, a pesquisa, ora em andamento, promete frutos na medida em que a ciência arquivística tem tido avanços, desde então. Ao se propor lançar luzes teóricas sobre a prática arquivística, do ponto de vista estruturalista, o autor talvez tenha espaço para um reconhecimento tardio, na medida em que vivemos em plena égide de sociedades ligadas em rede, rede esta que espelha uma estruturação social em crescente complexidade. Resgatar esse discurso, certamente, trará ganhos ao debate pós-modernista atual<sup>3</sup> diante dos impactos sofridos pela área, com o advento do documento digital e a presença cada vez maior das tecnologias de linguagem, comumente chamadas de tecnologias de informação.

Para atingir o objetivo específico da pesquisa em tela que é realizar um estudo analítico aprofundado, acreditamos que, primeiramente, o ensaio merece um olhar descritivo – através de um conjunto de excertos das principais questões – que faça com que o autor passe a figurar no rol de pensadores mais contributivos da área de arquivologia, pois seu estudo transdisciplinar trouxe uma inovação, no plano teórico.

É a esse olhar descritivo que nos dedicamos neste primeiro momento de pesquisa, ou seja, debruçar-se sobre a obra de Laroche para desvendar os caminhos teórico-metodológicos que o autor percorreu para reconstruir de forma transversal o objeto de estudo: fundo de arquivo.

---

<sup>3</sup> Indagar se o texto de Laroche estaria voltado ao cerne dos problemas atuais seria responder que essa discussão iniciou-se com ele em 1971 e que hoje é ampliada por Terry Cook em seu artigo *Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts* (COOK, 2001) Todavia, não sendo o propósito desta primeira fase da pesquisa, algumas considerações podem ser feitas desde já, na medida em que ambos os autores preocupam-se com o contexto da criação de registros, pois as estruturas complexas da ação apontadas por Laroche hoje se tornam aparentes “em redes horizontais fluídas de funcionalidade e de fluxo de trabalho”, assim definidas por Cook. É curioso ver a congruência teórica dos dois autores que ao tomar Michel Foucault, apontam para a compreensão dos sistemas de conhecimento organizado e suas hegemonias discursivas e como se enveredam pelo campo de estudos da linguagem, no sentido em que é preciso analisar a linguagem do documento no contexto, de tempo e lugar. Como se pode ver mais adiante, Laroche toma Lévi-Strauss para se referir ao caráter sógnico dos documentos – o contexto é o texto em si mesmo – e Cook se baseia em Jacques Derrida que revela as estruturas de poder a que está submetido o criador dos arquivos, estruturas que são cada vez mais aparentes nos arquivos eletrônicos em ambientes virtuais, pois “os textos (incluindo imagens) são todos uma forma de narração, cujos autores estão mais preocupados com uma construção coerente e harmônica [...] em conformidade com as normas e padrões de organização do discurso retórico, do que focando em ser evidência de atos e fatos, ou contextos jurídicos ou legais” (COOK, 2001:6).

## 2. Laroche: ponto a ponto

LAROCHE no intuito de buscar uma justificação teórica para o empirismo que rege as regras arquivísticas em uso, concluiu que isso se dá, prioritariamente, porque os arquivistas não têm plena consciência do conceito de estrutura. E, a partir daí, buscou asseverá-lo em relação ao princípio do respeito aos fundos, em bases mais teóricas, ou seja, mais científicas. “O respeito aos fundos na sua acepção estruturalista tornar-se-á, pelo menos, um princípio regulador, o qual o arquivista [praticien]<sup>4</sup> poderá tomá-lo com liberdade, mas sem ignorá-lo completamente se não quiser se expor aos ditames/regras da arquivística” (LAROCHE, 1971:50)<sup>5</sup>.

Elegendo a posição epistemológica do estruturalismo<sup>6</sup>, o autor definiu seu ensaio como um estudo paralinguístico<sup>7</sup>, pois reconstruiu esse princípio arquivístico, recortando-o de forma transversal: partiu do conceito de estrutura – confrontou a noção de estrutura que aparece nomeadamente nos tratados de arquivística com o conceito mais consistente de estrutura – trazendo-o dos constructos da sociologia, antropologia e das formulações teóricas de autores como Lévi-Strauss e Michel Foucault, traduzindo-o para o campo de estudo da linguagem, na linha pragmática. Mesmo ao reconhecer que o estruturalismo incorporou-se a todas as ciências, das matemáticas à psicanálise, disse que somente a linguística e a antropologia podem fornecer modelos, pois os arquivos têm afinidades eletivas com as duas disciplinas.

Assim, ao partir da hipótese de que um estudo paralinguístico daria uma fundamentação teórica à prática arquivística, justificou a importância de se pesquisar “[...] a origem do princípio do respeito aos fundos, [...] empiricamente aplicado antes de ser propriamente definido”, (LAROCHE 1971:1) e, portanto sem ser totalmente aplicado, pois saber do que se fala é por consequência buscar aprofundar-se sobre a natureza dos arquivos.

O autor declarou que o método utilizado foi confrontar a noção de estrutura que aparece nomeadamente nos tratados de arquivística com a idéia de estrutura, quando naquela época, em 1971, o estruturalismo dominava o pensamento europeu. A partir daí, dedicou-se a uma análise sintática e semântica da ação, buscando por essa via entender a natureza profunda dos arquivos, por meio do método dedutivo que o levou a discorrer, partindo da estrutura à ação e desta aos arquivos.

Entretanto, antes de seguir as pistas teórico-metodológicas da obra é necessário aclarar aqui questões acerca dos termos pragmática e pragmatismo, para evidenciar de que forma

---

<sup>4</sup> O autor se reporta ao arquivista como aquele que realiza uma prática, daí a denominação “praticien”, ou seja, o arquivista prático.

<sup>5</sup> Tradução nossa.

<sup>6</sup> O estruturalismo foi um movimento científico que se desenvolveu em várias partes do mundo, especialmente na Europa e influenciou várias áreas de conhecimento, como a geologia, a biologia e a sociologia no séc. XIX e, entre outras, a matemática, linguística, antropologia, no séc. XX, considerado como uma posição epistemológica que ao influenciar várias áreas do saber é entendido como aquele que decorreu do declínio dos ideais da modernidade, ou seja, proveniente da crise da modernidade. (PETERS, 2014:cap. 3) Note-se a data da publicação do ensaio de Laroche (1971) quando havia forte influência do pensamento estruturalista na Europa, apesar do autor afirmar, na introdução, que não segue a moda da época, que era acomodar todos os objetos das ciências humanas à corrente estruturalista (LAROCHE, 1971:1).

<sup>7</sup> O prefixo para, do grego, significa proximidade, semelhança, isometria com (MUÑOZ, 1980). Assim, entende-se que a qualidade do estudo de Laroche aproxima o objeto de estudo ‘fundo de arquivo’ do campo de estudos da linguagem.

o autor trabalhou a transversalidade já referida. Segundo Marcondes, “[...] Com frequência os termos “pragmática” e “pragmatismo”, têm sido usados de forma equivalente, [...] o que não corresponde, contudo, nem à sua origem, nem às correntes de pensamento que os caracterizam. É preciso distinguir, portanto, ao menos preliminarmente e em linhas gerais, a pragmática enquanto um campo de estudos da linguagem e o pragmatismo enquanto corrente filosófica<sup>8</sup>, ainda que uma filosofia da linguagem na linha da pragmática e o pragmatismo se aproximem em muitos aspectos, sem, contudo se confundirem” (MARCONDES, 2000:38).

Na lingüística, a pragmática se caracteriza pelo estudo da linguagem em seu uso concreto, ou seja, os estudos da linguagem relacionados ao seu uso na comunicação (Charles Morris; Rudolf Carnap, 1938)<sup>9</sup>. Entretanto, não foi, integralmente, a essa corrente pragmática que o autor se referenciou, mas se apropriou do princípio filosófico inerente a ela que substitui a noção de representação pela da eficácia.

É importante asseverar que o ensaio de Laroche, assim como o concebeu, paralingüístico, foi construído de forma transversal, na medida em que parte dos princípios da filosofia pragmática, passando à vertente estruturalista dada pela sociologia e antropologia para abraçar a lingüística, apropriando-se desta de forma inovadora, criando novos conceitos.

Para aprofundar-se sobre a natureza dos arquivos, e, nesse sentido, desvendar a teoria de uma prática, o autor se voltou para uma análise sintática e semântica da ação, destacando-a no texto em maiúscula como (*L’Action*), pois que “[...] toda atividade objetivamente considerada relevante é em última análise a ação” (LAROCHÉ, 1971:50).

Dispôs o texto em três capítulos: 1. Introdução à análise das noções fundamentais (a estrutura, a ação, o arquivo); 2. Síntese das noções fundamentais (a estrutura pragmática do arquivo); e, 3. Da teoria à prática.

Como pesquisa em andamento, este artigo trata da introdução e do primeiro capítulo, a seguir.

## Introdução

O autor introduziu o ensaio afirmando, categoricamente, que “o arquivista, como prático, é um estruturalista que se ignora [...]” e assim explana: “[...] o arquivista não é um seguidor: ele é um precursor. Bem antes de Saussure e Lévi-Strauss ele teve a intuição global da existência de uma estrutura a qual se viu e se vê obrigado a respeitar. A experiência se adiantou à hipótese. [...] Mesmo que a natureza estruturada dos arquivos ainda não tenha sido provada, ela se basta – não necessita de constatação – pois a prática

---

<sup>8</sup> A “filosofia pragmática” refere-se a concepções de filosofia que defendem não só uma distinção entre teoria e prática, mas, sobretudo o primado da razão prática em relação à razão teórica. Enquanto corrente filosófica o pragmatismo originou-se no final do século XIX e desenvolveu-se, sobretudo ao longo do século XX, principalmente nos Estados Unidos. Charles Sanders Peirce (1839-1914), William James (1842-1910) e posteriormente John Dewey (1859-1952), são os principais representantes desse pensamento em suas várias vertentes. Contemporaneamente Richard Rorty (1931-) se destaca como defendendo o que tem sido caracterizado como *neopragmatismo* (MARCONDES, 2000:39).

<sup>9</sup> Há uma já consagrada distinção geral do campo de estudos da linguagem entre *pragmática*, que considera a linguagem em seu uso concreto, *semântica*, que examina os signos lingüísticos em sua relação com os objetos que designam ou a que se referem, e *sintaxe*, que analisa a relação dos signos entre si (MARCONDES, 2000:39).

já elaborou provas suficientes. Mas como o conceito de estrutura só foi verdadeiramente elaborado recentemente, o arquivista se contenta com as definições que permaneceram, no aquém da realidade profunda e, assim, a formulação da teoria está atrasada em relação à prática” (LAROUCHE, 1971:5)<sup>10</sup>.

Ao citar Favier e Bautier<sup>11</sup>, disse que a doutrina arquivística é uníssona ao afirmar que o fundo de arquivo é um todo estratificado, que reflete as atividades passadas de um sujeito físico ou moral, constituindo uma unidade a ser respeitada, regida pela ordem dos acontecimentos.

Ao estudar a produção dos documentos, no seu nascedouro – *o a priori* – afirmou que é insuficiente constatar que os documentos são secretados por uma administração, pois é preciso descobrir a lei dessa secreção. Essa lei não é histórica, mas sociológica, pois as diversas atividades se unem em uma ação singular – que Laroche destacou, colocando-a em maiúscula (*L’Action*) – pois a ação revela a estrutura, “[...] a força das coisas tende a agrupar as atividades segundo a lei da ação e [...] então é necessário compreender o porquê das organizações não serem fortuitas, pois elas são regidas por uma estrutura profunda da qual é preciso compreender a natureza” (LAROUCHE, 1971:7)<sup>12</sup>.

Finalizou a introdução afirmando, sinteticamente, que o lugar onde se encontra a estrutura profunda é justamente a totalidade, esta definida como a maneira pela qual os elementos do todo reagem uns sobre outros.

### Capítulo I

Nesse capítulo, o autor se dedicou à análise das noções fundamentais: a estrutura, a ação, o arquivo.

#### A ESTRUTURA

Sobre a estrutura, disse que o conjunto das atividades de uma entidade não constitui sua totalidade, pois para se chegar a uma verdadeira estrutura interna é preciso identificar a atividade única, aquela que sustenta todo o arquivo, que é por sua vez um sistema.

Citando Jenkinson<sup>13</sup> como um dos autores conscientes da visão estruturalista, define estrutura como uma dependência recíproca das partes de um todo que fará ou lhe dará sentido. Para ilustrar a dependência recíproca das partes de um todo, destacou a necessidade de se analisar a metáfora do esqueleto – mencionada, primeiramente, no Manual dos Holandeses (Muller, Feith E Fruin)<sup>14</sup> e retomada por Jenkinson – afirmando que esta conduz a uma falsa direção, “pois a ossatura não é uma estrutura” (LAROUCHE, 1971:9). Para justificar essa crítica à metáfora citada, mencionou dois caminhos intelectuais diferentes: i) ao encontrar um osso isolado é fácil para o paleontólogo recolocá-lo no esqueleto total de um fóssil – a partir do conhecimento dado pela anatomia

---

<sup>10</sup> Tradução nossa.

<sup>11</sup> FAVIER (1959); BAUTIER (1961:1.120).

<sup>12</sup> Tradução nossa.

<sup>13</sup> JENKINSON (1965:11).

<sup>14</sup> MULLER; FEITH; FRUIN (1898) traduzido para o inglês sob o título *Manual of the arrangement and description of Archives*, em 1940.

descritiva do animal – o mesmo acontece com o arquivista diante de um documento isolado quando o recoloca no seu lugar próprio, a partir do conhecimento já que tem da instituição. Esse procedimento indutivo é a reconstituição da estrutura aparente do fundo de arquivo, ou seja, a ordem primitiva; ii) mas quando o esqueleto é desconhecido, o procedimento será dedutivo, pois é preciso antes conhecer a fisiologia que explica sua anatomia – compreender os órgãos nas suas funções e não inferir as funções a partir dos órgãos – e nesse caso também para o arquivista não é suficiente conhecer a materialidade dos arquivos, datados e situados, mas a fisiologia dos arquivos em geral. Ou seja, como o esqueleto que não é o todo do organismo – porque ele sozinho não dá conta da vida – também a estrutura dos arquivos se encontra a um nível mais profundo, na **rede de relações recíprocas que os documentos mantêm entre si e que lhes dão sentido**, como uma presença subjacente, ao contrário daquela manifesta, simbolizada pelo esqueleto.

Em função do dito acima, Laroche afirmou, categoricamente, que não se trata de reformar a arquivística, tal como se pratica, mas de fundá-la. Essa prática que chama de tecnologia dos arquivos – que pode sofrer intervenções dadas pela evolução de outras tecnologias administrativas – não se sustenta, pois “[...] a técnica é cega” (LAROUCHE, 1971:9), sendo preciso identificar a estrutura que dá sentido ao princípio do respeito aos fundos.

Concluiu que a estrutura é uma totalidade, onde cada elemento tem sentido a partir de sua situação ou de seu papel em relação a todos os outros e que a totalidade ela mesma tem um sentido enquanto tal, e que, portanto, é uma forma.

## A AÇÃO

Tomando emprestado o caminho primordial empreendido pela antropologia disse que é indispensável buscar o substrato sociológico. Guiado pelas análises de Foucault em *Les Mots et les Choses*<sup>15</sup> se perguntou em qual *epistémè* (clássica ou moderna)<sup>16</sup> se coloca a arquivística. Concluiu que desde os primeiros classificadores (Camus, Daunou)<sup>17</sup>, que construíram mapas para classificar as diversas atividades humanas, retirando-as de seu meio natural para inseri-las num quadro representativo, projetou-se a complexidade dos documentos frutos dessas atividades em um quadro metodológico eminentemente cronológico, fazendo a arquivística ser servidora da história. Infelizmente, essa concepção documentalista dos arquivos está longe de estar morta, pois ela corresponde à *epistémè* clássica, apenas recoberta pela modernidade, pois se continua tratando os arquivos na ausência do homem, ou seja, sem interrogar sobre sua produção.

Afirmou que o homem, no domínio da arquivística não é precisamente o sujeito pessoa física ou moral, conhecido como o fundamento da unidade do fundo. Na busca pelo princípio fundamental da disciplina arquivística é preciso alargar esse entendimento – qualquer que seja a unidade ou o conjunto arquivísticos – para um objeto não limitado que está para além daquele que corresponde ao fundo. É preciso considerar a contextura

---

<sup>15</sup> FOULCAULT (1966).

<sup>16</sup> Foucault condiciona toda concepção das ciências a uma determinada época, demonstrando que há duas grandes discontinuidades na cultura ocidental: a clássica (metade do séc.XVII) que se caracterizou por um conceito de representação formando um mapa no qual as coisas são classificadas pelo critério de semelhanças e diferenças e onde o homem está ausente como ator; e a moderna (séc. XIX) que incorpora um discurso sobre as coisas, interpretando-as a partir de um princípio de explicação humana.

<sup>17</sup> Os primeiros classificadores dos arquivos nacionais.

desse fundo para tentar ligar os arquivos por uma estrutura, de onde se pode perceber o sujeito do fundo, ou seja, o ator.

Para dar exemplo, citou a instrução de 1841<sup>18</sup> que possui um espírito estruturalista, na medida em que entende que o fundo se calca sobre o caráter essencialmente variável das instituições, que não podem ser consolidadas em uma estrutura definitiva, além da definição contida no *Registraturprinzip* (Geheime Statsarchiv, Prússia, 1881)<sup>19</sup> que leva ao reconhecimento de fato de uma estrutura interna consubstanciável aos arquivos.

Ao dizer que para reexaminar o problema da estrutura interna do fundo tem-se que analisar **a ação elementar e seus desenvolvimentos** e que a estrutura não é uma hierarquia e, por conseguinte, realizar a decomposição do fundo segundo a hierarquia não é verdadeiramente estrutural.

Nesse sentido, antes de se dedicar ao ator – não o homem individualizado, mas o fenômeno humano – é preciso se ater à ação, que do ponto de vista da antropologia, segundo Lévi-Strauss<sup>20</sup> é o lugar das estruturas. Citou esse autor destacando os estudos estruturalistas na antropologia – de parentesco das sociedades arcaicas e dos mitos<sup>21</sup> – e na linguística – cuja herança vem de Jakobson (*Phonétique*) e de Saussure (*Cours de Linguistique Générale*) – afirmando que a linguagem articulada é considerada fundamental, dentre os fenômenos culturais, desde que o homem se organizou em sociedade – num sistema de trocas, de comunicação, de subordinação e colaboração consentida – numa variedade de formas, que levam à noção de totalidade. Assim, considera que os modelos de estruturação antropológica, um estudo da ação tal como ela se desenvolve dentro do governo das sociedades nos conduzirá a uma forma original de totalidade estrutural.

Os arquivos constituem os vestígios da atividade exercida no seio de uma sociedade para aí manter a ordem, pois esta é uma necessidade que nasce da multiplicidade de elementos que constituem todas as sociedades, entre os quais é preciso estabelecer uma coesão que é primordial, pois ela é a condição de existência das sociedades vivas. Como solução ao problema da multiplicidade nasce a sociedade – no seu sentido geral - e assim é no nível mais profundo que se encontra a lei. Disse que a manutenção da ordem não se trata de uma coordenação exterior das atividades, mas sim de reconhecer que no seio mesmo da ação organizadora das sociedades há uma coesão interna que é o direito, como resultado dessa coesão. Esses elementos múltiplos se conciliam numa unidade – totalidade - que é a estrutura. “A ação humana mantém a ordem” (LAROCHE, 1971:17), na medida em que a sociedade viva se diversifica em certo número de categorias de ações – religiosa, militar, jurídica, econômica, etc. – que se encadeiam. Compara as categorias da ação a uma sinfonia social que se reflete na transcrição arquivística, salientando aí a transmissão da ação à distância e sua conservação no tempo.

---

<sup>18</sup> *Instructions pour la mise en ordre et le classement des archives départementales et communales*, promulgadas pelo Ministério do Interior da França em 24 de abril de 1841.

<sup>19</sup> A origem desta tradição arquivística pode ser diretamente relacionada à data de 1282 quando uma série de documentos oficiais fica sob os auspícios do Margrave de Brandenburg sendo iniciado o controle custodial. O registro da prática formal ocorreu em 1598 quando as autoridades de Brandemburgo nomearam o arquivista Erasmus Langenhain como *Registratura Archivorum*. Em 1803, os arquivos foram ampliados com a adição de documentos governamentais, judiciais e regionais prussianos e rebatizados de "Arquivos do Estado prussiano".

<sup>20</sup> LÉVI-STRAUSS (1958). Cf. PETERS (ob. cit.).

<sup>21</sup> LÉVI-STRAUSS (1949).

Na busca de explicitar como se encadeiam as fases da ação elementar – a ação pura – qualquer que seja a totalidade social, o autor afirmou que como a ação se dirige a um fim – um objeto – que é sua motivação, esta se constitui tão só no projeto a partir do qual a ação se organiza, ficando esse projeto fora do sistema. Na medida em que a ação se realiza, se socializa, há uma multiplicação da unidade original, de tal forma que cada segmento conserva seu pertencimento à essa unidade. Assim, não se trata de uma sucessão cronológica de ações particulares, mas de fases de uma só ação, de momentos que reconduzem ao projeto que confere com a unidade e que as condições em que é executado se constituem em uma totalidade.

Mas a ação simples – de um só indivíduo – se complica, na medida em que as fases tomam corpo, quando seu Ator – coloca-o em maiúscula – delega sua execução a atores subordinados, que se tornam atores principais em sua esfera de atuação. Entretanto, resta ao Ator, digamos primeiro, salvaguardar sua unidade, seu sentido, controlando e constatando seu resultado.

O autor finalizou o capítulo retomando suas considerações acerca da estrutura e da ação, relacionando-as com os arquivos, da seguinte maneira: “A estrutura não é uma coisa, ela não é a ossatura, ela é a necessária dependência recíproca das partes de um todo, mesmo estando essas partes suscetíveis de se tornarem totalizações diferentes, niveladas, concentradas ou entrecruzadas” (LAROCHE, 1971:15)<sup>22</sup>.

Assim, se “a totalidade reside na dependência das partes” (LAROCHE, 1971:15), ressaltou que a estrutura da rede (*réseau*) mostra visivelmente a estrutura da ação pura, uma vez que não há um centro de onde se irradia a ação, nem há um começo absoluto. Trata-se de um ciclo, no qual a ação se fecha sobre ela mesma para se repartir indefinidamente. Mas no interior de uma dada ação a ordem não é mais do que a tradução da deliberação, que deve dar conta da capacidade dos executantes e dos meios que eles dispõem. A ação oferece um sistema de transformações que tem por efeito salvaguardar, automaticamente, um equilíbrio em vias de ser realizado, a partir das condições históricas e contingências dadas, com fim de obter a **maior eficácia possível**. Uma das características da estrutura é a faculdade de manter seu equilíbrio por um mecanismo de regulação, que tende à adaptação a uma situação nova com o intuito de **preservar sua eficácia**, ou seja, sua totalidade dirigida a um determinado fim, que constitui seu sentido. Essas modificações deliberadas são fruto da experiência. Ora, na esfera sociológica, o fenômeno é inconsciente e a estrutura assume a função de inconsciente social. Confirma-se, assim, a natureza estrutural dos arquivos, por exemplo, quando se estuda a história das instituições, pois sua evolução dá conta da estrutura dinâmica do seu encadeamento.

#### A “LINGUAGEM” PRAGMÁTICA

Antes de partir para suas considerações sobre a natureza estrutural dos arquivos, o autor fez uma comparação com uma descoberta da lingüística, usando de uma metáfora, entre o sentido e ação. A Lingüística tem por objeto oferecer um sentido ao entendimento e sua razão de ser é a expressão. E, na ação, mesmo que o conteúdo de cada frase seja da ordem da expressão – e submetido às leis da lingüística – sua razão de ser não é a expressão, mas

---

<sup>22</sup> Tradução nossa.

a eficácia. Como no caso da linguística, a totalidade dá o sentido, em *pragmatique*<sup>23</sup> – termo que vem entre parêntesis – a totalidade exprime a eficácia.

Ora, se a totalidade busca um determinado fim, ou seja, a eficácia, na linguística o sentido de uma frase não é resultado de uma justaposição de noções que se juntam por soma, mas de uma relação ou de uma oposição das partes entre si, cada uma tendo em vista o contexto geral. Mesmo que o conteúdo de cada fase da ação seja da ordem da expressão, sua razão de ser não é a expressão, mas a eficácia. As diferentes fases da ação formam o contexto, que não é o entorno, mas o texto em si mesmo – a totalidade – na sua inteireza e complexidade fundamentais. O autor assim se expressa: *Alors comme en linguistique, la totalité donne son sens, en 'pragmatique' la totalité exprime l'efficacité* (LAROUCHE, 1971:15)<sup>24</sup>.

Nessa passagem, o autor mencionou a inovação, na medida em que identificou a abordagem estruturalista da arquivística, ou seja, no conhecimento da ação pura, onde a forma se encontra nas profundezas e não na superfície. Disse também que a totalidade em questão é da ordem pragmática e aí residem as dificuldades do arquivista que deve escolher, entre o saber ou a ação, ao organizar os documentos, na seguinte passagem: *Les archives ne sont pas des textes, ce sont des actes. Le premier juriste que a donné le nom d'acte a un texte, était un structuraliste* (LAROUCHE, 1971: 17)<sup>25</sup>.

Também se reportou o autor às funções da ação elementar, dizendo que “[...] Toda estrutura é um sistema de funções” (LAROUCHE, 1971:17)<sup>26</sup> e que os elementos da estrutura são funcionais, pois a função nada mais é do que um papel permanente, numa estrutura estável na qual o papel se torna funcional<sup>27</sup>. As funções que se desenham na simultaneidade estrutural podem ser reencontradas em todos os estados de evolução da instituição, nos quais se pode observar, na sua longa duração, a lenta complicação dos organismos inventada pela natureza social. Mas a idéia de estrutura sempre fornecerá um instrumento capaz de retornar a qualquer momento aos elementos eternos da Ação <sup>28</sup>.

### O ARQUIVO

Para asseverar que ainda na oralidade, antes da escrita, já se podia encontrar previamente a estrutura pragmática – ainda que nessa época primitiva os arquivos não existissem – o autor tomou Lévi-Strauss (*Pensée sauvage*)<sup>29</sup> para fazer uma analogia do ‘churinga’<sup>30</sup> com os documentos de arquivos, dizendo: *Par leur rôle et par le traitement qu'on leur réserve, ils offrent ainsi des analogies frappantes avec les documents d'archives que*

---

<sup>23</sup> O emprego de aspas aponta para o neologismo cunhado pelo autor, como resultado da aproximação da ação com a linguística, revelando nesta junção uma inovação, uma concepção de linguagem cuja totalidade é regida por um princípio pragmático que busca a eficácia e não a expressão: a *pragmatique*.

<sup>24</sup> Cf.: Assim como na linguística, a totalidade dá o sentido, em ‘pragmática’, a totalidade exprime a eficácia.

<sup>25</sup> Cf.: Os arquivos não são textos, eles são atos. O primeiro jurista que deu o nome de ata a um texto era um estruturalista (tradução nossa).

<sup>26</sup> Tradução nossa.

<sup>27</sup> Ou se funcionariza.

<sup>28</sup> Aqui o autor adjetivou de forma poética os elementos permanentes da ação.

<sup>29</sup> LÉVI-STRAUSS (1962).

<sup>30</sup> No povo de Aranda (Austrália Central), os *churinga* são objetos em madeira ou pedra gravados com signos, que simbolizam o sagrado, encarnando um ancestral, adorado de tempos em tempos, com a celebração de ritos.

*nous éfouissons dans des coffres où confions a la garde secrète des notaires et que, de temps à autre, nous inspectons avec des ménagements dûs aux choses sacrées, pour les réparer s'il est nécessaire ou pour les confier à des plus élégants dossiers* (LAROCHE, 1971:18)<sup>31</sup>.

Remetendo-se a esse caráter mítico e atávico dos objetos sagrados que Laroche compara aos arquivos, mencionando, especialmente, sua exposição em museus, em situações nas quais se produz 'a presença real' de qualquer coisa da qual são apenas signos. Assim também, disse que a grande revolução arquivística foi aquela que substituiu a ação pelos signos a qual representa que mesclou os signos e as ações suscetíveis de serem significativas, dando aos signos dessa ação, o valor dos atos em si mesmos<sup>32</sup>.

Assim trazendo Lévi-Strauss<sup>33</sup>, Laroche apontou para o caráter probatório dos arquivos modernos – no entendimento de que o ancestral e seu descendente "vivem" sob a mesma pele, a do *churinga* – afirmando que os documentos são 'seres encarnados' do acontecimento produzido, ou seja, da ação. E, nessa medida, os arquivos, como signos, são tributários de uma semiologia, que pode nos revelar alguns de seus segredos.

Os arquivos **em sua primeira idade**, até o século XVIII, foram títulos autênticos representativos de direitos, ou seja, signos de poder, que deveriam vencer o tempo. Emergindo da oralidade, os primeiros escritos da ação, que deveriam ser conservados (arquivados), foram assim julgados com a intenção de preservá-los da desapareição, não dos ancestrais, mas dos atos passados que tinham vocação para se prolongar para além da existência desses ancestrais. Para conservá-los foi preciso constituí-los em uma forma transitória, sob uma espécie de signo material, que adquire, no espírito do usuário, uma perenidade, daí a analogia com o *churinga*. Eles servem de suporte à alma de um ato passado, que ao sobreviver aos mortos, curiosamente, podem intervir nas condições dos viventes.

Qualquer documento representativo de direitos como cartas, diplomas, cartas régias, tratados, etc. repousam sobre uma situação inicial que se transforma em uma situação final de caráter durável, que significa uma parada no desenvolvimento dos acontecimentos, dando lugar a uma ocorrência. O ato do qual esses documentos são o resultado se desenvolve na oralidade, ou seja, os signos que materializam esses elementos ainda não estão postos em forma. Só subsiste como signo definitivo o ato que leva em conta os antecedentes, além de poder constituir uma injunção ou uma ordem futura. A situação inicial é retraçada, às vezes pela enumeração dos homens e lugares e suas relações. A exposição de motivos remete à deliberação da condição anterior e retém aí suas conclusões. Assim, os elementos pragmáticos que a oralidade vinha, naturalmente, estruturando podem ser reencontrados, reclassificados numa ordem lógica.

O autor não se absteve de reforçar a função simbólica como a marca do homem e que o arquivo é em si um signo absoluto, trazendo uma força que o transcende, no tempo e no espaço.

---

<sup>31</sup> Cf.: *Pelo seu papel e pelo tratamento que lhes é dado, eles oferecem assim analogias impressionantes com os documentos de arquivo que escondemos nos cofres ou confiamos à guarda secreta dos notários e que, de tempos em tempos, os inspecionamos com utensílios próprios das coisas sagradas, para repará-los se é necessário ou para guardá-los em dossiês mais elegantes* (tradução nossa).

<sup>32</sup> Cf.: [...] *donnant aux signes de cette action la valeur des actes eux-mêmes.*

<sup>33</sup> LÉVI-STRAUSS (1962).

Há uma articulação entre a primeira e a segunda idade dos arquivos, que o autor denomina o aspecto *'proteiforme'* do arquivo que são os extratos, as cópias autênticas, que são produtos da ação viva e se incorporam a uma ou outra fase desta. São documentos que estão fora da ação propriamente dita (*au dehors*) e que podem ser encarados como coleções, comumente, arranjados numa ordem prática (topográfica, cronológica)<sup>34</sup> e não pragmática, pois os arquivos modernos tem como objetivo conservar o tempo na sua duração, produto das fases da ação que se desenvolve de forma inconsciente.

A **segunda idade dos arquivos**, segundo o autor, é o estudo da arquivística como um sistema de signos, que abre a idade moderna, o que abordou apenas de forma introdutória para depois discorrer longamente sobre essa idade no decorrer do ensaio. Para finalizar o capítulo, ele resumiu os pontos abordados, de forma didática e, irrepreensível, do ponto de vista metodológico, a seguir:

1. Uma estrutura é uma totalidade, cujos elementos são funções uns dos outros, de maneira a formar um sistema que tende a estabelecer, permanentemente, seu equilíbrio em vias de conservar sua lei.
2. Os arquivistas tiveram a intuição de que os arquivos são estruturados, mas para descobrir essa estrutura é preciso fazer um desvio, para conhecer em profundidade o que pode ser o objeto dessa estrutura, ou seja, conhecê-lo a partir do que é dado, em termos cognitivos e contingentes, pela superestrutura das instituições.
3. Encontra-se esse objeto na ação pura, da qual os arquivos são incontestavelmente, os traços.
4. Pode-se encontrar a ação em si mesma, antes de qualquer tradução na escrita.
5. Comprova-se pela análise, que as fases da ação, cuja diversidade e encadeamento em todas as direções, sempre respeitam a unidade.
6. Sabe-se que o sentido dessa totalidade não deve ser confundido com uma expressão inteligível, mas uma busca de uma significação pragmática: a eficácia que é a lei da estrutura. Ora, se a estrutura busca a eficácia pela ação, os arquivos são os traços da ação, traços que se manifestam em cada estágio de sua duração ou de seu desenvolvimento.
7. Pode-se ver que desde o estado da oralidade a estrutura já se manifesta, ou seja, a ação se prolongando para a idade da escrita. Nesse processo, define-se o primeiro estágio do escrito arquivístico, seu enraizamento sociológico, onde se encontram os elementos da ação normal.

---

<sup>34</sup> Quando Laroche se referiu a essa prática de organização de peças de arquivo, se reporta ao "praticien", ou seja, àquele que usa esse recurso, de forma rotineira e aleatória.

8. O signo emerge absoluto e sagrado nos arquivos, como um caminho a se percorrer através do estudo de sua função e sua sistemática<sup>35</sup>.

Assim, Laroche, unindo os vários pontos de vista teóricos, fez um percurso metodológico na direção de um estudo paralinguístico, na medida em que conclui que os arquivos são um sistema de signos, entretanto, ressaltando-se uma peculiaridade: mesclam os signos e as ações suscetíveis de serem significativas, dando aos signos das ações, o valor de atos em si mesmos.

Imprescindível, neste primeiro momento de pesquisa, a descrição da parte ora apresentada – que não se configura numa tradução, pois são excertos das principais questões – para se identificar o percurso teórico-metodológico do autor na construção do ensaio, o qual apresentou como base para uma discussão entre os pares.

Desde já se pode concluir como produto do primeiro estágio da pesquisa, que Laroche foi agudo em suas críticas, apontando-as para a prática arquivística secular, qualificando-a como uma técnica. O legado de Laroche é trazer à luz a idéia de estrutura subjacente à prática arquivística, na qual se pode encontrar uma justificativa teórica para empirismo que a preside.

### **Referências bibliográficas**

**ARANA, M. V.M; ALDABALDE, Taiguara V.**

2011 Arquivística em perspectiva diacrônica: desvendando referenciais teóricos. *Páginas a&b*. Série 2, 8 (2011) 83-106.

**BAUTIER, Robert-Henri**

1961 L'histoire et ses méthodes. In: *Encyclopédie de la Pleiade*. Paris: 1961.

**COOK, Terry**

2001 Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. *Archival Science*. 1:1 (Mar. 2001) 3-24. DOI:10.1007/BF02435636.

Tradução em: COOK, Terry. A Ciência Arquivística e o pós-modernismo: novas formulações para conceitos antigos. *InCID: revista de Ciência da Informação e Documentação*. Ribeirão Preto. 3:2 (jul.-dez. 2012) 3-27.

**FAVIER, Jean**

1959 *Les archives*. Paris: PUF, 1959. (Que sais-je?).

**FOULCAULT, Michel**

1966 *Les mots et les choses*. Paris: Gallimard, 1966.

**GREIMÁS, J. A.; COURTÉS, J.**

1983 *Dicionário de Semiótica*. São Paulo: Editora Cultrix, 1983.

---

<sup>35</sup> Estudo que é o tema do segundo capítulo da obra em estudo.

**FRANÇA. Ministère de l'Intérieur**

1841 *Instructions pour la mise en ordre et le classement des archives départementales et communales*. 24 avril 1841.

**JENKINSON, Hilary**

1965 *A Manual of archive administration*. London: Percy Lund, Humphries & Co., 1965.

**LAROCHE, Carlo**

1971 *Que signifie le respect des fonds? Esquisse d'une archivistique structurale*. Paris: Association des Archivistes Français, 1971.

**LÉVI-STRAUSS, Claude**

1949 *Les structures élémentaires de la parenté*. Paris: Presses Universitaires de France, 1949.

**LÉVI-STRAUSS, Claude**

1958 *Anthropologie structurale*. Paris: Librairie Plon, 1958.

**LÉVI-STRAUSS, Claude**

1962 *Pensée sauvage*. Paris: Librairie Plon, 1962.

**MARCONDES, Danilo**

2000 Desfazendo mitos sobre a pragmática. *Alceu*. 1:1 (jul.-dez. 2000) 38-46.

**MULLER, S; FEITH, J. A; FRUIN, R.**

1898 *Handleiding voor het ordenen en beschrijven van de vereniging van archivarissen*. Groningen : Erven B. van der Kamp, 1898.

**MUÑOZ, A. M.**

1980 *Compendio de Etimologías grecolatinas del español*. México: Editorial Esfinge, 1980.

**PETERS, Michael**

2014 *Pós-estruturalismo e filosofia da diferença: uma introdução*. São Paulo: Autêntica Editora, 2014.  
Disponível em: [www.rubedo.psc.br](http://www.rubedo.psc.br).

**SILVA, Armando Malheiro da [et al.]**

1999 *Arquivística: teoria e prática de uma Ciência da Informação*. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

Maria Virgínia Moraes de Arana | [virmoraes@hotmail.com](mailto:virmoraes@hotmail.com)

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) Brasil

Taiguara Villela Aldabalde | [taiguara@usp.br](mailto:taiguara@usp.br)

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) Brasil

# INDEXAÇÃO DE IMAGENS NO FLICKR: uma análise da folksonomia na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian

INDEXING OF IMAGES IN FLICKR: an analysis of folksonomy in the Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian

Thais Helen do Nascimento Santos

**Resumo:** No advento da Web 2.0, novas plataformas foram desenvolvidas para aprimorar a interação e a cooperação dos usuários no ciberespaço. O Flickr, plataforma *online* para armazenamento e compartilhamento de imagens, foi um dos pioneiros na motivação da participação dos seus usuários na atribuição de comentários e etiquetas (*tags*). Neste cenário, o objetivo desse estudo é identificar e analisar os métodos de descrição das imagens fotográficas do álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. Para tanto, *a priori*, recorreremos à revisão de literatura nas áreas de Ciência da Informação, Ciência da Computação e Sociologia. *A posteriori*, nos voltamos a descrição institucional e livre como pontos de recuperabilidade das fotografias na base de dados do Flickr. Os resultados da pesquisa revelam níveis de descrição padronizados para as fotografias e um baixo índice de participação dos usuários por meio de visualizações, comentários e *tags*.

**Palavras-chave:** Folksonomia; Fotografia; Flickr; Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian

**Abstract:** In the advent of Web 2.0, new platforms have been developed to enhance the interaction and cooperation of users in cyberspace. Flickr, the online platform for storing and sharing images, was a pioneer in motivating the participation of its members in the allocation of comments and labels (*tags*). In this scenario, the objective of this study is to identify and analyze the methods of description of the photographs’ images from the album ‘Livros e Bibliotecas’ of Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. For that, *a priori*, we used the literature review in the areas of Information Science, Computer Science and Sociology. *A posteriori*, we turn to institutional and free description as points of recoverability of the photographs in the Flickr database. The survey results reveal levels of description standard for photographs and a low participation rate of users through views, comments and *tags*.

**Keywords:** Folksonomy; Photograph; Flickr; Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian

## 1. Introdução

A vitalidade do aparelho social percorre no ciberespaço. Sendo o computador em rede o seu portal de entrada, o ciberespaço se caracteriza como um “[...] espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização e de transação, mas também novo mercado da informação e do conhecimento” (LÉVY, 2000:35). Desde a sua origem, a Web possui como valores a conexão entre pessoas e a partilha da informação e do conhecimento no anseio pelo ideal democrático através do espaço virtual.

Entretanto, a potencialidade de compartilhamento e socialização da informação na Internet eclode com a Web 2.0. Longe de figurar uma mudança na estrutura da Internet, a Web 2.0 tem seus pilares na transição da rigidez operacional para a flexibilidade de linguagens de programação e *softwares*, viabilizando uma maior e melhor interação e participação dos usuários. O’Reilly (2005), pesquisador que concebeu o termo Web 2.0, elenca como principais características desse novo estado da Web: desenvolvimento de serviços, e não pacotes de *software*; arquitetura de participação; escalas de custo-

benefício; *softwares* acima do nível de um único dispositivo; usuários como co-desenvolvedores e a aproveitamento da inteligência coletiva.

Não obstante, o crescimento do acesso e participação na Internet ocasionou na produção exponencial e descontrolada de informação no espaço virtual, gerando grandes obstáculos na busca e recuperação da informação. Sobre isso, Rodríguez (2002:230) afirma:

“El tema de la búsqueda y recuperación en Internet se puede tratar desde múltiples puntos de vista, que van desde el cómo buscar y sacar el mayor partido a las herramientas genéricas de recuperación de información en la Red, a análisis descriptivos de cada uno de los servicios de búsqueda en Internet, prestando especial atención a su evolución y aspectos distintivos”.

Perante as novas ferramentas da Web 2.0, a indexação nos sistemas de recuperação da informação também se torna uma atividade partilhada. Destarte, os usuários podem atribuir termos indexadores aos documentos a partir da linguagem natural, isto é, dispensando a utilização de vocabulários controlados. Denominada de folksonomia (WAL, 2007) essa prática visa facilitar a seleção de termos úteis para a recuperação e a satisfação da necessidade de informação nos resultados obtidos com a busca.

Nesse contexto, o objetivo deste estudo é identificar e analisar os métodos de descrição atribuídos as imagens fotográficas do álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. A motivação por este tema está no pioneirismo da indexação livre e pessoal por meio folksonomia no sistema de armazenamento e compartilhamento de imagens, o Flickr. Além disso, a Fundação Calouste Gulbenkian é a única instituição portuguesa participante do ‘The Commons’, ferramenta do Flickr que institucionaliza o compartilhamento das imagens de propriedade pública sem restrições de direitos autorais conhecidas.

Para alcançar o objetivo proposto, partimos de dois instrumentos metodológicos: 1) revisão de literatura nas áreas de Ciência da Informação, Ciência da Computação e Sociologia, essencialmente; e 2) exploração de métodos de indexação (institucionais e livres) das imagens fotográficas do álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian no Flickr.

Isto posto, a próxima seção se destina a reflexão conceitual sobre a indexação e a folksonomia. Posteriormente, levantamos breves considerações sobre o Flickr em face da ferramenta ‘The Commons’. Diante desse cabedal teórico, a quarta seção se aplica a análise dos descritores através da prática da indexação e da folksonomia. Por fim, apresentamos as discussões finais deste estudo.

## **2. Folksonomia: a indexação democrática**

O cerne do gerenciamento da informação é a indexação dos documentos visando a sua recuperação. Na complexidade inerente à função do indexador, sua responsabilidade se torna maior diante do volume, variedade e volatilidade dos documentos no imenso repositório digital *online* produzido sem regras de organização e preservação da informação, conforme explicita Rodríguez (2002:229): “la recuperación sigue sin ser

precisa, con el inconveniente añadido de la complicación de las tareas de descripción y análisis del conocimiento de los documentos distribuidos en la Red”.

Em termos técnicos, Lancaster (2004) compreende a indexação por duas etapas: a análise conceitual e a tradução. A análise conceitual diz respeito a identificação sobre o que trata o documento, ou seja, qual o seu assunto. A tradução corresponde a conversão do assunto do documento em um conjunto de termos indexadores. Essa última etapa pode ocorrer por duas vias: 1) indexação por extração; e 2) indexação por atribuição. Na extração são selecionadas palavras contidas no documento para a sua representação. Outrossim, a atribuição ocorre mediante o uso de termos indexadores pré-estabelecidos pelos vocabulários controlados (esquemas de classificação, lista de cabeçalhos de assuntos e/ou tesouros).

Contudo, é válido ressaltar que não há um conjunto exato de termos indexadores para representar qualquer documento. Assim, a tarefa da indexação se torna ainda mais complexa (RAFFERTY; HIDDENLEY, 2007), pois as necessidades e as formas de busca da informação variam de acordo com o usuário e o tempo. Diante disso, Lancaster (2004:8) advoga que a exaustividade na indexação é uma prática que estabelece o maior número de pontos para a recuperação do documento: “a indexação mais exaustiva proporciona uma indicação muito melhor do assunto específico de que trata o artigo, bem como possibilita muito mais pontos de acesso”. Sendo assim, quanto maior a extensão de termos indexadores ao documento, maior será a sua recuperabilidade em face das variantes de usuário e de tempo.

A exaustividade se torna ainda mais pertinente quando a análise conceitual e a tradução devem ser empregadas sobre documentos iconográficos, isto é, as imagens. Ora, diferentes grupos de usuários podem ver e interpretar as imagens de modo diferente. Dessa forma, Lancaster (2004:12) escreve: “métodos colaborativos ou ‘democráticos’ são, no mais das vezes, recomendados para a indexação de imagens”.

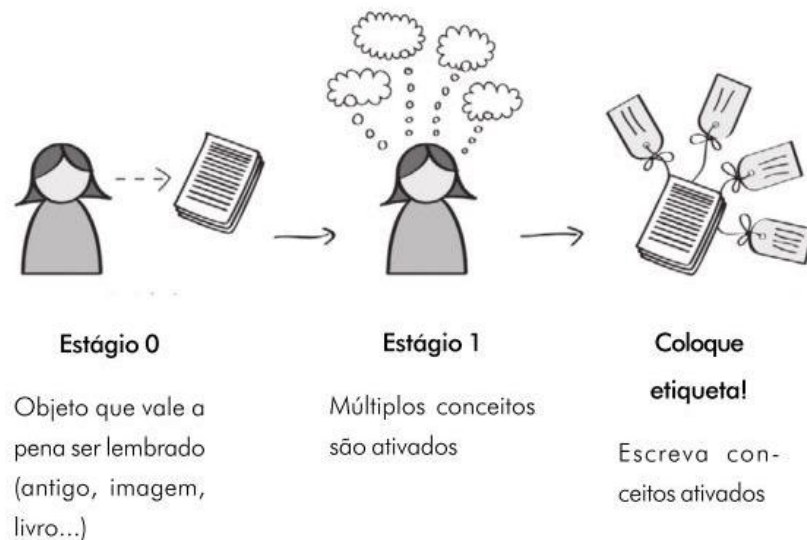
A colaboração ou democracia na atividade de indexação nasce com a folksonomia. Essa denominação é oriunda da substituição do prefixo ‘tax’, da taxionomia, por ‘folk’ (do inglês: povo). O conceito contesta a regularização de termos indexadores, prevista com a taxionomia (por meio dos vocabulários controlados), para a atribuição livre e pessoal de etiquetas indexadoras, conforme define o seu criador, Thomas Wal (2007:1):

“Folksonomy is the result of personal free tagging of information and objects (anything with a URL) for one's own retrieval. The tagging is done in a social environment (usually shared and open to others). Folksonomy is created from the act of tagging by the person consuming the information”.

A folksonomia, indexação elaborada pelo povo, é não hierárquica e se estrutura a partir de correlações associativas. A atribuição de termos/etiquetas advém, especialmente, do interesse em recuperar o mesmo documento em uma nova e/ou outra necessidade de informação. A seleção das etiquetas é subjetiva e ocorre por interpretações e motivações diferentes. Todavia, o conjunto de termos atribuídos ao documento implica na diversidade terminológica com a exaustividade, assim como em maiores índices de recuperabilidade do documento (BRANDT; MEDEIROS, 2010; SANTOS, 2013; CATATINO; BAPTISTA, 2007; STREHL, 2011).

Brandt e Medeiros (2010), com base em Sinha (2005), esquematizaram o processo cognitivo de atribuição de etiquetas a um documento através da folksonomia.

Figura 1 – Processo cognitivo por trás da etiquetagem



Fonte: Sinha (2005) por Brandt; Medeiros (2010)

O estágio 0 consiste no desejo do usuário em recuperar, em outro momento, o documento. Esse interesse provoca a interpretação cognitiva (livre e pessoal) dos códigos e símbolos apresentados naquela informação gerando a produção de termos conceituais, o estágio 1. Posteriormente, o(s) termo(s) selecionado(s) é(são) atribuído(s) ao documento. Desse modo, o processo cognitivo de etiquetagem é análogo ao modelo tradicional de indexação, descrito por Lancaster (2004). A atribuição de etiquetas por meio da folksonomia segue a mesma estrutura funcional que vai desde a leitura e interpretação do documento textual e/ou imagético a seleção de termos que o representem.

Os pesquisadores da indexação pela folksonomia divergem entre a relevância das vantagens e desvantagens dessa prática. Dentre as principais vantagens, estão: colaboração que provoca a inteligência coletiva (LÉVY, 1997), formação de comunidades em torno de assuntos de interesse, inexistência de controle do vocabulário (liberdade sociocultural), etiquetas em rede (acessíveis em qualquer lugar por qualquer usuário). Em contrapartida, o descontrole do vocabulário, o grande índice de revocação e de baixa taxa de precisão e a polissemia terminológica se destacam como algumas das desvantagens

(BRANDT; MEDEIROS, 2010; SANTOS, 2013; CATATINO; BAPTISTA, 2007; STREHL, 2011; RAFFERTY; HIDDENLEY, 2007).

Longe de esgotar a temática da folksonomia, a nossa ênfase recai ao reconhecimento da sua função cooperativa na representação da informação em grandes bases de dados *online*, particularmente no caso do Flickr, plataforma de armazenamento e recuperação de imagens a qual apontamos as suas principais características na próxima seção.

### **3. Flickr: plataforma digital para armazenamento e compartilhamento de imagens**

O Flickr se apresenta como efeito da transformação tecnológica (popularização das câmeras fotográficas digitais em face do acesso contínuo à Internet) às técnicas tradicionais de produção e armazenamento das imagens fotográficas. Sua criação é datada de fevereiro de 2004 pelos empresários Caterina Fake e Stewart Butterfield (LEITÃO, 2010). Em abril de 2005, contabilizando mais de 27 milhões de usuários, a plataforma foi vendida ao grupo Yahoo! (COX, 2008), que mantém atualmente os direitos sobre esta.

A essência do Flickr está no armazenamento, gerenciamento e compartilhamento de imagens fotográficas, desenhos, pinturas e/ou vídeos. No escopo da Web 2.0 (O'REILLY, 2005; COX, 2008), a plataforma permite e incentiva a participação dos seus usuários, especialmente na atribuição de etiquetas (*tags*) livres e pessoais para a recuperação dos documentos. No entanto, Cruz e Moreira (2011) afirmam que existe a restrição de 75 (setenta e cinco) *tags* para cada imagem e/ou vídeo.

Além disso, o Flickr oferece outros recursos para interação e colaboração. O 'App Garden' é uma ferramenta que oferece uma interface de programação de aplicativo aberta, isto é, qualquer usuário pode desenvolver um aplicativo para oferecer novas formas de uso do Flickr ao público em geral. 'Exposições' é outro recurso que organiza 18 (dezoito) imagens e/ou vídeos públicos de diferentes usuários em um único lugar. O 'The Commons' é uma distinta ferramenta, institucionalizada, que permite o maior acesso a coleções fotográficas de propriedade pública. Do ponto de vista mercantilista, o Flickr oferece o 'Getty Images' um espaço para que fotógrafos profissionais e amadores exponham as suas fotografias a uma equipe de criação que busca imagens para diferentes finalidades comerciais, além de diversos recursos interativos.

No tripé de armazenamento, gerenciamento e compartilhamento, o Flickr também se configura enquanto uma rede social: *Flickr also has elements of a social networking site, through profiling, partly direct self profiling but also derived from the display of online activity such as through the photos displayed, favorites and group memberships* (COX, 2008:498).

Não obstante, de acordo com Van House (2007), a popularização desta plataforma em relação aos demais meios de armazenamento e compartilhamento de imagens disponibilizados na Web (Picasa, SmugMug, etc.), se dá por dois fatores: 1) maiores níveis de privacidade das fotos (ademais, as fotos públicas podem ser vistas por qualquer usuário, mesmo que não possua conta no Flickr) e; 2) proeminência da plataforma nas imagens e não em imagens adjuntas e/ou ilustrativas aos textos.

Para este trabalho, nos voltamos ao ‘The Commons’, recurso oferecido pelo Flickr que tem como objetivo principal compartilhar as fotografias públicas de diversas instituições mundiais sem restrições de direitos autorais conhecidas. Além mais, a interação e a participação do usuário são motivadas através da atribuição de etiquetas (*tags*) que permitem estabelecer comunidades de compartilhamento de imagens e informações em prol do conhecimento partilhado e democrático, ou seja, da inteligência coletiva (LÉVY, 1997).

Sendo assim, a próxima seção se destina a análise da indexação e da participação dos usuários por meio da folksonomia no álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian hospedada na plataforma ‘The Commons’ do Flickr.

#### ***4. Indexação e recuperação de imagens no Flickr: análise do álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian***

A Fundação Calouste Gulbenkian (FCG), criada há mais de 50 (cinquenta) anos, é uma instituição privada que desenvolve projetos socioculturais destinados ao público em geral. Situada na cidade de Lisboa, a instituição carrega o nome de um dos mecenas da cultura portuguesa em meados do século XX. A Fundação também possui delegações nas cidades de Paris e Londres (cidades onde Gulbenkian viveu). A estrutura sede em Portugal possui um rico arsenal documental distribuído em um Museu, Centro de Arte Moderna e Biblioteca de Arte, ambos instalados no mesmo prédio. Além disso, a instituição dispõe de uma Orquestra e um Coro que se apresentam em temporadas de música internacional (FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN, 2014).

A Biblioteca de Arte (BA) da FCG é voltada aos estudantes, professores e pesquisadores em geral do campo artístico português. São monografias, periódicos, multimídias e fotografias os principais documentos acondicionados em seu acervo. No intuito de aprimorar a qualidade na prestação dos serviços de informação a documentação do Departamento de Documentação e Pesquisa do Centro de Arte da Moderna e do Arquivo de Arte, antes pertencentes ao Serviço de Belas Artes, foi integrada ao acervo da Biblioteca. Em virtude da multiplicidade de informações científicas e técnicas, em diferentes suportes, de uma área especializada do conhecimento, Alves (2012:06) versa que “[...] a [Biblioteca de Arte] é atualmente considerada no panorama nacional, o principal serviço de informação em arte”.

A consolidação da responsabilidade científica e cultural da Fundação no cenário português despertou o interesse em disseminar o espólio artístico cultural para públicos diferentes em diversos lugares do mundo. Para tal, desde 2008, a Fundação investe no serviço de digitalização das coleções, especialmente fotográficas, que são distribuídas por meio do catálogo *online* da Biblioteca, assim como na plataforma Flickr (LEITÃO, 2010; ALVES, 2012). Gradativamente, as coleções estão sendo disponibilizadas no catálogo *online*. Entretanto, porcentagem significativa da documentação ainda é restrita ao acesso na estrutura física na biblioteca. Por outro lado, o vasto conjunto fotográfico armazenado pela biblioteca se encontra em pleno acesso na plataforma Flickr.

O acervo fotográfico da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian está armazenado e compartilhado no Flickr a partir do ‘The Commons’. Das 79 (setenta e nove) instituições participantes, a BA foi a sétima a integrar esse projeto, sendo ainda, a única instituição portuguesa participante. Segundo Leitão (2010:3), a iniciativa de disseminação do acervo fotográfico da biblioteca no Flickr a partir da ferramenta ‘The Commons’ parte de 3 (três) objetivos: “a) aumentar a acessibilidade às coleções fotográficas; b) diversificar os públicos-alvo; e c) ganhar experiência de participação em redes sociais como ponto de partida para uma exploração mais alargada das ferramentas da Web 2.0”.

As fotografias estão distribuídas em 8 (oito) coleções, sob os títulos: Desenho, Estúdio Horácio Novais, Arquitectura Paisagística Portuguesa, Arquitectura Gótica em Portugal, Amadeo de Souza Cardoso, Estúdio Mário Novais, A Talha em Portugal e Azulejaria Portuguesa<sup>1</sup>. A reunião das coleções contabiliza 241 (duzentos e quarenta e um) álbuns, totalizando mais de 10.000 (dez mil) fotografias. A coleção ‘Estúdio Mário Novais’ apresenta 81 (oitenta e um) álbuns, sendo a coleção com o maior número de álbuns, logo o maior número de fotografias. Já a menor coleção é ‘Amadeo de Souza Cardoso’, com apenas 2 (dois) álbuns contendo 114 (cento e catorze) fotografias.

Para este estudo restringimos a nossa análise para um álbum da coleção ‘Estúdio Horácio Novais’. A seleção por este álbum se justifica por dois motivos: 1) pela pequena quantidade de fotografias (diante dos limites teóricos, reflexivos e quantitativos para um artigo científico); e 2) por a temática ser de interesse histórico e cultural aos pesquisadores da área de Ciência da Informação. Intitulado ‘Livros e Bibliotecas’ o álbum possui 10 (dez) fotografias que foram postadas pela Fundação Calouste Gulbenkian entre os dias 27 e 28 de junho de 2013. O álbum possui uma média de 1.000 (mil) visualizações por fotografia que estão indexadas em um modelo descritivo de três níveis: títulos, descrições e *tags* (LEITÃO, 2010; ALVES, 2012). A adoção por três níveis de indexação é uma mescla dos preceitos teóricos tradicionais da indexação de documentos e a livre atribuição de etiquetas descritoras.

Sinteticamente, a tabela abaixo apresenta os três níveis de indexação de cada fotografia, incluindo a identificação de comentários, quantidade de visualizações e marcação de ‘favoritos’ nas fotografias. Ressaltamos que a coleta dos dados foi realizada no dia 12 de fevereiro de 2014. Sendo assim, os números de comentários, visualizações, marcação de favoritos e *tags* são variáveis mediante a contínua interação e participação dos usuários.

---

<sup>1</sup> Para informações mais detalhadas sobre as coleções fotográficas da BA no Flickr, consultar o trabalho de Leitão (2010) e/ou a página no Flickr que apresenta as coleções: <URL: <http://www.flickr.com/photos/biblarte/collections/>>.

Tabela 1 – Níveis de indexação e participação dos usuários no álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da BA/FCG

	Nível I (título)	Nível II (descrições)	Nível III (tags)	Comentários	Visualizações	Favoritos
<b>F1</b>	Bibliotecas ambulantes, Lisboa, Portugal	Ação (evento), serviço, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Biblioteca, Horácio, Itinerante, Novais, Serviços de Informação.	0	1.417	3
<b>F2</b>	Bibliotecas ambulantes, Lisboa, Portugal	Ação (evento), serviço, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Biblioteca, Horácio, Itinerante, Novais	0	1.231	1
<b>F3</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	3	1.196	8
<b>F4</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Pessoas, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	0	979	0
<b>F5</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Pessoas, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	0	935	0
<b>F6</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	0	969	2
<b>F7</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	1	962	8
<b>F8</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Pessoas, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	1	976	4
<b>F9</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Pessoas, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.	0	938	5
<b>F10</b>	I Feira do Livro, Lisboa, Portugal	Pessoas, produtor e ano de produção.	Horácio Novais, Livro, Horácio, Novais, Semana do Livro, Feira do Livro, Lisboa.0	0	877	2

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Para analisar os mecanismos de recuperação da informação adotados pela Biblioteca de Arte, nos remetemos, primeiramente, aos modelos tradicionais de indexação com a análise dos níveis I e II, isto é, a tradução do conteúdo das imagens por meio dos títulos e das descrições. Por conseguinte, nos voltamos à apreciação da participação dos usuários nas fotografias do álbum a partir dos comentários, visualizações, marcações de favoritos e, principalmente, na atribuição de etiquetas (*tags*).

A indexação de imagens é considerada ainda mais complexa se comparada à indexação de textos (livros, periódicos, teses, dissertações, etc.). Nesse contexto, é possível identificar diferentes métodos para a indexação e recuperação de imagens em diferentes bases de dados. Lancaster (2004) realizou vasta revisão de literatura apontando a diversidade de métodos na indexação de imagens (digitais e analógicas) de/para distintas instituições

voltadas para diferentes usuários. Os métodos de indexação permeiam entre a adoção de conceitos (texto) e/ou conteúdo (textura, cor, formato e outros elementos da técnica fotográfica). Contudo, Lancaster (2004:214) indica: “características como cor, forma e textura são amiúde denominadas características de nível baixo. As características de nível alto são descrições de imagens baseadas em palavras”. Deste modo, o autor defende que o método mais adequado para a tradução dos termos indexadores de imagens são as palavras, ou seja, os conceitos. Todavia, complementa que a possibilidade de acréscimo de representações icônicas favorece os pontos de recuperabilidade do documento.

Conforme apresentado na tabela 1, a Biblioteca de Arte adota características de nível alto para a indexação das fotografias do álbum ‘Livros e Bibliotecas’. Os títulos e as descrições atribuídas estão representadas na linguagem verbal. Os títulos são curtos e denotam explicitamente o fato e/ou evento registrado na fotografia, assim como a localização geográfica com a cidade e país em que ocorreu. No que corresponde às descrições, Leitão (2010:6) afirma que “uma maior especificidade descritiva foi reservada para a descrição das fotos”. Porém, o que se observa é uma padronização das informações descritivas, limitadas ao produtor e ao ano de produção. Outrossim, quando há o registro de personalidades ilustres, são apresentados a sua posição, nome e cargo. Portanto, a exaustividade - assinalada por Lancaster (2004) como uma prática para ampliar o índice de recuperabilidade do documento - está à margem da tradução conceitual realizada pela BA no Flickr.

A tradução conceitual evoca o impasse polissêmico das palavras. No caso da análise de imagens, a polissemia transita entre duas vertentes: da imagem em si e da sua análise conceitual para a tradução em descritores. Sobre a polissemia das imagens, Joly (2005:110) esclarece: “a ideia mestra é que, dado que uma imagem visual fornece um grande número (poli) de informações (semies) visuais, ela pode ter múltiplas significações e prestar-se a múltiplas interpretações”. E completa: “a polissemia não é específica da imagem, mesmo comparada à palavra, mas somente em curto grau de polissemia. Na realidade, aquilo a que chamamos imagem (ou mesmo signo icônico) é um texto visual”. Nesse entendimento, a imagem por si só não é capaz de afirmar ou negar qualquer fato sem o recurso da linguagem verbal. Dessa forma, o obstáculo causado pela polissemia é inerente às palavras.

Sobre a polissemia nos conceitos adotados para a descrição das fotografias, Alves (2012:9) afirma que “os títulos escolhidos para definir os álbuns procuram classificar, de uma forma geral, o conjunto das fotografias, evitando títulos extensos ou complexos”. Nesse caso, entende-se que o reducionismo descritivo das imagens ao produtor e ao ano de produção, basicamente, são ações estratégicas para minimizar a polissemia dos conceitos adotados nos títulos e nas descrições. Em contrapartida, essa prática não evita que as *tags* atribuídas pessoalmente e livremente pelos usuários estejam isentas da polissemia.

É com as etiquetas ou *tags* que contemplamos a participação e colaboração dos usuários na indexação das fotografias à luz da folksonomia. Os dados apresentados na tabela 1 revelam a incidência de 10 (dez) diferentes *tags*. Sendo que, algumas delas aparecem em 100% das fotografias do álbum, como representa a figura a seguir.

Figura 2 – Nuvem de *tags* atribuídas as fotografias do álbum ‘Livros e Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Na análise dos dados, identificamos que quase a totalidade das etiquetas foram atribuídas pelos profissionais responsáveis pela BA no Flickr. Esta constatação é possível por três variantes: 1) as *tags* obedecem aos preceitos teóricos da atividade de indexação; 2) estão diretamente relacionadas ao título, produtor, local e descrição das fotografias (seguem a padronização adotada nos níveis anteriores de descrição), não havendo heterogeneidade e exaustividade conceitual (indicativos da participação livre e pessoal); 3) o Flickr oferece a possibilidade de visualização do perfil de imagens do usuário que atribui a *tag*, onde confirma a hipótese de atribuição pela Fundação uma vez que os *links* das *tags* direciona o usuário a página da Biblioteca de Arte. Conquanto, foi detectada apenas uma *tag* que não foi atribuída pelos profissionais da Fundação, fazendo parte de um teste realizado nesta investigação para evidenciar a negativa de uma hipótese que será apresentada adiante.

O baixo índice de visualizações incide no número reduzido de comentários e *tags* atribuídas por usuários externos. Os comentários encontrados nas fotografias do álbum, por exemplo, vão desde informações complementares ao evento e objetos registrados a elogios pelo trabalho desenvolvido pela FCG no compartilhamento de imagens no Flickr. Sobre isso, o estudo realizado por Leitão (2010:7) relata que de uma amostra composta por 200 (duzentas) fotografias, apenas 69 (sessenta e nove), ou seja, 34,5% foram classificadas pelos usuários, induzindo-o a considerar que “o comportamento de classificar as fotografias não parece ser, portanto, frequente por parte dos utilizadores”. Assim, os índices reduzidos não são exclusivos do álbum em análise, ao contrário, é uma constatação que se estende a totalidade das coleções fotográficas da Biblioteca de Arte.

Um dos fatores apontados por Leitão (2010:8) para a desmotivação dos usuários na atribuição de *tags* “[...] é explicada [...] pelo facto de a atribuição de palavras-chave estar condicionada à concordância dos gestores da galeria.”. Na afirmação do pesquisador, a base democrática da prática da folksonomia adotada pelo Flickr seria inexistente.

No propósito de validar esta hipótese realizámos um pequeno teste prático. No dia 10 de fevereiro de 2014 foi inserida a *tag* “Serviços de Informação” na primeira fotografia do álbum ‘Livros e Bibliotecas’ representada na tabela 1 pela sigla F1. O processo para

atribuição da *tag* foi prático, rápido e não foi condicionado a qualquer tipo de aprovação. A partir da observação da imagem foi realizada a sua análise conceitual que permitiu inferir que se tratava de um serviço de informação de base sociocultural. Sendo assim, inserimos o termo “Serviço de informação” entre aspas, para que fosse respeitado o conceito na sua estrutura composta do substantivo e da adjetivação. No mês seguinte retornamos ao álbum e detectamos que a *tag* ainda estava presente nas informações descritivas da fotografia, atuando como mais um ponto de acesso na recuperação da fotografia e do álbum na busca geral do Flickr.

O resultado deste teste sinaliza que a desmotivação dos usuários é oriunda de outros fatores. Como uma prática gerencial, nosso objetivo não está em indicar evidências que desmotivam os usuários na atribuição de comentários e *tags*. Outrossim, ressaltamos que a motivação é um caráter eminentemente subjetivo que relaciona fatores internos e externos do sujeito usuário. Dessa forma, uma possível iniciativa para aumentar o índice de visualizações e conseqüentemente de participações, seria ampliar as políticas comunicacionais da instituição, em especial da Biblioteca de Arte do Flickr, através de outras redes sociais, página institucional, *newsletter*, programas de rádio e TV, jornais, revistas, dentre outros.

## 5. Considerações finais

A iniciativa da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian em compartilhar informações e fotografias na plataforma Flickr se destaca pelo ineditismo e responsabilidade sociocultural no cenário artístico português. Ainda que sem os elevados índices de visualizações e participação ativa dos usuários, os objetivos estabelecidos pela instituição em disseminar o acesso às fotografias, diversificar o público alvo e explorar os recursos da Web 2.0 foram alcançados com êxito. Inclusive, foi detectada a necessidade de tradução dos descritores também na língua inglesa (LEITÃO, 2010), permitindo a maior divulgação e alcance de usuários reais e potenciais em todo o mundo.

No que diz respeito à indexação das fotografias, identificamos que existe uma padronização que se estrutura em três níveis descritores entre os modelos tradicionais de indexação e a folksonomia: títulos, descrição e *tags*. Nesse ínterim, consideramos que a padronização, principalmente das etiquetas, é decorrente do baixo índice de visualizações e participação dos usuários nas fotografias do álbum ora analisado. Diante dessas constatações, alcançamos o objetivo estabelecido nesse estudo de identificar e analisar os descritores do álbum ‘Livros e Bibliotecas’ da Biblioteca de Arte no Flickr.

Entretanto, a escassa participação dos usuários - neste caso específico - não invalida os aspectos positivos na adoção da prática de indexação democrática pela folksonomia. Os estudos apontam (LEITÃO, 2010; ALVES, 2012; LANCASTER, 2004; CRUZ e MOREIRA, 2011; SANTOS, 2013; STREHL, 2011; BRANDT; MEDEIROS, 2010 e outros) que são possíveis resultados positivos na recuperação da informação diante da exaustividade em pontos de acesso, formação de comunidades para a partilha de temas de interesse, tradução conceitual em diferentes idiomas, etc.

Ressaltamos que este estudo não esgota a temática da recuperação da informação textual ou iconográfica a partir da folksonomia na plataforma Flickr. Desse modo, apontamos

como outros possíveis caminhos para futuras investigações: a adoção do Flickr por unidades de informação, as motivações de um grupo específico de usuários na atribuição de comentários e *tags* e até mesmo identificar e analisar os descritores adotados em outros álbuns e/ou coleções fotográficas do Flickr.

### **Referências bibliográficas**

**ALVES, Ana Margarida Flores**

2012 *Proposta de um painel de medidas e indicadores de desempenho para avaliar a utilização da página da Biblioteca de Arte no Flickr*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. 2012.  
Relatório de estágio de mestrado.

**BRANDT, Mariana; MEDEIROS, Marisa Brascher Basílio**

2010 Folksonomia: esquema de representação do conhecimento? *Transinformação* [Em linha]. 22:2 (2010) 111-121. [Consult. 3 fev. 2014]. ISSN 2318-0889.  
Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/489/469>

**CATARINO, Maria Elisabete; BAPTISTA, Ana Alice**

2007 Folksonomia: um novo conceito para a organização dos recursos digitais na Web. *DataGramaZero* [Em linha]. 8:3 (2007). [Consult. 3 fev. 2014]. ISSN 1517-3801.  
Disponível em: [http://www.dgz.org.br/jun07/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/jun07/Art_04.htm)

**COX, Andrew M.**

2008 Flickr: a case study of Web 2.0. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* [Em linha]. 60:5 (2008) 493-516. [Consult. 3 fev. 2014]. ISSN 0001-253X.  
Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1745099&show=abstract>

**CRUZ, Nina Velasco e; MOREIRA, Gabrielle da Costa**

2011 Continuidades e rupturas na cultura fotográfica: fotografia digital, álbum de família e memória no Flickr. *Interin* [Em linha]. 11:1 (2011) 1-17. [Consult. 9 fev. 2014]. ISSN 1980-5276.  
Disponível em: <http://interin.utp.br/index.php/vol11/article/view/43/35>

**FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN**

[20--] *História e missão* [Em linha]. Lisboa. [Consult. 12 fev. 2014].  
Disponível em: <http://www.gulbenkian.pt/Institucional/pt/Fundacao/HistoriaEMissao?a=22>

**JOLY, Martine**

2005 *A imagem e os signos*. Lisboa: Edições 70, 2005. ISBN 97-24412-46-6.

**LANCASTER, Frederick Wilfrid**

2004 *Indexação e resumos: teoria e prática*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. ISBN 85-85637-34-2.

**LÉVY, Pierre**

1997 *A Inteligência coletiva: para uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Loyola, 1997. ISBN 972-8329-89-X.

**LÉVY, Pierre**

2000 *Cibercultura*. Lisboa: Instituto Piaget, 2000. ISBN 972-771-278-9.

**LEITÃO, Paulo Jorge Oliveira**

2010 Uma Biblioteca nas redes sociais: o caso da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian no FLICKR. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS - *Atas...* Lisboa. BAD, 2010.

**O'REILLY, Tim**

2005 *What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software* [Em linha]. Sebastopol: O'Reilly, 2005. [Consult. 6 fev. 2014].

Disponível em: <http://oreilly.com/pub/a/Web2/archive/what-is-Web-2.0.html?page=1>

**RAFFERTY, Pauline; HEDDERLEY, Rob**

2007 Flickr and democratic indexing: dialogic approaches to indexing. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* [Em linha]. 59:4/5 (2007) 397-410. [Consult. 3 fev. 2014]. ISSN 0001-253X.

Disponível em:

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1626452&show=html>

**MENDÉZ RODRÍGUEZ, Eva Maria**

2002 Metadatos y recuperación de información: estándares, problemas y aplicabilidad en bibliotecas digitales. Gijón: Ediciones Trea, 2002. ISBN 84-9704055-4.

**SANTOS, Hercules Pimenta**

2014 Etiquetagem e folksonomia: o usuário e a sua motivação para organizar e compartilhar informação na Web 2.0. *Perspectivas em Ciência da Informação* [Em linha]. 18:2 (2013) 91-104. [Consult. 3 fev. 2014]. ISSN 1981-5344.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v18n2/07.pdf>

**SINHA, Rashmi**

2005 A cognitive analysis of tagging (or how the lower cognitive cost of tagging makes it popular) [Em linha]. San Francisco, 2005. [Consult. 8 fev. 2014].

Disponível em: <http://rashmisinha.com/2005/09/27/a-cognitive-analysis-of-tagging/>

**STREHL, Leticia**

2011 As folksonomias entre os conceitos e os pontos de acesso: as funções de descritores, citações e marcadores nos sistemas de recuperação da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação* [Em linha]. 16:2 (2011) 101-114. [Consult. 4 fev. 2014]. ISSN 1981-5344.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n2/07.pdf>

**VAN HOUSE, Nancy A.**

2007 *Flickr and publish image-sharing: distant closeness and photo exhibition: atas da Computer/Human Interaction Conference... California, 2007*. New York: ACM, 2007.

**WAL, Thomas Vander**

2007 *Folksonomy* [Em linha]. Maryland: vanderwal.net, 2007. [Consult. 7 fev. 2014]. Disponível em: <http://vanderwal.net/folksonomy.html>

**Thais Helen do Nascimento Santos | [thaisnascimento.inf@gmail.com](mailto:thaisnascimento.inf@gmail.com)**

Doutoranda em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais - Faculdade de Letras da Universidade do Porto e Universidade de Aveiro

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Brasil

# O USO DE REVISTAS ELETRÓNICAS POR PROFESSORES / INVESTIGADORES DE UMA FACULDADE DE ENGENHARIA

THE USE OF ELECTRONIC JOURNALS BY TEACHERS / RESEARCHERS OF AN ENGINEERING COLLEGE

Diana Machado | Fernanda da Silva Martins

**Resumo:** Nesta era da informação em que o campo da tecnologia da informação e comunicação prevalece, as revistas científicas em formato eletrônico são um canal de informação cada vez mais utilizado pelos investigadores, uma vez que permite a comparação dos resultados a nível internacional o que possibilita um melhor desenvolvimento da Ciência. Este trabalho focou-se principalmente no uso de periódicos eletrônicos por professores / investigadores dos departamentos de Engenharia Química e Engenharia Informática da Faculdade de Engenharia do Porto, Portugal. Neste estudo, foi utilizado um inquérito por questionário para caracterizar os níveis de acesso a revistas eletrônicas por esta comunidade. Os resultados mostram que existem diferentes formas de pesquisar e utilizar a informação científica, nestes departamentos, nomeadamente em termos de frequência de acesso, número de artigos consultados, uso de bases de dados e preferências relativas à modalidade de publicação.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional; Comunicação científica; Revistas científicas em formato eletrônico

**Abstract:** In this information era, where the field of information technology and communication prevail, scientific journals in electronic format are an information channel increasingly used by researchers, since they allow the comparison of results at an international level which makes possible to best develop Science. This research was mainly focused on the study of the use of electronic journals by teachers/researchers from Chemical and Informatics Departments of the Faculty of Engineering of Porto, Portugal. In this study a survey was used in order to characterize the levels of access of electronic journals by this community. Results show that there are different ways of seeking and using scientific information namely in terms of frequency of access, number of articles consulted, use of databases and preference of publishing mode.

**Keywords:** Information behaviour; Scientific communication; Scientific journals in electronic format

## 1. Introduction

In today's society, with the development of information and communication technologies and endless scientific production published by various means, information behaviour and scientific communication are two subjects widely studied.

The present work aims to examine to what extent electronic journals are used by the community of teachers/researchers from two departments of the Faculty of Engineering at the University of Porto (Portugal) – Chemistry and Informatics. Choosing these departments was due to the fact that teachers/researchers recognize different features of use of journals in these two areas. This study is part of an international project hosted at the University of Leon in Spain.

## **2. Information Behaviour**

The study of information behaviour is essential for the understanding of the whole process that involves a set of actions which arise from the production process till the use of scientific information.

According to Wilson (2000) it comprehends "the totality of human behaviour in relation to sources and information channels, including active and passive search of information as its use". Even before the existence of the term "Information Science" this already deserved attention by the scientific community (WILSON, 1999).

What one observe, however is that studies of information behaviour suffered some changes especially at the methodological level.

Since the 80s of the XX century, research on this area have ceased to give importance to systems and began to value the perspective of the user seen as having an active role in the process of information transfer (WILSON, 2000).

The study of information behaviour is based on the concept of information needs which "describes a subjective experience that occurs only in the mind of each individual, not being accessible to the observer" (WILSON, 2000). This can be seen particularly in the case of libraries where the identification of information needs is of extreme importance in order to organise collections and services to satisfy them.

Information behaviour is an issue that has been discussed mainly in the area of Information Science and it is a complex object of study, difficult to get just from a definition or standard model. That is why one can find in literature several theoretical models that seek to characterize it (for a review see Silva, 2010).

### **Informational behaviour - Habits and Needs of Engineers**

The characteristics of information behaviour are something that changes according to the professional class of individuals. In this matter engineers have specific needs that distinguish them from other professionals as they are embedded in environments with very diverse needs and are mainly focus on solving technical problems.

When compared to scientists, engineers have different habits and practices as well as needs and preferences. Unlike scientists, engineers are concerned with production, design, products, processes and systems.

Engineers use libraries less than scientists and employ only information systems guided by them. They read mostly small books and technical reports. Regarding their information behaviour the easy access is the most important factor followed by the technical quality of information sources (PINELLI, 1991). In the same sense their perception is strongly influenced by their own experience.

Information behaviour of engineers can be seen either in a professional or in an academic context. In a professional context, behaviour of this community is based on its knowledge and the knowledge of other colleagues. When inserted in an academic context they have a greater conscience of the available sources of information namely other services such as libraries (ENGEL; ROBBINS; KULP, 2010).

In fact this professional class differs from other at the level of information behaviour regarding to resources used and the way they use them.

### **Scientific Communication and journals in electronic format**

Scientific communication is a process that has been suffering changes over time and can be defined as "the set of activities associated to production, dissemination and use of information from a scientist who conceives the idea to search up that information until the results can be accepted as a constituent of scientific knowledge" (GARVEY, 1979). This process plays a key role in the dissemination of new knowledge at the scientific community and is essential for the development of science.

The scientific production of researchers was accomplished through various means but Information and Communications Technology (ICT) has revolutionized it by creating new communication platforms.

The beginning of the 80s of last century was characterized by the crisis of journals due to the rising price of subscriptions. Libraries were not able to withstand this price increase and they found in new information technologies the possible solution for scientific communication.

Thus, in the first half of the 90s of the twentieth century, to use ICT for electronic publications became accepted and generalized, while maintaining the existence of publications in paper.

Journals in electronic format emerged despite difficulties due to the resistance of sceptics over this new format. Thus, ICT reconfigured scientific communication processes by fostering interest in electronic publishing since it allows diffusing and accessing articles in a rapid and continuous way.

Nowadays the worldwide movement of free access to scientific information based on the Open Archives model has also driven major changes in the scientific communication process (LEITE, 2006).

The marked growth of scientific literature with the increasing commercialization of information made libraries and universities lost control and lead to the increase in the value of the acquisition of journals. In return it conducted to the movement of free access, i. e., the "free availability on the internet and literature of economic or scientific character, permitting any user to read, download, copy, distribute, print, search, or refer to the full text of the documents" (RODRIGUES, 2004).

Scientific communication has evolved until the present days becoming accessible to a larger number of people without costs, namely by the emergence of the Open Access movement which is in constant expansion. In a near future this tendency will become more pronounced and perhaps free access to information will be a reality for most scientific publications.

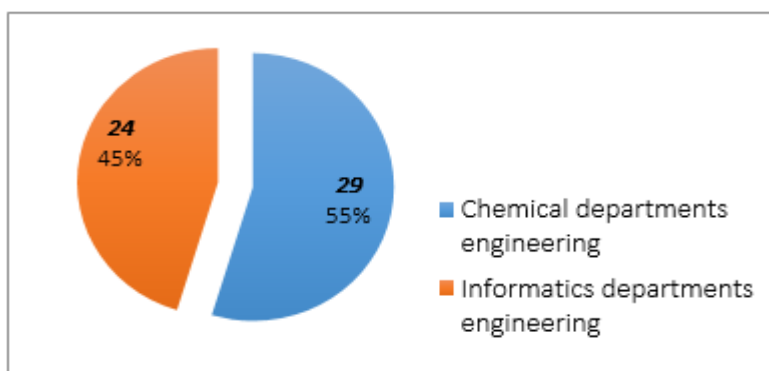
### 3. Methodology

The aim of this study was to analyse and eventually distinguish the level of use and access of electronic journals by the community of teachers/researchers from two departments of FEUP (Chemical and Informatics engineering).

#### Participants

A total of 53 individuals from the selected departments of FEUP (Departments of Chemical and Informatics Engineering respectively DCE and DIE) representing 40.45% of the total 131 teachers/researchers (Figure 1).

Figure 1 – Sample distribution by Departments



#### Materials

A survey composed of 28 questions with response options and 3 opened questions was created specifically for this study similar to the one applied at the University of Leon in Spain and the University of Coimbra in Portugal both engaged in a more comprehensive study. Some adaptations were made particularly on “demographic data” section. Then it has been tested by a small sample of individuals and some adjustments were made before being applied.

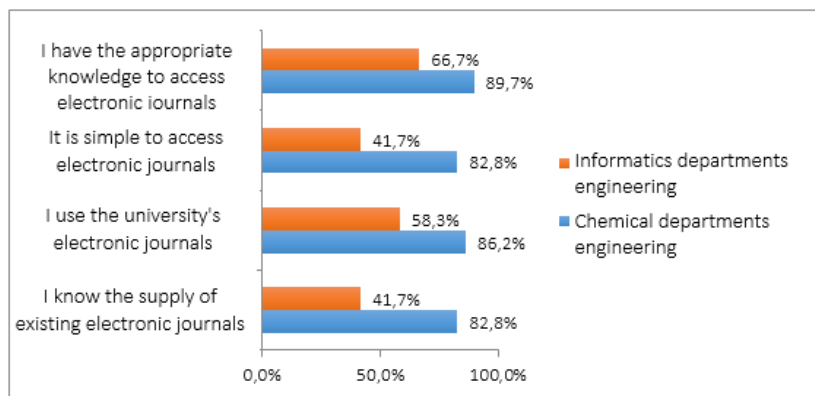
The questionnaire has been placed on an online platform (*questionpro.com*).

### 4. Results

A comparative study between the two FEUP departments has been made. Results identified some differences related to the knowledge and use of the existing electronic journals resources by lecturers. Concerning the “Habits and accesses” to electronic journals, the majority of the surveyed community know and uses this resource with DCE presenting a percentage of 96 of teachers/researchers answered affirmatively and DIE 91.7.

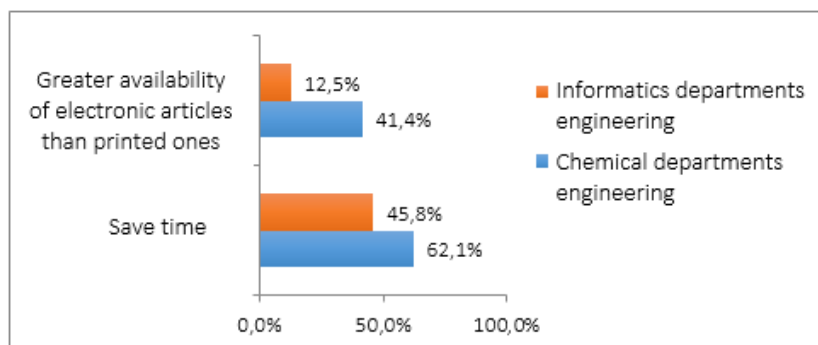
Regarding the access and use of electronic journals provided by the University, all the answers show that inquiries from DIE are the ones who feel more comfortable accessing those resources. There are percentage differences on the options “It is simple to access electronic journals” and “I know the supply of existing electronic journals”. Thus, there is a significant association between department and the level of access and use of electronic journals available at the university ( $\chi^2(1) = 4,220, p = 0,040$ ) (Figure 2).

Figure 2 – Access and use of electronic journals



Differences between the reasons why teachers/researchers choose to use electronic journals show that “Greater availability of electronic articles than printed ones” and “to save time” were chosen in a larger percentage by the DCE teachers/researchers. Only for the first option there was a significant association between department and that reason ( $\chi^2(1) = 5,397, p = 0,020$ ) (Figure 3).

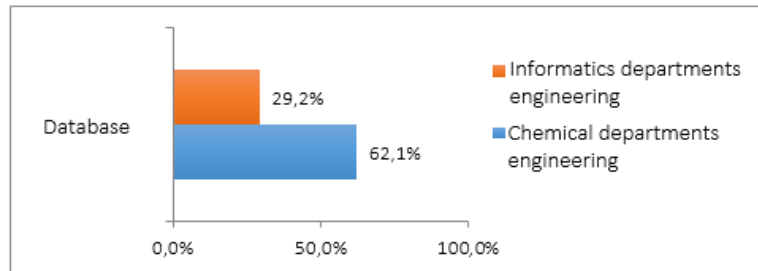
Figure 3 – Reasons for the use of electronic journals



Concerning the access of electronic contents there is a difference in the level of the use of databases. They are most used by teachers/researchers from DCE (66.2%). In DIE only 29% of the respondents use this way of accessing to contents. Thus, there is a significant

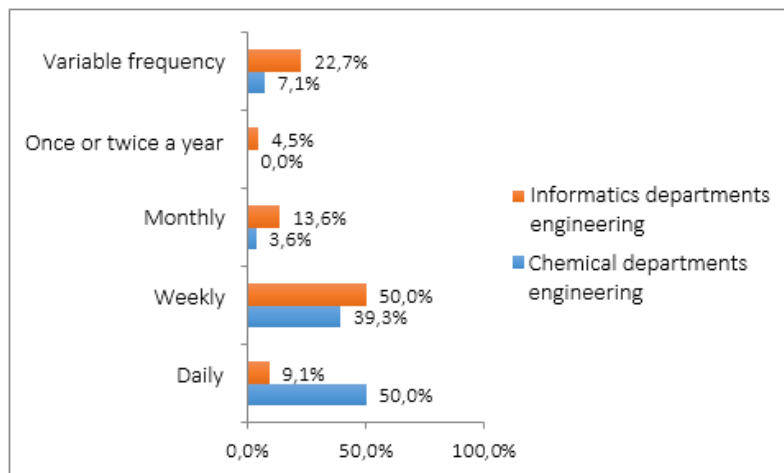
association between department and the electronic access of contents through data bases ( $\chi^2(1) = 5,705, p=0,017$ ) as presented in Figure 4.

Figure 4 – Ways of accessing electronic contents



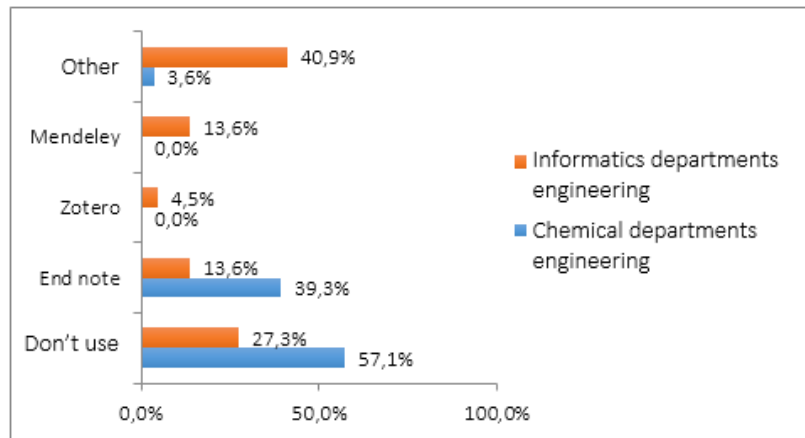
Analysing the frequency of access to electronic journals there is a significant difference between the two departments. Teachers/researchers from DCE use with greater regularity electronic journals, with about 50% of the respondents doing it daily. Also in this case it was observed a significant association between department and the frequency of access to electronic journals ( $\chi^2(4)=11,735, p=0,019$ ) (Figure 5).

Figure 5 – Frequency of access to electronic journals



For the use of the managers of bibliographical references some differences between the departments were also found. Data indicate that there is a significant association between department and the use of the references management software ( $\chi^2(4)=19,072, p=0,001$ ) as presented in Figure 6.

Figure 6 – Reference management software



## 5. Discussion

In this study the majority of the inquiries of both departments revealed to have accurate knowledge of how to access and use electronic journals. However the teachers/researchers from the DCE have a superior level of use. They seem to be more comfortable using these tools perhaps due to the fact that there is a greater diversity of journals in electronic formats on the scientific domains of the DCE.

The frequency of access and use of electronic journals showed a pronounced difference between the two departments. Teachers/research from DCE use them daily whereas those from DIE only weekly. In this department they refer that they also keep informed by communicating with colleagues. This is pointed out for some authors concerning the information behaviour of the engineers Shuchman (1981). Frequently engineers prefer to appeal to their colleagues instead of searching in literature.

The availability of content was referred as being very important for teachers of both departments and of having also a great impact on the promotion of their scientific production. This seems to be related, in a certain way, with the principles advocated by the emergent movement of free access proposing the free access to a growing number of electronic contents to the academic population.

## 6. Conclusions

This study analysis the aspects related to information needs of a sample of teachers/researchers from two departments of different areas of knowledge of a Faculty of engineering in Portugal. Journals are very important in the scientific process of communication which has suffered many developments over time. Thus, knowing how electronic journals affect the ways of accessing knowledge by these persons is fundamental as it is the current means of disclosing knowledge in all areas.

Some differences between the two departments (Chemical and Informatics Engineering) were found showing, in general, a greater comfort either in accessing or using electronic journals of teachers/researchers from the department of Chemical Engineering. It is also in this department that there are a greater number of publications in electronic journals. These aspects reflect not only that this is the preferential channel of information for disclosing their productions but also that there is a strong commitment in the area of research of that department.

In the end one can say that electronic journals, despite the evidenced differences between departments, meet the informational needs of their users.

### **Referências bibliográficas**

**ENGEL, D.; ROBBINS, S.; KULP, C.**

2011 The Information-seeking habits of Engineering Faculty. *College & Research Libraries*. 72 (2011) 548-567.

**GARVEY, W. D.**

1979 *Communication, the essence of science: facilitating information exchange among librarians, scientists, engineers, and students*. New York: Pergamon Press, 1979.

**LEITE, F. C. L.**

2006 *Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico: proposta de um modelo conceitual*. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação, 2006.

**PINELLI, T. E.**

1991 Information-seeking habits and practices of engineers. In STEINKE, Cynthia A., ed. - *Information seeking and communicating behavior of scientists and engineers*. New York: The Haworth Press, 1991.

**RODRIGUES, E.**

2004 Acesso livre ao conhecimento: a mudança do sistema de comunicação da Ciência e os profissionais de informação. *Cadernos BAD*. 1 (2004) 24-35.

**SILVA, A. M.**

2010 Modelos e modelizações em Ciência da Informação: o modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. *Prisma.Com*. 13 (2010) 1-56.

**SHUCHMAN, H. L.**

1981 *Information transfer in Engineering*. Glastonbury: The Futures Group, 1981.

**WILSON, T. D.**

1999 Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*. 55:3 (1999) 249-270.

**WILSON, T. D.**

2000 Human information behavior. *Informing Science*. 3:2 (2000) 49-56.

**Diana Machado** | [dianacmachado@gmail.com](mailto:dianacmachado@gmail.com)

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade do Porto

**Fernanda da Silva Martins** | [mmartins@letras.up.pt](mailto:mmartins@letras.up.pt)

Faculdade de Letras da Universidade do Porto / CETAC.MEDIA

**Resumo:** Num contexto global da Sociedade de Informação em que a Internet se configura como uma ferramenta primordial de contacto e aproximação a um universo cada vez mais global de utilizadores importa perceber, num primeiro ponto, como é que os serviços de arquivo municipais fazem uso desta ferramenta no apoio às funções de acesso e difusão da informação arquivística. Paralelamente, o desenvolvimento da Web Social veio potenciar um novo conjunto de possibilidades alicerçadas no aproveitamento da inteligência coletiva. Esta realidade constitui um segundo substrato de análise, sobretudo associado à difusão da informação. Procura-se, assim, responder à pergunta: a Internet e a Web 2.0 são usadas pelos arquivos municipais portugueses para promover o acesso e a difusão da informação arquivística?

**Palavras-chave:** Web 2.0; Arquivos 2.0; Acesso; Difusão

**Abstract:** In a global context of Information Society where the Internet as a primordial function as a tool for a more global set of researchers it's important to understand, in a first glance, how do the Portuguese municipal archives use Internet to promote access and the outreach for archival information. At the same time, the development of Social Web allows a new set of possibilities making use of collective intelligence. This is a second point of analyses associated with information outreach. Therefore, we aim to answer the question: do Internet and the Social Web are used by Portuguese municipal archives to promote access and outreach for archival information?

**Keywords:** Web 2.0; Archives 2.0; Access; Outreach

### *Introdução*

Os arquivos municipais portugueses configuram-se como serviços das câmaras municipais que têm como funções: a gestão da documentação/informação produzida e recebida no âmbito das atividades das edilidades, a conservação e preservação de documentação/informação de conservação permanente do organismo por que são tutelados, e a incorporação e salvaguarda de arquivos extintos de proveniência diversa (públicos e privados, de entidades coletivas e singulares, religiosas e associativas, pessoais e familiares). Enquanto serviços das câmaras municipais, têm como funções primordiais, também, facilitar o acesso e contribuir para a comunicação e difusão da documentação/informação arquivística de que são responsáveis e pela qual são responsabilizados. A escolha desta tipologia de arquivos, para a realização do presente trabalho, prende-se com o facto de serem serviços de organismos públicos, as câmaras municipais, que são entidades que estão, à partida, mais próximas dos cidadãos.

Num contexto global da Sociedade de Informação em que a Internet se configura como uma ferramenta primordial de contacto e aproximação a um universo cada vez mais global de utilizadores importa perceber, num primeiro ponto, como é que os serviços de arquivo municipais fazem uso desta ferramenta no apoio às funções de acesso e difusão da informação arquivística. O objetivo principal deste trabalho é perceber como é que os arquivos municipais portugueses se adaptaram a esta realidade virtual e que uso fazem da

Internet no acesso e disponibilização da documentação/informação que produzem no exercício da sua atividade e que conservam, tornando possível “el acceso global al conocimiento local” (CERDÁ DÍAS, 2009:30).

Por outro lado, o desenvolvimento de ferramentas colaborativas no que se designa por Web 2.0 veio contribuir, de forma decisiva, para construção colaborativa do conhecimento, fazendo uso da inteligência coletiva em que todos são simultaneamente consumidores e produtores de informação. Assim, paralelamente, procura-se analisar a utilização de ferramentas colaborativas da Web 2.0 (nomeadamente blogues, Facebook, Twitter e Flickr) na difusão da informação arquivística. Estas plataformas, na sua maioria gratuitas e de fácil edição, permitem também interagir com um público, que poderá nunca entrar num edifício físico de arquivo (SINCLAIR, 2011: 5), e dar visibilidade aos arquivos na sociedade. A informação, hoje, passou a ser o objeto de estudo e de trabalho do arquivista, verificando-se um aumento do “potencial de generar contenidos para la web” (ACUÑA e AGENJO, 2005:408). Ao mesmo tempo, assiste-se a um aumento das expectativas dos utilizadores (cada vez mais nado-digitais) e os arquivos procuram ganhar visibilidade e melhorar a qualidade do acesso à informação “pois só o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação” (SILVA, 2006:21).

Ramón Alberch Fugueras questiona-se “Porqué razón tenemos tan graves dificultades para difundir nuestro trabajo y, sobre todo, evidenciar nuestra utilidad al conjunto de la sociedad?” (ALBERCH FUGUERAS, 2000:2). Neste âmbito, considera-se também pertinente verificar se as referidas ferramentas, que muito embora não tenham sido desenhadas especificamente com o intuito de difundir informação arquivística, são ou não utilizadas pelos arquivos municipais portugueses.

O interesse por esta matéria surge também por que atualmente, “[...] las tecnologías se conviertan en unos verdaderos aliados de la democratización de la información [...]” (ALBERCH FUGUERAS, 2000:10) e a ideia subjacente ao conceito de Web 2.0 “c’est le fait d’utiliser la créativité, l’intelligence et le savoir-faire d’un grand nombre de personnes (des internautes en général), en sous-traitance, pour réaliser certaines tâches traditionnellement effectuées par un employé ou un entrepreneur” (BOUYÉ, 2012:2).

O estudo em causa configura-se como um primeiro olhar sobre uma realidade pouco estudada no nosso país: a realidade arquivística na Web Social. Este trabalho pretende ser um contributo mais, no que aos arquivos municipais diz respeito, e sempre numa perspectiva de acesso e difusão de informação, assim como de proximidade e prossecução de uma cidadania ativa e partilhada entre arquivos e cidadãos através da Internet e da Web 2.0 já que “La apuesta por las tecnologías es, ciertamente, la única opción válida, ya que la ampliación del uso social de los archivos pasa necesariamente por fomentar su utilización, y por considerar el concepto de ciberespacio como un revulsivo que juega a favor de las instituciones que, como los archivos, cuentan con un gran capital informativo” (ALBERCH FUGUERAS, 2000:10).

## **1. De link em link quantificando os dados**

A observação feita para a concretização do presente trabalho é, em certa medida, realizada do ponto de vista de um cidadão/utilizador que procura informação arquivística

sobre o seu município através da Internet. A primeira tarefa assentou na identificação<sup>1</sup> de serviços de arquivos municipais que estejam presentes na Internet e que usem a WWW e as ferramentas colaborativas da Web 2.0, no acesso e na difusão da informação arquivística de que são produtores/detentores. Valorizam-se os casos de arquivos que se abrem aos utilizadores/cidadãos através da transparência e disponibilização da informação utilizando tecnologias colaborativas, no aproveitamento da inteligência social.

Dos 308 municípios portugueses 116 (37,66%) utilizam a Internet para disponibilizar informação arquivística, significando que mais de metade dos arquivos municipais portugueses (62,34%) não tem acesso ou difusão de informação na WWW<sup>2</sup>.

Tabela 1 – Presença de Arquivos Municipais na Internet por Distrito

Distrito	Concelhos	N.ºs absolutos	Percentagens
Aveiro	19	12	63,16%
Beja	14	5	35,71%
Braga	14	6	42,86%
Bragança	12	5	41,67%
Castelo Branco	11	4	36,36%
Coimbra	17	6	35,29%
Évora	14	8	57,14%
Faro	16	10	62,50%
Guarda	14	3	21,43%
Leiria	16	6	37,50%
Lisboa	16	9	56,25%
Portalegre	15	5	33,33%
Porto	18	10	55,56%
Santarém	21	5	23,80%
Setúbal	13	9	69,23%
Viana do Castelo	10	9	90,00%
Vila Real	14	2	14,29%
Viseu	24	6	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>116</b>	<b>37,66%</b>

Estes valores estão muito próximos daqueles já apontados por Pedro Penteado e Cecília Henriques em 2008 em que assinalam 32% de arquivos municipais com presença na Internet (PEN TEADO e HENRIQUES, 2008:17), o que significa que em 5 anos pouco se alterou. Os autores limitam-se à análise do sub-universo de arquivos municipais que

<sup>1</sup> O trabalho de pesquisa realizou-se entre março e maio de 2013 (na identificação de arquivos municipais portugueses na Internet) e entre agosto e outubro de 2013 (na identificação de arquivos municipais portugueses em alguma das plataformas da Web Social).

<sup>2</sup> Só as câmaras municipais de Albufeira, Constância e Ponte de Lima estão registadas enquanto entidades no Portal Português de Arquivos: <http://arquivos.pt/>.

beneficiou de apoio do PARAM, contudo, considera-se que a tendência é a mesma visto que dos 116 que serão alvo de análise 112 foram alvo do PARAM.

Entre os 116 casos localizados na Internet, 88 arquivos surgem com a designação de “Arquivo Municipal”, 24 como “Arquivo Histórico Municipal” e 1 é referenciado só como “Arquivo Fotográfico”<sup>3</sup>. Dentro dos arquivos municipais analisados, são 8 aqueles que oferecem a divisão entre arquivo histórico, intermédio e corrente e são 5 os arquivos fotográficos que estão sob a alçada dos respetivos arquivos. Verificou-se que, aquando da busca dos arquivos municipais localizados nas páginas das edilidades, 14 (12,07%) arquivos estão identificáveis logo na página inicial, não se submetendo a nenhuma estrutura orgânica ou, pelo menos, não a identificando no imediato. A presença dos restantes arquivos no portal camarário exige uma pesquisa.

Analisando distrito a distrito, aquele com melhor representação na WWW é o de Viana do Castelo com 9 dos 10 (90%) municípios<sup>4</sup> a disponibilizar a informação através da Internet, seguido de Setúbal com 9 em 13 municípios (69,23%), Aveiro com 12 em 19 municípios (63,16%) e de Faro, com 10 em 16 municípios (62,50%)<sup>5</sup>. Acima dos 50% estão os distritos de Évora (57,14%), Lisboa (56,25%) e Porto (55,56%) enquanto os de Braga (42,86%) e Bragança (41,67%) ficam-se pelos 40%. Leiria (37,50%), Castelo Branco (36,36%), Beja (35,71%), Coimbra (35,29%) e Portalegre (33,33%) situam-se entre os 30% e os 40%; Viseu (25%), Santarém (23,80%) e Guarda (21,43%), estão entre os 20% e os 30%; e o distrito de Vila Real é aquele que apresenta pior representatividade com 14,29% o que significa que apenas 2<sup>6</sup> de 14 municípios têm alguma informação na Internet.

O acesso à informação arquivística dos 116 arquivos municipais que estão na Internet é feita essencialmente através Instrumentos de Descrição Documental (IDD): 59,48% dos arquivos disponibilizam algum tipo de IDD *online* em formato PDF e são 16<sup>7</sup> (13,79%) os arquivos municipais que oferecem possibilidade de pesquisa em plataformas *online* com descrição multinível segundo as normas ISAD(G) (5 municípios do distrito de Lisboa (31,25%), 2 nos distritos de: Viana do Castelo (20%), Braga (14,29%), Faro (12,50%) e Porto (11,11%), e 1 nos distritos de Évora (7,14%), Aveiro (5,26%) e Santarém (4,76%), sendo que os municípios dos restantes distritos não usam qualquer tipo de plataforma de pesquisa).

---

<sup>3</sup> Refere-se ao município de Tomar que surge apenas com esta referência na Internet; o arquivo fotográfico é tutelado pela divisão de Museologia a par com o Politécnico, sendo que o serviço de arquivo municipal propriamente não existe.

<sup>4</sup> Só o município de Arcos de Valdevez não disponibiliza qualquer informação *online*.

<sup>5</sup> Os arquivos municipais de Albufeira, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Olhão, Portimão, Tavira, Vila do Bispo e Vila Real de Santo António integram a Rede de Arquivos do Algarve (<http://raalg.wikidot.com/arquivos-algarvios>) o que pode ajudar a explicar as estatísticas positivas alcançadas.

<sup>6</sup> Os arquivos municipais de Vila Real e Chaves.

<sup>7</sup> Na análise qualitativa ver-se-á que este número ascende a 24 uma vez que nem todos os arquivos municipais a disponibilizam ou indicam no seu sítio na Internet a existência de uma plataforma de pesquisa *online*, havendo casos de informação disponibilizada em duas plataformas distintas.

Tabela 2 – Arquivos Municipais com IDD *online* por Distrito

<b>Distrito</b>	<b>Concelhos</b>	<b>N.ºs absolutos</b>	<b>Percentagem</b>
Aveiro	12	4	33,34%
Beja	5	3	60,00%
Braga	6	2	33,34%
Bragança	5	1	20,00%
Castelo Branco	4	3	75,00%
Coimbra	6	1	16,67%
Évora	8	4	50,00%
Faro	10	7	70,00%
Guarda	3	0	0,00%
Leiria	6	4	66,67%
Lisboa	7	6	85,71%
Portalegre	4	4	100,00%
Porto	10	8	80,00%
Santarém	5	3	60,00%
Setúbal	9	9	100,00%
Viana do Castelo	9	8	88,89%
Vila Real	2	1	50,00%
Viseu	5	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>69</b>	<b>59,48%</b>

Tabela 3 – Arquivos Municipais com descrição multinível *online* por Distrito

<b>Distrito</b>	<b>Concelhos na Web</b>	<b>n.ºs absolutos</b>	<b>percentagens</b>
Aveiro	12	1	8,34%
Beja	5	0	0,00%
Braga	6	2	33,34%
Bragança	5	0	0,00%
Castelo Branco	4	0	0,00%
Coimbra	6	0	0,00%
Évora	8	1	12,50%
Faro	10	2	20,00%
Guarda	3	0	0,00%
Leiria	6	0	0,00%
Lisboa	7	5	71,42%
Portalegre	4	0	0,00%
Porto	10	2	20,00%
Santarém	5	1	20,00%
Setúbal	9	0	0,00%
Viana do Castelo	9	2	22,22%

Vila Real	2	0	0,00%
Viseu	5	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>16</b>	<b>13,79%</b>

Dos 116 arquivos municipais com presença na Internet apenas 11 (9,48%) disponibilizam objetos digitais *online*: 3 municípios do distrito de Lisboa (42,86%) e do Porto (30%), 2 nos distritos de: Santarém (40%), Braga (33,34%), Setúbal (22,22%) e Faro (20%). Vila Real (50%), Guarda (33,34%), Castelo Branco (25%), Coimbra (16,67%), Évora (12,50%), Viana do Castelo (11,11%) e Aveiro (8,24%) têm, cada um, um arquivo municipal que disponibiliza objetos digitais.

Tabela 4 – Arquivos Municipais com objetos digitais *online* por Distrito

Distrito	Concelhos na Web	N.ºs absolutos	Percentagens
Aveiro	12	1	8,34%
Beja	5	0	0,00%
Braga	6	2	33,34%
Bragança	5	0	0,00%
Castelo Branco	4	1	25,00%
Coimbra	6	1	16,67%
Évora	8	1	12,50%
Faro	10	2	20,00%
Guarda	3	1	33,34%
Leiria	6	0	0,00%
Lisboa	7	3	42,86%
Portalegre	4	0	0,00%
Porto	10	3	30,00%
Santarém	5	2	40,00%
Setúbal	9	2	22,22%
Viana do Castelo	9	1	11,11%
Vila Real	2	1	50,00%
Viseu	5	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>11</b>	<b>9,48%</b>

Outra forma de difusão da informação é feita através das “Exposições virtuais”. Também aqui é diminuto o número de arquivos que adota esta forma de partilhar conteúdos *online*: 17 em 116 (14,66%)<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Neste ponto de análise optou-se por incluir nas estimativas a iniciativa “Documento do Mês”, promovida por 10 arquivos municipais.

Tabela 5 – Arquivos Municipais com Exposições virtuais\* por Distrito

Distrito	Concelhos na Web	N.ºs absolutos	Percentagens
Aveiro	12	0	0,00%
Beja	5	0	0,00%
Braga	6	1	16,67%
Bragança	5	0	0,00%
Castelo Branco	4	1	25,00%
Coimbra	6	1	16,67%
Évora	8	1	12,50%
Faro	10	5	50,00%
Guarda	3	0	0,00%
Leiria	6	0	0,00%
Lisboa	7	0	0,00%
Portalegre	4	0	0,00%
Porto	10	4	40,00%
Santarém	5	0	0,00%
Setúbal	9	2	22,22%
Viana do Castelo	9	2	22,22%
Vila Real	2	0	0,00%
Viseu	5	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>17</b>	<b>14,66%</b>

\* Contabilizam-se as iniciativas "Documento do Mês"

Ao mesmo tempo, contabilizaram-se os arquivos que publicitam exposições documentais: 13 no total (11,20%).

Ao nível da colaboração e interação com os utilizadores *online* contabilizaram-se 9 projetos distribuídos por municípios dos distritos de Braga, Faro, Lisboa, Porto e Setúbal. O Marketing *online* é praticamente inexistente: 2,59%, o que, em números absolutos significa que apenas 2<sup>9</sup> arquivos municipais têm, no caso concreto, loja na página da Internet com produtos e *merchandising* próprio do arquivo. 20 arquivos permitem, através das suas páginas a ligação com outros sítios na Internet; apenas 6 mostram a contabilização do número de acessos ou visitas.

## 2. Da qualidade do acesso e da difusão online

A primeira observação a ressaltar prende-se com a qualidade do acesso. A maior dificuldade começa logo por encontrar o "sítio" do serviço de arquivo municipal na página oficial do município. Destes, 47 (41,96%) encontram-se à distância de 2 cliques, 28 (25%) de 3 cliques, 7 (6,25%) de 4 cliques, 4 (3,57%) de 5 cliques e 1 arquivo (0,89%) só se

<sup>9</sup> O arquivo municipal da Póvoa do Varzim e o arquivo municipal de Gaia.

encontra após 6 cliques!, o que significa que em 87,5% dos casos a procura da informação arquivística não é feita num primeiro acesso. O arquivo que leva mais tempo a localizar é o da Lousã, sendo necessários 6 cliques<sup>10</sup>, para chegar ao fim e não ter qualquer informação relevante a dar ao munícipe/utilizador. As câmaras municipais não seguem um enquadramento orgânico uniforme, logo, também os arquivos, dependendo da estrutura orgânica em que se inserem, estão sob a alçada de diferentes pelouros.

Para além desta primeira dificuldade, acontece na maioria das vezes uma falta de visão sistémica, ou seja, aquilo que aparece diz respeito só ou ao arquivo histórico, ou ao arquivo fotográfico, por exemplo, havendo uma “Falta de articulação entre o arquivo intermédio e o arquivo histórico da Câmara, por vezes dependentes de unidades orgânicas diferentes” (PENTEADO; HENRIQUES, 2008:31). Na análise agora feita comprova-se a afirmação atrás citada. Em Portugal, os arquivos municipais de Beja, Cascais, Évora, Faro, Figueira da Foz, Leiria, Lisboa<sup>11</sup>, Loulé, Odemira, Ovar, Penafiel, Porto<sup>12</sup>, Sintra e Vale de Cambra apresentam uma divisão entre arquivo corrente/administrativo e arquivo histórico e/ou arquivo fotográfico, explicitando as competências de cada serviço e, nalguns casos, apresentando mesmo a documentação/informação existente em cada um deles.

Nas páginas dedicadas ao arquivo é quase unânime a existência de uma breve apresentação do serviço de arquivo, a sua missão e competências, os serviços disponibilizados assim como a sua localização física e contactos. No arquivo municipal de Tarouca aparece a informação de “brevemente” e a página dedicada ao arquivo municipal de Tondela no portal da câmara municipal está vazio de conteúdos.

Relativamente ao acesso à informação arquivística através de IDD, nos 116 arquivos municipais que têm presença na Internet, esta faz-se sobretudo através da disponibilização de guias de fundos (47), inventários (22) e catálogos (4) em formato PDF, ou seja, o utilizador tem, na maior parte dos casos, apenas uma visão geral da documentação/informação produzida e salvaguardada no arquivo municipal. Os guias de fundos dão conta dos arquivos públicos, privados, religiosos e coleções que se encontram na sua posse. Por exemplo, o arquivo municipal de Nelas apresenta um guia de fundos da documentação/informação de conservação permanente em PDF atualizado até 2007, assim como inventários, no mesmo formato, com a descrição arquivística segundo as normas ISAD(G). Nalguns casos é possível igualmente fazer o *download* desses instrumentos de descrição, noutros eles aparecem apenas como texto de apresentação do arquivo.

---

<sup>10</sup> Percurso de navegação percorrido: Áreas de atividade - Cultura - Equipamentos Culturais - Bibliotecas - Biblioteca Municipal Comendador Montenegro - Arquivo Histórico Municipal.

<sup>11</sup> O Arquivo municipal de Lisboa está dividido da seguinte forma: Núcleo Intermédio, Núcleo Histórico, Núcleo do Arco do Cego e Núcleo Fotográfico - disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/cultura-e-lazer/equipamentos-culturais/arquivo-municipal> e <http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/>.

<sup>12</sup> O Arquivo municipal do Porto apresenta na página da câmara municipal a informação sobre o arquivo geral - disponível em: <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/arquivos/arquivomunicipal/Paginas/arquivomunicipal.aspx>; o Arquivo Histórico Municipal Casa do Infante - disponível em: <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/museus/casadoinfantemuseu/Paginas/casadoinfantenucleomuseologico.aspx> e informação sobre outros arquivos.

Contudo, a formulação descritiva destes IDD nem sempre é clara pois nem sempre vêm acompanhados de um texto introdutório que clarifique o leitor sobre o que está a ver. Por exemplo, o arquivo de Oliveira de Azeméis indica que se trata do inventário da documentação de conservação definitiva tratada arquivisticamente, apresentando a descrição multinível ao nível da Série e Subsérie. Este título alerta o utilizador para dois factos: o primeiro que está só perante informação do arquivo de conservação permanente, dito histórico, e apenas da documentação tratada. A informação fornecida alerta, ou pelo menos deixa a dúvida, de que possam existir fundos não tratados arquivisticamente e de que existe todo um conjunto de informação arquivística dos arquivos corrente e intermédio que não está acessível através deste IDD. Também no arquivo de Portimão se faz a advertência de que o guia de fundos é provisório, e o arquivo da Trofa diz estar em elaboração o seu instrumento de pesquisa, embora apresente a descrição das coleções oferecidas ao Centro Digital de Informação Local. Outra situação acontece, por exemplo, com o arquivo municipal da Lourinhã que elenca alguns documentos não se percebendo se correspondem a fundos, séries ou coleções. Ou então o arquivo municipal da Póvoa de Varzim que apresenta o Guia de fundos, fazendo a sua descrição, divididos entre públicos e privados; contudo, ao clicar nos Inventários e nos Catálogos encontra-se tão-somente a sua definição (de “inventário” e de “catálogo”) e não o instrumento de descrição ou os documentos descritos. Curiosamente, ao clicar no botão “Sala de Leitura”, presente na mesma página, encontra-se o inventário dos Registos Paroquiais.

Este facto acontece igualmente noutras situações em que a informação arquivística não é disponibilizada no mesmo local de acesso: veja-se o exemplo de Olhão. Na página do arquivo municipal existe um botão para “Acervo Documental” e aqui encontra-se o elenco dos fundos pertencentes ao município; contudo, se se entrar nas “Actividades Realizadas”, nas “Publicações” encontra-se um PDF com o “Guia do Arquivo Histórico Municipal de Olhão”. O utilizador tem que fazer vários acessos para encontrar esta informação.

No caso dos arquivos que apresentam descrição multinível através de plataformas de pesquisa como o Archeevo<sup>13</sup>, o InfoGestNet<sup>14</sup>, o X-arq<sup>15</sup> ou o GISA<sup>16</sup>, aí o utilizador já pode fazer pesquisas mais refinadas e encontra os objetos digitais associados à informação que procura. Estas plataformas de pesquisa apresentam a descrição arquivística segundo as normas ISAD(G). Salvo nestes casos, em que os objetos digitais aparecem associados à informação arquivística visto estarem integrados numa plataforma de pesquisa, na maior parte dos casos, aquilo a que o utilizador tem acesso são a imagens isoladas, dos forais ou documentos considerados importantes, disponibilizadas como “Documento do Mês”. O caso do arquivo municipal de Coimbra é ilustrativo disto mesmo visto que é só no “Projeto Documenta” que estão disponibilizados objetos digitais de documentos

---

<sup>13</sup> O Archeevo é utilizado pelos arquivos municipais de Vila Nova de Famalicão, Albufeira, Mafra, Oeiras, Constância e Ponte de Lima.

<sup>14</sup> No InfoGestNet é possível pesquisar a informação/documentação dos seguintes arquivos municipais: Beja, Lagoa, Alcácer do Sal, Mafra, Marinha Grande, Arcos de Valdevez, Bragança, Loulé, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Ribeira de Pena, Tavira e Vila Real. O arquivo municipal de Tavira ou o de Paredes de Coura têm o acesso a esta plataforma no *site* da câmara municipal mas o arquivo municipal de Mafra usa o Archeevo e os arquivos municipais de Beja, Bragança e de Vila Real não têm qualquer indicação de que existe este portal com a descrição arquivística dos seus fundos!

<sup>15</sup> O X-arq (*extended-archive*) é usado pelos arquivos municipais de Montemor-o-Novo, Cascais e Lisboa.

<sup>16</sup> O GISA – Gestão Integrada de Sistema de Arquivo – é utilizado pelos arquivos municipais de Braga, Porto e Vila Nova de Gaia.

selecionados. Este projeto “visa ultrapassar as barreiras físicas do Arquivo, divulgando os seus exemplares a um público mais vasto, que não pode deslocar-se para consulta dos originais presencialmente, nem pode conhecê-los através de exposições temporárias, sempre efémeras no tempo, exigindo condições de segurança e conservação adequadas para apresentar os documentos, que o AHMC não possui nas instalações provisórias que ocupa. Assim, resta-lhe aproveitar as possibilidades que as TIC's, novas Tecnologias da Informação e Conhecimento, oferecem para virtualmente divulgar o Arquivo”, lê-se na página.

Se ao nível do acesso se apresentam algumas dificuldades, verifica-se que são muito poucos os arquivos que oferecem uma efetiva difusão de informação arquivística *online*. É um facto que já muitos arquivos têm serviço cultural, serviço educativo, realizam exposições documentais, abrem as portas dos seus serviços a visitas mas isto são tudo ações direcionadas para um público que se desloca fisicamente ao serviço de arquivo, que não encontram paralelo no universo virtual. A maior parte das vezes, aquilo que se encontra na Internet é a publicidade para a comunidade *online*, disponibilizando numa galeria de imagens o evento que já passou.

Em certos arquivos é fornecida a ligação a outros sítios na Internet de interesse arquivístico, nem sempre atualizado como acontece com 3 arquivos municipais<sup>17</sup> do distrito de Viseu que têm *links* para blogues cuja última atualização data de 2010.

A proximidade com o público, o cidadão, o utilizador faz-se igualmente através de exposições “função capaz de o fazer [ao arquivo] interagir com um público não especializado” que Marta Nogueira identifica como “difusão cultural” (NOGUEIRA, 2012b:6). As exposições documentais são uma forma de “possibilitar uma melhoria da imagem institucional do Arquivo” (NOGUEIRA, 2012b:46) mas exposições virtuais, que não estão condicionadas por motivos logísticos (espaço, material expositivo, condições ideais de temperatura, humidade relativa e luz) e que chegam a um público mais vasto, devido à ubiquidade da Internet, são quase uma miragem no panorama arquivístico português<sup>18</sup>. Os melhores exemplos encontram-se nos arquivos de: Évora, Lagos, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Vila Nova de Gaia.

O sítio na Internet do arquivo municipal de Évora tem visitas às suas várias valências assim como exposições virtuais. O arquivo municipal de Lagos, para além da publicidade que faz às exposições documentais, tem os catálogos das mesmas *online* que permitem virar as páginas, tem uma visão panorâmica da sala com a exposição e vídeos do edifício. O arquivo municipal de Albufeira tem a indicação de 3 exposições virtuais mas, à data<sup>19</sup> da consulta do *site*, não estavam acessíveis. Outros arquivos municipais acabam por permitir um certo acesso virtual às exposições documentais que realizam. Não se podendo considerar como uma real e efetiva exposição virtual, o arquivo municipal do Barreiro, por exemplo, disponibiliza em PDF os painéis e murais que estiveram patentes na exposição; o de Vila do Bispo, na secção “Informações úteis” tem uma visita virtual ao arquivo em formato PDF; e o de Coimbra tem uma visita virtual ao arquivo em PDF e os catálogos das exposições realizadas, também em PDF.

---

<sup>17</sup> São eles: Castro de Aire, Nelas e Viseu. Estes arquivos têm ligação a blogues que não estão ativos.

<sup>18</sup> Esta realidade também se verifica no caso dos Arquivos Distritais portugueses (NOGUEIRA, 2012b:65).

<sup>19</sup> Agosto de 2013.

As exposições documentais em arquivos até são uma realidade mas pouco se vislumbra delas na Web e se, ao nível da difusão, os catálogos das exposições são instrumentos que potenciam “uma utilização e usufruição” dos documentos/informação dos arquivos municipais “que não se baseia nem se esgota no acesso” (NOGUEIRA, 2012b:21), então estes instrumentos deveriam ser amplamente divulgados *online*; no entanto, nos sítios dos arquivos, sobretudo o que se encontra, é a publicidade a estas iniciativas expositivas, disponibilizando apenas o cartaz ou um convite.

Por serem em número reduzido as exposições virtuais em arquivos municipais, considerou-se analisar também a iniciativa “Documento do Mês” através da qual os arquivos divulgam alguns dos documentos mais interessantes que possuem. O arquivo municipal de Olhão desenvolve esta iniciativa desde 2009 intitulada “Arquivo Vivo” e o arquivo de Póvoa do Varzim chama-lhe “Páginas de História com Estórias”. O arquivo municipal de Valongo, no seu “Documento do Mês” tem o objeto digital do documento selecionado com uma descrição e um *link* com possibilidade de partilha no Facebook. Esta é a solução mais comum: disponibilização do objeto digital com o enquadramento descritivo permitindo ao utilizador fazer o *download* do documento, enviá-lo por endereço eletrónico ou partilhá-lo numa plataforma colaborativa da web social. O arquivo municipal de Sines publica *online* o “Documento do Mês” e a iniciativa “Portas Abertas”; Santarém e Tavira também usam o “Documento do Mês”; o arquivo municipal de Ponte de Sor publica o “Documento do Mês” no *site* do Centro de Artes e Cultura.

Ao nível do marketing nos arquivos encontram-se publicações *online* e venda de publicações de edição dos arquivos. Dois arquivos (Póvoa do Varzim e Vila Nova de Gaia, ambos do distrito de Porto) têm divulgação *online* da existência de uma loja onde há merchandising próprio do arquivo, à semelhança do Arquivo Municipal de Amsterdão, que possui uma loja de venda de produtos feitos a partir da documentação custodiada no arquivo (ALBERCH FUGUERAS, 2000:5).

Para além da análise à presença por si só na Internet dos arquivos municipais, importa perceber até que ponto as plataformas colaborativas da Web 2.0 são utilizadas no acesso e na difusão da informação.

### 3. Arquivos municipais portugueses na Web Social

Algumas das ferramentas colaborativas disponibilizadas pela Web 2.0 estudadas no presente trabalho (Facebook, blogue, Twitter e Flickr) não colhem preferência como mecanismos de difusão e partilha de informação. Apenas 10 arquivos municipais têm conta no Facebook e 4 têm blogue; localizou-se um arquivo municipal com conta no Flickr<sup>20</sup> e outro com conta no Twitter<sup>21</sup>. Se se comparar com os resultados de um estudo de 2010 para as 308 bibliotecas públicas portuguesas, a autora diz que “só 57 é que, em janeiro de 2010, utilizavam alguma das tecnologias 2.0, 15 bibliotecas tinham criado um perfil ou página no Facebook, o que constitui cerca de 26% de bibliotecas presentes na rede social. Em outubro de 2010, 48 bibliotecas aderiram e sucessivamente vimos surgir mais perfis e páginas” (ALVIM, 2011:23). É fácil verificar a discrepância de números entre as duas realidades. Na comunidade biblioteconómica existem muito mais estudos sobre a

---

<sup>20</sup> O Arquivo Histórico Municipal de Cascais (desde junho de 2013).

<sup>21</sup> O Arquivo Municipal de Gaia (desde junho de 2009).

Web 2.0 e a sua relação com as bibliotecas, e o debate em torno das tecnologias participativas ao serviço das bibliotecas gerou-se há mais tempo. Para Samouelian “This dichotomy in the professional literature raises further questions about the archival community’s commitment to this latest generation of Web applications” (SAMOUELIAN, 2009:44), o que pode ajudar, em parte, a explicar esta diferença de números na adesão às plataformas colaborativas citadas.

A Web 2.0 caracteriza-se por princípios colaborativos e de partilha mas será que arquivos municipais se consideram imbrincados na ideologia 2.0? Crymble adianta que “Users increasingly decreed that it was no longer enough to offer a static web page; they now expected to be able to participate in an online experience” (CRYMBLE, 2010:128) e a web social é parte deste novo universo de colaboração e proximidade com os utilizadores mas as experiências identificadas entre os arquivos municipais portugueses são diminutas.

Em Portugal, só os arquivos de Albergaria-a-Velha e Oliveira de Azeméis (distrito de Aveiro), Guimarães (distrito de Braga), Figueira da Foz<sup>22</sup> (distrito de Coimbra), Cascais (distrito de Lisboa), Penafiel<sup>23</sup> e Valongo (distrito do Porto), Torres Novas (Distrito de Santarém), Ponte de Lima (distrito de Viana do Castelo) e Mangualde (distrito de Viseu) têm conta no Facebook<sup>24</sup>. No entanto, esta é a plataforma preferida dos portugueses, usada por mais de 4 milhões de portugueses, sobretudo por adultos (LEITÃO, 2011:111-112). No seu estudo, Crymble identificou 104 arquivos com páginas no Facebook e 64 que utilizam o Twitter, entre Agosto e Setembro de 2009 (CRYMBLE, 2010:135). Em França, e segundo dados apurados por Édouard Bouyé para 2012, só 13 arquivos têm página no Facebook e 6 têm conta no Twitter mas em contrapartida, cerca de 20 serviços desenvolvem projetos de colaboração de indexação de documentos e identificação de imagens (MOIREZ, 2011: 187); 16 projetos de indexação colaborativa estão previstas para 2012, 12 em arquivos departamentais e 3 em arquivos comunais (BOUYÉ, 2012:9).

Os blogues têm uma expressão menor entre os arquivos municipais portugueses, embora a sua utilização esteja “entre as principais atividades dos internautas portugueses em 2010” (LEITÃO, 2001:117). Os blogues parecem ter uma maior implantação no universo das bibliotecas e disso são testemunho vários trabalhos (ALVIM, 2007b; BARRETO, 2007; EIRAS, 2007; SOUSA et al., 2007). O blogue “Arquivo Municipal de Espinho – Extensão Educativa”<sup>25</sup> existe desde 2008; no portal da Câmara Municipal de Mirandela encontra-se um *link* para o blogue<sup>26</sup> (criado em Janeiro de 2010), onde se encontra um diretório das secções do arquivo corrente, o regulamento do arquivo municipal e um PDF com a lista dos presidentes da câmara dos séculos XIX e XX. No distrito de Lisboa, os arquivos municipais de Alenquer<sup>27</sup> e do Cadaval<sup>28</sup> têm blogue, sendo que este último

---

<sup>22</sup> Neste caso é o arquivo fotográfico municipal que tem conta no Facebook mas achou-se por bem considerar. Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivo.foz?fref=ts>

<sup>23</sup> São os Amigos do Arquivo Municipal de Penafiel que têm página no Facebook mas é local de difusão e partilha de informação relacionada com o arquivo municipal; daí ser tida em conta.

<sup>24</sup> Nota: nas pesquisas efetuadas para o trabalho em causa verificou-se que a maioria das edilidades tem uma página do município no Facebook. Por não se tratar de páginas específicas destinadas à informação arquivística municipal mas a toda a informação municipal não foram consideradas. Contudo, isto não significa que nas contas dos municípios não seja veiculada informação sobre o arquivo, os seus fundos, os seus serviços e as suas atividades.

<sup>25</sup> Disponível em: <http://ame-arquivomunicipalespinho.blogspot.pt/>

<sup>26</sup> Disponível em: <http://arquivomunicipalmirandela.blogspot.pt/>

<sup>27</sup> Disponível em: <http://arquivomuseualenquer.blogspot.pt/>

<sup>28</sup> Disponível em: <http://arquivo-cadaval.blogs.sapo.pt/>

arquivo utiliza apenas o blogue como ferramenta de difusão e acesso à informação arquivística, não tendo qualquer outra presença na Internet.

Em relação ao pedido de colaboração dos cidadãos na recolha, identificação, salvaguarda, valorização e difusão do património arquivístico municipal (independentemente do seu suporte), em Portugal encontram-se quatro exemplos. São eles: o arquivo histórico municipal de Albufeira que tem três projetos de colaboração com os habitantes do concelho: “Recolha de Fotografias antigas de Albufeira”, “Genealogia do Algarve”<sup>29</sup> e “Casas com história” (VALVERDE; NEGRÃO, 2013); o arquivo municipal da Trofa que procura disponibilizar documentação/informação recolhida junto dos habitantes do município no Centro Digital de Informação Local; o arquivo municipal de Palmela que tem o projeto “Uma imagem, Mil memórias” que visa a recolha do património fotográfico do concelho, contando com a participação e ajuda dos locais; e o arquivo municipal de Oliveira de Azeméis que pretende recolher fotografias a preto e branco do concelho até final do ano. A Web 2.0 é vista como uma mudança de atitude por diversos autores (MARGAIX ARNAL, 2007; CRYMBLE, 2010; ALVIM, 2011), e os casos acima citados podem situar-se nesse domínio, mas todos são unânimes em relacioná-la com a tecnologia. Nestas três situações é solicitada a colaboração e participação de todos; contudo, a ausência de ferramentas tecnológicas que possibilitem a introdução das informações solicitadas ou de imagens ou documentos afasta estas iniciativas de uma ideologia 2.0. Por exemplo, na sua página do Facebook, o Arquivo de Barcelona coloca fotografias e pede ajuda na identificação de pessoas.

A recolha de documentos nas mãos de particulares também encontra justificação no *site* do Arquivo Municipal de Barcelona<sup>30</sup>: “construir a história de Barcelona”, enfatizando que os arquivos pessoais e particulares são de grande interesse. No estudo que faz da realidade francesa ao nível dos arquivos participativos, Pauline Moirez aponta igualmente a web social como uma forma utilizada pelos serviços de recolherem arquivos privados (MOIREZ, 2012:189).

O único arquivo que usa de facto a web social para a construção colaborativa do conhecimento e que pede claramente a ajuda dos utilizadores é Arquivo Municipal de Cascais, que tem conta no Flickr desde Junho de 2013, disponibilizando “todos os dias fotografias uma imagem histórica do concelho”. “Partilhar Memórias é Fazer História” é o mote lançado pelo Arquivo Municipal de Cascais, informando os utilizadores que podem colaborar na descrição, através de comentários, e até mesmo enviar fotografias para o endereço de correio eletrónico indicado, numa verdadeira perspectiva de que “Todos somos emissores y receptores de información, es la base del nuevo concepto de trabajo” (CERDÁ DÍAS, 2009:20).

O Arquivo Municipal de Gaia é o único arquivo municipal português que tem conta no Twitter, no entanto, todos os tweets datam de 2009 e referem-se, apenas e tão só, às 1<sup>as</sup> Jornadas de Arquivos Municipais das Cidades do Eixo Atlântico.

Para além destas iniciativas de colaboração com os cidadãos, a interação *online* faz-se sobretudo através de contactos via *email* e da possibilidade de partilha de conteúdos das páginas dos serviços de arquivo municipais no email, Facebook, Twitter ou blogue do

---

<sup>29</sup> Disponível em: <http://www.genealogiadoalgarve.com/index.php>

<sup>30</sup> Disponível em: <http://w110.bcn.cat/portal/site/ArxiuMunicipal/>

utilizador que está a consultar a documentação/informação, como por exemplo o Arquivo Municipal de Vila Nova de Famalicão, e ainda o inquérito de satisfação que o Arquivo Municipal Alfredo Pimenta faz aos seus utilizadores.

## Conclusão

A ideia de arquivos participativos, em que os conhecimentos e competências dos internautas e dos não profissionais são aproveitados na indexação colaborativa, na identificação de imagens, em suma, numa melhor compreensão arquivos e no acesso à informação (MOIREZ, 2012; THEIMER, 2011b), está longe de se concretizar junto dos arquivos municipais portugueses. E os arquivos municipais como os mais próximos dos cidadãos são os espaços por excelência para isso.

O elemento chave que é a colaboração dos utilizadores não está presente no universo dos arquivos municipais portugueses. Os cidadãos e utilizadores continuam a ser vistos como “consumidores de informação” e não como uma inteligência coletiva que pode ser aproveitada. “Si no hay confianza total no tiene ningún sentido abrir espacios para la participación” (MARGAIX ARNAL, 2007:100). Será este um dos dados da equação que pode justificar esta lacuna? No mesmo sentido, Pauline Moirez afirma que “les archivistes sont tout particulièrement sensibles à la qualité des informations produites par les usagers” mas “C’est pourquoi les opérations de crowdsourcing sont encadrées, et le plus souvent intégrées sur les sites web institutionnels plutôt que déportées sur les médias sociaux où les vérifications sont plus complexes à effectuer” (MOIREZ, 2012:192). Ou seja, estes autores apontam algumas limitações à vontade de colaboração por parte dos arquivos sobretudo devido à desconfiança relativamente à qualidade de informação introduzida por não profissionais. A situação é contornável através da inscrição em sítios institucionais e até mesmo a realização de testes de leitura paleográfica (BOUYÉ, 2012:7).

A primeira e principal dificuldade de quem acede é saber onde se encontra a informação sobre o serviço arquivo e se é um facto que se pode recorrer de imediato à pesquisa que os *sites* dos municípios permitem, nem sempre é fácil seguir um percurso que retrate a dependência orgânica do serviço de arquivo dentro do organismo municipal.

Chega-se à conclusão que dos 116 serviços de arquivo municipais que têm informação na Internet, 112 foram contemplados pelo PARAM, mas são ainda muito poucos (13,79%) aqueles que oferecem possibilidade de pesquisa em plataformas *online* com descrição multinível segundo as normas ISAD(G). Verifica-se também que os instrumentos de descrição documental em formato PDF (guias de fundos, inventários e catálogos), dentro ainda de uma visão de Arquivo 1.0 são a forma mais comum de acesso à documentação/informação. O utilizador cidadão, na grande maioria dos casos, tem que se deslocar fisicamente aos serviços de arquivo municipais visto que o que encontra na Internet são instrumentos de pesquisa insuficientes e desajustados à realidade século XXI, assim como poucos objetos digitais disponíveis *online*, nalguns casos sem contextualização.

Se ao nível do acesso se apresentam algumas dificuldades, verifica-se que são muito poucos os arquivos que oferecem uma efetiva difusão de informação arquivística *online*. É um facto que já muitos arquivos têm serviço cultural, serviço educativo, realizam

exposições documentais, abrem as portas dos seus serviços a visitas mas isto são tudo ações direcionadas para um público que se desloca fisicamente ao serviço de arquivo, que não encontram paralelo no universo virtual.

Não se pode falar em arquivos 2.0 (exceção feita a Cascais) pois as ferramentas colaborativas da Web 2.0 são raramente utilizadas pelos arquivos municipais. Se nalguns casos existe uma perspetiva colaborativa entre arquivos e cidadãos, sendo pedida colaboração às populações sobretudo para recolha de documentação/informação arquivística, isso acontece ainda em ambiente não digital visto que as ferramentas colaborativas disponibilizadas pela Web 2.0 estudadas no presente trabalho (Facebook, blogue, Twitter e Flickr) não colhem preferência como mecanismos de difusão e partilha de informação, nem tão pouco são utilizadas no aproveitamento da inteligência coletiva para a construção do conhecimento. Como atrás se viu, apenas 10 arquivos municipais têm conta no Facebook, 4 têm blogue, 1 tem com conta no Flickr e outro no Twitter. É manifestamente pouco.

Conclui-se, portanto, que os arquivos podem ser mais flexíveis e abertos, procurando corresponder às expectativas e exigências dos utilizadores, fazendo uso das ferramentas colaborativas para chegar a um público mais vasto e diversificado pois “Los recursos, los centros, los archivos se abren a la participación y al fomento de actitudes cooperativas, o directamente se llega a la autogestión del usuario, creando los increíblemente populares “archivos sociales”, de información creada y compartida por los propios usuarios” (CERDÁ DÍAS, 2009: slide 20).

### **Referências bibliográficas**

**ACUÑA, María José de; AGENJO, Xavier**

2005 Archivos en la era digital: problema (y solución) de los recursos electrónicos. *El profesional de la información*. [Em linha]. 14:6 (2005) 407-413. [Consult. 2 out. 2013].

Disponível em:

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/noviembre/2.pdf>

**ALBERCH FUGUERAS, Ramón**

2000 Ampliación del uso social de los archivos: estrategias y perspectivas. In *Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica*. [Em linha]. Rio de Janeiro, 2000. [Consult. 3 out. 2013].

Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/download/ramonfugueras.rtf>

**ALVIM, Luísa**

2011 Impossível não estar no Facebook! O nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. *Cadernos BAD*. 1:2 (2011) 14-26.

**ALVIM, Luísa; NUNES, Manuela Barreto**

2010 As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação? Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas. [Em linha]. CONGRESSO

NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, DOCUMENTALISTAS E ARQUIVISTAS, 10º, Guimarães, 2010 [Consult. 1 nov. 2012].

Disponível em:

<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/204/200>

**ALVIM, Luísa**

2007a A Avaliação de Qualidade de Blogues. [Em linha]. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, DOCUMENTALISTAS E ARQUIVISTAS, 9º, Ponta Delgada, 2007. [Consult. 1 nov. 2012].

Disponível em:

<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/595/444>

**ALVIM, Luísa**

2007b Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0. *Cadernos BAD*. 1 (2007) 38-74.

**ALVIM, Luísa**

2010 Da blogosfera ao facebook: o paradigma da comunicação nas bibliotecas portuguesas. *Cadernos BAD*. 1:2 (2009-2010) 29-59.

**BARRETO, Adalberto**

2007 Blogues e bibliotecas: informação, comunicação e *nonsense* à velocidade da luz. *Cadernos BAD*. 1 (2007) 6-22.

**BOUYE, Édouard**

2012 *La Web collaboratif dans les services d'archives publics: un pari sur l'intelligence et les motivations des publics* [PDF]. [S. l. : s. n.], 2012. [Consult. 25 jan. 2013].

**CERDÁ DÍAZ, Julio**

2009 *Nuevas arquitecturas de la memoria: los archivos en la era digital*. [Em linha]. Bilbao, 2009. [Consult. 27 ago. 2013].

Disponível em:

<http://www.centroicaro.net/fileadmin/icaro/documentos/expo/jornadainaugural/los-archivos-en-la-era-digital.pdf>

**CRYMBLE, Adam**

2010 An Analysis on Twitter and Facebook use by the archival community. [PDF]. *Archivaria*. 70 (Fall 2010) 125-151 [Consult. 12 dez. 2012].

Disponível em:

<http://www.crymble.ca/adam/cv/publications/Crymble-Archivaria.pdf>

**EIRAS, Bruno Duarte**

2007 Blogs: mais que uma tecnologia, uma atitude. *Cadernos BAD*. 1 (2007) 75-86.

**KING, Kiara**

2008 *An Introduction to use Web 2.0 in the archives*. [Em linha] York: Society of Archivists Conference, 2008. [Consult. 30 set. 2013].

Disponível em: <http://www.slideshare.net/araik/archives-20-presentation>

**LEITÃO, Paulo Jorge Oliveira**

2010 Uma Biblioteca nas redes sociais: o caso da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian no FLICKR. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Actas*. Guimarães: BAD, 2010.

**LEITÃO, Paulo Jorge Oliveira**

2011 A Web 2.0 e os seus públicos: o caso português. [Em linha]. *Páginas a&b*. 2.<sup>a</sup> série, 8 (2011) 107-131 [Consult. 12 dez. 2012].

Disponível em:

[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/17943/1/A%20Web%202%20PORTUGAL\\_UTILIZACAO.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/17943/1/A%20Web%202%20PORTUGAL_UTILIZACAO.pdf)

**LEITÃO, Paulo Jorge Oliveira**

2011 WIKIS e Bibliotecas. *Cadernos BAD*. 1:2 (2011) 58-76.

**MARGAIX-ARNAL, Didac**

2007 Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. [Em linha]. *El profesional de la información*. 16:2 (mar.-abr. 2007) 95-106. [Consult. 30 set. 2013].

Disponível em:

<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9521/1/kx5j65q110j51203.pdf>

**MARGAIX-ARNAL, Didac**

2008 Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. [Em linha] *El profesional de la información*. 17:6 (nov.- dec. 2008) 589-601. [Consult. 30 set. 2013].

**MOIREZ, Pauline**

2012 Archives participatives. [Em linha]. In *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 2012, p. 187-197 [Consult. 30 janeiro 2013].

Disponível em:

[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/72/54/20/PDF/ArchivesParticipatives\\_PMoirez.pdf](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/72/54/20/PDF/ArchivesParticipatives_PMoirez.pdf)

**NOGUEIRA, Marta**

2010 Archives in Web 2.0: new opportunities. [Em linha]. *Ariadne*. 63 (Apr. 2010). [Consult. 13 dez. 2012].

Disponível em:

[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1850/3/MNogueira\\_Archives\\_in\\_Web\\_2.0](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1850/3/MNogueira_Archives_in_Web_2.0)

**NOGUEIRA, Marta**

2012a Terminologia Arquivística: reflexões sobre o conceito de difusão. In ENCONTRO DE ARQUIVOS DO ALGARVE, 2º, Portimão, 2011 – *Sistema de Gestão Integrada da Informação: atas...* Portimão: II E.A.A., 2012, p.89-109.

**NOGUEIRA, Marta**

2012b *A Difusão cultural no Arquivo Nacional e nos Arquivos distritais portugueses: as exposições documentais (1990-2009)*. 2012.

Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, ramo Arquivos, apresentada à Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora.

**PENTEADO, Pedro; HENRIQUES, Cecília**

2008 A DGARQ na rota da qualificação dos arquivos municipais. [Em linha]. In IX ENCONTRO NACIONAL E ARQUIVOS MUNICIPAIS, 9º, Évora, 2008 – *Novos Desafios da Gestão Documental*. Évora: IX E.N.A.M., 2008. [Consult. 22 nov. 2012].

Disponível em:

<http://bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/149>

**PORTUGAL. Instituto dos Arquivos Nacionais / Torre do Tombo**

1998 *Programa de Apoio à Rede de Arquivos Municipais (PARAM)*. Lisboa: IAN/TT: 1998.

**PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade**

2005 *Norma Portuguesa 4041: Informação e Documentação: Terminologia arquivística: conceitos básicos*. Lisboa: I.P.Q., 2005.

**SAMOUELIAN, Mary**

2009 Embracing Web 2.0: archives and the newest generation of web applications. [Em linha]. *The American Archivist*. 72 (Spring/Summer 2009) 42-71 [Consult. 19 set. 2013].

Disponível em:

<http://archivists.metapress.com/content/k73112x7n0773111/fulltext.pdf>

**SINCLAIR, Joan Marguerite**

2011 *The Interactive archives: social media and outreach*. [Em linha]. [Consult. 14 dez. 2012].

Tese apresentada à Faculdade de Estudos Graduados da Universidade de Manitoba para obtenção do grau de Mestre em Artes, 2011.

Disponível em: <http://mspace.lib.umanitoba.ca/handle/1993/8461>

**SOUSA, Paulo Jorge [et al.]**

2007 A Blogosfera: perspectivas e desafios no campo da Ciência da Informação. *Cadernos BAD*. 1 (2007) 87-106.

**THEIMER, Kate**

2011a Exploring the participatory archives. [Em linha] In [www.archivesnext.com](http://www.archivesnext.com) slide share. [Consult. 30 set. 2013].

Disponível em: <http://www.slideshare.net/ktheimer/theimer-participatory-archives-saa-2011>

**THEIMER, Kate**

2011b What Is the meaning of archives 2.0? [Em linha]. *The American Archivist*. 74 (Spring/Summer 2011) 58-58. [Consult. 30 jan. 2013].

Disponível em: [http://bing.exp.sis.pitt.edu/661/1/AA\\_Web\\_2.0.pdf](http://bing.exp.sis.pitt.edu/661/1/AA_Web_2.0.pdf)

**TONTA, Yasar**

2008 Web 2.0 technologies and information services. [Em linha]. *IMC Meeting, 28-30 May, La Spezia, Italy*. [Consult. 29 set. 2013]. Disponível em: [http://www.academia.edu/255168/Web\\_2.0\\_Technologies\\_and\\_Information\\_Services](http://www.academia.edu/255168/Web_2.0_Technologies_and_Information_Services)

**VALVERDE, Isabel; NEGRÃO, Sónia**

2013 Os Arquivos ao serviço da Reabilitação Urbana. [Em linha]. In ENCONTRO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, Faro, 2013 – *Instituições, arquivos e sistemas de informação na era pós-custodial*. Faro: Universidade do Algarve, 2013. [Consult. 10 out. 2013].

Disponível em:

[http://eiarquivos2013.weebly.com/uploads/1/6/7/0/16700556/os\\_arquivos\\_ao\\_servico\\_da\\_reabilitacao\\_urbana.pdf](http://eiarquivos2013.weebly.com/uploads/1/6/7/0/16700556/os_arquivos_ao_servico_da_reabilitacao_urbana.pdf)

Ana Margarida Dias da Silva | [margaridadiasdasilva@gmail.com](mailto:margaridadiasdasilva@gmail.com)

Mestre em Ciências da Informação e da Documentação, área de Especialização em Arquivística – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

**Resumo:** Em plena Era da Informação, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) assumem um papel preponderante nas atividades de qualquer organização. Destacam-se, por isso, a segurança e a preservação da informação. Precisamente numa altura em que a informação em meio digital assume cada vez maior importância, torna-se necessário repensar as tradicionais abordagens. Assim, pretende-se, com este artigo abordar a temática do “desafio digital” e as questões que suscita em torno da autenticidade, integridade, fidedignidade, confidencialidade, disponibilidade, inteligibilidade e usabilidade da informação, colocando o foco na Gestão da Informação (GI). Apresentam-se, ainda, alguns dos resultados do estudo desenvolvido em 2013 congregando a Gestão do Sistema de Informação (SI) e a Gestão de Serviço de TI numa autarquia, nomeadamente a proposta de bases para um *Modelo de Segurança e Preservação da Informação*, indissociável do objetivo estratégico de *certificação do repositório de informação organizacional* e da operacionalização da ISO 16.363:2012, cuja “*Checklist para um Repositório Digital Confiável*” se traduziu e apresenta em anexo.

**Palavras-chave:** Gestão da Informação; Segurança da Informação; Preservação da Informação; ISO 16.363:2012

**Abstract:** In the Information Age, Information and Communication Technologies (ICT) play a major role in the activities of any organization. It is noteworthy, therefore, the safety and preservation of information. Precisely at a time when digital information is gaining increasing importance, it becomes necessary to rethink traditional approaches. Thus, it is intended with this article to address the theme of “digital challenge” and the issues it raises about authenticity, integrity, reliability, confidentiality, availability, comprehensibility and usability of information, placing the focus on Information Management (IM). It is also presented some results of the study conducted in 2013 by pooling the Information System Management (ISM) and IT Service Management in a municipality, namely the proposed basis for a *Model of Information Security and Preservation*, inseparable from the strategic objective of the *organizational information repository certification* and the ISO 16.363:2012 operationalization, whose “*Checklist for Trusted Digital Repository*” is translated and presented in Annex.

**Keywords:** Information management; Information security; Information preservation; ISO 16.363:2012

## ***Gestão da Informação: do modelo de segurança e preservação ao repositório confiável<sup>1</sup>***

### **Introdução**

Face ao exponencial crescimento da informação em formato *digital*, que coloca cada vez mais desafios à Gestão da Informação (GI), reforça-se a necessidade de assegurar uma correta e eficaz Gestão da Segurança e da Preservação da Informação (GSPInf) no decurso da atividade das instituições e demais organizações.

---

<sup>1</sup> Artigo que apresenta e desenvolve algumas das propostas que integram a dissertação defendida publicamente na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto em outubro de 2013: SOUSA, Paula Maciel Carvalho de – *Segurança e preservação da informação: um modelo para os Municípios*. Porto, 2013. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Serviços e Gestão: Orientador da FEUP, António Brito; coorientadora da FLUP, Maria Manuela Pinto; orientador da CMP, Alexandre Sousa.

Desta forma, a conceção de um Repositório Digital, ou Arquivo Digital, confiável e perspectivado para o longo prazo, configura-se cada vez mais como um passo decisivo nesse sentido, exigindo a adoção de uma abordagem sistémica e integrada, no âmbito de uma Gestão da Informação organizacional teoricamente sustentada, que abarque todo o ciclo de vida da informação e na qual se assuma a função de Preservação e de Segurança como suas variáveis incontornáveis.

Convém, ainda, ressaltar a importância deste tema, enquadrando-o no quadro legislativo atual, no qual se destaca, a nível internacional a iniciativa da *Agenda Digital para a Europa*, enquadrada na Estratégia Europeia EU 2020, e que pretende prosseguir as políticas europeias no âmbito da Sociedade da Informação. Da revisão efetuada em 18 de dezembro de 2012, resultaram sete prioridades para a economia e sociedade digitais, através das quais se pretende um “aumento do investimento nas tecnologias da informação e da comunicação (TIC), a melhoria das qualificações digitais dos trabalhadores, a abertura do setor público à inovação e a reforma das condições quadro da economia da Internet”<sup>2</sup>.

Neste sentido, a Câmara Municipal do Porto (CMP), enquanto instituição que integra a Administração Local, procura responder a este desafio avançando, entre outras medidas, para a criação do seu Arquivo Digital Certificável, com vista a garantir a produção, armazenamento, uso e disponibilização de informação confiável, autêntica, fidedigna, íntegra e inteligível.

Como principais instrumentos orientadores da operacionalização exigida ao nível da *segurança da informação*, identifica-se a ISO/IEC 27.001:2005; ao nível da *gestão de serviços de TI*, as boas práticas ITIL e a ISO/IEC 20.000:2005; e ao nível da *preservação da informação*, a ISO 14.721:2012 – *Space data and information transfer systems – Open Archival Information System – Reference Model*, a ISO/TR 18.492:2005 – *Long-term preservation of electronic document-based information* e a ISO 16.363:2012 – *Space data and information transfer systems – Audit and certification of trustworthy digital repositories*<sup>3</sup>.

A estes instrumentos acrescem-se as referências de casos de boas práticas, nomeadamente as orientações identificadas e sistematizadas por outros municípios e instituições no âmbito dos “tradicionais” serviços de informação, enquadrando este referencial normativo e experiência acumulada com uma base teórica, sustentada na Ciência da Informação (CI) e na área transversal da GI, que lhes confere a imprescindível base de conhecimento científico e organizacional que orientará a ação.

### **Conceitos e relevância da temática na Era da Informação**

A informação é encarada, atualmente, como um dos ativos de maior valia numa organização, isto é, uma fonte de vantagem estratégica.

---

<sup>2</sup> ANACOM (2013) - *Comissão Europeia define prioridades digitais para 2013-2014*. [Em linha]. Disponível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1148610>

<sup>3</sup> Norma que resulta da revisão da anterior *checklist* do TRAC. AMBACHER, B. U. A. - *Trustworthy Repositories Audit & Certification: criteria and checklist (TRAC)*. Chicago: CRL Center for Research Libraries, 2007. [Em linha]. [Consult. 15 jan. 2014]. Disponível em: [http://www.crl.edu/sites/default/files/attachments/pages/trac\\_o.pdf](http://www.crl.edu/sites/default/files/attachments/pages/trac_o.pdf)

A concentração de esforços relativa à segurança e à preservação da informação é uma condição *sine qua non* para se assegurar que as organizações estabeleçam eficazmente as suas linhas de ação, objetivos, missão e estratégia.

Frequentemente constata-se a utilização de alguns conceitos que, pela sua pertinência e por serem alvo de ambiguidade, necessitam de ser clarificados.

Destaca-se, neste caso, o conceito de **Sistema de Informação (SI)** que de acordo com Silva (2006), é “constituído pelos diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito (...), não importa qual o suporte (material e tecnológico), de acordo com uma estrutura (entidade produtora/recetora) prolongada pela ação na linha do tempo”. Referencia, pois, a informação produzida, recebida e acumulada pela organização.

Por sua vez **Sistema de Tecnologia de Informação (STI)** constitui a designação vulgarmente atribuída aos “sistemas informáticos”/”sistemas de informação”. Segundo Pinto (2009), o STI “é assumido como a plataforma tecnológica - meio físico/lógico de suporte à produção, transmissão, armazenamento e acesso à informação que constitui o SI propriamente dito”.

É, por isso, visível uma proximidade que afirma a importância das Tecnologias de Informação na Gestão da Informação e de uma parceria que não pode ser confundida com substituição ou sobreposição.

Na perspetiva da Ciência da Informação, e de acordo com Silva e Ribeiro (2002), a informação, enquanto fenómeno e processo humano e social, é definida como sendo o “conjunto estruturado de representações mentais [e emocionais] codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada”.

Por sua vez, o conceito de **Gestão da Informação** encontra-se diretamente ligado com o **ciclo de vida da informação**, compreendendo uma “vasta problemática ligada à produção da informação (do meio ambiente à estrutura produtora, a operacionalização e utilidade da memória orgânica, os atores, os objetivos, as estratégias e os ajustamentos à mudança) em contexto orgânico institucional e informal” (SILVA, 2009).

Contudo e, como observa Pinto (2005), não basta possuir e gerir os meios eletrónicos de captura/produção, processamento, armazenamento e disponibilização de informação; possuir/gerir recursos de informação; disponibilizar e gerir informação. É fundamental o planeamento estratégico da tecnologia e da produção da informação; o planeamento da administração do sistema, dos sistemas de segurança, o acesso multinível e através de diferentes meios e suportes, o controle e avaliação de tempos de acesso e recuperação da informação e conhecer, avaliar e planear a estrutura produtora de informação/atores, os processos de negócio/produção de informação, os consumidores/clientes, o ambiente interno e externo da organização.

Atualmente, impera o desafio da gestão da informação em meio digital, predominando as questões em torno da obsolescência tecnológica, independentemente do seu nível (*hardware*, *software*, isto é, suportes de armazenamento, formatos, etc.). Este problema levanta duas questões que se prendem com (PINTO, 2010):

- a necessidade de garantir a inteligibilidade e o acesso continuado à informação, independentemente das mutações tecnológicas;
- a indissociável necessidade da inequívoca identificação do contexto de produção dessa informação e de intervenções subsequentes.

Com a problemática que o meio digital impõe relativamente ao armazenamento, recuperação e acesso da informação, a **Gestão da Informação** tem que ser assumida em duas perspetivas (Pinto, 2013):

1. a **informacional**, isto é, como uma área-chave na Organização/Instituição abarcando e integrando no ciclo de gestão todo o ciclo de vida da informação;
2. a **organizacional**, tendo como referente os três principais vetores da Organização: os **processos**, as **pessoas** e a **tecnologia**.

Assim sendo, o desafio da criação de um Repositório/Arquivo Digital vai para além da *tecnologia*, envolvendo, igualmente, a *organização*, os seus *atores* e *processos*.

Pinto e Silva (2005), perspetivando a gestão do sistema de informação, apontam precisamente para a ideia de que as Organizações necessitam de “uma abordagem que congregue, desde a fase de conceção da plataforma tecnológica (*hardware* e *software*), até à produção, circulação, avaliação, armazenamento, disponibilização e preservação da informação, toda a Organização e os seus processos de negócio”. Neste pressuposto configuram o **modelo teórico de base sistémica SI-AP (Sistema de Informação – Ativa e Permanente)** que orientará a Organização e os seus colaboradores no processo de adequação da gestão da informação com vista à sua transformação, desde logo, numa organização “aprendente” e, posteriormente, numa “organização inteligente”.

### ***Políticas, Avaliação da Segurança da Informação e Estratégias de Preservação***

Neste contexto, destaca-se o papel atribuído às Políticas, num enquadramento que se pretende estruturado e integrador da ação ao nível do SI e do STI.

No âmbito que despoletou o estudo desenvolvido, a segurança da informação e os serviços TI, as “políticas” reportam-se a um conjunto de práticas que devem orientar de forma a salvaguardar a informação de eventuais ataques, vulnerabilidades, ameaças ou riscos. Citando Zúquete (2008), “as **políticas de segurança** definem fundamentalmente requisitos de segurança que devem ser respeitados para garantir um determinado resultado”. A ISO/IEC 27.003 (2010) define política como sendo “uma declaração de intenção e direção como formalmente expresso pela gestão”.

A *Política de Segurança* é o documento por excelência que define, em linhas gerais, as regras de segurança. Define-se como sendo um conjunto de procedimentos, princípios, normas e diretrizes que explicitam os requisitos do negócio, e que regula a proteção e salvaguarda da informação e recursos da organização. Deve estar alinhada com a Gestão de Risco de forma a garantir o seu controlo e avaliação, bem como ser revista de acordo com a periodicidade definida, de forma a assegurar a sua adequação.

Figura 1 – Hierarquia de Políticas (Fonte ISO/IEC 27003:2010)



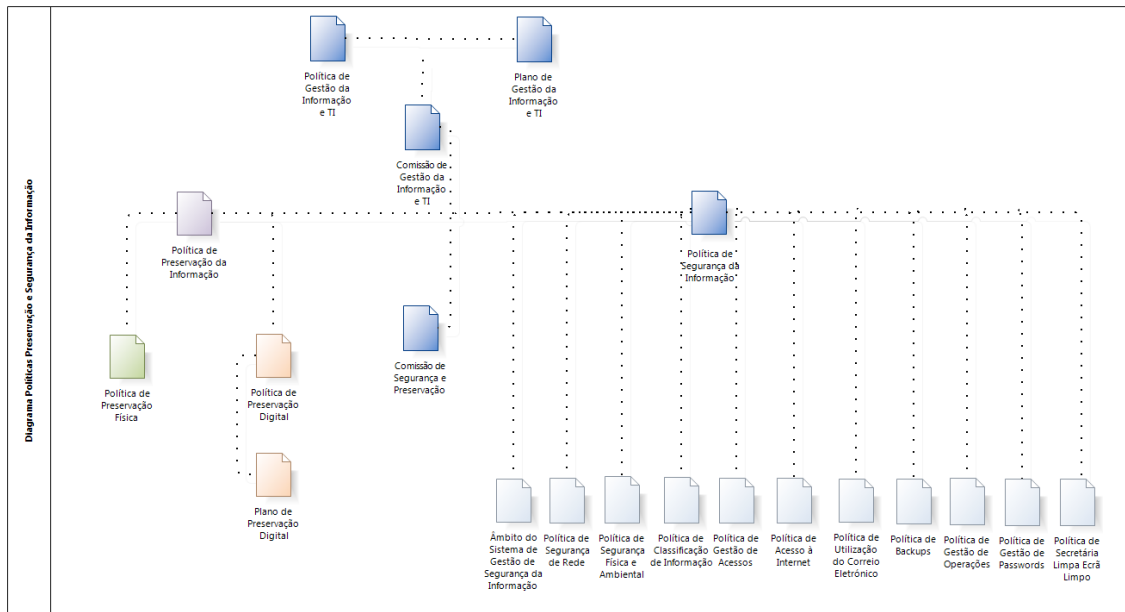
No entanto, as questões suscitadas pela segurança da informação colocam-se a outros níveis e, para serem efetivamente asseguradas, têm que ser equacionadas proporcionalmente à importância da informação, como ativo crucial em qualquer organização, e refletir o seu papel, presença e requisitos ou atributos que lhe são exigidos no seio e fora da Organização que a produz, recebe e acumula.

Importa, pois, pensar também em aspetos como a **autenticidade**, a **integridade**, a **acessibilidade continuada**, a **preservação a longo prazo** e, ainda, a **inteligibilidade**. Por isso, algumas normas (ISO/IEC 27.001:2005, ISO 14.721:2012 e ISO 16.363:2012) são contributos operacionais fundamentais para a preparação do processo de implementação e manutenção do Arquivo/Repositório Digital, nomeadamente no que diz respeito à salvaguarda da proteção da informação em formato digital e à garantia do acesso à mesma, particularmente nos documentos que se encontram autenticados digitalmente (por exemplo, através do Cartão do Cidadão).

A sua utilização deve ser assumida em termos de complementaridade. No que diz respeito às normas relativas à segurança da informação, “não têm em conta os componentes organizacionais, procedimentais e de preservação necessários para a gestão a longo-termo dos recursos digitais” (ISO, 2012). Por sua vez, a ISO 14.721 “providencia um modelo de referência ou *framework* de alto nível, identificando os participantes na preservação digital, os seus papéis e responsabilidades, e os tipos de informação a serem trocados durante o curso do depósito e ingestão em disseminação a partir de um repositório digital” (ISO, 2012).

No diagrama ilustrado na Figura 2, constata-se a importância e a inter-relação entre as *Políticas de Preservação de Informação* e as *Políticas de Segurança de Informação*, alicerçadas por uma *Política de Gestão da Informação e TI*, e respetivo Plano, sob a monitorização de uma *Comissão de Gestão da Informação e TI* que supervisiona a *Comissão de Segurança e Preservação*.

Figura 1 – Estrutura de Políticas (Preservação e Segurança de Informação)



### Políticas de Preservação de Informação

Ultimamente tem-se assistido a uma maior divulgação de normas e boas práticas relativas à preservação da informação em meio digital, pelo interesse e complexidade que esta suscita.

Desta forma, os esforços vão no sentido de contemplar políticas e processos relativos à preservação e acesso continuado à informação a que também tentam não ficar alheias as instituições de cariz mais tradicional que incorporam na sua Missão a preservação e a conservação, o que se reflete nos instrumentos orientadores que vão produzindo.

Barbedo, et al. (2010) referem que “o desenvolvimento de um plano de preservação digital e a seleção das estratégias apropriadas deve ser o resultado de um esforço de colaboração entre as unidades orgânicas referentes ao arquivo (gestão documental) e à informática (tecnologias da informação), com a participação de todas as unidades orgânicas afetadas pelo processo ou que produzam informação eletrónica”.

Numa perspetiva teoricamente sustentada da Gestão da Informação, e para a estruturação de um SI-AP, este processo terá que integrar, a par de outros, as ações planeadas, aprovadas e consignadas nas *Políticas de Gestão da Informação* da Organização em que essa colaboração é um pressuposto base para a Gestão da Informação, acompanhando todas as fases do ciclo de vida da informação e todos os processos, atores, tecnologias e planos operacionais sejam eles de digitalização, de construção dos pacotes de submissão da informação para o repositório digital ou do inerente plano de preservação. Este posicionamento exige a parceria e atuação articulada do Serviço de Informação e do Serviço de Informática que, no caso em análise, conduziu não só a respostas às solicitações de suporte mas à abordagem conjunta da problemática

da segurança da informação com a da preservação da informação, bem como à perspetivação do seu desenvolvimento, implementação e manutenção por uma equipa multidisciplinar.

Em alinhamento com as referidas Políticas, deve ser definida a *Política de Segurança e Preservação da Informação* (PSPI) corporizando duas linhas de atuação interligadas e que respondam às especificidades de cada âmbito.

O estudo desenvolvido, tendo sido suscitado pela necessidade de atuar no âmbito da segurança da informação, foi precisamente redirecionado por força do trabalho em parceria dos setores referenciados, tendo ficado evidente a necessidade de abarcar holisticamente as áreas indissociáveis da *segurança da informação* e da *preservação da informação*, tendo, no entanto, sido conferida uma atenção particular à primeira, ficando a segunda para uma abordagem que já se encontra em curso.

### ***Políticas de Segurança de Informação***

A gestão da Segurança da Informação é um processo essencial e imprescindível, sobretudo numa sociedade como a atual em que nos deparamos com a produção exponencial de informação em meio digital. É, por isso, necessária a elaboração de um conjunto de políticas de suporte que são essenciais para a observação dos três princípios básicos da segurança da informação: a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade.

A este nível as políticas devem seguir a estrutura aconselhada pela ISO/IEC 27.003:

- **Introdução** – uma breve explicação do conteúdo da política;
- **Objetivo** – o propósito da política;
- **Âmbito** – define a que partes se aplicam os princípios enumerados na política;
- **Responsabilidades** – são definidos os responsáveis pelo cumprimento dos requisitos enumerados na política, incluindo a responsabilidade pelo conteúdo e pela atualização da política;
- **Conteúdo específico da política** – os requisitos e princípios inerentes à política em específico;
- **Condicionantes (ou Políticas e normas relacionadas)** – são definidas as limitações (se aplicável) e eventuais Políticas ou Normas que tenham relação direta.

Estas políticas possibilitam a análise, identificação e tratamento de ameaças e riscos, potenciando um maior controlo e prevenção sobre as mesmas.

Sob a monitorização da *Comissão de Segurança e Preservação da Informação* (CSPI), contribuir-se-á para a estruturação de um *Sistema de Gestão da Segurança e Preservação da Informação* (SGSPI) com base num conjunto de documentos essenciais a saber: *Política de Segurança da Informação*; *Âmbito do SGSPI*; *Política de Classificação*

*da Informação; Política de Gestão de Acessos; Política de Gestão de Passwords; Política de Utilização do Correio Eletrónico; Política de Backups; Política de Acesso à Internet; Política de Gestão de Operações; Política de Secretária Limpa Ecrã Limpo; Política de Segurança Física e Ambiental; Política de Segurança de Rede.*

De acordo com as normas anteriormente referidas, uma *Política de Segurança da Informação* deve corresponder a alguns requisitos básicos:

- deve ser aprovada pela Direção, publicada e comunicada a todos os funcionários e partes externas relevantes;
- deve indicar o compromisso da gestão e a abordagem da organização relativamente à gestão da segurança da informação;
- deve indicar uma definição de segurança da informação, os seus objetivos globais e âmbito, bem como a importância da segurança como um mecanismo facilitador da partilha de informação;
- deve conter uma declaração das intenções da gestão, apoiando os objetivos e princípios de segurança da informação em consonância com a estratégia de negócio e objetivos;
- deve conter um *framework* que estabeleça os objetivos de controlo e controlos, incluindo a estrutura de avaliação e de gestão do risco;
- deve conter uma definição das responsabilidades gerais e específicas para a gestão da segurança da informação, incluindo o registo dos incidentes de segurança da informação;
- deve conter uma breve explicação das políticas, princípios, normas e requisitos de conformidade que se revelem de particular importância para a organização;
- deve ser analisada criticamente a intervalos planeados ou quando mudanças significativas ocorrerem, para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

A **Comissão de Segurança da Informação** deve ser responsável por fornecer a direção e estratégia no âmbito da evolução da maturidade de TI/SI e do nível da segurança de informação para a camada de gestão da organização. É essencial, na medida em que, a gestão dos SI e da própria informação revela-se crucial a nível estratégico.

Deve ser igualmente produzido o documento que defina o **Âmbito do SGSPI**. Uma vez que a implementação de um SGSPI se reveste de um caráter complexo, é boa prática a definição de um âmbito mais reduzido, numa primeira fase, de forma a facilitar os procedimentos a levar a cabo durante este processo.

A **Política de Classificação da Informação** deve estabelecer os princípios e as melhores práticas de Segurança da Informação a aplicar na classificação da informação. Deve ser a base para a implementação de um processo adequado e controlado de gestão do ciclo de vida da informação, de forma a assegurar o seu correto tratamento, desde a sua criação, passando pelo seu manuseamento, distribuição, armazenamento e terminando na sua destruição.

O objetivo da **Política de Gestão de Acessos** prende-se essencialmente com o estabelecimento dos princípios a aplicar na gestão das contas de utilizadores e privilégios de acesso à informação.

A **Política de Gestão de Passwords** tem na sua base os princípios que devem ser mantidos na utilização das *passwords* de acesso aos sistemas de informação. Devem, por isso, ser definidas as regras de composição das *passwords* e verificadas automaticamente. Devem ser definidas as responsabilidades dos utilizadores que devem respeitar e seguir um conjunto de boas práticas de Segurança da Informação no que diz respeito à seleção e utilização de *passwords*.

A **Política de Utilização do Correio Eletrónico** aponta as principais regras a serem seguidas de forma a facilitar a proteção e salvaguarda da informação envolvida na troca de mensagens eletrónicas, assim como os princípios de utilização correta dos recursos do correio eletrónico.

A **Política de Backups** define o conjunto de procedimentos a levar a cabo para se salvaguardar os sistemas de informação.

O objetivo da **Política de Acesso à Internet** é estabelecer os princípios e as melhores práticas a aplicar no acesso à Internet e na utilização correta dos seus recursos.

A **Política de Gestão de Operações** refere os princípios da gestão de operações, nomeadamente os procedimentos operacionais e responsabilidades, relativamente à documentação dos procedimentos operacionais, à gestão de alterações, à segregação de funções e à separação dos ambientes de desenvolvimento, teste e produção.

A **Política de Secretária Limpa Ecrã Limpo** tem como objetivo a definição de um conjunto de regras e procedimentos que inviabilizem o acesso a informação sensível por parte de outros colaboradores ou de entidades externas, o acesso a áreas sujeitas a controlo, bem como o acesso aos computadores e aplicações.

O objetivo da **Política de Segurança Física e Ambiental** prende-se com os princípios a aplicar na gestão da segurança física e ambiental da organização, em sistemas da sua propriedade e gestão.

São classificadas as instalações físicas, inclusivamente onde residam sistemas e/ou informação, com ocupação humana, temporária ou permanente, de acordo com o seu nível de criticidade, como áreas administrativas, salas de formação, etc. Devem também ser enumerados os princípios que têm como objetivo impedir o acesso físico, danos e interferência não autorizados ao perímetro e à informação, assim como os princípios relativos à proteção dos equipamentos para reduzir o risco de acesso não autorizado à informação e para protegê-los de perdas e danos.

A **Política de Segurança de Rede** compreende os princípios que visam reduzir os riscos associados ao acesso não autorizado à rede de dados de uma organização, através da definição das regras que devem ser cumpridas para utilização de equipamentos na rede.

No que respeita à Preservação da Informação, enunciaram-se os traços gerais de atuação aos vários níveis.

### *Políticas de Preservação da Informação e Política de preservação em meio digital*

No que concerne às Políticas de Preservação da Informação, assiste-se a uma subdivisão entre uma Política de Preservação Física e uma Política de Preservação Digital, seguida dos respetivos Planos de Preservação.

A **Política de Preservação Física** coloca o foco no suporte material/plataforma em que a informação é registada/armazenada, “analógico” e/ou digital.

No que diz respeito à preservação em meio digital, é essencial avaliar a informação neste meio e, deste modo, elaborar uma estratégia que defina as ações necessárias de preservação envolvendo as várias dimensões a preservar (PINTO, 2009). Assim, a **Estratégia de Preservação Digital** deve incluir (THE NATIONAL ARCHIVES, [20--?]a):

- um meio formal de aceitação de unidades informacionais, incluindo uma norma acordada para formatos de arquivo e níveis de descrição;
- um processo seguro para a transferência de unidades informacionais para o dispositivo de armazenamento, garantindo uma adequada gestão (incluindo verificações de integridade);
- mapeamento de processos para capturar a informação descritiva numa base de dados pesquisável associada aos registos por forma a que permaneçam localizáveis;
- um meio formal de disponibilizar a informação preservada aos utilizadores no formato mais apropriado tendo em conta esse conteúdo;
- um rigoroso sistema de monitorização das atividades de preservação que podem produzir dados de auditoria utilizáveis;
- a medida em que cada processo é utilizado dependerá da dimensão e da extensão do acervo.

No que concerne especificamente a uma **Política de Preservação Digital** esta deve prover à preservação no longo termo e acesso continuado à mesma, tendo presente como princípios essenciais: a autenticidade, a fidedignidade, a integridade, a inteligibilidade e a usabilidade no longo prazo (THE NATIONAL ARCHIVES, [20--?]b):

- atribuir a responsabilidade e apropriação da política a um papel sénior dentro da organização (ou seja, um diretor ou chefe de serviço);
- direcionar quais os procedimentos a seguir e fazer referência a qualquer orientação interna/outras políticas a serem seguidas;
- alinhar a política de preservação digital com outras políticas relevantes, incluindo a gestão de informação a preservar, a proteção de dados, a segurança da informação, etc.;
- apoiar a estratégia de preservação da informação digital.

### **Objetivo a atingir: a certificação do repositório (ISO 16.363:2012)**

Face à necessidade e urgência de se assegurar a preservação e acesso no futuro à informação em meio digital através de repositórios/arquivos digitais, surge um modelo que sintetiza as boas práticas relativas às componentes *infraestrutura técnica e organizacional* indispensável para a certificação de um repositório – a ISO 16.363:2012 – *Space data and information transfer systems – Audit and certification of trustworthy digital repositories*. Esta norma resulta de anos de trabalho desenvolvido em torno da *checklist* do TRAC - *Trustworthy Repositories Audit & Certification: criteria and checklist*<sup>4</sup>.

Para que os repositórios assumam com plenitude a sua missão de preservação e acesso à informação, é imprescindível que sejam sujeitos a monitorização e manutenção. O controlo de ameaças e riscos assume, por isso, uma questão a não descurar e que deve estar implícito na estratégia.

Assim, devem ser efetuadas auditorias regulares que estabeleçam o nível de confiança do repositório e a conformidade com a ISO 16.363:2012.

Segundo esta norma, há três áreas principais a serem avaliadas, divididas por 109 critérios (cf. Anexo) que devem versar sobre o armazenamento, migração e acesso a acervos digitais através de um repositório confiável:

1. Infraestrutura organizacional (25 critérios);
2. Gestão de objetos digitais (60 critérios);
3. Infraestrutura e Gestão de Riscos de Segurança (24 critérios).

O projeto Portico serve como referência, dado que se constituiu como repositório digital confiável em 2010, através de uma auditoria levada a cabo pelo Center for Research Libraries<sup>5</sup>.

A Portico é uma organização sem fins lucrativos que fornece um serviço de preservação de informação digital, através de um *arquivo permanente* de informação maioritariamente científica e técnica (livros, revistas eletrónicas e outros tipos de conteúdo académico).

Conforme análise aos relatórios da auditoria realizada, observa-se que a metodologia adotada pretendeu evidenciar a aceitação das boas práticas na gestão de sistemas digitais; os critérios a seguir; e o modelo de referência OAIS (Open Archival Information System).

Destacam-se alguns aspetos alvo de avaliação, sobretudo a nível da infraestrutura tecnológica:

---

<sup>4</sup> AMBACHER, B. U. A. – *Ob. cit.*

<sup>5</sup> PORTICO (2010) – *Portico certified as Trustworthy Digital Repository by the Center for Research Libraries*. [Em linha]. [Consult. 10 fev. 2014]. Disponível em: <http://www.portico.org/digital-preservation/news-events/news/general-news/portico-certified-as-trustworthy-digital-repository-by-the-center-for-research-libraries>

- Descrição de quaisquer mudanças significativas na arquitetura do sistema de suporte ao repositório ou de configuração, *software* crítico, ou plataformas de *software*;
- Registo de riscos do *software* e *hardware*;
- Políticas-chave fundamentais em matéria de aquisição, gestão e seleção do conteúdo arquivado e arquivos relacionados e metainformação;
- Registos de eventos e mudanças significativas na natureza e condição do conteúdo digital, como os *logs* do servidor;
- Registos de eventos e mudanças significativas nas operações do repositório.

Um repositório deverá contemplar toda a estrutura existente, através da definição de políticas e procedimentos que reflitam a gestão das unidades informacionais digitais, armazenamento e preservação, segurança e gestão de acessos, e infraestrutura tecnológica. Este conjunto de documentação deve contemplar os critérios estabelecidos na ISO 16.363:2012, de forma a proporcionar evidências de que se encontra em conformidade com a mesma.

Existe um conjunto de documentos que se revelam essenciais, a saber:

- Declaração de Missão, Visão e Objetivos e a definição da *comunidade-alvo*;
- Política e a Estratégia de Preservação - que definem a abordagem do repositório relativamente à preservação a longo prazo das unidades informacionais digitais;
- Planos de Contingência;
- Políticas de Segurança;
- Política de Gestão do Risco;
- Políticas de acesso à informação em meio digital;
- Definição das Estratégias de armazenamento e de migração/conversão das unidades informacionais digitais;
- Identificação de esquemas de metainformação adotados;
- Fichas/Manual de procedimentos de manutenção de *software* e *hardware*;
- Análises de custo-benefício, entre outros.

Nos critérios no âmbito da *Infraestrutura* e *Gestão de Riscos de Segurança* é ainda referido o emprego de normas relativas à área da segurança da informação, nomeadamente a ISO 27.002, que incide nas boas práticas relativas à gestão da segurança da informação, o que, mais uma vez, reforça a inter-relação entre a segurança e a preservação da informação.

## Conclusão

Como se pode depreender, o mundo em que nos encontramos impõe-se como sendo cada vez mais digital, motivo pelo qual este se apresenta como um fator de extrema importância a considerar, precisamente quando a questão a equacionar diz respeito à preservação e à segurança da informação, funções inerentes à gestão da informação em contexto organizacional, garantindo, assim, o acesso continuado no longo prazo a um recurso estratégico e memória de instituições, organizações e pessoas.

Neste sentido, estão disponíveis modelos teóricos e conceptuais, bem como especificações e normas que auxiliam o processo de gestão da informação em geral e, de forma particular, os cada vez mais complexos processos de gestão da segurança e da preservação da informação.

No entanto, este constitui, na realidade, um longo caminho a percorrer, devendo-se atentar, sobretudo, na gestão e não apenas, e como vem sendo habitual, na tecnologia, separando orgânica e operacionalmente áreas que são indissociáveis como a da gestão do SI e a gestão dos STI.

Aliás, é este o mote referido, ao envolvermos a *Organização* no seu todo, isto é, os seus *atores, processos* e o inerente suporte *tecnológico*.

Recentemente vem emergindo uma nova perspetiva nas organizações que tende a destacar a noção de que o *fator humano* constitui, efetivamente, o pilar central para o sucesso de qualquer projeto, política ou procedimento. No entanto, o ponto central é efetivamente os equilíbrios que se têm que arquitetar, implementar e manter.

Desta forma, a *Estratégia de Preservação e de Segurança da Informação*, as *Estratégias e Políticas de Gestão de Informação e TI* a montante e as inerentes *Políticas e Planos de suporte* representam os eixos orientadores da Organização neste sentido, consolidando os objetivos a que a Organização se propõe, garantindo, inequivocamente, que as propriedades base da informação serão asseguradas.

Considerando o meio digital e os seus rápidos ciclos de obsolescência, bem como a transversalidade da sua presença na organizações e no suporte ao processo infocomunicacional, torna-se evidente a necessidade de reconhecer e assumir a inter-relação entre a segurança e a preservação da informação e consequentes processos de gestão.

Só com este ponto de partida poderemos perspetivar a finalidade última de constituir um Arquivo/Repositório Digital Confiável com impacto a dois níveis:

- garantindo o armazenamento seguro e íntegro, o acesso controlado e a preservação no longo prazo;
- garantindo a salvaguarda de atributos informacionais essenciais, ou seja, de que a informação se mantém autêntica, fidedigna, íntegra, inteligível, utilizável, disponível e preservável.

Um ponto de chegada que tem por base a Teoria Sistémica, a valorização do fenómeno infocomunicacional, humano e social, consubstanciando-se nas características de um

modelo teórico como o SI-AP. Este é, aliás, um fator crucial ao incidir num ciclo de vida da informação uno, equacionando a sua gestão integrada e a pluridimensionalidade de unidades de informação que integram sistemas de informação tendencialmente híbridos mas que exigem ser preservados num contexto que convoca a interoperabilidade dos sistemas, o seu eficiente e eficaz desempenho e a qualidade do serviço ao utilizador.

Barbedo (2005) referencia que “a preservação aplicada ao universo digital tem conseguido finalmente despertar a atenção de todos os setores profissionais na área da gestão da informação”.

No entanto, e como acabámos de expor não é apenas a área da *Gestão da Informação* que é chamada a intervir a este nível, uma vez que, conscientes da sua transversalidade, é necessário assegurar uma base organizacional e tecnológica que contemple os requisitos que apenas se vislumbram parcialmente com a enunciação das *Políticas* a desenvolver em contexto organizacional.

Conforme refere Pinto (2010), este processo revela-se com carácter de urgência, porque se com o “analogico”, e em linha com Maria Luísa Cabral, “amanhã é sempre longe demais”, com o digital “hoje já pode ser tarde demais”.

### **Referências bibliográficas**

#### **BARBEDO, Francisco**

2005 Arquivos digitais: da origem à maturidade. *Cadernos BAD*. Lisboa. 2 (2005) 6-18.

#### **BARBEDO, Francisco; CORUJO, Luís; SANTANA, Mário**

2010 *Recomendações para a produção de planos de preservação digital*. Lisboa: DGARQ, 2010. [Em linha]. [Consult. 26 fev. 2014].  
Disponível em: [http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/PlanoPreservacaoDigital\\_V2-02.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/PlanoPreservacaoDigital_V2-02.pdf)

#### **INTERNATIONAL STANDARD ORGANISATION**

2010 *ISO/IEC 27.003:2010: Information technology: Security techniques: Information security management system implementation guidance*. Genève: ISO/IEC, 2010.

#### **INTERNATIONAL STANDARD ORGANISATION**

2012 *ISO 16.363:2012: Space data and information transfer systems: audit and certification of trustworthy digital repositories*. Genève: ISO, 2012.

#### **PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2005 Uma era, uma visão, um paradigma: da teoria à prática. *Revista da Faculdade de Letras: Ciências e Técnicas do Património*. Porto. 1.<sup>a</sup> Série. 4 (2005) 101-123.

#### **PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2009 Gestão da Informação e preservação digital: uma perspectiva portuguesa de uma mudança de paradigma. In CONGRESO ISKO-ESPAÑA, 9<sup>o</sup>, Valencia, 2009 -

*Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento: actas.* [Em linha] Valencia: Universidad Politecnica de Valencia, 2009, p.323-355. [Consult. 26 fev. 2014].

Disponível em: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/25380/2/manuelapintogestao000100395.pdf>

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2010 *Preservmap: um roteiro de preservação na era digital.* Porto: Edições Afrontamento; CETAC.MEDIA, 2010.

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo**

2013 Gestão de Documentos e meio digital: um posicionamento urgente e estratégico. In SEMINÁRIO DE ESTUDOS DA INFORMAÇÃO, 3º, Niterói, 2013 - *Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação, Gestão de Documentos em Contextos informacionais.* [Em linha]. [Consult. 8 fev. 2014].

Disponível em:

<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70837/2/000218862.pdf>

**PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo; SILVA, Armando Malheiro da**

2005 Um Modelo sistémico e integral de Gestão da Informação nas organizações. In CONTECSI - CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2º, São Paulo, 2005 – *Actas do Congresso.* [Em linha]. [Consult. 8 fev. 2014].

Disponível em:

<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/13461/2/modelo0000071239.pdf>

**SILVA, Armando Malheiro da**

2006 *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico.* Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006.

**SILVA, Armando Malheiro da**

2009 Arquivologia e Gestão da Informação/Conhecimento. *Informação & Sociedade: estudos.* [Em linha]. João Pessoa. 19: 2 (maio/ago. 2009). [Consult. 18 jan. 2014].

Disponível em:

<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/3712/3024>

**SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda**

2002 *Das «ciências» documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular.* Porto: Edições Afrontamento, 2002.

**SOUSA, Paula Maciel Carvalho de**

2013 *Segurança e preservação da informação: um modelo para os municípios.* Porto, 2013.

Dissertação de Mestrado em Engenharia de Serviços e Gestão, apresentada à Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

**UNITED KINGDOM. The National Archives**

[20--?]a *Digital Preservation Strategy.* [Em linha]. [Consult. 10 fev. 2014].

Disponível em : <http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/projects-and-work/digital-preservation-strategy.htm>

**UNITED KINGDOM. The National Archives**

[20--?]b *Digital Preservation Policy*. [Em linha]. [Consult. 10 fev. 2014].

Disponível em : <http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/projects-and-work/digital-preservation-policy.htm>

**ZÚQUETE, André**

2008 *Segurança em redes informáticas*. Lisboa: FCA - Editora de Informática, 2008.

Paula Maciel Carvalho de Sousa | [macielsousa@cm-porto.pt](mailto:macielsousa@cm-porto.pt)

Câmara Municipal do Porto

**ANEXO: Checklist para Repositório Digital Confiável e respetivos documentos**

Nº Critério	Critérios	Documentos
3.	<b>Infraestrutura Organizacional</b>	
3.1	<b>Governança e Viabilidade Organizacional</b>	
3.1.1.	O repositório deve ter uma declaração de missão que reflita um compromisso com a preservação, a retenção a longo prazo, a gestão e acesso à informação em meio digital.	Declaração de missão.
3.1.2.	O repositório deve ter um Plano Estratégico de Preservação que define a abordagem que o repositório desenvolverá no apoio à sua missão a longo prazo.	Plano Estratégico de Preservação; atas de reuniões.
3.1.2.1.	O repositório deve ter um plano de sucessão adequado, planos de contingência, e/ou acordos de custódia, no caso de o repositório deixar de funcionar ou da instituição governamental ou financiadora mudar substancialmente o seu âmbito de atuação.	Plano de Sucessão; Planos de Contingência; Planos de Atividades; Acordos de Custódia; documentos que explicitem a intenção de garantir a continuidade do repositório.
3.1.2.2.	O repositório deve monitorizar o ambiente organizacional para determinar quando deve acionar o plano de sucessão, os planos de contingência e/ou acordos de custódia.	Políticas, planos, protocolos e documentos de análise; procedimentos de monitorização.
3.1.3.	O repositório deve ter uma Política de Gestão do Acervo ou outro documento que especifique o tipo de informação que irá preservar, manter, gerir e prover o acesso.	Política de Gestão da Acervo; Política de Preservação; missão, visão e objetivos do repositório.
3.2	<b>Estrutura Organizacional e de Pessoal</b>	
3.2.1.	O repositório deve ter identificado e estabelecido as tarefas/atribuições que precisa executar e deve ter nomeado funcionários com	Matriz de funções, competências e responsabilidades dos funcionários; descrições de cada cargo; organograma.

Nº Critério	Critérios	Documentos
	competências e experiência adequadas para as efetivar.	
3.2.1.1.	O repositório deve ter identificado e estabelecido as tarefas que precisa realizar.	Plano de recursos humanos; matriz de funções, competências e responsabilidades dos funcionários; descrições de cada cargo.
3.2.1.2.	O repositório deve ter o número adequado de funcionários para apoiar todas as funções e serviços.	Organograma; matriz de funções, competências e responsabilidades dos funcionários.
3.2.1.3.	O repositório deve dispor de um programa de desenvolvimento profissional ativo que providencie pessoal com competências e com oportunidades de desenvolvimento de competências.	Plano de formação; evidências de formações internas e/ou externas; documentação das despesas da formação; cópias dos certificados de formação e acreditação.
3.3	<b>Responsabilidade Processual e <i>Framework</i> de Política de Preservação</b>	
3.3.1.	O repositório deve ter definida a sua <i>comunidade-alvo</i> e base(s) de conhecimento associada, bem como ter estas definições devidamente acessíveis.	Definição da <i>comunidade-alvo</i> ; declaração da missão; acordos de nível de serviço (SLAs) e condições de acesso dos utilizadores/permissoes.
3.3.2.	O repositório deve ter estabelecidas as Políticas de Preservação para garantir que o seu Plano Estratégico de Preservação será cumprido.	Políticas de Preservação; Declaração de missão.
3.3.2.1.	O repositório deve ter mecanismos de revisão, atualização e desenvolvimento contínuo das Políticas de Preservação, por forma a acompanhar o crescimento do repositório e a evolução da tecnologia e das práticas da comunidade.	Políticas de Segurança; Política de Preservação; Plano Estratégico de Preservação; definição do ciclo de revisão da documentação; procedimentos de monitorização.
3.3.3.	O repositório deve ter documentado o histórico das mudanças nas suas operações, procedimentos, <i>software</i> e <i>hardware</i> .	Contratos de serviços; documentação de aquisição, implementação, atualização e eliminação de <i>software</i> e <i>hardware</i> ; documentos atuais e obsoletos (versões anteriores) de políticas e procedimentos.
3.3.4.	O repositório deve comprometer-se com os princípios de transparência e prestação de contas em todas as ações de suporte à operação e gestão do repositório que afetam a preservação dos conteúdos digitais ao	Relatórios de auditorias e certificações técnicas e financeiras; documentação referente aos procedimentos de contratação pública; contratos com outras entidades.

Nº Critério	Critérios	Documentos
	longo do tempo.	
3.3.5.	O repositório deve definir, recolher, controlar e prover, de forma adequada, as medições da integridade da informação.	Procedimentos de monitorização; definição de medidas de integridade do repositório; documentação dos procedimentos e mecanismos para monitorar as medidas de integridade e para responder a resultados de medidas de integridade que indicam que os conteúdos digitais estão em risco.
3.3.6.	O repositório deve comprometer-se com um regular agendamento de autoavaliação e da certificação externa.	<i>Checklists</i> de autoavaliação; preparação para auditoria.
3.4	<b>Sustentabilidade Financeira</b>	
3.4.1.	O repositório deve ter em vigor processos de planeamento de negócio, de curto e longo prazo, para sustentar o repositório ao longo do tempo.	Relatórios financeiros; orçamentos; procedimentos de auditoria; planos de contingência.
3.4.2.	O repositório deve ter práticas e procedimentos financeiros transparentes e compatíveis com relevantes normas e práticas contabilísticas, e auditados por terceiros, de acordo com os requisitos legais territoriais.	Relatórios financeiros; auditoria financeira anual e relatório.
3.4.3.	O repositório deve ter um compromisso contínuo para analisar e informar sobre riscos financeiros, benefícios, investimentos e despesas (incluindo ativos, licenças e passivos).	Política de Gestão do Risco; análise de custo-benefício; procedimentos de revisão e monitorização.
3.5	<b>Contratos, Licenças e Passivos</b>	
3.5.1.	O repositório deve ter e manter contratos ou acordos de depósito adequados aos materiais digitais que gere, preserva, e/ou aos quais fornece acesso.	Acordos de licença ou de depósito; procedimentos de revisão dos contratos.
3.5.1.1.	O repositório deve ter contratos ou acordos de depósito que especificam e transferem todos os direitos de preservação necessários,	Acordos de licença ou de depósito; especificação de direitos transferidos para diferentes tipos de conteúdo digital (se aplicável).

Nº Critério	Critérios	Documentos
	devendo ser documentados os direitos transferidos.	
3.5.1.2.	O repositório deve ter especificados todos os aspetos relevantes relativos à aquisição, manutenção, acesso e revogação de acordos escritos com os depositantes e outras partes interessadas.	Acordos de licença ou de depósito.
3.5.1.3.	O repositório deve ter políticas que indicam quando aceita a responsabilidade de preservação de conteúdos de cada conjunto de objetos de dados submetidos.	Acordos de licença ou de depósito; recibos de confirmação enviados para o produtor/depositante.
3.5.1.4.	O repositório deve ter em vigor políticas para abordar a responsabilidade e os desafios em termos de propriedade/direitos.	Políticas e procedimentos de acordo com os requisitos legais; definição de direitos e permissões de produtores e colaboradores.
3.5.2.	O repositório deve controlar e gerir os direitos de propriedade intelectual e restrições ao uso de conteúdos do repositório, como exigido pelo acordo de depósito, contrato ou licença.	Políticas e procedimentos de acordo com os requisitos legais.
4.	<b>Gestão de Objetos Digitais</b>	
4.1	<b>Ingestão: Aquisição [Entrada, Incorporação] de Conteúdos</b>	
4.1.1.	O repositório deve identificar o Conteúdo Informacional e as Propriedades da Informação que irá preservar.	Declaração de missão; procedimentos de ingestão de objetos digitais.
4.1.1.1.	O repositório deve ter um procedimento(s) para a identificação das Propriedades da Informação que irá preservar.	Política de Preservação; procedimentos de ingestão de objetos digitais.
4.1.1.2.	O repositório deve ter um registo do Conteúdo Informacional e das Propriedades da Informação que irá preservar.	Política de Preservação; registos do tipo de objetos digitais.
4.1.2.	O repositório deve especificar claramente a informação que precisa ser associada a conteúdo informacional específico, aquando do seu depósito.	Requisitos de transferência; esquemas de metadados.

Nº Critério	Critérios	Documentos
4.1.3.	O repositório deverá ter especificações adequadas e que permitam o reconhecimento e a análise dos SIP ( <i>Submission Information Package</i> ).	Pacote de Informação para os SIP; especificações de formatos de ficheiros; esquemas de metadados.
4.1.4.	O repositório deve ter mecanismos para verificar adequadamente a identidade do Produtor de todos os materiais.	Registos de procedimentos e autenticações.
4.1.5.	O repositório deve ter um processo de ingestão que verifique a completude e exatidão de cada SIP.	Ficheiros de registo do sistema responsável pelo procedimento de ingestão; procedimentos detalhados.
4.1.6.	O repositório deve obter controle suficiente sobre os objetos digitais para preservá-los.	Documentos que mostram o nível de controlo físico do repositório e os metadados associados.
4.1.7.	Durante os processos de ingestão, e em pontos acordados, o repositório deve fornecer respostas adequadas ao produtor/depositante.	Relatórios; fluxos de trabalho.
4.1.8.	O repositório deve ter registos atualizados de ações e processos administrativos que são relevantes para a aquisição de conteúdos.	Conjunto de metadados ligados aos objetos digitais; registos de decisões e de medidas tomadas.
4.2	<b>Ingestão: Criação do AIP (<i>Archival Information Package</i>)</b>	
4.2.1.	O repositório deve ter para cada AIP ou classe de AIPs preservada pelo repositório, uma definição associada que é adequada para analisar o AIP e se enquadre nas necessidades de preservação a longo prazo.	Documentação que identifica claramente cada classe de AIP (definição) e a sua implementação no repositório.
4.2.1.1.	O repositório deve ser capaz de identificar qual a definição que se aplica a cada AIP.	Documentação que identifica claramente cada classe de AIP (definição) e a sua implementação no repositório.
4.2.1.2.	O repositório deve ter uma definição de cada AIP que é adequada para a preservação a longo prazo, permitindo a identificação e análise de todos os componentes necessários, dentro desse AIP.	Demonstração da utilização das definições, para extrair informação.
4.2.2.	O repositório deve ter uma descrição de como os AIPs são construídos a partir dos SIPs.	Descrição dos processos; documentação da relação SIP-AIP; documentação clara de como os AIPs são derivados dos SIPs.

Nº Critério	Critérios	Documentos
4.2.3.	O repositório deve documentar a avaliação/eliminação final de todos os SIPs (incluindo 4.2.3.1.)	Registos de eliminação; documentos de descrição do processo; documentação da relação de um SIP com um AIP; documentação clara de como os AIPs são derivados dos SIPs.
4.2.3.1.	O repositório deve seguir os procedimentos documentados se um SIP não for incorporado num AIP ou eliminado e deve indicar a razão pela qual o SIP não foi incorporado ou eliminado.	
4.2.4.	O repositório deve ter e usar uma convenção que gere identificadores únicos e persistentes para todos os AIP (incluindo 4.2.4.1.; 4.2.4.1.1.; 4.2.4.1.2.; 4.2.4.1.3.; 4.2.4.1.4. e 4.2.4.1.5.).	Documentação da nomenclatura e evidência física da sua aplicação (registos).
4.2.4.1.	O repositório deve identificar cada AIP de forma única dentro do repositório.	
4.2.4.1.1.	O repositório deve ter identificadores únicos.	
4.2.4.1.2.	O repositório deve atribuir e manter identificadores persistentes dos AIP e seus componentes, de modo a ser único dentro do contexto do repositório.	
4.2.4.1.3.	A documentação deve descrever todos os processos utilizados para alterações nesses identificadores.	
4.2.4.1.4.	O repositório deve ser capaz de fornecer uma lista completa desses identificadores e fazer verificações pontuais para duplicações.	
4.2.4.1.5.	O sistema de identificadores deve ser adequado para atender às atuais e previsíveis futuras exigências do repositório, como, por exemplo, número de objetos.	
4.2.4.2.	O repositório deve ter um sistema confiável de serviços de ligação/resolução, a fim de encontrar o objeto identificado de forma exclusiva [identificador único e persistente], independentemente da sua	

Nº Critério	Critérios	Documentos
	localização física.	
4.2.5.	O repositório deverá ter acesso a ferramentas e recursos necessários para fornecer Informação de Representação para todos os objetos digitais que contém (incluindo 4.2.5.1.; 4.2.5.2.; 4.2.5.3 e 4.2.5.4.).	Registos de Informação de Representação (incluindo registos de formatos); registos que incluem Informação de Representação e identificadores persistentes para objetos digitais relevantes.
4.2.5.1.	O repositório deverá ter também ferramentas ou métodos para identificar o tipo de ficheiro de todos os Objetos de Dados submetidos.	
4.2.5.2.	O repositório deve ter ferramentas ou métodos para determinar que Informação de Representação é necessária para fazer com que cada Objeto de Dados seja compreensível para a <i>comunidade-alvo</i> .	
4.2.5.3.	O repositório deve ter acesso à Informação de Representação necessária.	
4.2.5.4.	O repositório deve ter ferramentas ou métodos para assegurar que a Informação de Representação necessária é persistentemente associada aos Objetos de Dados relevantes.	
4.2.6.	O repositório deve ter processos documentados para a aquisição de Informação de Descrição de Preservação (IDP/PDI) para o Conteúdo Informacional associado e adquirir a IDP em conformidade com os processos documentados (incluindo 4.2.6.1.; 4.2.6.2. e 4.2.6.3.).	Definição da ingestão de objetos digitais; documentação sobre a forma como o repositório adquire e gere a Informação de Descrição de Preservação.
4.2.6.1.	O repositório deve ter processos documentados para a aquisição da IDP.	
4.2.6.2.	O repositório deve executar os processos documentados para a aquisição da IDP.	
4.2.6.3.	O repositório deve assegurar que a IDP é persistentemente associada ao Conteúdo Informacional relevante.	

Nº Critério	Critérios	Documentos
4.2.7.	O repositório deve garantir que o Conteúdo Informacional dos AIP é compreensível para a sua <i>comunidade-alvo</i> , no momento da criação do AIP (incluindo 4.2.7.1.; 4.2.7.2. e 4.2.7.3.).	Procedimentos de testes de acesso aos objetos digitais para verificação dos requisitos de acessibilidade, integridade, autenticidade e inteligibilidade.
4.2.7.1.	O repositório deve ter um processo documentado para testar, na sua criação, a inteligibilidade do Conteúdo Informacional dos AIP pela sua <i>comunidade-alvo</i> .	
4.2.7.2.	O repositório deve executar o processo de teste para cada classe de Conteúdo Informacional dos AIP.	
4.2.7.3.	Se falhar o teste de compreensibilidade, o repositório deve trazer o Conteúdo Informacional do AIP ao nível necessário de inteligibilidade.	
4.2.8.	O repositório deve verificar a completude e exatidão de cada AIP no momento em que é criado.	
4.2.9.	O repositório deve fornecer um mecanismo independente para verificar a integridade da coleção/conteúdo do repositório.	Verificações de integridade dos dados; documentação que identifica claramente cada classe de objetos digitais.
4.2.10.	O repositório deve ter registos atualizados de ações e processos administrativos que são relevantes para a criação do AIP.	Registo dos metadados de preservação, armazenados e ligados aos objetos digitais; documentação sobre as decisões e ações tomadas.
4.3	<b>Planeamento da Preservação</b>	
4.3.1.	O repositório deve ter documentadas estratégias de preservação relevantes para a sua coleção/conteúdo.	Estratégias de Preservação de objetos digitais.
4.3.2.	O repositório deve ter implementados mecanismos para controlar o seu ambiente de preservação.	Inquéritos à <i>comunidade-alvo</i> .
4.3.2.1.	O repositório deve ter mecanismos de monitorização e notificação quando a Informação de Representação é inadequada para a	Serviço de registo da Informação de Representação.

Nº Critério	Critérios	Documentos
	<i>comunidade-alvo</i> entender a informação armazenada.	
4.3.3.	O repositório deve ter mecanismos para alterar os seus planos de preservação, em resultado das atividades de monitorização desenvolvidas.	Atualização das Políticas e Planos de Preservação; definição do período de atualização (não superior a 5 anos).
4.3.3.1.	O repositório deve ter mecanismos para criar, identificar ou recolher qualquer Informação de Representação adicional que seja necessária.	Planos de Preservação; serviço de registo de formatos.
4.3.4.	O repositório deve fornecer evidências da eficácia das suas atividades de preservação.	Esquemas de metadados de preservação adequados; prova de usabilidade de objetos digitais selecionados aleatoriamente dentro do sistema.
4.4	<b>Preservação dos AIPs</b>	
4.4.1.	O repositório deverá ter especificações de como os AIPs são armazenados até ao nível do bit.	Estratégias de armazenamento de objetos digitais.
4.4.1.1.	O repositório deve preservar o Conteúdo Informacional dos AIPs.	<i>Workflows</i> de preservação; Política de Preservação; estratégias de armazenamento e de migração/conversão dos objetos digitais.
4.4.1.2.	O repositório deve monitorizar ativamente a integridade dos AIPs.	Verificações de integridade dos dados.
4.4.2.	O repositório deve ter registos atualizados de ações e processos administrativos que são relevantes para o armazenamento e preservação dos AIPs.	Registo dos metadados de preservação, armazenados e ligados aos objetos digitais; documentação sobre as decisões e ações tomadas.
4.4.2.1.	O repositório deve ter procedimentos para todas as ações realizadas nos AIPs.	Documentação sobre as ações que podem ser executadas contra um AIP, erros e anomalias e procedimentos de monitorização.
4.4.2.2.	O repositório deve ser capaz de demonstrar que as ações realizadas nos AIP eram conformes às especificações dessas ações.	Registo dos metadados de preservação, armazenados e ligados aos objetos digitais.
4.5	<b>Gestão da Informação</b>	

Nº Critério	Critérios	Documentos
4.5.1.	O repositório deve especificar os requisitos mínimos de informação para permitir que a <i>comunidade-alvo</i> possa descobrir e identificar o material de interesse.	Informação Descritiva e metadados.
4.5.2.	O repositório deve capturar ou criar o mínimo de informação descritiva [metainformação descritiva] e assegurar que está relacionada com o AIP.	Documentação da relação entre o AIP e a sua Informação Descritiva; identificadores persistentes; documentação do sistema e arquitetura técnica; verificações de integridade dos dados; esquemas de metadados.
4.5.3.	O repositório deve manter uma ligação bi-direcional entre cada AIP e a sua Informação Descritiva.	Documentação da relação entre o AIP e a sua Informação Descritiva; identificadores persistentes; documentação do sistema e arquitetura técnica; verificações de integridade dos dados.
4.5.3.1.	O repositório deve manter as associações entre os seus AIPs e a respetiva metainformação descritiva ao longo do tempo.	Documentação da relação entre o AIP e a sua Informação Descritiva; identificadores persistentes; documentação do sistema e arquitetura técnica; verificações de integridade dos dados.
4.6	<b>Gestão de Acessos</b>	
4.6.1.	O repositório deve cumprir as Políticas de Acesso.	Políticas de Acesso aos objetos digitais; matrizes de autenticação.
4.6.1.1.	O repositório deve registar e analisar todas as falhas de gestão de acesso e anomalias.	Registo de falhas de acesso; procedimentos de monitorização; ferramentas de notificação em caso de problemas/anomalias.
4.6.2.	O repositório deve seguir as políticas e procedimentos que permitem a disseminação de objetos digitais que são rastreáveis até aos originais, com provas da sua autenticidade.	Políticas de Acesso aos objetos digitais.
4.6.2.1.	O repositório deve registar e atuar sobre os relatórios de problemas/erros nos dados ou respostas dos utilizadores.	Relatórios de erros e ações tomadas; procedimentos e instruções de trabalho.
5.	<b>Infraestrutura e Gestão de Riscos de Segurança</b>	
5.1	<b>Gestão de Riscos da Infraestrutura Técnica</b>	

Nº Critério	Critérios	Documentos
5.1.1.	O repositório deve identificar e gerir os riscos das suas ações de preservação e os objetivos associados à infraestrutura do sistema.	Procedimentos de avaliação da infraestrutura tecnológica; componente de exportação de registos autênticos para um sistema independente.
5.1.1.1.	O repositório deve utilizar sistemas de notificação de monitorização de tecnologia.	Relatórios de avaliação/monitorização de tecnologia.
5.1.1.1.1.	O repositório deve ter tecnologias de <i>hardware</i> apropriadas para os serviços que presta à sua <i>comunidade-alvo</i> .	Procedimento de manutenção de <i>hardware</i> ; manutenção de um inventário de <i>hardware</i> atual.
5.1.1.1.2.	O repositório deve ter procedimentos para monitorizar e receber notificações quando se tornam necessárias mudanças tecnológicas ao nível do <i>hardware</i> .	Procedimento de monitorização às alterações de <i>hardware</i> .
5.1.1.1.3.	O repositório deve dispor de procedimentos para avaliar quando são necessárias mudanças do <i>hardware</i> em utilização.	Procedimentos de avaliação do <i>hardware</i> .
5.1.1.1.4.	O repositório deve ter procedimentos, compromisso e financiamento para substituir o <i>hardware</i> quando a avaliação aponta para a necessidade de o fazer.	Evidência de ativos financeiros em curso reservados para aquisição de <i>hardware</i> ; demonstração de redução de custos através de custo amortizado de um novo sistema.
5.1.1.1.5.	O repositório deverá ter tecnologias de <i>software</i> apropriadas para os serviços que fornece à <i>comunidade-alvo</i> .	Procedimento de manutenção de <i>software</i> ; manutenção de um inventário de <i>software</i> atual.
5.1.1.1.6.	O repositório deve ter procedimentos para monitorizar e receber notificações quando são necessárias alterações de <i>software</i> .	Procedimento de monitorização às alterações de <i>software</i> .
5.1.1.1.7.	O repositório deve dispor de procedimentos para avaliar quando as mudanças são necessárias para o <i>software</i> em atualização.	Procedimentos de avaliação do <i>software</i> .
5.1.1.1.8.	O repositório deve ter procedimentos, compromisso e financiamento para substituir <i>software</i> quando a avaliação indica a necessidade de o fazer.	Evidência de ativos financeiros em curso reservados para aquisição de <i>software</i> ; demonstração de redução de custos através de custo amortizado de um novo sistema.

Nº Critério	Critérios	Documentos
5.1.1.2.	O repositório deve ter um adequado suporte de <i>hardware</i> e <i>software</i> para funcionalidades de <i>backup</i> suficientes para preservar o conteúdo do repositório e controlar as funções do repositório.	Política de <i>backups</i> ; planos de recuperação de desastres; testes de <i>backups</i> .
5.1.1.3.	O repositório deve ter mecanismos eficazes para detetar a corrupção ou perda de bits.	Análise de risco; relatórios de erros e incidentes; análise da integridade dos objetos digitais.
5.1.1.3.1.	O repositório deve registar e reportar à respetiva gestão, todos os incidentes de corrupção ou perda de dados, devendo ser tomadas medidas para reparar/ substituir dados corrompidos ou perdidos.	Procedimentos relativos à notificação de incidentes para os administradores; metadados de preservação; rastreio de fontes de incidentes.
5.1.1.4.	O repositório deve ter um processo para registar e reagir à disponibilização de novas atualizações de segurança com base numa avaliação de risco-benefício.	Processo de registo de riscos e avaliação de atualizações de <i>software</i> ; documentação referente às instalações de atualização.
5.1.1.5.	O repositório deve ter definidos processos de substituição de suportes de armazenamento e/ou alteração de <i>hardware</i> (por exemplo, refrescamento, migração).	Processos de mudança de suportes de armazenamento e alteração de <i>hardware</i> .
5.1.1.6.	O repositório deve ter identificados e documentados processos críticos que afetam a sua capacidade de cumprir com as suas responsabilidades obrigatórias.	Matriz de rastreabilidade entre processos críticos e requisitos obrigatórios.
5.1.1.6.1.	O repositório deve ter documentado um processo de gestão da mudança que identifique nos processos críticos alterações que afetam, potencialmente, a capacidade do repositório cumprir com as suas responsabilidades obrigatórias.	Registo de gestão de alterações na mudança de processos críticos; avaliação de riscos.
5.1.1.6.2.	O repositório deve ter um processo para testar e avaliar o efeito das mudanças nos processos críticos do repositório.	Procedimentos de teste; documentação de resultados anteriores e avaliação/análise do impacto de alterações em processos críticos.
5.1.2.	O repositório deve gerir o número e a localização das cópias de todos	Testes de validação da existência do objeto para cada localização

Nº Critério	Critérios	Documentos
	os objetos digitais.	registada e no sistema de armazenamento.
5.1.2.1.	O repositório deve ter implementados mecanismos para assegurar que quaisquer/múltiplas cópias de objetos digitais são sincronizadas.	<i>Workflows</i> de sincronização; procedimentos de sincronização.
5.2	<b>Gestão de Riscos de Segurança</b>	
5.2.1.	O repositório deve manter uma análise sistemática dos fatores de risco de segurança associados a dados, sistemas, pessoal e instalações físicas.	Análise de risco; emprego das normas da família ISO 27000.
5.2.2.	O repositório deve ter implementados controlos para tratar adequadamente cada um dos riscos de segurança definidos.	Lista de controlos do sistema; análise de risco; emprego das normas da família ISO 27000 (em particular, a ISO 27002 - boas práticas relativas à gestão da segurança da informação).
5.2.3.	A equipa do repositório deve ter bem delimitados os papéis, responsabilidades e autorizações relacionadas com a implementação de mudanças no sistema.	Organograma; emprego das normas da família ISO 27000 (em particular, a ISO 27002).
5.2.4.	O repositório deve ter um adequado plano(s) escrito de preparação e recuperação de desastres incluindo, pelo menos, um <i>backup off-site</i> de toda a informação preservada, assim como uma cópia <i>off-site</i> do(s) plano(s) de recuperação.	Planos de recuperação em caso de desastre; planos de continuidade; emprego das normas da família ISO 27000 (em particular, a ISO 27002).

# AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes

INFORMATION SERVICES PERFORMANCE EVALUATION: from systems quality to  
clients satisfaction

**Maria Beatriz Marques**

**Resumo:** Introduz-se o conceito de avaliação como uma operação metodológica estratégica para a melhoria contínua das organizações e assume-se a necessidade de avaliar o desempenho dos Serviços de Informação de Arquivo e de Biblioteca. Analisa-se o conceito de Qualidade Total das organizações a partir de uma nova dimensão e de uma nova visão dos Serviços Públicos, que colocam os interesses dos clientes no centro da sua gestão e conduzem a uma substituição das práticas transacionais pelas práticas relacionais. Conclui-se que a avaliação da qualidade e a avaliação da satisfação são caminhos complementares e/ou alternativos para avaliar o desempenho das organizações.

**Palavras-chave:** Avaliação do Desempenho; Qualidade Total; Satisfação do Cliente; Marketing

**Abstract:** We introduce the concept of evaluation as a strategic methodological operation for continuous improvement of organizations and we assume the need to evaluate the performance of Information Services. We analyze the concept of Total Quality organizations, from a new dimension and a new vision of public services, which puts the interests of clients in their management center and leads to a substitution of transactional practices for relational practices. It is concluded that the assessment of quality and satisfaction evaluation are complementary ways, and / or alternative, to evaluate the performance of organizations.

**Keywords:** Performance evaluation; Total Quality Management; User satisfaction; Marketing

*Success, like beauty, is in the eye of the beholder*

Schmidt, Taylor e Todd - *Reflecting on success and failure: managing for better client service*, p. 1.

## **Introdução**

A necessidade de avaliar o desempenho das organizações assume-se como um imperativo categórico da Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A forte concorrência que se instala entre as diversas organizações das mais variadas áreas de negócio conduz à criação e/ou à promoção de uma cultura de avaliação que permita reduzir os desvios e agilizar os processos e, sobretudo, que sustente a existência e o sucesso das organizações que operam no mercado global.

Contrariamente ao que sucedia na Sociedade Industrial e, como consequência do *New Public Management (NPM)*<sup>1</sup>, impõem-se novas lógicas de funcionamento das

---

<sup>1</sup> O chamado *New Public Management ou Nova Gestão Pública*, uma ideologia neoliberal onde domina uma fraca intervenção do estado a nível económico e cultural, que se veio sobrepor ao

organizações, novos *modi operandi*, o designado *New Public Service*, que rompe definitivamente com a tradição, com o *establishment* e promove a criatividade, a inovação e a modernização dos serviços públicos.

Na opinião de Johannsen e Pors (2005:112-113), o NPM “is a common name for a public sector reform movement. Since 1980s NPM has highly influenced public sector policies in the Western hemisphere ... the key elements of NPM in most countries include: customer – and market – orientation; competition and user-choice; outsourcing and privatization; contract administration and performance review; focus on management processes”.

Neste contexto, as organizações em geral e os Serviços de Informação de Arquivo e de Biblioteca (SIAB) em particular, deixam de poder justificar-se pela tradição, pelo valor dos seus ativos tangíveis, pela sua *missão sacrossanta*, e começam a estar cada vez mais vulneráveis e expostos às pressões exercidas pela sociedade pós-moderna<sup>2</sup>, nomeadamente financeiras<sup>3</sup>.

Daqui decorre a obrigatoriedade de se justificarem e de se afirmarem perante a sociedade na sua globalidade e, especificamente, perante o poder político, aos quais têm de demonstrar que *public money is being put to good use and that public services continue to improve* (MACNAUGHT; FLEMING, 2002:119).

Esta visão das políticas de financiamento baseada em evidências e não em pressupostos, implica uma cultura organizacional “in which decisions are based on facts, research and analysis, and where services are planned and delivered in ways that maximize positive outcomes and impacts for customers and stakeholders” (LAKOS, 2002: 313).

Assim, quanto mais cedo os SIAB assumirem a necessidade de avaliar os seus pontos fortes e os seus pontos fracos, as oportunidades e as ameaças do meio ambiente ao seu desempenho, maior será a sua vantagem competitiva sobre os concorrentes e a sua capacidade para demonstrarem à sociedade a sua indispensabilidade e rentabilidade, dado que “there is nothing more expensive than being efficient but ineffective (RIZZO, 1980:66).

## 1. Avaliação do desempenho dos Serviços de Informação<sup>4</sup>

A ausência de tradição no domínio da avaliação é um facto em Portugal, não só no âmbito dos SIAB, mas em todas as áreas da Gestão, sobretudo Pública.

---

modelo de Estado Providência (o *Welfare State* que se estava a implantar na Europa depois da 2ª guerra mundial e que, associado à noção de cidadania, consagrava uma série de direitos sociais, impondo o papel do mercado como o modelo ideal).

<sup>2</sup> Expressão utilizada pelo historiador britânico Toynbee (1954, vol. 8, p. 338), a qual representa “uma nova época do capitalismo que assenta na transformação em mercadorias do tempo, da cultura e da experiência, enquanto a modernidade se refere a uma fase anterior baseada na mercantilização da terra e dos recursos naturais, a produção industrial de bens materiais e o fornecimento de serviços de base”.

<sup>3</sup> Estas pressões resultam da chamada globalização, termo referenciado pela primeira vez por Levitt em 1984, para designar um processo natural de abertura económica, política, cultural, etc., que conduz à competição entre indivíduos, organizações e países de todo o mundo.

<sup>4</sup> Que, segundo RIBEIRO, p. 2, é uma das “facetadas passíveis de se constituírem como objecto de avaliação, a par da ‘finura’, isto é, a eficácia e a eficiência da recuperação da informação e do fluxo da informação de qualquer tipo de entidade ou Organização”.

A ideia da desresponsabilização das Organizações não Lucrativas na gestão da coisa pública é uma das causas, senão a principal, para a ausência de reconhecimento do seu valor e da sua qualidade.

Uma análise terminológica e conceitual da avaliação permite-nos afirmar a importância crucial desta operação metodológica para a melhoria contínua das organizações<sup>5</sup>.

– O termo Avaliação utiliza-se para indicar *o valor dado pelos avaliadores, a determinação do justo preço de qualquer coisa alienável, a estimativa, juízo que se forma de alguma coisa.*

– O conceito de Avaliação refere-se a um processo cognitivo, individual ou coletivo, altamente construtivo e indispensável, de *atribuição de valor*, e uma operação metodológica, *no sentido de ação para chegar a um resultado* (RIBEIRO; SILVA, 2004:8), que nos permite distinguir o útil do inútil, o bom do mau, o importante do supérfluo, o essencial do acessório, etc.

Daí que avaliar seja, ainda que de uma forma muito genérica, valorizar, formal ou informalmente, todos ou alguns dos elementos que fazem parte de uma organização, uns de uma forma objetiva e segura, através de valores quantitativos, outros de uma forma subjetiva e relativa e portanto menos absoluta ou contingencial, expressos verbalmente como julgamentos qualitativos, ou combinando as duas possibilidades.

Daqui resulta a importância da avaliação como uma operação metodológica de atribuição do valor do uso dos SIAB, em função dos benefícios que podem advir para a sociedade.

Paralelamente, a avaliação assume-se como um elemento central do processo de planeamento dos SIAB, como uma ferramenta estratégica para a conquista da sua vantagem competitiva.

Entendida como um instrumento de diagnóstico, de regulação, uma forma de controlo para detetar funcionamentos deficientes, para fazer surgir os problemas e as contradições de um planeamento e para eleger as correções que se considerem mais apropriadas, a avaliação insere-se num processo contínuo de busca da excelência das organizações.

Nesta perspetiva, consideramos que a avaliação deve ser concebida como uma autocrítica, isto é, como uma tentativa de saber o que correu mal e podia ter corrido melhor e nunca como uma atividade de autojustificação para o que correu pior.

Apesar do processo de avaliação ter um carácter retrospectivo, os seus efeitos são de natureza prospetiva. Assim, mais do que provar o que correu bem ou justificar o que correu menos bem, o papel da avaliação é melhorar “ce n’est pas le controle que l’on cherche, c’est le progrès” (SUTTER, 1992:99).

---

<sup>5</sup> *Melhoria contínua* é, de acordo com Imai (1986), a tradução da palavra japonesa *Kaizen*, entendida como a abordagem para a mudança, a qual é “(...) a concept based on perception that not only must there be an emphasis on the continuous improvement of existing products and services, but that as the world changes, and as people change, so those products and services must develop if customer requirements are to continue to be met” (BROPHY, 1997:14). Esta filosofia básica da melhoria contínua partia do pressuposto de que cada pessoa, cada organização, nunca deve estar satisfeita com o que faz, mas estar sempre na busca constante do aperfeiçoamento; ou seja, o ponto de partida para o progresso, para o sucesso individual ou coletivo, é a consciência de que por melhor, ou pior, que estejamos, ou sejamos, podemos sempre evoluir, melhorar.

Todavia, e apesar da importância de que se reveste a avaliação para o conhecimento e concomitante bom funcionamento das organizações, o termo e o processo de avaliação ainda continuam a ter uma conotação negativa.

No seio dos SIAB, a avaliação é vulgarmente referida como um castigo ou uma penalização, devido à associação sistemática a termos como *controle*, *vigilância*, *inspeção* ou *auditoria* (KUPIEC, 1994:19).

Mas não basta abandonar a crença que “everything is fine in my library” (HERNON; MCCLURE, 1994:14) e assumir a utilidade da avaliação como instrumento proativo de melhoria do desempenho. É necessário acrescentar-lhe valor através da utilização de novos ou melhorados instrumentos ou modelos de avaliação e de uma nova interpretação dos dados em jogo.

A estratégia de desenvolvimento dos SIAB terá de acompanhar as necessidades intrínsecas de cada sociedade, em cada momento histórico. Por isto, mais do que existir é preciso servir, tornar-se útil, necessário e reconhecido – despoletar um sentimento coletivo da importância dos SIAB para o exercício livre e consciente da cidadania.

Importa contudo realçar que os juízos de valor formulados por esta operação de natureza eminentemente intelectual, para que sejam úteis para a gestão estratégica dos SIAB, implicam, em primeiro lugar, que se saiba o que avaliar e, em segundo lugar, que eles sejam creíveis.

## **2. Novos paradigmas da avaliação: da visão centrada no sistema à visão orientada para o mercado**

Ao longo da sua história, o ser humano sempre procurou criar infraestruturas que contribuíssem para o seu progresso e para a sua felicidade.

Essa foi a prioridade de todas as sociedades, desde a Antiguidade pré-clássica até aos tempos atuais e, naturalmente, os valores culturais de cada civilização marcaram e marcarão substancialmente o processo evolutivo das várias organizações, as quais surgem para desempenhar uma função que é sentida como necessária em termos sociais.

Neste pressuposto, a vantagem competitiva de cada organização resulta da interação que se estabelece entre os indivíduos e as organizações.

Por conseguinte, o século XXI impõe uma mudança estratégica na definição da política dos SIAB: em lugar de definir têm de comunicar; em lugar de oferecer têm de recolher; em lugar de improvisar têm de planear; em lugar de julgar, têm de avaliar ... de aumentar a sua visibilidade social.

A dificuldade deste reposicionamento reside na impossibilidade de determinar quantitativamente os benefícios que os SIAB proporcionam à sociedade em geral e a cada indivíduo em particular, conduzindo, ainda que na maioria dos casos erradamente, a uma visão deturpada dos investimentos de longo prazo que sobre eles incidem.

Considerados genericamente como investimentos a fundo perdido, os SIAB vêm cada vez mais fragilizada a razão para a sua existência enquanto unidades orgânicas autónomas e independentes.

Para contrariar esta tendência da sociedade pós-capitalista é prioritário estabelecer o valor dos SIAB, o qual será sempre determinado em função do retorno do investimento efetuado – o *ser humano modificado* (DRUCKER, 1993:26) ou seja o investimento de maior rentabilidade existente no mercado.

Nesta perspetiva, os SIAB serão caros ou baratos quando comparados com outras organizações concorrentes, em função da excelência do seu desempenho e “essa só pode ser reconhecida olhando para a organização através dos olhos dos utilizadores, perguntando-lhes (...)” (HERNON; NITECKI; ALTMAN, 1999:35).

Pelo exposto consideramos que o sucesso da gestão das organizações do novo milénio está imbricado na sua capacidade de partilha democrática do poder com aqueles que são a grande razão da sua existência – os clientes.

O valor das organizações pós modernas depende dos seus ativos intangíveis – as pessoas – e o retorno do capital investido já não é o lucro tangível, mas a satisfação dos clientes, a qual é entendida como o resultado final do investimento efetuado ao nível das relações estabelecidas com a componente humana do sistema – a designada métrica do cliente.

Introduz-se assim o conceito de qualidade total das organizações estabelecida em conformidade com as especificações dos utilizadores, a partir daqui entendidos como clientes<sup>6</sup>, isto é, como únicos juizes da qualidade dos produtos e/ou serviços das organizações.

Esta nova abordagem da qualidade dos SIAB – a orientação para o cliente, também designada por engenharia da satisfação do cliente –, independentemente de poder, ou não, ser plasmada em qualquer documento normativo, implica uma revolução mental por parte dos agentes envolvidos no processo e uma vontade para ir ter permanentemente com os clientes, conhecer as suas necessidades, os seus valores, a sua cultura<sup>7</sup>.

Aliás, convém referir que a sociedade do novo milénio tolera cada vez menos o desperdício e exige uma gestão profissional dos seus recursos, pelo que importa relevar que “a busca de melhorias de qualidade sem a correcta orientação estratégica baseada no cliente conduz ao aumento dos custos e desperdício de esforços” (SALGADO, 2001:76).

Nesta perspetiva, a avaliação centrada no sistema traduzir-se-á num mero exercício teórico que, a médio ou longo prazo, se transformará num *balão de oxigénio para a organização*, a qual verá ameaçada a sua existência, devido à ausência efetiva de uma estratégia concertada, entre o valor da oferta e a procura do cliente.

Esta nova visão do objeto da avaliação concebe a qualidade das organizações em função da sua capacidade para satisfazer as necessidades dos seus clientes – “quality management must first be customer-directed” (KORDUPLESKI; RUST; ZAHORIK,

---

<sup>6</sup> Sobre as implicações da mudança terminológica na gestão estratégica dos SIAB, ver o artigo de SIRKIN (1993:71-83).

<sup>7</sup> O designado marketing 3.0.

1993:84) –, e o *Marketing* como a ferramenta que as vai ajudar nesta tarefa, ao permitir estudar essas necessidades e contribuir substancialmente para a sua medição através do conhecimento das suas atitudes<sup>8</sup> e comportamentos<sup>9</sup>.

Desta análise conjunta dependerá o crescimento e o sucesso das Organizações, pelo que, neste processo de orientação para o cliente, o peso da qualidade interna será um fator preponderante na análise da sua qualidade externa, nomeadamente ao nível dos seus efeitos sobre os clientes: *um efeito ofensivo* (influenciar o passa-a-palavra positivo), e *um efeito defensivo* (fidelização dos clientes reais e passa a palavra positivo para os clientes potenciais).

### 3. Da Qualidade à Satisfação

Decorrente da ausência de uma definição consensual de satisfação<sup>10</sup>, verifica-se a dificuldade em diferenciar os conceitos de qualidade<sup>11</sup> de serviço e de satisfação do cliente, dado que ambos estão naturalmente inter-relacionados, tendo como objetivo último a melhoria do desempenho das organizações.

Porém, e pese embora os constrangimentos existentes quer ao nível da abordagem quer ao nível da especificidade do conceito de satisfação, ele não pode, ou não deve, ser utilizado como sinónimo de qualidade<sup>12</sup>, sendo que “both service quality and satisfaction can be an end in themselves; each is worthy of examination as a framework for evaluating library services from a customer’s perspective” (HERNON; NITECKI, 2001:692)<sup>13</sup>.

No âmbito da chamada *gap analysis* ou análise da discrepância entre as expetativas em relação à organização ideal e aos seus produtos e/ou serviços, e as perceções dos clientes em relação a uma determinada organização e aos seus produtos e/ou serviços – a diferença entre o que se espera receber e aquilo que é oferecido – “customers assess service quality by comparing the service level that they receive, against both the service

---

<sup>8</sup> Entendidas como “un ensemble de jugements, de tendances, de dispositions à l’égard de quelqu’un ou de quelque chose, qui poussent à un comportement” (LE COADIC, 1997:21).

<sup>9</sup> Entendidos como “l’ensemble des réactions d’un individu objectivement observables... les comportements d’un individu peuvent être décrits, compris et même prédits par ses attitudes” (LE COADIC, 1997 :21).

<sup>10</sup> Enquanto conceito abstrato, de elevada subjetividade e de difícil operacionalização, inexoravelmente ligado à qualidade total das organizações, ainda que representando uma avaliação *cumulativa* das experiências de consumo de produtos e/ou serviços de uma organização, e por isso relativamente estável ao longo do tempo.

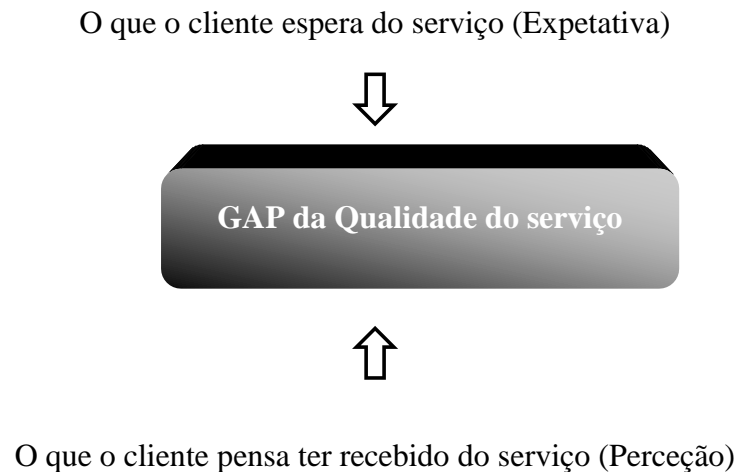
<sup>11</sup> Em sentido lato, podemos definir a qualidade como *o grau de excelência daquilo que se faz*, isto é, a capacidade de adequação aos padrões previamente estabelecidos pela organização para o seu desempenho e, ao mesmo tempo, a adequação às expetativas do utilizador. Em sentido estrito, não é possível definir a qualidade, pois ela não existe, constrói-se...conquista-se...

<sup>12</sup> Ver GRONROOS (2001:64)

<sup>13</sup> Estes autores consideram que existem diferenças significativas ao nível do objetivo subjacente ao estudo dos dois construtos – “Service quality is an evaluation of specific attributes, and this judgment is cognitive. However, satisfaction focuses on a specific transaction or, in the case of overall satisfaction, it is a cumulative judgment based on collective encounters with a service provider over time. Satisfaction judgments are more affective and emotional reactions to an experience or collection of experiences...The intention of satisfaction studies is to identify if some general areas require scrutiny, whereas service quality studies offer data to examine specific problem areas for improvement”.

level that they would have preferred (or desired), and the service level that they are willing to accept (adequate)” (TAN; PAWITRA, 2001:418), fazendo depender o sucesso, ou o insucesso das organizações, do resultado positivo, ou negativo, dessa equação.

FIGURA 1– Análise dos GAP’S da Qualidade do Serviço (Accounts..., p. 3)



Assim, e no seguimento da ausência de consensos assinalada, em relação à especificidade do conceito de satisfação, nomeadamente ao nível da dinâmica transacional estabelecida entre determinada organização e os seus clientes, acabam por surgir algumas incompreensões e/ou indefinições sobre os dois *constructos*.

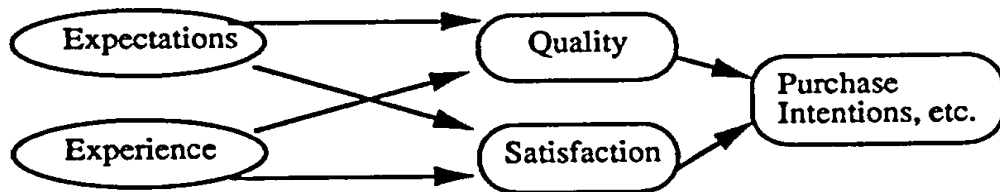
Considera-se “customer satisfaction relates to a particular transaction and at the end of that transaction the customer can be asked to say how much he/she is satisfied with the transaction. Service quality, to differentiate it from satisfaction, comes from a longer-held attitude to the organisation that is built up over time. One transaction that leaves the customer unsatisfied will not necessarily change the perception of service quality, though it will probably reduce it” (ARISHEE, 2000:40)<sup>14</sup>.

Estas indefinições decorrem, fundamentalmente, da aparente unanimidade em relação ao facto de ambos os conceitos estarem relacionados com julgamentos de avaliação do cliente sobre a excelência das organizações, os quais são no entanto interpretados, em nossa opinião erradamente, como o resultado final de uma análise conjunta e indiferenciada da qualidade do serviço e da satisfação:

---

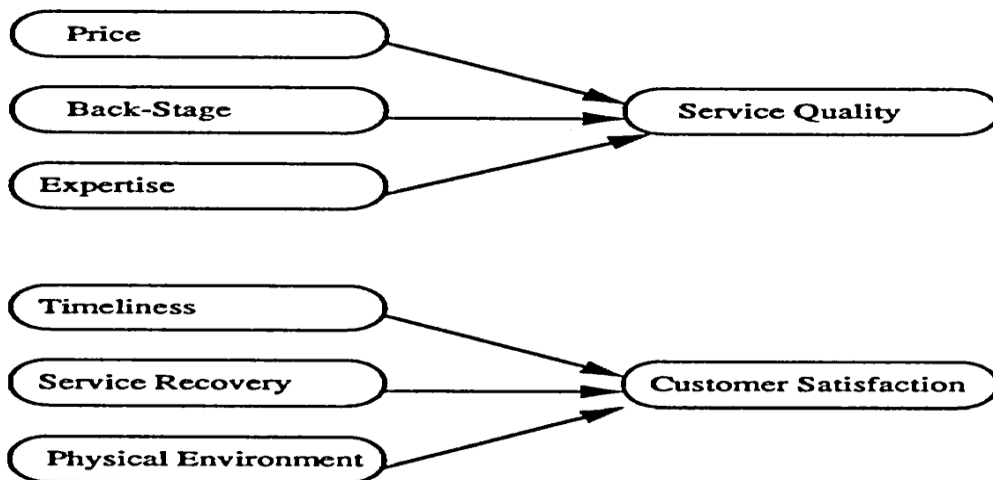
<sup>14</sup> Esta visão restritiva da satisfação – *a short-term evaluation* – que avalia uma experiência específica com um serviço, em oposição à qualidade – *a long-term evaluation* – que avalia a generalidade do serviço, está muito presente na literatura sobre a qualidade do serviço.

FIGURA 2 – Qualidade do Serviço e Satisfação (IACOBUCCI; OSTROM; GRAYSON, 1995:280)



De acordo com esta análise, ambos os *constructos* são estruturalmente equivalentes, tendo as mesmas determinantes e a mesma consequência, embora se possam encontrar pequenas diferenças, no domínio da especificidade dos antecedentes:

FIGURA 3 – Antecedentes da Qualidade do Serviço e da Satisfação (IACOBUCCI; OSTROM; GRAYSON, 1995:295)



Ora, e apesar de ambos os conceitos resultarem de julgamentos individuais, a formação do julgamento de satisfação é o produto da combinação de elementos racionais e/ou emocionais e implica, obrigatoriamente, uma experiência com o serviço<sup>15</sup>, enquanto o julgamento sobre a qualidade de um serviço tem uma componente racional muito acentuada e pode, ou não, ser baseado na experiência com o mesmo<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> A satisfação pode ser entendida como um estado de espírito que ocorre após uma compra, daí que apenas pode ser estudado ao nível dos utilizadores reais de um determinado serviço e/ou organização.

<sup>16</sup> De acordo com DUBE-RIOUX (1990:575), “consumers' affective responses were highly predictive of their level of satisfaction, adding significant variance explanation over and above the part due to

Assim sendo, a qualidade do serviço é um conceito de natureza essencialmente cognitiva, enquanto a satisfação é um conceito com uma elevada dose de componentes cognitivos, mas também com um peso significativo ao nível da componente afetiva, das emoções<sup>17</sup>, aquilo que se pode designar como um híbrido conhecimento-emoção.

A complexidade do conceito de satisfação implica uma análise das suas partes componentes, tendo em conta que a possível variação do grau de supremacia dos fatores afetivos *versus* cognitivos pode estar correlacionada com o tipo de serviço e com a natureza da transação.

Porquanto, poder-se-á eventualmente intuir que quanto mais especializado é um serviço, maior é a dificuldade do cliente em avaliar a sua qualidade e, nesse caso, aumentam os valores emocionais na análise da componente interativa humana do serviço prestado e *vice versa*<sup>18</sup>.

Por outro lado, também se pode equacionar a hipótese de que quanto mais dependente um cliente estiver de determinado serviço, maior é a probabilidade de estar satisfeito com esse mesmo serviço, sobre o qual tem menos poder<sup>19</sup>.

Mas, e para além da abordagem da relação que se estabelece entre os clientes e a organização, que será determinante para a aferição da natureza intrínseca dos dois conceitos, a visão da satisfação como uma resposta emocional a uma transação específica, envolvendo uma perceção de curto prazo, é também do nosso ponto de vista bastante limitativa “involving a too narrow view of what library use means to many users” (DUVOLD, 2005:171).

O carácter redutor desta análise é particularmente acentuado, sobretudo se considerarmos a satisfação não como um indicador do desempenho de determinada organização, mas como um *outcome*, isto é, a resposta do cliente à avaliação total do desempenho de uma determinada organização, baseada em todas as experiências (positivas e negativas) anteriores com a organização<sup>20</sup>.

Neste sentido, a satisfação assume-se como uma perceção de longo prazo, sendo o somatório das várias respostas emocionais dos clientes, identificado com a qualidade apercebida pelo mercado em relação ao desempenho de determinada organização – “Customer satisfaction, on the other hand, is assessed from a comparison of what services were expected (predicted) versus what customers perceive that they have actually received” (TAN; PAWITRA, 2001:418).

---

cognitive evaluations”, mas apenas influenciam naquilo que a autora designa por categoria neutral, pois “in addition, when consumer satisfaction judgments resulted from very good or very bad feelings, positive and negative items of the cognitive evaluation scale became more highly correlated, whereas the magnitude of the relation between good and bad items of affective reports decreased”. GRONROOS (2003:97) também afirma que “as emoções sentidas, tais como raiva e depressão, culpa ou felicidade, deleite e esperança, afetam de alguma forma, a perceção cognitiva pura de processos... constituem um filtro que intervém nas experiências do processo de serviço ou são variáveis que influenciam as experiências, lado a lado com elementos de qualidade percebidos cognitivamente”.

<sup>17</sup> Tal como refere GOLEMAN (2003:26), “uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é tristemente míope... para o melhor e para o pior, a inteligência pode não ter o mínimo valor quando as emoções falam”.

<sup>18</sup> Ver DALBHOLKAR (1995:101-108)

<sup>19</sup> Ver BUTLER (1980:13)

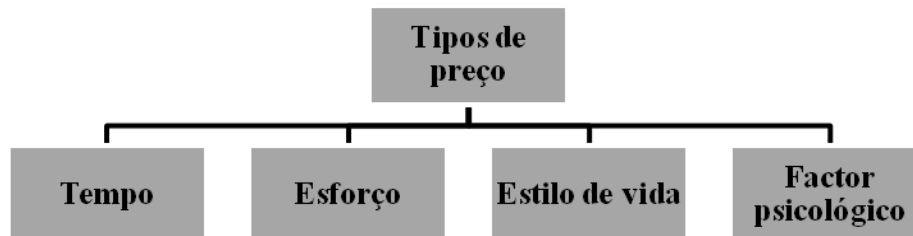
<sup>20</sup> Ver WOODRUFF (1997:139-153)

Esse somatório, ainda que eventualmente eivado de elevada subjetividade, a qual decorre essencialmente das variáveis de medição selecionadas e da sua monitorização, é essencial para o desempenho da organização, pois, e mais uma vez, reflete a visão dos clientes para quem trabalham as diversas organizações e, sobretudo, o seu índice de satisfação em relação a um determinado produto e/ou serviço, e não como tradicionalmente a visão do sistema sobre o seu desempenho ideal<sup>21</sup>.

Ou seja, de acordo com esta última linha de investigação, para além de estarmos perante conceitos distintos, a própria relação que se estabelece entre eles, não é uma relação direta de causa/efeito, dado que não será a qualidade final de um serviço e/ou produto a determinar a satisfação dos clientes, mas a qualidade apercebida pelos clientes em relação a esse mesmo produto e/ou serviço.

Ora, a qualidade apercebida é estabelecida não só pela necessidade do cliente e pela análise da discrepância entre as suas expetativas e as suas perceções, mas também pelo resultado da análise do valor recebido, “based on the subjective evaluation by users and presumes that users can recognise the benefits derived from an information service” (BROADBENT; LOFGREN, 1991:98) em relação ao dinheiro gasto, o que, no caso dos SIAB deve ser devidamente contextualizado, pois “cost need not be defined in monetary terms; it may relate to one’s time, for instance” (HERNON; WHITMAN, 2001:9).

FIGURA 4 – Tipos de Preço Social (FINE, 1990)



Neste sentido, a satisfação deixa de ser considerada como uma variável independente, com um peso significativo ao nível da determinação da qualidade do serviço das organizações, para passar a ser vista como uma variável dependente, que exerce uma influência decisiva no sucesso da organização, ou quiçá, como “an independent variable and, therefore, a measure of independent variables of interest, such as product performance” (ARISHEE, 2000:41).

Esta alteração metodológica resulta fundamentalmente da mudança paradigmática referida, a qual acentua que quem determina o valor de uma determinada organização são os seus clientes qualidade externa, ou qualidade apercebida ou *true quality* (KORDUPLESKI; RUST; ZAHORIK, 1993:84) e não as especificações técnicas concretas e objetivas do sistema (qualidade interna, ou qualidade intrínseca).

<sup>21</sup> Como referem HERNON; NITECKI; ALTMAN (1999:10), a qualidade é muitas vezes confundida com eficácia, mas quer a eficácia quer a qualidade são conceitos distintos, ainda que relacionados: eficácia = cumprimento de objetivos; qualidade = expetativas – perceções. Ambos distinguem-se claramente do conceito de satisfação.

Sendo assim, esse valor será sempre atribuído subjetivamente em função do *preço pago* e não depende necessariamente do bom desempenho do sistema<sup>22</sup>. Ou seja, um serviço de uma qualidade interna relativamente baixa pode, no entanto, representar um bom valor para o cliente, pois o preço também é igualmente baixo, e *vice versa*. Doravante, a qualidade passa também a ser vista como um meio para atingir um fim e não como um fim em si mesmo.

Ainda que possamos considerar a qualidade interna como uma determinante da satisfação, não estamos no domínio das ciências exatas, pelo que o desempenho de um SIAB pode ser absolutamente irrelevante se não for reconhecido pelo cliente. Por isso, “a qualidade do serviço apercebida pode ser vista como um conceito para entender como se desenvolvem os serviços, enquanto a satisfação do cliente é um conceito de avaliação do sucesso destes serviços no preenchimento das necessidades e desejos dos clientes” (GRONROOS, 2003:65).

### Benefícios Apercebidos

O valor apercebido = \_\_\_\_\_

### Sacrifícios Apercebidos<sup>23</sup>

Assim, de nada interessará a uma qualquer organização ganhar um prémio de qualidade, atribuído por uma organização externa, se ela não for reconhecida pelos seus reais ou potenciais interessados – os seus clientes internos e externos, físicos e virtuais – isto é, os seus *stakeholders*<sup>24</sup>, sendo que estes podem ficar mais satisfeitos com pouca qualidade, em relação a uma qualidade ótima, ainda que com um custo semelhante.

“In other words users may seek a solution within acceptable range instead of an ideal or perfect solution” (SARAF; MEZBAH-UL-ISLAM, 2002:91) daí a importância de ir ao encontro dos clientes para determinar a excelência do desempenho de uma organização, aumentando os benefícios, diminuindo os custos e assumindo como pressuposto subjacente à avaliação do sucesso de uma organização que “we cannot just consider what we give the customer, rather we must concentrate on the sacrifice the customer has to make” (RAVALD; GRONROOS, 1996:20).

TABELA 1 – Níveis de satisfação resultantes da avaliação do desempenho do serviço  
(DI DOMENICO, 1996:56-57)

---

<sup>22</sup> Ver NITECKI; BRINLEY (1999:484-487).

<sup>23</sup> O resultado deste rácio é determinante para o conceito de satisfação. Assim, as “escolhas dos consumidores baseiam-se nas percepções de valor que eles atribuem às diferentes alternativas. O valor que uma determinada marca/produto proporciona ao cliente corresponde à diferença entre os benefícios e os custos (económicos e não económicos) decorrentes da compra e utilização de um determinado produto; por isso, as organizações têm duas vias para criar valor: aumento dos benefícios e/ou redução dos custos” (VILARES; COELHO, 2005:402).

<sup>24</sup> O termo *Stakeholders* foi caracterizado por BROPHY (1995) no seu artigo *Quality Management in Libraries* e inclui as pessoas, grupos ou organizações que, direta ou indiretamente, se relacionam com a organização, que têm nela algum interesse, que a afetam ou por ela são afetados. Consideram-se *stakeholders* de uma Biblioteca: os trabalhadores e outros colaboradores, os clientes, as entidades financiadoras, os governos e a sociedade em geral.

Custo/benefício	Medição da Satisfação
- Custo elevado/ Benefício reduzido	- Elevada Insatisfação/ Reclamação
- Custo reduzido/ Benefício reduzido	- Insatisfação/ Incerteza
- Custo elevado/ Benefício elevado	- Satisfação moderada/ Oportunidade
- Custo reduzido/ Benefício elevado	- Elevada Satisfação/ Confiança

Como podemos constatar pela análise relacional apresentada – “si la calidad percibida es más alta que la calidad recibida, el juicio del servicio será favorable [e pelo contrário] – si la calidad percibida es más baja que la calidad recibida, el juicio del servicios será desfavorable” (REY MARTÍN, 2000:143).

Nesta análise, é introduzida uma nova visão da qualidade do serviço das organizações, a qual decorre essencialmente da análise conjunta de 4 dimensões<sup>25</sup>: as tradicionais *Conformance quality* e *Quality as expectations* e as novas *Market perceived quality*<sup>26</sup> e *Strategic quality*<sup>27</sup>.

Assim, apesar da longa discussão existente na literatura ao nível da relação de causalidade entre estes dois conceitos, a denotar visões distintas sobre a sua natureza, parece que estamos a caminhar para a existência de algum consenso, pelo menos no que diz respeito à importância de os estudar enquanto *constructos individuais*, pois “each provides a different part of a picture, together, they reflect the entire Picture – from the customer’s perspective” (HERNON; WHITMAN, 2001:15).

Esta necessidade premente de desenvolver uma investigação mais profunda ao nível destes dois conceitos, que se consideram, quer no seu conjunto, quer individualmente, como determinantes da excelência do desempenho das organizações, isto é, como elementos essenciais para nos dar uma visão global do sucesso ou do insucesso de uma determinada organização – ou de um conjunto de organizações afins – é, atualmente, uma prioridade no domínio da TQM.

Tal investigação irá permitir-nos obter *the entire Picture* do sucesso das organizações, sendo todavia, independente da ordem sequencial que seja estabelecida entre os dois conceitos: – Qualidade do Serviço → Satisfação<sup>28</sup>; – ou Satisfação → Qualidade do Serviço<sup>29</sup>.

<sup>25</sup> Ver KROON(1995:13-28).

<sup>26</sup> O resultado da avaliação dos utilizadores, em função da comparação do serviço prestado por uma determinada organização com o serviço prestado por uma outra organização concorrente, através de um processo de *benchmarking*, interno, funcional ou competitivo.

<sup>27</sup> A relação preço-qualidade, entre os serviços oferecidos por uma determinada organização.

<sup>28</sup> Um grande número de autores considera que a qualidade e a satisfação são conceitos diferentes e que é a qualidade a percebida de um serviço que afeta a satisfação do cliente.

<sup>29</sup> Outros autores, ainda que numa percentagem substancialmente menor, consideram a satisfação como um antecedente da qualidade a percebida

### Conclusão

Consideramos que o estudo da qualidade do serviço e o estudo da satisfação podem ser desenvolvidos autonomamente, ainda que subordinados a um único objetivo, a TQM das organizações.

Desta forma, assumimos a avaliação da qualidade e a avaliação da satisfação como caminhos complementares, e/ou alternativos, para avaliar o desempenho das organizações:

TABELA 2 – Medição da Qualidade versus Medição da Satisfação<sup>30</sup>

Medição da Qualidade	Medição da Satisfação
- Como os clientes avaliam a organização em termos genéricos	- Como os clientes avaliam a organização em concreto
- Identifica expectativas específicas que devem ser objeto de melhoria	- Identifica áreas que devem ser melhoradas
- Oferece às organizações a oportunidade de avaliarem as expectativas dos clientes em relação à organização	- Oferece às organizações a oportunidade de avaliarem as atitudes e os comportamentos dos clientes em relação aos diversos serviços que usam ou usaram
- Julgamento de avaliação pré-compra	- Julgamento de avaliação pré e pós-compra
- É uma ferramenta do planeamento estratégico que indica os atributos sobre o que a organização deve ser e que existe na cabeça dos clientes, assim como as expectativas que a organização deve satisfazer	- É uma ferramenta de diagnóstico que mede a forma como os clientes percebem o serviço prestado e as possíveis falhas num momento específico ou ao longo do tempo

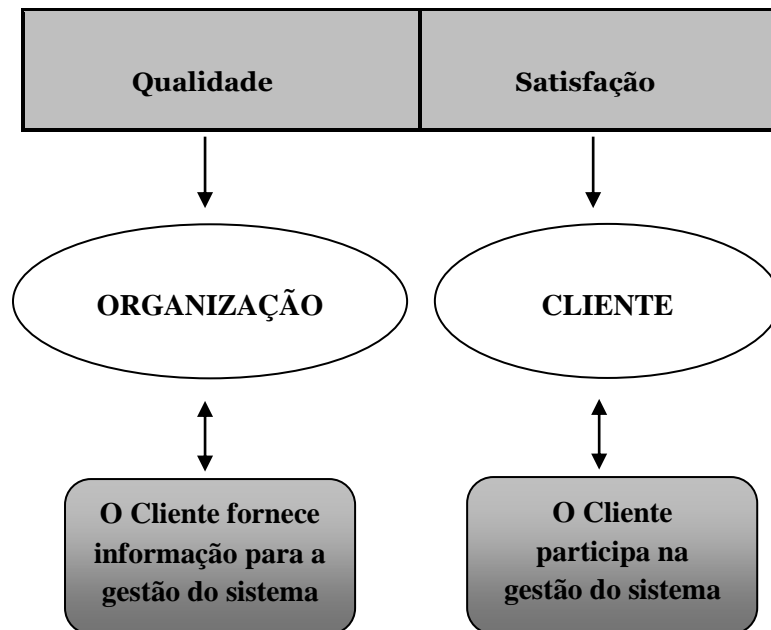
Daí que, e em jeito de sùmula, podemos afirmar, embora de uma forma muito elementar, que a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes são conceitos diferentes, mas intimamente relacionados, tendo como grande elemento distintivo a (in)existência de uma experiência com o serviço.

Ainda que ambos os conceitos tenham como máximo denominador comum a qualidade total das organizações, através de julgamentos individuais ou coletivos, a grande distinção poderá ser representada esquematicamente a partir do objeto do estudo e da sua gestão:

---

<sup>30</sup> Fonte: Elaboração própria.

FIGURA 5 – Objetos de estudo da Qualidade e da Satisfação<sup>31</sup>



### Referências bibliográficas

#### ACCOUNTS COMISSION FOR SCOTLAND

[20--] *Can't get no satisfaction? : using a gap approach to measure service quality*. [Em linha]. [Consult. 2011 jun. 16].

Disponível em :

[http://www.audit-scotland.gov.uk/docs/local/2000/nr\\_000627\\_GAP\\_service\\_quality.pdf](http://www.audit-scotland.gov.uk/docs/local/2000/nr_000627_GAP_service_quality.pdf)

#### ARISHEE, Jebreel H.

2000 *Personal and cultural values as factors in user satisfaction : a comparative study of users of library services*. Pittsburgh : [s.n.], 2000.

Tese de doutoramento em Filosofia, apresentada à Universidade de Pittsburgh.

#### BROADBENT, M.; LOFGREN, H.

1991 *Priorities, performance and benefits : an exploratory study of library and information units*. Melbourne: Centre for International Research on Communication and Information Technologies; Australian Council of Libraries and Information Services, 1991.

---

<sup>31</sup> Fonte: Elaboração Própria

**BROPHY, Peter**

1995 Quality management in libraries In WRESSELL, Pat, ed. – *Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services, 1<sup>st</sup>, Northumberland, England, August 31- September 4<sup>th</sup>, 1995*. Newcastle: University of Northumbria, 1995, p. 77-81.

**BROPHY, Peter**

1997 Quality in library and information services. In FEATHER, John; STURGES, Paul, ed. lit. – *International encyclopedia of information and library science*. London; New York: Routledge, 1997, p. 386-387.

**BUTLER, Riichard J.**

1980 User satisfaction with a service : an approach from power and task characteristics. *Journal of Management Studies*. 17 (1980) 1-18.

**LE COADIC, Yves-François**

1997 *Usages et usagers de l'information*. Paris: Association des Professionnels de l'Informatique et de la Documentation, 1997.

**DABHOLKAR, P. A.**

1995 Contingency framework for predicting causality between customer satisfaction and service quality. *Advances in Consumer Research*. 22 (1995) 101-108.

**DE RUYTER, K.; BLOEMER, J.; PEETERS, P.**

1997 Merging service quality and service satisfaction: an empirical test of an integrative model. *Journal of Economic Psychology*. 18:4 (1997) 187-406.

**DRUCKER, Peter F.**

1993 *As Organizações sem fins lucrativos*. Lisboa: Difusão Cultural, 1993.

**DUBE-RIOUX, Laurette**

1990 The power of affective reports in predicting satisfaction judgements. *Advances in Consumer Research*. 17(1990) 571-576.

**DUVOLD, Ellen-Merete**

2005 The meaning of the public library in people's everyday life: some preliminary results from a qualitative study. In JOHANNSEN, Carl Gustav; KAJBERG, Leif, ed. – *New frontiers in public library research*. Maryland: Scarecrow Press, 2005, p. 269-284.

**FINE, S.**

1990 *Social marketing : promoting the causes of public and nonprofit agencies*. Needham: Allyn and Bacon, 1990.

**GOLEMAN, Daniel**

2003 *Inteligência emocional*. 12<sup>a</sup> ed. Lisboa: Temas e Debates, 2003.

**GRONROOS, Christian**

2003 *Marketing: gerenciamento e serviços*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

**HERNON, Peter; MCCLURE, Charles R.**

1994 *Evaluation and library decision making*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1994.

**HERNON, Peter; NITECKI, Danuta A.**

2001 Service quality: a concept not fully explored. *Library Trends*. Illinois. 49:4 (2001) 687-708.

**HERNON, Peter; NITECKI, Danuta A.; ALTMAN, Ellen**

1999 Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions. *The Journal of Academic Librarianship*. 25:1 (1999) 9-17.

**HERNON, Peter ; WHITMAN, John R.**

2001 *Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries*. Chicago; London: ALA, 2001.

**IACOBUCCI, Dawn; OSTROM, Amy; GRAYSON, Kent**

1995 Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer. *Journal of Consumer Psychology*. 4: 3 (1995) 277-303.

**JOHANNSEN, Carl Gustav; PORS, Niels Ole**

2005 Library management and valuation. In JOHANNSEN, Carl Gustav; KAJBERG, Leif, ed. – *New frontiers in Public Library Research*. Maryland: Scarecrow Press, 2005, 111-125.

**KORDUPLESKI, Raymond E.; RUST, Roland T.; ZAHORIK, Anthony J.**

1993 Why improving quality doesn't improve quality: or whatever happened to marketing? *California Management Review*. 35 (1993) 82-95.

**KUPIEC, Anne**

1994 *Bibliothèques et évaluation*. [Paris]: Éditions du Cercle de la Librairie, 1994.

**LAKOS, Amos**

2002 Culture of assessment as a catalyst for organizational culture change in libraries. In STEIN, Joan; KYRILLIDOU, Martha; DAVIS, Denise, ed. – NORTHUMBRIA INTERNATIONAL CONFERENCE ON PERFORMANCE MEASUREMENT IN LIBRARIES AND INFORMATION SERVICES, 4<sup>th</sup>, Pennsylvania, 2001 – *Meaningful Measures for Emerging Realities*. [Em linha]. Washington D.C.: Association of Research Libraries, 2002, p. 311-319. [Consult. 26 jan. 2011].  
Disponível em: <http://www.libqual.org/documents/admin/lakos.pdf>

**LEVITT, Théodore**

1984 The globalization of markets. *The McKinsey Quarterly*. [Em linha]. (1984) 2-20.  
[Consult. 28 jun. 2011].  
Disponível em: <http://www.vuw.ac.nz/~caplabtb/m302wo7/Levitt.pdf>

**MACNAUGHT, Bill; FLEMING, Mary**

2002 Assuring quality. In *Building a successful customer-service culture: a guide for library and information managers*. London: Facet Publishing, 2002.

**MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso**

2012 *A Satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro*. Coimbra: [s. n.], 2012.

Tese de doutoramento em Ciências Documentais, apresentada à Universidade de Coimbra, na especialidade de Gestão da Informação e de Serviços de Informação. [Em linha]. [Consult. 8 nov. 2013].

Disponível em : <http://hdl.handle.net/10316/20462>

**NITECKI, Danuta A.; BRINLEY, Franklin**

1999 Perspectives on ... new measures for research libraries. *Journal of Academic Librarianship*. 25: 6 (1999) 484-487.

**RAVALD, Annika; GRONROOS, Christian**

1996 The value concept and relationship marketing. *European Journal of Marketing*. 30: 2 (1996) 19-30.

**REY MARTÍN, Carina**

2000 La satisfacción del usuario : un concepto en alza. *Anales de Documentación*. 3 (2000) 139-153.

**RIBEIRO, Fernanda**

2005 Novos caminhos da avaliação de informação. *Arquivística.net*. [Em linha]. 1:2 (dez. 2005) 53-74. [Consult. 17 jun. 2011].

Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo9821.PDF>

**RIBEIRO, Fernanda; SILVA, Armando Malheiro da**

2004 A avaliação da informação : uma operação metodológica. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*. Lisboa. 14 (2004) 7-37.

**RIFKIN, Jeremy**

2001 *A Era do acesso: a revolução da nova economia*. Lisboa: Editorial Presença, 2001.

**RIZZO, John R.**

1980 *Management for librarians: fundamentals and issues*. Westport: Greenwood Press, 1980.

**SALGADO, Sofia**

2001 O Marketing e a qualidade. *Marketeer*. 62 (2001) 76-82.

**SARAF, Veena; MEZBAH-UL-ISLAM, Muhhamad**

2002 Measuring library effectiveness: a holistic approach. *Journal of Library and Information Science*. 27:2 (2002) 81-105.

**SCHMIDT, Janine; TAYLOR, Chris; TODD, Heather**

1998 Reflecting on success and failure : managing for better client service. *ALLA 5th Biennial Conference and Exhibition Adelaide, 25-28 October 1998*. [Em linha]. [Consult. 17 maio 2006].

Disponível em: <http://www.library.uq.edu.au/papers/alia1.htm>

**SIRKIN, A.**

1993 Customer service: another side of TQM. *Journal of Library Administration*. 18:1-2 (1993) 71-83.

**SUTTER, Éric**

1992 *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBS, 1992.

**TAN, Kay C.; PAWITRA, Theresia A.**

2001 Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*. 11:6 (2001) 418-430.

**TOYNBEE, Arnold**

1954 *A Study of history*. London: Oxford University Press, 1954, vol. 8.

**VILARES, Manuel José; COELHO, Pedro Simões**

2005 *Satisfação e lealdade do cliente: metodologias de avaliação, gestão e análise*. Lisboa: Escolar Editora, 2005.

**WOODRUFF, Robert B.**

1997 Customer value : the next source of competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 25 (1997) 139-153.

Maria Beatriz Marques | [beatrizmarquesfluc@gmail.com](mailto:beatrizmarquesfluc@gmail.com)

Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

**Resumo:** A busca pela transparência está intimamente ligada ao exercício de direito ao acesso à informação, onde os aspectos legais assumem a missão de estabelecer parâmetros entre os direitos de acesso aos documentos e as exceções relacionadas ao Direito de privacidade e de segurança nacional. Neste contexto, se estabeleceu no Brasil no ano de 2011, a Lei nº 12.527, designada “Lei de Acesso à Informação Brasileira”. A sua implementação em maio de 2012 vem trazendo algumas mudanças significativas nos órgãos governamentais em todas as esferas.

**Palavras-chave:** Administração pública; Lei do acesso; Legislação brasileira; Transparência

**Abstract:** The search for the transparency is intimately connected to the exercise of right to the access of information, where the legal aspects assume the mission to establish parameters between the rights of access to the documents and the exceptions related to the Right of privacy and of national security. In this context, Brazil established in 2011 the Law number 12.527, named “Law of Access to the Brazilian Information”. Its implementation in may 2012 has brought some significant changes in the governmental organs in all the spheres.

**Keywords:** Public administration; Law of access; Brazilian legislation; Transparency

## 1. Introdução

O direito à informação sempre foi tema para discussão. A Declaração Universal dos Direitos do Homem, criada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro 1948, estabelece, no parágrafo 5º que “Todo ser humano tem direito à liberdade na pesquisa da verdade [...] tem direito também à informação verdadeira sobre os acontecimentos públicos”<sup>1</sup>.

Jardim (1999:2) aponta que o acesso à informação encontra no direito à informação o seu regime jurídico, a sua dimensão jurídica. A inclusão do direito à informação na Declaração dos Direitos Humanos de 1948 transforma o acesso aos arquivos em direito democrático de todos os cidadãos, e não mais uma reivindicação da pesquisa científica ou histórica.

Durante o século XIX, a consolidação dos ideais revolucionários proclamados no final do século anterior contribuíram para aumentar a abertura, ainda gradual, de acervos dos arquivos públicos que foram ganhando espaço e tornando generalizado o conceito de que os arquivos constituíam a base da pesquisa histórica, e, desse modo, os Estados tinham a obrigação de mantê-los acessíveis. Contudo, Duchein (1983:5, tradução nossa) salienta:

“Em nenhum país – salvo na Suécia, caso único – o direito de acesso aos arquivos estava explicitamente vinculado ao exercício dos direitos democráticos, dito de outra maneira, as leis e os regulamentos foram

---

<sup>1</sup> Disponível em: [http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis\\_intern/ddh\\_bib\\_inter\\_universal.htm](http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm). Acesso em 7 de maio de 2013.

concebidos para facilitar a investigação de índole histórica e erudita que se baseia nos documentos do passado, mas não para permitir que o cidadão comum conhecesse os procedimentos governamentais e administrativos recentes e atuais”.

Durante a primeira metade do século XX, não é possível observar mudanças concretas com relação a esta questão. Todavia, no período posterior a II Guerra Mundial é possível então verificar uma mudança no contexto da documentação e seu estudo, refletindo o conceito de acesso aos arquivos, iniciando também mudanças tanto na esfera pública quanto na privada. Principalmente as públicas, em direção à busca de uma transparência, alcançando alguns êxitos neste aspecto, sobretudo aqueles países que buscavam reerguer-se após a guerra. Cabe salientar que nos dias de hoje, mais precisamente em 2010, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA) (tradução nossa) estabeleceu na Declaração Universal sobre os Arquivos que:

“[...] el carácter fundamental de los archivos en el apoyo a la conducción eficiente, responsable y transparente de negocios, protección de los derechos de los ciudadanos, fundamentación de la memoria individual y colectiva, comprensión del pasado, documentación del presente y orientación de las acciones futuras”<sup>2</sup>.

O CIA estabelece ainda, princípios de acesso aos arquivos<sup>3</sup> que oferecem aos arquivistas uma base de referência internacional para avaliação das práticas e políticas de acesso existentes e um quadro para uso quando houver desenvolvimento ou modificação de regras de acesso. Sendo que os princípios de acesso aos arquivos abrangem também, os direitos de acesso pelo público, e a responsabilidade dos arquivistas em propiciar o acesso aos arquivos e às informações sobre eles. Porém, Fonseca (2007:1) destaca:

“A questão do acesso aos arquivos não pode ser estudada do ponto de vista estritamente legal, embora não se possa negar a importância de serem estabelecidos legalmente os direitos de acesso aos documentos de arquivo e as exceções relativas ao direito de privacidade e de segurança do Estado”.

O acesso é um elemento propulsor quando se busca o reconhecimento da transparência informativa. Pois o movimento do fornecimento das informações é essencial, cuja consequência mais importante é despertar no cidadão o sentimento de perceber-se como membro do contexto, atuando de maneira diferente, mais proativa. Cruz Mundet (2012:294, tradução nossa) afirma que “el derecho a la información es universal y no admite excepciones asumiendo así, la búsqueda del sentimiento del ciudadano sentirse integrado a su espacio”.

O cidadão assume então um papel de corresponsável com a administração pública, pois com a aprovação da transparência no acesso a informação, ao constatar algum problema o cidadão pode encontrar soluções, de forma prática e acessível, amparados por leis que garantam seus direitos. A promoção da transparência e adoção de leis envolvendo a questão do acesso são aspectos que têm uma forte cobrança mundial, para diferentes países, principalmente aqueles que adotam regimes democráticos. Pois se trata de passar

---

<sup>2</sup> Disponível em: [www.ica.org/download.php?id=2725](http://www.ica.org/download.php?id=2725). Acesso em 6 de maio de 2013.

<sup>3</sup> Considera-se a palavra “arquivo” referente ao acervo arquivístico de uma instituição, e não à instituição em si.

maior credibilidade nas ações do governo, não somente para seus compatriotas como para o registro dos demais países com os quais mantém relações, principalmente políticas, pois cerca de 90 países possuem leis que regulamentam este direito, o que demonstra que em várias partes do mundo já é reconhecido este Direito de acesso.

O acesso à informação como Direito fundamental também é reconhecido por importantes órgãos da comunidade internacional, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados Americanos (OEA). Neste contexto o Brasil não ficou indiferente a este panorama de elaboração de leis que venham a nortear e facilitar a transparência das informações que estão nos setores, nos arquivos públicos ou privados, pois as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para a realização de ações de interesse público diretamente ou por meio de subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos similares, devem divulgar informações sobre os recursos recebidos e sua destinação.

### ***2. Lei de acesso à informação brasileira***

Nos arquivos brasileiros a consulta por muitos anos foi regulamentada por normas institucionais, isto é, cada instituição fazia seu próprio regulamento em relação ao acesso. O governo não se preocupava com o acesso em si, e sim com o sigilo das informações, sendo que nos anos de 1964 a 1984 nosso país vivia no período da ditadura militar. Em 1988 na nova Constituição Federal aparece pela primeira vez no Brasil o tema Direito a Informação em uma constituição. O artigo 216º, capítulo III, da Constituição de 1988 dispõe que “Cabe a Administração Pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear a sua consulta a quantos dela necessitarem”<sup>4</sup>.

Considera-se que o grande impulso no sentido do acesso as informações para promover a transparência, no Brasil, foi em 1991, quando foi sancionada a Lei 8.159. Chamada, no Brasil, Lei dos Arquivos, a qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e estabelece suas competências. Em seu artigo 4º, capítulo I, se aborda a questão do direito dos cidadãos a informação:

*“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas”<sup>5</sup>.*

Nesta mesma lei, no artigo 26º, estabelece no capítulo V que “Fica criado o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), órgão vinculado ao Arquivo Nacional, que definirá a política nacional de arquivos, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos (SINAR)”.

---

<sup>4</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 5 de maio de 2013.

<sup>5</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm). Acesso em 7 de maio de 2013.

No ano de 2002 a comunidade brasileira arquivística foi surpreendida por um novo Decreto – Decreto nº 4 553/2002<sup>6</sup> –, que aumentava os prazos e o número de autoridades competentes para atribuir sigilo aos documentos públicos, sendo isto inconstitucional, pois a lei determinava 30 anos como prazo máximo para a documentação e o novo decreto determinava 50 anos com o agravante de permitir sua renovação por tempo indeterminado, tornando-se assim antidemocrático.

Diante de tal fato, em 2003 o CONARQ enviou ao Presidente da República uma solicitação de revisão considerando todos os aspectos relativos ao acesso e busca pela transparência. O presidente da época não revogou, e reafirmou o decreto com uma nova lei, Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, como os prazos anteriormente apresentados ficaram em vigor até o ano de 2011 quando foi aprovada a conhecida Lei de Acesso brasileira, a Lei nº 12.527. Esta lei foi sancionada pela Presidenta do Brasil em 18 de novembro de 2011, alterando a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1991, e revogando a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005<sup>7</sup>. Esta lei tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). Esta lei foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

A publicação da Lei de Acesso às Informações Públicas significou um importante passo para a consolidação democrática do Brasil e também para o sucesso de ações de prevenção da corrupção no país. Por tornar mais transparente a máquina administrativa nos diferentes poderes, também tornando possível uma maior participação da população e o controle social das ações governamentais, o acesso da sociedade as informações públicas permite que ocorra uma melhoria na gestão pública. Jardim (1999:3) ressalta:

“Do ponto de vista do direito à informação, os aparelhos de Estado devem, portanto, comunicar suas atividades e o impacto que estas produzem na sociedade civil, a qual, por sua vez, deve ter assegurado o livre acesso a tais informações. O direito à informação transforma, ao menos teoricamente, o território administrativo em território partilhado, em espaço de comunicação”.

A Lei de Acesso ampliou os horizontes do cidadão, todavia o grande impacto foi a transformação necessária para que a lei fosse cumprida e na forma de atuar e trabalhar com a informação não somente nesta esfera pública como na privada. A nova lei regulamenta o direito de acesso à informação pública que já estava previsto na Constituição Federal, no inciso XXXIII do capítulo I – Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – que dispõe que:

“[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

---

<sup>6</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/D4553.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4553.htm). Acesso em 5 de maio de 2013.

<sup>7</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em 5 de maio de 2013.

A Constituição dispõe sobre os procedimentos a serem observados com relação ao acesso à informação pública no artigo 5º, inciso XIV, artigo 37º, § 3º, inciso II e no artigo 216º, § 2º. São exatamente estes os dispositivos que a Lei de Acesso à Informação regulamenta, estabelecendo requisitos mínimos para a divulgação de informações públicas e procedimentos para facilitar e agilizar o acesso por qualquer pessoa. A grande aliada no cumprimento dos dispositivos das leis de acesso nos diferentes países são as tecnologias, dentre as quais, podemos destacar, por exemplo, o Portal da Transparência do Governo Federal Brasileiro.

Figura 1 – Portal de transparência do Governo Federal do Brasil



Cada vez mais órgãos do governo da esfera federal, estadual ou municipal buscam criar páginas com *links* que levem ao cidadão as informações que buscam, cumprindo assim os preceitos estabelecidos na Lei nº 12.527. A partir de maio de 2012, estabeleceu-se um prazo para o governo pôr em prática a lei, várias ações foram adotadas e também está em um período de ajustes onde foi estabelecido que o dirigente máximo de cada órgão da Administração Pública designaria um responsável para acompanhar a implementação e desenvolvimento dos procedimentos previstos, bem como orientar sobre a aplicação das normas. Um exemplo é o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Este serviço tem 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias para enviar uma resposta ao cidadão que o consulta.

Figura 2 – Portal de serviço de informação ao cidadão do governo do Brasil



### 3. Conclusão

A Lei de Acesso possibilita dar a resposta que a sociedade merece ter, cabendo à sociedade fazer valer de seus direitos, pois somente uma administração transparente será capaz de lidar com eficiência e eficácia para atender as necessidades que a atual sociedade possui. O acesso aos dados que compõem os documentos e os fundamentam, contribuem para a democracia permitindo assim que os cidadãos participem de modo efetivo nas decisões da gestão. O cidadão bem informado tem melhores opções e condições de conhecer e exigir outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais. Por estes motivos, o acesso à informação pública vem sendo, cada vez mais, reconhecido como um direito em várias partes do mundo. Todavia, temos de concordar que quanto o acesso às informações administrativas, as possibilidades de uso são seletivas, ou seja, as demandas vêm ainda de um círculo limitado de cidadãos familiarizados com a administração, seus procedimentos e tecnologias. Neste contexto o papel do profissional da informação é garantir que nada ou qualquer outro instrumento impeça o cidadão de ter conhecimento de assuntos públicos. Desta forma, criando condições para que sua circulação e acesso sejam da melhor forma, pois nossos instrumentos de acesso repercutem diretamente na forma e alcance da participação da sociedade na tomada de decisões sobre assuntos que lhe afetam. Assim, os arquivistas que junto a órgãos públicos são responsáveis por que o direito a informação seja exercido, no momento de atender ao cidadão tem-se configurado também como um Direito social, assumindo assim um papel como um profissional encarregado de promover uma nova visão da cidadania.

Quanto ao registro e armazenamento dos arquivos, a Lei de Acesso à Informação praticamente não toca no assunto. Tendo apenas uma menção a arquivo, não trata da gestão documental em si.

A Lei de Acesso mesmo com os ajustes que ainda estão fazendo foi um grande avanço para o Brasil, pois vem provocando mudanças na União, Estados, Distrito Federal e Municípios também estas esferas não têm em sua totalidade a prática de guardar as informações em áreas nobres. Aspecto que pode complicar a implantação da Lei de Acesso à Informação. Não podemos desejar dar acesso à informação se o arquivista não encontra a informação por ela estar desorganizada, caótica, ou guardada em depósitos em péssimas condições. Então, se espera que com as novas tecnologias da informação as questões em torno dos arquivos como instrumentos de capacidade governamental na sociedade sejam cada vez mais contempladas e estudadas a fundo.

### *Referências bibliográficas*

**CRUZ MUNDET, José Ramón**

2012 *Archivística: gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza Editorial, 2012.

**DUCHEIN, Michel**

1983 *Los Obstáculos que se oponen al acceso, a la utilización y a la transferencia de la información conservada en los archivos: un estudio del RAMP*. Paris: Unesco, 1983.

**FONSECA, Maria Odila**

1996 *Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1996.  
Tese de Mestrado em Ciência da Informação.

**FONSECA, Maria Odila**

2007 *Direito à informação: acesso aos arquivos públicos municipais*. 2007.  
Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/16101-16102-1-PB.pdf>

**JARDIM, José Maria**

1999 *O Acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação*. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999.  
Disponível em:  
[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o\\_acesso\\_informacao\\_arquivistica\\_no\\_brasil.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso_informacao_arquivistica_no_brasil.pdf)

**URBANETTO, Rosanara Pacheco**

2011 *A Recuperação da informação dos arquivos municipais no contexto normalizado: um estudo aplicado ao estado do Rio Grande do Sul (Brasil)*. 2011.

Tese de Doutorado em Biblioteconomia e Documentação, Universidade de Salamanca.

**Tatiana Costa Rosa Correio | tatyrosaa@gmail.com**

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) Brasil

**Rosanara Pacheco Urbanetto Correio | rosanaraurbanetto@gmail.com**

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) Brasil

**Resumo:** A presente pesquisa aborda o perfil dos egressos do curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal da Bahia, no período de 1980 a 2012. Nesse sentido, o objetivo geral foi identificar e analisar o perfil desses sujeitos no período investigado, buscando especificamente mapear os egressos do curso ao longo dos 32 anos e analisar o perfil desses bibliotecários. Para consecução dessa pretensão adotou-se a metodologia exploratória descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa para investigar os 30 participantes que compõem a amostra intencionalmente definida. A apresentação dos dados ocorreu através de gráficos e tabelas, considerando as 5 categorias previamente definidas. A análise foi realizada à luz da literatura e da compreensão do pesquisador acerca do objeto investigado. Os resultados evidenciaram que esse profissional, majoritariamente do gênero feminino, atua em espaços diversificados no mercado de trabalho, que de modo geral sentem-se profissionalmente realizados no campo laboral e intelectual e que sua formação acadêmica o preparou para ingressar no mercado de trabalho. Conclui-se que é relevante a realização de pesquisas desta natureza, a fim de que se possa compreender a realidade do bibliotecário baiano.

**Palavras-chave:** Perfil profissional do bibliotecário; Biblioteconomia Baiana; Biblioteconomia; Universidade Federal da Bahia

**Abstract:** This research addresses the profile of students who got a graduation in Librarianship and Documentation at Federal University of Bahia in the period 1980-2012. In this sense, the overall goal was to identify and analyze the profile of these persons in the investigated period, looking for to map the graduates of the program along 32 years, and to analyze the profile of these librarians, specifically. To achieve this purpose we adopted the descriptive and exploratory methodology with quantitative and qualitative approach to investigate the 30 participants in the sample intentional set. The data presentation occurred through graphs and tables, considering the five categories defined previously. The analysis was based in the literature and in the understanding of the researcher about the investigated object. The results showed that those professionals are mostly female, they work in different places in the labor market, that generally they feel well in the labor field, professional and intellectually, and that its academic training has been appropriate to enter the labor market. The conclusion is that is relevant carrying out researches of this nature, so that we can understand the reality of Bahian librarian.

**Keywords:** Librarian's professional profile; Bahian Librarianship; Librarianship; Federal University of Bahia

## 1. Introdução

Na perspectiva de compreender o perfil dos bibliotecários ao longo da história da Biblioteconomia Baiana, a presente pesquisa buscou identificar e analisar o perfil do bibliotecário graduado na Escola de Biblioteconomia e Documentação, atual Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA) ao longo dos seus 70 anos de história, configurando um retrato de uma profissão importante no processo de

construção do conhecimento e fomento da cultura baiana. Ressalta-se, entretanto, que a pretensão de abarcar sete décadas de história do curso foi repensada em razão da exiguidade de tempo, sendo necessário realizar um recorte temporal, que possibilitasse a execução do estudo. Desse modo, o período escolhido estendeu-se entre os anos de 1980 a 2012, pautado no conjunto das informações prestadas pelo CRB 5 que ajudaram a definir objetivamente o espaço temporal.

A Biblioteconomia, enquanto profissão é uma conquista do mundo contemporâneo, entretanto, o fazer da atividade de Biblioteconomia como retrata a literatura, menciona na antiguidade, as atividades de Calímaco, reconhecido como primeiro bibliotecário da história. Nessa trajetória, que vai da Biblioteca de Alexandria, passando pelas bibliotecas das ordens religiosas da Idade Média até os dias atuais, a ação desses profissionais têm garantido a organização, o tratamento, a preservação e a disseminação do conhecimento socialmente produzido pelo homem.

A demanda dos séculos de organizar, tratar e disseminar a informação, evoluiu com a própria história do conhecimento, com a explosão informacional do século XX e a democratização do acesso à informação. Vale ressaltar que essa evolução da demanda informacional fez com que a profissão e o profissional se adequassem a cada inovação surgida no seio da sociedade, sendo o seu perfil transformado, constantemente, para atender aos anseios dos usuários da informação.

As atividades inerentes ao profissional bibliotecário ganharam reconhecimento a partir do século XVII, quando o livro ultrapassou o limite do uso restrito para ganhar uma nova configuração social na formação do conhecimento.

O presente estudo foi tal qual um laboratório de pesquisa que revisitou a própria identidade baiana, tanto no âmbito individual, como no institucional. Utilizou-se como ferramental de trabalho, os recursos informacionais de fontes primárias que integram a memória institucional, tais como livros de atas onde há o registro fiel, no qual estão arrolados os nomes de todos os formandos no período investigado. Os estudos empreendidos em relação à memória, tangenciaram a memória individual e coletiva, atreladas à memória institucional e ressaltaram sua relevância social para que, tanto a sociedade como os indivíduos possam elaborar, em sua consciência individual e social, uma imagem apropriada da instituição federal de ensino superior, a qual tende a perenizar-se.

Tal pesquisa, com base em um estudo exploratório documental não pretendeu ser definitiva, mas sim sugerir a relevância prática de percorrer as trilhas da memória institucional, onde transitaram pessoas, anseios, sonhos, crises, e, um desejo comum de adquirir uma formação profissional para exercer uma carreira, buscando a estabilidade econômico-social, ao longo dos anos, no passado, no presente e no futuro.

De todo o mosaico de elementos integrantes da memória institucional, os alunos graduados arrolados, os documentos e os livros de atas e eventos, pode considerar-se que o profissional bibliotecário, é um ator social – um agente da memória. Que ele é o responsável pela organização, tratamento e disseminação da informação, o qual tem o compromisso de fazer o seu melhor no atender as demandas informacionais do cidadão, pela ética, profissionalismo e no amor pelo que faz, colaborando para difundir o nome da instituição na sociedade.

Na perspectiva de delinear o perfil desse profissional, tornou-se significativo fazer uma revisão de literatura sobre o bibliotecário e sobre a memória institucional, por tratar-se de um estudo do perfil de profissionais formados em uma instituição de ensino superior baiana.

### 2. O Profissional Bibliotecário

Ao revisitar as atividades inerentes ao bibliotecário ao longo dos tempos, nota-se que seu perfil profissional esteve atrelado a sua própria formação “polarizada entre a erudição e a técnica” (FONSECA, 2007:97), sendo a primeira mais antiga e a segunda desenvolvida meio século depois, por volta de 1880, nos Estados Unidos, da qual fez surgir, em 1887, a *School of Library Economy* – uma referência mundial na área da Biblioteconomia.

Fonseca (2007:93), dialogando com Ortega y Gasset, menciona que o profissional Bibliotecário seria o filtro entre os livros e o homem, o que foi definido como sua nova missão, que teria na tecnologia um novo e ágil instrumento de trabalho. O próprio surgimento da Ciência da Informação traz novas perspectivas para a profissão, conforme acrescenta Le Coadic (1996:26, grifos do autor):

**DE PRÁTICA de organização, a ciência da informação tornou-se, portanto, uma ciência social rigorosa que se apoia também em uma tecnologia rigorosa. Tem por estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), ou seja, mais precisamente: [...] conceber os sistemas (as coleções compostas de objetos, as exposições feitas com tais objetos, bem como seu exame e manipulação) que permitem sua comunicação, uso e armazenamento.**

A profissão de Bibliotecário acompanhou o dinamismo dos meios e formas de comunicação que ocorreram em meio à explosão da informação. Le Coadic (1996) esclarece esse pensamento ao inferir que a convergência dos objetos de estudo, bem como o crescimento da produção intelectual, contribuem para os elevados fluxos da informação, que determinam a quantidade de informação por unidade de tempo. Tal explosão informacional pós-revoluções, francesa e industrial, deu visibilidade e uma nova dimensão social a profissão de bibliotecário. O relatório da Special Librarians Association (SLA) apresenta as competências emergentes para os bibliotecários do século XXI, sugerindo o conhecimento do perfil do público usuário, a compreensão de suas demandas informacionais, bem como apropriar-se dos assuntos e temas mais pesquisados.

O relatório diz que a relevância desse profissional decorre do “conhecimento profundo em recursos informacionais impressos e eletrônicos e a capacidade de desenvolver e administrar serviços de informação que atendam as necessidades de grupos de usuários” (COMPETÊNCIAS...1996). Adequar-se às mudanças sociais tem sido uma atitude adotada pelos Bibliotecários ao longo da existência dessa profissão. A SLA destaca que entre as principais transformações ocorridas nos últimos anos, destacam-se três: a transição do papel para a mídia eletrônica; o aumento da demanda por responsabilidade e as novas formas de organização do trabalho. Aliados a fatores decorrentes da evolução da sociedade como a globalização, o uso das novas tecnologias da informação e comunicação,

a necessidade de medir o capital intelectual e a produtividade dos trabalhadores, bem como a gestão do conhecimento impulsionam a profissão a constantes atualizações.

O profissional bibliotecário está inserido nessa perspectiva de mudança e diversidade não somente de suporte, mas também na própria dinâmica dos centros de informação, cabendo-lhe desenvolver conhecimentos técnicos e administrativos para estabelecer diretrizes, desenvolver habilidades de liderança e obter competência para traçar metas, estabelecer planos e políticas institucionais no que concerne aos serviços biblioteconômicos, atendimento ao público e gestão da informação.

Na atualidade, a competência informacional requerida ao bibliotecário pode incluir a disseminação da informação, a elaboração de projetos, a criação de novos produtos informacionais e a adaptação dos recursos já disponíveis na biblioteca, incluindo o uso das redes sociais – Facebook, Twitter, com a finalidade de atender melhor as demandas informacionais dos cidadãos e ser um elemento de aproximação da instituição à nova geração de usuários, bem como criar um espaço para realizar o marketing institucional, a difusão dos acervos e eventos culturais.

Um ponto que merece reflexão relacionada ao fazer profissional diz respeito à posição do bibliotecário enquanto responsável pela preservação e disseminação da memória individual e coletiva contida nos diferentes registros da construção do conhecimento produzido historicamente pelo homem.

### **3. Memória institucional: aspectos individuais e coletivos**

Etimologicamente, a palavra memória vem do latim *memoria* e *memor* que significa “o que lembra”. No âmbito individual, a memória tem sido considerada como uma capacidade não só de reter informações atuais, como de armazenar e conservar certas informações ao longo do tempo. Le Goff (1996:423), ao abordar a memória individual, ressalta que é através dela que “o homem pode atualizar impressões ou informações passadas, ou que ele representa como passadas”. Schacter (1999) define a memória como “um telescópio apontado ao tempo”. Inserida neste contexto, está o conceito de memória individual que entrelaça-se com o conceito de memória coletiva, conforme afirma Halbwachs, (2006:69):

[...] diríamos que cada memória individual é um ponto de vista sobre a memória coletiva, que este ponto de vista muda segundo o lugar que ali ocupo e que esse mesmo lugar muda segundo as relações que mantenho com outros ambientes.

A memória social e coletiva define-se no entrelaçar das memórias individuais com outros indivíduos com lugares, com oportunidades, no tempo e no espaço. Nesse contexto, é relevante ao bibliotecário conhecer a acepção dupla da memória social – a memória individual e a memória coletiva – além de desenvolver uma cultura geral, noções de história do país e da região onde atua.

No âmbito da memória social onde a universidade está inserida, emerge ainda o conceito de memória institucional que cabe ser explorada aqui. A memória institucional foi definida por Costa (1997:153), assim:

[...] a memória é um elemento primordial no funcionamento das instituições. É através da memória que as instituições se reproduzem no seio da sociedade, retendo apenas as informações que interessam ao seu funcionamento. [...] um processo seletivo que se desenvolve segundo regras instituídas e que variam de instituição para instituição.

Em seus estudos, Costa (1997) afirma que os próprios indivíduos são agentes e ativos construtores da memória da instituição, no espaço e no tempo presente. Essa dinâmica processual é espelhada nos registros dessa trajetória social e histórica, nas lembranças que se tem no presente, de eventos, dos acertos e desacertos, das diferentes ideologias, das crises, dos conflitos que são lembrados pela memória individual e coletiva, em construção no tempo presente, como corroborado nesta frase da pesquisadora: “[...] precisamos construir uma memória institucional no tempo presente, o único de que dispomos, já que o passado já passou, e o futuro está em nossas mãos” (COSTA, 1997:155).

O conceito de memória institucional, apresentado por Costa (1997), correlaciona-se com a proposta do presente estudo, no escolher como fontes primárias de pesquisa, os dados pessoais de bibliotecários graduados que estão listados nos livros e atas pertencentes à Escola de Biblioteconomia, atual ICI/UFBA, ao logo dos 70 anos de fundação da instituição, com um recorte temporal no período de 1980 a 2012.

Cabe citar que a celebração dos 70 anos, do curso de Biblioteconomia e Documentação do ICI/UFBA, tende a inspirar produções científicas futuras, e, portanto, não se pode deixar de menciona-la aqui, como uma representação da invenção da memória institucional, a qual abarca tanto as facetas das memórias individuais quanto das memórias coletivas. É nesse contexto que esse estudo pretende compreender o perfil do bibliotecário, egresso do curso de Biblioteconomia e Documentação, como agente da memória.

A memória institucional, muito além de um mero conceito emergente correlacionado à memória coletiva de Maurice Halbwachs (2006), é um processo de construção, individual e coletivo, além de colaborativo, que rompe os limites dos muros de uma instituição do porte da UFBA tocando a opinião pública da sociedade.

No processo de construção da memória institucional, no tempo e no espaço, pode impactar a peculiaridade individual do ato de lembrar, o conceito individual de memória, bem como o modo como cada pessoa valoriza suas memórias relacionando-as com o resgate de sua identidade, enquanto ser humano que busca sua formação acadêmica na área de Biblioteconomia. Revisitar o conceito de memória e o resgate das memórias pessoais e coletivas é corroborado por Fentress e Wickham (1992), em seus estudos das lembranças memoriais – a qual inclui a maneira como somos – configurando assim nossa identidade.

Sendo assim, então um estudo da maneira como nos lembramos – a maneira como nos apresentamos nas nossas memórias, a maneira como definimos as nossas identidades pessoais e coletivas através das nossas memórias, a maneira como ordenamos e estruturamos as nossas ideias nas nossas memórias e a maneira como transmitimos essas memórias a outros – é o estudo da maneira como somos. (FENTRESS; WICKHAM, 1992:20).

A relação identidade-memória pode ser vislumbrada na trajetória individual da formação de cada profissional que passou pela instituição. O modo como as ideias são estruturadas na memória individual e o modo como ela é transmitida aos outros, impacta no processo de construção da memória institucional, que é um ato contínuo. Pelo estudo realizado, infere-se que tal correlação identidade-memória ocupa um tempo e um espaço, inclui a própria instituição educacional, seu corpo docente e discente, além dos funcionários e colaboradores.

#### 4. Metodologia

Para alcançar a pretensão do estudo, delineou-se como metodologia um estudo exploratório e descritivo. Hymann (1967) menciona o caráter descritivo da pesquisa, a qual descreve um fenômeno e registra a maneira que ele ocorre. Foi realizado um estudo minucioso nas Atas de formatura da Escola de Biblioteconomia e Documentação, atual ICI/UFBA, onde constam a listagem dos formandos no curso e uma pesquisa nos livros comemorativos da instituição, no período compreendido entre os anos de 1940, 1950 e 1960.

De posse dos nomes dos bibliotecários graduados, foi feito um contato com o Conselho Regional de Biblioteconomia, CRB 5 (Bahia e Sergipe), objetivando adquirir dados pessoais dos profissionais, momento em que foi explicitado o motivo da solicitação dos dados (*e-mail* e telefone) para fins de pesquisa. Foram tomadas as precauções necessárias quanto ao sigilo ético de tais dados. Após o recebimento dos dados do CRB 5, foi realizado contatos telefônicos, pessoais e por *e-mail* com os bibliotecários, esclarecendo a motivação e os objetivos da pesquisa.

Diante da impossibilidade de investigar a totalidade da população – um universo de 1912 egressos do curso do Curso de Biblioteconomia, entre 1942 e 2012 – foi realizado um recorte temporal, no período de 1980 a 2012, tendo em vista que os dados encaminhados pelo Conselho, durante a pesquisa, abrangia apenas esse período. Desse modo, a amostra composta por 30 profissionais, foi definida pelo critério da disponibilidade dos sujeitos.

Para obtenção dos dados, após a aquiescência dos participantes, elaborou-se um questionário semi-estruturado. Foi encaminhado por *e-mail* um total de 120 questionários, durante os meses de junho e julho de 2013. Vale ressaltar que alguns participantes responderam previamente, por telefone, em razão da indisponibilidade para fazê-lo em outro momento.

Diante da natureza dos dados adotou-se a abordagem qualitativa e quantitativa uma vez que, de acordo com Goode e Ratt (1968), apud, Oliveira (1997:116), “[...] o que é medido continua a ser uma qualidade”, o que significa dizer que, embora existisse a tendência de mensuração dos dados, não se excluiu a possibilidade de tratá-los qualitativamente.

De posse das informações advindas dos questionários, iniciou-se uma leitura criteriosa numa tentativa de organizá-las sistematicamente, objetivando facilitar o tratamento e análise posterior. Assim foram elaboradas categorias temáticas, de acordo com as orientações de Bardin (2009:121), para agrupar informações que apresentavam similaridades. Quanto à análise de conteúdo, considerou-se a sequência proposta nos três

âmbitos, “1. A pré-análise; 2. A exploração do material; e, por fim, 3. O tratamento dos resultados: a inferência e a interpretação.” (BARDIN, 2009:121).

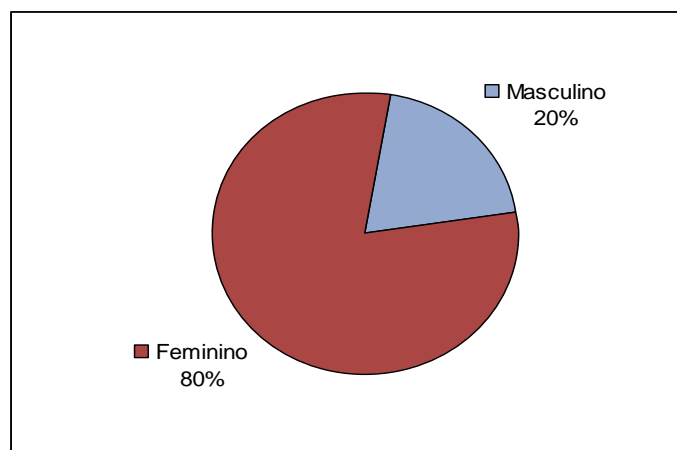
Desse modo foram cinco as categorias elencadas: Perfil profissional, Atuação profissional, Realização/Frustrações profissionais, Ascensão social e Processo de formação. Para proteger a identidade dos participantes adotou-se uma codificação alfanumérica de B1 a B30.

### 5. Apresentação dos dados e discussão dos resultados da pesquisa

As informações foram *a priori*, tabuladas, tratadas estatisticamente e a partir daí chegou-se a um mapeamento do perfil do profissional egresso no curso de Biblioteconomia UFBA. Foram também elaborados gráficos representativos e relacionais, nos quais foram sugeridas correlações e ponderações. A interpretação buscou relacionar os dados aos objetivos propostos neste estudo.

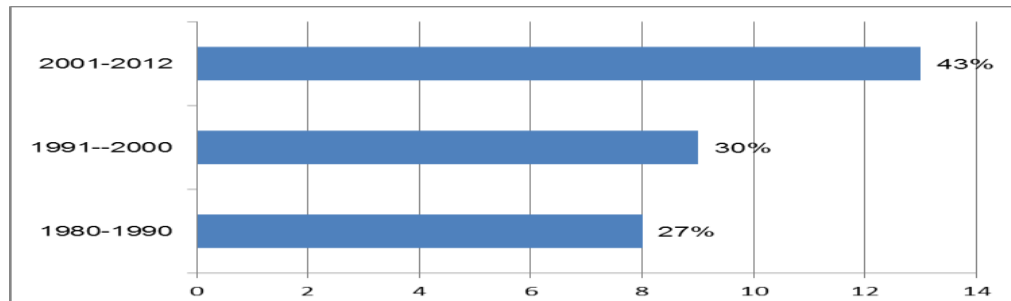
A categoria perfil profissional abarca as questões relacionadas ao gênero, ano de conclusão do curso, tempo de atuação na área e a motivação que o levou a cursar Biblioteconomia. A análise dos dados evidencia que o gênero predominante (Gráfico 1), continua sendo o feminino, conforme aponta estudos de Martucci (1996), ainda que se observe a crescente inserção de homens neste mercado de trabalho.

Gráfico 1 – Gênero dos Bibliotecários



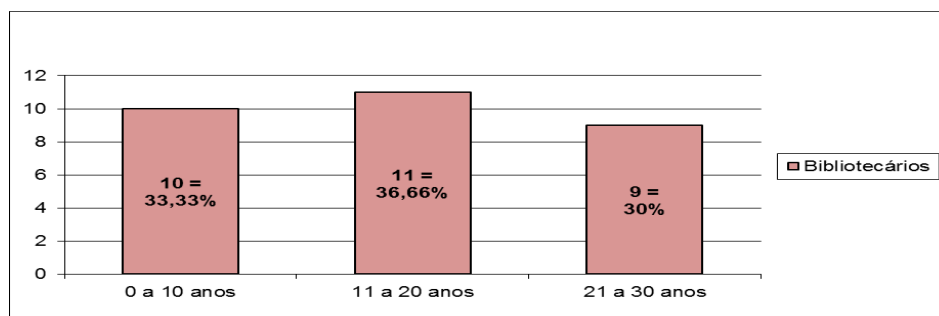
A pesquisa buscou identificar o ano em que os participantes concluíram o curso, conforme explicita o Gráfico 2. Os dados evidenciaram que o maior número de colaboradores formou-se no período de 2001 à 2012, (43%).

Gráfico 2 - Ano de conclusão do curso de Biblioteconomia



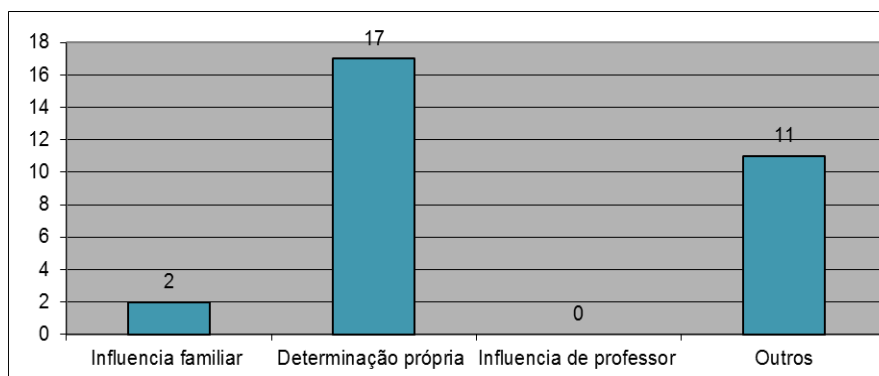
Quanto ao tempo de atuação na área, os dados revelaram que mais de 60% (Gráfico 3), possuem uma experiência considerável de atuação profissional, o que denota que a área de Biblioteconomia representa um campo promissor para o mercado de trabalho.

Gráfico 3- Tempo de atuação na área



A motivação para a escolha do curso de biblioteconomia foi uma curiosidade levantada no estudo para colaborar no delinear o perfil dos profissionais investigados. Deste modo, foi identificado que a maior parte (17) escolheu a profissão por determinação própria. Curiosamente, a influência do professor não foi considerada pelos participantes (Gráfico 4), o que leva a crer que os professores do ensino médio desconheçam esse profissional e, portanto não influenciam, nem incentivam os alunos a cursarem o referido curso. Nesse sentido, talvez seja necessário ações proativas por parte do curso de Biblioteconomia nas escolas, para dar visibilidade à profissão de bibliotecário.

Gráfico 4 – Motivação pelo curso



A categoria Atuação profissional buscou identificar o espaço de trabalho e as atividades que o bibliotecário exerce com maior satisfação. Quanto ao espaço de atuação do profissional os dados demonstraram que a maioria dos participantes (63%) exercem ou exerceram suas atividades em Bibliotecas Universitárias, seguido de (27%) em Bibliotecas Especializadas, o que sugere o mercado promissor de ambas, (Quadro 1).

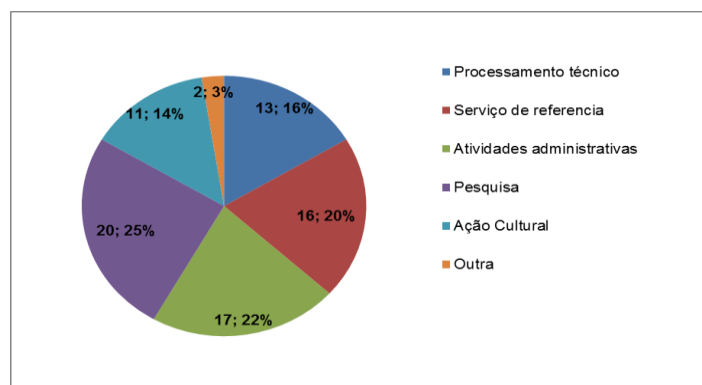
Quadro 1 – Tipo de Instituição que trabalhou x quantitativo de bibliotecários

Tipo de Instituição	Quantitativo de Bibliotecários
Biblioteca Universitária	19
Biblioteca Especializada	8
Biblioteca Escolar	6
Centro de Documentação	5
Centro Tecnológico	4
Arquivo Privado	2
Arquivo Público	1
Autarquia	1
Empresa de TI	1

Constatou-se que os bibliotecários, em sua maioria, atuam ou já atuaram em instituições, tanto públicas, quanto privadas, denotando a versatilidade profissional dos mesmos. Valentim (2000:22) acrescenta que os profissionais “deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcances variados: bibliotecas, centro de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, centros culturais [...]”. Além desses espaços clássicos de atuação, existem as cinematecas, filmotecas, videotecas, livrarias e o próprio espaço da Internet, o último sendo cada vez mais promissor para os profissionais da informação (CUNHA; CRIVELLARI, 2004).

Buscou-se compreender o ponto de vista do profissional quanto às atividades por eles realizadas, que mais lhe propiciam satisfação. O Gráfico 5 evidencia que 20% elegeu a pesquisa, seguido de atividades administrativas – 17%, como aquelas que o Bibliotecário demonstra maior afinidade.

Gráfico 5 – Atividades desenvolvidas com maior satisfação



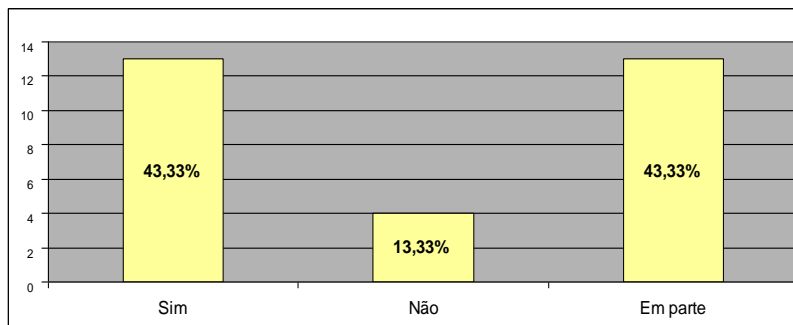
O exercício profissional, de certo modo, traz aspectos subjetivos relacionados à escolha profissional. Nesse sentido, investigou-se a percepção dos Bibliotecários quanto às frustrações e realizações no âmbito profissional. Foi constatado que 70% dos profissionais dizem-se realizados profissionalmente, a exemplo dos dois depoimentos a seguir: “A área sempre proporcionou boas oportunidades e concorrência baixa em concursos e seleções de emprego” (2B), “Gosto de ser bibliotecária” (23B).

Esse percentual, evidenciado na pesquisa, denota que a Biblioteconomia é uma profissão que proporciona boas possibilidades profissionais, em razão dos novos papéis que surgem das novas necessidades informacionais, e das novas formas de responder a estas demandas, as quais tornam possíveis a criação de novos produtos e métodos de trabalho (CUNHA, 2003). Disso pode resultar uma ampliação das oportunidades de emprego para esses profissionais.

Já aqueles que afirmam ter frustrações com a profissão (30%), apresentam as seguintes justificativas: “De não poder realizar integralmente alguns anseios...”(12B); “Desvalorização salarial do mercado de trabalho”(24B); “Falta de união dos bibliotecários”(26B).

No que se refere à realização profissional, o Gráfico 6 sintetiza a percepção dos participantes.

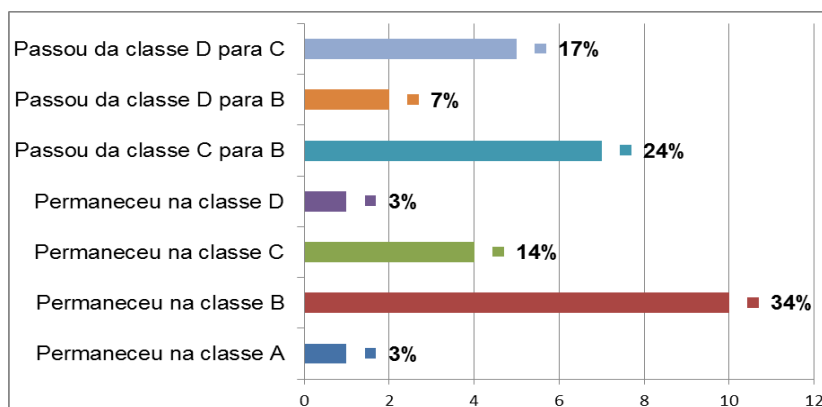
Gráfico 6 - Realização profissional



Observou-se que no campo das conquistas intelectuais há predominância da educação continuada, conforme relata os participantes (14B, 21B, 27B, 28B). Por outro lado, há aqueles que evidenciam as conquistas financeiras, tais como a aquisição de imóveis e automóveis (21B, 27B, 28B) e salários razoáveis (28B).

Na categoria que versou sobre a ascensão social, buscou-se conhecer a classe social de procedência dos participantes, antes de ingressar na profissão, e, após tornar-se profissional Bibliotecário. Os dados revelaram que 34% dos participantes da pesquisa permaneceram na classe B, no entanto há um percentual significativo de 24% que ascendeu da classe C para B, o mesmo ocorrendo com aqueles cuja procedência foi a Classe D, que evoluíram para classe C (17%), denotando a incidência de elevação social advindas das conquistas profissionais. Conforme Gráfico 7.

Gráfico 7 – Ascensão social

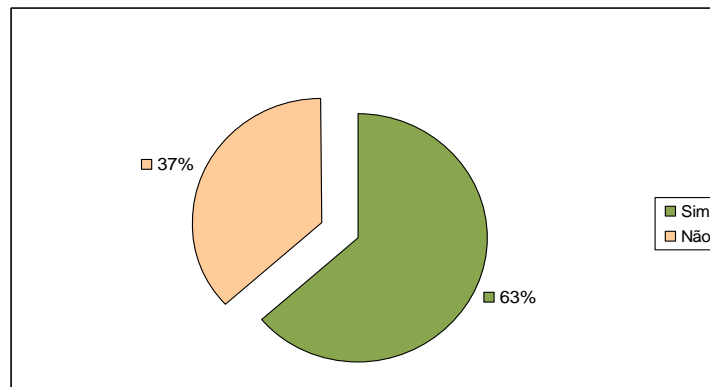


Em função dos dados apresentados, é possível inferir que esta é uma profissão que possibilita aos sujeitos sociais, oriundos de uma classe de menor prestígio social, conquistas intelectuais e materiais, refletindo na melhoria da qualidade de vida destes, e consequentemente de seus familiares.

Na categoria formação do profissional, averiguou-se aquisição de competências essenciais para atuar na profissão. Desse modo inquiriu-se aos participantes se o mesmo adquiriu competências adequadas para exercer a profissão durante o processo de formação acadêmica, considerando que Valentim (2002:130) ressalta que é papel da escola: “fornecer competências e habilidades profissionais durante a formação profissional, por meio de conteúdos formadores”.

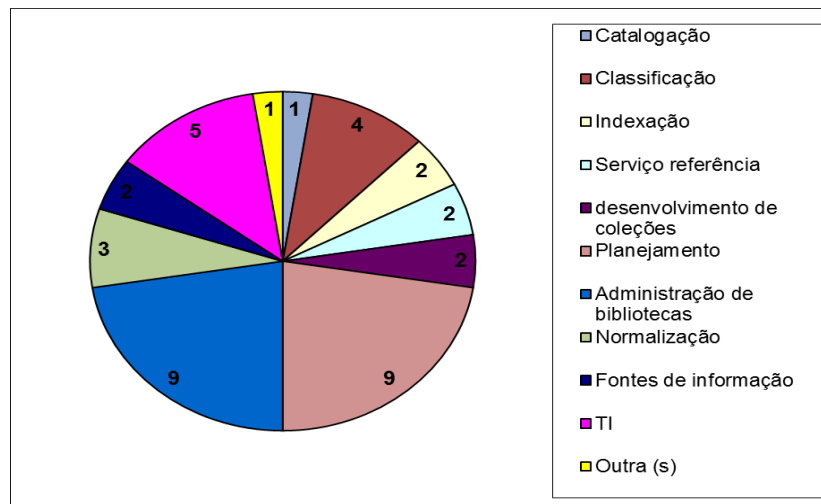
O Gráfico 8 evidencia um percentual significativo (63%) de bibliotecários que afirmam ter adquirido, durante seu processo de formação acadêmica, as competências necessárias para atuar profissionalmente.

Gráfico 8 – Aquisição de competências para atuar profissionalmente.



Os bibliotecários que acenaram negativamente para essa questão, apontaram lacunas resultantes da carência de conteúdos de algumas disciplinas no processo de formação, conforme Gráfico 9.

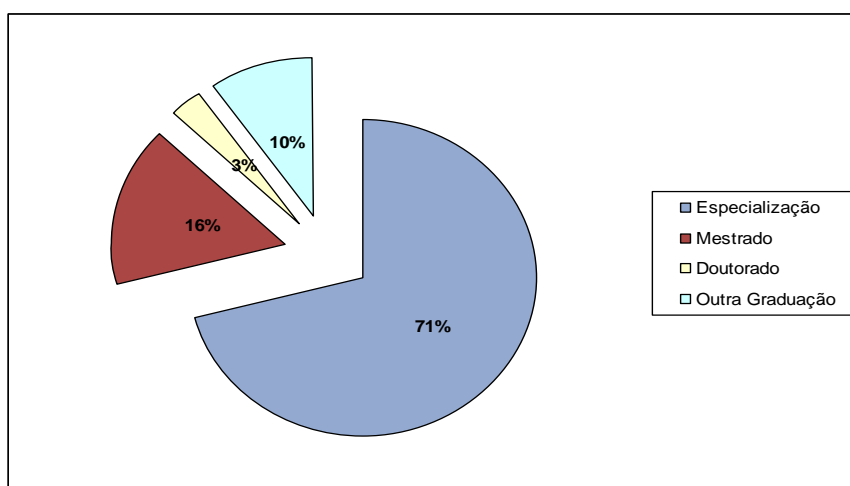
Gráfico 9 – Disciplinas com carência de conteúdo



O Gráfico 9 revela que as disciplinas de Planejamento e Administração de Bibliotecas, seguidas de TI e Classificação, configuram-se como as maiores carências na formação do Bibliotecário, denotando a necessidade de melhoria no ensino da graduação. Essa constatação suscita a reflexão sobre a necessidade de o egresso buscar a qualificação para atuar no mercado de trabalho.

Nesse sentido, a pesquisa buscou identificar a realidade dos participantes quanto à educação continuada. (Especialização, Mestrado, Doutorado, e outra Graduação). O Gráfico 10 demonstra que os profissionais investigados preocupam-se com a capacitação profissional, uma vez que 71% cursaram Especialização, buscando aprimorar seus conhecimentos.

Gráfico 10 – Bibliotecários da amostra x Educação Continuada



Sobre essa questão, Prosdócimo e Ohira (2000) ressaltam que “a Educação Continuada prepara o indivíduo para executar melhor aquilo que já realiza, focaliza o como fazer, capacitando-o para atuar na realidade atual como também, para o futuro.” Por outro lado Valentim (2002,) enfatiza que a responsabilidade de capacitar-se após sua saída da escola, é papel do próprio profissional. Há de ressaltar-se, que desse total existe ainda aqueles que cursaram mestrado e doutorado (16%; 3%), respectivamente, o que reforça a crença de que os egressos do curso de Biblioteconomia, no período analisado, procuram efetivamente qualificar-se para atender as exigências do mercado de trabalho.

## 6. Considerações finais

A colaboração ao conhecimento científico dá-se por canais apropriados, cuja formalidade permite uma contribuição ao debate de ideias e a construção do saber. Nesse sentido, na contribuição do presente estudo está na possibilidade de suscitar discussões acerca da temática, não se pretendeu que os resultados fossem conclusivos, pois eles representam o

resultado de um olhar sobre o universo amostral pesquisado de Bibliotecários, formados entre o período de 1980-2012.

Realizou-se uma fotografia do profissional bibliotecário baiano, na qual foi possível esboçar um profissional, em linhas gerais, satisfeito com sua profissão e um mercado de trabalho em constante evolução, bem como a relevância do desenvolvimento da competência informacional do Bibliotecário, que contemple as necessidades e exigências do mercado de trabalho, para melhor atender as demandas informacionais dos cidadãos.

Neste contexto, a figura do profissional que guarda, organiza e cuida da classificação de toda a produção intelectual e cultural, bem como de sua recuperação ganha visibilidade social. Infere-se, portanto, a necessidade de aprimoramento profissional do Bibliotecário, buscando atualizar-se como gestor da organização que desenvolve seus trabalhos para melhor utilizar as ferramentas tecnológicas existentes. Na atualidade, o mercado de trabalho demanda do profissional bibliotecário um constante aperfeiçoamento.

Cabe salientar que é relevante que as instituições responsáveis pela formação do Bibliotecário, ofereçam cursos na modalidade de extensão, especialização e pós-graduação *stricto sensu* - mestrado e doutorado, regularmente, a fim de oportunizar aos egressos o desenvolvimento da educação continuada. (CUNHA, 1984).

Os Bibliotecários, ao desenvolverem atividades diversificadas para atender às exigências da sociedade atual, podem perceber que conceitos, definições e terminologias, dentro do contexto da informação e do conhecimento, interveem diretamente nos processos de desenvolvimento científico, tecnológico, industrial, econômico e social, pelo viés da transdisciplinaridade e do desenvolvimento de sua própria competência informacional. Desse modo, o processo sugerido por Ranganathan de “tratar, organizar e disseminar a informação para os usuários” pode impactar até mesmo no conceito da Gestão do Conhecimento, o que poderá significar um diferencial no mercado de trabalho competitivo em que se vive.

No campo institucional, é oportuno sugerir que seja incluído no currículo do curso, o conceito de construção da memória, individual e coletiva e o conceito emergente de memória institucional. Tal inclusão colaborará para o desenvolvimento da consciência do ator social bibliotecário, na medida em que são profissionais representantes tanto da instituição que trabalham, como da que são egressos, frente à sociedade.

Essa representatividade social dá-se pela via de um trabalho ético e exemplar, e, colabora para difusão e construção da memória institucional para além das fronteiras dos prédios da universidade e das bibliotecas, configurando-se em um bem intelectual, cultural, profissional e intangível, compartilhado com a sociedade.

Numa perspectiva geral, o trabalho pode embasar futuras produções científicas (artigos, apresentação em eventos), bem como ampliar a reflexão sobre o perfil do profissional formado pela Escola de Biblioteconomia e Documentação, atual (ICI/UFBA), no sentido de incentivar a elaboração de novas pesquisas sobre a temática ora investigada.

### Referências bibliográficas

**ARAGÃO, Esmeralda Maria de; QUARESMA, Dinorá Luna de Assis, org.**  
1992 *Cinqüentenário da escola de biblioteconomia e documentação*. Salvador: Gráfica Universitária, 1992.

**BARDIN, L.**  
2009 *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.

**BARRETO, Angela Maria; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa**  
2009 *Fragmentos de uma preciosa memória: Esmeralda Aragão e a biblioteconomia na Bahia*. Salvador: EDUFBA, 2009.

**A BIBLIOTECONOMIA**  
1982 *A Biblioteconomia na Bahia: 40 anos de atividade*. Salvador: [S. n.], 1982.

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**  
1962 *Crb 14ª região: Lei nº 4.048, 30 de junho de 1962*. [Consult. 28 dez.2013].  
Disponível em:  
<http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/Lei%20N%C2%BA%204.084%20DE%2030%20DE%20JUNHO%20DE%201962.pdf>

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**  
1998 Câmara dos Deputados: Lei nº 9.674, de 25 de Junho de 1998. *Diário Oficial da União. Seção 1*. (26 jun. 1998) 1. [Consult. 28 jan.2014].  
Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1998/lei-9674-25-junho-1998-352853-publicacaooriginal-1-pl.html>

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**  
2011 *Casa Civil: Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. [Consult. 23 dez. 2013].  
Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

**BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego**  
2005 *Classificação Brasileira de Ocupações*. 2005. [Consult. 12 nov. 2013].  
Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloAZ.jsf>

**LE COADIC, Yves-François**  
1996 *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

**COMPETÊNCIAS**  
[20--] *Competências para os bibliotecários do século 21*. [Consult. 28 fev. 2014].  
Disponível em: <http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/padronizacao.pdf>

**COSTA, Icléia Thiesen Magalhães**  
1996 *Informare. Cadernos do programa de Pós-graduação em Ciência da Informação*. Rio de Janeiro. 2: 2, (jul./dez. 1996) 67-72.

**COSTA, Icléia Thiesen Magalhães**

1997 *Memória institucional : a construção conceitual numa abordagem teórico-metodológica*. 1997.

Tese de Doutorado em Ciência da Informação – Universidade Federal do Rio de Janeiro.

**CUNHA, M. V.**

2003 O papel social do bibliotecário. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Florianópolis. 15 (1º sem. 2003). [Consult. 20 mar. 2014].

Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/>

**CUNHA, M. V.; CRIVELLARI, H. M. T.**

2004 O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, M. L. P., org. – *Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004.

**CUNHA, Murilo Bastos da**

1984 O desenvolvimento profissional e a educação continuada. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília. 12: 2 (jul./dez. 1984) 145-156.

**FENTRESS, John; WICKHAM, Connor**

1992 *Memória social*. Lisboa: Teorema, 1992.

**FONSECA, Edson Nery da**

1979 *A Biblioteconomia brasileira no contexto mundial*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1979.

**FONSECA, Edson Nery da**

2007 *Introdução à Biblioteconomia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

**LE GOFF, Jacques**

1996 *História e Memória*. Campinas, SP: UNICAMP, 1996.

**HALBWACHS, M.**

2006 *A memória coletiva*. São Paulo: Centauro, 2006.

**HYMANN, Hebert**

1967 *Planejamento e análise da pesquisa: princípios, casos e processos*. Rio de Janeiro: Lيدador, 1967.

**JOB, Ivone; OLIVEIRA, Dalgiza Andrade**

2006 Marcos históricos e legais do desenvolvimento da profissão de bibliotecário no Brasil. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*. Florianópolis. 11:2 (ago./dez, 2006) 259-272. [Consult. 28 jul. 2013].

Disponível em: <http://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/449/565>

**MARTUCCI, Elisabeth Márcia**

1996 A Feminilização do magistério e da biblioteconomia: uma aproximação. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 1:2 (jul./dez. 1996) 225-244.

**MATOS, Carmélia R. de, org.**

2000 *Último decênio da escola de biblioteconomia e documentação*. Salvador: EDUFBA, 2000.

**OLIVEIRA, Silvio Luiz**

1997 *Tratado de metodologia científica : projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira, 1997.

**ORTEGA Y GASSET, José**

2006 *Missão do bibliotecário*. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

**PROSDÓCIMO, Zulma Purês Alves; OHIRA, Maria Lourdes Blatt**

2000 Quem é o bibliotecário em exercício no Estado de Santa Catarina: necessidade de educação continuada. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19º, 2000, Porto Alegre – *Anais...* Porto Alegre, 2000. [CD-ROM].

**RANGANATHAN, Shiyal Ramamrita**

2009 *As Cinco leis da biblioteconomia*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

**SCHACTER, Daniel L.**

1999 *En busca de la memoria*. Barcelona: Grupo Zeta, 1999.

**TOZZI, F. C.; BURGO, P. C. F.**

2012 *Biblioteca, conhecimento e cultura condicionantes de projeto no centro cultural de Palmital*, 2012. [Consult. 28 dez. 2013].

Disponível em: [http://fio.edu.br/cic/anais/2012\\_xi\\_cic/PDF/Arq/11.pdf](http://fio.edu.br/cic/anais/2012_xi_cic/PDF/Arq/11.pdf)

**VALENTIM, M. L. P.,org.**

2000 *O Profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis 2000.

**VALENTIM, M. L. P.,org.**

2002 *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002.

Jaires Oliveira Santos | [jairesoliveira@gmail.com](mailto:jairesoliveira@gmail.com)

Mestranda em Ciência da Informação-PPGCI/UFBA, Brasil

Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira | [isasousa2010@hotmail.com](mailto:isasousa2010@hotmail.com)

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil