

A perceção que os responsáveis dos Arquivos têm da mediação institucional praticada

**I Encontro de Arquivos Contemporâneos
Entre Paradigmas: Da Custódia Ao Labirinto**

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

25 e 26 outubro 2012

Sumário

2

- **Objetivo do estudo**
 - ▣ Recorte da pesquisa
 - ▣ Definição de CI
- **Objeto de estudo da CI**
 - ▣ Produção da informação
 - ▣ Organização e representação da informação
 - ▣ Comportamento informacional
- **Método Quadripolar**
- **Mediação**
- **Caracterização Arquivos Públicos/ Arquivos Distritais**
- **Resultados do estudo: Percepção pelos Responsáveis da mediação que praticam**
- **Breve análise crítica**

Objetivo do estudo

3

□ Recorte da pesquisa

- No âmbito da Ciência da Informação - Conhecer e analisar a percepção que os responsáveis dos Arquivos Distritais têm da mediação da informação custodiada.

■ Ciência da Informação

- é uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno info-comunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacional. (Malheiro: 2006)

Objeto de estudo da CI

4

- ▣ Génese de fluxo informacional ou Produção da informação
- ▣ Organização e representação da informação
- ▣ Comportamento informacional
- ▣ Neste estudo a incidência vai ser:
 - ▣ **Organização e representação da informação** - extensão da informação como meio de possibilitar a comunicação e o seu uso, através de modos e técnicas de representação da informação. (Malheiro:2006)
 - ▣ **Comportamento informacional** - é entendido como o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca especificamente às condições de busca, seleção e uso da informação. (Malheiro:2006; 2012)

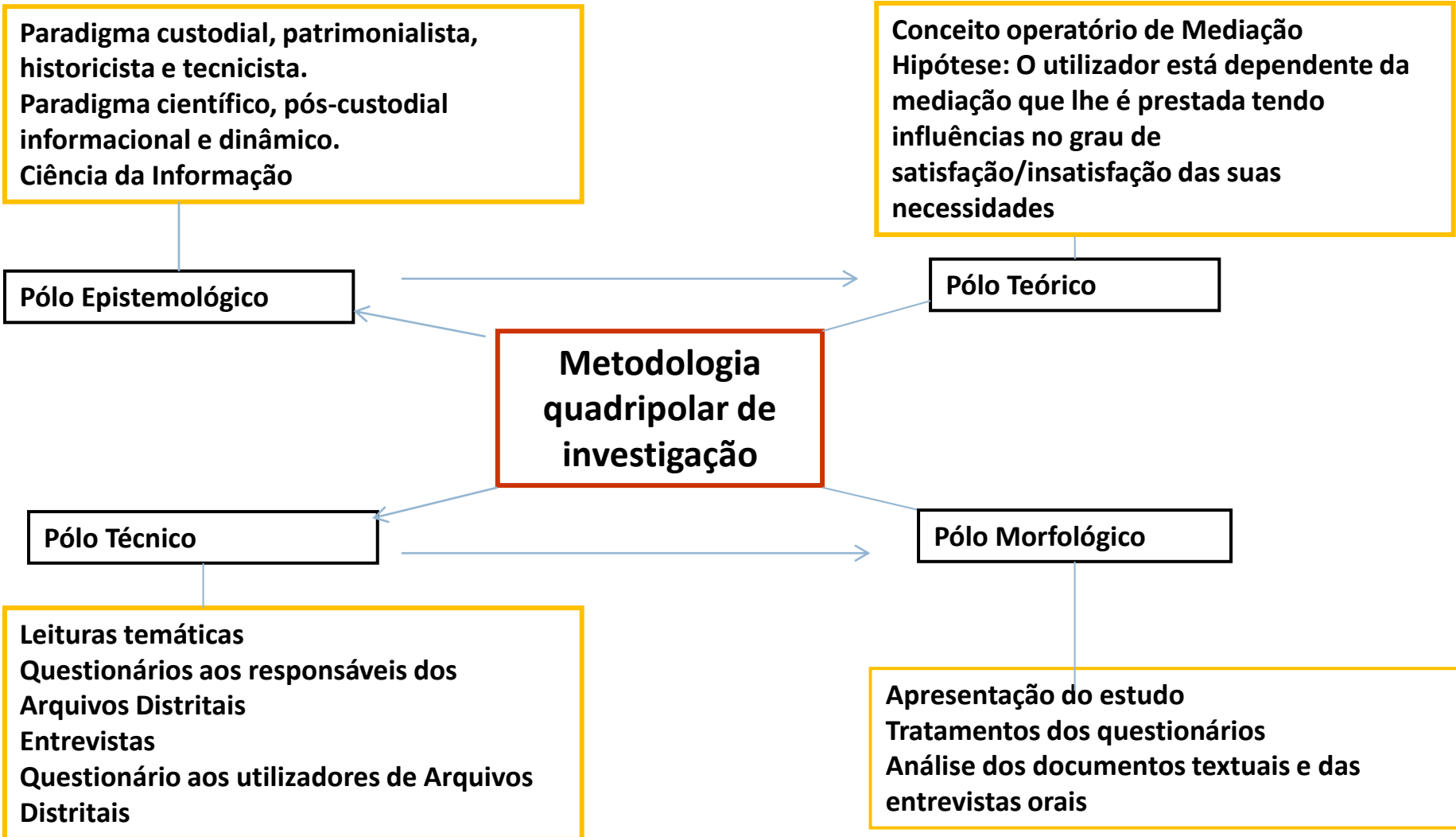
Metodologia Quadripolar

5

- Ciência da Informação apoia-se no Método Quadripolar, base metodológica de pesquisa deste estudo:
 - ▣ formulado, em 1974, por Paul De Bruyne e colaboradores.
 - ▣ Traduz-se num método típico da investigação social, qualitativa e anti-positivista.

Metodologia Quadripolar

6



Mediação- Caracterização do conceito

7

Segundo Malheiro há dois grandes tipos de Mediação: custodial e a pós-custodial que surge associada ao paradigma emergente pós-custodial informacional científico.

Mediação é:

Instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão colectiva da sociabilidade e da relação social.

(Malheiro:2011)

Mediação - Instituições

8

- A partir de finais do séc XIX e devido à 2ª vaga de industrialização, surgiram propostas de criação de Arquivos Administrativos e Serviços de Documentação, no âmbito de instituições públicas e privadas, universidades, empresas, etc.

Caracterização

Arquivos Públicos/Arquivos Distritais

9

- Missão - preservar e valorizar o património arquivístico português, apoiar tecnicamente a organização de arquivos públicos e privados e promover a divulgação cultural e educativa no âmbito dos arquivos.

Arquivos Distritais

10

□ Documentação

- arquivos das Conservatórias do Registo Civil com mais de 100 anos: Registos Paroquial e Civil;
- arquivos dos Cartórios Notariais com mais de 30 anos;
- arquivos dos Tribunais com mais de 35 anos após os processos serem dados como findos;
- arquivos dos organismos da administração central extintos e serviços cessantes;
- outros fundos provenientes de instituições públicas extintas ou ainda ativas;
- outros fundos das atividades de famílias e de pessoas e por arquivos privados que têm uma representatividade notável, nomeadamente através de conjuntos documentais monásticos e religiosos.

Arquivos Distritais

11

- 18 Distritos = 18 Arquivos Distritais
- Os arquivos distritais estiveram, sobre a tutela da Direção Geral de Arquivos (DGARQ), até maio de 2012, atualmente, estão sob a tutela da Direção Geral de Livros Arquivos e Bibliotecas (DGLAB).
- À exceção dos Arquivos Distritais de Braga da Universidade do Minho e de Coimbra da Universidade de Coimbra.
- Arquivo Alfredo Pimenta – Guimarães
 - presta os mesmos serviços, apesar de não ser distrital e de não pertencer à Rede Portuguesa de Arquivos.

Arquivos Distritais

12

□ Regiões Autónomas.



funções similares às dos Distritais dependem dos respetivos Governos através das Secretarias Regionais da Cultura e, no caso da Região Autónoma dos Açores, incluem as respetivas Bibliotecas Públicas, designadamente:

- Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo*
- Biblioteca Pública e Arquivo Regional João José da Graça - Horta
- Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Ponta Delgada
- Arquivo Regional da Madeira*

* Apesar de não serem arquivos distritais e de não pertencerem à Rede Portuguesa de Arquivos, fazem parte da lista publicada pela DGARQ no seu sítio web.

Estudo

Investigação por inquérito:

Arquivos que fizeram parte do estudo

14

- Lisboa
- Porto
- Aveiro
- Beja
- Bragança
- Castelo Branco;
- Évora
- Faro
- Guarda
- Leiria
- Portalegre
- Santarém
- Setúbal
- Viana do Castelo
- Vila Real
- Viseu
- Braga da Universidade do Minho
- Coimbra da Universidade de Coimbra
- Guimarães
- Biblioteca Pública e Arquivo Regional da Madeira
- Biblioteca Pública e Arquivo de Angra do Heroísmo
- Biblioteca Pública e Arquivo da Horta
- Biblioteca Pública e Arquivo de Ponta Delgada

Procedimento

15

- Contacto com os Arquivos

- Instrumentos
 - **Inquérito por questionário**
 - disponível para resposta na Internet
 - de junho a outubro de 2012
 - 91 perguntas
 - tempo de resposta previsto de 50 minutos

Procedimento

16

- Áreas:
 - Caracterização dos responsáveis dos AD
 - Caracterização dos serviços e utilizadores
 - Perceção dos responsáveis dos AD

Procedimento

17

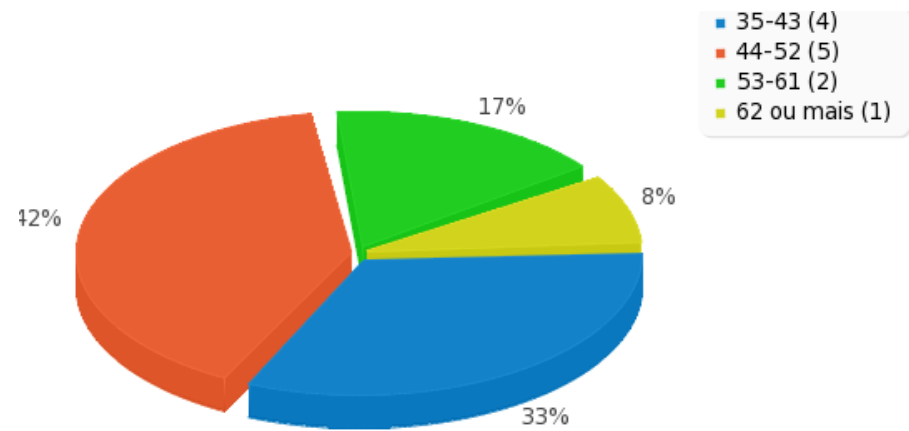
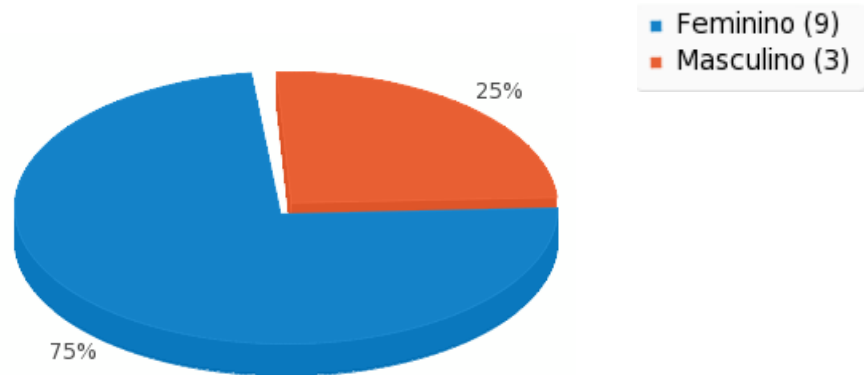
- 23 pedidos enviados
- 12 questionários tratados ★
- 11 não tratados



Resultados do estudo – Caracterização dos responsáveis dos AD

Sexo e idade

19



Habilitações académicas - Instituição

20

Habilitações Literárias/ Instituições Ensino Superior

Legenda

		Bacharelato	Licenciatura	Pós-Graduação	Mestrado	Doutoramento	
Arquivos Distritais	A		✓		✓		Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra - FLUC
	B			✓			Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro, - UA
	C					✓	Faculdade de Letras da Universidade do Porto - FLUP
	D		✓	✓	✓		Universidade de Espanha
	E			✓			Instituto Universitário de Lisboa - ISCTE
	F						Universidade Nova de Lisboa - UNL
	G				✓		Universidade de Lisboa – UL
	H		✓	✓			Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas - ISCSP
	I			✓			Universidade Portucalense
	J			✓			Universidade de Alcalá de Henares (Espanha)
	K		✓	✓			
L							

Percurso profissional

21

A	Anos responsável	Percurso profissional
A	7	1.Professor ES -2. TS de ADP- 3. Chefe de divisão do AD
B	4	1.Professora -2. TS de Arquivo- 3. Responsável pelo ACM de Bragança – 4. Diretora do AD.
C	2	1.Privado – 2.-IEFP – 3. -Diretor do AD
D	8	1.1979/1980 Prof. de Português e Estudos Sociais na EP de Águeda - 2.1980/982 Prof. de Português e Estudos Sociais na EP Mira de Aire - 3. 1982/1991 TS Museu de Aveiro - 4.1991 Assessora do AD
E	9	1.1994 área dos A. - 2.Funções no IAN/TB, na DGARQ e na DGLAB 3. 2008 Diretora do AD.
F	1	1. Estágio do Centro de Emprego A CM C.Rainha – 2. TS do Inventário do Património Cultural Móvel; TS AD
G	11	1. Professora – 2. Responsável pelo A.

Percurso profissional

22

A	Anos responsável	Percurso profissional
H	12	1. 1983/1986 TS BP e AR Horta - 2. 1986/2002 Diretor – 3. 2002/2005 Diretor da BP e AR Angra do Heroísmo – 4. 2005/2012 TSA
I	4	1. 1993 TS do IPCM - 2. 2008 TS AD- 3. Atualmente Chefe de Divisão do AD
J	1	Não disponível
K	5	1. Docente ES – 2. Docente ES – 3. Diretora da BP e Arquivo Regional de P. Delgada
L	15	1. Arquivista – 2. Diretora de Serviços de A. - 3. Subdiretora da Direção Regional dos assuntos Culturais

Medidas principais – Início da atividade

23

	Divulgação	Organização definição de metodologias	Formação	Disponibilização Recursos	Incorporações	Digitalização	Consultadoria
E	On-line de imagens digitais	Continuação do trabalho realizado		Simplificar acesso aos documentos	Retomar incorporações	Digitalização	Reforço do apoio técnico prestado
F		Gestão interna					
G		Implementação do sistema de gestão de qualidade	Em várias áreas	Atualização de catálogos Disponibilização de documentos		Digitalização	

Sinopse - Medidas

24

Em relação à divulgação dos seus fundos/serviços

- ▣ 6 responsáveis responderam que apostaram na aproximação aos utilizadores, com a criação de sítios web, colocação de boletins trimestrais e imagens digitais
- ▣ 1 elaborou 1 guia de fundos em suporte papel
- ▣ 1 criou instrumentos de descrição em suporte papel
- ▣ 4 não responderam

Organização e definição de metodologias

- ▣ 7 continuaram com o trabalho dos antecessores e implementaram procedimentos internos
- ▣ 1 informatizou os serviços
- ▣ 2 fizeram tratamento de fundos documentais
- ▣ 1 implementou o sistema de gestão de qualidade
- ▣ 1 realizou mudanças de instalação

Sinopse - Medidas

25

□ **Relativamente à formação dos colaboradores**

- 1 apostou na formação
- 11 não responderam

Disponibilização de recursos

- 1 simplificou acesso aos documentos
- 1 tratamento da documentação em BD para ser integrado *Digitarg*
- 1 controlo de qualidade dos registos descritivo online
- 1 instalação de estantes compactas nos depósitos
- 1 colocou imagens online, *Digitarg* e implementou a Intranet
- 1 BD de dados de registos de batismos, casamento, passaportes
- 1 atualização de catálogos, disponibilização de documentos
- 5 não responderam

Sinopse - Medidas

26

Em relação às Incorporações

- ▣ 1 retomou as incorporações
- ▣ 1 iniciou-as
- ▣ 10 não responderam

▣ Digitalização

- ▣ 4 continuaram a realizar
- ▣ 8 não responderam

Consultadoria

- ▣ 1 reforçou o apoio técnico prestado
- ▣ 1 apoiou os restantes arquivos do Alto Minho
- ▣ 1 realizou 1 inquérito e fez a análise dos arquivos da administração pública regional

Voltaria a tomar essas medidas

27

- Apesar de terem falta de recursos financeiros, humanos e de gestão de espaço todos os responsáveis responderam afirmativamente que voltariam a tomar as medidas, pelas seguintes razões:
 - criaram um serviço de excelência pela definição estratégica de metodologias e procedimentos internos;
 - adquiriram nova visibilidade com o acréscimo de utilizadores;
 - pela abertura, modernização e qualidade dos serviços.

- Pontualmente, há casos que poderiam ser melhorados, nomeadamente em relação aos instrumentos de descrição produzidos em suporte papel, porque, agora, estão desatualizados. Existe, ainda a necessidade de evitar edições em suporte papel.

Caracterização dos Serviços - Utilizadores

Colaboradores -Habilitações académicas - Instituição

29

Habilitações Literárias/ Instituições Ensino Superior

		Técnicos Superiores									Técnicos Profissionais								
		Total	Licenciatura	Universidade	Pós-Graduação Ciências Documentais	Universidade	Mestrado	Universidade	Doutoramento	Universidade	Curso BAD	Total	Curso BAD	Licenciatura	Universidade	Pós-Graduação Ciências Documentais	Universidade	Mestrado	Universidade
Arquivos Nacionais	A	3			3														
	B	5	5	(2) ISLA Bragança	5	(2) ISLA Bragança		1	Univ. Salamanca										
	C	5			3	Univ. Évora	2	Univ. Évora			5	3							
	D	5	1	ISCIA			2	Univ. Aveiro			2	1							
	E	6			2	Univ. Nova Lisboa	1	Univ. Évora			3	2			1	Univ. Nova Lisboa			
	F	4	2	Fac. Letras Coimbra	2	ISLA	1	ISCTE			2	2							
	G	9	2	Fac. Letras Porto	1	Fac. Letras Porto					6	6							
	H	5			2	Univ. Açores					3		2	Univ. Aberta Lisboa			1	Fac. Engº Porto	
	I	4	1	Univ. Aberta Lisboa	1	Fac. Letras Porto					2	2							
	J	5			1	Portugalense					4	4							
	K	8			4	Univ. Açores					4	4							
	L	52			52		6			50									

Número de funcionários Kms de documentação

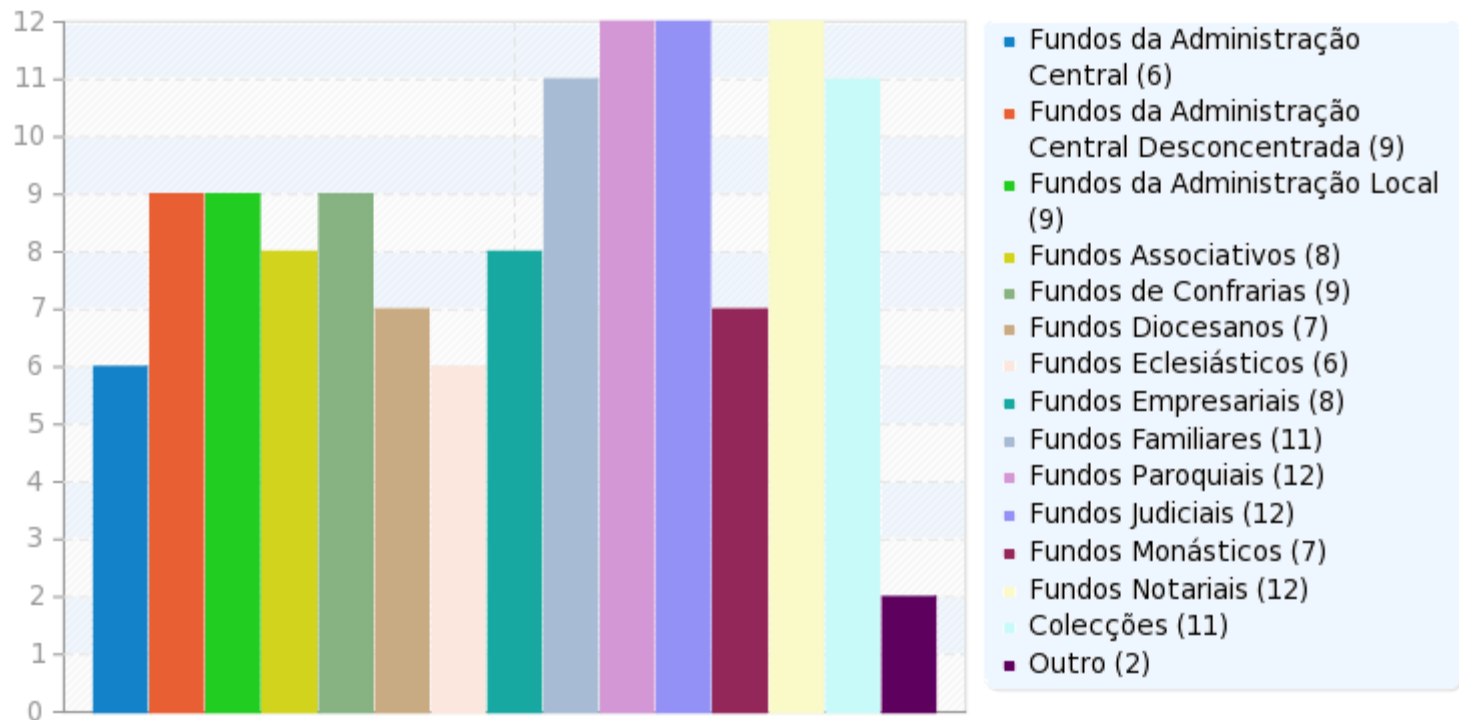
30

A	Nº de funcionários	Km de documentação
A	8	1,8
B	5	5,08
C	8	4
D	5	4,5
E	6	5
F	4	25
G	9	8
H	5	3,5
I	4	3,5
J	5	4,5
K	8	5
L		14



Fundos

31



outro:
Misericórdias; Pessoas singulares
Escolas

Sinopse: fundos-utilizadores

32

- De acordo, com os gráficos apresentados, verificou-se que nos **fundos paroquiais e notariais** regista-se a maior procura de informação, seguidos dos fundos judiciais e fundos da administração central.
- Em relação aos paroquiais, justifica-se pelo fato, de que existe um grande número de genealogistas, historiadores e investigadores profissionais que procuram esta informação, bem como pelo protocolo de digitalização que a DGARQ realizou com “familyseache”, permitindo a disponibilização de milhões de imagens online, despertando, igualmente, o interesse e a curiosidade, para a realização de trabalhos académicos de estudantes de mestrado e doutoramento, estes, em menor número.

Sinopse: fundos-utilizadores

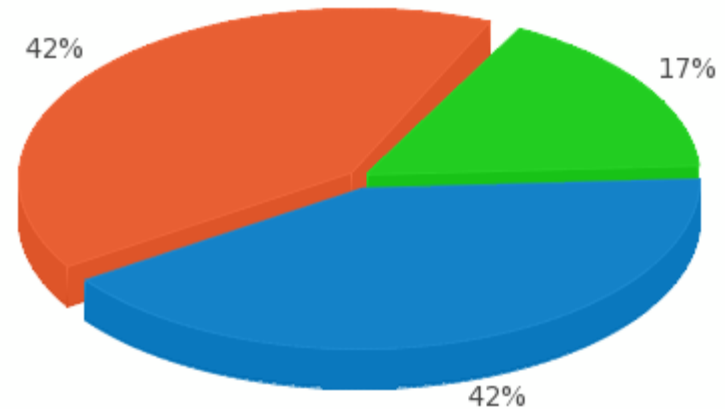
33

- Em relação, aos **fundos notariais e aos fundos judiciais**, a procura na maior parte dos arquivos é realizada por advogados, funcionários e particulares para fins jurídicos de prova e, de seguida por estudantes de mestrado e doutoramento, para a realização de trabalhos académicos.
- Em relação aos outros fundos que fazem parte dos arquivos como os:
Associativos (4) Confrarias(5) Diocesanos (6) Eclesiásticos (7) Empresariais (8) Familiares (9) Monásticos (12) Coleções (12)...
- verificou-se que têm uma procura muito reduzida, ainda, não chegamos à conclusão se é porque estes não são muito solicitados e por isso não são digitalizados e colocados online ou, se é porque as descrições por serem sumárias, existe um desinteresse generalizado na população portuguesa em relação a esta informação.

Política de gestão documental eletrónica

34

Arquivo	Ano
A	2008
B	2008
C	2005
D	2011
E	2009
F	2006
G	2011
H	2009
I	2008
J	2005
L	2012
M	2009



- Por iniciativa do AD (5)
- Por imposição da DGARQ/DGLAB (5)
- Outro (2)

Outro:

Por iniciativa da tutela, face às insistências e pedidos do arquivo regional.

Evolução do próprio trabalho

Aplicações informáticas

35

	Digitarq	Vantagens	Desvantagens	Reclamações	Gisa	CALM	CRAV
A	sim	Utilizada por todos os AD-DGARQ. Facilidade na pesquisa. Possibilidade de ter a imagem do documento associada à descrição	Não identifico.	Não	Não	Não	Não
B	Sim	Passos lógicos, fácil para quem utiliza e rápida, sem ruído de informação.	Depende da forma como se procura a informação.	Não	Não	Não	Não
C	Sim	Repositório nacional e não apenas regional, rapidez, dados normalizados, alguma informação em formato de imagem.	Pesquisa nem sempre efetiva, é necessário ter alguns conhecimentos para a saber rentabilizar	Não			

Sinopse - Aplicações informáticas

36

- 10 arquivos usam o *Digitarq*, exceto 2 que usam o CALM e o GISA
- 5 arquivos, identificam as vantagens; 3 não identificam; 1 não apresenta informação

Vantagens do Digitarq:

- É ser utilizado por todos os AD-DGARQ; ter aplicabilidade das normas internacionais de descrição; ter facilidade e rapidez na pesquisa; ter a possibilidade de ter a imagem do documento associada à descrição; ser um repositório nacional e não apenas regional.

Desvantagens:

pesquisa nem sempre efetiva, é necessário ter alguns conhecimentos para a saber rentabilizar; a importação de registos é incompleta; a inserção de dados é pouco amigável; não permite a correção/substituição de dados(localização/substituir e adicionar texto a determinados campos); não gera listagens personalizadas e não tem modelos de inserção de dados com escolha dos campos pretendidos.

- Mas, é uma aplicação que têm vindo a melhorar e continuará

Perceção dos Responsáveis da mediação que praticam

Perceção dos responsáveis em relação às vantagens e desvantagens da solicitação da informação on-line

38

A	Ano	Vantagens	Desvantagens	Meio de resposta E-mail/presencial
A	2008	Facilidade, rapidez de comunicação	Utilizador não faz o pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa	E-mail: mais fácil
B	2008	Facilidade, rapidez da informação	Site muitas vezes em baixo. Prazer de manusear o documento e folheá-lo com cuidado e, por vezes, dá mais informação.	Situações completamente diferentes. Depende do tipo de pedido.
C	2005	Só vantagens	Utilizadores iniciantes.	Presencial acaba por ser mais efetivo
D	2011	Poupança e conforto, sem necessidade de deslocação	Sem acesso direto aos documentos. A nível de pesquisa poderá ficar mais caro e, por isso, incompleto, por vezes necessário algum esclarecimento sobre o pedido, necessidade de novos contactos	E-mail: vantagem de ficar registado
E	2009	Todas	Esclarecimento sobre o pedido, este estar dependente da necessidade de novos contactos.	E-mail: mais fácil

Sinopse -

Solicitação da informação online

39

- 9 responsáveis dos AD são da opinião que o aspeto mais importante para tornar acessível a informação nos AD é a informação que está disponível em suporte eletrónico, pelas seguintes razões:
 - facilidade e rapidez no acesso à informação;
 - abrange um maior numero de utilizadores;
 - não há necessidade de se deslocarem à instituição;
 - podem solicitar a informação de acordo com um formato padronizado;
 - a resposta à solicitação /serviço prestado é dada de uma forma mais formal, ficando registada.

Sinopse - Solicitação da informação online

40

- Apesar das vantagens descritas e de haver uma solicitação maior de informação através do e-mail e através do preenchimento dos formulários, que se encontram no Sítio web, verificou-se que:
 - 8 dos responsáveis responderam que as respostas aos pedidos são mais eficazes quando são presenciais; há uma resposta efetiva ao pedido num primeiro contacto;
 - só, 4 dos responsáveis é que responderam que preferiam as solicitações de informação online.

Perceção dos responsáveis em relação ao uso das TIC - utilizadores

41

A	Competências nas TIC	Tendências de utilização das TIC	Formação utilizadores	Uso das TIC/seleção de informação	Impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais
A	Média	Média	Não	Facilidade de recuperação	Melhoraria a forma como os utilizadores procuram a informação.
B	Alta	Média	Não	Esta questão entronca, no comportamento informacional	Maior á vontade na pesquisa precisa referente ao seu interesse.
C	Alta	Média	Definida DGARQ	Depende do utilizador e de quem carregou os dados. Vantagem ter acesso a muitos mais tipos de informação.	Seria interessante, mas muito difícil de implementar até porque os níveis de literacia são muito variáveis
D	Alta	Média	Definida DGARQ	Rapidez. Evita a deslocação	Maior produtividade

Sinopse – Uso das TIC - utilizadores

42

- Concluiu-se que o aumento do número de utilizadores que usam as TIC, associado à necessidade que os arquivos sentem em colocar a informação disponibilizada no Sítio web, para uma maior divulgação dos seus fundos e serviços, veio alterar a forma como os utilizadores procuram a informação,
- Assim, verificou-se que:
 - houve um aumento de pedidos remotos de informação/pesquisa/reprodução, nomeadamente através da generalização utilizadas das novas ferramentas informáticas;
 - quando o utilizador contacta presencialmente ou remotamente o arquivo já possui informação sobre a documentação que pretende consultar;
 - o utilizador complementa a informação **solicitada presencialmente** com a informação disponibilizada on-line.

Sinopse – Uso das TIC - utilizadores

43

No entanto, para pesquisar e recuperar esta informação e, considerando que os utilizadores têm competências, consideradas médias, 10 responsáveis são da opinião que:

os utilizadores não sabem exprimir com exatidão as suas necessidades de informação,((...) o utilizador não faz o pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa; (...)não sabem como apresentar a questão, preenchem mal os formulários e por isso há a necessidade de novos contactos e perda de tempo).

5 responsáveis, são da opinião que os utilizadores têm dificuldade em interpretar a informação disponibilizada e que não sabem localizar a informação que necessitam.

Sinopse – Uso das TIC - utilizadores

44

- Sobre formação dos utilizadores nas TIC:
 - 7 responsáveis, responderam que se houvesse uma política definida de formação de utilizadores, o resultado seria muito positivo, porque melhoraria a forma como estes procuram a informação, não havendo necessidade de recorrer aos serviços com tanta frequência, tornando-os mais autónomos;
 - Só, 3 responsáveis é que responderam que são os próprios a realizar a formação dos utilizadores;
 - Todos os arquivos têm informações de ajuda aos utilizadores, como pesquisar a informação.
 - Mas, pode-se concluir que falta uma política definida de formação de utilizadores.

Perceção dos responsáveis em relação às mudanças na procura e disponibilização da Informação

45

A	Modo de procura de informação nos últimos 10 anos	Modo de procura de informação atual	Forma de disponibilização da informação no AD
A	Forma convencional Presencial: solicitação funcionário	Internet, DigitArq -Suportes digitais -Correio eletrónico	Site – Guias – Inventários - Placards..
B	Inventários - Net	Internet - Inventários	Net - Inventários - Assentos paroquiais de alguns Conselhos
C	Presencial ou remotamente), já possuem mais informação sobre a documentação que pretendem consultar.	Utilizando a Internet para pesquisar os registos descritivos e os documentos já disponíveis em linha em suporte digital, como complemento às pesquisas realizadas presencialmente no AD. Verificou-se um aumento ao nível dos pedidos remotos de informação/pesquisa/reprodução, nomeadamente através da generalização da utilização das novas ferramentas informáticas. Aumentou, de forma positiva, o grau de exigência relativamente aos serviços prestados.	A documentação custodiada está disponível no seu suporte original (papel, pergaminho) e, parcialmente, em suporte micrográfico e/ou digital. Relativamente os instrumentos de descrição, estes encontram-se, na sua esmagadora maioria, informatizados.

Sinopse - Procura e disponibilização da Informação

46

Os 12 arquivos responderam que há 10 anos, os utilizadores procuravam a informação de uma forma convencional: presencial (muita), carta, telefone e e-mail, atualmente é mais através de e-mail e pelo preenchimento de formulários no sitio web, mas ainda há, muita, procura presencial.

Relativamente à disponibilização da informação esta pode ser realizada:

Presencialmente:

através da consulta dos instrumentos de descrição documental em suporte papel e de alguns já informatizados.

Remotamente:

Sítio web, onde se encontra link de acesso à BD online, via informática através do Digitalq.

Sinopse - Procura e disponibilização da Informação

47

6 disponibilizam em suporte papel:

Catálogo/ Inventário/ Guias

- ▣ Os inventários e os catálogos em suporte papel têm tendência a acabar, como a descrição é realizada no *Digitarq*, consulta-se diretamente, no sítio ou nos postos de acesso;
- ▣ Guias vão se manter em suporte papel –guia de remessa das entidades produtoras servem rapidamente para a acessibilidade da informação.

9 disponibilizam on-line através do sítio web:

- ▣ Catálogo / Inventário.

Perceção dos responsáveis em relação à recuperação da informação

48

A	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
D	Através da formulação do pedido.	Indicação de dados geográficos e cronológicos.	Indicação de dados geográficos e cronológicos.	Sim, através de formulários com campos obrigatórios	Sim, exceto documentação sigilosa.
E	Através da resposta aos questionários realizados periodicamente e através do atendimento presencial e remoto.	Existe preocupação em responder adequada e corretamente à informação solicitada e, sempre que necessário, procurar recolher junto do utilizador todos os	Através de aplicações informáticas em linha.	Pode, através de aplicações informáticas em linha.	Os utilizadores têm acesso livre a toda a documentação custodiada pelo Arquivo Distrital de Setúbal, exceto nos casos previstos na legislação em vigor.

Sinopse - Recuperação da informação

49

- Se os arquivos complementam a informação: 12 responsáveis responderam que a função deles não é fazer pesquisas pelos ou para os utilizadores.
 - ▣ No entanto, 6 responsáveis, responderam que apesar da resposta ser focada para a solicitação do utilizador, há sempre a preocupação em complementar a informação - Indicando outros fundos com documentação relacionada.

Nos restantes 6 arquivos, também existe preocupação em complementar a informação, mas não é possível, porque não há recursos humanos suficientes.

Se os utilizadores têm acesso livre e pleno a todo o tipo de informação

Os 12 responsáveis responderam que os utilizadores não têm acesso livre a toda a documentação custodiada, porque têm que respeitar a legislação em vigor, mesmo sabendo que há casos de exceção que são omissos nesta legislação.

Sinopse - Recuperação da informação

50

- 7 responsáveis, responderam que os utilizadores podem tornar-se mais interativos na pesquisa de informação:
 - através do cruzamento de informação, em suporte digital de diferentes fundos, séries,
 - através das redes sociais (Skype, Facebook...)
- mais participativos no refinamento da recuperação da informação:
 - se houvesse um maior relacionamento entre funcionários e utilizadores;
 - se criassem equipas multidisciplinares historiadores, investigadores e funcionários;
 - se informassem sobre os erros encontrados.

Os restantes 5, responderam que não

Perceção dos responsáveis em relação às mudanças

51

A	Recursos humanos especializados	Utilizadores Competências TIC	Transferência de suportes
A	Formação, aquisição de competências, novas áreas de intervenção	Perfil de utilizadores tem vindo a alterar-se. Preocupação do Arquivo dar resposta aos novos utilizadores.	A aquisição de equipamento efetuada pela DGARQ. Trabalhos realizados de acordo com as orientações superiores.
B	Não respondeu	Não respondeu	Não respondeu
C	Não respondeu	Não respondeu	Não responde
D	Formação através de e-learning	-	Digitalização com dificuldades e com a ajuda da DGARQ. Protocolo da DGARQ com a Family para a digitalização dos assentos paróquias.
E	Formação, aquisição de competências, novas áreas de intervenção		

Sinopse - Relação às mudanças

52

- 12 responsáveis, consideram que os utilizadores têm uma tendência média de utilização das TIC, e por isso se tornaram:
 - mais exigentes na procura de informação e por sua vez os recursos humanos dos AD tinham que apostar na formação nas áreas de: digitalização, controle de qualidade, nas TIC.
- Assim, para a resolução desta situação, já apontam algumas soluções:
 - a realização, apesar de escassa, alguma formação em regime E-Learning;
 - fomentação da autoaprendizagem e a polivalência dos funcionários;
 - em leituras especializadas e troca de experiências com outros colegas;

Sinopse -Transferência de suportes

53

Devido a uma maior procura de informação on-line e, por sua vez uma necessidade maior de se fazer digitalização dos fundos,

□ Verificou-se que :

- a digitalização é realizada, diariamente, em 10 arquivos, e de uma forma pouco sistemática, em 2;
- esta, faz-se de acordo com a documentação mais solicitada (9 A) por parte dos utilizadores, sendo que a documentação deteriorada, fica para segundo plano;
- O equipamento de digitalização foi financiado pela DGARQ/DGLAB, mas em muitos casos encontra-se desatualizado.

Sinopse - Relação às mudanças

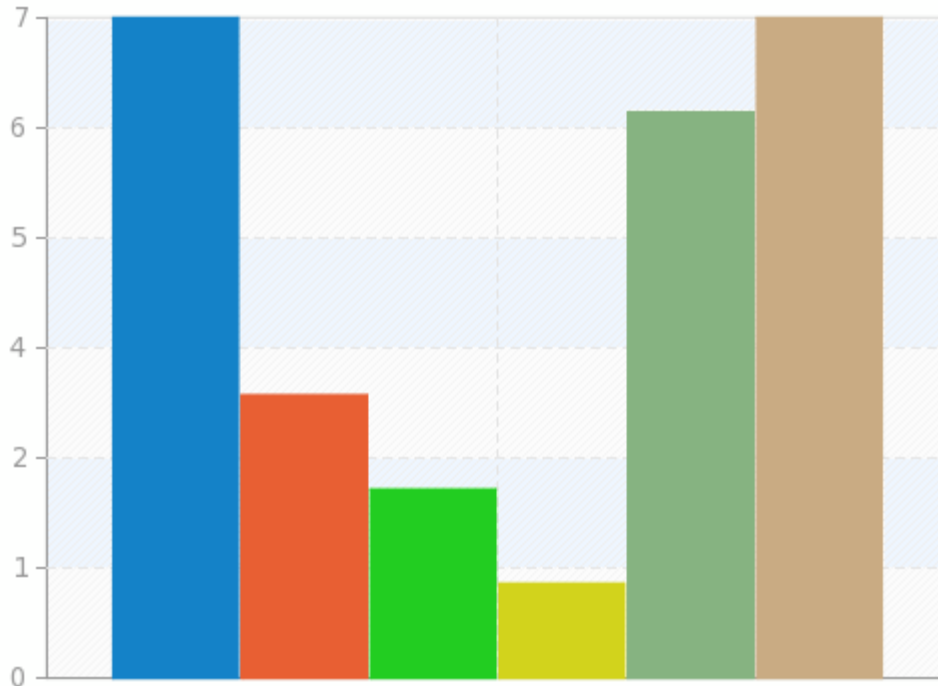
54

No entanto, 10 responsáveis, responderam que:

- ▣ apesar de se efetuar a digitalização, esta tem sido difícil, devido aos poucos recursos humanos e financeiros que os arquivos têm
- ▣ Há pouca formação nesta área
- ▣ E, cada vez mais os utilizadores exigem documentação digitalizada ((...) então ainda não têm isso digitalizado?)
- ▣ 2 não responderam

Atividades dos AD: Educativas e culturais

55



- Exposições artísticas (7)
- Concertos musicais (3)
- Workshops de conservação e restauro (2)
- Horas do manuscrito (1)
- Apresentação de documentos relevantes para a história da cidade (6)
- Outro (7)

outro:

Bragança Palestras, conferências, criação do club da memória junto dos agrupamentos de escola do concelho de Bragança. Formação para o exterior

Seminários, exposições e workshops

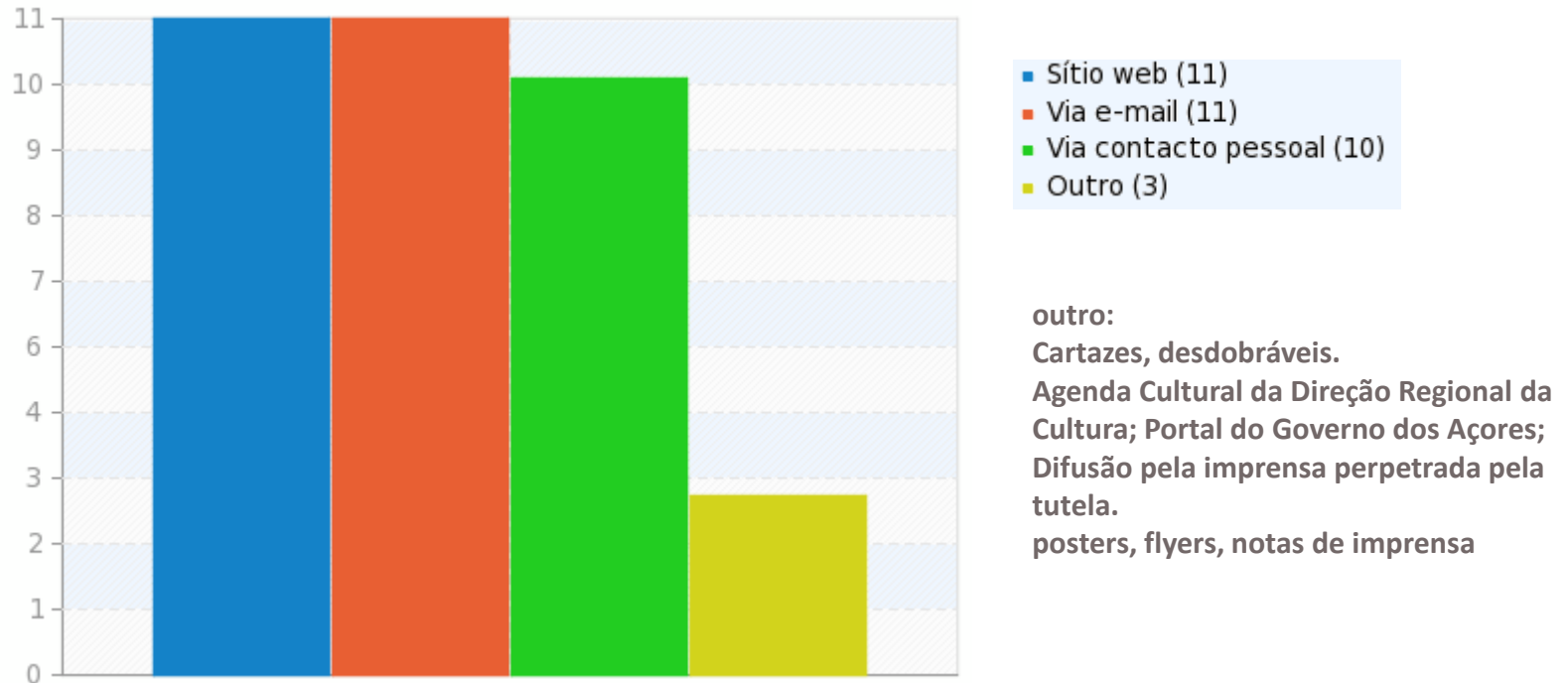
Mostras documentais e visitas de estudo

Visitas guiadas

Madeira : Apresentação de documentos / informação relevantes para Região; visitas de estudo.

Atividades dos AD: Divulgação

56



Análise crítica

Paradigma custodial - Pós-custodial

57

Custodial

- Sobrevalorização da custódia ou guarda;
- Conservação e restauro do suporte;
- Identificação do serviço/missão custodial;
- Público de Arquivo e de Biblioteca, como eruditos, “superior” em contraponto à cultura popular, “de massas” e dos produtos de entretenimento;
- Ênfase da memória como fonte legitimadora do Estado-Nação e da Cultura, como reforço identitário do mesmo Estado.

Pós-custodial

- Valorização da informação enquanto fenómeno humano e social;
- constatação do incessante e natural dinamismo informacional, oposto ao “imobilismo” documental;
- prioridade máxima concedida ao acesso à informação, por todos, mediante condições específicas e totalmente definidas e transparentes, pois só o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação.

Análise crítica

58

- De acordo com objetivos que os AD preconizam, nomeadamente no(a):
 - promoção e a execução da política arquivística de acordo com as orientações protagonizadas pela DGARQ/DGLAB;
 - salvaguarda e valorização do património arquivístico de interesse histórico;
 - apoio técnico a organização de arquivos públicos e privados;
 - garantir do cumprimento da legislação sobre proteção de dados de forma a garantir os direitos do Estado e dos cidadãos relacionados;
 - promoção da qualidade dos serviços;
 - promover a divulgação cultural e educativa no âmbito dos arquivos.

Analise crítica

59

Consideramos que a maior parte dos arquivos continuam a ter uma missão custodial, relativamente à valorização que atribuem aos seguintes objetivos:

- ▣ salvaguarda e valorização do património arquivístico de interesse histórico (promovendo-se a sobrevalorização da custódia ou guarda);
- ▣ promoção e a execução da política arquivística de acordo com as orientações protagonizadas pela DGARQ/DGLAB (têm pouca autonomia e liberdade para se tornarem um marco de identidade regional e facilitadora de informação).
- ▣ garantir do cumprimento da legislação sobre proteção de dados de forma a garantir os direitos do Estado e dos cidadãos relacionados; (constrangimentos legais desfasados da realidade)

No Paradigma pós-custodial

a prioridade máxima da missão dos arquivos, deveria ser concedida à valorização da informação como fenómeno humano e social e concedida ao acesso à informação, por todos mediante condições específicas e totalmente definidas, pois só **a acesso público justifica e legitima a custódia e preservação.**

Análise crítica

60

- No entanto, também, podemos afirmar que existe uma contradição entre alguns objetivos preconizados pelos arquivos e entre as novas funções, competências e formas de divulgação da informação:
- Verifica-se, que está em curso uma crise de transição que não está a ser fácil de gerir pelos arquivos, devido:
 - ao dinamismo informacional oposta ao documento, (suporte físico, imóvel), que se observa no aumento de procura da informação em suporte eletrónico - digitalização (sendo necessário + equipamento e + recursos humanos);
 - à necessidade sentida de disponibilizar a informação no sítio web - informar sobre o que se custodia, para conhecimento e acesso – (novas competências e poucos recursos humanos).
 - às novas exigências dos utilizadores com competências técnicas de manuseamento das TIC;

Analise crítica

61

- ▣ às novas necessidades de informação dos utilizadores que alteraram a forma de acesso a esta, situando-os no paradigma pós-custodial;
- ▣ ao ênfase que é dado na aquisição de novas competências, por parte dos funcionários dos arquivos, nomeadamente nas TIC, em detrimento das competências nas áreas de conservação e restauro, como era verificado na perspectiva custodial;
- ▣ à necessidade premente de ações de formação aos funcionários, na área das TIC, (tem sido em E-learning, mas escassa).
- ▣ à valorização da informação como fenómeno humano e social e concedida ao acesso à informação a todos (rever a legislação + rever funções + rever procedimentos de trabalho)

Análise crítica

62

- Verifica-se, igualmente, que a maior parte dos responsáveis ainda estão ligados à mediação custodial, patrimonialista, historicista mas, tentam adaptar-se a uma mediação pós-custodial, informacional, científica na medida em que se verifica:
 - uma maior necessidade de mostrar quais são os fundos que custodiam, através da sua divulgação on-line, verificando-se uma maior valorização da informação em detrimento do suporte;
 - uma maior aproximação a todos os tipos de utilizadores, já não só se preocupam com os utilizadores ditos “eruditos”, como se observava no paradigma custodial, mas com todos os que podem ter interesse na informação custodiada. Seja conhecido por todos e para todos.

Análise crítica

63

- Verifica-se que os arquivos estão subordinados à DGARQ/DGLAB , mas mesmo estando condicionados, há responsáveis que têm uma visão mais focalizada no acesso à informação como exercício do direito de cidadania e uma forma de trabalhar mais voluntarista, fazendo com que o arquivo acompanhe as mudanças inerentes à uma sociedade de informação, com multi-mediações, distribuídas e partilhadas, assentes no paradigma pós-custodial, científico, informacional e dinâmico.

Obrigada pela atenção

milenacarvalho@eu.ipp.pt