

A percepção que os utilizadores têm dos arquivos

**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
- Enquadramento:
 - ▣ comportamento informacional
 - ▣ Mediação da informação
 - ▣ Método quadripolar – Paradigmas ...?
- Procedimento da investigação
- Resultados
 - ▣ Inquérito
 - ▣ Entrevista
- Conclusões

Objetivo do estudo

3

- Conhecer e analisar a percepção que os responsáveis dos Arquivos Distritais (AD) têm da mediação da informação a que os utilizadores destes arquivos estão sujeitos

Enquadramento

4

□ No âmbito da CI

- ▣ Análise de um Modelo de Comportamento Informacional dos utilizadores de arquivo, (Tom Wilson, 1997)

- ▣ **falta definição....** Os estudos de comportamento informacional tem existido em várias áreas de estudo , apresentar estudos...mas no âmbito dos arquivos , não tem havidoassim surge este estudo

□ 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)

Mediação

5

- A língua e o simbólico fundam as mediações;
- A codificação linguística e simbólica é uma primeira mediação;
- Os *media* e outras formas sociais de comunicação ou interação são, também, mediações porque permitem, no espaço público, a apropriação singular, pelos seus leitores ou utilizadores, em geral, da informação que enforma a cultura coletiva e identitária de um grupo social.

Mediação

6

- Chega-se, assim, à mediação através da comunicação em espaço social.

- Mediações institucionais e estratégias de comunicação.
 - São formas de mediação e de comunicação ativadas por sujeitos de comunicação, na sua dimensão institucional de atores sociais, determinados por lógicas institucionais e orgânicas.

Mediação

7

- 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.
- As instituições culturais da Modernidade - Arquivo e Biblioteca - criadas como lugares de Memória de um Povo - financiados e sustentados pelo Estado-Nação, tornaram-se espaços de mediação reactiva e dificultadora da comunicação.

Coloco esta como conclusão? Depois da análise dos questionários e entrevistas tb chego a esta conclusão...ou não....ou deixo como questão que posso dar resposta com a análise?

8

- A mediação informacional, tradicionalmente exercida em instituições culturais e serviços de documentação, só se faz com a coexistência da mediação com o computador (*hardware e software*) e das possibilidades cooperativas da *web*,... *redes sociais*...
- Quem usa as TIC passa a ser um potencial e efectivo mediador de informação;
- Um mediador-produtor-utilizador criador e modelador de espaços de mediação inusitados como *sites*, comunidades virtuais, blogues, etc....

Coloco estas como conclusão? Depois da análise dos questionários e entrevistas tb chego a esta conclusão...ou não????....ou deixo como questão que posso dar resposta com a análise dos questionarios e entrevistas?

9

- Radicalizando, pode perguntar-se se as e os Arquivos Digitais são novas instâncias de mediação ou se são as antigas instâncias num novo suporte?
- Não sei se o termo ou Arquivo se ajusta bem ao adjectivo digital, significando este uma TIC essencialmente de ACESSO E SÓ SECUNDARIAMENTE DE CUSTÓDIA.
- Parece-me que a transição para o Digital implica assumir as TIC como parte integrante da mediação informacional.

Método quadripolar

10

- Esquema...
- Método Quadripolar formulado, em 1974, por Paul De Bruyne e colaboradores.
 - ▣ Traduz-se num método típico da investigação social, qualitativa e anti-positivista –
- Baseado em dois paradigmas: não sei se será a forma mais correta...?????
 - ▣ o custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista
 - ▣ O pós-custodial, informacional e científico

Paradigma custodial:

11

- 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

Paradigma pós-custodial

12

- 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;

Procedimento

13

- Contacto com os Arquivos Distritais
- Instrumentos
 - ▣ Inquérito por questionário
 - Disponível para resposta na Internet
 - Em setembro e outubro de 2012
 - 91 perguntas
 - Tempo de resposta previsto de 40 minutos
 - ▣ Entrevistas
 - Guião semiestruturado
 - 7 entrevistas
 - 7 regiões do continente
 - De junho a outubro de 2012
 - Duração média 2 horas

Procedimento

14

- **Áreas:**
 - Caracterização dos serviços do AD
 - Atividades do AD
 - Mediação da informação

- **Caracterização Participantes:**
 - ▣ Inquérito
 - ▣ Entrevista

- **Caracterização - Arquivos Distritais**

Resultados

Inquérito

Entrevistas

Arquivos Distritais

16

- **Criados** ao longo do século XX, os quais tem vindo a ser objeto de renovação de instalações, equipamentos e atividades ao longo dos anos
- **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

17

□ 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 mas também provenientes da atividades de famílias e de pessoas. Os arquivos privados têm uma representatividade notável nomeadamente através de conjuntos documentais monásticos e religiosos.

Arquivos Distritais

18

- 18 Distritos = 18 Arquivos Distritais
- À exceção dos Arquivos Distritais de Braga da Universidade do Minho e de Coimbra da Universidade de Coimbra
 - ▣ os restantes arquivos distritais estiveram até maio de 2012, sobre a tutela da Direção Geral de Arquivos (DGARQ), atualmente estão sob a tutela da Direção Geral de Livros Arquivos e Bibliotecas (DGLAB)

Arquivos Distritais

19

- 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:

- Arquivo Regional da Madeira
- Arquivo de Angra do Heroísmo
- Arquivo da Horta
- Arquivo de Ponta Delgada

Arquivos Distritais:

Arquivos que fizeram parte do estudo

20

- 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
- 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



Inquérito

21

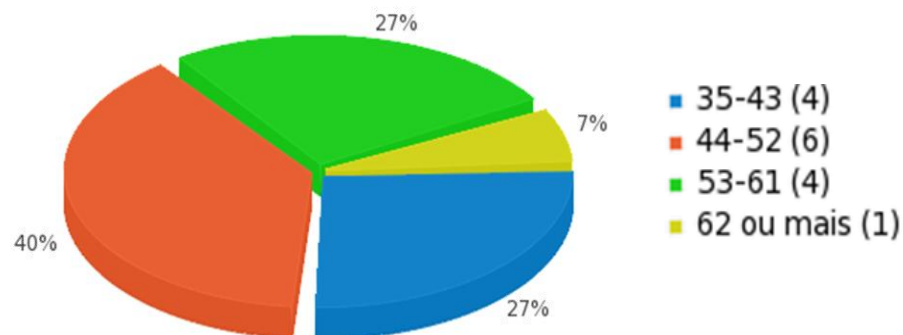
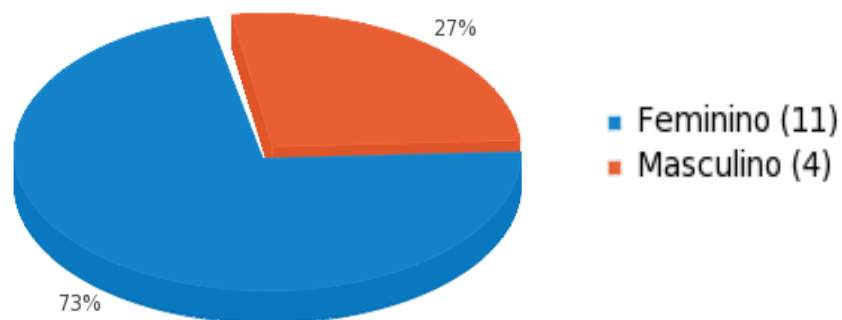
- 16 pedidos enviados
- 12 questionários completos
- 3 incompletos *
- 1 não respondido *



Caracterização Participantes

Sexo e idade

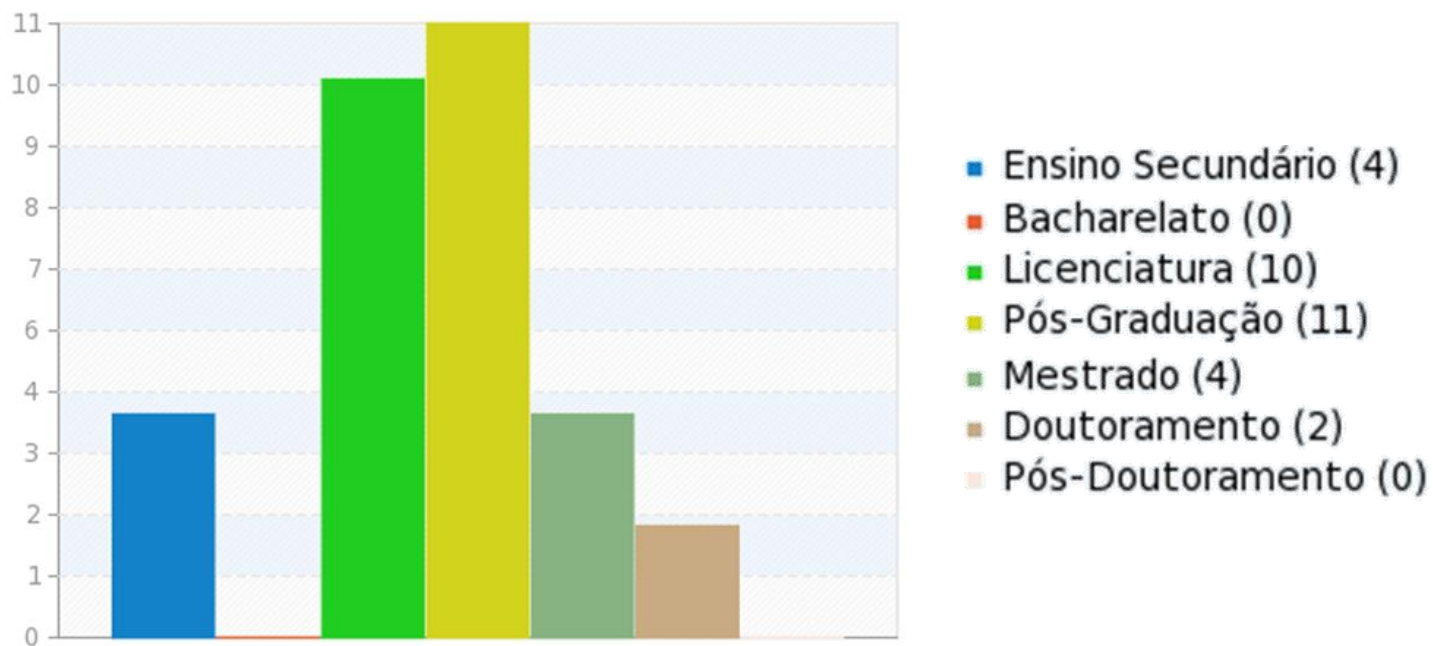
22



Caracterização Participantes

Habilitações académicas

23



Caracterização Participantes

habilitações académicas -Instituição

24

		Habilitações Literárias				
		Bacharelato	Licenciatura	Pós- Graduação	Mestrado	Doutoramento
Arquivos Distritais	<i>Aveiro</i>	✓			✓	
	<i>Angra de Heroísmo</i>			✓		
	<i>Bragança</i>					✓
	<i>Évora</i>		✓	✓	✓	
	<i>Guimarães</i>			✓		
	<i>Horta</i>					
	<i>Leiria</i>				✓	
	<i>Minho</i>		✓	✓		
	<i>Portalegre</i>			✓		
	<i>Santarém</i>		✓	✓		
	<i>Setúbal</i>		✓	✓		
	<i>Viana do Castelo</i>		✓	✓		
	<i>Viseu</i>		✓	✓		

□ Legenda

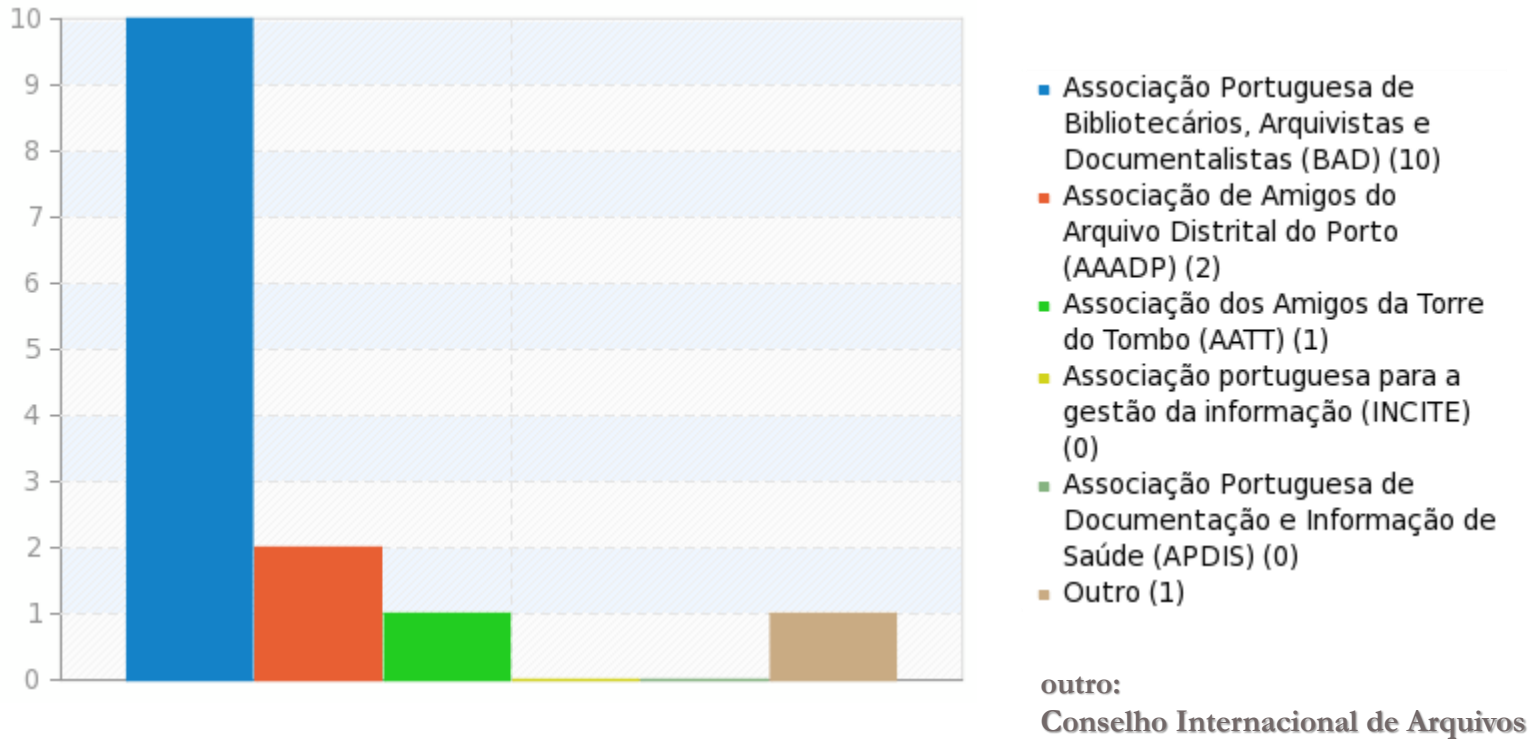
FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA - FLUC
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO DE ÁGUEDA DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO, - UA
FACULDADE DE HISTÓRIA, FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE DOS AÇORES
FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO - FLUP
UNIVERSIDADE DE ESPANHA
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA - ISCTE
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA - UNL
UNIVERSIDADE DE LISBOA - UL
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS - ISCSP
UNIVERSIDADE PORTUGALENSE

Caracterização Participantes

Associativismo

25

Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas



Anos como responsável

26



Caracterização Participantes

Percurso profissional

27

Arquivos	Percurso profissional
Portalegre	1. Professor ES -2. TS de ADP- 3. Chefe de divisão do AD
Bragança	1. Professora -2. TS de Arquivo- 3. Responsável pelo ACM de Bragança – 4. Diretora do AD.
Évora	1. Privado – 2.-IEFP – 3. -Diretor do AD
Aveiro	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
Setúbal	1. 1994 área dos A. - 2. Funções no IAN/TB, na DGARQ e na DGLAB 3. 2008 Diretora do AD.
Leiria	1. Estágio do Centro de Emprego A CM C. Rainha – 2. TS do Inventário do Património Cultural Móvel; TS AD
Guimarães	1. Professora – 2. Responsável pelo A.

Caracterização Participantes

Percurso profissional

28

Arquivos	Percurso profissional
Angra do Heroísmo	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
Viana do Castelo	1. 1993 TS do IPCM - 2. 2008 TS AD- 3. Atualmente Chefe de Divisão do AD
Braga	Não disponível
Regional de Ponta Delgada	1. Docente ES – 2. Docente ES – 3. Diretora da BP e Arquivo Regional de P. Delgada
Arquivo Regional da Madeira	1. Arquivista – 2. Diretora de Serviços de A. - 3. Subdiretora da Direção Regional dos assuntos Culturais

Caracterização Participantes

Medidas principais

29

M A	Divulgação	Organização - definição de metodologias	Digitalizaçã o	Formação	Disponibilização Recursos	Incorporações	Consultoria
P		Continuidade ao excelente trabalho dos colegas que se antecederam					
B	Visão impacto junto comunidade	Garantir um melhor serviço a nível interno			Simplificar o acesso aos documentos	Retomar as incorporações	
E	Maior aproximação	Melhorar a comunicação					
A	- Criação site - Divulgação atividades - Boletim trimestral divulgação	Reorganização espaço: atendimento, depósitos. Abertura do AD		Formação colaborado res em várias áreas: sala de leitura e	Tratamento da documentação em base de dados para ser integrado no DigitArq	Incorporações de documentação	

Caracterização Participantes

Medidas principais

30

M A	Divulgação	Organização - definição de metodologias	Digitalização	Formação	Disponibilização Recursos	Incorporações	Consultadoria
S	Disponibilização em linha de imagens digitais	Continuidade às atividades que vinha a desenvolver. Introduzidas novas atividades consideradas estratégicas	Digitalização				Reforço do apoio técnico prestado
L		Organização e definição de metodologias de trabalho internas					
G		Implementação do sistema de gestão de qualidade	Digitalização		Atualização de catálogos. Disponibilização de documentos		

Caracterização Participantes

Medidas principais

31

M A	Divulgação	Organização - definição de metodologias	Digitalização	Formação	Disponibilização Recursos	Incorporações	Consultadoria
A H	Acesso internet para utilizadores	Informatização dos serviços.	digitalização		tratamento de fundos, de documentos. Instalação de estantes compactas nos depósitos		
V	Elaboração de um guia de fundos de acordo com as normas técnicas em vigor	Continuidade do projeto antecessor Fomentar o controlo de qualidade dos registos descritivos online Melhorar alguns procedimentos atinentes à gestão interna do serviço	Documentos em mau estado de conservação, de forma a poder torná-los acessíveis ao público				Apoio aos restantes arquivos do Alto Minho

Caracterização Participantes

Medidas principais

32

M A	Divulgação	Organização - definição de metodologias	Digitalização	Formação	Disponibilização Recursos	Incorporações	Consultadoria
P. D	Maior acesso do público aos acervos documentais	Maior abertura à reprodução documental de arquivo			Disponibilização do DigitArq Intranet. Disponibilização de bases de imagens na Intranet		
M	Edições de Instrumentos de Descrição Documental	Preparação da mudança e acompanhamento das obras do novo edifício do Arquivo Regional Inquérito e análise aos arquivos da administração pública regional			Base de dados de registos de batismos, casamentos, passaportes		

Caracterização Participantes

Voltaria a tomar essas medidas

33

- Apesar de terem falta de recursos financeiros, humanos e de gestão de espaço todos os responsáveis responderam afirmativamente que voltariam a tomar as mesmas medidas implementadas, pelas seguintes razões:
 - criaram um serviço de excelência pela definição estratégica de metodologias e procedimentos internos ;
 - adquirirão nova visibilidade com o acréscimo de utilizadores;
 - promoveram a salvaguarda do património documental com o processo de digitalização
 - procuraram ir ao encontro das necessidades dos utilizadores com o fomento do controlo de qualidade dos registos descritivos
 - pela abertura, modernização e qualidade dos serviços
- Pontualmente há casos que poderiam ser melhorados

Caracterização Participantes

cumprimento de objetivos estipulados por lei,
articulados com as mudanças

34

Arquivos	Recursos humanos especializados	Utilizadores Competências TIC	Transferência de suportes
Portalegre	Técnicos têm feito a formação necessária de forma a assegurar as novas tarefas/realidades.	Perfil de utilizadores tem vindo a alterar-se, existe a preocupação do Arquivo dar resposta aos novos utilizadores não descurando os outros	A aquisição de equipamento foi efetuada pela Direção-Geral de Arquivos. Trabalhos realizados foram concretizados de acordo com as orientações superiores.
Bragança (Tem sido um longo e árduo trabalho mas, feito sempre com uma equipa com alma, muito empenhada que faz o que gosta e, sobretudo está motivada e faz o que efetivamente lhe dá prazer.			
Évora Têm sido todos cumpridos dentro da medida do possível, sabendo que a prioridade são os Utilizadores/Clientes			

Caracterização Participantes

cumprimento de objetivos estipulados por lei,
articulados com as mudanças

35

Arquivos	Recursos humanos especializados	Utilizadores Competências TIC	Transferência de suportes
Aveiro Tudo isto não é suficiente. Há muitos constrangimentos	Alguma formação através de e-learning	-	Digitalização com algumas dificuldades e com a ajuda da DGARQ. Há um protocolo da DGARQ com a Family para a digitalização dos assentos paróquias.
Setúbal	Formação e aquisição de competências por parte dos recursos humanos existentes no AD, por forma a que lhes seja possível desenvolver atividades em novas áreas de intervenção.		
Leiria Seguindo as diretrizes definidas pela Direção Geral de Arquivos dentro das restrições, técnicas e humanas a que estamos sujeitos.			

Caracterização Participantes

cumprimento de objetivos estipulados por lei,
articulados com as mudanças


36

Arquivos	Recursos humanos especializados	Utilizadores Competências TIC	Transferência de suportes
Guimarães Com recursos financeiros ao abrigo de candidaturas	Contratação de pessoal especializado		
Angra do Heroísmo Exatamente por terem sido introduzidas as novas tecnologias que permitiram a digitalização de documentos e o tratamento de fundos e seu acesso por computador			
Viana do Castelo Todas estas tarefas tem sido cumpridas na medida do possível.	formações online e dedicando algum tempo a leituras especializadas. Tem sido também fundamental a troca de experiências com outros colegas.		
Braga	Não disponível		

Caracterização Participantes

cumprimento de objetivos estipulados por lei,
articulados com as mudanças

37

Arquivos	Recursos humanos especializados	Utilizadores Competências TIC	Transferência de suportes
Arquivo Regional de Ponta Delgada	Escassa a formação dos recursos humanos. Procura-se fomentar um certo espírito de "polivalência" e de autoaprendizagem dos colaboradores, a par com a formação institucional (difícil de obter, quando o espaço não é o da ilha de São Miguel, pelos custos envolvidos).	Até agora temos conseguido satisfazer os pedidos dos nossos clientes no que toca à reprodução dos documentos, nomeadamente de reprodução digital.	Equipamentos de qualidade para a transferência de suportes, mas só agora se começa a desbloquear a questão da manutenção dos referidos equipamentos. Plano Digital não se encontra concluído, pelo que até agora o projeto digital foi-se desenvolvendo um pouco em função dos pedidos externos, das circunstâncias propiciadoras e algum "bom senso" em matéria de conservação.
Arquivo Regional da Madeira		Concordância com a legislação em vigor e de acordo com as necessidades específicas e operacionais do Arquivo Regional	

Caracterização dos serviços:

Colaboradores

38

QUANTOOOOSSS

Caracterização dos serviços:

Colaboradores

39

Qual é a formação dos técnicos superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação – Licenciatura / Pos graduação/Mestrado/Doutoramento/Curso Técnico Profissional de BAD

Licenciatura

- Universidade Autónoma de Lisboa - UAL (1)
- Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras (1)
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras (1)
- Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE (1)
- Outro: (1)
- Outro (3)
- Sem resposta (1)

outros:

ISLA-Bragança

ISCIA

várias

□ Pós-Graduação em Ciências Documentais

- Universidade dos Açores, Faculdade de História, Filosofia e Ciências Sociais (2)
- Universidade de Évora (1)
- Universidade de Lisboa (1)
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras (1)
- Universidade Portucalense (1)
- Outro (4)

outros:

Universidade de

Lisboa, Porto e

Évora

Isla-Bragança

ISLA

univ. dos Açores

vários

Caracterização dos serviços
pessoal / Formação e **instituição de formação dos técnicos superiores**
a pensar colocar os Arquivos distritais...o que achas????

41

Mestrado

- Universidade de Aveiro -
Escola Superior de Tecnologia
e Gestão de Águeda (1)
- Universidade de Évora (2)
- Outro (2)
- Sem resposta (1)

outro:
ISCTE
Uvários

□ Doutoramento

- 1 – Universidade Salamanca

Caracterização dos serviços pessoal / formação-Instituição académica – Assistentes

42

**Qual é a formação dos técnicos profissionais do AD? Indique o nº segundo a formação – Curso
Técnico Profissional de BAD**

Licenciatura/Pós-Graduação/Mestrado

Indique a instituição de formação dos técnicos profissionais com Bacharelato

Outros:

O Arquivo não tem técnicos profissionais

Não temos ninguém nesta situação.

BAD

BAD

nenhum tem bacharelato

Nenhuma

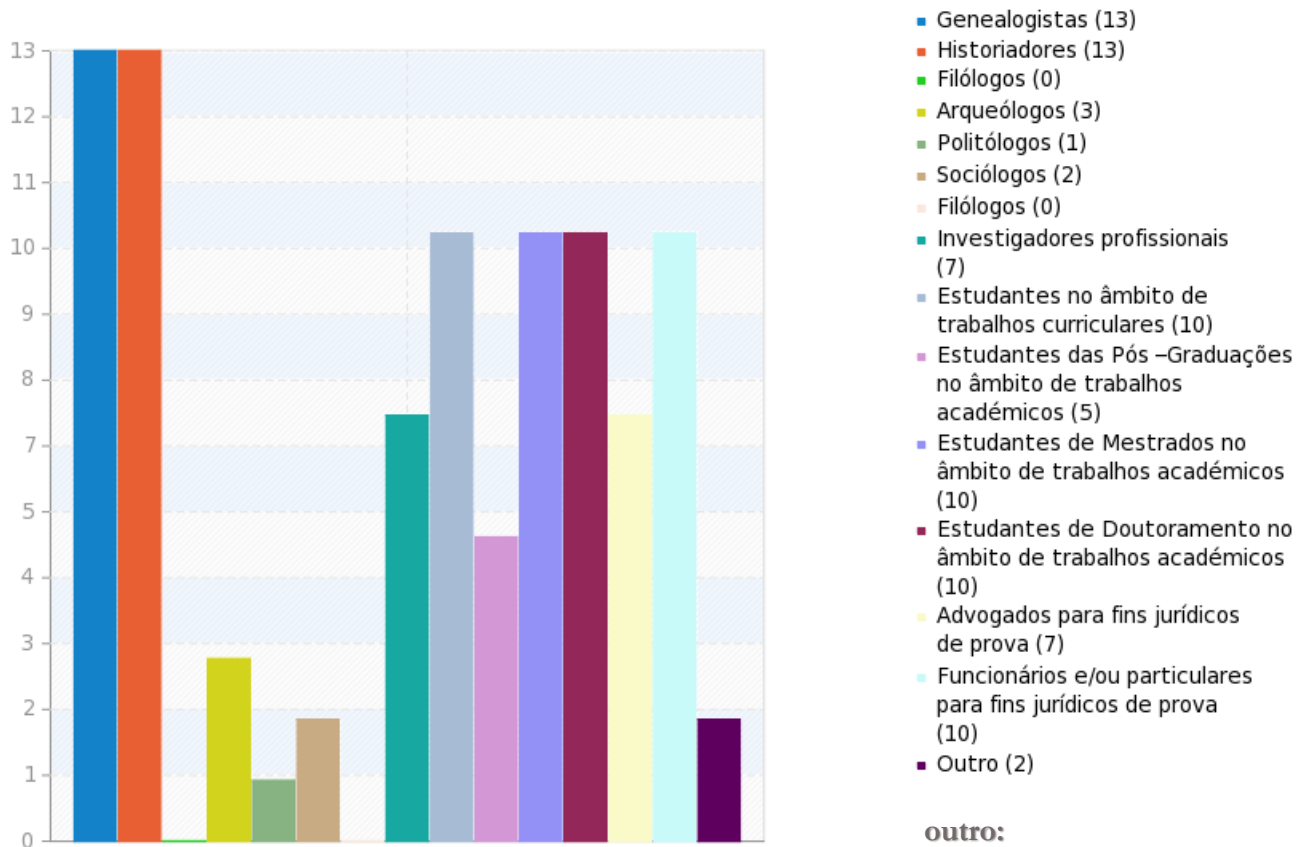
BAD

Não há técnicos com bacharelato

Caracterização dos serviços:

Tipo de utilizadores

44



outro:

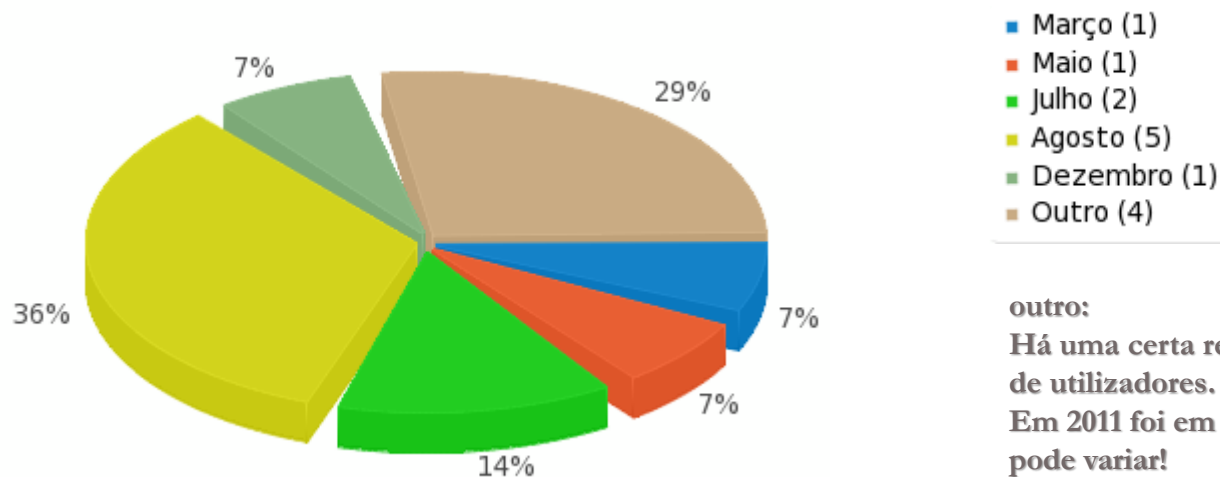
cidadão

Os dados recolhidos pelo ADB não permitem esta distribuição.

Caracterização dos serviços:

Período de utilização dos serviços

45



outro:

Há uma certa regularidade no número de utilizadores.

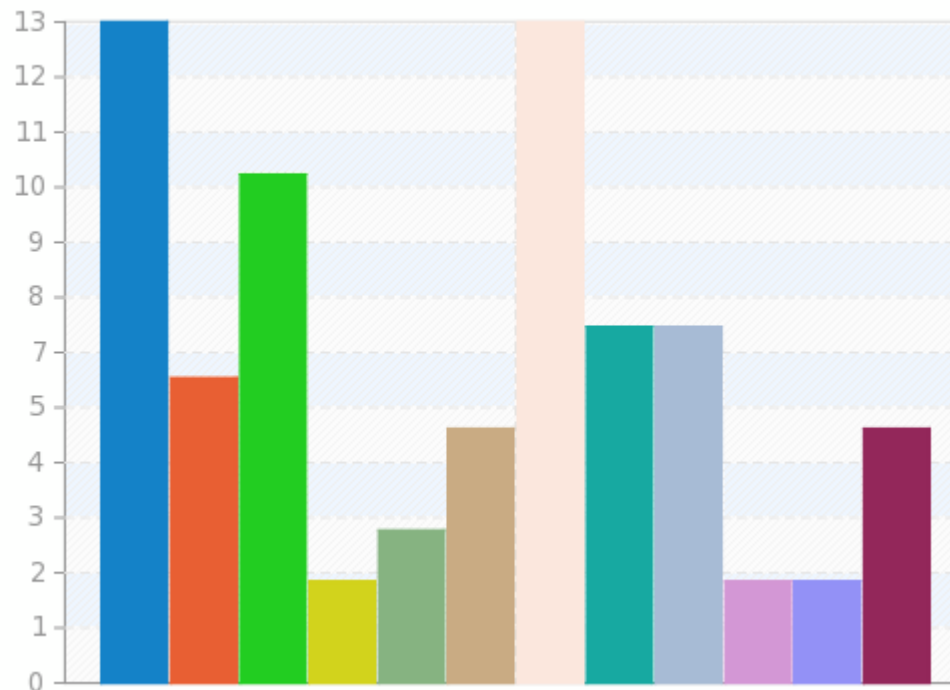
Em 2011 foi em Março mas este dado pode variar!

Há fases de maior afluência ao longo do ano. As estatísticas fazem-nas incidir mais ou menos entre março e julho, setembro, novembro. todos os meses valor idêntico

Caracterização dos serviços:

Dados recolhidos dos utilizadores

46



- Nome (13)
- NIF (6)
- BI/CC (10)
- Filiação (2)
- Naturalidade (3)
- Nacionalidade (5)
- Designação do pedido (13)
- Objectivo do pedido (7)
- Data do documento (7)
- Carácter de urgência (2)
- Outro: (2)
- Outro (5)

outro:

Morada

Morada; telefone; habilitações literárias

Morada, telefone

Profissão/atividade

Endereço, contacto, profissão

Caracterização dos serviços:

Modo de procura de informação e sua disponibilização

47

Arquivos	Modo de procura de informação nos últimos 10 anos	Modo de procura de informação atual	Forma de disponibilização da informação no AD
Portalegre	Grupo de utilizadores que procuravam a informação de uma forma convencional	Percentagem significativa de utilizadores que fazem a pesquisa e consultam os documentos online, através da nossa página de internet e da base de descrição e disponibilização de informação	Localmente, através de instrumentos de descrição existentes na sala de leitura e da nossa base de dados de descrição (Digitarq) On line, através da base de dados (Digitarq)
Bragança	Sobretudo o que me tenho apercebido e sentido é que cada vez existe menos as solicitações de pesquisas via CTT.	Solicitações via net e através do site, telefone, via CTT(algumas vezes). Solicitam os documentos em suporte digital. Era impensável em 2002.	Site: guia de fundos, aplicação DIGITARQ com a descrição de todo o acervo. A nível dos paroquiais alguns fundos com imagens. Trabalho futuro: estão a realizar o controlo de qualidade das imagens e renomeação a 600.000 mil imagens do fundo paroquial do distrito de Bragança.

Caracterização dos serviços:

Modo de procura de informação e sua disponibilização

48

Arquivos	Modo de procura de informação nos últimos 10 anos	Modo de procura de informação atual	Forma de disponibilização da informação no AD
Évora	Forma convencional- Pedindo ajuda funcionário	Internet, DigitArq -Suportes digitais -Correio eletrónico	Site – Guias – Inventários - Placards..
Aveiro	Inventários - Net	Internet - Inventários	Net - Inventários - Assentos paroquiais de alguns Conselhos
Setúbal	Considerando o aumento do acesso à informação, constata-se que os utilizadores, na generalidade, quando contactam o AD (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.	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.

Caracterização dos serviços:

Modo de procura de informação e sua disponibilização

49

Arquivos	Modo de procura de informação nos últimos 10 anos	Modo de procura de informação atual	Forma de disponibilização da informação no AD
Leiria	Índole tecnológica.	Muitos ainda de forma presencial e outros via Internet.	Catálogos, inventários em papel e DigitArq
Guimarães	Utilização de web site	Via internet	Alguns catálogos via internet. Presencial, através de consulta de catálogos em formato papel.
Angra do Heroísmo	Introdução da informática para pesquisa de informação	Há uma tendência cada vez maior para a pesquisa via internet, utilizando os postos de consulta que disponibilizam	Inventários ainda em papel e via informática através do programa DIGITARQ.
Viana do Castelo	Utilização de email e a consulta da base de dados disponível online.	Forma tradicional, deslocando-se pessoalmente ao AD, mas também utilizando meios não presenciais, como o telefone, fax, email. Consulta do site e da base de dados online, com a possibilidade de visualizar alguns documentos	Presencialmente, através da consulta dos instrumentos de descrição documental em suporte papel e de alguns já informatizados. À distância, através da consulta do site, onde se encontra um link de acesso à BD online.

Caracterização dos serviços:

Modo de procura de informação e sua disponibilização

50

Arquivos	Modo de procura de informação nos últimos 10 anos	Modo de procura de informação atual	Forma de disponibilização da informação no AD
Braga	-Creio que pela disponibilização da informação em bases de dados (de descrição arquivística) acessíveis através de motores de pesquisa.	Não disponível	Instrumentos de pesquisa/descrição e nos originais. Suportes: papel, pergaminho. (Brevemente estará disponível em base de dados de descrição arquivística acessível através de motor de pesquisa).
Arquivo Regional Ponta Delgada	Nasceu e cresceu a procura da informação à distância e não presencial.	A maior parte dos utilizadores não prescinde do papel mediador dos serviços, nomeadamente para se familiarizar com os instrumentos de acesso e/ou outros, e continua a procurar a informação presencialmente. Continua a crescer o serviço de atendimento à distância.	O catálogo do arquivo está disponível na Intranet e, por solicitação nossa à tutela, prepara-se a respetiva disponibilização em linha (o que já há muito tempo acontece com o respeitante à divisão de biblioteca). Existem também inventários e guias mais antigos em formato de papel. Um dos módulos que se pretende desenvolver nos próximos anos é o módulo de imagem do DigitArg

Caracterização dos serviços:

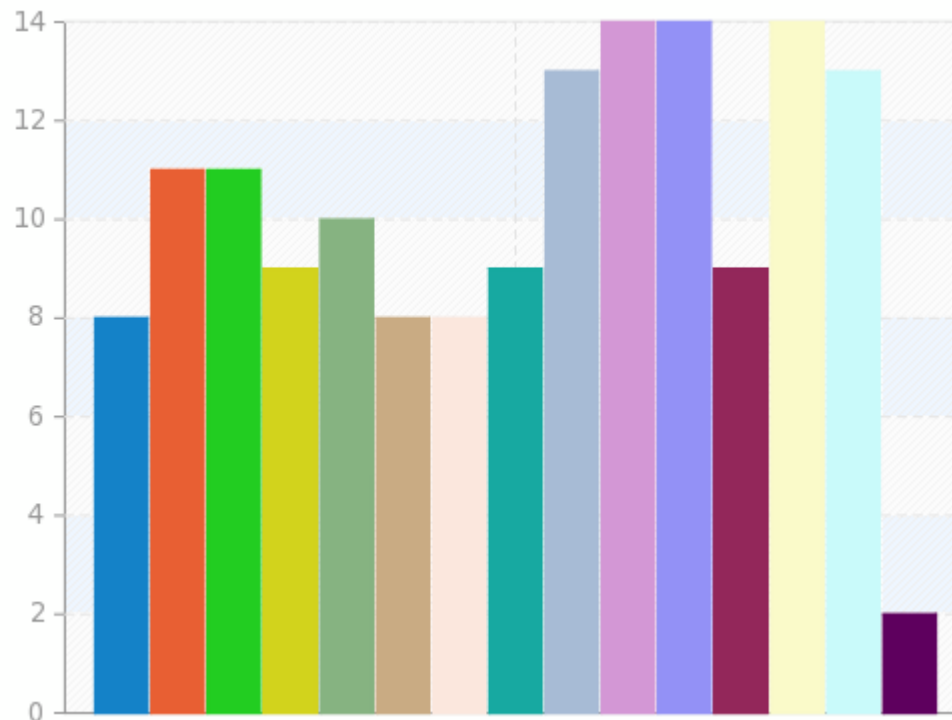
Modo de procura de informação e sua disponibilização

51

Arquivos	Modo de procura de informação nos últimos 10 anos	Modo de procura de informação atual	Forma de disponibilização da informação no AD
Arquivo Regional da Madeira	Mudança de edifício, inquéritos às instituições públicas e particulares na Madeira. Organização e implementação de atividades educativas e culturais e serviço de preservação conservação e restauro	Na sala de leitura do ARM, Base de dados de registos de batismos, passaportes, casamentos, Instrumentos de Descrição Documental, Site, Site ARMDigital	Na leitura do ARM, Base de dados de registos de batismos, passaportes, casamentos, Instrumentos de Descrição Documental, Site ARMDigital

Caracterização dos serviços: Fundos

52



- Fundos da Administração Central (8)
- Fundos da Administração Central Desconcentrada (11)
- Fundos da Administração Local (11)
- Fundos Associativos (9)
- Fundos de Confrarias (10)
- Fundos Diocesanos (8)
- Fundos Eclesiásticos (8)
- Fundos Empresariais (9)
- Fundos Familiares (13)
- Fundos Paroquiais (14)
- Fundos Judiciais (14)
- Fundos Monásticos (9)
- Fundos Notariais (14)
- Colecções (13)
- Outro (2)

outro:

**Registo Civil; Misericórdias; Pessoas singulares
Escolas**

Número de documentos por Km

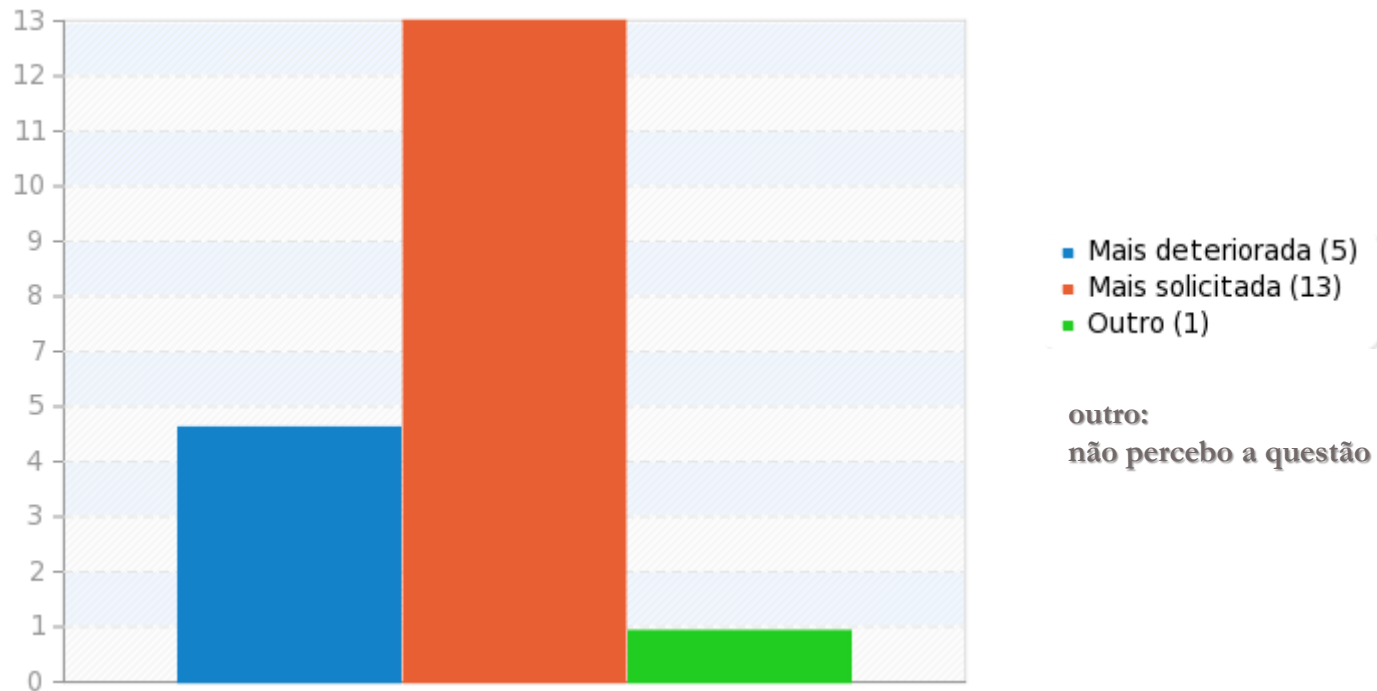
53



Sem dados 🚫

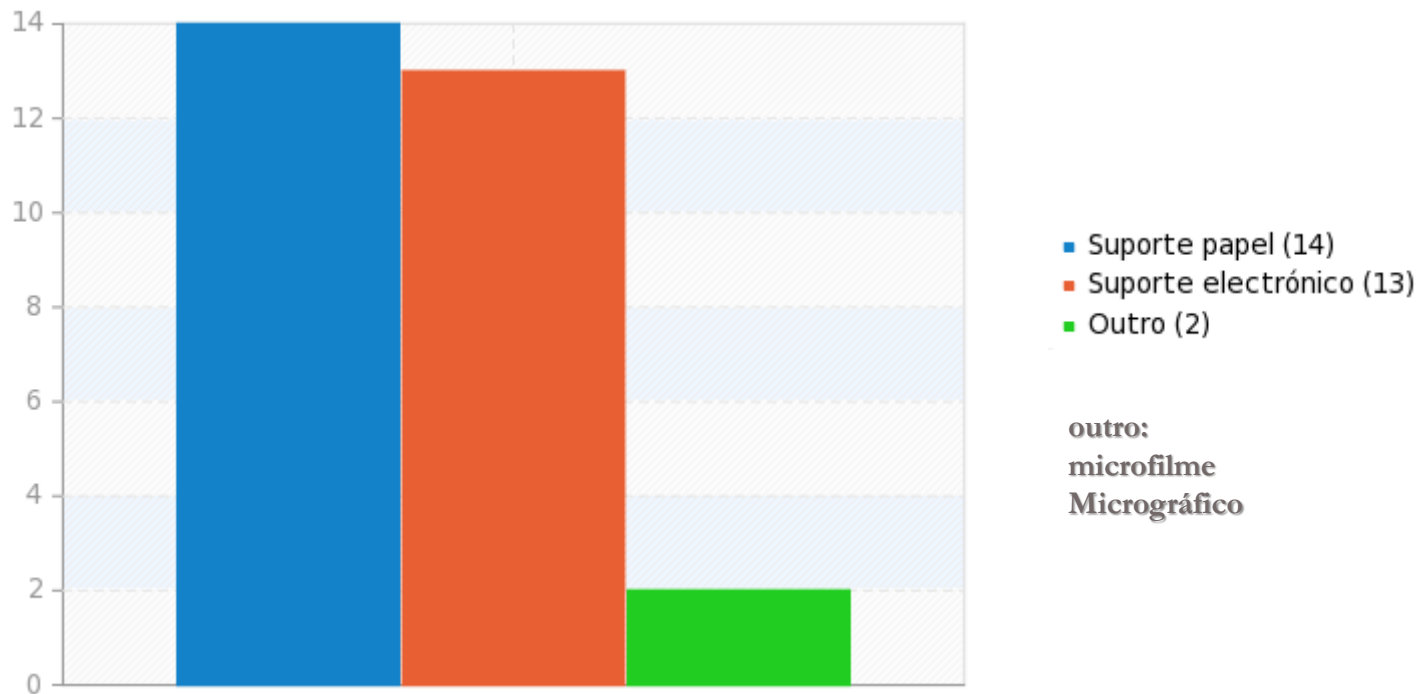
Caracterização dos serviços: Critérios de disponibilização da informação

54



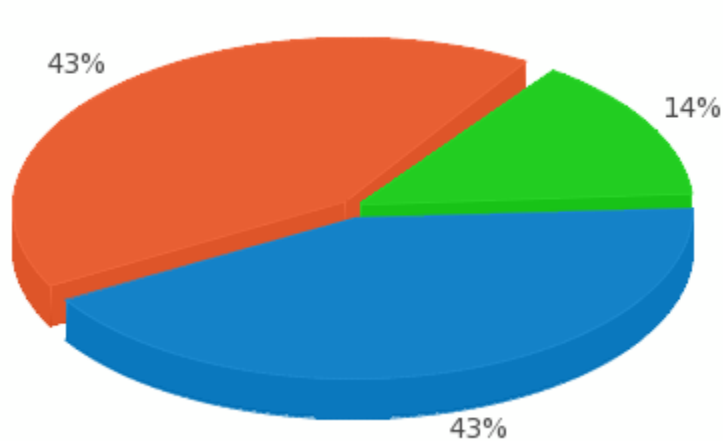
Caracterização dos serviços: Tipos de suporte

55



Política de gestão documental eletrónica

56



- Por iniciativa do AD (6)
- Por imposição da DGARQ/DGLAB (6)
- Outro (2)

outro:

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

Evolução do próprio trabalho

Caracterização dos serviços:

Vantagens e desvantagens da solicitação da informação on-line

57

Arquivos	Ano	Vantagens	Vantagens	Meio de resposta E-mail/presencial
Portalegre	2008	Facilidade e rapidez de comunicação	Por vezes o utilizador não faz o pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa	Não é mais fácil responder por e-mail
Bragança	2008	rapidez da informação para quem a solicita, dá todas as vantagens	o site está em baixo. Ter o prazer de manusear o documento e folheá-lo com cuidado e, por vezes, dar-nos mais informação.	São situações completamente diferentes. Tudo isto depende também do tipo de pedido. Depende!
Évora	2005	Só vejo vantagens	Utilizadores iniciantes.	Geralmente o presencial acaba por ser mais efetivo
Aveiro -	2011	Poupança e conforto, sem necessidade de se deslocar à instituição.	Não tem acesso direto aos documentos, deixando de usufruir de todos os pormenores que o documento físico transmite. A nível de pesquisa poderá ficar mais caro e, por isso, incompleto. caso seja necessário algum esclarecimento sobre o pedido,	E-mail: Tem a vantagem de ficar registado

Caracterização dos serviços:

Vantagens e desvantagens da solicitação da informação on-line

58

Arquivos	Ano	Vantagens	Desvantagens	Facilidade resposta e.mail/presencial
Setúbal	2009	Todas	Advém de, caso seja necessário algum esclarecimento sobre o pedido, este estar dependente da necessidade de novos contactos.	Não é mais fácil responder por e-mail
Leiria	2006	Público quer para a instituição.	Não tem	Não é mais fácil responder por e-mail
Guimarães	2011	Permite a realização de planos orgânico-funcionais	Não tem	Não é mais fácil responder por e-mail
Angra-Heroísmo	2009	Utilizadores não têm de se deslocar. Os técnicos podem selecionar antecipadamente	Não tem	Presencialmente há a possibilidade de trocar impressões com maior facilidade e poder satisfazer o pedido com maior fiabilidade.

Caracterização dos serviços:

Vantagens e desvantagens da solicitação da informação on-line

59

Arquivos	Ano	Vantagens	Desvantagens	Facilidade resposta e.mail/presencial
Viana do Castelo	2008	Mais rápida e menos onerosa a sua expedição	Exige uma resposta mais rápida e nem sempre existem recursos humanos disponíveis para o fazer	Sim, presencial: nem sempre o pedido à distância é suficientemente claro. Presencialmente é mais fácil apurar aquilo que o cliente efetivamente necessita.
Braga	-	Pode ser colocada em qualquer altura; não obriga a deslocação física do utilizador; não obriga a ter um funcionário sempre disponível só para esse fim	-	Sim, por e-mail: permite mais disponibilidade e a resposta diferida.
Ponta Delgada	2012	Causa menos transtorno ao cliente, quando este não se pode deslocar; regista por escrito o pedido e a resposta/serviço prestado.	Solicitação/pedido, por algum motivo, não se tornou clara, pode-se perder algum tempo até o utilizador ver o e-mail de resposta e conseguir	Sim, E-mail: Geralmente permite dar mais tempo e atenção à resposta e não causa a sensação desagradável de que o cliente está à espera.

Caracterização dos serviços:

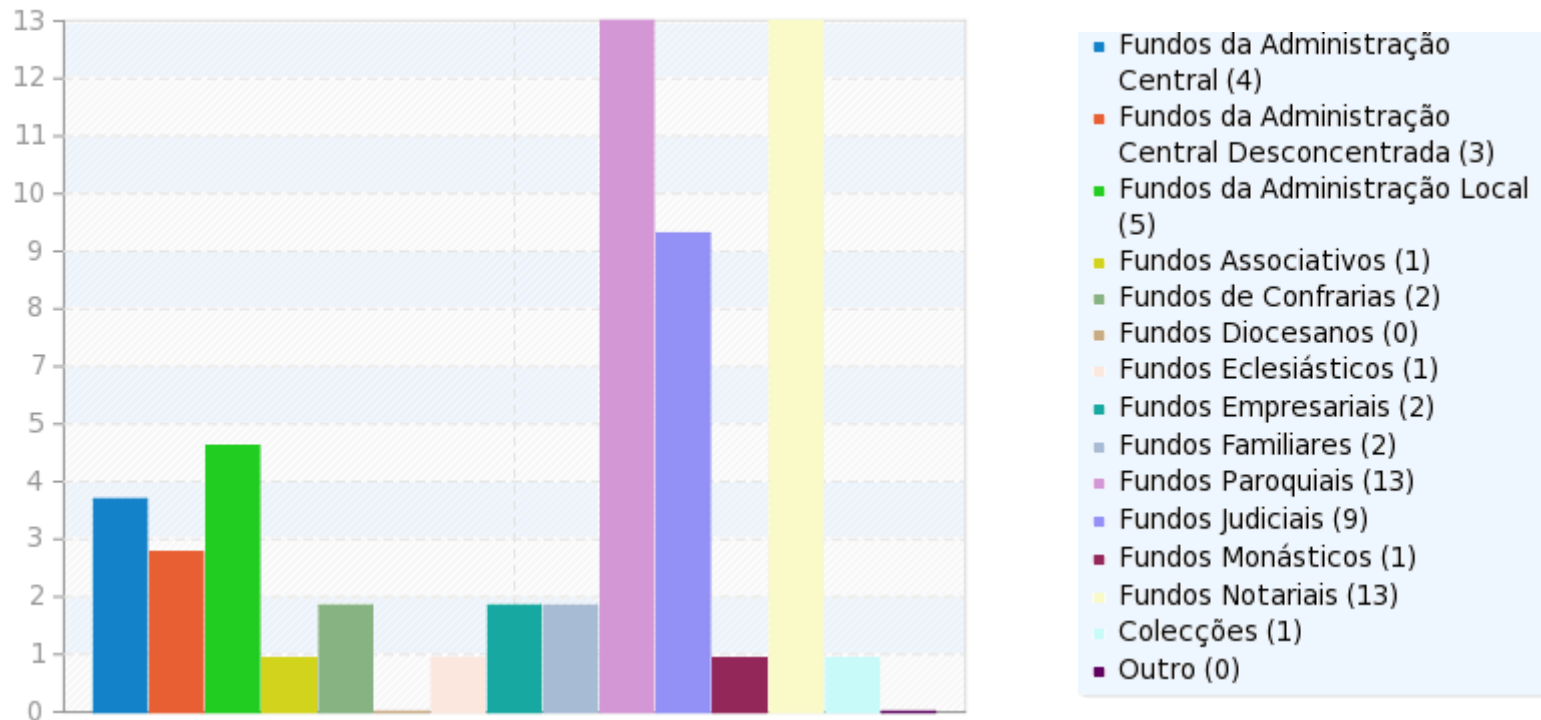
Vantagens e desvantagens da solicitação da informação on-line

60

Arquivos	Ano	Vantagens	Desvantagens	Facilidade resposta e.mail/presencial
Madeira	2004	Facilidade de acessibilidade de informação num curto espaço de tempo. Abrangência de um maior numero de clientes externos	Necessidade de solicitar que tipo de informação é que necessitam mesmo. Utilizador presencial passa também por esta situação.	Não é mais fácil responder por e-mail: os clientes presenciais ou não presenciais são tratados de forma idêntica pois ambos merecem receber as respostas em tempo útil e de forma eficiente e eficaz.

Caracterização dos serviços: Procura de informação

61



Caracterização dos serviços: Processo de recuperação da informação

62

Arquivos	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
Portalegre	Pela forma como é efetuado o pedido ou a sequência de pedidos	Sim	Sim	Sim	Efetuatede acordo com os diplomas indicados e com a restante legislação relativa ao acesso à informação.
Bragança	Depende. Normalmente tentando esmiuçar bem os seus objetivos concretos. Tipo diálogos socráticos.	Sempre	Sim	Sim	Sim
Évora	Mediante contatos diretos, por mail...	Sim, com informação adicional, se possível	Sim, há margem para melhorar	Sim, sobretudo se souberem com mais rigor o que procuram	Pode haver casos pontuais em que não, ex:um Fundo em que os "proprietários" indicam que o acesso é restrito e tem que ser previamente autorizado

Caracterização dos serviços: Processo de recuperação da informação

63

Arquivos	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
Aveiro	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.
Setúbal	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.

Caracterização dos serviços: Processo de recuperação da informação

64

Arquivos	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
Leiria	Pelos pedidos e solicitações dos próprios que são analisados a nível estatístico.	Existe a preocupação, mas não possui recursos humanos.	Sim	Sim	Sim
Guimarães	inquéritos de satisfação	Através de pesquisas efetuadas sobre o assunto	Sim	Sim	Sim
Angra do Heroísmo	Através dos pedidos dos mesmos.	Indicando outros fundos com documentação relacionada.	Sim	Sim	Sim
Braga	Questionários e atendimento	A resposta é focada no que é solicitado. O trabalho de pesquisa é do utilizador que pode receber orientação	Sim	Sim	Sim

Caracterização dos serviços: Processo de recuperação da informação

65

Arquivos	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
Ponta delgada	Através da comunicação dos próprios e das respetivas solicitações.	Sim, se nas pesquisas da informação forem detetados elementos associados como existências documentais noutras serviços, averbamentos aos registos, etc. do serviço	Penso que não	Sim	A política seguida é disponibilizar o mais possível a informação, salvaguardada a lei e estando esta em condições de ser manuseada e usada. Mesmo se não tratada, prepara-se minimamente a documentação para a respetiva consulta em tempo útil.

Caracterização dos serviços: Processo de recuperação da informação

66

Arquivos	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
Viana do Castelo	Dialogando com eles e interpretando a sua linguagem natural.	A linguagem natural é assimilada convertida em linguagem técnica e neste sentido o atendedor faculta a informação que vai ao encontro das necessidades do utilizador. É sugerida, por exemplo, a consulta de diferentes fundos ou de séries documentais do mesmo ou de outros fundos, que ele desconhece e que podem complementar ou mesmo satisfazer a informação que procura. Por exemplo, quem procura testamentos no notariado e não os encontra é encaminhado para a série equivalente das Administrações do Concelho . Quem começa por procurar	É sempre possível entrecruzar informação, sobretudo em suporte digital, de diferentes fundos, séries documentais ou mesmo documentos compostos.	À medida que o entrosamento entre cliente e atenedora se for aprofundando e alargando, ao ponto de se receberem "dicas" oportunas sobre a informação facultada e/ou consultada.	Os utilizadores têm acesso livre e pleno a todo o tipo de informação que se encontra confiada à tutela do Arquivo. As restrições têm a ver com as várias disposições legais, para além das apontadas, que restringem a comunicabilidade por inteiro (caso dos testamentos antes do óbito do testador, ou dos processos de divórcios, etc) a não interessados diretos. Pode haver

Caracterização dos serviços: Processo de recuperação da informação

67

Arquivos	Necessidades	Complementar	Interativo	Participação no refinamento	Acesso livre e pleno a todo o tipo
Madeira	Através da análise dos inquéritos de satisfação; perguntas feitas pelos leitores; documentação mais requisitada, por exemplo.	O utilizador é autónomo na pesquisa. Apenas respondemos ao solicitado, mas claro que se acharmos que podemos indicar outro tipo de informação sobre o tema em causa damos conhecer outros fundos/acervo documental e bibliográfico existente no ARM ou fora dele.	Sim, via Skipe ou facebook	Sim,. Se verificarem algum erro ou algo que queiram acrescentar costumam dar conhecimento para melhorarmos o serviço público prestado à comunidade.	Não, há documentos são de consulta parcial.

Caracterização dos serviços: Instrumentos de pesquisa

68

Arquivos

Tipos de IP	Normas	Disponibilização dos IP	Tendências	Competências nas TICs	Formação	Uso das TIC	impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais
Portalegre	Guias Inventários Catálogos	ISAD-G	Sala de leitura Sítio web	Média	Média	Não	Pela facilidade de recuperação de determinado tipo de informação. Provavelmente melhoraria a forma como os utilizadores procuram a informação.

Caracterização dos serviços:

Instrumentos de pesquisa

Arquivos	Tipos de IP	Normas	Disponibilização dos IP	Tendências	Competências nas TICs	Formação	Uso das TIC	impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais
Brança	Guias Inventários Catálogos	ISAD-G	Sala de leitura Sala de referência Sítio web	Alta	Média	Não	Toda esta questão entronca, no comportamento informacional e, quando entramos no comportamento entramos num mundo complexo. Nesta problemática, existe a forte permeabilidade interdisciplinar que ela possui quer dentro da interdisciplina C.I.C. quer na própria interacção com as Ciências Humanas	em dúvida um maior á vontade na pesquisa precisa referente ao seu interesse. Milena Carvalho

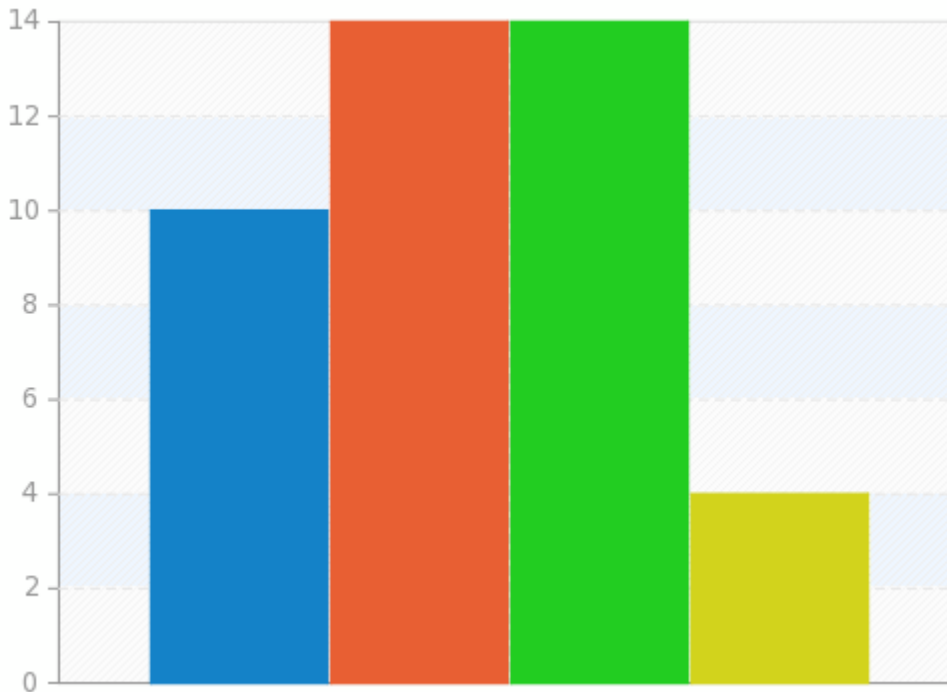
Caracterização dos serviços:

Instrumentos de pesquisa

Arquivos	Tipos de IP	Normas	Disponibilização dos IP	Tendências	Competências nas TICs	Formação	Uso das TIC	impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais
Evo ra	Guias Inventários Catálogos	ISAD- G	Sala de leitura Sala de referência Sítio web	Alta	Média	Sim definida DGARQ	O uso das TIC depende não só do utilizador, mas também de quem carregou os dados e da forma como o fez, logo, está tudo interligado, mas a grande vantagem das TIC é poder ter acesso a muitos mais tipos de informação.	

Instrumentos de pesquisa

71

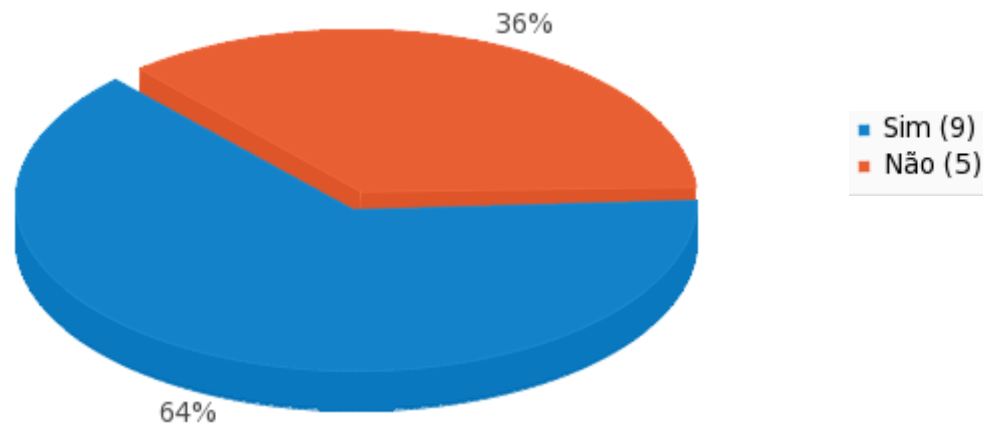


- Guias (10)
- Inventários (14)
- Catálogos (14)
- Outro (4)

Outro:
Índices
Guias de remessa
Índices; para a questão 27: alguns observam as ISAD, outros não bases de dados

Normas de descrição

72



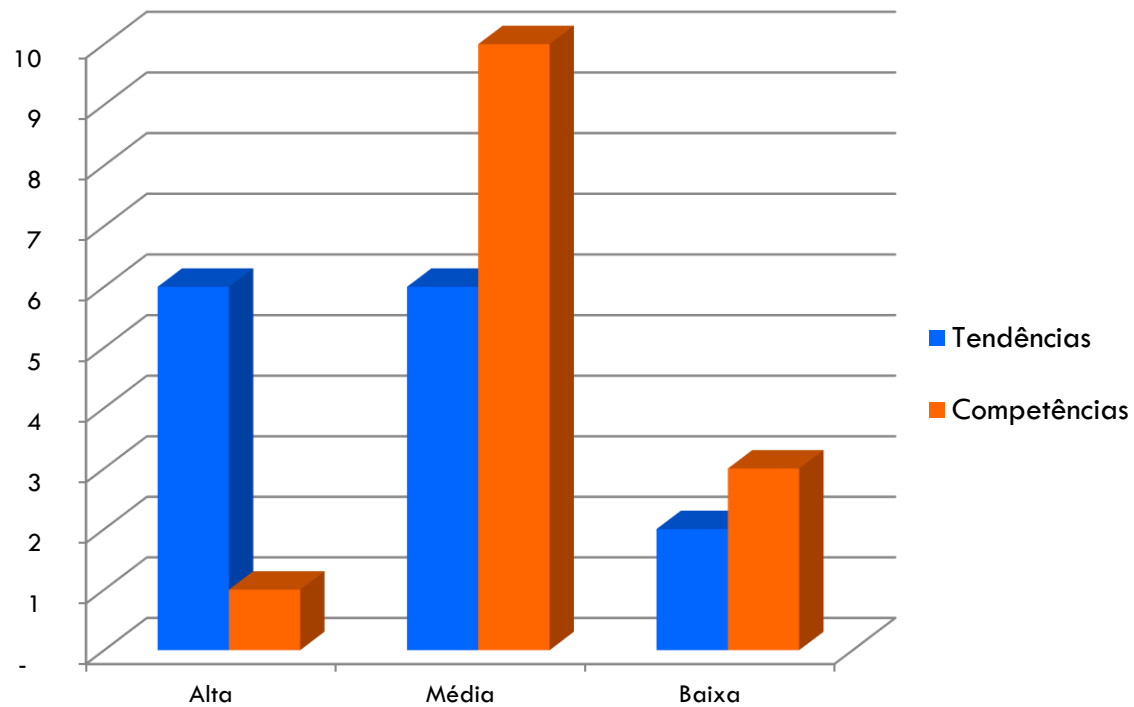
Disponibilização

73



Utilização das TICs

74



Seleção da informação

75

Portalegre ---Pela facilidade de recuperação de determinado tipo de informação.

Bragança –Quase poderia dar uma aula sobre esta temática. O tempo é tão precioso e tão bem ministrado nas nossas atividades do arquivo.....isto é importante claro, mas não me alongo muito.Toda esta questão entronca como sabe e talvez melhor que eu, no comportamento informacional e, quando entramos no comportamento entramos num mundo complexo. Nesta problemática, existe a forte permeabilidade interdisciplinar que ela possui quer dentro da interdisciplina C.I.C. quer na própria interação com as Ciências Humanas e Sociais, e com as também denominadas Ciências exactas e Naturais.O que é a informação? Que informação? E comunicação?

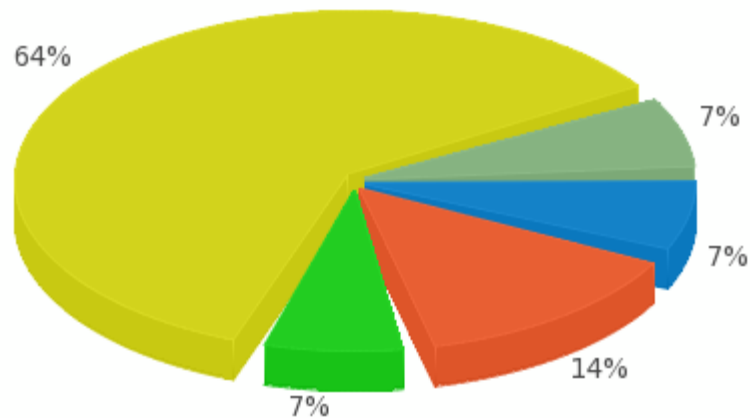
Évora –O uso das TIC depende não só do utilizador, mas também de quem carregou os dados e da forma como o fez, logo, está tudo interligado, mas a grande vantagem das TIC é poder ter acesso a muitos mais tipos de informação.

Aveiro –Além da rapidez, evita a deslocação ao Arquivo.

Setubal _ condicionar a preferência por um determinado tipo de informação

Formação de utilizadores

76



- Sim, definida pelo AD (1)
- Sim, definida pelo DGARQ/DGLAB (2)
- Sim, as anteriores (1)
- Não (9)
- Outro (1)

outro:

damos formação de utilizadores regularmente mas implica o conhecimento de todos os instrumentos que o arquivo disponibiliza

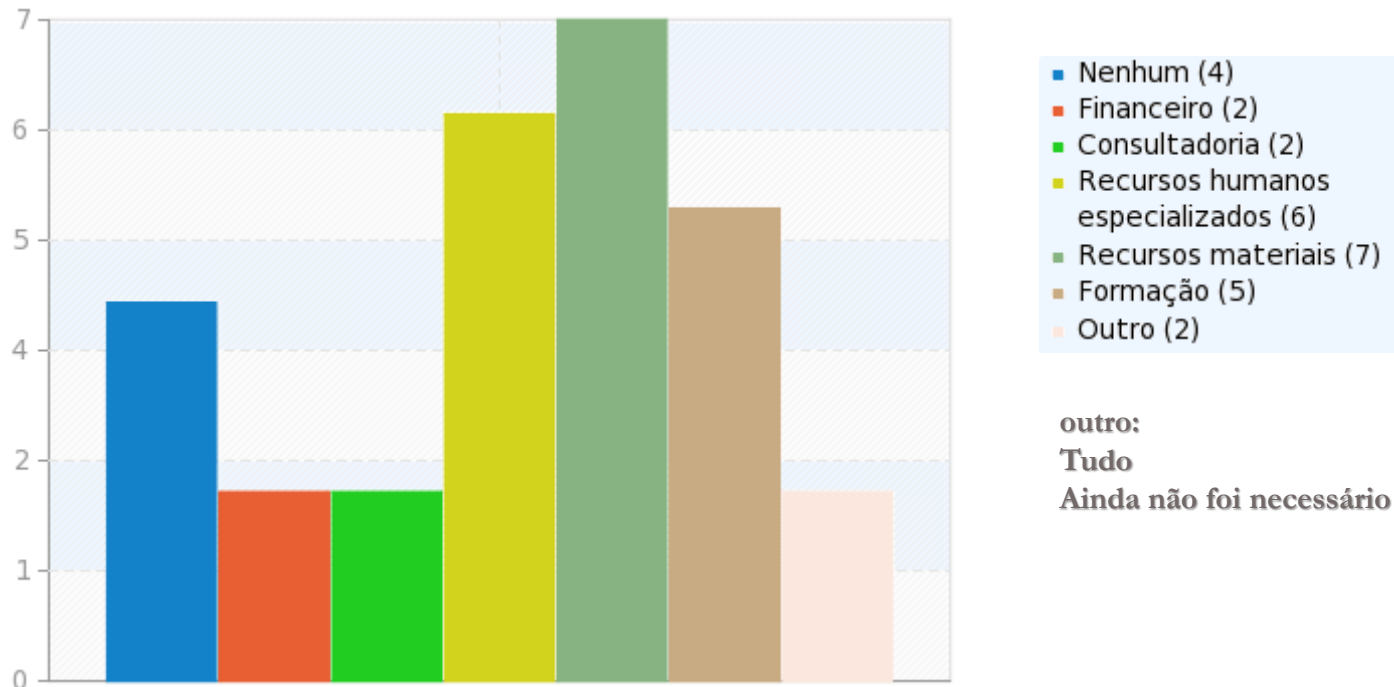
Competências informacionais

77

**Portalegre --Provavelmente melhoraria a forma como os utilizadores procuram a informação.
tabelaaaaaa**

Tipo de apoio da DGARQ

78



outro:
Tudo
Ainda não foi necessário

Aplicações informáticas

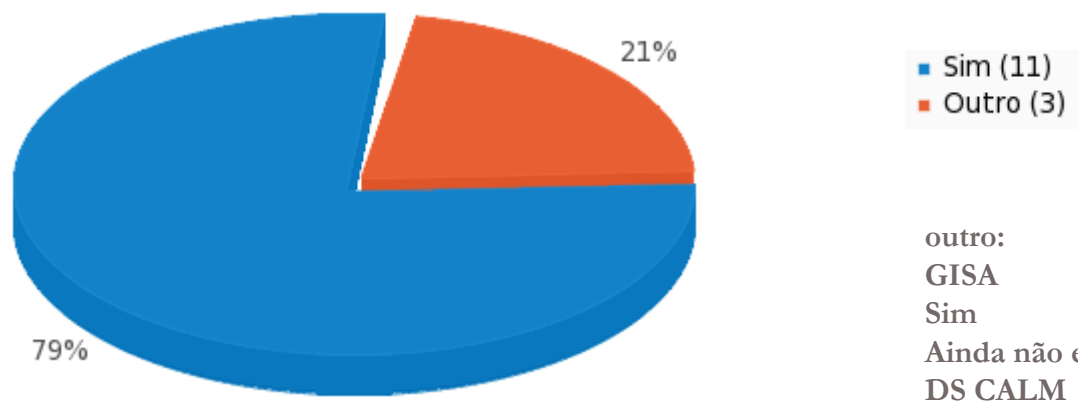
79

	Digitaria	vantagens	desvantagens	Reclamações	Gisa	C A L M	CR A V
Porta	sim	Ser a mesma aplicação utilizada por todos os Arquivos Distritais. Facilidade de pesquisa. Possibilidade de ter a imagem do documento associada à descrição	Não identifico.	Não	Não	N ã o	N ã o
Braga	sim	Passos lógicos, fácil para quem utiliza e rápida, sem ruído de informação.	Penso que a desvantagem depende sempre da forma como objetivamente e de uma forma precisa procuramos a informação.	Não	Não	N ã o	N ã o

Aplicações informáticas

80

Os 3 que não usam identificarr



O CRAV está implementad no AD Porto..

■ Não (11)
■ Outro (2)

outro:
3
nao
2 anos

Vantagens e desvantagens

81

Portalegre -Ser a mesma aplicação utilizada por todos os Arquivos Distritais. Facilidade de pesquisa. Possibilidade de ter a imagem do documento associada à descrição – Desvantagem: não identifica

Tabela

Vantagens e desvantagens

82

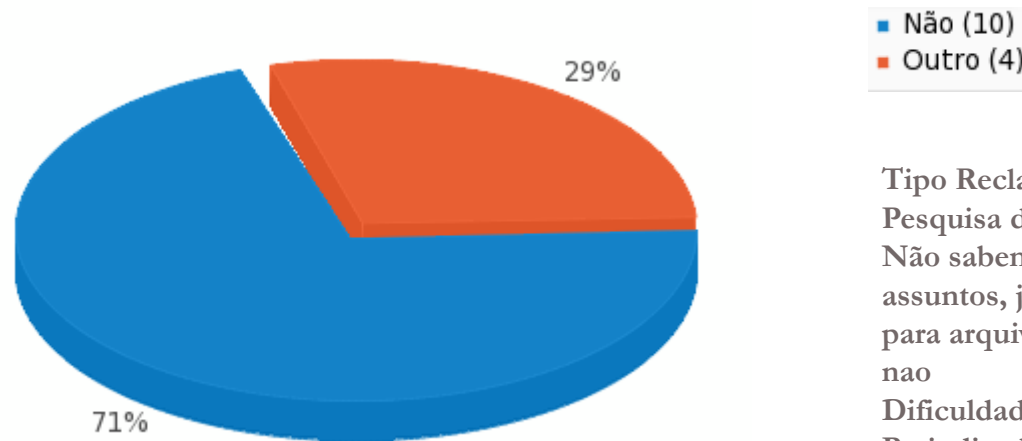
Portalegre -Ser a mesma aplicação utilizada por todos os Arquivos Distritais. Facilidade de pesquisa. Possibilidade de ter a imagem do documento associada à descrição – Desvantagem: não identifica

Tabelaa

Reclamações dos utilizadores

83

Identificar os 4



Tipo Reclamação:

Pesquisa demorada

Não sabem onde pesquisar determinados assuntos, já que o Digitalq está apenas pensado para arquivistas.

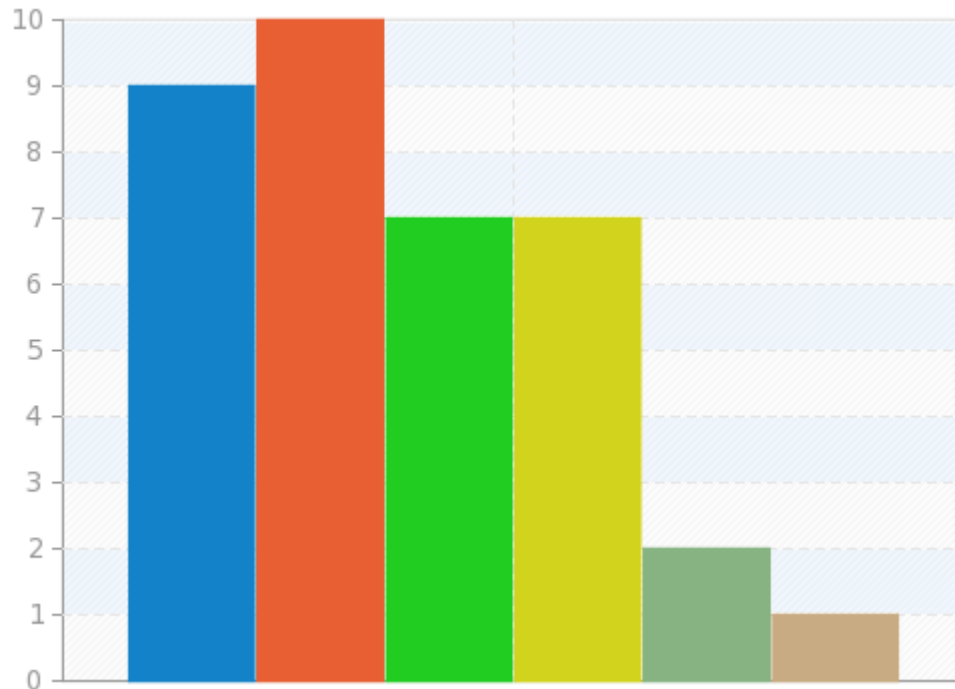
nao

Dificuldade em descarregar imagens

Prejudicada pela resposta à 38

Acesso à informação: facilidades

84



- Facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia...) (9)
- Informação disponível em suporte eletrónico (10)
- Rapidez no acesso à informação (7)
- Informação compreensível (7)
- Informação entregue pelo funcionário (2)
- Outro (1)

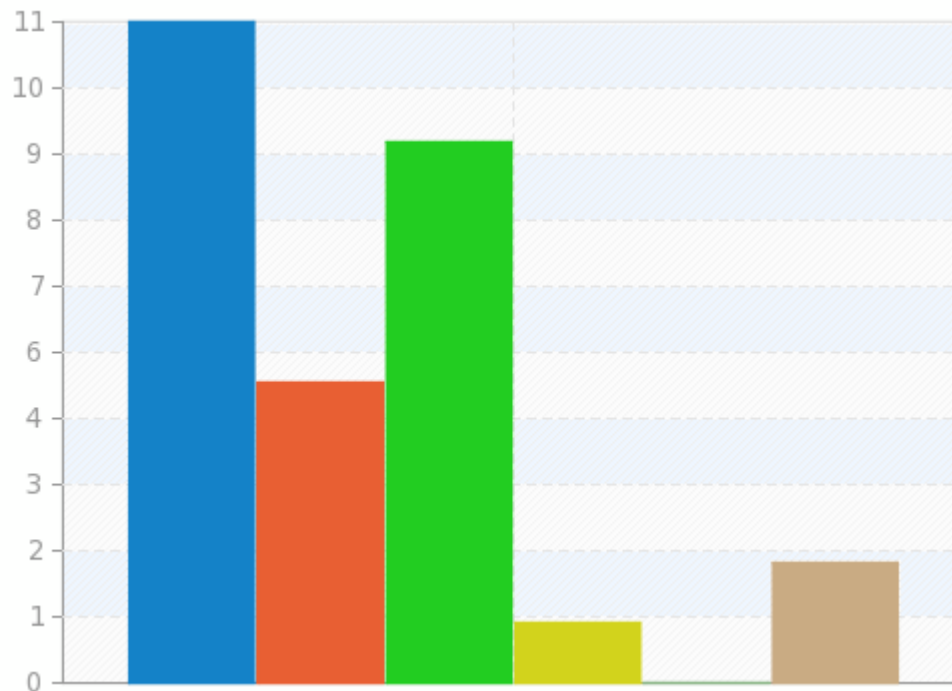
outro:

Pertinência do tratamento técnico

Acesso à informação: dificuldades

85

Segundo a sua perspectiva elenque as razões que considera dificultarem mais a pesquisa dos utilizadores quando do acesso à informação nos AD



- Não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação (11)
- Não saber localizar a informação que necessita (5)
- Dificuldades em interpretar a informação disponível (9)
- Os instrumentos de pesquisa da informação criados pelo Arquivo não são adequados (1)
- Nenhuma razão dificulta o seu acesso à informação nos Arquivos (0)
- Outro (2)

outro:

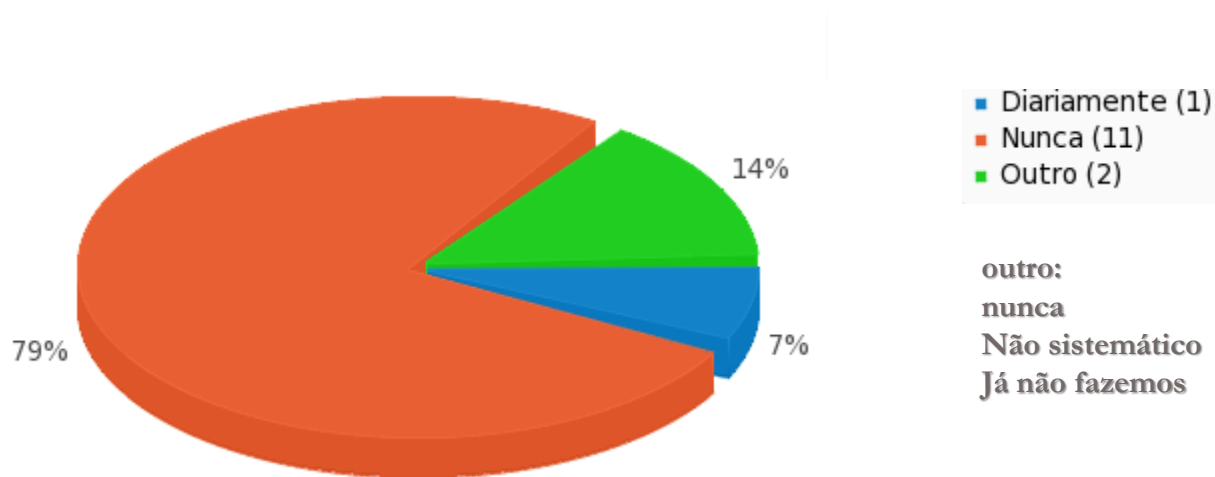
Falta de preparação científica ou mesmo literária

Os instrumentos de acesso não estarem disponíveis em linha

Transferências de suportes: Microfilmagem

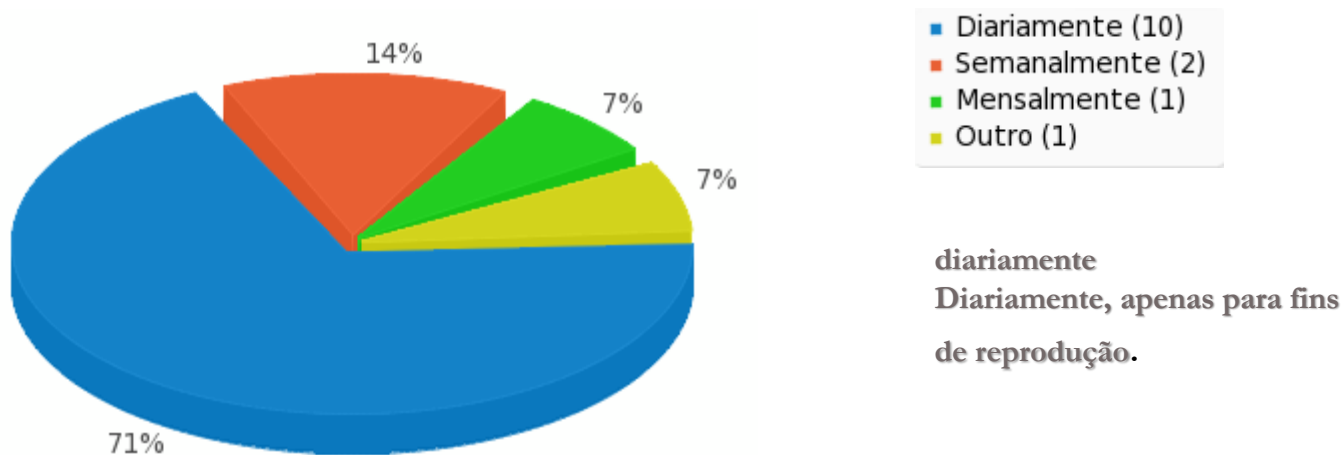
86

Identificar que faz diariam...



Transferências de suportes: digitalização

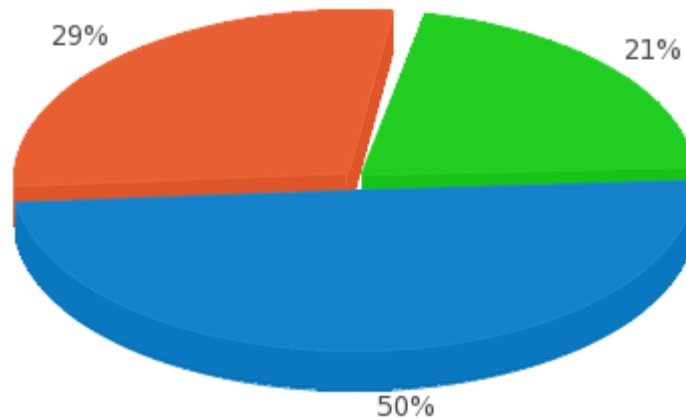
87



Vou referir que ...tem acesss

Politica de digitalização

89



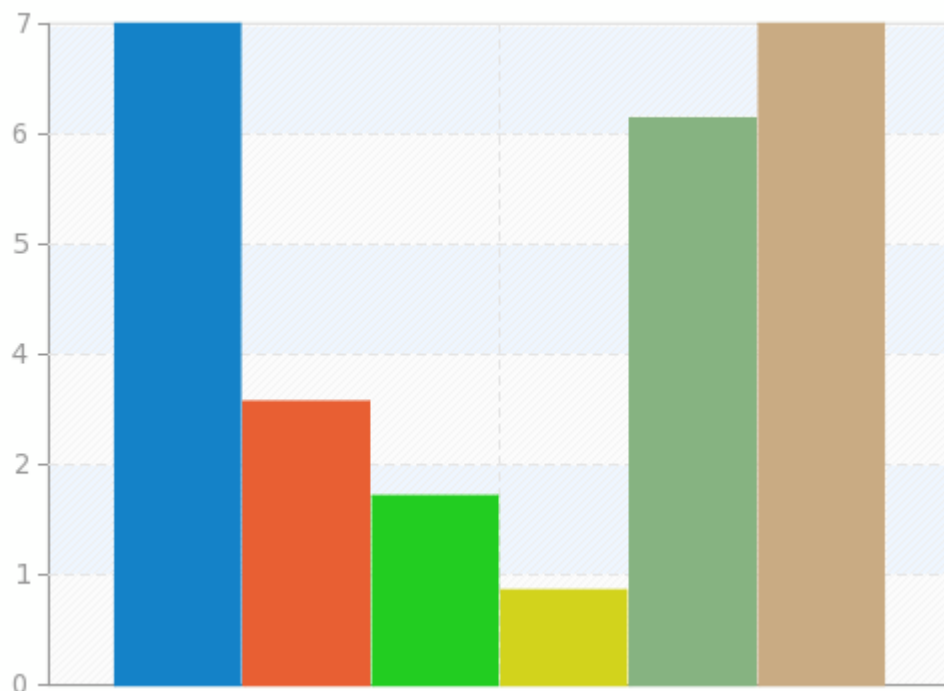
- A documentação mais requisitada (7)
- A documentação mais deteriorada (4)
- Outro (3)

outros;
Ambas as acima referidas
Consoante a solicitação (v. 44).
A mais requisitada que está em pior estado
de conservação

Atividades dos AD:

Educativas e culturais

90



- 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:

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

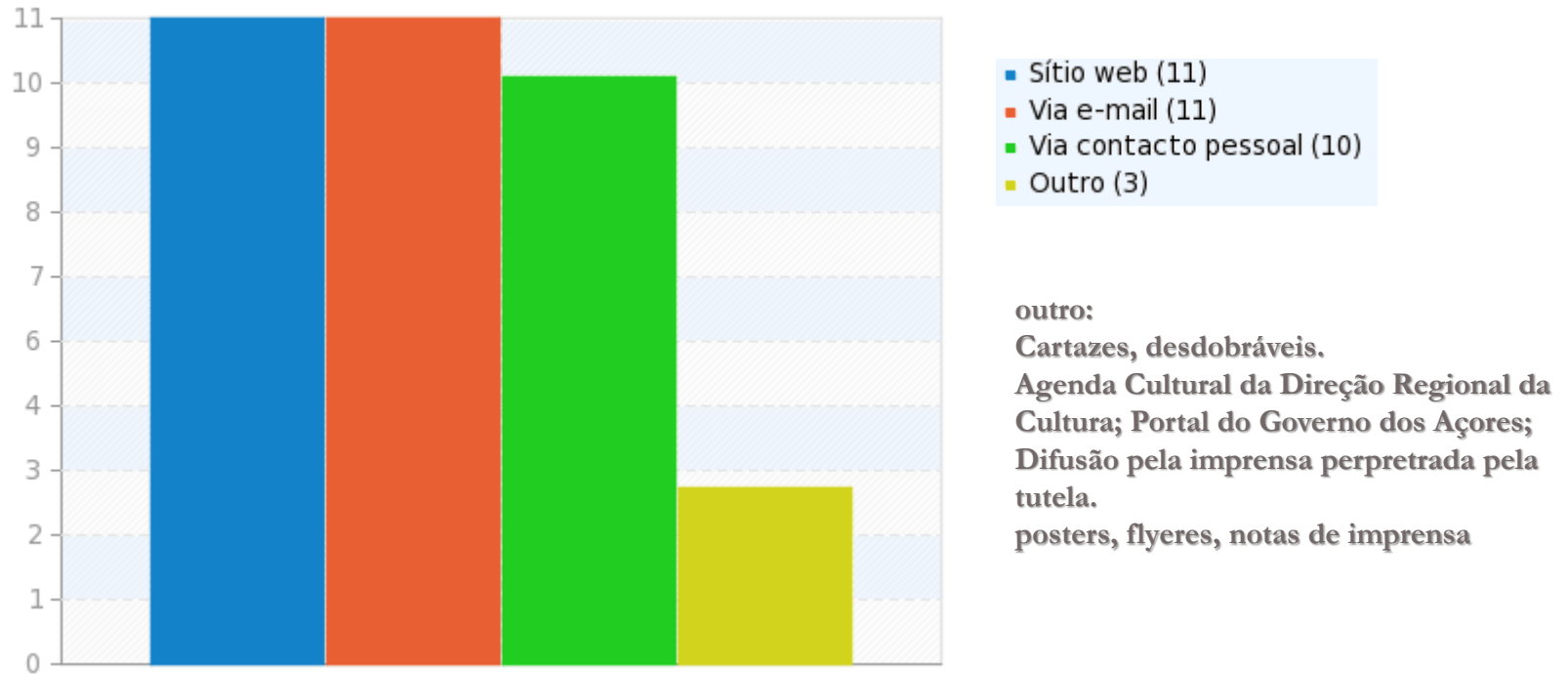
Visitas guiadas

Apresentação de documentos / inoformação relevantes para a a Região; visitas de estudo.

proponho que observem <http://www.arquivo-madeira.org/homepage.php> dossier de atividade do SE/EC

Atividades dos AD: Divulgação

91



Atividades dos AD:

Funcionamento da rede portuguesa de arquivos

92

Arqu ivos	Educativas e culturais	Funcionamen to da Rede Portuguesa de Arquivos				Arqu ivos?
Aveir o		começa a dar os primeiros passos, na prática, através do Arq' (www.arquivos.pt) . Penso que na próxima década poderá estar tão consolidada como a Rede de Bibliotecas.				
Leiria		a rede está em fase crescente.				
Angr a Heroi smo		Não se aplica				

Mediação da Informação:

Perceção/Mediadores/AD-DGARQ/ Incorporações / Características: remota, virtual

93

Arquivos	Mediação realizada	Mediadores	AD - DGARQ	Incorporações	Características remota, virtual
Portalegre	Boa	Técnicos superiores.	Bem	No sentido de dar cumprimento ao processo de incorporação.	Não
Bragança	Estamos sempre a melhorar	Técnicos.	Excelente	Quer no contato presencial, quer digital.	São opostas.
Évora	Fundamental para as partes envolvidas	Em especial quem está na sala de leitura e faz as pesquisas, mas todos podem ser envolvidos, incluindo o diretor.	Algo a melhorar, mas só será possível após a "estabilização" da DGLAB	Entre os dirigentes das duas instituições	Não e está sujeita a limitações nomeadamente de natureza humana, quebras de serviço, lentidão no acesso, ruído

Mediação da Informação:

Perceção/Mediadores/AD-DGARQ/ Incorporações / Características: remota, virtual

94

Arquivos	Mediação realizada	Mediadores	AD - DGARQ	Incorporações	Características remota, virtual
Aveiro	Bem	O director valida os dados.	--	No início do ano calendariza as incorporações com a entidade remetente. Na altura que antecede o envio a entidade remetente contacta com o ADAVR para incorporar. O documento que surge desta atividade é o auto de entrega e a guia de remessa (feita em duplicado), uma para cada instituição	É diferente, mais restrita.
Setúbal	A mediação de informação realizada no Arquivo Distrital visa proporcionar/facilitar ao utilizador o acesso à informação.	Todos os técnicos da área de arquivo, os quais trabalham nas várias áreas de atuação do Arquivo	Considero que existe uma boa mediação da informação entre as	Através de contactos presenciais (reuniões, visitas diagnóstico) e remotos, prévios ao momento da incorporação propriamente dita.	Considero que a mediação realizada em contexto de contacto direto com o utilizador (presencial ou remotamente) tem

Mediação da Informação:

Perceção/Mediadores/AD-DGARQ/ Incorporações / Características: remota, virtual

95

Arquivos	Mediação realizada	Mediadores	AD - DGARQ	Incorporações	Características remota, virtual
Leiria	O AD procura dar acesso a toda a sua informação.	Técnicos	Boa	Através dos técnicos superiores	São situações diferentes. Depende do tipo de utilizador e de investigação.
Angra Heroísmo	Boa	O técnico da sala e os técnicos superiores que lhe dão apoio.	Não se aplica	A instituição emissora contacta o arquivo para dar início ao processo.	Não porque não permite esclarecer o pedido
Viana castelo	Tem sido sempre ponto assente na política prosseguida pelo ADVCT ir ao encontro, o mais possível, das necessidades de informação dos	Sendo os recursos humanos do ADVCT diminutos (apenas 5 pessoas para todo um distrito	Esta questão peca por falta de clareza.	O ADVCT já deixou de ser proativo neste processo. Atualmente são as entidades produtoras da documentação que solicitam as incorporações e as preparam de acordo com as instruções dadas pelo ADVCT. Ainda assim, as guias de remessa passam por um crivo apertado	Obviamente que não. Presencialmente, consegue-se apurar mais rapidamente e satisfazer a necessidade de informação do

Mediação da Informação:

Perceção/Mediadores/AD-DGARQ/ Incorporações / Características: remota, virtual

96

Arquivos	Mediação realizada	Mediadores	AD - DGARQ	Incorporações	Características remota, virtual
Braga	Positiva	Assistentes técnicos e técnico superior com formação na área de arquivo.	Não aplicavel	Informação não disponível	Não aplicavel
Ponta delgada	Fundamental para a prestação do serviço e para o acesso.	Os técnicos de arquivo, porque mais habilitados para a função	Importante, se quisermos ter uma rede portuguesa de arquivos	A BPARPDL é contactada formalmente pelo serviço em causa (Conservatória, Tribunal...) e os técnicos de escala cumprem os procedimentos de acordo com as normas.	É mais formal e sistemática.

Mediação da Informação:

Perceção/Mediadores/AD-DGARQ/ Incorporações / Características: remota, virtual

97

Arquivos	Mediação realizada	Mediadores	AD - DGARQ	Incorporações	Características remota, virtual
Guimarães	Boa	chefe de divisão	Sem comentários	através de ofício	<u>Sim, as mesmas</u>
Madeira	Dos resultados obtidos é Excelente.	Serviço Educativo/ Extensão Cultural; Serviço de Incorporações; Serviço de Arquivística; Serviço de Preservação, Conservação e Restauro e Serviço de leitura e de Certidões.	Normal, sempre que solicitamos opiniões ou vice-versa há comunicação entre as instituições.	Contacto com as instituições para saber estado da documentação; inventário temático; auto de entrega e depois é que se procede à sua descrição.	Sim. Todos os pedidos têm o mesmo carácter, e como já referimos o leitor presencial e não presencial são tratados de forma idêntica.

Mediação da Informação: Ferramentas

Facilitadoras - Realizadas por quem

98

Ferramentas	Bases de dados	Repositórios digitais	A arquitetura da informação - Site	CRAV
Portalegre	Sim	Sim	Pela Direção-Geral.	Não
Bragança	Sim.	Sim.	DGLAB.	Outro
Évora	Penso que não, sobretudo porque são volumes muito grandes. Apenas são corrigidas as falhas detetadas por nós ou pelos clientes	Penso que não, sobretudo porque são volumes muito grandes. Apenas são corrigidas as falhas detetadas por nós ou pelos clientes	Esta é uma área ainda pouco desenvolvida, infelizmente ainda não se conseguiu "dar o salto".	maior interação
Aveiro	Por vezes as pessoas não conseguem, por elas próprias encontrar a informação. O colaborador do ADAVR serve então como mediador para recuperar a informação.	Por vezes as pessoas não conseguem, por elas próprias encontrar a informação. O colaborador do ADAVR serve então como mediador para recuperar a informação.	-----	nao

Mediação da Informação: Ferramentas

Facilitadoras - Realizadas por quem

99

Ferramentas	Bases de dados	Repositórios digitais	A arquitetura da informação - Site	CRAV
Setubal	Considero que a informação que existe nas bases de dados e repositório digitais, de forma geral, é lavo de mediação de informação	Considero que a informação que existe nas bases de dados e repositório digitais, de forma geral, é lavo de mediação de informação	Por técnicos da área de arquivo.	Não..outro
Leiria	Sim, sempre que solicitado.	Sim, sempre que solicitado.	Naõ percebe pergunta	Não
Angra heroism	Sim	Sim	Não	Não se aplica
Viana castelo	Sim, quando os utilizadores são críticos e interativos pelas sugestões e reparos que apresentam.	Sim, quando os utilizadores são críticos e interativos pelas sugestões e reparos que apresentam.	Pela atual DGLAB	Desconheço em absoluto o CRAV
Braga	Não aplicavel	Não aplicavel	Não aplicavel	Não aplicavel
Guimaraes	Não	Não	Pelo informático	

Mediação da Informação: Ferramentas

Facilitadoras - Realizadas por quem

100

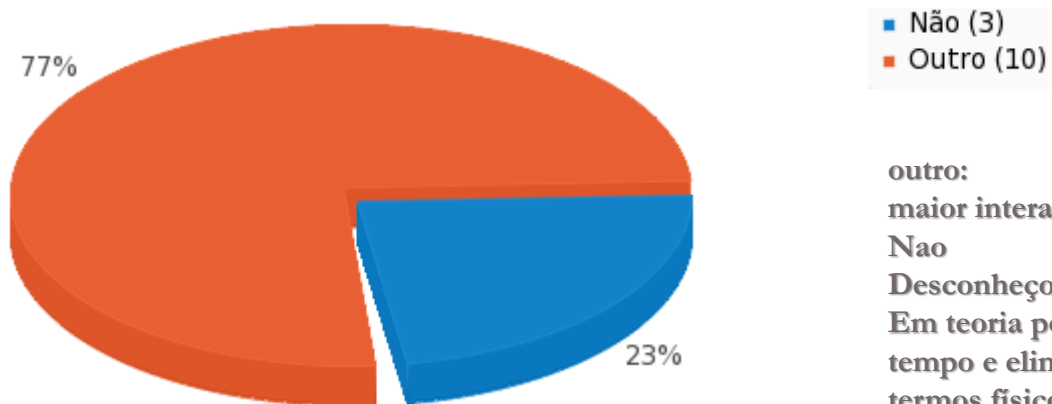
Ferramentas	Bases de dados	Repositórios digitais	A arquitetura da informação - Site	CRAV
Ponta delgada	É sempre, dado que as BD e os repositórios, per si, representam informação e são "informação sobre informação". Não obstante isso não significa que o papel mediador dos arquivistas não se possa desenvolver e aperfeiçoar muito mais.	É sempre, dado que as BD e os repositórios, per si, representam informação e são "informação sobre informação". Não obstante isso não significa que o papel mediador dos arquivistas não se possa desenvolver e aperfeiçoar muito mais.	Ainda estamos em processo de construção do nosso projeto digital. Não obstante, as questões relativas ao sistema de gestão de correspondência são geridas a nível governamental e este arquivo ainda não tem disponível nem catálogo em linha nem se constitui num arquivo digital propriamente dito. O próprio sítio da Internet está em renovação e desenvolvimento. Para tudo isto contamos com o apoio informático e servidores da Direção Regional de Ciência e Tecnologia, da Direção Regional da Cultura e de algumas aquisições de serviço / contratos de manutenção relativos a alguns aplicativos como o DigitArq e o Bibliobase, por exemplo.	Pode facilitar, pelo acesso mais imediato e fácil e pelos mecanismos de apoio ao utilizador .
Madeira I Encontro de Arquivos Contemporâneos, 26 de outubro de 2012	Sim, pelos arquivistas.	Sim, pelos arquivistas.	A direcção em conjunto com o serviço educativo/ extensão cultural.	rapidez na resposta Milema Carvalho

Mediação da Informação

Não sei.....COLOCAR A INFORMAÇÃO NA TABELA anterior

101

Na sua opinião, o instrumento "CRAV" que faculta a consulta real em ambiente virtual, facilita a mediação da informação?



outro:
maior interação
Nao
Desconheço em absoluto o CRAV
Em teoria poupa tempo, amplia o tempo e elimina a distância em termos físicos.
Não aplicável
Pode facilitar, pelo acesso mais imediato e fácil e pelos mecanismos de apoio ao utilizador.
rapidez na resposta

Responsáveis

102

- Porto
Dr.ª Maria José Pires de Lima
- Vila Real
Dr. Paulo Guimarães
- Coimbra
Dr. Júlio Ramos
- Guarda
Dr. Levi Coelho
- Lisboa
Dr.ª Adelaide Proença
- Beja
Dr. Porfírio Correia
- Faro
Dr. João Saboia



Caracterização dos inquiridos habilitações académicas

103

Caracterização dos inquiridos habilitações académicas -Instituição

104

Caracterização dos inquiridos

Associativismo

105

Caracterização

106

- Anos como responsável



Falta a analisar percurso profissional

107

- Porto
Dr.ª Maria José Pires de Lima
- Vila Real
Dr. Paulo Guimarães
- Coimbra
Dr. Júlio Ramos
- Guarda
Dr. Levi Coelho
- Lisboa
Dr.ª Adelaide Proença
- Beja
Dr. Porfírio Correia
- Faro
Dr. João Saboia

Falta a analisar percurso profissional

108

Falta a analisar medidas principais

109

- Porto - Dr.^a Maria José Pires de Lima
- Vila Real - Dr. Paulo Guimarães
- Coimbra - Dr. Júlio Ramos
- Guarda -Dr. Levi Coelho
- Lisboa - Dr.^a Adelaide Proença
- Beja
Dr. Porfírio Correia
- Faro
Dr. João Saboia

Falta a analisar **medidas principais**

110

Falta a analisar **medidas principais**

111

Falta a analisar Voltaria a tomar essas medidas? Justifique.

112

- Porto
Dr.ª Maria José Pires de Lima
- Vila Real
Dr. Paulo Guimarães
- Coimbra
Dr. Júlio Ramos
- Guarda
Dr. Levi Coelho
- Lisboa
Dr.ª Adelaide Proença
- Beja
Dr. Porfírio Correia
- Faro
Dr. João Saboia

Falta a analisar Voltaria a tomar essas medidas? Justifique

113

Considerando que as medidas são aplicadas tendo em conta funções/objetivos estipulados por lei, como é que tem conseguido, com todas as mudanças tecnológicas em curso, cumprir, gerir e articular: transferência de suportes; novo tipo de utilizadores habituados às tecnologias; falta de recursos humanos especializados

- Porto
Dr.ª Maria José Pires de Lima
- Vila Real
Dr. Paulo Guimarães
- Coimbra
Dr. Júlio Ramos
- Guarda
Dr. Levi Coelho
- Lisboa
Dr.ª Adelaide Proença
- Beja
Dr. Porfírio Correia
- Faro
Dr. João Saboia

Considerando que as medidas são aplicadas tendo em conta funções/objetivos estipulados por lei, como é que tem conseguido, com todas as mudanças tecnológicas em curso, cumprir, gerir e articular: transferência de suportes; novo tipo de utilizadores habituados às tecnologias; falta de recursos humanos especializados



Caracterização dos serviços: dfgfh

116

- Resultadps das entrevistas
- Por grupossss (3 grupos)

Não estão todas...ainfa faltam conclusões destes questionários.. E faltam as conclusões das entrevistass.....

117

- ❑ **Conclusões dos questionários e entrevistas**
- ❑ Os tipos de utilizadores são em maior número genealogistas, seguidos de historiadores, e de funcionários/particulares para fins jurídicos de prova e estudantes de mestrado e doutoramento
- ❑ A maior parte dos responsáveis fazem parte das associações dos arquivistas, bibliotecários e documentalistas (BAD), exepcto o responsável do Arquivo universitário de Braga que faz parte do conselho internacional de arquivos
- ❑ São realizados inquéritos de avaliação de satisfação presenciais em 10 arquivos e através do sitio web em 9.....
- ❑ A maior procura de informação é nos fundos paroquiais e notariais de seguida nos fundos judiciais ...
- ❑ A maior quantidade de documentação a incorporar são de âmbito judicial---são os maiores acervos e não existe espaço, de seguida são os notarias...
- ❑ Não existem políticas de formação de utilizadores
- ❑ A áera educativa e cultural não se realizam pq não RH suficientes...

- Primeiro a automatização dos serviços, depois a informatização generalizada e a globalização da internet ou “espaço de fluxos” (Castells), implicaram alterações na postura do mediador bibliotecário, do arquivista ou do documentalista, sobretudo porque as TIC vêm ocupando a instância técnica e instrumental que os individualizou, e a mediação ganhou outros contornos - educativo, social, animação cultural...
- As instituições culturais e os serviços organizacionais de Documentação e Informatização estão a ser realizadas no “espaço de fluxos” e a partilhar e trocar informação, com outras entidades colectivas e individuais (conhecidas e anónimas), que assumem igualmente uma função mediadora.

,