

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

Departamento de História

**1º. Curso de Mestrado em Ciências Documentais
- Biblioteconomia -**

**A BIBLIOTECA DIGITAL DO
PATRIMÓNIO CULTURAL DE ÉVORA**

**Estratégia de optimização do Núcleo de Documentação e Informação
da Câmara Municipal de Évora**

**Maria Ludovina Barreiros Grilo
Outubro de 2005**

**ORIENTADOR: Professor Doutor Filipe Themudo Barata
CO-ORIENTADOR: Dr. Paulo Leitão**

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.

A BIBLIOTECA DIGITAL DO PATRIMÓNIO CULTURAL DE ÉVORA

**Estratégia de optimização do Núcleo de Documentação e Informação
da Câmara Municipal de Évora**

Maria Ludovina Barreiros Grilo

**ORIENTADOR: Professor Doutor Filipe Themudo Barata
CO-ORIENTADOR: Dr. Paulo Leitão**



157 681

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.

Resumo:

O presente estudo refere-se ao projecto de constituição da Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora, nomeadamente, no que respeita à definição da sua colecção, a sua organização e recuperação da informação através da Web. Neste âmbito, são mencionados os principais conceitos e tecnologias da informação e da comunicação que lhe estão subjacentes. É desenvolvido a partir do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora (centro de documentação e informação com catálogo automatizado disponível apenas em rede local). O resultado final corresponde a um modelo de biblioteca híbrida, onde se conjugam os recursos clássicos (tradição) e os recursos digitais (inovação), permitindo oferecer mais informação, acesso mais fácil e abrangendo mais utilizadores (força motriz de todo o processo).

Abstract:

The Digital Library of the Cultural Patrimonial of Évora

The presented study project of constitution of a Digital Library is about the Cultural Patrimony of Évora, namely, on what concerns the explanation of its collection, its organization and the recover of the information through the Web. Here are mentioned the main concepts and technologies of information and communication that are underlying.

The Municipality of Évora's Nucleus of Documentation and Information developed it (documentation and information centre with automatized catalogue available only in local net). The final result agrees with a model of an hybrid library, where the classic resources (tradition) are gathered with digital resources (innovation), allowing an offer of more information, an easier access and embracing more users (the main strength of all the process).

ÍNDICE

Agradecimentos ... p. 4

Introdução ... p. 5

Parte I – O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora ... p. 9

Capítulo 1. Breve contextualização ... p. 9

1. A Câmara Municipal de Évora ... p. 9
2. Os Centros de Documentação e Informação em Évora ... p. 13

Capítulo 2. O Núcleo de Documentação e Informação/CME ... p. 21

1. O historial ... p. 21
2. As instalações físicas, o mobiliário e o equipamento p. 23
3. Os objectivos e as funções ... p. 27
4. Os utilizadores p. 28
5. Os fundos documentais ... p. 34
 - 5.1. A caracterização ... p. 34
 - 5.2. O circuito documental: da entrada à difusão ... p. 35
6. Os serviços e os produtos bibliotecários ... p. 41
7. Os recursos financeiros, materiais e humanos ... p. 43
8. A gestão pela Qualidade Total ... p. 45

Parte II – A Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora ...p.47

Capítulo 1. A Sociedade da Informação e do Conhecimento ... p. 47

Capítulo 2. As Tic's e a Biblioteconomia ... p. 51

Capítulo 3. A Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora ... p. 65

1. Considerações ... p. 65
 - 1.1. A definição ... p. 65
 - 1.2. Os objectivos e as funções ... p. 66
 - 1.3. As vantagens e os problemas associados ... p. 68
2. Os conteúdos: a apresentação e a representação da informação ... p. 70
 - 2.1. A informação digital ... p. 70
 - 2.1.1. Os documentos nascidos digitais ... p. 72
 - 2.1.2. A digitalização ... p. 74
 - 2.2. A colecção digital do Património Cultural de Évora ... p. 80
3. A organização dos conteúdos e a recuperação da informação ... p. 83
 - 3.1. A interoperabilidade: XML, metadados: “Dublin Core” e RDF ... p.84
 - 3.2. O Protocolo Z39.50 ... p. 90
 - 3.3. Os sistemas de pesquisa ... p. 93
 - 3.4. A segurança ... p. 94
4. A arquitectura do sistema ... p. 95
5. Os recursos humanos, materiais e financeiros ... p. 97
6. O Serviço de Informação do Património Cultural de Évora ... p. 98
7. O Centro de Documentação e Informação Híbrido ... p. 110
 - 7.1. O modelo híbrido ... p. 110
 - 7.2. A interface gráfica ... p. 116

Conclusão ... p. 121

Fontes e Bibliografia ... p. 128

Anexos ... p. 140

Índice de Figuras

- Figura 1 – Organigrama dos Serviços da Câmara Municipal de Évora ... *p. 12*
Figura 2 – O NDI/CME: situação anterior a 2003 ... *p. 25*
Figura 2 – Planta do edifício dos Paços do Concelho: instalações do NDI/CME ... *p.26*
Figura 4 – Instalações actuais do NDI/CME. 2004 ... *p. 44*
Figura 5 – Proposta de estrutura organizacional do NDI/CME ... *p. 114*
Figura 6 – Modelo de Biblioteca Híbrida ... *p. 115*
Figura 8 – *Página Web* do NDI/CME ... *p. 120*

Índice de Quadros

- Quadro nº. 1 – As Bibliotecas em Portugal. 1985-2001 ... *p. 14*
Quadro nº. 2 – Nº. de Utilizadores anuais do NDI/CME. 1988-2003 ... *p. 29*
Quadro nº. 3 – Caracterização dos Utilizadores do NDI/CME ... *p. 32*
Quadro nº. 4 – Caracterização dos Utilizadores do NDI/CME. Grupos Etários ... *p. 32*
Quadro nº. 5 – Caracterização dos Utilizadores Internos do NDI/CME ... *p. 33*
Quadro nº. 6 – Caracterização dos Utilizadores Externos do NDI/CME ... *p. 33*
Quadro nº. 7 – Assuntos solicitados pelos Utilizadores do NDI/CME
Área geográfica ... *p. 34*

Índice de Gráficos

- Gráfico nº. 1 – Caracterização dos Utilizadores do NDI/CME. Grupo sexual ... *p. 34*

Agradecimentos

A nossa dissertação apenas se tornou possível pela ajuda e incentivo que recebemos ao longo da sua elaboração, pelo que gostaríamos de dirigir algumas palavras de agradecimento a todos os que colaboraram e permitiram a realização do presente estudo.

Em primeiro lugar, ao Senhor Professor Doutor Filipe Themudo Barata e ao Senhor Dr. Paulo Leitão, orientador e co-orientador, respectivamente, desta dissertação, pelos conselhos, sugestões e simpatia que sempre manifestaram.

A todos os informantes que amavelmente participaram nas entrevistas e nos questionários.

Aos colegas da Câmara Municipal de Évora, que sempre estiveram disponíveis para atender as minhas solicitações.

INTRODUÇÃO

A dissertação de mestrado que apresentamos sobre o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora e a constituição de uma biblioteca digital do Património Cultural de Évora, enquadra-se no âmbito do 1.º Curso de Mestrado em Ciências Documentais – Biblioteconomia, realizado no Departamento de História da Universidade de Évora.

O seu objectivo é contribuir para o conhecimento de uma realidade social, educativa e cultural e apresentar um projecto inserido nas novas tecnologias da informação e da comunicação, nomeadamente no que concerne à expansão das bibliotecas digitais. O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora deve participar na organização e transmissão de informação e conhecimento, evoluir ao mesmo ritmo que a tecnologia e adequar-se às necessidades e às exigências da sua missão. Esta é a principal questão, em torno da qual será desenvolvido o nosso estudo, pois, como refere Edgar Morin na sua obra *La Tête bien Faite*, a questão hoje é a de saber organizar o saber.¹

Como está organizado o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora? Quem são os seu utilizadores? Como poderá otimizar os seus serviços na Sociedade da Informação e do Conhecimento?

A pesquisa foi estruturada para obter resultados com utilidade para a instituição na qual o Núcleo de Documentação e Informação está inserido, sendo os utilizadores a sua real força motriz.

Na elaboração da nossa dissertação foram considerados essencialmente dois conceitos: biblioteca tradicional e biblioteca digital, ainda que muitos outros estejam envolvidos, como património cultural do concelho de Évora, sistemas de informação, ciências da informação, biblioteca híbrida, sociedade da informação e do conhecimento, novas tecnologias da informação e da comunicação, entre outros.

¹ Cf. Helena Vaz da Silva – “O papel da cultura na Europa do futuro” in *Revista dos Centros Históricos*, nº. 4, 2ª. Série, 2000, p. 22.

Estes conceitos conduziram-nos no sentido de uma procura bibliográfica muito vasta, de forma a adquirirmos um conhecimento sobre estas temáticas, não só em termos nacionais, mas também internacionais. Foi valioso o acesso a informação *on-line*, o que demonstra a importância desta forma de difusão, permitindo aceder a estudos ingleses, espanhóis, brasileiros, mexicanos, americanos, e também portugueses, mas que nos comprova que Portugal se encontra ainda numa fase muito inicial sobre a real utilização e difusão através das novas tecnologias da informação e da comunicação.²

As funções tradicionais das bibliotecas e dos centros de documentação (aquisição, conservação e acesso), mantêm-se vigentes com as novas tecnologias da informação e da comunicação, mas os seus alcances aumentaram e os métodos para as satisfazer multiplicaram-se, favorecendo o acesso rápido à informação interna e externa, formal e informal, prevenindo as duplicações de informação, obtendo o máximo rendimento da informação existente e evitando a territorialidade informacional.

As bibliotecas digitais são uma importante e decisiva aplicação destas novas tecnologias, pois são capazes de fornecer uma resposta às crescentes necessidades de informação e de conhecimento do mundo contemporâneo.³ No entanto, “The virtual

² Nos nossos dias, a aquisição de informação e conhecimento está muito afastada das realidades de outrora, como aquela que é descrita por Umberto Eco “Sei que dos monges que vivem entre vós muitos vêm de outras abadias dispersas por todo o mundo: uns por pouco tempo, para copiarem manuscritos impossíveis de encontrar noutros lugares e para os levarem depois para as suas próprias sedes, não sem vos terem trazido em troca algum outro manuscrito que vós copiareis e inserireis no vosso tesouro; e outros por longo tempo, para aqui ficarem por vezes até à morte, porque só aqui podem encontrar as obras que iluminam a sua pesquisa” Cf. Umberto Eco – *O nome da rosa*. Porto: Público Comunicação Social, Lda., 2002 (Mil Folhas), p.37.

³ Como refere Joaquín Pinto Escribano “El mensaje se há valido de diferentes canales pará encontrar un interlocutor: oral, simbólico, escrito. Estos canales han ido apareciendo conforme el hombre constituyó su relación com otros hombres en un hecho fundamental: del clan a la tribu, de la tribu a la polis, de ésta a la nación y de la nación al urbe. La relación de esta aldea global necesita de una rápida transmisión informativa, a la vez que se hace necesaria una capacidad de almacenamiento incommensurable, el reto ya está conseguido, la transmisión y almacenamiento en soporte electrónico puede cumplir estas condiciones, así pues a partir de ella como la sociedad del futuro se comunique. Estas nuevas formas de difundir el pensamiento modificará la estructura informática actualmente vigente en el mundo, de la que forma parte la biblioteca.” Cf. Joaquín Pinto Escribano – “Nuevas

library is a dream that many share, something many have imagined but none has seen. The main features of this vision are a vast, ideally universal collection of information and instantaneous access to that information wherever it physically resides.”⁴ O modelo que existe nos nossos dias corresponde à *biblioteca híbrida*, entendida como a instituição que junta aos seus recursos clássicos, os recursos electrónicos sobre suporte, assim como recursos acessíveis sobre a Web, e que gere tudo numa mesma política documental.

Neste âmbito, pretendemos apresentar um modelo para o desenvolvimento de um centro de documentação híbrido, com uma vertente de biblioteca tradicional e uma vertente de biblioteca digital especializada no património cultural de Évora, no qual se juntem os conceitos básicos de uma biblioteca tradicional especializada, de uma biblioteca digital e as facilidades das tecnologias de informação.

O nosso estudo pretende ser, também, um contributo para o conhecimento do Património Cultural de Évora. A informação e a documentação são fundamentais para o conhecimento do património cultural, permitindo a sua protecção e conservação, e o desenvolvimento de uma gestão integrada. São um factor muito importante que deve estar presente no início, em todo o processo e no seu fim, porque não se pode proteger nem conservar, sem investigar; são uma medida de prevenção dos perigos dos bens culturais, um instrumento para a tomada de decisões, um meio ao serviço dos técnicos, investigadores e profissionais que actuam e estudam o património e um instrumento para devolver à sociedade o legado cultural. Assim, a informação sobre o património cultural deve ter um carácter de integração e coordenação e considerado como um sistema de relações. Mas para que tal seja possível é necessário criar instrumentos e medidas que permitam o acesso à informação como factor fundamental de uma política eficaz dos Bens Culturais.

A nossa dissertação está dividida em duas partes: na primeira, é apresentada a contextualização e a análise sincrónica do Núcleo de Documentação e Informação da CME, e, na segunda, os factores fundamentais que conduzem à mudança e à apresentação do projecto sobre a Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora,

tecnologías de la información. Proyecto TECA” in *As tecnologias de informação nas bibliotecas públicas. Livro de actas*. Setúbal: AMDS, 1997, p. 115.

⁴ Cf. James J. O’ Donnell – *The virtual library: an idea whose time has passed*. Disponível em: <http://ccast.upenn.edu/jod/virtual.html> (23/6/2003).

enquanto estratégia de optimização organizacional. Neste âmbito, considerámos que a abordagem mais adequada para realizar o nosso estudo seria numa dupla perspectiva.

Na primeira parte, utilizámos métodos qualitativos, quantitativos, descritivos e interpretativos. A abordagem qualitativa e quantitativa permitiu-nos a descrição e a interpretação das realidades apresentadas, nomeadamente dos Centros de Documentação e Informação existentes em Évora e com maior incidência, do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora, com especial destaque para os dados e as várias fontes de informação, como as entrevistas e os inquéritos pessoais.

O *corpus* documental foi recolhido, sobretudo, em 2003, e consistiu especificamente em: entrevistas semi-elaboradas a funcionários e responsáveis de centros de documentação e inquéritos a utilizadores do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora. Foram também utilizados dados existentes no NDI/CME, relativos ao seu funcionamento, relatórios e registos de utilizadores.

Os colectivos *investigados* foram: Centros de Documentação e Informação da Administração Pública Regional e Local em Évora (11), dos quais dois pertencem a Centros de Investigação da Universidade de Évora. Os critérios de selecção das instituições e dos inquiridos foi com base numa amostra não probabilística, intencional, com o objectivo de adquirir elementos para a sua análise global.

Na segunda parte, apresentamos o projecto referente à biblioteca digital especializada em património cultural do concelho de Évora; a especialização foi determinada pelos utilizadores do Núcleo de Documentação e Informação. Nesta conformidade, apresentamos a sua colecção digital e as tecnologias da informação e comunicação que lhe estão subjacentes, de forma a permitirem a sua constituição, armazenamento e recuperação. No final, o utilizador tem acesso à informação através da página Web do NDI/CME, e, passa a dispor de dois espaços: o digital e o físico.

É um projecto aberto, que deverá contar, quer no seu desenvolvimento, quer na sua implementação, com uma equipa interdisciplinar.

Parte I – O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora

Capítulo 1. Breve contextualização

1. A Câmara Municipal de Évora

A Câmara Municipal de Évora localiza-se na Praça de Sertório, no antigo Palácio dos Condes de Sortelha e Vila Nova, o qual sofreu obras substanciais no princípio do século XX, nomeadamente, no que respeita à construção do corpo superior, e também na década de setenta, com a construção do edifício anexo (Rua de D. Isabel e Rua de Olivença) geminado com o corpo principal.

A missão fundamental de uma autarquia é “servir” os seus munícipes, independentemente de missões parcelares, de objectivos específicos, distribuídos no espaço e no tempo, com maior ou menor incidência no todo ou em parte da população do concelho.

As suas atribuições e competências estão definidas na Lei nº. 169/99, de 18 de Setembro (Quadro de competências e regime jurídico de funcionamento dos órgãos dos municípios e das freguesias). Não tem autonomia legislativa, mas pode elaborar regulamentos.

A actual representação formal da estrutura da Câmara Municipal de Évora foi publicada no Diário da República, II Série, de 5 de Novembro de 2004. No seu preâmbulo é referido que “a presente estrutura, sendo o resultado de ponderada análise conjuntural, não é um ponto de chegada mas, antes, um ponto de partida para uma estrutura moderna enquadradora de uma gestão participada e dinâmica, nomeadamente de acordo com a Lei nº.2/2004, de 15 de Janeiro, adaptada às autarquias locais pelo Decº. Lei nº. 93/2004, de 20 de Abril. Foi tido em conta o regime jurídico de organização e o funcionamento dos serviços das autarquias locais – Dec.Lei nº.116/84, de 6 de Abril, alterado pelas Leis nºs. 44/85, 96/99 e 169/99, de 13 de Setembro, 17 de Julho e 18 de Setembro, respectivamente, e ainda pelo Dec.Lei nº.198/91, de 29 de Maio.”⁵

⁵ Câmara Municipal de Évora – *Regulamento interno dos Serviços da Câmara Municipal de Évora*. Évora: CME, 2004, p.1.

O Núcleo de Documentação e Informação é uma das áreas que compõem a Divisão de Assuntos Culturais, inserida no Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura (Fig. 1).

Não é possível apresentar uma análise organizacional da Câmara Municipal de Évora, pois tal daria origem a um profundo estudo que não cabe no âmbito da nossa dissertação, pelo que iremos apenas mencionar alguns aspectos que consideramos mais relevantes.

Ao longo dos anos assistiu-se a algum esforço de modernização e de mudança, com acções pontuais, mas com a ausência de um plano integrado de modernização administrativa e de gestão pela qualidade total. Considera-se que deveriam ser estabelecidos objectivos estratégicos e medidas, e o enfoque de actuação deveria centrar-se nas áreas relacionadas com a informação e a aplicação das novas tecnologias da informação e da comunicação.

A adesão do poder local à Sociedade da Informação e do Conhecimento é hoje um factor fundamental para a modernização administração e o aprofundamento da sua relação com o cidadão. Conceitos como cidadania, participação, desburocratização, descentralização, qualidade do serviço, entre outros, são hoje indissociáveis das Tic's. As expectativas dos cidadãos em relação aos serviços públicos não se circunscrevem ao próprio acesso ao serviço oferecido e à recepção daquilo que se considera básico na sua prestação, é necessário um novo modelo que satisfaça os cidadãos com elementos que determinam a qualidade do serviço.

Para que o processo de modernização da Câmara Municipal de Évora avance, deverá haver uma directiva eficaz dos eleitos, para que os dirigentes dos respectivos serviços repensem a melhor forma de a levar a efeito e reavaliem o seu pessoal, e para o concretizar não se podem “esquecer” da representação dos sistemas de informação, nem das tecnologias da informação. Por outro lado, todos os dados em circulação não são exclusivos de um serviço, mas de toda a Câmara, sendo necessário trabalhar em equipa, pois “já lá vai o tempo em que cada sector se orgulhava do seu trabalho individual.”⁶ Assim, todos os serviços devem estar interligados e ter como objectivo satisfazer as necessidades colocadas pelos munícipes. Deverá haver melhoramentos dos procedimentos e racionalização dos recursos físicos e humanos.

⁶ Francisco Melo Pereira – *Informatização do poder local*, Lisboa: FCA, 2002, p. 4

Há duas aplicações muito importantes na autarquia, relacionadas com a qualidade dos serviços: a gestão documental que permite a tramitação de todos os processos pela organização e o SIG (sistema de informação geográfica) que permite uma grande interacção entre o município e os munícipes e outros parceiros sociais

A área da informatização foi desenvolvida em todos os serviços e é indispensável para tornar os processos mais eficientes e eficazes, permitindo a circulação de dados (não confidenciais) em toda a Câmara e a ligação ao munícipe, a entidades como juntas de freguesia, escolas, entre outras (“Cidade Digital”)⁷. Deverá ser um contributo para a melhoria dos procedimentos e racionalização dos recursos físicos e humanos.

A rede implantada caracteriza-se, em termos muito genéricos, da seguinte forma: é uma rede estruturada, com equipamentos *hubs*, *switches*, *routers*, a ligação entre os vários edifícios é feita através de fibra óptica e *frame relay*; a plataforma utilizada nos servidores é baseada, sobretudo, no sistema operativo *Windows*; há sistemas de salvaguarda de informação como *backups* e redundância.

Todavia, não se pode esquecer que os recursos humanos são o elemento primordial das organizações e o ser humano deve ser encarado como o centro de todos os processos. O funcionário desempenha um papel decisivo, quer no que respeita ao atendimento, quer no seguimento e resolução dos processos, de forma rápida, transparente, personalizada, pelo que deve contar com bases de dados coerentes e fidedignos, Intranet e Internet, correio electrónico interno e externo, mas actualmente apenas cerca de metade dos funcionários da autarquia têm acesso directo a estes dois últimos.

Em 2003, a Câmara tinha 859 trabalhadores: 582 homens (68%) e 277 mulheres (32%), distribuídos por nove grupos profissionais, nos quais, as mulheres só são maioritárias em três deles: o administrativo, o técnico e o técnico superior. Os maiores grupos profissionais são o grupo de pessoal auxiliar e o grupo dos operários, correspondentes a 2/3 do total de trabalhadores. Existem 3 funcionários com formação de biblioteconomia: um técnico superior e dois técnicos profissionais.

⁷ No site da Câmara Municipal de Évora – www.cm-evora.pt. poderá ter acesso a diversas informações, como eventos, trânsito, serviços da câmara, actas, itinerários históricos, mapas, arqueologia, livraria virtual, entre outras, que nalguns casos é escassa, não está actualizada e até contém imprecisões.

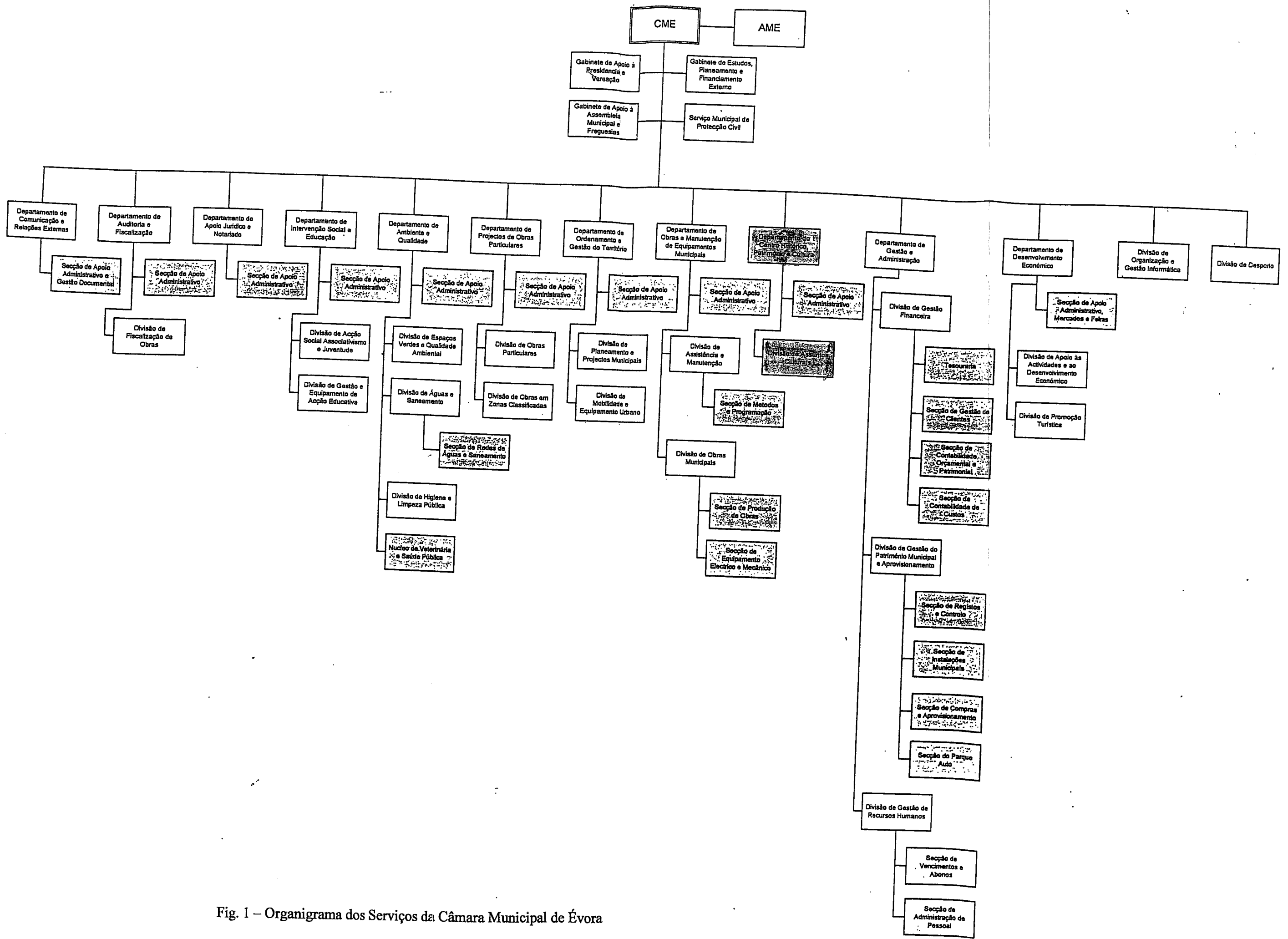


Fig. 1 – Organograma dos Serviços da Câmara Municipal de Évora

2. Os Centros de Documentação e Informação em Évora

A Ciência da Informação (Biblioteconomia, Documentação e Arquivística) nasce nos EUA, e a sua primeira definição surge nas conferências realizadas em 1961 e 1962, no Instituto de Tecnologia da Georgia. Foi definida como uma ciência interdisciplinar, que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo e o uso da informação e as técnicas do processo informativo para um maior armazenamento, recuperação e disseminação.

O conceito de biblioteca vem desde os tempos mais antigos, ainda que se tenha modificado ao longo dos séculos. A documentação surgiu como resposta a uma série de mudanças no século XIX; o aumento da produção científica e o interesse dos cientistas pela produção recente conduziu à constituição de técnicas e processos específicos e próprios desta nova disciplina. Destaca-se, como novidade qualitativa, o movimento documental: formulação do conceito geral do documento como suporte de informação, a demonstração de que o trabalho neste campo necessita de cooperação internacional e os inícios do estudo científico-social da produção e consumo da informação científica.

Nos anos oitenta do séc. XX surge uma nova disciplina – a gestão da informação (*information management*), que apesar de ter elementos comuns com outras disciplinas, não pode confundir-se com nenhuma delas.

Actualmente, a tipologia das bibliotecas é feita com base em vários critérios, como o público-alvo, a tecnologia utilizada, etc. No entanto, a tipologia mais comum reconhece basicamente quatro: nacionais, públicas, académicas e especializadas (como são os centros de documentação e informação); todavia, nas estatísticas do Instituto Nacional de Estatística⁸ são apresentados seis géneros principais (Quadro nº.1).⁹

⁸ As definições de bibliotecas apresentadas pelo Instituto Nacional de Estatística estão contidas na obra *Estatísticas da Cultura, Desporto e Recreio*. Lisboa: INE, 2003, pp. 123-124.

⁹ Cf. Eduardo de Freitas – *As bibliotecas em Portugal: elementos para um avaliação (na última década)*. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 1998 (OBS Pesquisas, 2), pp. 17-18.

Classifi- cação	Nacio- nais	Especiali- zadas	Abertas ao público	Espec. Outras	Imp. Não Especial.	Públicas	Ens. Supe- rior	Escola- Res	TOTAL
Ano									
1985	3	202	63	139	24	148	157	686	1220
1990	1	229	51	178	11	167	204	675	1287
1995	1	314	122	192	11	191	232	865	1614
2001	1	317	129	183	11	304	366	923	1917

Quadro nº.1: As Bibliotecas em Portugal. 1985-2001

Fonte: *Estatísticas da Cultura, Desporto e Recreio*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, 2001, p. 52 e Eduardo de Freitas – *As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação (na última década)*. Lisboa: OBS, 1998, p. 14.

As bibliotecas especializadas ou centros de documentação e informação são unidades documentais que têm por objectivo a descrição de conteúdos de documentos e a sua difusão, indicação da informação e suas fontes e responder às consultas concretas, utilizando a informação disponível.

Os elementos comuns que se identificam são os seguintes: têm colecções ricas sobre uma área específica, com uma maior variedade e número de documentos da sua especialidade; o seu objectivo é recolher, organizar e disponibilizar a informação e o conhecimento, seja através de livros, seja através dos novos meios electrónicos. As suas colecções são formadas por documentos de diferente natureza e pelo que se conhece como “literatura cinzenta” (não editados), de alto valor e difusão restrita, que não é possível obter pelos canais comerciais; também conta com publicações periódicas, comunicações apresentadas em congressos e oferece a facilidade de acesso a bases de dados, quer próprias, quer externas.

Têm como finalidade prover de produtos e/ou serviços de informação as suas organizações (geralmente estão integrados numa instituição), determinados colectivos ou a sociedade em geral. Estes serviços diferenciam-se na qualidade e/ou quantidade de valor acrescentado pelo documentalista à informação, para que se ajuste às necessidades do utilizador. Este valor pode consistir na garantia de fiabilidade e na exaustividade das fontes de informação utilizadas ou facilitadas ao utilizador, na prontidão, agilidade e utilidade do serviço, etc. e podem versar tanto sobre a informação interna como externa. Encontram-se geralmente ligados a instituições de investigação, da administração pública (central, regional e local) e mais raramente ao

sector privado e estão orientadas para actividades tecnológicas, de investigação ou de serviços. Aquelas que estão inseridas em instituições académicas apoiam programas de investigação e de docência.

São constituídas por especialistas em informação e documentação que têm por objecto a recolha, a análise e o tratamento da informação gerada por fontes internas e/ou externas à organização; para tal, emprega meios pessoais, recursos técnicos e económicos, com o fim de submeter a informação a um tratamento técnico documental que cria utilidade (económica e social) para os utilizadores que pretende satisfazer.¹⁰ Contam com pessoal especializado, que deve adiantar-se às procuras dos utilizadores, para lhes oferecer de imediato a informação solicitada. Esta característica marca uma clara diferença com outros serviços bibliotecários existentes, que oferecem à posterior a solicitação do utilizador. Os serviços de pesquisa e a disseminação selectiva da informação são indispensáveis nestes serviços, sobretudo, com as tecnologias da informação e da comunicação.

Em Portugal, o desenvolvimento das Ciências da Informação, sobretudo, da biblioteconomia, ocorreu a partir dos anos oitenta do século XX, quer no que respeita às bibliotecas, quer no que respeita aos centros de documentação e informação. Apesar de terem objectivos e missões diferenciadas, a sua gestão biblioteconómica tem os mesmos pilares, pelo que iremos referir alguns momentos que consideramos fundamentais e que tiveram reflexo nos centros de documentação e informação.

O Relatório apresentado nos anos oitenta sobre a situação das bibliotecas em Portugal continha resultados pouco animadores, pelo que, em 1987, foi criado o Projecto da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. O seu objectivo era instalar e desenvolver bibliotecas municipais em cada concelho do país, através de contratos-programas, com o apoio técnico e financeiro do Ministério da Cultura. Devemos salientar o papel desempenhado pelo IPLB – Instituto Português do Livro e da Biblioteca em todo este processo.

O desenvolvimento desta rede permitiu aumentar significativamente o número de bibliotecas em Portugal, nos últimos vinte anos (Quadro nº. 1), o que foi possível com a evolução organizacional a três níveis: político, técnico e cultural. Esta evolução

¹⁰ Sobre este assunto veja-se o estudo de FERNÁNDEZ-CABRERA, Jesús Gómez e MAESSO LÓPEZ, Inmaculada – “Centros y servicios de información y documentación en la administración autonómica de Andalucía” in *PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Ano IV, Nº. 17, Dezembro de 1996, pp.112-124.

não se verificou apenas nas bibliotecas públicas municipais, mas também nas escolares, universitárias e especializadas e o número de profissionais a trabalhar neste sector também registou um acréscimo. Em simultâneo, também se verificou um aumento dos recursos financeiros e documentais (em papel, audiovisual, digital, etc.).

Foi também nos anos oitenta que se registaram alterações significativas na gestão biblioteconómica:

- Normalização da documentação¹¹, da qual salientamos, em 1984, a publicação das Normas Portuguesas de Catalogação e, em 1989, a criação do Projecto CLIP – Compatibilização de Linguagens de Indexação em Português.

- Automatização do processamento bibliográfico e dos catálogos; este processo foi iniciado de acordo com o formato MARC,¹² mas o uso da rede era basicamente local e utilizava-se para consultar catálogos de outras bibliotecas e ligar alguns entre si, verificando-se uma fraca adesão à utilização de redes de transmissão de dados. De 1986 a 1991, registou-se um aumento significativo do volume de informação bibliográfica automatizada, a banalização de novas tecnologias de acesso à informação, a valorização dos novos recursos humanos e a atenção política sobre o sector das bibliotecas com alguns indícios de coordenação a nível nacional, como, por exemplo, o lançamento pela Biblioteca Nacional do PORBASE. A Base Nacional de Dados Bibliográficos (1986), está disponível desde Maio de 1988, foi concebida inicialmente como catálogo informatizado da Biblioteca Nacional e catálogo colectivo das bibliotecas portuguesas, é a maior base de dados bibliográficos do país e actualmente é uma “biblioteca virtual”. Nesta conformidade, as bibliotecas ficaram com registos em formato normalizado: o “UNIMARC”, baseado nas exigências da norma ISO 2709, e nas ISBD’s, facilitando a migração do catálogo para qualquer

¹¹ A normalização da documentação reflecte naturalmente o impacto resultante do aumento exponencial do volume da informação; exige-se que a transferência da informação se processe de uma forma coerente, uniforme, cómoda e facilmente detectável. As normas são revistas periodicamente, tendo em consideração as modificações verificadas nos suportes físicos, apresentação, tratamento catalográfico, tipologia dos documentos, reprodução e aplicação das novas tecnologias. Neste sentido, referimos os documentos ISBD’s, emitidos pela IFLA, que determinaram alterações profundas nos princípios adoptados para a parte descritiva da ficha bibliográfica.

¹² O formato MARC (*Machine Readable Cataloging*) apareceu em 1968, para representação e troca de informação bibliográfica; em 1973 surgiu o standard ISO 2709, como representação informática desse formato MARC, o que possibilitou a rápida conversão dos catálogos em papel, em catálogos automatizados e consultáveis de maneira remota.

sistema de gestão integrada de biblioteca, logo que as bibliotecas tivessem possibilidades financeiras, humanas e técnicas para tal.

As novas tecnologias obrigaram a uma organização do sistema documental, com vista à realização de um nível mais elevado de prestação de serviços, permitindo uma melhor gestão, a obtenção de vantagens competitivas e o aumento da qualidade, sobretudo, com a expansão da Web, que permitiu um crescimento do volume e da diversidade de informação electrónica acessível em rede e ao constante aumento de utilizadores.¹³ Como refere José António Calixto “As tecnologias invadiram o nosso quotidiano profissional e pessoal, e hoje não há dúvidas de que entrámos definitivamente na Sociedade da Informação [...] Passamos das rotinas aos serviços e do campo de simples intermediários de informação ao papel bem mais complexo de produtores de conteúdos digitais [...]: infra-estrutura técnica, formação profissional e criação de conteúdos.”¹⁴ Hoje há um novo paradigma tecnológico e informacional.



Todavia, a dinâmica referida nas bibliotecas não é extensiva a todo o país, como é o caso de Évora, onde continua a não existir uma biblioteca municipal com as valências que lhe são inerentes. A Biblioteca Pública de Évora, apesar de constantes alertas e esforços, continua com os mesmos problemas de há décadas; nos últimos tempos, e por acção do novo director, registou-se alguma dinâmica, como a disposição dos espaços físicos e a organização de exposições, conferências e outros eventos.

E qual é a situação relativamente aos centros de documentação e informação existentes na cidade? Em virtude de não possuímos elementos que permitam compreender a situação actual destas unidades documentais em Évora¹⁵ e para

¹³ A aparição e a rápida difusão da Internet, especificamente da Web, permitiu uma mudança qualitativa nas bibliotecas, especialmente na consulta dos catálogos. A maior parte dos fabricantes de software de gestão de bibliotecas adaptaram a consulta do catálogo, chamado OPAC (Online Public Access Catalog), dando o novo aspecto e a simplicidade do serviço, um maior uso do recurso.

¹⁴ Cit. José António Calixto - «Editorial: as bibliotecas públicas portuguesas face aos desafios da sociedade da informação» in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999, p.1. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_1.htm

¹⁵ Os elementos disponíveis no Instituto Nacional de Estatística e em diversos estudos são insuficientes. Citamos, por exemplo o inquérito lançado em 1990, pelo INCITE, que visava conhecer e analisar os recursos de informação, nomeadamente, a sua identificação, fundos documentais – informações de carácter quantitativo e produtos e serviços prestados, recursos humanos e informatização. A sua análise

possibilitar o enquadramento do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora (objecto do nosso estudo), considerámos relevante proceder ao estudo destas unidades documentais.

Neste âmbito, decidimos elaborar um guião para uma entrevista semi-estruturada (Anexo Nº.1), que foi aplicado em 11 Centros de Documentação e Informação, pertencentes à Administração Pública: 1 da administração local, 9 de serviços regionais da administração central e 2 centros de investigação universitários, e que envolveu 20 funcionários.

A comparação e a análise dos dados extraídos das nossas entrevistas (Anexo Nº.1), permitiu-nos chegar às seguintes conclusões relativas ao seu perfil descritivo:

Os Centros de Documentação e Informação da Administração Pública em Évora localizam-se no Centro Histórico de Évora, o que confirma a grande ocupação deste espaço por serviços da administração pública. Estão integrados em divisões ou departamentos, não constituindo nenhum serviço próprio na estrutura orgânica da instituição a que pertence, o que demonstra a sua pouca expressão.

A década de oitenta do século XX constituiu o período em que foram criados mais serviços com estas características e estão ao dispor de utilizadores internos e externos. O horário praticado é o que se regista na função pública (9-12h e 14-17,30h), não respeitando o estipulado para os serviços com atendimento público, o qual deverá ser feito sem interrupção. No entanto, há casos em que o atendimento dos utilizadores externos é feito apenas num período muito restrito, como por exemplo, um dia por semana e até uma tarde por semana.

São todas unidades especializadas de acordo com as áreas das instituições onde estão inseridas, como ambiente, ordenamento do território, história de arte,

permitiu concluir que existiam reflexos de alguma dinâmica no sector, comprovada pela informatização recente de grande número de Serviços de Informação e Documentação, a qual compreendia, na maioria das vezes, a criação das respectivas bases de dados. Esta dinâmica não se fez acompanhar, no entanto, da necessária linha orientadora ou política de enquadramento. Verificou-se alguma dispersão e descoordenação, que se reflecte em especial na criação de bases de dados de pequena e média dimensão, cobrindo sectores comuns da informação científica e técnica, e sem qualquer ligação entre si. Registou-se uma fraca adesão à utilização de grandes sistemas de bancos de dados, como DIALOG, BLAISE, QUESTEL, etc. - Sobre este inquérito (metodologia, resultados, etc.), veja-se Ana Maria Martinho – “Recursos de informação científica e técnica. Contribuição para um estudo de situação” in *Cadernos BAD*, nº. 3, 1993, pp. 35-42.

património arquitectónico, agricultura, estatística, etc. Alguns têm também funções de estudo e de apoio técnico em áreas temáticas concretas, pelo que muitas vezes geram e utilizam informação e documentação próprias.

Todos têm serviço de leitura presencial, uns com boas condições de acolhimento e outros com reduzidas e más condições. O empréstimo é verificado em metade dos serviços, com a condição de deixarem um cartão de identificação (por exemplo, bilhete de identidade, cartão de estudante, etc.) e nenhum serviço tem cartão de leitor. Também não existem regulamentos, guia do utilizador, carta da qualidade ou outro documento normativo.

Em termos gerais, o espaço físico e o ambiente para atendimento e sala de leitura é adequado. No entanto, devemos referir que encontrámos algumas situações “caricatas”, como no caso de um serviço, cujo edifício onde está instalado sofreu obras de remodelação recentemente, não tem sala própria, sendo a consulta de documentos realizada no auditório, o que significa que quando são realizadas reuniões é impossível ter acesso ao espaço e aos documentos; estes funcionam, em parte, como “decoração” do auditório. Noutro serviço, a sala de consulta tem dimensões exíguas, existe apenas uma mesa de dimensões muito reduzidas e uma cadeira.

O número de funcionários por serviço é reduzido, sendo o mais expressivo o serviço que tem quatro funcionários, que corresponde também aquele que tem maior número de utilizadores (internos e externos); todavia, também existem dois serviços que não dispõem de funcionário a tempo inteiro.

O grupo profissional mais representativo é dos técnicos profissionais, possuindo apenas cerca de metade formação específica na área da biblioteconomia. Há, pois, a realização de tarefas documentais por pessoas cuja preparação não é a do profissional da documentação e que ocupam um posto de trabalho cujo perfil não pertence à sua área.

Realizam todos atendimento personalizado.

O número de utilizadores anuais não é muito elevado, verificando-se apenas num serviço ser superior a mil e em quatro serviços o seu número não chegar aos cem. O número de utilizadores externos é superior ao interno e são, sobretudo, estudantes do ensino secundário e universitário e investigadores. Face a esta panorâmica, consideramos que em cada uma das instituições deveria ser realizado um estudo, iniciado por um inquérito aos funcionários de várias categorias, para se compreender esta situação, ou seja, a escassa utilização de informação existente no

Centro de Documentação e Informação. Os centros de documentação devem responder, em primeiro lugar, às necessidades dos utilizadores internos.

A informatização é uma realidade. A maioria dos serviços tem catálogos bibliográficos automatizados, apesar de apenas dois disponibilizarem a sua base de dados pela Internet. No entanto, todos os serviços têm acesso à Internet, mas poucos são aqueles que participam em redes. A aplicação informática de gestão documental e bibliográfica mais utilizada é o Porbase, nomeadamente, para o registo, catalogação, classificação e indexação dos documentos. Estes são praticamente apenas monografias e periódicos, não tendo os outros documentos, como visuais gráficos, audiovisuais, etc., qualquer tratamento. Seguem as regras portuguesas de catalogação, a CDU-Classificação Decimal Universal, utilizam, sobretudo, “thesaurus” específicos (temáticos), e os analíticos são, praticamente, inexistentes.

Assim, consideramos que deve ser implementada uma nova cultura organizacional e contemplados os objectivos preconizados pela modernização administrativa e prática de uma gestão de qualidade total. No entanto, devemos ter presente que “a gestão da qualidade nas bibliotecas portuguesas está directamente relacionada com a história da qualidade na Administração Pública”.¹⁶

As bibliotecas (centros de documentação) da Administração Pública foram alvo de duas investigações sobre a Gestão da Qualidade em 1998 e 1999, as quais permitiram concluir que a sua aplicação foi insignificante. Apesar de terem sofrido uma mudança tecnológica exigindo uma maior especialização, o seu desempenho, a sua diferenciação organizacional e a sua gestão de processos por inovação não são considerados prioritários. São geralmente organizações reactivas e defensivas.

Não há uma institucionalização de centros de documentação e informação ou qualquer norma reguladora comum a todos eles. Consideramos que deve ser instituído o Sistema de Informação e Documentação (conjunto de redes coordenadas) a nível regional¹⁷, que conjugue todos os centros de documentação e informação, permitindo uma verdadeira política de informação.

¹⁶ Cf. Paula Ochôa e Leonor Gaspar Pinto – “A avaliação na gestão da qualidade” in *Gestão da Qualidade na Administração Pública. Contributos do Centro de Documentação*. Lisboa: Ministério da Educação. Secretaria-Geral, 2000, p. 3.

¹⁷ A tipologia das redes é variada, podendo estabelecer-se com critérios territoriais (locais, regionais, nacionais), com critérios de especialização temática, com base nas fontes documentais, em função do tipo de utilizadores, etc., mas podem também conjugar-se vários destes critérios.

CAPÍTULO 2 . O Núcleo de Documentação e Informação/CME

1. O historial

O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora foi criado em 1987 e integrado na Divisão de Informação, Documentação e Atendimento, com um duplo objectivo: reunir as espécies bibliográficas, sobretudo monografias, propriedade da autarquia, que se encontravam dispersas por vários serviços, e prestar apoio à comunicação social.

Estes objectivos foram rapidamente atingidos e devido à grande afluência de utilizadores externos na procura de informação patrimonial de âmbito local e/ou regional e pela formação académica e interesse pessoal dos funcionários, este serviço foi-se definindo, sobretudo, nesta perspectiva. O número de utilizadores externos à autarquia torna-se significativo.

Em Évora, além das bibliotecas escolares, existe a Biblioteca Pública, fundada em 1805 por Frei Manuel do Cenáculo Vilas Boas, então Arcebispo desta cidade, dependente do Governo e abrangida pelo depósito legal desde 1931, que se encontra a funcionar muito mal – catalogação atrasada, quadro de pessoal insuficiente, com pouca animação de leitura, sem empréstimo domiciliário, entre outros factores. Provavelmente, o péssimo funcionamento desta biblioteca contribuiu para que o NDI/CME tivesse uma procura muito significativa por parte de estudantes, professores, investigadores, entre outros. Não houve divulgação por parte da Câmara, sendo esta feita essencialmente por “passa palavra”.

Em 1991, estabelece-se que o Núcleo de Documentação e Informação tem três vertentes fundamentais: reunir os documentos e informação sobre Évora e a região Alentejo, seleccionar e tratar a documentação recebida diariamente na Câmara (ofertas e permutas), prestar apoio aos serviços da autarquia, incluindo o de investigação histórica e cultural, e a todos os utilizadores externos.

No seu acervo documental integrou também estudos e processos produzidos pela e para a Câmara Municipal (ex: Plano Director, Plano de Urbanização, Plano de Circulação e Transportes, Metodologia de Recuperação do Centro Histórico, etc.).

Existem espécies bibliográficas oferecidas, compradas (técnicas) ou permutadas com outras instituições, sobretudo, portuguesas. Já recebeu quatro

doações: Dr. Mário Chicó, Sindicato dos Trabalhadores do Comércio. Delegação de Évora, Dr. Carlos Serra e Dr. Pires Gonçalves, as quais também contribuíram para aumentar e enriquecer o seu acervo documental.

Em 1997 tinha no seu catálogo manual: 7.821 monografias, 1.918 títulos de periódicos, 212 dossiers temáticos de recortes de jornais. A partir desse ano, e por falta de espaço, tornou-se impossível continuar a realizar o tratamento documental, sendo o material guardado em caixas, que se foram amontoando em vários locais, como corredores e arrecadações.

Com o decorrer dos anos e a recepção diária de documentos, apesar de se proceder à selecção, o espaço físico foi-se tornando insuficiente e inadequado, dispondo apenas de uma sala onde todas as tarefas eram realizadas e com o máximo de 6 lugares para leitura presencial e uma pequena sala onde estavam depositados periódicos e documentação para futuro tratamento. Além desta situação decorrente da exiguidade de espaço físico, existiam também outros graves problemas, como a instalação eléctrica, a concentração de poeiras e outras matérias, a desmotivação dos funcionários e a péssima imagem transmitida aos utilizadores num serviço de atendimento público.

Foram enviadas frequentes informações para os dirigentes alertando para esta situação, mas não foram tomadas quaisquer medidas. Atingiu-se uma situação verdadeiramente caótica (Fig. 2), que levou a vários protestos de utilizadores externos, inclusivamente na imprensa local.

A reorganização e automatização do catálogo:

O Núcleo de Documentação e Informação está, desde Setembro de 2003, a ser alvo de uma reorganização, quer em termos documentais, quer em termos espaciais, com especial relevância para a definição de critérios de selecção documental, automatização do catálogo e aumento do espaço físico.

Era necessária e desejada a mudança, a qual pode não ser a ideal, mas é a possível em termos financeiros, estruturais e administrativos. Todavia, é de referir que a mudança registada, só foi possível porque existiu “vontade” e sensibilização dos dirigentes.

Um serviço documental é um organismo que recebe e recolhe informação, analisa-a e põe à disposição dos utilizadores, segundo as suas necessidades e da forma que entende mais correcta. Nesta consonância, tivemos em consideração a inserção do serviço no organograma da instituição, a organização dos espaços, a escolha de

equipamentos e aplicações informáticas, a definição dos produtos e serviços documentais e as necessidades dos utilizadores.

Foi necessário determinar os seus objectivos, o conhecimento de técnicas de processamento e de aplicação de uma metodologia para a execução das suas funções, as linhas do serviço: entradas, saídas, tratamentos e circuitos. Também se considerou a forma de selecção e aquisição de documentos e informação, o ordenamento das espécies, o sistema de classificação e o “thesaurus” adoptado e as formas de difusão aplicadas, e elaborados regulamentos de funcionamento do serviço.

No entanto, esta reorganização é apenas a primeira fase de mudança neste serviço, pois pretende-se alargar o campo de acção, que corresponderá a uma segunda fase e terá por base a mudança organizacional apresentada na Parte II deste trabalho.

2. As instalações físicas, o mobiliário e o equipamento

O espaço físico é fundamental para a organização e funcionamento de um serviço com as características do Núcleo de Documentação e Informação, pelo que tivemos em consideração a existência de diferentes espaços destinados a sala de consulta, sala(s) de depósito, gabinetes para os técnicos de tratamento documental e para o responsável do serviço.

O Núcleo de Documentação e Informação está instalado no edifício dos Paços do Concelho, na Praça de Sertório. A sua localização actual não é a ideal, em virtude de estar num extremo do edifício da Câmara Municipal, no entanto, com a abertura da porta da Rua de Olivença, esta situação fica resolvida (Fig.3).

O espaço para os utilizadores é adequado e os funcionários dispõem actualmente de uma situação mais confortável. Foi adquirido mobiliário e equipamentos, como secretárias, cadeiras para os leitores, fotocopiadora, impressora, etc. A iluminação também não foi descurada, rondando os 500 lux.

Na sala de leitura é feito o atendimento dos utilizadores, com duas mesas e 12 lugares; possui estantes metálicas onde são colocados os documentos que pertencem às classes 0 e 9 da CDU, porque consideramos que são dos mais solicitados, e dois postos de trabalho. A colecção de referência actual é composta por uma enciclopédia, dicionários, bibliografias, acesso à Internet, entre outras, e localiza-se na denominada “Sala de Leitura”, onde estão dois funcionários e é de livre acesso. É a Sala 1.

No espaço maior estão todos os outros documentos (depósito), colocados em estantes, e um posto de trabalho, que realiza, sobretudo, funções de catalogação. É a

Sala 2. Esta tem um elevado pé direito, que permitirá, no futuro, a construção de um piso superior, possivelmente através de uma estrutura metálica adequada para suportar uma grande carga de peso e cuja construção fará menos transtorno do que em betão armado. Possui excelentes condições ambientais para armazenamento de documentos, cuja humidade está situada entre 45% e 55%.

Na sala pequena (Sala 3) funciona o gabinete da responsável do Serviço.

No ano de 2005, prevê-se que a sala em frente também seja integrada neste serviço, destinando-se a sala de tratamento documental, e também para o desenvolvimento da Biblioteca Digital do Património Cultural, cujo projecto será apresentado na Parte II deste trabalho.

Referimos ainda que as instalações sanitárias, incluindo para deficientes motores, ficam nas suas proximidades. Poderá também ser feito um aproveitamento e dinamização do espaço do corredor, com estantes-expositores, vitrines, espaço Internet, etc.

As dimensões dos referidos espaços são os seguintes: Sala de leitura/Sala 1: 26,34 m²; Sala 2: 53,73 m²; Gabinete/Sala 3: 13,89 m²; Depósito 1/Arrecadação: 15,40 m². Para uma melhor percepção dos espaços referidos, veja-se a planta da Fig.3.

Outras questões que também foram consideradas: a estrutura suportar pesos, o isolamento térmico e sonoro, o chão ser de mosaico¹⁸, os equipamentos necessários, (tendo em consideração os meios financeiros disponíveis), o número de funcionários especializados em trabalhos documentais, as necessidades dos utilizadores e o tipo de serviço prestado.

¹⁸ O chão de mosaico é frio, mas não é aconselhável a utilização de outros, como a madeira, porque no r/c do edifício da Câmara Municipal existem térmitas, muito difíceis de eliminar, apesar de já ter ocorrido uma desinfestação. Esta situação leva a grandes precauções, pelo que optamos por soluções que não despertem o ataque das térmitas, como, por exemplo, estantes metálicas.



Fig. 2 – O Núcleo de Documentação e Informação
da Câmara Municipal de Évora:
situação anterior a 2003.

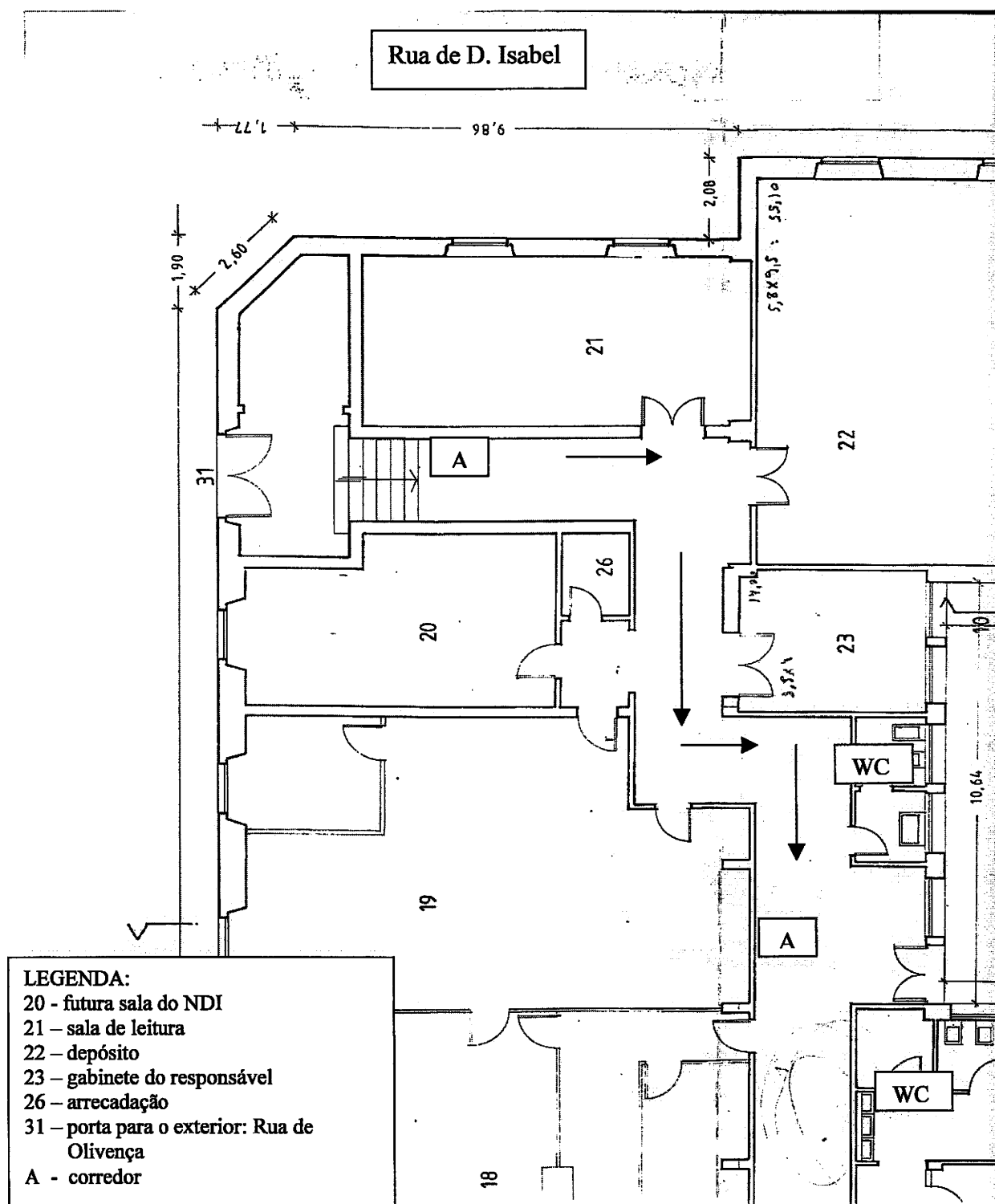


Fig. 3 – Planta dos Paços do Concelho de Évora.
 Instalações do Núcleo de Documentação e Informação

3. Os objectivos e as funções

Os objectivos fundamentais do Núcleo de Documentação e Informação são: recolha, tratamento, armazenamento, recuperação, difusão e utilização da informação relativa a Évora e à região do Alentejo e a questões técnicas relacionadas e de interesse para os diversos serviços da autarquia, como arquitectura, demografia, política, engenharia, arqueologia, história, etc. No entanto, a sua especialização é na área de património cultural do concelho de Évora.

Tem como funções promover o conhecimento, nas suas múltiplas vertentes, de Évora e da sua região, de forma a permitir a todos os utilizadores o maior volume de informação e apoiar as solicitações e as acções desenvolvidas pelos diversos serviços da Câmara Municipal.

Estes factores implicam que exista uma vertente de investigação a nível do património histórico-cultural de Évora e produção de documentação que não exista, isto é, planificar e realizar projectos de investigação e de desenvolvimento. Por esta razão, o NDI/CME deve procurar e localizar as fontes de informação sobre património, ou seja, localizar e conhecer os documentos produzidos neste âmbito temático e geográfico e a informação relacionada com as respectivas áreas de conhecimento (arquitectura, arqueologia, história, arte, pintura, etnografia, etc.)

Esta informação deve ser disponibilizada aos utilizadores internos e externos e apoiar as necessidades dos diversos serviços da autarquia. Deve estar informatizada, criando-se bases de dados correspondentes.

Numa fase posterior, a Câmara Municipal de Évora deverá permitir a criação de um serviço integral de informação, em vez da proliferação de diversos serviços de informação sectoriais, organizados por diversos serviços municipais que não actuam de forma coordenada ou planificada. Deve considerar-se um serviço de informação à comunidade, permitindo o acesso à informação, o apoio à formação e ao desenvolvimento pessoal, o fomento do desenvolvimento cultural, tornando-se um serviço integrado, no qual o atendimento e todas as outras funções cooperam orientadas pelo objectivo de servir o cidadão.

4. Os utilizadores

A criação do NDI/CME visava inicialmente apenas a organização dos fundos bibliográficos e apoiar os órgãos de comunicação social, como já referimos. No entanto, as constantes solicitações internas e externas foram definindo a missão, os objectivos e as funções deste serviço e conduziram à sua especialização em património cultural de Évora. Não houve qualquer decisão da autarquia, foram os diversos serviços e os utilizadores externos que conduziram o centro de documentação e informação neste sentido. Porém, neste processo, não podemos omitir a formação académica e o interesse pessoal dos dois funcionários que então integravam o serviço, que procuraram sempre satisfazer as solicitações que surgiam.

A imagem¹⁹ que o utilizador tem de um serviço é transmitida, em grande parte, pelo funcionário que faz o atendimento. Como refere J. E. Wright “uma biblioteca especializada deve ser aquele local onde os pedidos de informação são recebidos com prazer e atendidos com tenacidade.”²⁰ As organizações devem investir na qualidade do atendimento, o qual só se consegue com profissionais com formação e experiência adequados.

Todos os serviços com estas características devem organizar-se em volta do utilizador, pelo que se deve procurar definir o seu perfil tendo em atenção a conveniência de corresponder aos diversos interesses, de modo a não marginalizar qualquer um deles no acesso à informação.

Por intermédio dos elementos existentes nas requisições preenchidas pelos utilizadores, foi-nos possível chegar a conclusões importantes para compreendermos o caminho percorrido pelo Núcleo de Documentação e Informação, o perfil do utilizador e a definição da sua missão. O quadro que apresentamos de seguida, permite-nos visualizar o número de utilizadores atendidos no período entre 1988 e 2003, correspondente a 16 anos de funcionamento.

A análise dos dados permite-nos concluir que houve um acréscimo até 1996, ano em que se registou um elevado número de utilizadores (2518) e a partir deste ano começou a registar-se uma progressiva diminuição. Esta situação pode ter explicação

¹⁹ A imagem de uma organização é o conjunto de ideias e de sentimentos que o público partilha a seu respeito.

²⁰ Cf. J. E. Wright – “A biblioteca especializada e o serviço informativo” in Wilfred ASHWORTH – *Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1971, p. 11.

nas condições existentes no serviço, cuja qualidade diminuiu, sobretudo, devido à falta de espaço físico, o qual não permitia o tratamento bibliográfico (o material recebido era simplesmente guardado em caixas), ausência de divulgação e péssimas condições para consulta.

Anos	N.º Utilizadores
1988	312
1989	728
1990	1685
1991	1684
1992	1520
1993	1656
1994	1472
1995	1956
1996	2518
1997	1798
1998	1563
1999	1264
2000	1365
2001	964
2002	933
2003	1066

Quadro nº.2: N.º. de Utilizadores anuais (1988 a 2003)
do NDI/CME.

No ano de 2003 registaram-se mudanças significativas, como já referimos, com a reorganização do serviço, nomeadamente no que respeita ao espaço físico, que permitiu dispor de uma Sala de Leitura, com duas mesas e seis lugares cada uma e, por outro lado, iniciou-se a automatização do catálogo, isto é, o tratamento documental com o Porbase e a futura disponibilização através da Internet da base de dados bibliográficos. Estas mudanças permitem uma melhoria na satisfação do utilizador.

Em virtude de possuírmos requisições sobre os utilizadores de 1988 a 2003, decidimos seleccionar três anos: 1988, 1995 e 2003 (amostra), correspondentes, respectivamente, ao primeiro ano²¹, ao ano intermédio e ao último ano, para realizarmos o estudo do perfil do utilizador, e das solicitações temáticas que eram apresentadas. Os elementos retirados destas requisições e a sua análise comparativa permitiu-nos chegar a conclusões importantes.

²¹ A requisição começou a ser distribuída a partir de 23 de Março de 1988. Anteriormente, apenas se anotava numa folha de papel.

Por outro lado, procedemos também à distribuição, durante o mês de Maio de 2003, de 29 inquéritos a utilizadores que frequentaram o Núcleo de Documentação (Anexo N.º2), dos quais foram devolvidos 25. Este inquérito tinha por objectivo: confirmar o perfil do utilizador, de acordo com os elementos obtidos anteriormente através da análise dos dados retirados das requisições já mencionadas, a imagem que tinha do serviço, relativamente às instalações, equipamentos, fundos documentais, atendimento, satisfação das suas necessidades, entre outras, e conhecer a posição que o utilizador tinha face às Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Neste âmbito, e conjugando todos os resultados obtidos, chegámos às seguintes conclusões:

- O número de utilizadores externos é superior ao número de utilizadores internos (funcionários da autarquia) e a maioria tomou conhecimento da existência do Núcleo de Documentação através de colegas, professores ou por indicação de outros serviços da autarquia.
- O objectivo da sua deslocação é a obtenção de documentação e informação sobre Évora e o Alentejo, sobretudo, relacionada com a história, a arqueologia, o urbanismo, a arquitectura e o ambiente. Os meses com maior frequência são Março e Maio e o menor é Agosto (período de férias). A frequência de utilização do serviço é esporádica, sobretudo, porque é uma biblioteca especializada em Évora e no Alentejo.
- Consideram que o serviço possui um fundo bibliográfico muito satisfatório, a pesquisa bibliográfica é insuficiente noutras bibliotecas e/ou centros de documentação e o atendimento é eficaz. No que respeita ao trabalho desenvolvido pelos funcionários do Núcleo de Documentação, é considerado bom, quer no que respeita à eficiência e rapidez no atendimento, quer no que respeita à informação e orientação dos utilizadores.
- O utilizador consulta a documentação no local, mas também faz empréstimo domiciliário.
- Relativamente às instalações²² e equipamentos, os utilizadores consideram:
 - iluminação: suficiente/má,
 - ventilação e aquecimento: suficiente/mau,

²² O inquérito foi preenchido em Maio de 2003, quando ainda não existia a Sala de Leitura, pelo que as respostas não correspondem à situação actualmente existente.

- nível de ruído: bom /suficiente,
 - mobiliário: mau,
 - número de lugares disponíveis para consulta: mau,
 - serviço de fotocópias: mau.
- A maioria dos utilizadores considera muito útil o Núcleo de Documentação possuir equipamento multimédia que permita outro tipo de leituras, uma vez que existe também documentação nestes suportes (vídeo, DVD, CD-ROM).
 - No que respeita à utilização de computador, verificámos que a maioria utiliza-o regularmente, sobretudo, no domicílio, no emprego ou na escola. Também utiliza frequentemente a Internet, sobretudo, para estudo/aprendizagem, correio electrónico e actividades profissionais. Recorre a *sites* da Administração Pública quando necessita de informação específica.
 - Quanto à questão de saber o que é uma biblioteca digital obtivemos 9 respostas negativas e 14 respostas positivas, apesar de 8 destas não indicarem a denominação de alguma utilizada.
 - Consideram que o Núcleo de Documentação deveria melhorar no que respeita às instalações físicas, mobiliário, iluminação, equipamentos (21); existência de terminais ligados à Internet (15); alargamento do horário de atendimento público (13); constituir uma biblioteca digital especializada (10); divulgação dos serviços e produtos (2); ampliação dos fundos documentais (2), maior especialização nas áreas ligadas à gestão autárquica (1); localização num espaço mais visível (1).²³

O perfil do utilizador define-se, em termos gerais, da seguinte forma:

- são estudantes do ensino universitário (licenciatura e mestrado) e do secundário; os utilizadores internos são, sobretudo, técnicos superiores;
- os grupos etários com maior número são o de 11-20 anos e o de 21-30 anos;
- relativamente ao grupo sexual dos utilizadores, o que tem mais ocorrências é o feminino;

²³ Os números apresentados entre parêntesis curvos correspondem ao número de respostas dadas nos inquéritos.

- a maioria reside em Évora, no entanto, também há utilizadores de outras regiões portuguesas (por exemplo, Chaves, Aveiro, Madeira, etc.) e estrangeiros (por exemplo, Madrid);
- Os assuntos mais solicitados são relativos a Évora e/ou Alentejo, nas áreas do Património Cultural.

Utilizadores

Ano	Nº. total de Utilizadores	Utilizadores		
		Internos	Externos	Não especificados
1988	313	156	155	2
1995	1997	404	1564	29
2003	1066	259	807	-

Quadro nº.3: Caracterização dos Utilizadores do NDI/CME

Idade dos Utilizadores

Ano	1988	1995	2003
Grupo Etário			
Até 10 anos	6	46	3
11-20 anos	32	735	203
21-30 anos	91	504	457
31-40 anos	28	132	128
41-50 anos	5	75	164
51-60 anos	3	27	67
61-70 anos	-	7	21
71-80 anos	1	-	-
Sem indicação ¹	103	471	23

Quadro nº.4: Caracterização dos Utilizadores do NDI/CME.

Grupos etários

¹ São, sobretudo, os utilizadores internos que não indicam a idade.

Utilizadores Internos

Categoria Ano	Nº. total de Utilizadores	Profissão				
		Eleitos ¹	Téc.Sup. Chefias ²	Funcionários ³	Serviços ⁴	Outros ⁵
1988	156	23	44	54	5	30
1995	404	22	212	143	-	27
2003	259	3	175	51	5	28

Quadro nº.5: Caracterização dos Utilizadores Internos do NDI/CME.

¹As requisições referentes ao Presidente, Vereadores e outros detentores de cargos políticos, foram integradas no grupo designado “Eleitos”, para permitir a sua confidencialidade.

²A este grupo pertencem as chefias de divisão e de departamento.

³Neste grupo integrámos os funcionários administrativos, tesoureiro, telefonistas, etc.

⁴A requisição é preenchida em nome do serviço e não de um funcionário.

⁵Neste grupo estão inseridas, sobretudo, as profissões técnicas, como fiscal, desenhador, etc.

Utilizadores Externos

Profis- são Ano	Nº. total de Utiliza- dores	Estudantes				Professores				Outros Grupos Profissio- nais ⁴
		Bás.	Sec.	Univ ¹	Outros ²	Bás.	Sec.	Univ	Outros ³	
1988	155	15	16	41	3	6	4	7	18	45
1995	1564	248	307	494	53	1	-	1	137	153
2003	807	51	47	330	4	2	23	12	30	308

Quadro nº.6: Caracterização dos Utilizadores Externos do NDI/CME.

1 Os estudantes universitários englobam os de cursos de licenciatura, pós-graduação e mestrado.

2 Não indicam o ano de escolaridade.

3 Neste grupo estão englobados os que não indicam o grau de ensino, 1 professor de música e 2 professores de alfabetização.

4 Outros grupos profissionais:

1988: Jornalistas-4; actor-1; investigador-3; arquitecto paisagista-8; engenheiro-3; desenhador-2; electrecista-1; arqueólogo-1; inspector do Min. Da Educação-1; economista-2; realizador de cinema-1; capitão da Guarda Fiscal-1; empregado bancário-1; animador cultural-1; médico-1; recepcionista-1; geógrafo-1; etc.

1995: empresário-3; arqueólogo-4; funcionário público-5; actor-2; enfermeira-8; jornalista -4; técnico de turismo-3; economista-8; psicólogo-4; sacerdote-4; médico-4; arquitecto-19; engenheiro; empregado bancário-4; doméstica-3; aposentado-4; turista-5; missionária-2; jurista-2; antropólogo-2; etc.

2003: arqueólogos e historiadores-36; arquitectos-90; engenheiros-38; etc.

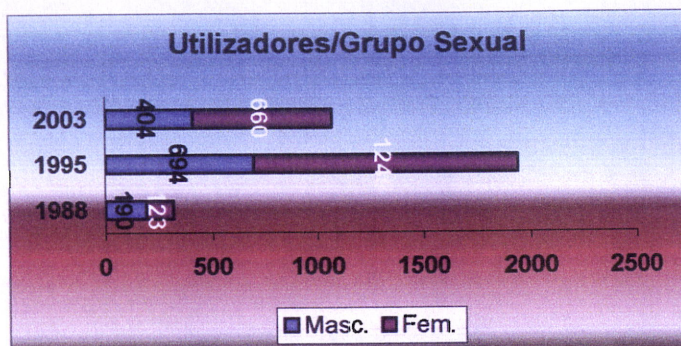


Gráfico n.º 1: Caracterização dos Utilizadores do NDI/CME (1988, 1995, 2003). Grupo Sexual.

Assuntos (%)

Assunto ¹ (%)		
Anos	Évora e/ou Alentejo	Outros (Portugal, Europa, Mundo e temáticos)
1988	73%	27%
1995	47%	53%
2003	87%	13%

Quadro n.º 7: Assuntos solicitados pelos Utilizadores do NDI/CME. Área geográfica.

¹ Assuntos: história, património, megalitismo, jornais locais e regionais, estatísticas, gastronomia, toponímia, biografias, arquitectura, geografia, actividades autárquicas, etnografia, eleições, poder local, turismo, ambiente, etc.

5. Os fundos documentais

5.1. A caracterização

No Núcleo de Documentação e Informação existem essencialmente dois fundos: um relativo aos documentos de interesse para a actividade da autarquia (administração pública central e local, urbanismo, Comunidade Europeia, desporto, sociologia, etc.) e outro relativo a temas locais, nomeadamente, relacionado com o património cultural de Évora e da região, sendo o serviço na cidade onde é possível encontrar mais informação em qualidade e quantidade. Todavia, existem também muitas obras, nomeadamente monografias portuguesas e estrangeiras e de literatura, que são oferecidas à Câmara Municipal, e cujo destino deveria ser a biblioteca pública municipal, mas que face à sua inexistência, são integradas neste serviço.

Sempre considerámos que o tema local é um dos elementos que com mais força reforçam as raízes de união dos grupos humanos com o seu meio.²⁴ De acordo com a IFLA (Federação Internacional das Associações Bibliotecárias) nos seus vários Manifestos (1973, 1977, 1986, 1994) respeita à biblioteca pública a difusão da informação sobre temas e questões locais. Todavia, a Biblioteca Pública de Évora não realiza nenhuma destas funções.

No NDI existe, essencialmente, documentos textuais impressos: monografias, processos, relatórios, publicações periódicas, recortes de jornais. No entanto, também possui documentos não livro, como postais ilustrados, desenhos, plantas, cartazes, folhetos, audiovisuais, CD-Roms, que não foram alvo de qualquer tratamento. Estima-se que sejam cerca de 15 mil espécies documentais.

5.2. O circuito documental: da entrada à difusão

O Núcleo de Documentação e Informação deve afirmar-se como um lugar de informação organizada, o que implica a sua avaliação, análise, catalogação, classificação, indexação e difusão, incluindo a disponibilização da base de dados através de redes informáticas, de forma que este serviço seja um verdadeiro sistema de informação.

Seleccção e Aquisição:

A gestão de fundos documentais é uma das mais importantes competências do profissional da informação, cabendo-lhe “elaborar e aplicar os critérios de selecção, de aquisição e de eliminação de documentos que permitam constituir e organizar colecções de qualquer natureza ou de fundos de arquivos, conservá-los e torná-los acessíveis, mantendo-os em dia, retirando-lhes os elementos inúteis, de acordo com as necessidades dos utilizadores.”²⁵

A selecção documental é a primeira operação da cadeia documental, aquela que permite criar e manter um fundo capaz de satisfazer as necessidades dos utilizadores e cumprir os objectivos para esse mesmo sistema.

²⁴ Sobre a importância dos temas locais veja-se o artigo de Juan José Fuentes Romero – “La sección de temas locales ante la sociedad del conocimiento y de la información” In *Páginas a&b*, nº. 13, 2004, p.133.

²⁵ ECIA – European Council of Information Associations. *Referencial Europeu de Informação e Documentação*. Lisboa: INCITE, 2001, p. 13.

O número de documentos recebidos diariamente na Câmara Municipal de Évora é muito grande, pelo que é necessário seleccionar a documentação de acordo com a missão, os objectivos e as funções definidas para o NDI/CME. Esta selecção implica que documentos de carácter “técnico-generalista” sejam enviados directamente para os respectivos serviços (ex. o jornal semanal “Urbanismo & Construção”, “Viagens & Turismo”, “Jornal dos Arquitectos”, Agendas Culturais, etc.) e até para reciclar (ex. Jornais nacionais diários e semanais e regionais, como o “Jornal da Trofa”, “Póvoa do Varzim”, “Linhas de Elvas”, “Notícias da Amadora”, boletins municipais, etc).

Por outro lado, deverá haver sempre atenção para recolher a documentação produzida pela e para a Câmara e até de outras instituições; com frequência, os vários serviços autárquicos “esquecem-se” de enviar a documentação produzida, como folhetos, cartazes, relatórios, entre outros.

A aquisição de documentos faz-se através de compra, oferta ou permuta, tendo sempre em consideração os objectivos e funções do NDI/CME. A compra faz-se com base em dois critérios: primeiro, documentação de âmbito histórico e patrimonial relativo a Évora e à região, mesmo que se trate de edições antigas, o que implica o recurso a “alfarrabistas” e leilões; segundo, documentação solicitada e de interesse para os vários serviços da autarquia (poder local, estatísticas, arquitectura, urbanismo, história, legislação, etc.). No entanto, temos que ter em consideração as verbas disponíveis.

No que respeita a futuras doações, estabeleceu-se que apenas são recebidas as espécies que se possam integrar no serviço. Na última doação recebida (Dr. Pires Gonçalves), já se procedeu nesta conformidade, ou seja, os documentos relacionados com medicina, actividade profissional do doador, não foram seleccionados para integrar o acervo do NDI/CME.

A permuta de publicações entre a Câmara Municipal de Évora e outras instituições, nas quais estão englobadas algumas estrangeiras, como, por exemplo, a Biblioteca do Congresso e a Universidade Complutense (Madrid), também é uma realidade, uma vez que a Câmara possui publicações da sua responsabilidade, como o *Boletim A Cidade de Évora*.

Carimbagem:

Todos os documentos *entrados*, após selecção, são carimbados. Utilizamos dois tipos de carimbos: o simples, onde apenas consta o nome da instituição e do serviço, que é colocado:

- Monografias e “literatura cinzenta”: página do índice, de 50 em 50 páginas e na última página do texto,
- publicações periódicas: na primeira e na última páginas de texto; se for uma publicação com elevado número de páginas procede-se como na anterior, isto é, de 50 em 50 páginas,
- nos outros documentos coloca-se em local que não seja prejudicial.

O outro carimbo tem o nome da instituição e do serviço (siglas), número de registo, cota e data de entrada na base de dados.

Registo, Catalogação, Indexação, Cotagem e Arrumação:

A automatização é o ponto de encontro entre o desenvolvimento das novas tecnologias e a transferência de informação, devendo ser considerada como um vector de qualquer sistema de informação. Neste âmbito, a sua utilização nos Centros de Documentação e Informação valoriza os respectivos serviços, permitindo uma resposta mais eficaz e rápida às solicitações que lhe são dirigidas e um acompanhamento do desenvolvimento tecnológico. Permite uma melhoria na gestão documental, na difusão, facilidade na pesquisa e maior capacidade de resposta. Há, assim, uma optimização dos serviços.²⁶

O investimento nos recursos tecnológicos é um dos objectivos do Núcleo de Documentação, pelo que temos previsto, para uma fase posterior e de acordo com disponibilidade orçamental, a aquisição de um sistema integrado de gestão documental – **Horizon**²⁷, o qual associado às tecnologias digitais, permitirá um acesso mais eficaz e eficiente aos recursos informativos.

²⁶ Sobre este assunto veja-se Luís Filipe de Abreu Nunes – “Aplicação da informática nos Serviços de Documentação e de Informação” in *Cadernos BAD*, nº. 1, 1984, pp. 73-79.

²⁷ O “horizon” foi desenvolvido pela Ameritech Library Services e amplamente utilizado como solução de automatização de bibliotecas nos EUA e outros países. É um sistema em ambiente gráfico com arquitectura cliente/servidor que utiliza um banco de dados relacional SQL. O formato de catalogação utilizado é o padrão internacional MARC. Sobre este sistema veja-se: Maria Cecília

Em 2003, por questões orçamentais, apenas foi adquirido o módulo de catalogação e pesquisa do sistema “PORBASE” - “Catwin” e “Pacwin”, da Biblioteca Nacional de Lisboa, utilizado para monografias, publicações em série, analíticos, recursos electrónicos, registos de vídeo e áudio, CD-Roms. Iniciou-se a sua utilização a 7 de Outubro, pelo tratamento documental das monografias e em finais de 2004 a base de dados já ultrapassava 5 mil monografias, aguardando apenas a instalação do módulo “Packweb” (adquirido em 2004), para disponibilização do catálogo através da Internet.²⁸ O processo de implementação do sistema processou-se de uma forma muito fácil e a disponibilização da Base de Dados Bibliográfica da Biblioteca Nacional permite a importação de dados existentes (ISO 2709), o que facilita muito a catalogação.

A catalogação é a operação que consiste na descrição física de um documento com vista à organização de catálogos, e tem o objectivo de identificar uma espécie documental e permitir a sua posterior recuperação. Para executarmos esta tarefa utilizamos as regras que estão contidas na Descrição Bibliográfica Internacional: ISBD(M) para as monografias, ISBD(S) para os periódicos e ISBD(NBM) para o material não livro, e as ISBD(er) para os documentos electrónicos²⁹. Para os “cabeçalhos” utilizamos “As Regras Portuguesas de Catalogação”³⁰.

Pragana Chataignier e Margareth Prevot da Silva – “Biblioteca Digital: a experiência do IMPA” in *Ci. Inf.*, Brasília, V.30, n.º. 30, 2001, pp. 7-12.

²⁸ A aquisição do PORBASE 5.3 foi decidida por nos dar garantia face à sua ligação à Biblioteca Nacional, vocacionada para desempenhar um papel de referência nas bibliotecas e nos centros de documentação em Portugal. É um sistema versátil, de interface amigável e de fácil utilização. A sua arquitectura consiste nos seguintes módulos: Catwin – interface de catalogação que respeita integralmente o formato UNIMARC, mas não obriga ao seu conhecimento profundo, podendo ser usado por utilizadores desde o nível básico até ao profissional mais exigente; Pacwin e Pacweb – recuperação da informação por vários pontos de acesso, permitindo a criação de bibliografias personalizadas, impressão e/ou ordenação segundo vários critérios definidos pelo utilizador, e exportação de registos em formato normalizado ISO 2709; Usewin: automatização da circulação e empréstimo de obras, com registo e gestão de leitores; Aqwin: controlo de encomendas a fornecedores e recepção de obras, com gestão “Kardex” para periódicos; Pacnet: acesso por Z39.50 (para servidores Unix ou Linux). – José Luís Borbinha – “Projectos Porbase 5 <http://porbase5.bn.pt>” in *Notícias Porbase*, n.º. 1, Março de 2001.

²⁹ Sobre a catalogação de documentos electrónicos veja-se o artigo de Gina Guedes Rafael – “Documentos electrónicos: da biblioteca de papel à biblioteca digital” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, n.º. 6, 2001, pp. 7-20.

A indexação é o tratamento do conteúdo dos documentos e tem por objectivo no nosso serviço prestar informação pertinente e actualizada, ponderados os diversos perfis dos nossos utilizadores. Assim, estabeleceu-se que terá que haver uma análise cuidada e rigorosa dos vários documentos, tendo em vista a representação coerente dos respectivos conteúdos. Por esta razão, são identificados, em média, até quatro assuntos por obra, tal como o previsto no Manual da SIPORbase – Sistema de indexação em português, editado pela Biblioteca Nacional. No que respeita à representação dos assuntos, observam-se os princípios de indexação, previstos no referido manual – princípio terminológico, princípio da entrada única, princípio da entrada específica, princípio da entrada directa e princípio da pré-coordenação.

Na classificação utilizamos a CDU - “Classificação Decimal Universal”³¹, que é também a base do nosso sistema de cotagem e arrumação das monografias nas estantes, de forma racional e que permite a sua mobilidade, sistematiza os assuntos e facilita o livre acesso às estantes. Os assuntos devem estar devidamente assinalados nas estantes, de acordo com as ordens de classes da “CDU”.

Actualmente, a *arrumação* é feita da forma que a seguir indicamos: monografias – estantes metálicas, de acordo com a Classificação Decimal Universal; publicações periódicas – são arrumadas pelo número de registo, de forma crescente, dentro de cada título por ordem numérica e quando necessário, dentro de caixas apropriadas, designadas “viúvas”; *literatura cinzenta* (processos, relatórios, planos, estudos, etc.) – armazenada em caixas de arquivo de papelão, com um tratamento igual às monografias; recortes de jornais (temáticos) – colados sobre folhas de papel onde está registado o nome do periódico, a data e a página,

A informação digital é geralmente efémera, pelo que deve ser copiada de forma a ficar preservada; os documentos retirados da Internet devem ser seleccionados tão cuidadosamente como qualquer outro documento a ser integrado na colecção do serviço.

³⁰ As regras portuguesas de catalogação estão organizadas numa obra com o mesmo título, editada em 1984, pelo Instituto Português do Património Cultural, elaboradas a partir da ISBD – International Standard Bibliographic Description.

³¹ A CDU – Classificação Decimal Universal baseia-se na divisão do conhecimento em dez categorias principais; é hierárquica, isto é, cada classe é subdividida, existindo, portanto, uma subordinação dos conceitos. Assim, a extensão da notação (código numérico) é proporcional à especificidade do assunto. Estas notações têm também uma dupla função: permitir uma correcta arrumação dos documentos nas estantes, de acordo com o sistema principal e facilitar a sua recuperação pelos diversos conceitos nele abordados através das diferentes entradas no catálogo de assuntos.

armazenados em caixas de arquivo, consoante o assunto que tratam e ordenadas por ordem alfabética; desenhos e cartazes – colocados em ficheiros verticais e horizontais.

Todavia, deve-se rever se esta é a forma mais correcta e outras espécies documentais terão que ser alvo de um estudo (audiovisuais, multimédia, postais ilustrados, folhetos, CD's áudio, discos em vinil³², CD-Rom's).

Existe ainda uma *zona especial* denominada por “Reservados” (Sala 3), onde são colocados os documentos considerados valiosos (edições antigas ou raras, manuscritos, desenhos e plantas antigas, etc.).

Difusão:

O tipo ou tipos de difusão a utilizar num serviço desta natureza, terá que ter em vista os interesses dos utilizadores internos e externos.

Durante os primeiros anos de funcionamento do serviço, foi elaborado um boletim bibliográfico mensal, temático, em papel, com os documentos recebidos na autarquia, o qual era distribuído por todos os serviços. Todavia, devido à falta de espaço que impossibilitava a realização das respectivas tarefas documentais e a sua arrumação nos devidos locais, permitindo a sua localização e satisfação do pedido do utilizador, conduziu à não elaboração do referido boletim.

Neste momento, a difusão feita é por *e-mail* interno e apenas relativa a obras de interesse para alguns funcionários da autarquia; no entanto, com a instalação, em breve, do módulo “Packweb”, ficará disponível a base de dados bibliográfica na Internet, acedida através do *site* da Câmara, no qual existirá também uma rubrica onde serão colocadas, as *novidades mensais* recebidas no Núcleo de Documentação e Informação.³³ Está também prevista a aquisição de um “expositor-estante” para colocar as publicações recebidas.

Para o final do ano de 2005, será realizada uma exposição bibliográfica, acompanhada de um catálogo em papel e *on-line*, subordinada a todos os temas

³² Sobre a preservação de registos sonoros, veja-se o guia de autoria de Pedro Félix – *Preservar o património: registos de som*. Lisboa: INATEL, 2000.

³³ Os catálogos automatizados constituem uma ferramenta inestimável, em virtude de facilitarem maior rapidez de acesso à informação documental, assim como possibilitarem um aumento exponencial dos pontos de acesso à informação relativamente aos catálogos manuais.

relativos a Évora. Apesar destes elementos estarem disponíveis na base de dados na Internet, será também uma acção de divulgação do próprio serviço.

Consideramos que este serviço deverá ser instrumento essencial no processo de educação, informação e conhecimento da Câmara Municipal de Évora e da nossa comunidade. Não pode ser um simples armazém, mas um serviço “vivo”.

Todavia, não poderá ficar apenas com estas valências, mas deverá proceder a uma mudança organizacional relacionada com o Património Cultural, uma vez que é considerada a sua área de especializada, definida pelos utilizadores.

6. Os serviços e os produtos bibliotecários

“No futuro, só terão êxito as organizações que investirem na qualidade dos seus produtos e/ou serviços”³⁴, sendo um dos aspectos fundamentais da qualidade o da melhoria do atendimento de utilizadores.

A leitura de presença e o empréstimo domiciliário:

No Núcleo de Documentação e Informação existe leitura de presença, pelo que temos duas mesas e 12 lugares. O acesso às estantes é livre, ainda que o funcionário, na maioria dos casos, seja fundamental para orientar o utilizador na sua pesquisa.

Existe uma requisição que é utilizada para leitura de presença e empréstimo, sendo este feito mediante a entrega de cartão de identificação (bilhete de identidade, cartão de estudante, etc.). Foi elaborado o regulamento de empréstimo domiciliário, que aguarda aprovação superior. No entanto, em termos gerais, tem-se praticado o empréstimo, utilizando regras de “bom senso”, ou seja, no caso de obras muito consultadas, o empréstimo apenas é feito ao fim-de-semana ou de um dia para o outro; os utilizadores geralmente cumprem estas disposições.

O horário de atendimento ao público praticado actualmente é o seguinte: das 9 às 12,30h e das 14 às 17,30h, mas deverá ser alterado para: das 10,00h às 17,30h, o que é possível porque existem dois funcionários neste sector. Por outro lado, em breve terá equipamento que permite a consulta do catálogo e acesso livre e gratuito à Internet e reprografia, de acordo com normas estipuladas.

³⁴ Cf. Rui Pereira Freitas – *Atendimento de clientes*. [s.l.]:RPF-Psicologia Organizacional, Lda., [1996], p. 9.

O serviço de referência:

O serviço de informação e de referência³⁵ tem por objectivo prestar apoio pessoal e directo aos utilizadores, sistematizando e organizando a informação prestada, sendo mais exaustivo nas bibliotecas especializadas ou centros de documentação, como é o caso do NDI/CME. Este serviço deverá informar, formar e orientar os utilizadores, ou seja, acolher os utilizadores, resolver as suas consultas e assessorá-los na escolha de uma obra ou de uma fonte de informação. Actualmente também são prestadas informações através de telefone e correio electrónico.

Assistimos a uma crescente importância do uso e valor da informação, aliada a uma valorização crescente do papel dos profissionais cujos produtos e serviços servem as novas necessidades dos utilizadores da sociedade de informação. Deve ser concedida relevância à gestão dos serviços aos utilizadores, ou como refere Paula Ochoa, ao trabalho de referência, para que se possa garantir níveis de qualidade. Enquadra-se na perspectiva sociológica do serviço, em virtude de se tratar de “um conjunto de actividades em permanente interacção com os utilizadores, cuja importância tem vindo a ganhar destaque com as recentes medidas de gestão de qualidade ligadas ao primado do utilizador e a valores de excelência para atingir a sua satisfação”.³⁶ Existem três áreas fundamentais neste tipo de serviço: visível (aparência física, comportamento amável e vocabulário cortês), relacional (competência técnica, contratual e ritual) e relação pesquisa-acção (obriga a uma atitude pró-activa na procura de informação, criando formas de auto-formação constantes). As mudanças organizacionais que se têm implementado têm sofrido algumas resistências por parte dos funcionários de escalão etário mais elevado, sobretudo, no que respeita à aceitação das tecnologias informáticas.³⁷

³⁵ Sobre este assunto, quer em termos históricos, quer em termos de terminologia, veja-se o artigo de José Antonio Merlo Vega – “El servicio bibliotecario de referencia” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 3, 2000, pp. 94-126.

³⁶ Cf. Paula Ochoa – *A obsolescência profissional e as novas tecnologias* [...], 1999, p.4.

³⁷ Deve-se combater a obsolescência profissional, ou seja, o grau de desactualização em conhecimentos e competências que um profissional atinge no seu desempenho actual e futuro no posto de trabalho. Por outro lado, a resistência à mudança é um fenómeno organizacional que deve ser gerido com a máxima atenção, sendo uma resposta emocional e comportamental perante mudanças tecnológicas, administrativas ou comportamentais que alteram a rotina do trabalho (por exemplo: erros propositados, esquecimentos, apatia, indiferença, resignação, etc.).

Neste âmbito, o NDI/CME enquanto biblioteca especializada, tem uma função informativa, procurando satisfazer todos os pedidos de informações requeridas, pelo que o pessoal deverá ser especializado e dominar as fontes de informação, nomeadamente, sobre o Património Cultural de Évora existentes no serviço e até aquelas que estão em colecções externas. Deverá também possuir características específicas, como ser afável, educado e objectivo.

Documentos informativos e normativos:

Procedeu-se também à elaboração de documentos informativos e normativos que fornecem aos utilizadores conhecimentos sobre a localização, o funcionamento, o nível de qualidade que lhe está ligado, os seus direitos e deveres, e vários regulamentos, como: Regulamento do Serviço de Reprografia, Regulamento de Acesso à Internet e Regulamento de Empréstimo Domiciliário. Estes folhetos divulgativos e informativos estarão à disposição dos utilizadores. Neste momento, aguardam aprovação superior.

Estes produtos são ferramentas idóneas para a melhoria contínua do serviço, uma vez que contém compromissos explícitos e mensuráveis através de indicadores quantificáveis que servem também para avaliar continuamente o serviço. Esta avaliação deve ser feita semestralmente, no que respeita ao funcionamento do serviço, das consultas, da colecção; periodicamente, devem realizar-se inquéritos de opinião e de satisfação para medir a satisfação do utilizador, assim como criar condições para que sejam feitas sugestões e ou reclamações, que devem ser encaradas como uma fonte indirecta de conhecimento da qualidade dos serviços prestados.

7. Os recursos financeiros, materiais e humanos

Recursos financeiros: o Núcleo de Documentação e Informação tem uma dotação própria dentro do orçamento da Divisão de Assuntos Culturais da Câmara Municipal de Évora.

Recursos materiais e equipamento: Inventário geral: 5 secretárias, 4 blocos de gavetas, 8 cadeiras, 4 armários, ficheiros metálicos (catálogo manual), 4 aquecedores, 1 bengaleiro, 2 escadotes, 2 mesas para leitura e 10 cadeiras, 2 estantes e uma mesa pequenas, 2 sofás, equipamento de cópia, impressora e scanner; 4 computadores (hardware), sendo um para consulta dos utilizadores, software: windows 2000, Porbase – Catwin, Packin e Packweb; Intranet e Internet, e-mail, 3 linhas telefónicas

internas, uma das quais também é externa. Para o ano de 2005 prevê-se a aquisição de 3 arquivos metálicos: 1 vertical e 2 horizontais (desenhos e cartazes), de um aspirador adequado e de estantes-expositores.

Recursos humanos: actualmente são 4 os funcionários a desempenhar funções no Núcleo de Documentação – 1 técnico superior (licenciatura: História, mestrado: Estudos Portugueses-Culturas Regionais), 2 técnicos profissionais de BAD e 1 técnico profissional de Comunicação Social, com acções de formação na área da biblioteconomia. Em virtude da informatização documental que se está a processar no serviço, o número de funcionários não é suficiente, não sendo, todavia, por motivos de contenção orçamental, possível a contratação de outros elementos para desempenhar esta tarefa. Previmos que a mesma esteja completa apenas em finais de 2007.



(A)



(B)



(C)

Fig. 4 – Instalações actuais do NDI/CME:
Corredor (A), Sala de Leitura (B), Depósito (C)

8. A gestão da qualidade total

O NDI/CME deve orientar os seus propósitos para encontrar os meios que favoreçam a qualidade dos seus serviços, aplicando modelos de gestão que orientem a sua visão na busca da excelência. A adopção de um modelo de administração de gestão da Qualidade Total é um processo de melhoria contínua e uma cultura ao serviço do utilizador. O sistema de gestão de qualidade total deverá utilizar o modelo EFQM e as normas ISO 9001-2000, que permitirão reorganizar o NDI/CME, em aspectos como planificação da estratégia de melhoria contínua, motivar e responsabilizar todos os funcionários, aumentar a fidelidade dos utilizadores e evitar gastos desnecessários.

Os bibliotecários e os documentalistas, enquanto gestores, devem estar atentos à aquisição de novos conhecimentos sobre produtos e serviços. Actualmente, há “um novo paradigma que consiste na necessidade de uma maior participação individual na construção de trajectórias de formação ao longo da vida profissional, que aliam flexibilidade, qualificação polivalente, técnicas e práticas de gestão, processos comunicacionais e informacional relevantes, entre as quais se encontram os processos de inovação tecnológica..”³⁸

A importância desta situação está ligada à motivação, satisfação no desempenho e no uso de novas tecnologias no seio da organização. A mudança de tecnologias implica as mudanças dos processos de trabalho como novos modelos de actuação, produtos e serviços. Em 2003, iniciou-se o processo de automatização do catálogo e a reorganização de espaços e processos; em 2004 começou-se a delinear uma segunda fase de reorganização: criação de uma biblioteca digital sobre o Património Cultural de Évora, apoiar a Câmara Municipal de Évora em todas as áreas relativas a esta temática, impulsionar e promover uma cultura orientada para a satisfação dos utilizadores (internos e externos) e preservar o conhecimento dos funcionários. Esta mudança tem que envolver as chefias de departamento e de divisão, o responsável e todos os funcionários.

Pretendemos que o NDI/CME seja um serviço prospectivo, isto é, que procura desenvolver novas oportunidades, acompanhando as novas necessidades e desafios,

³⁸ Cit. Paula Ochoa – “ A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_4.htm, 1999, p.2.

mostrando estar atento ao meio, procurando responder atempadamente, mantendo os níveis de eficácia, eficiência e inovação.

Neste âmbito, estabelecemos os nossos padrões de qualidade:

CARTA DE QUALIDADE

Os nossos compromissos garantem os seguintes padrões de qualidade:

Atendimento

A Equipa do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora está habilitada a prestar-lhe informação especializada sobre o Concelho de Évora, nomeadamente, na área do Património Cultural, através de atendimento presencial e atendimento à distância.

Os utilizadores têm ao seu dispor atendimento personalizado, garantindo a confidencialidade da informação solicitada.

Audição

O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora é receptivo às necessidades e ideias dos seus utilizadores.

Realizamos, periodicamente, estudos das necessidades de informação e questionários de opinião sobre os serviços existentes, para recolha de sugestões e introdução de melhorias no seu funcionamento.

Indicadores de Qualidade

Atendimento personalizado: 10mn

Pesquisas em bases de dados: 30mn

Pedidos e comunicações (postal, telefone, fax, e-mail): resposta até 2 dias

Fotocópias: imediatas

Sugestões/Reclamações escritas: resposta até 2 dias

A avaliação da gestão da qualidade é essencial na obtenção de novas estratégias a implementar para melhorar os serviços prestados, dando-se grande relevo ao utilizador e determina-se o impacto do serviço na instituição em que está inserido. Assim, será utilizado o EFQM, a ISO 9001-2000 e o MonitorDoc e quando estiver em funcionamento a biblioteca digital, será utilizado o Equinox.

PARTE II – A BIBLIOTECA DIGITAL DO PATRIMÓNIO CULTURAL DE ÉVORA

Capítulo 1. A Sociedade da Informação e do Conhecimento

A Sociedade da Informação e do Conhecimento é “uma sociedade onde a componente da informação e do conhecimento desempenha um papel nuclear em todos os tipos de actividade humana em consequência do desenvolvimento da tecnologia digital e da Internet, induzindo novas formas de organização da economia e da sociedade. No seu estágio final, a Sociedade da Informação é caracterizada pela capacidade dos seus membros (cidadãos, empresas e Estado) obterem e partilharem qualquer tipo de informação e conhecimento instantaneamente, a partir de qualquer lugar e na forma conveniente”.³⁹

Este conceito teve origem na literatura do pós-industrialismo (anos 60 e 70 do século XX), mas foram os desenvolvimentos tecnológicos, económicos e sociais que ocorreram nos anos 90, que maiores transformações provocaram.⁴⁰

Os termos “informação” e “conhecimento” estão intimamente relacionados e nenhum deles é simples ou preciso, são compreendidos intuitivamente e, muitas vezes, confundidos. O termo “sociedade da informação” define uma sociedade emergente caracterizada pela utilização exaustiva e eficiente de três sectores importantes da economia: a computação, as comunicações e os conteúdos.⁴¹ O conhecimento é a representação da informação⁴², o que o indivíduo adquire depois de aceder a dados, factos, imagens, sons, texto, etc. e de os colocar num contexto. A

³⁹ <http://www.unic.gov.pt/UMIC/SociedadedaInformação> (11/6/2004).

⁴⁰ Como refere Manuel Castells “[...] foram vários os acontecimentos historicamente importantes que transformaram o cenário social da vida humana. Uma revolução tecnológica, centrada nas tecnologias da informação, começou a remodelar, de forma acelerada, a base material da sociedade.” - Manuel Castells – *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002, Vol. I, p. 1.

⁴¹ Cf. Maria Manuel Borges, *De Alexandria a Xanadu*, Coimbra: Quarteto, 2002, p. 85.

⁴² Veja-se as definições de informação apresentadas por Maria Manuela Gomes Azevedo Pinto - “Uma gestão integrada do sistema de informação municipal. Um estudo de caso” in *Páginas a&b*, nº. 12, 2003, p. 98; Hervé Le Crosnier – *L’ édition électronique [...] Paris: Éd. Du Cercle de la Librarie*, 1988.

informação é o registo do conhecimento, é o conhecimento partilhado por ter sido comunicado, é transportável, armazenável, traduzível e reciclável; para atingir os seus objectivos deve ser precisa, completa, flexível, fidedigna, relevante, clara, simples, objectiva e actual. Deve ser orientada de acordo com os interesses dos utilizadores, contribuindo para o aprofundamento dos conhecimentos em qualquer matéria das áreas do saber, pelo que deve ser tratada tendo em vista a aprendizagem que leva ao conhecimento. E se informar é transmitir a alguém o conteúdo de um conhecimento, a Sociedade da Informação é a “ponte” para a Sociedade do Conhecimento.⁴³

Muitos autores defendem que há uma enorme conexão entre a aparição da tecnologia informática e a sociedade da informação⁴⁴, sobretudo, a partir da década de oitenta do século XX, e na seguinte, tornou-se mesmo uma preocupação oficial, pelo que a maioria dos organismos europeus e dos países “desenvolvidos” envolveram as infraestruturas nacionais da informação no seu próprio discurso.⁴⁵

Nesta “conjugação da informação com as telecomunicações” e, segundo muitos autores, como, por exemplo, David Lyon, “a chave para um futuro próspero está na aprendizagem de processos de manipulação, transmissão, armazenamento, pesquisa e difusão da informação.”⁴⁶ Assistimos à transformação da sociedade, sobretudo, nas formas de comunicação, de aprendizagem e de trabalho, e até nos modos como nos informamos e nos distraímos.

O desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento em Portugal constituiu, e constitui, uma prioridade da política do Governo. Assim, assistimos à criação da “Missão para a Sociedade da Informação” que conduziu à aprovação e publicação, em 1997, do “Livro Verde para a Sociedade da Informação

⁴³ Cf. *Gestão. Qualidade. Relatório de investigação nas bibliotecas da Administração Pública*’98. Lisboa: SMA, 1998, p.26.

⁴⁴ Manuel Castells – *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002, Vol.I ; James Martin – *La sociedad interconectad*. Madrid: Temas, 1980; Y. Masuda – *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial*. Madrid: Fundesco-Temas, 1984; Alvin Töffler – *La tercera ola*. Barcelona: Plaza y Janés, 1982.

⁴⁵ O “Bangemann Report” (União Europeia) prevê dez medidas conducentes ao lançamento da Sociedade da Informação e é uma demonstração da preocupação europeia sobre esta matéria. O documento está disponível em <http://www.ispo.cec.be/infosoc/promo/speech/venice.html>.

⁴⁶ Cf. Marta Paula Alves - “Biblioteca escolar, tecnologias de informação e currículo” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999, p. 3.

Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_6.htm

em Portugal”.⁴⁷ Nesta obra está mencionada a importância do desenvolvimento de bibliotecas digitais (Cap. 3.2.) e a digitalização do Património Cultural (Cap. 3.3.), dois conceitos fundamentais da nossa dissertação. Estas mudanças também atingem as bibliotecas e os centros de documentação, facilitando o acesso às diferentes fontes de informação (novas perspectivas de atendimento relacionadas com as necessidades dos utilizadores, utilização das Tic’s, acesso a novos bens e serviços de informação (electrónicos, digitais, etc.).

Algumas das ideias expressas neste documento são depois reafirmadas pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, no “Programa Operacional Sociedade de Informação”, do actual quadro comunitário de apoio (2000-2006)⁴⁸. O “Programa Operacional da Cultura” elegeu como instrumento privilegiado de promoção de acesso à cultura a utilização de novas tecnologias na divulgação do nosso património histórico, arquitectónico, arqueológico, museológico e documental. Por esta razão, contém diversas acções relativas ao tratamento, digitalização e informatização dos elementos essenciais do património nacional, com vista à sua disponibilização – por meios telemáticos ou em suporte digital – como forma de afirmação da identidade nacional e europeia e como factor de desenvolvimento económico.⁴⁹

A 26 de Junho de 2003 foi aprovado em Conselho de Ministros o “Plano de Acção para a Sociedade da Informação”, o “Plano de Acção para o Governo Electrónico”, a “Iniciativa Nacional para a Banda Larga”, a “Iniciativa Nacional para os cidadãos com necessidades especiais”, o “Programa Nacional de Compras Electrónicas”. Esta ideia também já estava patente no “Livro Branco para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico Português: 1999-2006”, do Ministério da Ciência e Tecnologia, no que respeita à “Intervenção Operacional Sociedade da

⁴⁷ *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação, Ministério da Ciência e da Tecnologia, 1997.

Disponível em: <http://acesso.unic.pcm.gov.pt>.

⁴⁸ É também neste âmbito, que no “POST”-Programa Operacional da Sociedade da Informação, foi aceite a candidatura da “Cidade Digital” (2002-2006) – “Eborae digitalia”; este projecto assenta em três eixos fundamentais: Portal Evora.net, Rede de Autarquias e Forum Digitalia, e num Projecto instrumental: Centro de Tecnologias Digitais de Évora.

⁴⁹ Cf. Anabela Prista Saraiva Serrano – “A biblioteca digital ou acesso global” in *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*, nº. 6, 2001, p. 25.

Informação”, com o título “Desenvolver e adoptar sistemas de armazenamento, relacionamento, procura e transformação de informação”.

A promoção da cultura digital e a valorização da identidade local são dois aspectos considerados no desenvolvimento da sociedade em rede e da gestão de tecnologias nas emergentes Regiões e Cidades Digitais portuguesas, nas quais Évora esta inserida. É fundamental compreender as oportunidades abertas com a Sociedade do Conhecimento, a gestão do capital humano e o impacto na qualidade de vida urbana e rural, para que se possa implantar a Rede Portuguesa de Regiões e Cidades Digitais e criar uma referência no Plano de Desenvolvimento Tecnológico.

As redes de informação, embora suportadas por um vasto conjunto de meios tecnológicos (meios de comunicação e meios de computação), são fundamentalmente fontes, agentes e conteúdos de informação, e podem ser mais do que um veículo para a comunicação, constituindo também um meio para a prestação de serviços.⁵⁰

Neste âmbito, é necessário afirmar o “salto tecnológico” e a “mudança da estrutura organizacional” da Administração Pública, que corresponde à “mudança da cultura organizacional”, no seio de uma sociedade caracterizada pela capacidade dos seus membros obterem e partilharem qualquer tipo de informação e conhecimento instantaneamente, a partir de qualquer lugar e na forma mais conveniente. Como refere Maria Manuela Pinto “desde a estrutura organizacional, formas de gestão, procedimentos, recursos, até à cultura organizacional, tudo está em mudança.”⁵¹

A Sociedade da Informação e do Conhecimento tem que ser uma sociedade para todos, devendo estabelecer-se condições para que todos os cidadãos tenham oportunidade de nela participar e beneficiar das suas vantagens. Por esta razão, todos deverão ter acesso às tecnologias da informação e capacidade real de as utilizar. Caso contrário, podem tornar-se num poderoso factor de exclusão social. “A existência de quiosques e postos de informação pública, sob a forma de computadores com *software* de utilização amigável, é uma outra via que deverá ser adoptada, em locais de acesso público, nomeadamente em autarquias e repartições oficiais. Deste modo, assegurar-se-á que os cidadãos que não disponham de computador pessoal e do

⁵⁰ Sobre o Projecto “Alentejo Digital” veja-se o artigo de José Carlos Zorrinho e Palmira Moura – “As fontes, os agentes e os conteúdos nas redes de informação: o caso do “Alentejo Digital” in *Moderna Gestão Pública: dos meios aos resultados. Acta geral do 2º. Encontro INA*. Lisboa: INA, 2000, p. 256.

⁵¹ Cf. Maria Manuela Gomes de Azevedo Pinto, *Op. Cit*, p.97.

respectivo equipamento de ligação às redes digitais continuam a ter acesso à crescente variedade de informação disponível nessas redes [...].”⁵²

Na Câmara Municipal de Évora existem três “locais” que permitem este acesso: nos Paços do Concelho (8 computadores, dois dos quais para cidadãos com necessidades especiais), no Posto de Turismo, na Praça do Giraldo, e a “Loja dos Sonhos”, autocarro itinerante destinado, sobretudo, a escolas do concelho, a freguesias rurais e outros espaços públicos. Prevê-se brevemente a instalação de acesso sem fios em vários locais públicos da cidade, como Praça 1.º de Maio, Praça de Sertório e Praça do Giraldo.

A tecnologia não é apenas uma ferramenta ou uma aplicação, é a responsável pela melhoria dos bens e serviços consumidos na sociedade, e interfere em termos históricos, sociais, económicos e culturais no processo de desenvolvimento nacional e local, provocando mudanças no modo de agir, sentir e pensar dos cidadãos.

Capítulo 2. As Tic's e a Biblioteconomia

A expressão “Tic's”: tecnologias da informação e da comunicação tem um significado muito abrangente e utiliza-se, sobretudo, quando se quer designar o equipamento (hardware) e os programas (software) dos computadores que efectuem processos de tratamento, controlo e comunicação da informação. A transmissão de informação pressupõe o uso de redes de computadores e meios de comunicação.

Na Sociedade da Informação e do Conhecimento, o factor que diferencia as organizações é o conhecimento, existindo múltiplas possibilidades de conexão das tecnologias em rede. O uso disseminado do computador, o acesso à informação, a universalidade dos meios de comunicação e telecomunicações, conjugados com a expansão da Internet no mundo, possibilita o surgimento de uma rede institucional de

⁵² Cf. *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Em cada país e entre países diferentes, existem desigualdades no acesso e no uso das Tic's (“brecha digital”), o que é uma verdadeira ameaça, pelo que deve haver um enorme esforço no acesso universal e na alfabetização informacional.

Sobre este assunto veja-se também : Michel Menou – “La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (Tic's) [...] in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 7, 2004, p. 241.

serviços electrónicos. O resultado é a difusão social da informação e do conhecimento em larga escala de transmissão, a partir de sistemas tecnológicos inteligentes, com acesso público para diferentes pontos de conectividade e interactividade nos diferentes locais.

A informação digital, entendida como mensagem que se obtém quando se processam ou organizam dados (estes são designações de entidades que constituem a informação: objectos, símbolos, factos, noções, valores numéricos), deve ser manipulável, partilhável, compacta, comprimível, interactiva e multimédia.

As novas tecnologias (conjunto de equipamentos, de procedimentos e de métodos utilizados no tratamento da informação e da comunicação) têm como vectores principais de intervenção: comunicação, informação e armazenamento e consulta da informação e do documento.

A sua utilização, nas últimas duas décadas, passou por três fases distintas: a automação de tarefas, as experiências de utilização e a reconfiguração das aplicações, que favorecem uma rede de cidadania digital, disponibilizando serviços e acções de interesse público. A consolidação progressiva desta cidadania digital sobrepõe-se à rede física das cidades e aos poucos cria-se um sistema com múltiplas entradas e saídas (uma auto-estrada de comunicação partilhada) e permite o usufruto das oportunidades e benefícios da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Geram um volume de dados e de informações como nunca aconteceu antes na Humanidade, caracterizando uma verdadeira revolução dos hábitos, costumes e valores da sociedade.

Este novo paradigma foi impulsionado com a Internet, em especial com a WWW ou Web. A Internet é “uma rede global de computadores” que utiliza, sobretudo, o protocolo TCP/IP, formando uma malha cheia de nós. Os serviços que a compõem são: *e-mail* (correio electrónico), WWW (World Wide Web), *news groups* (grupos ou foruns de discussão), FTP (protocolo de transmissão de arquivos), IRC (Internet relay chat), Telnet. É a combinação de três espaços: a infra-estrutura (dimensão física), a plataforma de memória (dimensão digital) e o espaço semântico (dimensão do ciberespaço). Não deve ser confundida com a WWW⁵³, que é

⁵³ A www funciona com base no http (*Hipertext Transfer Protocol* ou protocolo de transferência de hipertexto). Todos os seus endereços ou URL's começam por http:// e na base da programação de páginas www está a linguagem HTML (*Hyper Text Markup Language*). É formada por milhões de

simplesmente a forma de organizar o ciberespaço, sendo o mais avançado actualmente o NIR (*Networked Information Resources*), que é um sistema cliente-servidor, baseado em ASCII; sucederam-se vários *browsers* com inclusão de outros protocolos pré-existentes (wais, ftp, mail, news) e apoio a uma crescente variedade de meios: imagem digital e formatos xbm (mono), gif (cores), jpg (compressão fractal), que se juntaram ao http/HTML, utilizados no hipertexto.

Os entusiastas da livre circulação da informação, como Nicholas Negroponte, John Perry Barlow ou Howard Rheingold, apontam para uma transmutação do universo actual afirmando a falência do actual paradigma. “Morte aos átomos, vivam os bits” parece ser a nova palavra de ordem do cosmos em construção, habitado por uma miríade de textos, sons e imagens, que interligados pela força da hiperligação de Tim Berners-Lee apontam para um terceiro universo [...]”⁵⁴ renegam não a herança cultural mas antes o modo como esta é explorada. Ainda que o não queiramos reconhecer, o certo é que a pressão das novas formas de acesso à informação “entra-nos “literalmente” pelos olhos dentro” e abala tanto as estruturas quanto os conceitos que lhe estão associados. Proclama-se a libertação do texto da matéria que o enforma ou prende, e advoga-se a sua livre circulação pelas redes. As questões relacionadas com o direito de autor, a fiabilidade e autenticidade da informação, o encontro com as múltiplas versões, erguem-se desde logo.

Os *sites* web são uma componente fundamental da vida das organizações e caracterizam-se pelo facto de serem interactivos e estarem permanentemente disponíveis em linha, podendo definir-se como um meio de comunicação, um meio de armazenamento e acesso à informação e um meio de prestação de serviço. Para assegurar um desempenho eficiente devem ser rápidos, actualizados e fiáveis, proporcionarem uma navegação intuitiva, conforme aos standards de construção e visualização correntes, e obedecerem a critérios de concepções que privilegiam a acessibilidade e a facilidade de uso. Mas é a articulação da tecnologia aliada aos

lugares conhecidos como *sites* ou sítios, onde as informações estão organizadas na forma de páginas ligadas entre si. Um *site* é composto por várias páginas ligadas e a página principal denomina-se *home page*; as ligações entre as páginas são conhecidas como *hiperlinks* ou ligações de hipertexto e podem haver referências ou ligações a qualquer documento disponível na Internet.

⁵⁴ Cit. Maria Manuel Marques Borges – *A biblioteca tridimensional*. Disponível em:

<http://www.ciberkiosk.pt/arquivo/ciberkiosk8/media/biblioteca.html> (25/5/2004).

conteúdos que determina o seu sucesso enquanto meio de prestação de serviços de uma dada organização.

São um factor crucial para o desenvolvimento de serviços bibliotecários e de informação de qualidade, possibilitando o acesso a novos serviços e produtos. Na actualidade, as bibliotecas portuguesas estão a dar os primeiros passos no desenvolvimento de ambientes electrónicos de produção, armazenamento e difusão da informação. Manuela Barreto Nunes apresenta um estudo muito relevante sobre o panorama dos *sites* web de bibliotecas, referindo “A maioria tem ainda dimensões muito pequenas e facilita pouco mais do que a informação essencial para a identificação da biblioteca e dos seus serviços, apresentando como serviço em linha mais frequente o acesso a recursos de Internet, embora de uma forma que não os destaca de outros sítios concorrentes na área dos portais de Internet; ao contrário, a condição de portal das bibliotecas públicas é pobre e reflecte uma profunda incapacidade de compreensão do meio constituído pela Internet e pelos seus recursos.”⁵⁵

A revolução tecnológica, as redes e a Internet, modificaram a representação e o valor da informação e provocaram também uma *alteração* dos conceitos tradicionais de livros, bibliotecas, investigação e aprendizagem.⁵⁶

O início da introdução da tecnologia nas bibliotecas, em particular das redes, leva-nos até 1968, quando apareceu o formato MARC, para a representação e troca de informação bibliográfica. Em 1973 apareceu o standard ISO 2709 como representação informática do formato MARC, o qual possibilitou a rápida conversão dos catálogos

⁵⁵ Cf. Manuela Barreto Nunes – “Bibliotecas públicas portuguesas na Internet: o meio é o serviço” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº. 13, 2004, p. 162.

⁵⁶ “Como é que vai ser a minha biblioteca? É claro que ela vai estar ligada em rede, ela vai ser um lugar onde estarão disponíveis várias especialidades profissionais [...] será ao mesmo tempo lugar e espaço. Será um lugar para acesso a recursos [...]. Estará também no ciberespaço [...]” Cf. Chris Batt – “Bibliotecas públicas em rede: a realidade britânica”. *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº. 2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_7.htm.

Sobre as publicações electrónicas veja-se o texto de Marcelo Sabbatini – *As publicações electrónicas dentro da comunidade científica*. 1999. Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt> (21/3/2003), que caracteriza e descreve o surgimento das publicações electrónicas na Internet, traçando o histórico do seu desenvolvimento e abordando também as principais questões envolvidas na transição do modelo de publicação baseada no papel para o modelo electrónico.

das bibliotecas em papel em catálogos automatizados e consultáveis de maneira remota.

A aparição e a rápida difusão da Internet, especificamente da Web, permitiram uma mudança qualitativa nas bibliotecas, especialmente na consulta dos catálogos. A maior parte dos fabricantes de *software* de gestão de bibliotecas adaptaram a consulta do catálogo, chamado OPAC-*Online Public Access Catalog*, e a Web, mediante um programa “front-end”, dá uma visão ao utilizador totalmente distinta da aplicação. O novo aspecto e a simplicidade do serviço propiciaram um maior uso do recurso.⁵⁷

O aparecimento das novas tecnologias de informação e comunicação permite criar um *novo tipo* de bibliotecas e de centros de documentação, uma vez que implicam realidades como a diversidade de tecnologias, suportes e conteúdos integrados no nosso universo. Neste âmbito, assistimos ao surgimento de novos termos para designar “biblioteca” associados às tecnologias e comunicações, realçando aspectos baseados na tipologia técnica dos recursos abrangidos ou na natureza das soluções para a realização técnica dos serviços – biblioteca “electrónica”, “virtual”, “digital”, “híbrida”, etc. Como refere James Billington “[...] nos enfrentamos a la mayor revolución en la transmisión del conocimiento desde la invención de la imprenta: la invasión electrónica de la comunicación multimedia digital. Ésta alude los límites tradicionales del tiempo y el espacio y suscita la pregunta eterna de si las bibliotecas (esos refugios históricos para la lectura, esos templos del pluralismo) pueden continuar sirviendo como hospitales para el alma en un medio que hasta ahora principalmente comercializa productos para el cuerpo.”⁵⁸

Mas, em termos gerais, não existem motivos suficientemente fortes para justificar a designação e o conceito de “nova” biblioteca e, como refere Furtado, o que se reconhece como novo são as tecnologias e os recursos de informação resultantes do funcionamento em rede. A noção de biblioteca não é única e estável e é construída a partir de diferentes variáveis e em diversas dimensões, reflectindo,

⁵⁷ Foram consolidados os sistemas de gestão de biblioteca que realizam a informatização de rotinas, processos e estruturas de informação que, até hoje, seguem basicamente o mesmo modelo que já existia nos sistemas manuais. A informatização foi, sobretudo, uma aplicação de produtos acabados de tecnologias, maioritariamente soluções standard, cuja utilização nas instituições se foi efectuando na “óptica do utilizador.”

⁵⁸ Cf. James H. Billington – “Humanización de la revolución de la Información” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 6, 2003, p. 269.

necessariamente, vários contextos. Precisa de se transformar em função de novas realidades culturais e tecnológicas (o que se verifica neste momento), mas tal não significa que as suas missões se tenham alterado substancialmente. O facto de uma biblioteca passar a disponibilizar informação em suporte electrónico não implica que a sua missão fundamental e “tradicional” de seleccionar, coligir e organizar informação, no sentido de ser disponibilizada à comunidade, se tenha alterado substancialmente; podem alterar-se os seus modos de funcionamento e alargar-se a gama de recursos, com as implicações daí decorrentes, mas no essencial a missão mantém-se. O relatório “Social Aspects of Digital Libraries” concluiu que não há “bibliotecas novas”, há sim bibliotecas digitais que são conjuntos de recursos de informação coligidos e organizados em nome de uma comunidade.⁵⁹

As bibliotecas que foram informatizadas, estão agora sendo transformadas ou complementadas com a implementação de bibliotecas digitais, tendo em consideração o conceito geral de recompilar, armazenar e organizar informação de forma digital, para poder realizar pesquisas, recuperações e processamentos através de redes informáticas; tudo isto dentro de um ambiente simples para o utilizador e tomando em conta factores fundamentais como a apresentação e a representação da informação, os mecanismos de armazenamento e recuperação, a interacção humano-computador, a plataforma tecnológica e a amplitude de banda da rede.

As tecnologias de informação estão disseminadas em toda a sociedade, surgiram novas formas de comunicação e os conteúdos e o discurso que as bibliotecas estão a tentar captar, organizar e preservar para as suas colecções alterou-se, assim como estão a mudar os canais pelos quais se adquire e se acede a esses conteúdos. É pois uma problemática muito diferente da automatização e que respeita a questões fundamentais. As bibliotecas têm que fazer face à multiplicação das fontes de informação, em particular electrónicas e à Internet, o que origina uma expansão sem precedentes do universo bibliográfico.

A década de 1990 (devido à acção das Digital Libraries Initiative 1 e 2, norte-americanas e os IV e V Programas Marco da União Europeia) foi a etapa na qual se desenrolou o campo de investigação e a actividade das bibliotecas digitais.

⁵⁹ Cf. Furtado - “As bibliotecas públicas, as suas missões e os novos recursos de informação”. *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº. 2, 1999, p. 7.

Disponível em: [\(http://www.liberpolis.pt/revista/revista_2.htm\)](http://www.liberpolis.pt/revista/revista_2.htm).(10/7/2003).

Numa primeira fase, até 1996, salientam-se as soluções tecnológicas e a aplicação de tecnologias e produtos desenvolvidos na década de 1980. A partir desse momento, produziu-se um novo impulso, centrado na importância de desenvolvimentos dos conteúdos informativos e documentais, e a integração destes em serviços para o utilizador. Desde o ano 2000, e alcançado um volume considerável de conteúdos de todo o tipo, está-se produzindo um novo auge da investigação em aspectos tecnológicos, a qual tem reflexos nas suas concepções sobre a biblioteca digital.

A ligação da biblioteca ao mundo digital deve ser encarada com naturalidade, tal como acontece em muitos outros tipos de organização e áreas de actividade. Não pode limitar-se a ser definida como uma colecção digitalizada com ferramentas de gestão de informação ou de gestão documental, mas é também o ciclo de vida da informação, desde a criação até à sua disseminação, utilização e obtenção de novo conhecimento. Todavia, deve-se tomar atenção à verdadeira gestão de uma biblioteca, pois, por exemplo, construir uma base de dados não é construir uma biblioteca digital, que deve ser um centro de conhecimento, onde um grupo de especialistas actuam como intermediários entre os recursos de informação e os utilizadores.

Por outro lado, as alterações tecnológicas nas bibliotecas afectam a natureza intrínseca do próprio objecto da sua actividade: a informação, as suas estruturas, os seus suportes, os seus modos de produção, aquisição, transmissão, arquivo e utilização. Neste sentido, surgiram vários projectos e iniciativas que geralmente são um “adicional” à realidade existente, pelo que o conceito de interoperabilidade é fundamental, porque é subjacente e transversal à diversidade das questões emergentes da proliferação da informação em rede.

Neste âmbito, há um aumento da capacidade de eficiência da prestação dos serviços tradicionais e a criação de novos serviços aproveitando as capacidades de integração das tecnologias, conteúdos e medias. A “sobrevivência das organizações impõe uma constante adaptação às alterações do meio ambiente, sem esquecer a identidade de cada uma. Assim, a mudança e a inovação impõem-se como um dos principais problemas de qualquer organização.”⁶⁰

⁶⁰ Cf. Paulo Leitão – “Integração e gestão das TIC nas bibliotecas”. *Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas*, nº. 2, 1999. – www.liberpolis.pt/revista/revista_3.htm [5/6/2003].

Face a esta situação, há necessidade de equipas interdisciplinares: especialistas em informação e documentação que abordam temas de conteúdos, organização, utilizadores e publicação, e outros especialistas que abordam questões tecnológicas, económicas e sociais.

A informação digital e os documentos que a contém, devem tratar-se de maneira diferente da informação em suporte papel. Os standards bibliotecários não escaparam à evolução da tecnologia e o formato MARC foi aumentado com um campo que permite a catalogação de recursos electrónicos, ou seja, podem agora incluir direcções http, FTP e telnet. Através deste campo e com o software adequado pode-se conseguir relacionar os recursos internos e externos de uma biblioteca, criando a visão de uma biblioteca distinta, a biblioteca digital.

Por outro lado, a produção de conteúdos é fundamental para a satisfação (escrita, visual e auditiva) das necessidades de informação e/ou de lazer dos cidadãos, sem a obrigatoriedade de se deslocarem ao local que as possuem. É através das tic's que é possível apropriarem-se da informação criada de forma a adaptá-la às suas necessidades e interesses, transformando completamente o conceito de informação⁶¹ e permitem uma nova abertura para o conhecimento.

As bibliotecas são as intermediárias entre os indivíduos e a informação, pelo que, na gestão informacional, devem actuar como facilitadores do acesso, e enquanto organizadores/produtores das respostas às necessidades dos indivíduos, devem integrar os diversos conteúdos, adaptando-se ao pedido específico de um dado utilizador.

Este processo de intermediação entre o conhecimento e os indivíduos ocorre num ambiente diferente do actual (por exemplo, o correio electrónico e a digitalização de conteúdos), pelo que tudo indica que cada vez existirá mais informação sob a forma electrónica disponível em rede. Assim, a biblioteca terá uma função verdadeiramente crucial, garantindo o seu papel de mediadora do conhecimento no novo contexto.

É necessário, pois, que as bibliotecas estabeleçam uma interconexão entre o mundo de informação das bibliotecas e o mundo de informação da Internet. Para assegurar esta mediação do conhecimento, as bibliotecas têm que realizar três funções: tornar disponíveis vários tipos de recursos de conhecimentos; assegurar

⁶¹ Idem.

mecanismos de “resource discovery”⁶² que permitam aos utilizadores identificar os recursos relevantes ou pretendidos e a sua localização; fornecer serviços de difusão de recursos específicos ao utilizador, o que inclui quer a obtenção do recurso quando ele não existe disponível na biblioteca, quer a sua transmissão ao utilizador de um modo apropriado.

Deve criar um único ponto de acesso a todos os mecanismos de pesquisa à disposição do utilizador, nomeadamente via OPAC ou WEBPAC; integrar, tanto quanto possível, sistemas bibliográficos e fontes de informação diversos por forma a limitar o número de mecanismos alternativos de pesquisa; criar mecanismos para ligar automaticamente sistemas de pesquisa a recursos electrónicos; providenciar apoio ao utilizador na escolha de sistemas de pesquisa e fontes alternativas; organizar a medição entre o utilizador e a informação com base no assunto. [...]; utilizar mecanismos de pesquisa “inteligentes”. [...]; estabelecer sistemas de informação sob perfil; texto em inglês – tradução.⁶³

Os actuais sistemas de informação biblioteconómica visam, sobretudo, a produção de catálogos com recurso a formatos de descrição da informação normalizados e legíveis por máquinas e constituem poderosos instrumentos de acesso às colecções tradicionalmente detidas pelas bibliotecas; operam geralmente em ambiente Windows, numa arquitectura cliente/servidor e baseiam-se em bases de dados relacionais (forma mais adequada para a pesquisa da informação que resulta da descrição bibliográfica).

⁶² Por “resource discovery” entende-se: para o utilizador, a biblioteca é um lugar onde pode obter informações ou recursos de conhecimento, que podem existir na biblioteca ou podem ser obtidos através dela ou encontrados na rede. Com o objectivo de identificar e localizar recursos individuais, a biblioteca disponibiliza um conjunto de mecanismos de “resource discovery”. Um sistema de “resource discovery” contém no todo ou em parte as seguintes componentes: descrições de documentos, resumos e/ou “full text”, apontadores para a localização ou localizações dos documentos, facilidades de pesquisa (directa e ou através de índices ordenados ou de menus de navegação hierárquica. Se as bibliotecas disponibilizarem diferentes “discovery mechanisms” o utilizador tem que optar entre alternativas, o que acontece a dois níveis: escolhendo o tipo de “discovery mechanism (ex. catálogo da biblioteca ou browser de rede) e seleccionando um “discovery mechanism” específico (ex. Gopher ou WWW). Furtado - “As bibliotecas públicas, as suas missões e os novos recursos de informação”. *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº. 2, 1999, p. 10. Disponível em:

http://www.liberpolis.pt/revista/revista_2.htm.(10/7/2003)

⁶³ Paulo Leitão, *Op. Cit.*, p. 3.

Mas com a evolução das tecnologias de digitalização, nomeadamente as de OCR e ICR, é possível a obtenção de texto e imagens em formato electrónico, bem como a existência de documentos em formato digital exclusivo, pelo que exigem a integração nos sistemas de gestão biblioteconómica de soluções que operacionalizam a gestão de arquivos de imagem/texto. Ao mesmo tempo, a evolução dos sistemas de gestão de bases de dados relacionais aponta para a inclusão e suporte de objectos de texto, imagem e vídeo.

A construção deste universo multi-dimensional exige a utilização de modelos de recuperação de informação e a configuração de interfaces que permitem a assistência das necessidades de informação de um dado indivíduo e, a sua tradução numa questão pesquisável pelo sistema, de forma que o resultado apresente o mínimo de ruído possível.

Os vários tipos de recursos electrónicos são: catálogos e outras bases de dados de referência que descrevem recursos disponíveis (impressos e electrónicos) e fornecem apontadores adequados para a sua localização; colecções de documentos electrónicos “full-text”, quer sejam originalmente electrónicos, quer sejam produzidos por digitalização de fontes impressos, disponibilizados “offline” ou em rede, local ou mais alargada. Aqui incluem-se materiais produzidos localmente e materiais publicados que as bibliotecas podem distribuir electronicamente; recursos tradicionalmente online; recursos electrónicos disponíveis na Internet e normalmente designados por NIRs (*Networked Information Resources*)

O conceito de rede é o conceito mais decisivo para a compreensão destes novos recursos. Nas bibliotecas há quatro tipos de redes relevantes, que não podem ser confundidas: as redes específicas das bibliotecas, a rede local de cada biblioteca, a rede interna da instituição a que a biblioteca pertence e a infra-estrutura global de informação (Internet).

O conceito de interoperabilidade⁶⁴ é muito importante na informação digital em rede, pelo que foram estabelecidos protocolos⁶⁵ e *standards*⁶⁶, que permitem a

⁶⁴ O conceito de interoperabilidade começou a vulgarizar-se a partir dos anos oitenta do século XX, com o desenvolvimento da filosofia dos sistemas abertos e a elaboração do modelo de referência OSI, surgindo para orientar a indústria no sentido de reduzir os inconvenientes do carácter proprietário dos diversos componentes técnicos dos sistemas que dificultam a sua interconexão. O modelo completo foi raramente implementado por ser complexo e por tido um longo desenvolvimento teórico que foi em certa medida ultrapassado pelos avanços da tecnologia, nomeadamente a da Internet. No entanto, o OSI permanece ainda como um modelo funcional, ou seja, é uma abordagem que visa reduzir a complexidade controlando as questões da diversidade por camadas ou níveis de interacção, duma

comunicação eficaz entre os computadores, isto é, a capacidade dos sistemas para trocar informação sem qualquer esforço especial e de forma satisfatória para os utilizadores. A interoperabilidade é encarada não apenas como qualidade central das soluções em tecnologias de informação e nos produtores, mas também no interesse e na preocupação em instâncias diversas e transversais, que são de ordem organizacional, económica e cultural e “designa qualidades de um sistema, produtos ou objecto, que lhe permitem interagir com outros de forma transparente. Significa isto a possibilidade de reduzir, ou eliminar, o esforço adicional que a diversidade acarreta, através de funcionalidades de exploração que disponibilizam sistemas, produtos ou objectos diversos como se de um só se tratasse [...]”.⁶⁷ Este conceito liga-se a objectivos de eficiência e eficácia, através da optimização de processos que utilizam recursos independentes e no âmbito dos sistemas de informação traduzem-se na capacidade de “integração”.

A conotação quase estritamente informática do conceito de interoperabilidade é uma herança dos anos oitenta, intimamente ligada ao desenvolvimento de protocolos de rede (ex. protocolos de rede onde se colocam as questões de partilha de informação, onde o Z39.50 (ISO 23.950) se inclui. A interoperabilidade entre sistemas requer “mecanismos que formalizam a comunicação entre sistemas” (protocolos de rede) e qualidades comuns em matéria de sintaxes e semânticas dos dados a que possam ser aplicados esquemas de concordância comuns.

Outro aspecto fundamental é a qualidade dos recursos digitais. Como já referimos, a biblioteca exerce a sua função de mediação de conhecimento, agindo como uma “janela” para o conhecimento disponível, pelo que o utilizador espera que a informação recuperada seja realmente relevante e de qualidade. Porém, muitos dos recursos existentes na rede são publicados sem qualquer forma de controlo editorial e geralmente os recursos na rede incluem um número relativamente pequeno de materiais de qualidade escondidos entre uma enorme quantidade de recursos de baixa qualidade. As redes expandiram muito a gama de recursos a que as bibliotecas podem

forma estruturada que permite identificar e resolver, com o mínimo de dependência possíveis, as questões de cada nível.

⁶⁵ Os Protocolos são “conjuntos de regras que definem o formato e a forma como a informação é trocada”, como: http, Dienst, Z39.50, etc.

⁶⁶ Os *Standards* fornecem uma estrutura para como deverá ser gerida a informação de uma forma similar por todos os envolvidos e os mais comuns e aplicáveis às bibliotecas digitais são: SGML, XML, etc.

⁶⁷ Cf. Maria Inês Cordeiro – “Tecnologias, bibliotecas e arquitecturas de informação: dos sistemas aos objectos” in *Actas do 7º Congresso Nacional da BAD*, 2001.

proporcionar acesso e, em simultâneo, diversificaram também a gama de instrumentos para identificar, localizar e aceder a esses recursos; a mediação do conhecimento tornou-se uma função mais complexa, envolvendo várias decisões referentes à organização e utilização dos serviços das bibliotecas, a quem cabe, assim, desenvolver estratégias que ajudem a reduzir essa complexidade para os utilizadores.

Um importante ponto de partida para essas estratégias consiste na integração de recursos e instrumentos de pesquisa, com o objectivo de oferecer um ponto de acesso unificado à informação em rede. Mas isso implica também que a função tradicional de aquisição nas bibliotecas se alargue a um conceito mais vasto designado como pré-selecção; este conceito inclui quer a aquisição de documentos electrónicos para armazenamento local quer para a criação de *links* para recursos seleccionados em redes externas. A pré-selecção é um método adequado para aumentar o material disponível e manter o controlo da qualidade sobre os conteúdos dos recursos, uma vez que os serviços em rede levantam sérios problemas no que respeita à qualidade, tanto da informação como do acesso.

A necessidade de integração do acesso aos recursos em rede leva a um novo tipo integrado de biblioteca, que implica evolução das próprias práticas biblioteconómicas. A descrição bibliográfica dos recursos em rede requer a adaptação das regras de catalogação específicas assim como a adequada implementação nos formatos e sistemas actuais. No entanto, a questão da catalogação descritiva dos recursos em rede não é linear, devida à natureza dinâmica destes recursos e à falta de características formais estáveis. São necessários novos normativos, mais genéricos, para a identificação e caracterização dos recursos no ambiente de rede; a essa necessidade corresponde o desenvolvimento em curso de identificadores unívocos, URIs (*Uniform Resource Identifiers*) que idealmente, envolverão três componentes: URNs (*Uniform Resource Names*), URLs (*Uniform Resource Locators*) e URCs (*Universal Resource Citation or Characteristics*).

Por outro lado, os serviços de rede na biblioteca e o uso de recursos distribuídos são fenómenos relativamente recentes com que muitos utilizadores não se encontram familiarizados, pelo que existe actualmente uma necessidade especial de aumentar o apoio que lhes é disponibilizado nesta área. Assim, as bibliotecas terão que desenvolver uma extensa gama de métodos de apoio e facultá-los em vários pontos do processo de mediação do conhecimento. Devem, pois, reduzir a complexidade e assegurar a integração de recursos e instrumentos, garantir a pré-

selecção e controlo de qualidade, o controlo bibliográfico e o apoio ao utilizador, e o futuro dos serviços da biblioteca deverá também incluir a cooperação com editores visando a distribuição em rede e o acesso remoto a versões electrónicas de formas tradicionais de publicação, pois tudo indica que caminhamos nesse sentido.⁶⁸

Mas para que todos tenham acesso às novas tecnologias, deve ser garantido o acesso à informação em condições de igualdade, condição essencial, no mundo moderno, para o completo exercício da cidadania e para a melhoria das condições de vida dos indivíduos, que são fundamentais na Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A informatização das bibliotecas não reduz as suas necessidades orçamentais, porque aumenta o nível de apoio ao utilizador, os custos de manutenção dos equipamentos e de acesso a conteúdos distribuídos comercialmente. Por esta razão, algumas bibliotecas têm iniciado uma política de cobrança de alguns serviços, o que rompe com uma longa tradição de acesso público gratuito.⁶⁹ Esta abordagem nunca poderá ser uma opção para pequenas bibliotecas ou para comunidades sem recursos.

Segundo Paulo Leitão, a biblioteca do futuro deverá estar envolvida em quatro grandes áreas: educação e aprendizagem ao longo da vida; informação para a cidadania e para a acção; economia, formação e emprego; história e identidade comunitária. “A biblioteca do próximo século será, assim, uma grande máquina tecnológica de informação cujas principais funções serão armazenar e disponibilizar informação digitalizada respondendo às solicitações dos indivíduos, mas, sobretudo, intermediar, agilizando o acesso através de um tratamento especializado, a informação e as necessidades dos indivíduos. Estes, a partir dos seus computadores acederão à infra-estrutura tecnológica e informacional da biblioteca através da qual poderão, com maior eficácia, responder às suas necessidades.”⁷⁰ O bibliotecário deverá ser o intermediário entre estas novas tecnologias que permitirão o domínio e o conhecimento de novos produtos e serviços de informação, utilizando as “velhas” técnicas de tratamento da documentação e de gestão da informação.

As bibliotecas terão materiais de diversa natureza, com diferentes formas de armazenamento, descrição e recuperação, “que obriga os sistemas de informação e

⁶⁸ Furtado, *Op. Cit.*, 1999, p. 10.

⁶⁹ Sobre este assunto, veja-se: *Manifesto da UNESCO, Relatório “New Library: The People’s Network”, Public Libraries and Information Society* da Comissão Europeia, entre outros.

⁷⁰ Paulo Leitão - *Op. Cit.*, p.2.

gestão biblioteconómica a uma flexibilidade que se deve traduzir, por um lado, pela disponibilidade de gerir novas técnicas de armazenamento, mas, sobretudo, operacionalizar diferentes estratégias de pesquisa adequadas às necessidades em permanente mutação dos utilizadores e à diversa natureza dos materiais “reais” e ou virtuais que as bibliotecas disponibilizam.”⁷¹

Mas a biblioteca não pode ser compreendida apenas como um “mecanismo de mediação de conhecimento”, mas também como um “ambiente de conhecimento”, ou seja, um local físico onde os utilizadores se deslocam para realizar uma larga variedade de actividades relacionadas com a informação. Assim, a biblioteca deve também continuar a oferecer os seus serviços tradicionais baseados nos recursos impressos e no atendimento personalizado (*Biblioteca Híbrida*).

⁷¹ Idem, *Ibidem*.

Capítulo 3. A Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora

1. Considerações gerais

1.1. Definição

Com a introdução das tecnologias de informação nas bibliotecas surgiram diferentes terminologias que geralmente são utilizadas de maneira indistinta e confusa⁷². É necessário determinar as diferenças entre os termos: biblioteca electrónica, biblioteca virtual e biblioteca digital.

Biblioteca electrónica⁷³ é aquela que possui sistemas de automatização que permitem uma ágil e correcta administração dos materiais que guarda, principalmente em papel. Assim, conta com sistemas de telecomunicações que permitirão aceder à sua informação, em formato electrónico, de maneira remota ou local. Proporciona, sobretudo, catálogos e listas das colecções que se encontram fisicamente dentro de um edifício. É a situação em que se encontra o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora.

Biblioteca virtual⁷⁴ é aquela que utiliza a realidade virtual para mostrar uma interface e emular um ambiente que situe o utilizador dentro de uma biblioteca tradicional. É usada tecnologia multimedia e pode guiar o utilizador através de diferentes sistemas para encontrar colecções em diferentes sítios, conectados através de sistemas de computadores e de telecomunicações.

Existem diferentes definições do que é uma Biblioteca Digital. No seu conceito mais simples, uma biblioteca digital é um espaço onde a informação é armazenada e processada em formato digital. No entanto, a definição apresentada pela Digital Libraries Federation é a mais completa: “As Bibliotecas Digitais são organizações que provêem os recursos, incluindo pessoal especializado, para seleccionar, estruturar, distribuir, controlar o acesso, conservar a integridade e assegurar a persistência através do tempo de colecções de trabalhos digitais que estão fácil e economicamente disponíveis para uso de uma comunidade definida ou para um conjunto de comunidades.” Todavia, esta definição é orientada para objectivos e

⁷² Veja-se o artigo de Marley Díaz e Juan Carlos Veja Baldés – *Bibliotecas electrónicas, digitales e virtuales: tres entidades por definir*. Disponível em: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol.10_6_02/aci05602.htm. (22/4/2004).

⁷³ A biblioteca electrónica corresponde à primeira fase da aplicação da NTI's nos processos documentais (automatização).

⁷⁴ Veja-se Elóy Rodrigues – “Bibliotecas virtuais e cibertecários: o futuro já começou” in *Cadernos BAD*, nº. 3, 1995, p.23-24.

funções e deve ser completada com a definição apresentada por Jesús Tramullas Saz: “Una biblioteca digital es un sistema de tratamiento técnico, acceso y transferencia de información digital, estructurada alrededor del ciclo de vida de una colección de documentos digitales, sobre los cuales se ofrecen servicios interactivos de valor añadido para el usuario final.”

A Association of Research Libraries resume a maioria das definições de biblioteca digital nos seguintes elementos comuns: no geral, não é uma entidade isolada, mas está integrada por diversas colecções de acervos criados e administrados por diferentes organizações; requer tecnologias específicas para compartilhar e ligar recursos dispersos; as ligações entre diversos acervos e serviços de informação devem ser transparentes para o utilizador; os acervos digitais não se restringem a substitutos de documentos, também contém elementos que não podem ser representados ou distribuídos em formato impresso.

A Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora é uma colecção de conteúdos ou recursos digitais, especializada em património cultural do concelho de Évora, baseada no binómio utilizador/serviços e estruturada de acordo com um conjunto de instrumentos e de operações facultadas pelas tecnologias da informação e da comunicação.

É um projecto aberto, que contemplará alguns dos conteúdos temáticos mais solicitados pelos seus utilizadores. O seu funcionamento é transversal, pois além do serviço que intervém directamente na sua dinamização, acolhe e solicita a intervenção de outros serviços da autarquia e, numa fase posterior, do exterior.

1.2. Os Objectivos e as funções

O principal objectivo da biblioteca digital é o acesso universal à informação, sem limites de tempo ou de espaço, “é desenvolver sistemas de informação que permitam quer o acesso a uma colecção coerente de materiais, os quais, cada vez estarão cada vez mais em formato digital, quer à exploração das oportunidades oferecidas pelos materiais que se encontram nesse formato.”⁷⁵ Trata-se, pois, de uma colecção organizada de documentos armazenados em formato digital que oferece serviços de pesquisa e recuperação de informação, sendo os documentos em texto, imagem, áudio, vídeo ou combinações entre eles.

⁷⁵ Maria Manuel Borges, *De Alexandria a Xanadu*, p. 35.

Pretende-se, pois, constituir uma colecção digital de documentos relativos ao património cultural de Évora, para oferecê-lo como um serviço de livre acesso e gratuito, através da Internet, com a finalidade de difundir conhecimentos e experiências, apoiar a educação, a investigação e o cidadão em geral.⁷⁶ O principal serviço será constituído por bases de dados: fontes de informação e inventários do património cultural de Évora, documentos digitalizados e um nado digital relativos à história, à cultura e ao património de Évora, e ligações a *sites* relacionados com o tema de especialização e a outras instituições, como a Biblioteca Nacional de Lisboa, UNESCO, DGEMN, IPPAR, Arquivo Fotográfico Municipal de Évora, Universidade de Évora, etc.

Neste âmbito, a Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora será uma componente do Núcleo de Documentação e Informação, enquanto centro de documentação híbrido especializado, da Câmara Municipal de Évora, com o objectivo de organizar e disponibilizar informação sobre o património cultural da região de Évora, quer através da produção e difusão de conteúdos, quer através da digitalização de documentos considerados relevantes e que requeiram preservação. Isto é, formará as suas colecções também com o objectivo de preservar os materiais que pelo seu conteúdo, valor ou transcendência possam ser parte de um repositório de informação histórica.

Os utilizadores a quem se destina são técnicos da autarquia, estudantes do ensino secundário e universitário (licenciatura, mestrado e doutoramento), investigadores de história local e público em geral. Será também um instrumento de apoio à gestão dos serviços autárquicos.

O acesso é feito através da Web, a partir de qualquer equipamento ligado à Internet. A sua principal função é permitir a pesquisa e a recuperação de informação em texto completo de forma organizada e com documentos estruturados. Poderão fazer-se pesquisas por autor, título, tema e índices ou por palavra-chave sobre diferentes campos e até dentro do texto completo; a recuperação e a disponibilidade dos materiais serão imediatas. As bases de dados e a informação são armazenadas de

⁷⁶ “Manejamos la importancia y los detalles en documentación buscando la utilidad. Tratemos de construir recursos importantes sin olvidar los detalles que los hacen realmente utiles, pero tampoco olvidemos que los detalles multiplican la utilidad de objectos convencionales.” – Cit. Tomás Saorín Pérez – “Lo importante y sus detalles” in *Metodos de Información*, nº. 50. Disponível em: <http://gti1.edu.um.es:8080/saorin/articulos/mei50.htm>.

maneira distribuída, mas as pesquisas e as consultas, de um sistema para outro, são transparentes para o utilizador.

Não podemos esquecer que o conceito de biblioteca digital está relacionado com as colecções digitais e o seu acesso universal, através de sistemas remotos, pelo que deve ter mecanismos para pesquisa e recuperação de informação de forma eficiente e segura.

Numa fase posterior, pode também incluir-se um quadro de notícias ou eventos referentes ao tema, agregar-se uma secção de comércio electrónico, na qual podem adquirir-se publicações editadas pela Câmara Municipal de Évora, integração de serviços adicionais, como: lista de discussão de utilizadores activos com interesses comuns, disseminação selectiva de informação, por subscrição, na qual os utilizadores podem receber, mediante correio electrónico, a informação do seu interesse, entre outros.

1.3. As vantagens e os problemas associados

As vantagens da utilização da informação em bibliotecas digitais estão, sobretudo, relacionadas com o acesso a informação estruturada, com critérios e métodos de pesquisa úteis. Também estão relacionadas com a preservação dos materiais e com o acesso universal a informação confiável e ordenada.

Quando se utiliza uma biblioteca digital não é necessária a deslocação física, nem cumprir horários específicos de serviços. O empréstimo de materiais não está restrito ao número de volumes, nem ao tempo ou espaço, já que os serviços são ininterruptos e permanentes.

Através destas bibliotecas podemos pôr à disposição de milhões de utilizadores documentos únicos, que de outra maneira são inacessíveis devido à degradação que podem sofrer os materiais devido ao uso (por exemplo: a obra manuscrita *Évora Ilustrada*, do Padre Manuel Fialho).

Os benefícios de implementar bibliotecas digitais podem ser divididos em três sectores:

- os benefícios nacionais ou globais: promove e facilita a expansão da cultura numa comunidade; preserva num meio não degradável os acervos culturais e científicos produzidos para benefício social; usa, de forma eficiente, os conteúdos dos materiais através de pesquisas sensíveis e eficientes; promove a utilização de standards para a informação digital, inclusive a nível mundial;

- os benefícios institucionais: elimina a duplicidade de actividades, acervos e custos; promove novas áreas de investigação; permite o crescimento de acervos sem preocupação pelo espaço físico; prolonga a permanência de documentos dentro de uma colecção disponível ao público; controle total sobre a informação; redução do custo de imprensa, para aqueles que editam os seus próprios livros;

- os benefícios do utilizador: confiança no conteúdo dos documentos que se consultam; acesso uniforme desde qualquer ponto da rede; equidade no acesso à informação, toda a comunidade autorizada tem a mesma facilidade e direito de consulta, acesso a informação interrelacionada, ou seja, possibilidades de ligações hipertextuais, incluindo outros recursos da biblioteca digital.

No entanto, também existem alguns problemas relativos às bibliotecas digitais, que limitam a abertura e amplitude destes serviços⁷⁷. Entre os mais críticos podemos mencionar a falta de standards para a utilização da informação, o desenho de uma boa infraestrutura para suportar os serviços, assim como a implementação de políticas de acesso. Muitas vezes, as bibliotecas digitais necessitam de restringir o acesso a determinadas partes do material, sobretudo, pelas restrições impostas pelos direitos de quem cede os documentos, por requerer licenças ou qualquer outro tema relacionado com os direitos de autor. Geralmente os editores e os autores requerem um pagamento pelo uso do seu material, ainda que existam também outras razões, como o perigo de que se desenvolvem cópias não autorizadas. Nalguns casos o acesso à informação também é restrita por razões de segurança, como a informação governamental, a informação comercial ou os relatórios médicos.

A Web é o meio onde a violação da propriedade intelectual é mais comum. As leis de propriedade intelectual protegem os direitos de autor de forma que haja um benefício para o autor como recompensa do benefício que as obras dão à sociedade. A informação digital e as redes informáticas provocaram que a cópia e a distribuição de obras com propriedade intelectual seja fácil e que os seus autores deixem de obter regalias, sendo, o caso mais concreto, no nosso contexto, os livros.

A cópia de música, de software, de fotografias, a distribuição ilegal de artigos e a fotocópia de livros são alguns exemplos deste género de violação e raramente são perseguidos. A propriedade intelectual está legislada, mas não está definida para o tratamento de problemas informáticos e esta situação impõe uma barreira para a

⁷⁷ Sobre esta questão veja-se: Pedro Isaias - "Limitações e dificuldades" in *Bibliotecas Digitais*. Lisboa: Universidade Aberta, 1999, p. 21-22.

publicação de livros em texto completo e gratuito na Internet. As editoras ainda não viram as vantagens das publicações electrónicas e os autores estão renitentes em compartilhar abertamente as suas obras.

2. Os Conteúdos: a apresentação e a representação da informação

2.1. A informação digital

O conceito de informação digital aplica-se para tudo aquilo que está representado mediante zeros e uns dentro de um computador. A informação digital não são apenas textos electrónicos, mas também inclui imagens, áudio e vídeo, os quais podem ter diferentes formatos, codificações e representações no mundo electrónico. Documentos de texto, imagem, vídeo, animações, som, etc., são convertidos em formato digital e armazenados em arquivos que se distinguem uns dos outros mediante o emprego de etiquetas pegadas ao nome que distinguem a sua natureza (doc, txt, jpg, gif, wav, etc.). A informação digital deve possuir um formato standard eficiente.

Os documentos/objectos digitais são novos tipos de recursos: multimédia digital, hipermédia e hipertextos. A multimédia digital é a integração controlada por computador de textos, gráficos, imagens, vídeo, animação, com que podem ser representados, armazenados, transmitidos e representados digitalmente. A hipermédia é o acesso não linear a multimédia controlada por computador; a navegação por *links* facilita a correlação de informação, mas o utilizador perde-se facilmente devido a mudanças de contexto mal percebidas, gera confusão, etc. O hipertexto é a possibilidade de produzir um texto por relação com outros textos (é semelhante às “notas de rodapé”), isto é, estabelece relações automatizadas entre textos. Há uma nova linguagem de estruturação dos documentos, ou seja, uma nova *markeup* (conjunto de informação que estrutura não tanto os conteúdos, mas essencialmente aspectos formais de um texto – ex.: tipo de tamanho de letra).

O hipertexto tem alguns aspectos relevantes, como: é uma escrita não linear, onde os documentos estão interligados, tem múltiplos caminhos e sequências de leitura; as ligações hipertextuais englobam os nós (são “pedaços” de informação que correspondem a uma dada unidade semântica), as ligações (associações entre os “nós”) e as âncoras (representam a ligação no nó - exs. botões, texto a negrito, texto sublinhado, etc.). Estas ligações são estruturais (na sequência de uma determinada estrutura de informação linear, em rede, hierárquica e matricial), associativas e

referenciais; está dependente do conteúdo (material a incluir, estruturas intrínsecas, volatibilidade, formas de acesso, etc., contexto (objectivos, utilizadores, etc.).

Interconectar documentos por todo o mundo leva-nos a considerar que existe um único meio de identificação. A única direcção de um documento em Web é chamada URL – *Uniform Resource Locator* – e compõe-se dos seguintes elementos:

- HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol*), o protocolo de intercâmbio de dados entre o cliente e o servidor.

- A direcção Internet do servidor que difunde os documentos é única em toda a rede, é a direcção TCP/IP da máquina. Tem a forma de uma série de números como 132.248.170.90; como estes números são difíceis de memorizar, uma tabela DNS (*Domain Name System*) resolve geralmente a relação entre direcção numérica e nome simbólico da máquina e a rede a que pertence.

- A árvore de directórios (o caminho) que conduz ao documento.

- O nome do documento que terá sempre a extensão. html ou .htm.

A sintaxe que se encontra habitualmente é:

Protocolo://nome_do_servidor/directorio/subdirectorio/nome_do_documento

A Web converteu-se numa maneira barata e muito extensa de oferecer um acesso simples e amigável a diferentes serviços, incluindo, serviços em linha. Muitos destes sistemas têm uma aparência semelhante e não precisam mais que um navegador comum na máquina cliente.

A informação que circula na Web utiliza tecnologias diversas para a sua produção e tem sofrido alterações significativas ao longo dos anos. Ainda que o HTML (*hypertext markup language*) continue a ser a linguagem de estruturação dos documentos mais utilizados neste contexto, actualmente o XML (*extensible markup language*) assume-se como uma alternativa de valor acrescentado, pois permite maiores possibilidades de estruturar a informação e de incluir meta-informação. O HTML é uma linguagem que se destina quase exclusivamente a configurar a visualização da informação, o XML permite uma estruturação de conteúdos de forma mais ou menos categorial

A produção de meta-informação tem tido um grande desenvolvimento, nomeadamente com a adopção da estrutura de *Metadados Dublin Core* como um standard NISO. O aparecimento do RDF e a sua utilização no contexto do XML permitiu novas possibilidades de enriquecimento e estruturação dos conteúdos de

meta-informação, a qual é fundamental na recuperação da informação, qualidade do conteúdo, avaliação da autoridade, etc.

Relativamente aos documentos digitais devemos considerar os que são nados digitais e os que têm que sofrer digitalização e transferência de suporte.

2.1.1. Os documentos nascidos digitais

O documento nado digital é aquele que é produzido em qualquer ambiente da Internet, não existe em qualquer outro suporte e é gerado directamente num dispositivo que permite o seu armazenamento num meio digital, em qualquer dos seus formatos. Temos que considerar a sua volatilidade, o estado de finalização do conteúdo, assim como a sua autenticidade, qualidade, permanência, diferentes formas de publicação, diversidade e multiplicidade de formatos – HTML, PDF, XML, etc – ISO 2709.

O HTML

O HTML (*Hyper Text Markup Language*) é a linguagem básica para a criação de páginas Web. Em conjunto com outras ferramentas úteis dão vida às páginas, tornando-as muito atractivas e interactivas com o utilizador (Java, Java Scripts, uso de ShockWave, Director de Macromedia, Active X de Microsoft, etc.).

A linguagem HTML nasceu em 1991, por Tim Bernes-Lee do CERN como um sistema hipertexto com o único objectivo de servir como meio de transmissão de informação entre físicos de alta energia como iniciativa Web. Em 1993, Dan Connelly escreve o primeiro DTD (*Document Type Definitin*) de SGML descrevendo a linguagem. Em 1994, o sistema tinha tido tal aceitação que a especificação já se tinha tornado obsoleta. Então a Web e a *Mosaic* eram quase sinónimos devido a que o *browser Mosaic da NCSA (National Center for Supercomputing Applications)* era mais extenso devido às melhorias que incorporava. É então quando nasce ao HTML 2.0 num *draf* realizado também por Dan Connelly. O crescimento exponencial que começa a sofrer o sistema leva a organizar a *First International WWW Conference* em Maio de 1994. O principal avanço de 2.0 de HTML é a incorporação dos chamados *forms*, formulários que permitem que o utilizador cliente envie informação ao servidor e esta seja reconhecida e ali processada. Precisamente com este fim, a NCSA apresenta a especificação do CGI, *Common Gateway Interface*, versão 1.0 que define uma interface entre programas executáveis e o sistema Web. Com a incorporação dos *forms*, aparecem pela primeira vez campos donde o utilizador pode escrever, menus "*pull-down*" e os denominados "*radio-buttons*" integrados em páginas Web.

Desde então a linguagem cresceu como algo dinâmico, como uma língua humana, viva, sendo modificado sobretudo pelas pessoas que o utilizam.

Os documentos HTML são arquivos de texto ASCII que podem ser criados mediante qualquer editor de texto, ainda que também existam editores HTML concebidos especialmente para editar este tipo de documentos.

O HTML não permite definir de forma estrita a aparência de uma página; a apresentação da página é muito dependente do *browser* (o programa navegador) utilizado: o mesmo documento não produz o mesmo resultado no ecrã se se visualiza com um *browser* em modo linha, *Mosaic* ou *Netscape*, ou seja, o HTML limita-se a descobrir a estrutura e o conteúdo de um documento, e não é o formato da página e da sua aparência.

Uma das chaves do êxito de Web, separadamente do atractivo da sua apresentação é sem dúvida, a sua organização e coerência. Todos os documentos Web partilham um mesmo aspecto e uma única interface, o que facilita muito a sua utilização por parte de qualquer pessoa. Isto é possível, porque a linguagem HTML, na qual estão escritos os documentos, não só permite estabelecer ligações entre diferentes documentos, mas é também uma "linguagem de descrição de página", independente da plataforma em que se utiliza. Isto quer dizer que, um documento HTML contém toda a informação necessária sobre o seu aspecto e a sua interacção com o utilizador, e é o *browser* que utilizamos, o responsável por assegurar que o documento tenha um aspecto coerente, independentemente do tipo de computador ou do local onde estamos efectuando a consulta.

XML

O XML (*Extended Markup Language*) é uma forma restrita do SGML. Foi desenvolvido por um grupo de trabalho sob os auspícios do consórcio da Web, em 1996. Os objectivos do desenho do XML eram: ser directamente utilizável pela Internet; suportar uma grande variedade de aplicações; ser compatível com o SGML; simplicidade para escrever programas que processaram o XML; o número das suas capacidades opcionais deveria ser mínimo, se possível zero; os documentos XML deveriam ser legíveis para as pessoas e razoavelmente claros; o desenho de XML deveria finalizar de forma rápida; o XML deveria ser simples porém perfeitamente formalizado; os documentos XML deveriam ser simples de criar; a brevidade das marcas XML é de mínima importância.

Os documentos XML compõem-se de unidades de armazenamento chamadas entidades (*entities*) que contém dados analisados (*parsed*) ou sem analisar (*unparsed*). Os dados analisados compõem-se de caracteres, alguns dos quais formam os dados do documento e o resto formam etiquetas. As etiquetas codificam a descrição da estrutura lógica e de armazenamento do documento. O XML proporciona um mecanismo para impor restrições na estrutura lógica e de armazenamento.

Qualquer aplicação que trabalhe com o XML necessita de um módulo *software* chamado processador XML. A sua função é ler documentos e proporcionar acesso ao seu conteúdo e estrutura. Para poder levar a cabo esta função, a aplicação deve proporcionar informação ao processador XML de como se encontra armazenada esta informação através de um DTD. O DTD ou declaração do tipo de documento (*Document Type Declaration*) proporciona a gramática para uma classe de documentos XML.

Esta gramática contém a definição de conjunto de etiquetas que pode conter essa classe de documentos XML. Um DTD é geralmente um arquivo (ou vários usados em conjunto), que contém a definição formal de um tipo de documento particular e define os nomes que podem utilizar-se nos elementos, donde podem aparecer e como se inter relacionam entre eles. Isto define os "itens" que contém texto, e listas que contém "itens". É uma linguagem formal que permite aos processadores analisar automaticamente um documento e identificar de onde vem cada elemento e como se relacionam entre eles, para que as folhas de estilos, navegadores, visualizadores, motores de busca, bases de dados, rotinas de impressão e outras aplicações podem utilizá-los.

Um documento XML tem duas estruturas: uma lógica e outra física. Fisicamente, o documento está composto por unidades chamadas entidades. Uma entidade pode fazer referência a outra entidade, causando que esta se inclua no documento. Cada documento começa com uma entidade documento, também chamada raiz. Logicamente, o documento está composto de declarações, elementos, comentários, referências a caracteres e instruções de processamento, os quais estão indicados por uma marca explícita. As estruturas lógica e física devem encaixar de forma adequada:

Os documentos XML dividem-se em dois grupos: documentos bem formados e documentos válidos. Um objecto textual ou documento XML diz-se que está bem formado se, no conjunto, encaixa com as especificações XML de produção. De um documento bem formado, dizemos que é válido, se tem DTD como o resto das aplicações SGML. Um arquivo XML é válido quando começa como qualquer outro arquivo SGML, com uma Declaração de Tipo de Documento:

```
<?xml version="1.0"?>
  <!DOCTYPE anuncio SYSTEM http://www.foo.org/ad.dtd>
  <anuncio>
    <titulo>...</foto/>...</titulo>
    <texto>...</texto>
  </anuncio>
```

Dado que o XML está desenhado para ser um subconjunto de SGML, qualquer documento XML válido deve ser também um documento SGML válido. As ligações dos sistemas XML são maiores do que as HTML.

Para a visualização e interpretação de um documento em XML é necessário utilizar a linguagem XSL, que é uma linguagem de folhas de estilo.

Nas bibliotecas a utilização desta ferramenta é um passo importante na nova estruturação e organização do conhecimento e da difusão da informação

As Diferenças entre XML-HTML

O XML não é uma nova versão de HTML. Ainda que os dois procedam de uma mesma metalinguagem, o SGML, a origem e o enfoque que se conseguiu em ambos é muito distinto. O HTML não é uma linguagem de programação, é uma linguagem de especificação de conteúdos para um tipo específico de documentos SGML. Isto é, mediante o HTML podemos especificar, usando um conjunto de etiquetas, como se vai representar a informação num navegador ou *browser*.

O XML conserva todas as propriedades importantes do SGML. Isto é, o XML é uma metalinguagem, dado que com ele podemos definir a nossa própria linguagem de apresentação e, a diferença é: o HTML, centra-se na apresentação da informação, e o XML, centra-se na informação em si mesma. O objectivo do desenvolvimento do XML é ser um standard que substitui todo o conjunto de tecnologias que permitem aceder a informação através da Web (*applets, scripts, ...*).

2.1.2. A digitalização e transferência de suporte

Textos

O OCR (*Optical Character Recognition*) é um processo que converte textos em papel em imagens (com o uso de um *scanner*) e estas, por sua vez, são interpretadas e convertidas num texto digital, o qual nos permite armazená-los nalguns dos formatos mais comuns. É o processo ideal para processamento automatizado dos conteúdos (indexação, pesquisa rápida, etc.), já que as palavras estão perfeitamente identificadas pela forma e meio de registo. Este processo é útil na maioria das tipografias dos séculos XIX e XX, mas para documentos manuscritos antigos ou para impressos de baixa qualidade o OCR não resulta como uma boa opção e cada carácter que não foi

reconhecido requer tempo para a sua correcção, convertendo-se numa tarefa mais difícil e demorada do que a recuperação manual do documento. De acordo com provas realizadas, o processo de OCR tem uma percentagem de erro de quase 2%, o número não é relevante, porém se pensarmos que por cada cem caracteres possivelmente teremos dois erros, é um factor de erro muito mais alto do que tem um bom mecanógrafo.

É recomendável fazer provas antes de iniciar um vasto processo com o OCR, o que evitará exaustivas e grandes correcções posteriores. Frequentemente algumas letras são mudadas por outras, sobretudo ao processar tipografias cursivas, por exemplo, um e pode ser tomado por um c, ou um l por um 1. Ainda que não existam muitas provas para fazer quando se trata de manuscritos, a opção será a captura de texto ou preservar o documento só como imagem, que é a terceira forma de obter um texto digital.

É uma operação que deve ter em consideração vários factores, como:

- Princípios de qualidade: o objecto deve ser produzido de forma a assegurar os objectivos e as prioridades da colecção, pelo que, em primeiro lugar, devemos definir a colecção, os critérios de selecção e de avaliação.

- Assegurar a sua persistência, ou seja, manter a acessibilidade apesar da mudança tecnológica, pelo que devem ser usados *markeups* que não estejam ligados a nenhuma aplicação.

- Utilizar um formato que suporte a sua utilização generalizada no presente e no futuro, pelo que devem ser sempre utilizados standards.

- Identificador unívoco (evitar nomes de ficheiros). O objecto digital deve ser autenticado, de forma a permitir ao utilizador determinar a origem, a estrutura, a história.

- Deve ter associado metadados.

Uma vez realizado o processo necessário para obter o texto digital com *software* adequado, este deverá ser convertido numa linguagem standard - XML. Os materiais que se desenvolvem para formar parte do acervo da biblioteca digital devem-se realizar directamente nesta linguagem e não será necessário realizar nenhum processo anterior.

Imagens

O texto nem sempre pode ser convertido num texto electrónico, e nalgumas ocasiões deverá permanecer como imagem. O processo de digitalização de imagens está directamente ligado ao uso que se dará ao resultado da digitalização. A forma mais comum de produção é através de *scanner*, máquina fotográfica digital ou máquina de filmar digital, que produzem imagens bidimensionais em formato digital de uma superfície panorâmica.

A decisão inicial sobre a digitalização de uma imagem é se deve ser feita a cores ou só a preto e branco, assim como a resolução, que determina o número de pontos por polegada linear (*dpi*) que recorrerá ao *scanner* e a quantidade de informação que cada ponto deverá conter. A maior resolução e número de *bits* por *pixel* obterão um maior tamanho de arquivo.

O tamanho do arquivo tem impacto no espaço necessário para o seu armazenamento e repercute também na agilidade de recuperação da imagem, na Web, que será a nossa interface para visualizar os serviços da biblioteca digital, pelo que devemos fazer a selecção ideal para obter uma boa imagem e um acesso fácil. O número de *bits* utilizados para representar cada *pixel* determina a qualidade da imagem (profundidade da cor).

A aparição de uma imagem digitalizada também depende da resolução. A resolução é o número de *pixels* por unidade linear, medida em *dpi* (pontos por polegada). Por exemplo, as impressoras *laser* na sua versão original utilizavam 300 *dpi* na direcção horizontal e na direcção vertical; na digitalização de imagens a decisão dos *dpi* regularmente rege-se por considerações práticas. Quanto maior for o número de *dpi*, maior informação terá um arquivo e o detalhe da imagem será mais fino.

Para colocar imagens em ecrã não é recomendável uma resolução maior que 100 *dpi* (um ecrã de 24 linhas por 80 caracteres, maneja uma resolução de 80x60 *dpi*), mas, se a imagem está pensada para impressões em papel ou ampliações em ecrã será conveniente ter uma resolução maior (ao menos de 300 *dpi*), de igual forma, se são documentos valiosos que serão preservados de forma digital, como manuscritos ou exemplares únicos não deve ignorar-se a qualidade do documento e pode optar-se por arquivar uma cópia de alta resolução e fazer outra, de menor resolução, para fins de

difusão na Web ou qualquer outro serviço que tenha como saída o ecrã do computador.

Não podemos esquecer que o tamanho de uma imagem se repercute na velocidade de recuperação e no seu espaço de armazenamento. É fundamental a valorização da qualidade que deverá ter o documento armazenado, de acordo com a sua utilização: consulta, difusão ou preservação.

Tipos de Arquivos:

A compressão das imagens reduz os requisitos de espaço de armazenamento, assim como o tempo necessário para o seu acesso e transferência.

Regularmente os *scanners* criam imagens sem compressão, em formatos como TIFF, BMP ou PICT (só para Mac), como consequência são arquivos grandes e pouco práticos para serem manipulados.

O TIFF é o formato standard sem compressão mais utilizado; o seu propósito é descrever e armazenar dados ricos de imagens *scanerizadas*. A riqueza dos dados é especialmente requerida para aproveitar as capacidades dos *scanners* e de outros dispositivos de utilização de imagens. Descreve imagens a branco e preto, na escala de cinzentos, paleta de cores e cores completas (*full-color*). É portátil, não está restringido por sistema operativo, compiladores ou processadores.

Para guardar arquivos de imagens existem formatos que incluem compressão, por exemplo: GIF ou JPEG. A compressão faz uma selecção e reorganiza os dados armazenados de uma imagem não comprimida, de tal maneira que se reduz o tamanho do arquivo para a imagem, em aparência ao olho humano, não se modificando notavelmente. O GIF oferece uma compressão moderada em 8-bit a cor ou cinzento, ainda que o JPEG ofereça uma excelente compressão tanto em imagens 8-bit como em 24-bit cor.

O GIF (*Graphics Interchange Format*) utiliza um método conhecido como *lossless compression* (compressão de pouca perda) e foi muito utilizado até 1995.

O JPEG (*Joint Photographic Experts Group*) vem de um grupo de standards de técnicas conhecidas como *lossy compression* (compressão com perdas).

As imagens de tom contínuo, são comprimidas mais frequentemente com um método *lossy*, com o qual a imagem não pode ser recuperada exactamente igual à

original quando se extrai da versão comprimida. Nos casos em que a representação deve ser exactamente igual à original deve-se utilizar um método *lossless*. Por outro lado, é menos custoso armazenar imagens que tentar reconstruí-las (por exemplo, o armazenamento de imagens de documentos históricos deverá fazer-se de preferência com um método *lossless*).

Todas as provas realizadas e a diferente natureza dos documentos, levam à conclusão de que não há uma única regra na digitalização de imagens. Nalguns casos, é importante a qualidade, por questões de preservação do documento e não se deve pensar no tamanho do arquivo para contar com os parâmetros óptimos de digitalização. Noutros casos, deve-se encontrar um balanço entre o número de *bits* de digitalização, a resolução e o tipo de compressão para obter uma imagem digital de qualidade aceitável para fins apenas de difusão.

O Áudio e Vídeo

O **áudio digital** consiste em sinais de áudio gravados em forma digital. No computador, o áudio digital é muito utilizado em aplicações multimedia mediante o uso de arquivos *wave* áudio, que são gravações feitas a partir de sinais analógicos. O *wave* áudio pode distribuir-se em tempo real sobre qualquer meio que transmita dados.

O WAV é o formato standard para armazenar arquivos *wave* áudio, pode armazenar com uma resolução de 8 e 16 *bits* a frequências de 11.025, 22.050, 44.1 e 48 KHz. É compatível praticamente com todos os programas e aplicações de multimedia, e com a maioria dos editores e gravadores de áudio. Os níveis de qualidade estão determinados pelo tamanho e a frequência, assim como do *software* e *hardware* utilizado para a gravação.

É importante recordar que os limites da sensibilidade humana ao som se situam entre os 20 Hz e os 20 KHz (1 KHz equivale a 1,000 vibrações por segundo). Para ter uma referência, o som que se ouve no rádio portátil de AM chega a 9KHz como máximo. A frequência de maestro e a frequência de um som não estão directamente relacionadas; por motivos técnicos, a frequência de maestro é sempre o dobro da frequência de um som em particular. Esta é a razão pela qual a frequência de maestro utilizada para gravar um CD de áudio standard (44.1 KHz) supera ligeiramente o limite superior da capacidade humana de audição (20 KHz).

Numa gravação de 8 *bits* de resolução, o som é salvo em qualquer instante em particular como um valor situado numa escala que vai de 0 a 225. Em troca, numa gravação de 16 *bits*, o som é registado como um valor entre 0 e 65,536 níveis. Um ouvido médio pode distinguir a diferença entre as gravações áudio a 8 *bits* e as de 16 *bits*. As gravações a 8 *bits* albergam ruídos e os realizados a 16 *bits*, em estéreo e a uma frequência de 44,1 KHz apresentam uma gravação de maior definição e clareza.

O maior problema do áudio numa biblioteca digital é o tamanho dos arquivos e a relação de maior qualidade maior espaço. Assim, os recursos internos do equipamento que reproduz o som vêm submetidos a um pesado processamento. O áudio de uma pequena conferência que poderíamos gravar e que formara parte do acervo de informação iria requer mais espaço que uma enciclopédia. A memória e o espaço em disco aumentam de maneira linear com o incremento da frequência.

O **vídeo digital** é uma sequência de imagens e áudio que são armazenadas e reproduzidas em formas digitais. Para uma boa qualidade no vídeo é necessário um método eficiente de compressão e uma linha rápida para a transferência.

Os sistemas de compressão de vídeo baseiam-se nos quadros do vídeo que têm muita informação redundante, consideram-se unicamente as diferenças que tem um quadro para outro e eliminam informação. Uma boa parte da informação perdida não é perceptível ao olho humano.

O MPEG (Moving Picture Experts Group) é um standard internacional para a compressão de vídeo digital, e o mais utilizado tanto para desenvolvimentos multimédia como para reproduções locais e baseia-se sobretudo em procurar a diferença entre imagens e só regista as mudanças produzidas. Uma vez que não grava informação redundante, pode oferecer uma proporção de compressão mais alta que a compressão JPEG de imagens sem movimento. Porém, MPEG permite que o acesso a imagens inamovíveis individuais de uma série se torne difícil, já que só o primeiro quadro de uma série é gravado na sua integridade.

Para obter um minuto de vídeo digital MPEG com uma resolução de 160x121 *dpi*, 29,98 quadros por segundo e tomando um quadro chave cada 16 quadros se requer de 5 *Mbytes*, sendo esta uma configuração que apresenta uma ligeira deterioração no áudio e uma boa apresentação em cor. Se falamos de uma excelente

configuração para obter áudio e vídeo de alta qualidade o tamanho do arquivo de um minuto pode chegar a ser de 20 *Mbytes*.

O grande perigo de incluir vídeo num serviço, é que procura muitos recursos por parte da equipa do utilizador e isto dificulta a prestação de um serviço eficiente. Além disso, requerer-se uma ligação de banda que permite a transferência rápida de arquivos de tais dimensões.

2.2. A colecção digital do Património Cultural de Évora

O acervo da biblioteca digital do Património Cultural de Évora deve conter os materiais seleccionados, para que se mantenha um nível aceitável no conteúdo dos documentos. Para determinar os elementos que serão incluídos no acervo de informação digital especializada, considerámos o cumprimento de alguns aspectos, como: relacionamento com o tema da especialidade em questão: Património Cultural do Concelho de Évora; contêm conhecimento; têm relevância actual e histórica; são um tema inovador com uma base científica; têm uma procura de consulta frequente; necessitam de preservação.

Não podemos esperar ter uma biblioteca digital com muitos documentos de imediato, pelo que procurámos realizar uma selecção adequada de materiais, e decidir quais deverão ser digitalizados e os que deverão continuar no seu formato actual (papel). Não esquecemos os direitos de autor, pois é importante prevenir e fazer os acordos correspondentes com os autores e as editoras para evitar futuros problemas, mas nas obras seleccionadas não temos qualquer problema relacionado com esta questão. São praticamente todos propriedade da Câmara Municipal de Évora.

A colecção digital do Património Cultural de Évora será constituída por materiais existentes em vários serviços da autarquia de Évora, sobretudo, os produzidos no Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura e não se restringem à incorporação de materiais provenientes somente do NDI. Apenas uma monografia é propriedade da Biblioteca Pública de Évora. Posteriormente, também serão incorporados materiais oriundos de outras instituições, como a Universidade de Évora, no que respeita a teses de mestrado e/ou doutoramento, que estejam relacionadas com a temática de especialização desta Biblioteca.

A continuidade do desenvolvimento da colecção deverá ficar a cargo do Responsável do Núcleo de Documentação e Informação, que deverá solicitar o parecer de especialistas de várias áreas científicas, para a aprovação e selecção dos materiais que serão incluídos ou adquiridos em formato digital.

Estes objectos digitais são em texto e imagem, uns existentes apenas em formato digital e outros que terão de sofrer digitalização, isto é, transferência de suporte. Para a execução deste projecto devemos contar com instituições e empresas já com experiência em serviços de digitalização.⁷⁸

Neste âmbito, foram seleccionadas as seguintes **obras para digitalizar** que deverão obedecer aos critérios anteriormente referidos:

- **Monografias sobre Évora:**

. André de Resende, *História da Antiguidade da Cidade de Évora*, 1ª. ed., Évora: Impressor André de Burgos, 1553.⁷⁹

. Padre Manuel Fialho, *Évora Ilustrada* [obra manuscrita], [1703].⁸⁰

. Caetano da Câmara Manuel, *Através A Cidade de Évora*, Évora: Minerva Comercial, 1900.

- **O Boletim Cultural “A Cidade de Évora”**: nº.1(1 de Dezembro de 1942)-nºs.71-76(1988-1993).

- **Jornais Eborenses – Séc. XIX/XX(1950):**

. “O Manuelinho d’ Évora”, nº.1(1 de Dezembro de 1880)-nº.1096(29 de Junho de 1906)⁸¹

⁷⁸ A Biblioteca d Arte da Fundação Calouste Gulbenkian contou para a digitalização dos seus acervos com os serviços disponibilizados pela Digibis, tendo apresentado claramente os serviços de digitalização necessários e as especificações técnicas a ter em conta. Veja-se Cristina Ramos – “O processo de digitalização da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian: o caso da colecção “Teatro de Cordel” in *Actas do oitavo encontro de bibliotecas de arte de Espanha e Portugal*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2000, pp. 123-128.

Existem projectos internacionais que estudam a problemática da disponibilização e acesso da imagem digital, dos quais destacamos na Europa: ECPA – European Commission on Preservation and Access (<http://www.knaw.nl/ecpa>).

⁷⁹ Esta obra é propriedade da Câmara Municipal de Évora, mas está depositada na Biblioteca Pública de Évora, com a seguinte cota: Séc. XVI, 6058-A.

⁸⁰ Trata-se de uma obra manuscrita, composta por 4 volumes, existente na Biblioteca Pública de Évora, com a cota: Códice 130/1-8, 130/1-9, 130/1-10, 130/1-11.

Por outro lado, serão também integrados na colecção digital 3 **bases de dados**:

- **Catálogo das Fontes de Informação sobre Évora** – autor, título, assunto, etc. (em fase inicial de elaboração).
- **Sistema de Informação Geográfico** – património natural e cultural edificado (concluído; elaborado no âmbito da Revisão do Plano Director do Concelho de Évora).
- **Inventário do Património Cultural Construído** (em fase inicial de elaboração – inventário do património arquitectónico; em colaboração com a Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais).

- Um **estudo nado digital** sobre a “Evolução Urbana de Évora”, de Gustavo Val-Flores.

Outro aspecto muito relevante, é a **ligação a sítios relacionados com o tema de especialização** desta biblioteca digital, permitindo o acesso a conteúdos referenciais externos à autarquia.

Como já referimos anteriormente, o público-alvo desta colecção digital são técnicos da autarquia, estudantes do ensino secundário e universitário (licenciatura, mestrado e doutoramento), investigadores de história local e público em geral. Será também um instrumento de apoio à gestão dos serviços autárquicos. Foram os utilizadores do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal quem definiu a especialização temática deste serviço, como referimos na Parte I da nossa dissertação.

⁸¹ “O Manuelinho d’ Évora”: folha política, literária, humorística, propriedade de Francisco da Cunha Bravo & C^a, e tinha por administrador e redactor José Matias Carreira Júnior, o qual passou a ser mais tarde seu proprietário. Possui um cabeçalho artístico, com variados motivos históricos da cidade de Évora. Redacção e Administração: Rua de Avis, n.º 23 e 25, e depois na mesma rua nos números 75 e 105, Rua do Frágoso, n.º 8, Largo dos Castelos, n.º 6, Rua de Avis, n.º 58. Formato: 42x30cm e a partir do n.º 41, o de 47x34cm. Colaboradores: Gabriel Pereira, António Francisco Barata, Brito Aranha, Manuel Martiniano Marrecas, Augusto Filipe Simões, J. H. Da Cunha Rivara, entre muitos outros. Este periódico é considerado o mais completo repositório histórico da imprensa eborense do século XIX; foi premiado na Exposição Nacional da Imprensa, realizada em 1893, em cujo certame obteve diploma de mérito.

3. A organização dos conteúdos e a recuperação da informação

Actualmente, as bibliotecas e os centros de documentação que foram informatizados dispõem de bases de dados onde estão catalogadas as colecções bibliográficas. Os sistemas permitem, através de índices, realizar pesquisas de informação com base em determinados critérios. Todavia, o acesso a estes catálogos realiza-se em muitos casos, através de interfaces rudimentares de tipo textual; uma vez realizada a pesquisa obtém-se fichas bibliográficas dos documentos que cumprem os parâmetros especificados. Posteriormente, será necessária uma deslocação ao edifício onde se encontram os ditos documentos e solicitá-los ao funcionário.

Mas, o importante agora, é permitir a recuperação total ou parcial dos documentos, isto é, uma cópia digital do documento desejado.

Tal como acontece na Biblioteca Nacional Digital, a descrição e a descoberta dos conteúdos digitais ou digitalizados “é feita através de bases de dados bibliográficos e índices. A PORBASE – Base Nacional de Dados Bibliográficos, é utilizada como base central de registo de todos os conteúdos. Os registos são criados e mantidos segundo as Regras Portuguesas de Catalogação, utilizando-se um sistema de informação configurado segundo o formato UNIMARC, tal como foi definido para a PORBASE.”⁸²

Existe um número considerável de tecnologias que permitem a interoperabilidade e a recuperação da informação. No site da Biblioteca Digital Nacional (<http://bnd.bn.pt/tec/index.html>) estão descritas as principais aplicações utilizadas:

- ARCO: armazenamento e computação em rede.
- CAPA: criação automática de ficheiros PDF de imagens.
- ContentE: editor de conteúdos estruturados.
- KIWI: Indexação de palavras em imagens.
- LUSTRE: armazenamento distribuído, escalável e de alto desempenho.
- MANGAS: manipulação e gestão de metadados descritivos.
- METS: Metadata Encoding and Transmission Standard.
- OCR: Reconhecimento óptico de caracteres.
- PAPAIA: processamento de páginas digitalizadas

⁸² <http://bnd.bn.pt/info-tecnicas.html>

No mundo digital há uma rápida obsolescência do *software* e do *hardware* que suportam a criação de documentos. Não basta que o suporte seja mantido em condições óptimas de armazenamento, é necessário assegurar o acesso aos dados que ele contém, o que significa que também o software e o hardware utilizados na feitura de dados têm que se manter funcionais. Assim, devemos ter em consideração que há uma grande variedade de ficheiros disponíveis, pelo que é necessário a sua normalização, tendo em conta quer a interoperabilidade, quer o acesso aos documentos ao longo dos tempos. “Sabemos que a conservação da informação tem custos elevados e num momento de extrema competição e variedade de oferta tecnológica, torna-se imperativo que, sempre que possível, se aposte na adopção de estruturas normalizadas ou, na sua falta, em formatos proprietários amplamente divulgados. O processo tecnológico é condicionado pelo uso e não pelo factor de armazenamento a longo prazo e isto deve ser tido em conta na construção de fontes de informação digital”.⁸³

3.1. A interoperabilidade - XML, metadados “Dublin Core” e RDF

A interoperabilidade é a capacidade de vários sistemas ou aplicações de trabalhar em conjunto e partilhar os seus dados de forma transparente para o utilizador, ao qual dá a possibilidade de aceder a diversas colecções de recursos de informação (dados e metadados), geridos por diferentes sistemas e localizados em lugares distintos, sem deixar de utilizar a própria interface do sistema. A interoperabilidade entre sistemas requer os protocolos de rede e as qualidades comuns em matéria de sintaxes e semântica dos dados a que possam ser aplicados esquemas de concordância comuns.

Não é novidade na área das bibliotecas, pois já existia a ISO 2709, que é um formato de intercâmbio entre sistemas de bibliotecas (década de 1970) e o Z39.50, que é um serviço de acesso a registos bibliográficos entre sistemas, em tempo real (década de 1980). Neste âmbito, foram definidos formatos dos registos bibliográficos (MARC), formas de escrevê-los (ISBD's), formato para o intercâmbio de registos (ISO 2790) e protocolo de funcionalidade e comunicação entre os sistemas (Z39.50).

⁸³ Cf. Maria Manuel Borges – *De Alexandria a Xanadu*, p. 69.

Nas bibliotecas digitais aconteceu o mesmo, ou seja, foram definidos os formatos dos registos bibliográficos (ex.: DCMES⁸⁴), maneiras de escrevê-los para intercâmbio (XMLschema), protocolo para recolha de metadados (OAI-PMH), protocolo de funcionalidade e comunicação entre sistemas (ZING, derivado mais simples do Z39.50).

Com o crescimento exponencial da Web surgiram problemas relativamente à acessibilidade, utilização e gestão dos recursos de informação, a uma grande escala e com uma heterogeneidade que exigem soluções alargadas. Há uma grande assimetria de conteúdos com irregularidade de estruturas e formas de organização rudimentares que tornam frágeis e insustentáveis as soluções de integração.

É neste contexto que surgem normativos, como o XML e modelos de metadados, que permitem um espaço novo entre a tradicional cultura dos sistemas de bases de dados e a cultura tecnológica do mundo da Web. Mas, “à urgência na procura de soluções para integração de sistemas, de objectos, e mesmo de tecnologias no ambiente Web, corresponde a importância de um conceito-chave – o conceito de interoperabilidade – que é vital porque é subjacente e transversal à diversidade das questões emergentes da proliferação de informação em rede.”⁸⁵

Os dados na Web devem estar definidos, expressos e interligados para que possam ser usados por computadores para efeitos de apresentação e de processamento automatizado para outros fins, nomeadamente integração funcional e reutilização de dados entre diferentes aplicações (Web semântica).

“O XML e os metadados constituem dois dos principais elementos dum largo espectro de especificações técnicas que têm surgido nos últimos tempos para responder a esta necessidade – que é a necessidade de arquitecturas de informação adequadas a uma evolução da Web, aberta mas sustentada e virada para a interoperabilidade – após o que foi designada por “ciclo do HTML”.”⁸⁶

O XML é uma linguagem que permite estruturar os conteúdos e melhorar o processamento de dados. É uma representação textual de dados definida por

⁸⁴ DCMES – Dublin Core Metadata Element Set (ISO 15836): conjunto de 15 elementos (campos) usados para descrever os conteúdos em formato digital. Permite o refinamento dos campos e qualificadores.

⁸⁵ Cf. Maria Inês Cordeiro – “Tecnologias, bibliotecas e arquitecturas de informação: dos sistemas aos objectivos” in *Informação: o desafio do futuro: actas do congresso. 7º. Congresso Nacional da BAD*. Porto: APDAD, 2001, p.4.

⁸⁶ *Idem, Ibidem.*

elementos, que prevê a representação de estruturas mais detalhadas e significantes, em que o documento se pode descrever a si próprio em termos do seu conteúdo. Por outro lado, e como o seu próprio nome indica, é extensível, ou seja, as etiquetas inseridas para indicar os elementos que compõem a estrutura do documento podem ser especificadas no número necessário a cada conteúdo, da mesma forma que cada elemento se pode desenvolver em sub-elementos e atributos, até um nível de especificidade que é arbitrário.

Os documentos XML podem conter também ou estar associados a uma descrição da sua “gramática” definida numa DTD (*Document Type Definition*) ou num XML *Schema*, viabilizando a validação da sintaxe dos documentos e facilitando o seu processamento automático.

Outro factor importante é o mesmo documento poder ter aplicadas diferentes definições de apresentação, dando maleabilidade à manipulação dos conteúdos, pelo que se deve utilizar regras próprias com o CSS (*Cascading Style Sheet*) ou o XSL (*Extensible Style Language*).

Assim, as vantagens do XML para ultrapassar alguns problemas da Web são: melhorar a qualidade de indexação automática feita pelos motores de pesquisa, apoiar o processamento automático para outros fins (ex.: gestão de dados e documentos), minorar as questões de preservação de recursos digitais.

Relativamente às bases de dados verificamos que é fundamental a existência de linguagens de interrogação standard, como é o caso do SQL, mas para o XML estão já a ser desenvolvidas linguagens de interrogação como o XML Query.

O **metadado**⁸⁷ “é um conjunto de elementos de informação, identificativa e descritiva dos recursos a que respeitam.”⁸⁸ Podem ser descritivos (pesquisa e recuperação de informação), administrativos (controle de direitos e utilização) e

⁸⁷ Metadado: “A origem do termo metadado parece estar em Jack E. Myers e na “Metadata Company”, que registou este termo em 1986. A sua chegada ao ambiente Web dá-se por volta do início dos anos noventa, quando se tornou evidente a necessidade de descrever os recursos de informação existentes. Esta evidência nasceu, em grande medida, das dificuldades reveladas pelos motores de pesquisa em assegurar uma recuperação eficaz da informação. O prefixo meta, de origem grega, pode indicar o conceito de mudança como no caso de metamorfose ou pode significar para além de/depois de, como em metafísica. É mais nesta acepção que ele é utilizado no contexto dos recursos de informação presentes na Web, como produção de informação descritiva sobre recursos informativos disponíveis. Trata-se então de um conjunto de informação, ou seja, de dados, que visam descrever as características dos recursos com vista a facilitar a sua recuperação. Cada um dos dados sobre o recurso é independente de outros e podem ser classificados em dois tipos: dados descritivos propriamente ditos e ligações.” Cf. Paulo Leitão, Rui M. Neves e Ângela Pereira – *Dublin Core e os recursos digitais em ambiente Web*, p. 1-3.

⁸⁸ Cf.. Maria Inês Cordeiro – *Op. Cit.*

técnicos (gestão e preservação). Os seus objectivos são: recuperação da informação que circula em ambiente Web; gestão de aspectos formais (ex.: direitos de autor) e assegurar a qualidade e a fiabilidade da informação. É informação para ser processada e entendida por máquinas. Os metadados geram meta-informação.

Geralmente, é um termo utilizado para descrever dados que dão o tipo e classe da informação, ou seja, são dados acerca de dados, que têm a informação necessária para que os dados possam ser empregues agilmente em diferentes aplicações. Os metadados podem ser armazenados dentro de uma base de dados com uma referência ao documento completo ou ser incluídos num cabeçalho dentro do próprio texto. No contexto da Web, os metadados como índices e URL's são formados e armazenados principalmente para a implementação de motores de pesquisa.

Um catálogo de biblioteca ou um repertório bibliográfico são tipos de metadados. Esses tipos de metadados empregam, fundamentalmente, regras de catalogação e formatos para transmitir a informação como os formatos MARC. Pelo que a nossa primeira ideia de metadados são os catálogos bibliotecários e bibliográficos. Ou seja, cada ficha é um metadado de um livro ou bem de um autor e os metadados proporcionam uma informação básica sobre as obras de um autor e o relaciona com outras obras do mesmo autor ou outras obras de similar conteúdo. O que até agora vinha denominando-se descrições bibliográficas ou registos bibliográficos hoje em dia são denominados metadados ou seja que têm como objectivo a descrição dos recursos de Internet.

A maioria das bibliotecas têm sistemas alargados de informação de registos de metadados em formato MARC, mas face à expansão dos recursos electrónicos através da Internet, passaram a ser consideradas outras sintaxes de metadados. Perante esta situação, é fundamental que os sistemas estejam aptos a pesquisar metadados em diferentes sintaxes e em múltiplas bases de dados e utilizem elementos comuns, interaja com o formato MARC e os diversos formatos nacionais que nele se baseiam.

O objectivo fundamental dos metadados é a de acrescentar ao próprio recurso electrónico dados que viabilizam maior funcionalidade na interacção com agentes humanos ou automatizados.

As principais diferenças entre metadados descritivos e a catalogação que se pratica nas bibliotecas, é que são informação destinada a ser parte integrante do próprio recurso, desde a sua origem, fornecida pelo autor, ou qualquer outro que seja o agente que disponibilize o recurso em rede, a ser “lida” e “compreendida” por

agentes automatizados, de forma a poder ser usada para diversos efeitos, nomeadamente de descoberta, selecção, pesquisa e recuperação, e gestão do recurso.

Existem vários modelos de metadados, porém na aplicação bibliográfica e bibliotecária estendeu-se e implantou-se, de forma maioritária, o formato denominado "Dublin Core" ou Círculo de Dublin (cidade de Dublin, Ohio, EUA), criado pelas iniciativas das associações de Bibliotecários americanos e em concreto por OCLC (*On Line Computer Library Center*). Trata-se de um formato standard para as fontes de Internet, originariamente bibliográficas e bibliotecárias, baseado na associação de grandes ligações e estabelecendo mapas semânticos similares aos elementos e estruturas com metadados standard. Ou seja, trata-se de um sistema de conversão de metadados que abarca e tem metainformação, esta conversão necessita todavia da intervenção humana e identifica e une as páginas Web. Em definitivo, é um formato muito simples que pode ser aplicado por catalogadores não muito especialistas. Tem um vocabulário (elementos e qualificadores) e uma sintaxe para organizá-lo.

É um modelo constituído por 15 elementos base que pretende ser fácil de utilizar por quem quer que seja que disponibilize recursos na Internet; é flexível, uma vez que os seus elementos não são prescritivos; é expansível (qualificação dos elementos base) para necessidades de registo de informação mais detalhada.

Os elementos têm nomes descritivos que pretendem transmitir um significado semântico aos mesmos. Para promover uma interoperabilidade global, uma descrição do valor de alguns elementos poderá ser associada a vocabulários controlados. Cada elemento é opcional e pode repetir-se. Além disso, os elementos podem aparecer em qualquer ordem.

Os qualificadores respondem às necessidades de descrição de utilizadores mais exigentes e são de dois tipos: os que especificam o âmbito do elemento e os elementos de codificação. Devem ser normalizados e não alterar a semântica original do elemento, mas apenas especificando-a. Podem ter os seguintes atributos: nome, atributo, definição e comentário.

Ainda que alguns standards, como o HTML, não diferenciam entre maiúsculas e minúsculas, é recomendável escrever correctamente cada metadado segundo a sua definição para evitar conflitos com outros, como o SGML e o XML.

Podemos classificar estes elementos em três grupos que indicam a classe ou o âmbito da informação que neles se guarda:

1. Elementos relacionados principalmente com o conteúdo do recurso: título, tema, descrição, fonte, linguagem, relação e cobertura.
2. Elementos relacionados principalmente com o recurso quando é visto como uma propriedade intelectual: autor, editor, outras colaborações e direitos.
3. Elementos relacionados principalmente com a instância do recurso: data, tipo de recurso, formato, identificador.

Os metadados Dublin Core tratam de situar, dentro da Internet, os dados necessários para descrever, identificar, processar, encontrar e recuperar um documento introduzido na rede.

RDF

Os metadados descritivos, enquanto “informação de referência”, podem apresentar questões complexas, mas não muito diferentes daquelas que existem nos sistemas de informação bibliográfica. Do ponto de vista da representação a situação é diferente, pois os metadados destinando-se à Web, devem ser expressos em HTML ou XML. Originalmente, os metadados, nomeadamente, o formato Dublin Core, destinavam-se a ser expressos em HTML, usando o elemento META, de forma a permitir implementações mais específicas. No entanto, subsistem limitações quanto à coexistência de diferentes formatos de metadados, relações entre elementos, suas fontes, etc., para a sua cabal interpretação e uso, nomeadamente por programas de computador.

Mas também a simples inclusão de metadados numa estrutura geral, que é variável, em XML, não resolve todos os requisitos específicos dos metadados, com a eficiência desejada. Assim, o RDF (*Resource Description Framework*) surgiu para responder a essas necessidades. É uma aplicação específica do XML, constituída por um modelo e uma sintaxe genéricos, que permitem a acomodação de metadados de uma forma que é independente da estrutura e semântica próprias desses metadados. É um mecanismo neutro que simplifica a arquitectura do recurso electrónico, criando um “contentor” próprio para os metadados, distinguindo-os claramente do conteúdo do documento em si; ao mesmo tempo, permite a extensibilidade necessária à formulação de relações complexas entre os elementos da descrição e destes com

fontes exteriores que autorizam ou dão informação sobre esses elementos ou suas propriedades.⁸⁹

Assim, o RDF facilita o transporte de qualquer tipo de metadados, funcionalmente um pouco à semelhança da ISO 2709 para qualquer tipo de formato MARC, possibilitando a coexistência de diversos formatos de metadados; permite também eliminar redundâncias, facilita o processamento automatizado dos dados que constituem os metadados e a interoperabilidade. Aplica-se a qualquer tipo de metadados, sobretudo, aos metadados descritivos. Utiliza-se o XML como sintaxe para as respectivas descrições em RDF, os quais permitem tirar partido de toda a riqueza semântica do Dublin Core.

Verifica-se, pois, que o XML e o RDF são duas peças fundamentais à engrenagem da interoperabilidade semântica necessária para conferir valor acrescentado aos recursos da Web pouco estruturados, muito difíceis de gerir e com dados pouco partilháveis por diferentes sistemas e aplicações. São dois elementos técnicos fundamentais para operacionalizar a Web semântica, ainda que não resolvam a adequação e qualidade de conteúdos dos metadados, os quais dependerão, sobretudo, das políticas, dos requisitos, das metodologias e das práticas que forem construídas pelas diversas comunidades face às funcionalidades por elas pretendidas.

O equilíbrio entre os requisitos de qualidade e funcionalidade da informação de controlo – os metadados – e a sua praticabilidade a nível geral da Web, é difícil de estabelecer, uma vez que a Internet não é um sistema, como uma biblioteca, um “gateway” de informação ou mesmo uma biblioteca digital, distribuída ou não; é uma realidade aberta e não controlada, em termos de gestão de recursos e de funções, em que a heterogeneidade se sobrepõe, por natureza, a normalização.

3.3. O Protocolo Z39.50. Recuperação estruturada da informação distribuída

O nome de protocolo Z39.50 deriva o seu nome de ter sido desenvolvido pelo comité número 39 da American National Standards Institute (ANSI) e por ser o standard número 50 pela National Information Standards Organization (NISO). O seu nome oficial é "Information Retrieval (Z39.50); Application Service Definition and Protocol Specification for Open Systems Interconnection", por simplicidade,

⁸⁹ Cf. Maria Inês Cordeiro – *Op. Cit.*

faremos referência a ele apenas como Z39.50. Actualmente, já existe um protocolo seu derivado, denominado ZING.⁹⁰

O standard Z39.50 foi criado em 1988 e revolucionou o acesso electrónico às bibliotecas. Pensado como um standard geral de consulta a bases de dados foi utilizado especialmente no campo bibliotecário. Com este standard, que é uma capa superior de TCP/IP, pode-se usar qualquer programa cliente para consultar qualquer catálogo que cumpra com esse standard de uma forma totalmente transparente. Pode-se realizar consultas simultâneas a vários catálogos totalmente dispersos na nossa rede ou na Internet. “O Z39.50 é um conjunto de normas produzidas para facilitar a interoperabilidade entre sistemas de computadores, e o seu conteúdo descreve a Aplicação de um Protocolo para a Recuperação da Informação”⁹¹

Z39.50 considera que a utilização da informação tem como componentes principais: a selecção da informação baseada nalguns critérios e a recuperação da informação. A sua função é proporcionar uma linguagem comum para ambas as actividades. Mais formalmente, facilita a inter conexão entre os utilizadores a as bases de dados onde se encontra a informação que necessitam a partir de uma interface comum e de fácil utilização, independentemente do lugar onde se encontram as bases de dados, da estrutura da base da dados e a forma de acesso.

Para a recuperação do documento digital completo, e não apenas da sua ficha bibliográfica, deve-se realizar a digitalização prévia do documento e armazená-lo nalgum dispositivo nos dispositivos standard que manuseie cada biblioteca, tal como referimos anteriormente. Nesta fase, aos registos do catálogo bibliográfico se deverá agregar um campo de metadados acerca da localização da cópia ou exemplar digital do documento (por exemplo em URL), o tipo de documento (texto, imagem, som, vídeo, etc.), qualidade de digitalização, etc.

Esta inclusão do documento digital, mistura um incremento na procura de recursos de rede, tanto locais como próprios do utilizador; este assunto será posteriormente tratado com mais detalhe.

O protocolo Z39.50 especifica o formato e os procedimentos que governam o intercâmbio de mensagens entre um cliente e um servidor. O cliente pode enviar uma busca, indicar uma ou mais bases de dados e incluir uma consulta e também

⁹⁰ O ZING está disponível no site da Biblioteca do Congresso:

<http://www.loc.gov/z3950/agency/zing-home.html>

⁹¹ Cf Paulo Leitão, Rui M. Neves e Ângela Pereira – *Op. Cit.*, p.17

parâmetros, os quais determinam se os registos identificados pela pesquisa poderiam ser devolvidos como parte da resposta. O servidor responde com uma quantidade de registos identificados. O cliente pode, então, recuperar os registos seleccionados. O cliente assume que os registos seleccionados formam um conjunto de resultados e os registos podem ser referenciados pela sua posição dentro do conjunto.

O cliente pode iniciar a solicitação por parte do utilizador (neste caso através da Web), o protocolo dirige a comunicação entre as aplicações para recuperação da informação correspondente, o cliente e o servidor (que podem ser diferentes computadores); porém, não dirige a acção entre o cliente e o utilizador final.

Há três pontos importantes das aplicações com este protocolo que mudaram a actividade bibliotecária: os clientes Z39.50 podem enviar solicitações a várias bibliotecas simultaneamente, seja dentro de uma mesma solicitação ou em várias independentes, o que permite uma libertação de tempo; o formato básico usado para o intercâmbio de registos bibliográficos é o MARC, pelo que a capacidade de apresentar e transferir em formato MARC, permite ao cliente utilizar essa informação para um processamento posterior; através do uso de Z39.50 outros processos bibliotecários chegaram a ser abertos, particularmente, a comutação (permutação) bibliográfica e o empréstimo bibliotecário.

O Z39.50 é um standard internacional, amplo, potente e muito difundido no mundo bibliotecário, é um protocolo que cumpre com as características para ser a plataforma de desenvolvimento para a rede de bibliotecas digitais, portanto, para a implementação de uma biblioteca digital deve considerar-se que o Z39.50 pode ser a plataforma para a intercomunicação com outras bibliotecas. Já se encontram desenvolvidas soluções de recuperação dos elementos Dublin Core em três registos que utilizam a sintaxe do Z39.50 – o USMARC, o HTML e o GRS-1. A descrição para codificar os elementos do Dublin Core em registos USMARC foi desenvolvida pela Biblioteca do Congresso e tornou-se necessária para que as conversões entre várias sintaxes pudessem ocorrer de uma forma cuidadosa.⁹²

⁹² Para mais informações sobre o Z39.50 consultar: <http://z3950.info/> e <http://www.niso.org/standards/resources/z3950.pdf>

3. 3. Os sistemas de pesquisa

A transmissão de informação deve utilizar um protocolo adequado (por ex.: OAI –PMH: *Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting*), baseado no modelo cliente/servidor, que põe à disposição do utilizador metadados em formato Dublin Core; a comunicação realiza-se mediante o protocolo http e as respostas estão codificadas em XML.

Com base na colecção que estipulámos para formar a Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora e de acordo com o perfil e as necessidades dos actuais utilizadores do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora, propomos que devem ser utilizados os principais métodos de pesquisa: textual, seguimento de ligações e de classificação, que permitem melhorar os resultados de pesquisa de informação, ou seja, aumentar a sua precisão e cobertura.

A pesquisa da informação basear-se-á na pesquisa simples e na pesquisa avançada (metadados), nos tradicionais operadores booleanos, nomeadamente operadores *e*, *ou* e *não*, e utilização de palavras-chave.

Os técnicos da informação e os bibliotecários estudaram os hábitos de pesquisa dos utilizadores. Os utilizadores de sistemas de informação não pertencem a uma mesma audiência, nem requerem o mesmo tipo de informação, representada e entregue da mesma maneira. Alguns só requerem informação mínima, ainda que outros requerem materiais detalhados de tudo o que se tem sobre um tema; alguns requerem só informação de alta qualidade, mas a outros tal não interessa, nem sequer a fonte; alguns requerem a informação de imediato e outros não têm problema em esperar a que a informação chegue tempo depois.

Há, pois, vários tipos de pesquisa:

- Pesquisa concreta - quando um utilizador sabe claramente o que quer, que a informação existe e sabe onde encontrá-la, é o problema de necessidade de informação mais simples.

- Pesquisa de existência - alguns utilizadores sabem o que querem, porém não sabem como descrevê-lo ou se existe uma resposta ao tema. Se tem só um conceito ou ideia abstracta e não se sabe se existe informação referente à sua necessidade.

- Pesquisa exploratória - o utilizador sabe identificar a sua questão, porém não sabe exactamente que irá encontrar; está só explorando e procurando aprender mais.

Neste caso, não se pretende obter tudo o que há sobre um tema, mas sim alguns materiais com boa informação.

- Pesquisa abrangente - alguns utilizadores querem tudo o que está disponível sobre um tema, estando esta pesquisa relacionada com fins de investigação; os investigadores e estudantes querem encontrar informação única e original ou documentos.

Verificamos, assim, que as necessidades dos utilizadores e as suas expectativas variam amplamente e, portanto, os sistemas de informação devem reconhecer, diferenciar e satisfazer as necessidades dos seus utilizadores. Idealmente, para o desenvolvimento de sistemas de pesquisa devemos antecipar-nos aos tipos de necessidades mais comuns que se apresentaram devido ao tipo de utilizadores da nossa biblioteca e assegurarmos que as suas necessidades serão satisfeitas.

3.4. A segurança

O problema da segurança da informação não é novo, quase todas as bibliotecas de todo o mundo, conscientes da problemática pelos sistemas de empréstimo e de livre acesso às estantes, têm implementado um sistema de segurança para proteger fisicamente o material documental, principalmente os livros, pois ao realizar os seus inventários detectavam a falta de livros que na sua maioria tinham sido tirados pelos utilizadores, além da mutilação de materiais, muitas vezes com danos irreparáveis.

Numa biblioteca digital a segurança da informação é ainda mais crítica: a instabilidade nos serviços informáticos depende drasticamente dos seus sistemas de segurança e pela inter conexão de redes o número de possíveis "utilizadores infractores" aumenta potencialmente.

A tecnologia facilita os ataques aos sistemas, porém também nos permite deter, situar e apanhar o responsável, ainda que a legislação existente não permita perseguir os ataques ou crimes cibernéticos com a rigidez merecida. O mais importante é proteger os nossos sistemas, fortalecer a infraestrutura tecnológica de informática e comunicações, capacitar os utilizadores e o pessoal responsável da segurança para prevenir estes acontecimentos.

Basicamente, existem dois tipos de segurança que deve preocupar-nos: a segurança física e a segurança de dados. Para cada um há esquemas que garantem a protecção contra intrusos nos nossos sistemas.

Segurança de dados - como consequência da abertura que tem a Internet desenvolveram-se tecnologias, como as *firewalls*, *encriptores*, *proxy servers* e autenticadores. Todos têm a finalidade de manter o controle de quem tem acesso à informação e quem não tem; além disso permitem manter os intrusos fora do nosso sistema com um grau de razoável confiança.

Segurança física - representa a protecção de áreas, equipamentos e instalações que podem ser alvo de actos prejudiciais. Para este efeito, deve-se contar com sistemas de acesso restrito, nalguns casos, não só na área de computação, mas também noutras áreas que se consideram importantes. O acesso pode-se controlar mediante pessoal de vigilância, cartões magnéticos, códigos de acesso, reconhecedores biométricos, sistemas de circuito fechado, etc.

Numa biblioteca digital é fundamental contar com a segurança física, porém mais importante é ter um bom sistema de segurança de dados. A integridade da informação é um assunto chave no factor confiança que o utilizador procura quando faz uso das colecções e bases de dados.

Existe um número significativo de técnicas para protecção de acessos indevidos, que implicam maior segurança, das quais se destacam as *firewalls*, a autenticação, o controlo de acessos, entre outros⁹³

4. A arquitectura do sistema

A arquitectura do sistema de informação é o desenho de sistemas de informação de documentos em espaços de informação digital, atendendo ao seu contexto social. Segundo Rosenfield a arquitectura da informação é a arte e a ciência de estruturar, organizar e etiquetar a informação para ajudar os utilizadores a encontrar e a gerir a informação.⁹⁴

⁹³ Sobre estas técnicas de segurança, veja-se Pedro Isafas – *Op. Cit.* p. 69-72.

⁹⁴ Cit. por Jesus Tramullas Saz – “Arquitectura de la información: mais do que desenho, rumo à “findability” in *CLIP – Boletín de la Sedic*, nº. 39, 2002, p.3.

É um termo muito usado nos nossos dias,⁹⁵ pois é fundamental a decisão sobre o *software* e o *hardware* a utilizar-se. Deverá seleccionar-se de acordo com as expectativas de crescimento e os serviços que se querem oferecer, tratando de ligar-se aos standards internacionais e às tendências dos sistemas e serviços de informação. Assim mesmo, deverá fazer-se uma lista de requisitos de desempenho, de acessibilidade através de redes e de crescimento futuro.

A arquitectura proposta baseia-se no modelo cliente/servidor e é constituída por quatro etapas, correspondendo cada uma delas a um processo de transformação do fluxo da informação: interface do utilizador, sistema de pesquisa, sistema unificador e armazenamento de dados.

A interface de utilizador permite o acesso à informação através de consultas enviadas para o sistema de pesquisa e visualização dos resultados dessas pesquisas. O sistema de pesquisa muda as questões do utilizador para uma linguagem de consulta de dados. O sistema unificador interpreta as questões do utilizador para recolher a informação das bases de dados correspondentes. Finalmente, o armazenamento de dados guarda a informação de forma distribuída em várias bases de dados.

Assim, o utilizador tem uma visão global e integrada da informação disponível, sem a necessidade de reestruturar todas as bases de dados sectoriais. Propomos a utilização do XML, que nos permitirá definir as características dos meios digitais presentes na resposta a uma consulta: tipo, tamanho, localização, ligações, etc.

Posteriormente definimos o DTD (*Document Type Definition*), o qual é um documento que complementa o arquivo XML descrevendo os elementos que podem aparecer no arquivo XML e a organização estrutural que tem. Utiliza-se também

⁹⁵ Foi introduzido por R. S. Wurman na década de 1970, ainda que só com a edição do seu livro “Arquitectura da Informação”, em 1997, encontrámos uma formulação mais detalhada. Mas foi com Rosenfield e Monville (“Information Architecture for the Worl Wide Web”, 2002) que se estabeleceram as principais tarefas do arquitecto da informação da Web, que seriam: estabelecer e clarificar a missão e a visão do sítio web que se trate, pelo que deve encontrar o ponto justo de equilíbrio entre os objectivos da organização e as necessidades reais para chegar aos utilizadores; determinar o conteúdo informativo e as funcionalidades técnicas que deve conter e oferecer o sítio web; definir e determinar a forma e os meios mediante os quais os utilizadores encontrarão e acederão à informação contida na Web (nesta tarefa entram o estabelecimento da arquitectura de informação, dos sistemas de navegação e da “etiquetagem” dos conteúdos e dos sistemas de recuperação de informação; estabelecer os meios e as vias para permitir o crescimento e o desenvolvimento futuro da Web

folhas de estilo que nos permitem mostrar a informação do documento XML, como CSS (Cascade Style Sheet) e XSL (eXtensible Stylesheet Language).

No nível inferior está o servidor com as bases de dados, que incluem os metadados e as folhas de estilo. Ao nível intermédio está o mediador, que opera com o nível inferior através de um ORB (*Object Request Broquer*) que torna independente o acesso às bases de dados do sistema de consulta; neste nível está o também o “XML middleware”, que se encarrega de receber os pedidos realizados pelos utilizadores e traduzi-lo de forma que o servidor os entenda. Por último, no nível superior está o utilizador, que dispõe de um navegador que lhe apresenta a interface de utilizador através da qual pode solicitar informação. A informação que chega ao navegador está em formato XML, contendo as ligações a documentos necessários para a descrição de dados (DTD) e a sua apresentação ao utilizador (folhas de estilo). O utilizador está completamente alheio da complexidade interna do sistema.

O sistema está implantado nos servidores centrais da Câmara Municipal de Évora e a colecção digital também residirá neste equipamento. Segundo as normas do referido serviço, os equipamentos vão-se mudando de acordo com as necessidades dos sistemas, pelo que a capacidade de armazenamento que requeremos nos próximos anos estará contemplada nos novos equipamentos.

5. Os recursos humanos, materiais e financeiros

Para a implementação deste projecto são necessários os seguintes recursos:

Recursos humanos:

A implementação deste serviço será levada a cabo por funcionários do Núcleo de Documentação e Informação e da Divisão de Organização, Gestão e Informática, pertencentes ao quadro de pessoal da Câmara Municipal de Évora, nomeadamente: 1 bibliotecário e coordenador do projecto, 1 historiador, 1 técnico profissional de BAD, 1 informático, 1 desenhador gráfico.

Recursos materiais e financeiros:

Estarão determinados pela arquitectura definida e pelas políticas para a formação de materiais, devendo-se tomar em conta o equipamento informático necessário, *scanners*, servidor para a implementação do sistema, as unidades de armazenamento, instalações, licenças, permissões, direitos de autor, subscrições e tudo aquilo que seja infra-estrutura para o desenvolvimento da biblioteca digital.

Os recursos financeiros para a implementação deste projecto serão obtidos do orçamento geral da Câmara Municipal de Évora e de programas nacionais e internacionais, referindo-se ainda que o seu montante será elevado. A responsabilidade para a aquisição de todos os equipamentos ficará a cargo da DOGI – Divisão de Organização, Gestão e Informática.

6. O Serviço de Informação do Património Cultural de Évora

A noção de Património modificou-se ao longo dos séculos, acompanhando o conceito de História e os trabalhos da historiografia⁹⁶, submetida aos aspectos sociais e culturais de várias épocas (concepção de tempo, de espaço, dos seus valores e do seu discurso sobre o passado).

Após o 25 de Abril de 1974, acentuou-se em Portugal a abertura ao ideário europeu, pela adesão às Convenções europeias reguladoras da conservação e da recuperação do património e pela publicação de legislação. Ultrapassou-se também a participação exclusiva dos arquitectos, para se assistir a um diálogo com urbanistas, historiadores, responsáveis políticos, entre outros. Houve um estímulo à troca de experiências e à planificação de acções de envergadura, em domínios da cultura, da erudita à popular, da material à espiritual.

A Câmara Municipal de Évora, herdeira de um centro histórico que sofreu algumas transformações ao longo dos séculos, nomeadamente, no XIX e princípios do XX, foi, sem dúvida, a grande responsável pela sua classificação como Património da Humanidade, em 1986, pela correcta orientação que implementou, encarando a cidade intra-muros como um conjunto a preservar, estabelecendo uma gestão integrada.⁹⁷ O projecto de recuperação do centro histórico surge por iniciativa municipal, com a criação de um gabinete próprio nos serviços autárquicos, a definição em 1981 de regras exclusivas ao plano director da cidade e à implementação de uma metodologia de intervenção própria.

⁹⁶ Cf. Filipe Themudo Barata e José Manuel Mascarenhas – *Preservando a memória do território. O Parque Cultural da Tourega/Valverde*. Évora: ICEEM, 2002 (Cadernos do Centro de Estudos de Ecossistemas Mediterrânicos, nº. 1). Veja-se nesta obra a bibliografia indicada sobre a evolução do conceito de Património e a legislação emitida a nível internacional e nacional.

⁹⁷ Maria Fernandes, “Évora, memória e “restauros”, in *Évora: história e imaginário*, Évora: Ataegina, 1997, p.73.

No entanto, consideramos que é necessário reflectir e debater a concepção integradora e sistémica do património e do desenvolvimento, no sentido de que o património cultural deve exercer-se em todas as políticas direccionadas para potenciar o desenvolvimento. A Câmara Municipal de Évora não pode preocupar-se apenas com o centro histórico, o monumento arquitectónico ou arqueológico, mas com todos os bens⁹⁸ do Património Cultural e Natural, que são a memória e a identidade da nossa região.

A Carta de Veneza, considerada um exemplo de equilíbrio e correcção que sintetiza a evolução do pensamento na matéria patrimonial ao longo do século XX, começou a dar sinais de incompatibilidade, quando aplicada a determinadas situações práticas. Por isso, houve necessidade de se proceder à redacção de uma nova Carta em 2000 e que tomou o nome da cidade de Cracóvia. Este documento aponta para caminhos novos e sobretudo, preocupa-se em redefinir e responder a conceitos, como “património”, “monumento”, “identidade”, “autenticidade”, “reversibilidade”, “universalidade”, “objectividade”, “conservação”, “restauro”, entre outros.

Alargou-se, de forma considerável, o campo passivo de ser elegível como herança material e espiritual de gerações que nos antecederam. Falamos agora de património tangível (físico) e património intangível (espiritual) e de acordo com a definição contida na Carta de Cracóvia, o património é “o conjunto de obras do homem nas quais a comunidade reconhece os seus valores específicos e particulares e com os quais se identifica”.⁹⁹

A “herança” é hoje mais “pesada”, uma vez que ao conceito “de produção humana”, juntámos também o património natural, onde se incluem sítios e paisagens de reconhecido valor ecológico, estético e memorial. Assim, a tarefa de gestão e salvaguarda patrimonial tornou-se complexa e pluriforme e faz perigar o sucesso a que se propõe devido, precisamente, à dimensão e variedades assumidas.¹⁰⁰

⁹⁸ Os bens patrimoniais “São todos os objectos móveis e imóveis, materiais e imateriais que nos servem para nos reconhecermos como sociedade”. Mas quais são os valores que transformam os “bens” em património? Segundo Françoise Choay, na obra referida anteriormente, são: o valor económico, o valor artístico ou estético e o valor cognitivo ou de memória.

⁹⁹ Carta de Cracóvia, 2000.

¹⁰⁰ Cit. Maria João Baptista Neto – “Perspectivas actuais do património arquitectónico. Conceitos, critérios e intervenções” in *Actas dos X Cursos Internacionais de Verão de Cascais (2003)*. Cascais: Câmara Municipal de Cascais, 2004, Vol. 2, pp. 30-31.

Engloba cultura material e imaterial, inclui as paisagens culturais¹⁰¹ e criações culturais que testemunharam os modos de vida, valores e crenças, tanto dos diferentes grupos sociais que o constituem como da própria sociedade em si, convertendo-se num importante recurso de coesão social. Isto faz do Património um Bem Cultural que a sociedade herda e pode ser rentabilizado como recurso cultural. Como refere Vargas Arenas “es imposible entender el concepto de patrimonio histórico (y cultural) separado del de identidad cultural; ello porque la creación social, cualquiera que ella sea, no es aséptica en lo que se refiere a la generación de valores y significados. Para nosotros el concepto de identidad cultural alude a las formas de reconocimiento que establecen los individuos tanto sobre los bienes culturales que están generando de manera continua, como sobre aquéllos que son productos del legado histórico.”¹⁰²

Por estes motivos, o Património deve ser reconhecido, compreendido, valorizado e usado pela sociedade, uma vez que nos encontramos numa sociedade que procura no Património a sua identidade e a sua coesão social. Isto é um atractivo que apresenta o Património para converter-se num recurso para auxiliar o progresso económico, social e cultural, pelo que o seu uso é fundamental, desenvolvendo factores endógenos de regiões menos favorecidas, sendo um factor estratégico para o desenvolvimento económico e social (ex. turismo-negócio).

O património local é um gerador de riqueza social e económica para o município, no qual a difusão deve ser encarada como uma gestão cultural mediadora entre o património e a sociedade. Gestão porque implica um processo que compreende documentação, valorização, interpretação, manipulação, produção e divulgação do património na sua relação com o seu passado histórico e o seu presente meio. Cultural porque se opera com a obra do homem, tangível e intangível, passado e presente, que influi na identidade do cidadão. Mediadora porque requer de uma técnica e de um suporte material independente do objecto e alheio ao sujeito que a recebe.¹⁰³

¹⁰¹ Veja-se o conceito de Parque Cultural apresentado na obra citada anteriormente de Filipe Themudo Barata e José Manuel Mascarenhas.

¹⁰² Cf. Vargas Arenas – “La identidad cultural y el uso social del patrimonio historico. El caso de Venezuela” in *PH – Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, nº. 20, 1997, p. 83.

¹⁰³ Sobre a relevância da difusão do património histórico, veja-se o estudo de Marcelo Martín Guglielmino – “Reflexiones en torno a la difusión del patrimonio histórico” in *Difusión del Patrimonio Historico*. Sevilha: Instituto Andaluz del Patrimonio Historico, 1996, p. 14-27.

A gestão do património baseia-se essencialmente em três tarefas fundamentais: investigar, conservar e difundir. Assim, devem ser definidos instrumentos específicos de gestão do património cultural e natural, vinculados ao município, cuja função principal consiste na optimização dos recursos endógenos do seu território. Por estas razões, deviam assumir-se trabalhos de coordenação das actuações sobre o património promovidas pelas diferentes áreas da autarquia, assim como de cooperação com outras instituições públicas ou privadas similares (Universidade de Évora, Direcções Regionais de Cultura, da DGEMN, do IPPAR, Arquidiocese de Évora, Associações, Misericórdia, Fundações, Particulares, etc.).

A constituição de bases de dados é um instrumento que responderá às necessidades actuais da planificação e gestão dos recursos culturais da região de Évora, através da informação e do conhecimento. As novas tecnologias da informação e da comunicação proporcionam um extraordinário potencial para a gestão, conservação, difusão e conhecimento do património, pois permitem construir conteúdos de qualidade e gerar informação inovadora; o património rompe com a sua exclusiva dimensão física, aproximando-se da sociedade com uma perspectiva diferente, possibilitando uma compreensão mais diversa, múltipla e integral.

Tudo isto deve ser considerado sob um ponto de vista de política integral, evitando uma indesejável dispersão de competências e de responsabilidades debaixo da única referência de um serviço de gestão local de património, dependente de um único responsável. Consideramos que esta acção deverá ficar a cargo do Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura da Câmara Municipal de Évora, no qual o NDI/CME está enquadrado estrutural e funcionalmente.

O NDI/CME será constituído por três áreas interligadas: o centro de documentação tradicional, o serviço de informação do património e a biblioteca digital. Neste capítulo vamos apresentar o Serviço de Informação do Património Cultural de Évora, que se baseia em duas áreas fundamentais para atingirmos os objectivos e a missão do NDI “híbrido”: a constituição do catálogo bibliográfico das fontes de informação do património cultural de Évora e a componente de investigação histórica e cultural, cujos elementos irão contribuir para o enriquecimento da biblioteca digital, com a produção de conteúdos.

Nesta consonância, este serviço é o responsável pelo Inventário das Fontes de Informação do Concelho de Évora, a qual muitas vezes não existe, está dispersa, incompleta e/ou inacessível. Consequentemente, irá congrega informação em

diversas áreas temáticas, como património arquitectónico e urbano, arqueológico, artístico, etnológico, paisagístico, documental, etc., englobando fontes de informação existentes noutros serviços da autarquia, como os arquivos intermédio e histórico, processos de obras municipais e de obras particulares, e em instituições externas, no sentido de criar bases de dados, normalizando a descrição das peças que compõem este conjunto de documentos, com vista à elaboração de catálogos.¹⁰⁴ Face à importância deste projecto, as suas linhas de actuação serão apresentadas no capítulo seguinte.

Deverá também ser um serviço prospectivo, no qual é prioritária a componente de investigação histórica, cultural e patrimonial, permitindo organizar informação temática e apoiar e responder às necessidades internas e externas. Este Serviço deve ser capaz de produzir a documentação que não exista, através da planificação e realização de projectos de investigação e desenvolvimento baseados nas necessidades do Património, com o fim de ampliar o conhecimento dos Bens Culturais.

Por outro lado, colabora na realização dos Inventários Patrimoniais da responsabilidade do Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura e da Divisão de Assuntos Culturais, através do fornecimento de elementos de informação.

Consequentemente, deve estabelecer produtos e serviços que serão enviados para a Biblioteca Digital, disponibilizando à autarquia, aos profissionais e a todos os interessados, a informação sobre Património Cultural da maneira mais eficaz, eficiente e rápida possível.

As fontes de informação do Património Cultural:

As fontes de informação são os meios e os processos próprios da ciência documental para localizar e distribuir a informação. Podem ser definidas como os materiais ou produtos, originais ou elaborados, que contém notícias ou testemunhos através dos quais se acede ao conhecimento, qualquer que este seja, como monumentos, documentos, livros, uma peça, uma alfaia, uma notícia, uma informação, um dado, etc., o que mostra a amplitude deste conceito.

¹⁰⁴ Esta base de dados deverá ainda ser alvo de estudo, tendo em consideração outros casos já implementados, como o da Câmara Municipal do Porto, relatado por Maria Alcina Lopes e Paula Cristina França – “Regras de descrição da base de dados. Licenças de Obras” in *Actas do 4.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, Braga, 1992, Vol. II, pp. 309-312.

As fontes de informação - a documentação e a informação - são um factor muito importante que deve estar presente no início, em todo o processo e no fim de todas as acções patrimoniais, porque não se pode proteger nem conservar, sem investigar. No princípio com a procura e localização da informação e com a selecção e aquisição ou captação da informação, no final através da difusão da informação.

São fundamentais para o conhecimento do Património Cultural e para o desenvolvimento de uma gestão integral¹⁰⁵, contribuindo para a sua protecção e conservação, pelo que devem ser criados instrumentos e medidas que permitam o acesso à informação como factor fundamental numa política eficaz dos Bens Culturais.

O instrumento básico de salvaguarda é o catálogo geral, que tem três funções fundamentais: função de conhecimento, função instrumental e função informativa, facilitando o conhecimento dos Bens através de um sistema de fácil consulta e acessibilidade, que usando as novas tecnologias da informação e comunicação, permite a sua valorização mais exacta e a interacção entre eles.

A documentação e a informação aplicadas ao Património Cultural devem ser entendidas como uma medida de prevenção perante os perigos dos bens culturais, um instrumento para a tomada de decisões nesta área, um meio ao serviço dos técnicos, investigadores e profissionais e um instrumento para devolver à sociedade o legado cultural. Assim, esta informação deve ter um carácter de integração e coordenação e considerado como um sistema de relações. Porém, existe dificuldades em definir os limites e o campo do Património Cultural, pelo que é necessário encontrar um método integrado das disciplinas que facilitam a sua compreensão global. No Património Cultural estão implicados múltiplos e diversos ramos do saber, exigindo um trabalho multidisciplinar e interdisciplinar.

O conhecimento do Património Cultural através da documentação e da informação está condicionado por algumas dificuldades, como: a amplitude do Património Cultural no que respeita à sua quantificação e tipologias e a diversidade do âmbito temático ou disciplinar, desde a arquitectura à museologia, da ordenação urbana à conservação e restauro, da arqueologia à história, etc.; a documentação sobre

¹⁰⁵ Sobre este assunto veja-se o estudo de Ortega Vaquero, Isabel – “Las fuentes de información del patrimonio histórico” in *PH – Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Ano IV, nº. 17, Dezembro de 1966, p. 106-111.

Património Cultural responde a uma variedade e diversidade das tipologias documentais, desde as monografias às publicações periódicas, da documentação gráfica à cartografia, da documentação inédita de arquivos às bases de dados, dos suportes electrónicos à web, etc.; na produção de documentação e informação intervêm diferentes agentes, que de forma retrospectiva ou actual, a nível internacional, nacional, regional ou local, intervêm na gestão, investigação ou difusão do Património Cultural; a localização da documentação encontra-se em diferentes instituições, de natureza variada (bibliotecas, arquivos, fototecas, web etc.), de diferente dependência institucional (administração estatal, entidades privadas, etc.).

O objectivo geral que se coloca é a localização, a recompilação e a sistematização das fontes de informação produzidas sobre Património Cultural, pelo que necessitamos, em primeiro lugar, de conhecer os documentos secundários que nos dão a informação de forma abreviada e servem de ponte para chegar aos documentos originais, qualquer que seja o seu suporte (documentos textuais, iconográficos (mapas, fotografias, etc.), audiovisuais, electrónicos, etc.).

A metodologia geral que devemos adoptar, é a seguinte:

- Conhecer as instituições, organismos, entidades, etc., que contenham ou elaborem informação de interesse sobre Património Cultural, atendendo a dois aspectos: instituições que contenham fundos de interesse (bibliotecas, arquivos, fototecas, centros de documentação, etc.) e organismos ou entidades que realizem actividades de interesse para o património (associações, fundações, entidades privadas, etc.).

- Definir a informação necessária para o conhecimento do Património Cultural, referindo algumas características gerais e específicas de cada tipo documental, de acordo com a classificação inicial e básica das fontes de informação, em dois grandes grupos: Fontes Bibliográficas (livros, artigos e outros produtos elaborados que permitem obter informação) e Fontes Documentais, que têm uma assimilação à investigação histórica, à pesquisa e ao conhecimento.

- Localizar e conhecer os produtos de informação produzidos sobre Património Cultural, quer se trate de produtos temáticos especializados, quer se trate de produtos multidisciplinares com informação neste âmbito.

Assim, devemos iniciar o processo por uma pesquisa e localização documental, que consiste em conhecer e localizar os documentos produzidos nos âmbitos temáticos e geográficos perfilhados de acordo com o nosso interesse – o

Património Cultural do Concelho de Évora. Isto significa que a elaboração das fontes de informação deve ser dirigida, em primeiro lugar, para recompilar a documentação e a informação que se gerou sobre os ditos bens, desde a bibliografia específica, o material gráfico produzido, as declarações e projectos de restauro, etc.; em segundo lugar, o nosso âmbito deve ser mais amplo e recompilar a informação relacionada com as áreas de conhecimento, centrais e relacionadas, ou seja, a documentação sobre a arquitectura, a arqueologia, os museus, a pintura, etc., geralmente recolhida nas fontes bibliográficas, assim como noutros documentos como teses, informações, normas, etc.

Para a localização da documentação e informação devemos basear-nos nas obras e produtos de informação já elaborados, que nos sirvam de instrumentos básicos de informação e de instrumentos de pesquisa e localização da informação, tais como enciclopédias, dicionários, inventários, catálogos, directórios, guias, bibliografias, bases de dados, etc. A documentação sobre património é de natureza muito variada e comporta informação muito diversa, como por exemplo: bibliografias, documentação escrita inédita (arquivos), fotografias, planos e projectos de restauro, inventários, bases de dados, recursos de informação em redes informáticas, principalmente na Internet (onde existe informação diversa de organizações internacionais e nacionais relacionadas com o Património Cultural, como UNESCO, ICOM, ICCROM, Departamentos Universitários, Bibliotecas de arte e arquitectura, etc.).

É, portanto, necessário recompilar a documentação e informação geradas em qualquer actividade sobre os bens culturais: intervenções de restauro, escavações, etc., pelo que é fundamental planificar o processo de documentação segundo um método normalizado e sistemático, recolhendo os dados do processo e armazenando e conservando essa documentação. Assim, esta etapa integra duas partes: estudos prévios, tanto de carácter histórico-documental como científico-técnico e a própria documentação do processo.

As fontes de informação devem ser seleccionadas de acordo com o nosso âmbito específico e as necessidades dos nossos utilizadores, assim como a sua posterior aquisição através de diferentes meios (compra, permuta, doação) ou a captação da informação para a realização de produtos informativos como bibliografias, impressas ou informatizadas.

A documentação gerada em todo o processo deve ser recolhida no NDI/Serviço de Informação do Património Cultural, que deve contemplar a

informação de origem diversa e sobre os diferentes suportes, sendo a base a informação dos bens culturais que deve remeter para toda a informação existente, fontes de informação bibliográficas, documentais, fotográficas, cartográficas, etc.

Por último, tem de cumprir uma função informativa, que consiste na disponibilidade das fontes de informação sobre Património Cultural e não na posse dos fundos documentais pertencentes a outras instituições, através da localização e captação sistemática e/ou pontual da informação contida nas fontes existentes (bibliografias, textuais, gráficas, etc.), com o fim de possibilitar a disponibilidade e o acesso às fontes de informação do Património Cultural em geral e dos Bens Culturais em particular, ao serviço das necessidades da autarquia e dos utilizadores interessados nesta temática.

Assim, toda a informação deve estar informatizada, criando-se bases de dados correspondentes, originando o Catálogo Bibliográfico sobre Património Cultural de Évora. Cada registo contém a descrição bibliográfica normalizada, uma descrição do conteúdo em função de diferentes variáveis (assunto, âmbito geográfico, cronologia e identificadores) e as instituições onde podem ser consultados esses documentos.

Os Inventários Patrimoniais:

Na Câmara Municipal de Évora o serviço responsável pelos Inventários do Património é o Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura, que engloba a Divisão de Assuntos Culturais, na qual o Núcleo de Documentação e Informação está inserido. Deverá implementar um programa de inventários patrimoniais (material e imaterial), para que possa elaborar a Carta Patrimonial do Concelho.

Neste âmbito, a colaboração entre todos os serviços e sectores do Departamento terá que ser uma realidade e deve contactar outras instituições e até empresas especializadas na área do Património Cultural, tendo sempre presente a necessidade de existir normalização sobre os dados (recolha, registo e divulgação, sobre qualquer formato). Este Inventário Geral será dividido em três inventários (material - móvel e imóvel - e imaterial), os quais, por sua vez, serão subdivididos nas áreas que forem consideradas necessárias. Neste sentido, deverão existir equipas multidisciplinares e solicitar-se a colaboração e parcerias com todas as entidades que forem consideradas pertinentes.

Por outro lado, tem que ser definido o Tesauro¹⁰⁶ do Património Cultural, que é uma linguagem documental e permite a integração das distintas bases de dados (coleção de dados relacionados e organizados, com uma lógica coerente e um significado inerente) que compõem o Serviço de Informação e uma eficaz recuperação da informação; o tesauro a utilizar deverá ser também de âmbito multidisciplinar.

Nos nossos dias, assistimos a uma verdadeira revolução da tecnologia digital, que se faz sentir em todas as áreas da sociedade. Os serviços digitalizam os seus acervos e convertem em bases de dados os saberes que, de forma não estruturada, constituíam a cultura das instituições, pelo que é necessário reavaliar os saberes e reformular os métodos de trabalho. Como refere Margarida Alçada “a reorganização de acervos documentais, a criação de novos instrumentos de trabalho e a percepção da importância desta tecnologia, numa tarefa até aqui cometida ao Estado, são os resultados imediatos desta revolução.”¹⁰⁷

Esta nova tecnologia permite gerir enormes quantidades de informação, na qual a interoperabilidade entre diferentes aplicações informáticas e a obtenção de relações múltiplas de dados a que as bases de dados dão acesso, vão proporcionar aos técnicos a oportunidade de fundamentarem as intervenções em conhecimentos precisos e documentarem, de forma sistemática, as alterações realizadas nos imóveis ao longo do tempo. Cada registo é uma unidade completa de informação que contém textos, imagens, gráficos, mapas, etc. e com um carácter relacional, isto é, cada registo tem conceitos que estão relacionados com outros registos e conceitos.

De acordo com recomendações internacionais, desenvolve-se a necessidade de compilar a informação e a documentação provenientes de diferentes fontes em sistemas de informação de fácil acesso e passíveis de serem utilizadas por toda a comunidade. Estes sistemas estão na origem dos inventários do património, como é o

¹⁰⁶ Todo o nosso conhecimento tem um vocabulário próprio, que em muitos casos está cheio de sinónimos, quase sinónimos e polissemias, um vocabulário livre, que apesar de pertencer à língua portuguesa, tem muitas variações linguísticas que interferem quando é aplicado com eficácia na recuperação de bases de dados unidas às novas tecnologias informáticas. Por esta razão, o controlo e a normalização terminológica é um ponto de partida para a construção de uma linguagem documental.

¹⁰⁷ Cf. Margarida Alçada – “Inventariar, documentar, informar” in João Couceiro (coord.) – *Urbanidade e património*. Lisboa: IGAPHE, 1988, p. 49.

caso do IPA - Inventário do Património Architectónico, da responsabilidade da Direcção Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais.

A inventariação tem vindo a afirmar-se como um novo instrumento de investigação e de gestão, um pilar fundamental e obrigatório para uma estratégia de salvaguarda e valorização do património. Inventariar significa “compilar, actualizar, gerir e disponibilizar informação estruturada que descreva a configuração do objecto (ou conjunto de objectos) em momentos determinados do tempo, tendo em vista a compreensão do seu valor material e simbólico.”¹⁰⁸

Com o desenvolvimento das telecomunicações e das redes de divulgação em larga escala, toma-se consciência de que estes meios são o melhor caminho para a disponibilização de grandes quantidades de informação, tendo como objectivo uma mudança de atitude na relação a estabelecer entre o bem cultural e a sociedade a que pertence. A possibilidade de democratização da informação vai reflectir-se na actual evolução do conceito de património, entendido como instrumento de identificação colectiva, de educação, de desenvolvimento social, económico e cultural.

Os inventários de património, inicialmente concebidos como instrumento de registo de informação de identificação mínima dos imóveis a conservar, transformam-se gradualmente em complexos sistemas de informação, constituídos por dados textuais e iconográficos, capazes de fornecer chaves para leituras polivalentes, orientadas para as diferentes necessidades. A inventariação transforma-se assim, progressivamente, num processo multidisciplinar de transformação de dados em informação, de informação em conhecimento, de conhecimento em novos dados.¹⁰⁹

Em Portugal, a Direcção Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais, criou, em 1999, o Sistema de Informação Técnica e Científica para o Património Architectónico (IPA), que compreende monumentos, conjuntos, sítios e paisagens; é constituído por dados textuais e iconográficos, conta actualmente com 21.300 registos relativos aos exemplares mais significativos do património architectónico português, incluindo a arquitectura do século XX e expressões da cultura portuguesa dispersa pelo Mundo, e é composto por 230 000 desenhos técnicos e cartografia em formato digital. É, sem dúvida, um instrumento de conhecimento e salvaguarda do património

¹⁰⁸ Idem, *Ibidem*.

¹⁰⁹ Cf. Margarida Alçada, *Op. Cit.*, pp. 49-51.

arquitectónico que suporta a intervenção e utilizações para fins educativos e turísticos.¹¹⁰

Actualmente, o DCHPC/CME, em estreita colaboração com a DGEMN, está a realizar o Inventário do Centro Histórico de Évora (inventário do conjunto urbano¹¹¹), no qual todas as edificações arquitectónicas serão inventariadas individualmente, quer se trate de arquitectura monumental, quer se trate de arquitectura vernácula. Cada uma destas fichas é constituída por muitos elementos, obedecendo a uma metodologia própria consubstanciada em normas de inventário e grelhas de análise (“descritores” – Tesauro: normalização e controle de linguagens) específicas de cada categoria do bem (Normas IPA - DGEMN), como é visível nos muitos exemplos de fichas de inventário já preenchidas e disponibilizadas no *site* da DGEMN. Este Inventário é realizado a partir de bases de dados georeferenciadas da DGEMN e da CME/SIG, completando, desenvolvendo e actualizando a inventariação já realizada por aquela instituição, em relação aos imóveis classificados ou em vias de classificação e acrescentando, pela primeira vez, muitos outros.

O levantamento foi iniciado pelo conjunto urbano compreendido entre a Rua Cândido dos Reis, a Rua de Avis, o Largo Luís de Camões e a Muralha/Cerca Nova, uma vez que esta área apresenta uma concentração elevada de imóveis degradados, devolutos e um alto índice de fogos com condições de habitabilidade deficientes, pelo que poderá ser alvo de programas de intervenção integrados. O Inventário dos Conjuntos Urbanos, registando em base de dados as características próprias de cada núcleo, permite compreender e analisar o tecido urbano como um todo orgânico e identificar os valores únicos que contribuem para a identidade da cidade, assim como a valorização e integração na promoção da qualidade de vida da população.

O Inventário dos Conjuntos Urbanos desenvolve-se segundo uma metodologia de levantamento e de registo específica, com recurso a uma estrutura normativa e a vários softwares; o produto final é um útil instrumento de gestão urbana. É constituído

¹¹⁰ Consulte-se o *site* da DGEMN sobre o IPA - Inventário do Património Arquitectónico, em <http://www.monumentos.pt>.

¹¹¹ O Inventário dos Conjuntos Urbanos, desenvolvido desde 1999, resulta da mais recente evolução do conceito de património cultural construído, hoje alargado do monumento ao conjunto (tecido urbano) e à paisagem (território). Este conceito alargado de património foi objecto das recentes Recomendações e Convenções do Conselho da Europa e da UNESCO, nomeadamente a Convenção Europeia da Paisagem (2000) e a Carta de Cracóvia (2000).

pela ficha de inventário, cartografia temática (informação gráfica) e alçados urbanos métricos. Como exemplo, veja-se o trabalho realizado para o conjunto urbano da Baixa Pombalina, em Lisboa.¹¹²

Relativamente ao Inventário do Património Móvel, a Câmara Municipal de Évora deverá realizar um protocolo com a Arquidiocese de Évora, uma vez que esta instituição está a realizar a 1ª. fase relativa ao Inventário do Património Artístico e Móvel da Arquidiocese de Évora, propriedade da Igreja Católica e que respeita ao concelho de Évora. Este inventário é realizado com base no programa “matriz” e utiliza o thesaurus do património religioso, adoptando assim as normas gerais credenciadas pelo Instituto Português de Museus.

Os outros tipos de inventários ainda terão que ser alvo de estudo.

7. O Centro de Documentação e Informação Híbrido

7. 1. O modelo híbrido

Câmara Municipal de Évora
Núcleo de Documentação e Informação

Missão:

Pesquisa da Informação: O NDI assenta no valor intrínseco de pesquisador de informação para utilizadores internos e externos.

Disseminação da Informação e Conhecimento: É um serviço de difusão de várias fontes e suportes de informação.

Prestação de Serviços a diversos grupos de utilizadores: É um serviço que tenta dar resposta às diferentes necessidades de informação de técnicos, dirigentes, estudantes, professores, e população em geral sobre temas locais, com especial relevância para o Património Cultural de Évora.

Pluralismo no Acesso à Informação: É um serviço que garante o acesso à informação livre, gratuita e orientada por pessoal especializado, nas vertentes bibliográfica e digital.

Em consonância com a missão definida para o NDI/CME, é necessário desenvolver um serviço que fomente o uso das novas tecnologias da informação e da comunicação. Neste âmbito, considera-se que o desenvolvimento de uma biblioteca digital especializada será um grande passo, pois permitirá abrir uma nova porta para a transmissão e aquisição de conhecimentos, mediante as tecnologias de informação e com os conceitos que perduraram durante séculos na área da biblioteconomia.

¹¹² Margarida Alçada – “Conjunto urbano da Baixa Pombalina” in *Monumentos*, nº. 21, p. 246.

Assim, o nosso objectivo é apresentar um modelo para o desenvolvimento de um centro de documentação híbrido¹¹³, com uma vertente de biblioteca tradicional e uma vertente de biblioteca digital especializada no Património Cultural de Évora, no qual se juntem os conceitos básicos de uma biblioteca especializada, de uma biblioteca digital e as facilidades das tecnologias da informação. Isto significa que, serão juntos aos seus recursos clássicos, os recursos electrónicos sobre suporte e os recursos acessíveis sobre a Web, e que gere tudo numa mesma política documental. A maioria dos projectos neste âmbito partem de serviços já existentes que se pretendem potenciar, pelo que podemos falar de uma biblioteca em processo de transformação tecnológica, que partindo da informação e dos serviços já existentes, procura a integração entre a biblioteca tradicional e a digital.

De acordo com o relatório da Benton Foundation, a biblioteca do futuro “irá ser uma instituição híbrida, contendo colecções digitais e colecções de outros formatos e suportes, designadamente impressos.”¹¹⁴ O seu espaço é físico e electrónico e deve proporcionar uma vasta gama de interfaces, incluindo diferentes tipos e formatos de informação, como: OPAC (Online Public Access Catalogue), catálogos (Web), CD-roms, serviços completos de textos, etc., as quais devem ser compatíveis entre si. É fundamental uma integração eficaz. O utilizador deve ter possibilidades de pesquisar o máximo de recursos disponibilizados, contribuindo para aumentar o seu conhecimento. Por esta razão, são muito importantes os conteúdos que possamos disponibilizar, apesar de continuar a existir o modelo tradicional. O conceito de integração é fundamental em bibliotecas deste tipo, uma vez que o acesso à colecção deve efectuar-se de um modo único, ou seja, independente do suporte aonde o conteúdo se encontra concretizado.

¹¹³ Como refere Tomás Saorín Pérez, o conceito de “biblioteca híbrida” apresenta-se como um modelo conceptual apropriado para abordar a modernização da biblioteca actual, acentuando os valores de complementaridade entre os diversos cenários que convivem numa instituição documental: documentos impressos, suportes ópticos, catálogos em linha, salas de consulta, portais Internet, etc. – *El concepto de biblioteca híbrida*. Disponível em: <http://gt1.edu.um.es.8080/saorin/articulos/Bhibrida-Tejuelo2001.PDF>.

¹¹⁴ Furtado, *Op. Cit.*, 1999, p.4 - www.liberpolis.pt/revista/revista_3htm [5/6/2003].

Ann Okerson refere “Podemos decir que el mundo de los suportes electronicos de todo o tipo se nos há echado encima y las bibliotecas tienen que asumir, casi por casualidad, la responsabilidad de recoger, albergar, mantener y conservar “todo o tipo” de formatos.” – “La biblioteca digital: asteroides, la ley de Moore y la Star Alliance” in *Anales de Documentación*, nº.7 (2004), p. 265.

O conceito de biblioteca híbrida teve a sua origem e evolução no âmbito europeu¹¹⁵ e deve ser desenhada para harmonizar todo o tipo de tecnologias, conseguindo a plena integração entre as colecções digitais e não-digitais, pelo que têm que ser de imediato considerados a interoperabilidade, a graduação e o cenário. Os recursos que gerem uma biblioteca híbrida podem englobar-se nas categorias seguintes: materiais (tradicionais) – recursos não digitais, cujo suporte principal é o papel, audiovisual, etc.); de transição – recursos materiais que foram digitalizados (OCR e técnicas de “imaging”), passando a integrar novas colecções; novos – recursos de informação criados e desenhados especificamente para ambientes digitais, tais como revistas electrónicas; futuros – são aqueles materiais em ambiente digital que aparecerão com o desenvolvimento de novas tecnologias e enfoques, e que podem supor novos requerimentos na organização, gestão e acesso aos mesmos. É, pois, uma biblioteca que combina os serviços tradicionais com o número em crescimento de serviços electrónicos e que também produz informação para a Internet.¹¹⁶

A superioridade da biblioteca híbrida consiste no facto de oferecer mais informação, acesso mais fácil e abrangendo mais utilizadores¹¹⁷, isto é, acesso fácil, porque disponibiliza a informação específica nas suas bases; disponibilização e selecção dos melhores *sites* da Internet, sob a óptica do utilizador; agilização das operações, ficando ao critério do utilizador o tempo de receber as informações, graças às facilidades apresentadas pela tecnologia da informação; pela sua cobertura internacional, nacional, regional e local, oferece de imediato a informação, tanto por meio de citações, que podem ser sinaléticas ou analíticas, ou texto na íntegra, nos

¹¹⁵ A proposta de adopção do termo “Biblioteca Híbrida” é apresentada nos estudos financiados pelo Programa eLib (Electronic Libraries Programme – programa do governo britânico para as bibliotecas digitais, cujo director Chris Rusbridge, é considerado o seu “pai”, pois popularizou este termo a partir de 1996. Mas este termo entrou depois em desuso. É designada também por outros termos, como “Gateway Library”, nos EUA.

Sobre o Projecto eLib veja-se: Charles Oppenheim e Daniel Smithson – “What is the hybrid library?” in *Journal of Information Science*, 25(2), 1999, pp. 97-112. Este programa criou também uma arquitectura da informação – MIA: Models Information Arquitectura.

¹¹⁶ Veja-se o estudo de Jens Thorhauge – *La “biblioteca híbrida”, un puente entre la colección y la conexión*. Disponível em: http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano2/nov_5.htm.

¹¹⁷ Sobre esta questão veja-se: Eliane Maria Stuart Garcez e Gregorio J. Varvakis Rados – “Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância” in *Ci.Inf.*, Brasília, v.31, n.º.2(2002), p. 51.

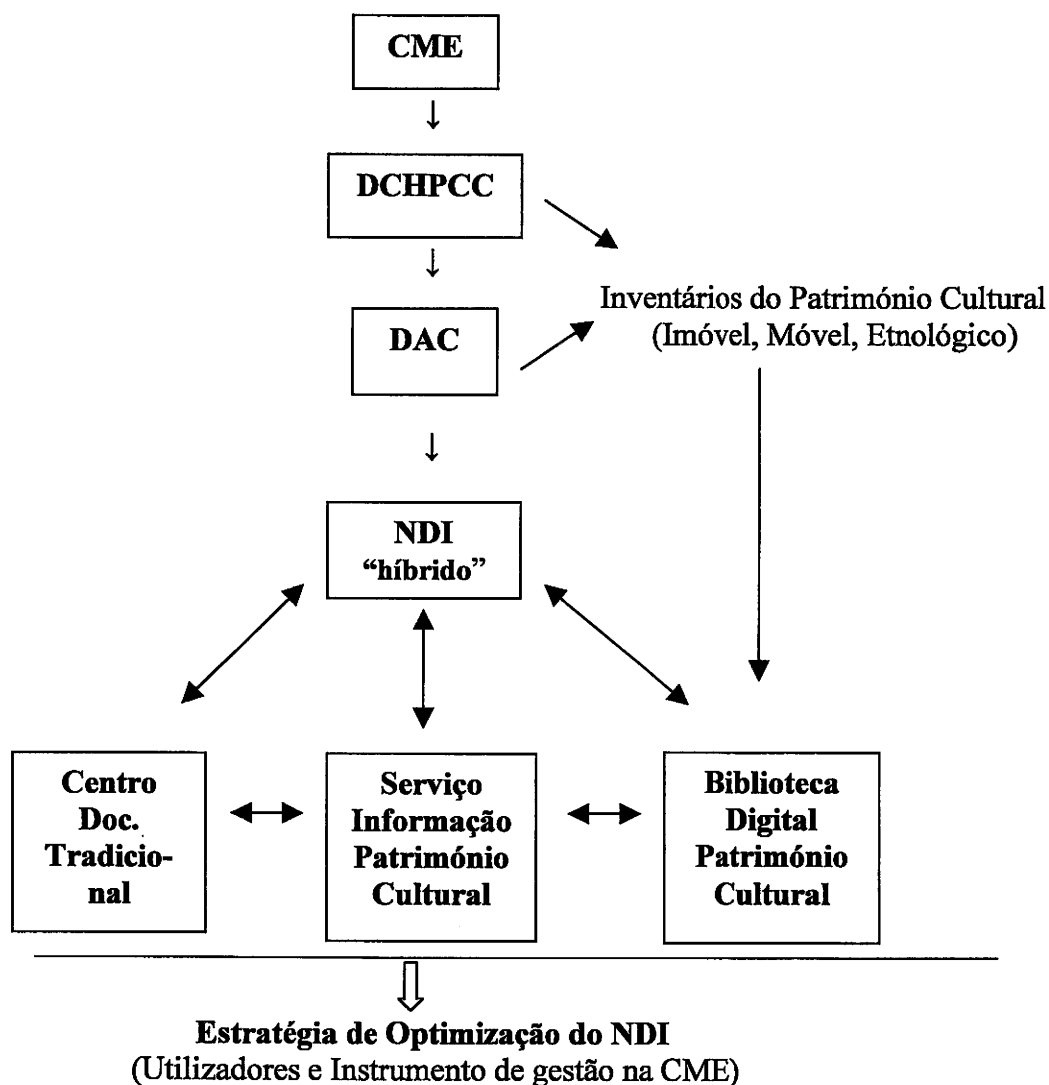
formatos electrónicos e impressos; associação com bibliotecas, centros de documentação e informação, arquivos, museus, etc.; são prestadoras de serviços, porque a sua função primordial é a de armazenar e disponibilizar a informação, visando atender um público específico, de forma precisa e rápida.

A construção deste modelo deve ter sempre a compatibilidade num universo tecnológico em constante mutação, ainda que saibamos que haverá uma elevada transitoriedade. Terá que haver uma adaptação a novos aspectos técnicos (formatos de metadados-Dublin Core), esquemas de identificadores únicos persistentes para identificar os documentos digitais (PURL, URN, DOI), protocolos de intercâmbio de dados (Z39.50), novos serviços (Crossref), etc.

Temos que ter em consideração na adopção do sistema de informação que suporta a biblioteca híbrida dois critérios: a convergência tecnológica e o custo de implementação e manutenção. A convergência permite a integração e a gestão de múltiplas bases de dados de aplicações distintas.

A implementação dum modelo de desenvolvimento tecnológico é uma oportunidade de mudança organizacional (práticas, funções desempenhadas pelos indivíduos, etc.), a qual deve ser preparada, permitindo prevenir eventuais conflitos e que todos os membros do NDI/CME conheçam os novos caminhos de desenvolvimento e de reposicionamento dentro da nova configuração. Deve ser preparada com base em quatro atitudes que podem contribuir para assegurar o sucesso: liderança (coordenação do processo), participação dos estratos organizacionais, informação sobre o desenvolvimento do processo e formação para que os indivíduos sintam e verifiquem que o seu papel está assegurado pela participação na nova configuração, existência de um projecto e de uma visão estratégica para o serviço.

Análise organizacional do NDI/CME permitiu verificar que existem as seguintes oportunidades: sociedade da informação e do conhecimento, biblioteca digital, livros, revistas e outros recursos, serviço de referência, ênfase no grupo de utilizadores e qualidade das colecções. No entanto, também considerámos alguns riscos, como: falta de profissionais especializados, espaço, orçamento, necessidade contínua de aperfeiçoamento e localização física.



CME: Câmara Municipal de Évora

DCHPC: Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura

DAC: Divisão de Assuntos Culturais

NDI: Núcleo de Documentação e Informação

Fig. 5 – Proposta de Estrutura Organizacional do NDI/CME

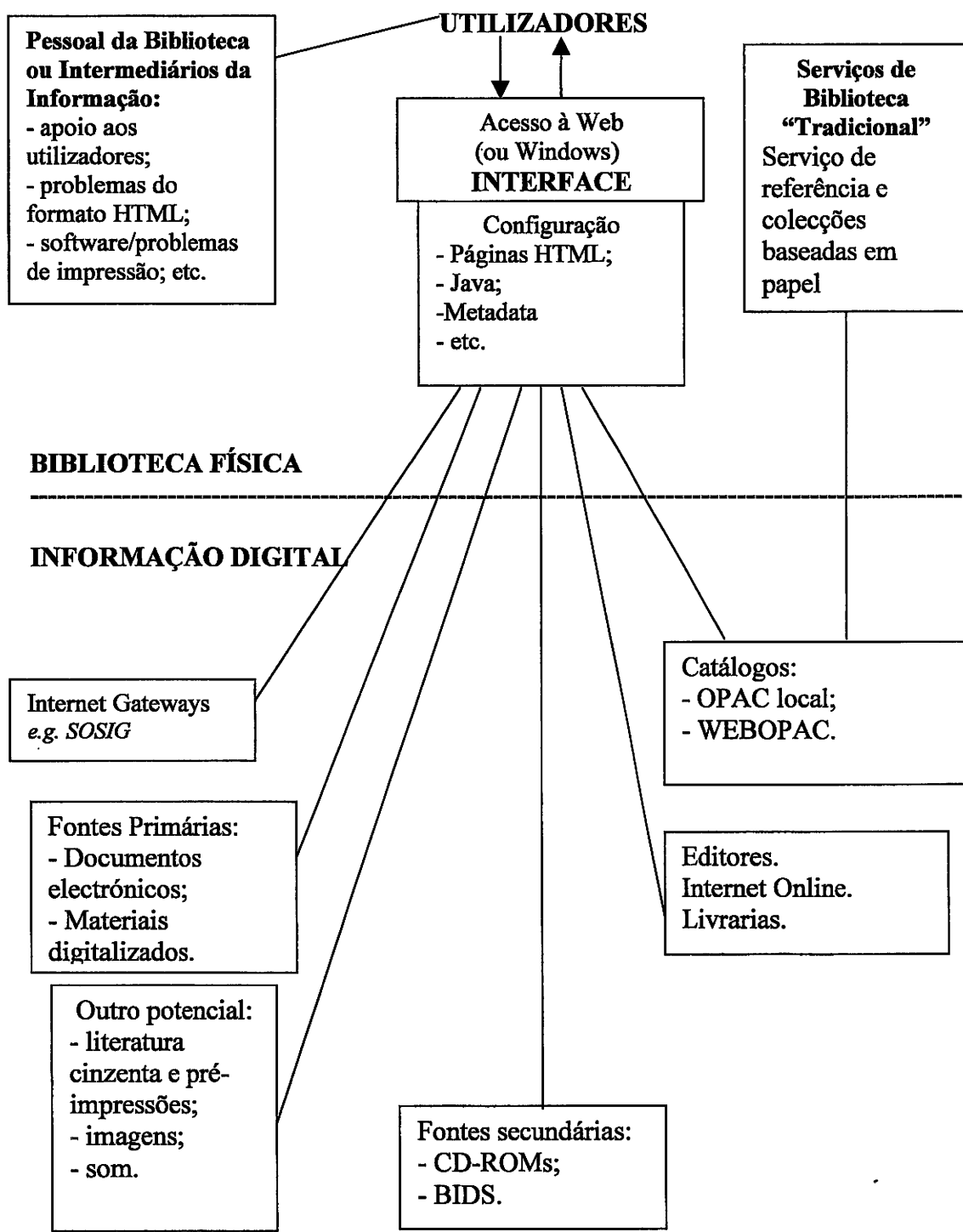


Fig. 6: Modelo de Biblioteca Híbrida

Adaptado do modelo apresentado por:
Charles Oppenheim e Daniel Smithson – "What is the hybrid library?"
in *Journal of Information Science*, 25(2), 1999

7. 2. A interface gráfica

A comunicação até aos utilizadores é feita através de uma página Web, que oferece a consulta do catálogo do NDI/CME (livros, revistas, teses, audiovisual, CD-Rom's, postais ilustrados, etc.), das bases de dados sobre Património Cultural de Évora, de conteúdos digitalizados e digitais sobre a História de Évora e ligações a *sites* considerados relevantes. Na sua construção terá que existir sempre um ajuste entre o *design* e a informação.

Assim, dada a confluência de elementos materiais e electrónicos – digitais no mesmo meio, o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora adopta o qualificativo de “biblioteca híbrida”, como referimos anteriormente, e articula-se à volta de duas dimensões ou planos de acção: dimensão digital: aplicada através de um sistema web, mediante a utilização de redes telemáticas (Internet), onde o elemento principal é o utilizador, pois é ele quem se põe em contacto com o centro de documentação e, desta forma, com os serviços, colecções e informação do sistema; dimensão real: constituída pelo próprio centro de documentação físico, isto é, o próprio interior organizacional do Núcleo de Documentação, no qual todos os elementos participantes (sistema de informação das actividades, sistema de informação documental e os procedimentos a aplicar) giram à volta do pessoal encarregado de integrá-los para levar a cabo os processos que servem de suporte aos serviços procurados pelo utilizador na dimensão digital.

Entre ambas as dimensões encontra-se a *página web* do NDI/CME, originando-se como mediador entre o digital e o real, pois traduz as especificações de cada área num formato inteligível pelo sistema, conformando um fluxo contínuo entre o digital ou virtual e o real.

O desenho de sistemas de navegação que funcionem adequadamente é um desafio. Existem muitas soluções com tecnologias atractivas que permitem: a construção de conteúdos, a flexibilidade e a ajuda ao utilizador a encontrar a informação de que necessita. Devemos considerar que se trata de uma página para uma audiência que será principalmente formada por utilizadores com uma escolaridade média e superior, de acordo com o estudo que elaborámos sobre o perfil dos utilizadores deste serviço.

O conteúdo da *página web* deve ser concebido em correspondência com os seguintes vectores e sub-vectores:

Apresentação do NDI

- | | |
|--|-----------------------------|
| - Missão | - Localização e Contactos |
| - Breve Historial | - Horário |
| - Organização e
Características das colecções | - Quadro de pessoal |
| - Produtos e Serviços | - Regulamentos |
| - Relatório de actividades | - Perguntas mais frequentes |

Pesquisa Bibliográfica e Informativa

Catálogo do NDI

Biblioteca Digital do Património do Concelho de Évora

- Catálogo das Fontes de Informação do Património Cultural de Évora
- Obras digitalizadas
- Inventário do Património Arquitectónico
- Evolução Urbana de Évora

<i>Links para sites e páginas relacionados</i>
--

- Núcleos Museológicos Municipais
 - . Alto de São Bento
 - . Casa da Balança (metrologia)
 - . Museu da Água
- Património Natural e Cultural – SIG
- Arquivo Fotográfico Municipal
- Universidade de Évora
- DGEMN
- IPPAR
- Biblioteca Nacional de Lisboa
- Centros de Documentação e Informação
- etc.

O desenho da página deve ser simples, mas atractivo. Respeita-se a letra por omissão (Times New Roman) por ser a recomendada para a leitura. Em cima deve ter

o logotipo do Núcleo de Documentação e Informação (a ser criado) e o brasão da CME e os ícones para a navegação para os serviços que são prestados.

Na biblioteca híbrida, os campos de pesquisa principais podem ser os que tradicionalmente se têm numa biblioteca tradicional: tema, título e autor e também podem fazer-se pesquisas por palavra-chave dentro destes campos ou fazer listas de índices, entre os quais o utilizador poderá seleccionar o documento que lhe interesse.

O êxito da página Web dependerá, em grande parte, da comunicação e colaboração entre diferentes especialistas, como desenhadores gráficos, informáticos, bibliotecários, historiadores, entre outros.

Para aceder a estes conteúdos e serviços, a Câmara Municipal de Évora deverá possuir tecnologia apropriada, que permita: navegabilidade e acessibilidade: uma ligação (*link*) é uma conexão interactiva que leva os utilizadores desde uma *página Web* ou documento até outra *página web* ou documento (as ligações quebradas, internas ou externas constituem os problemas mais graves); actualidade: a informação deve estar sempre actual, mas na *página web* do NDI alguns conteúdos não serão mudados, pois contém dados estáveis; facilidade de uso: as páginas muito cheias de gráficos e imagens tornam-se lentas e levam muito tempo a abrir, o que pode provocar a desmotivação nos utilizadores.

É um projecto aberto e não concluído, que pretende alcançar de forma satisfatória os seus objectivos, proporcionando a todos os interessados na temática patrimonial do concelho de Évora um verdadeiro serviço de excelência.

A medição do uso da colecção

Perante o desenvolvimento de uma *página Web*, a maior preocupação está dirigida ao retorno que se tem do dito serviço, pois pretende-se saber o impacto que tem a página perante os utilizadores que a consultam. Isto realmente não é fácil de medir, pode-se contar com estatísticas de acesso, porém não há uma retroalimentação que indique quantos chegaram ou a quantidade de informação e/ou conhecimento que os utilizadores obtiveram. Para fins bibliotecários, qualquer que seja o tipo de biblioteca ou de centro de documentação, é importante possuir estatísticas.¹¹⁸

¹¹⁸ O conteúdo de uma estatística deve conter: o uso total, o número de acessos a cada secção, o número de acessos a cada artigo ou livro, incluindo a tabela de conteúdo, o resumo e o texto completo, se existem diferentes formatos de um documento saber os acessos a cada um deles, o número de

Há sistemas de avaliação de recuperação de informação, isto é, um conjunto de medidas para medir a recuperação da informação, como precisão, exaustividade, cobertura, formato de apresentação, usabilidade, conteúdo, tempo, número de documentos recuperados, etc. Para as bibliotecas híbridas o sistema de avaliação adequado é o Equinox, desenvolvido de 1998 a 2000, para ambiente electrónico em rede, com a finalidade de responder à necessidade sentida pelas bibliotecas em desenvolver e usar medidas de desempenho para o novo ambiente electrónico, em simultâneo, com as medidas tradicionais, num quadro de gestão da qualidade. Os seus objectivos foram desenvolver um software integrado que ajude a gerir, de forma eficaz e eficiente, a biblioteca híbrida e que encoraje os gestores das bibliotecas a introduzir um nível adequado de gestão de qualidade, desenvolver um conjunto normalizado de indicadores de desempenho, promover a disseminação da abordagem e do modelo europeu (Disponível em <http://equinox.deu.ie>).

pesquisas realizadas, as horas do dia em que se realizam mais consultas, os números das direcções IP's ou o país de que conectou cada título, os dez títulos mais solicitados. Todos estes dados permitirão conhecer os utilizadores, as suas preferências e os seus hábitos na biblioteca.

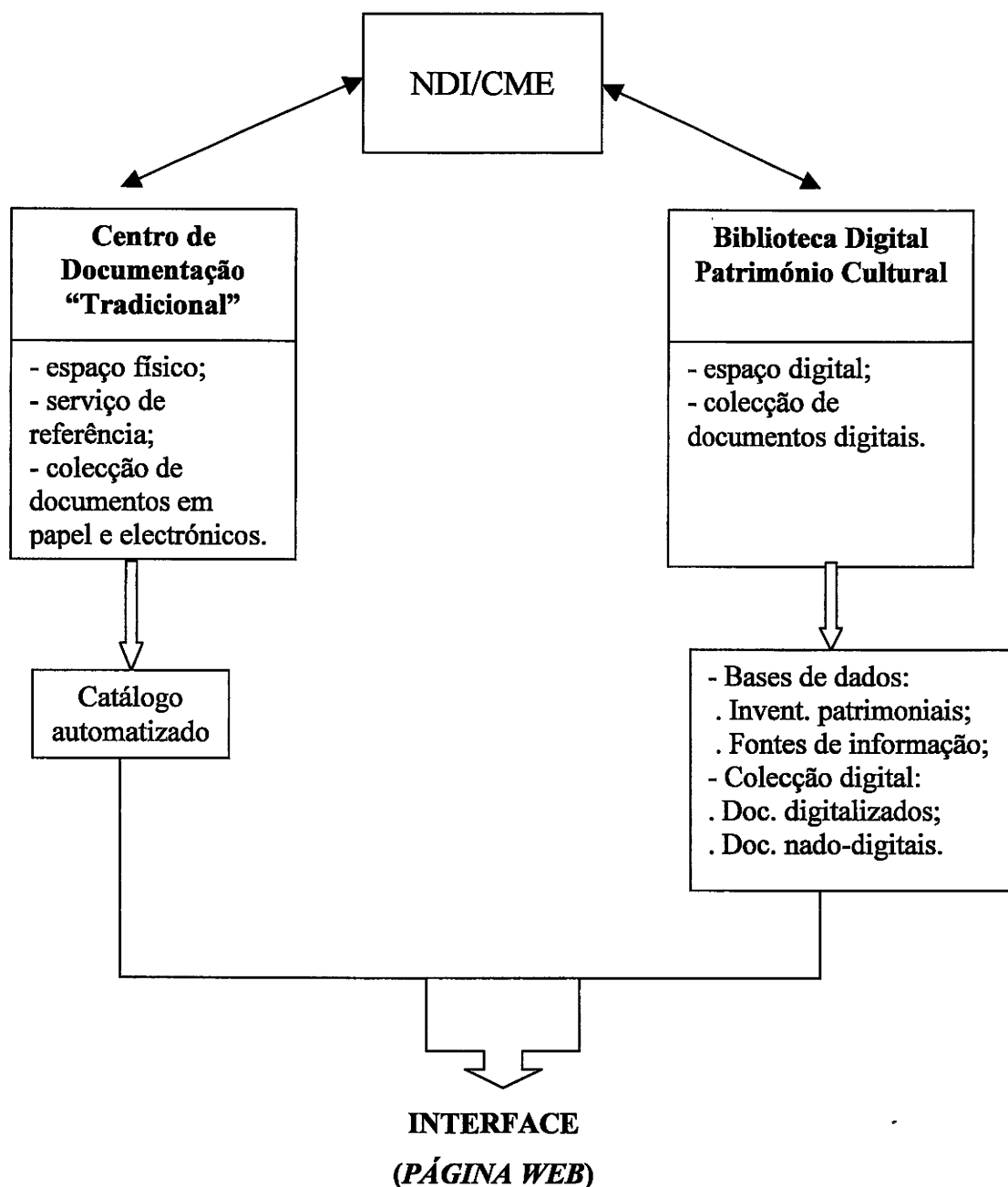


Fig. 8 – Página web do NDI/CME

CONCLUSÃO

A Sociedade da Informação e do Conhecimento está intimamente ligada às tecnologias da informação e comunicação, permitindo a partilha e a obtenção de dados, de informação e de conhecimento. Os meios tecnológicos que hoje existem, potenciam as redes de informação a nível local, regional, nacional e internacional e são um dos meios para a modernização da administração pública, da qual fazem parte os centros de documentação e informação, como é o caso do Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora.

As redes de informação, embora suportadas por um vasto conjunto de meios tecnológicos (meios de comunicação e meios de computação), são fundamentalmente fontes, agentes e conteúdos de informação, e constituem também um meio para a prestação de serviços. São responsáveis pela melhoria dos bens e serviços consumidos na sociedade, e interferem em termos históricos, sociais, económicos e culturais no processo de desenvolvimento local e nacional, no qual o Património está inserido.

São geradoras de um volume de dados e de informações como nunca aconteceu antes na Humanidade, caracterizando uma verdadeira revolução dos hábitos, costumes e valores da sociedade. A consolidação progressiva desta cidadania digital sobrepõe-se à rede física das cidades e aos poucos cria-se um sistema com múltiplas entradas e saídas (uma auto-estrada de comunicação partilhada), que permite o usufruto das oportunidades e dos benefícios da Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A ligação da biblioteca ao mundo digital deve ser encarada com naturalidade, e a produção de conteúdos é fundamental para a satisfação (escrita, visual e auditiva) das necessidades de informação, comunicação e/ou de lazer dos cidadãos, sem a obrigatoriedade de se deslocarem ao local que as possuem. Neste âmbito, é possível aumentar a capacidade de eficiência da prestação dos serviços tradicionais e criar novos serviços, aproveitando as capacidades de integração das tecnologias, conteúdos e medias. As bibliotecas e os centros de documentação são os intermediários entre os indivíduos e a informação, pelo que, na gestão informacional, devem actuar como facilitadores do acesso, e enquanto organizadores/produtores dar respostas às necessidades dos indivíduos, integrando diversos conteúdos.

Os Centros de Documentação e Informação da Administração Pública existentes em Évora, como é o caso do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora, devem ser envolvidos nesta nova cultura organizacional. São unidades documentais especializadas, de acordo com as áreas das instituições onde estão inseridas, como ambiente, ordenamento do território, história de arte, património arquitectónico, agricultura, estatística, etc. Alguns têm também funções de estudo e de apoio técnico nas áreas temáticas, pelo que, muitas vezes, geram e utilizam informação e documentação próprias.

A década de oitenta do século XX constituiu o período em que foram criados mais serviços com estas características e estão ao dispor de utilizadores internos e externos. O atendimento é personalizado e o número de utilizadores anuais não é muito elevado, sendo superior o de utilizadores externos, que na sua maioria são estudantes do ensino secundário e universitário e investigadores. A informatização e o acesso à Internet são uma realidade. A maioria dos serviços tem catálogos bibliográficos automatizados, disponibilizados apenas em rede local.

Consideramos que deve ser instituído o Sistema de Informação e Documentação (conjunto de redes coordenadas) a nível local e regional (por exemplo, a nível de distrito), que conjugue todos os centros de documentação e informação, permitindo uma verdadeira política de informação.

A *revolução* tecnológica, as redes e a Internet, modificaram a representação e o valor da informação, pelo que assistimos também a uma *revolução* nos conceitos de documentos, bibliotecas, investigação e aprendizagem. O aparecimento das novas tecnologias de informação e comunicação permite criar um *novo* tipo de bibliotecas e de centros de documentação, uma vez que implicam realidades como a diversidade de tecnologias, suportes e conteúdos integrados no nosso universo. Neste âmbito, assistimos ao surgimento de novos termos para designar “biblioteca” associados às tecnologias e comunicações, realçando aspectos baseados na tipologia técnica dos recursos abrangidos ou na natureza das soluções para a realização técnica dos serviços – biblioteca “electrónica”, “virtual”, “digital”, “sem paredes”, sem fronteiras, “híbrida”, etc. Todavia, o facto de uma biblioteca passar a disponibilizar informação em suporte electrónico não significa que a sua missão fundamental e “tradicional” de seleccionar, coligir e organizar informação, no sentido de ser disponibilizada à comunidade se tenha alterado substancialmente. O que se alterou foram os seus modos de funcionamento e alargou-se a gama de recursos, com as implicações daí

decorrentes, mas no essencial a missão mantém-se. O objectivo primordial da biblioteca digital é o acesso universal à informação sem limites de tempo e de espaço.

As bibliotecas que foram informatizadas, estão agora a ser transformadas ou complementadas com a implementação de bibliotecas digitais. Até 1996, salientam-se as soluções tecnológicas e a aplicação de tecnologias e produtos desenvolvidos na década de 1980. A partir deste momento, produziu-se um novo impulso, centrado na importância de desenvolvimento dos conteúdos informativos e documentais, e a integração destes em serviços para o utilizador. Desde o ano 2000, e alcançado um volume considerável de conteúdos de todo o tipo, está-se produzindo um novo auge da investigação em aspectos tecnológicos, a qual tem reflexos nas suas concepções sobre a biblioteca digital.

Os sistemas de informação biblioteconómica visam, sobretudo, a produção de catálogos com recurso a formatos de descrição da informação normalizados e legíveis por máquinas que constituem poderosos instrumentos de acesso às colecções tradicionalmente detidas pelas bibliotecas; operam geralmente em ambiente Windows, numa arquitectura cliente/servidor e baseiam-se em bases de dados relacionais (forma mais adequada para a pesquisa da informação que resulta da descrição bibliográfica).

A evolução das tecnologias de digitalização, permitem a obtenção de texto e imagens em formato electrónico, bem como a existência de documentos em formato digital exclusivo, pelo que exigem a integração nos sistemas de gestão biblioteconómica de soluções que operacionalizam a gestão de arquivos de imagem/texto. Ao mesmo tempo, a evolução dos sistemas de gestão de bases de dados relacionais aponta para a inclusão e suporte de objectos de texto, imagem e vídeo.

No conceito de rede está implicado o conceito de interoperabilidade, pelo que foram estabelecidos protocolos e *standards* que permitem a comunicação eficaz entre os computadores, isto é, a capacidade dos sistemas para trocar informação sem qualquer esforço especial e de forma satisfatória para os utilizadores. A interoperabilidade é encarada não apenas como qualidade central das soluções em tecnologias de informação e nos produtores, mas também no interesse e na preocupação em instâncias diversas e transversais, que são de ordem organizacional, económica e cultural e designa qualidades de um sistema, produtos ou objecto, que lhe permitem interagir com outros de forma transparente. Outro aspecto fundamental

é a qualidade dos recursos digitais, pois o utilizador espera que a informação recuperada seja realmente relevante.

A necessidade de integração do acesso aos recursos em rede leva a um novo tipo integrado de biblioteca, que implica evolução das próprias práticas biblioteconómicas. A descrição bibliográfica dos recursos em rede requer a adaptação das regras de catalogação específicas, assim como a adequada implementação nos formatos e sistemas actuais. No entanto, a questão da catalogação descritiva dos recursos em rede não é linear, devida à natureza dinâmica destes recursos e à falta de características formais estáveis. São necessários novos normativos, mais genéricos, para a identificação e caracterização dos recursos no ambiente de rede; a essa necessidade corresponde o desenvolvimento em curso de identificadores unívocos (URIs).

É face a esta nova realidade que apresentamos o projecto de optimização do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora, baseado num novo quadro conceptual e organizacional.

Actualmente, está integrado na Divisão dos Assuntos Culturais e dependente do Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura. Foi criado em 1987, e após alguns anos de estagnação organizacional, foi alvo de uma reorganização (Setembro de 2003), quer em termos documentais, quer em termos espaciais, com especial relevância para a automatização do catálogo e o aumento do espaço físico.

Os seus objectivos fundamentais são: recolha, tratamento, armazenamento, recuperação, difusão e utilização da informação relativa a Évora e à região do Alentejo e a questões técnicas relacionadas e de interesse para os diversos serviços da autarquia, como arquitectura, demografia, política, engenharia, arqueologia, história, etc. No entanto, a sua especialização, definida pelos utilizadores internos e externos, é na área de património cultural do concelho de Évora. Estes factores implicam que exista uma vertente de investigação a nível do património histórico-cultural, produzindo documentação que não existe

Em 2004, começou-se a delinear uma segunda fase de reorganização deste serviço que obedecesse às seguintes motivações: criação de um Centro de Documentação Híbrido especializado em Património Cultural de Évora, apoiar a Câmara Municipal de Évora em todas as áreas relativas a esta temática, impulsionar e promover uma cultura orientada para a satisfação dos utilizadores (internos e externos) e preservar o conhecimento dos funcionários. A mudança de tecnologias

também implica mudanças dos processos de trabalho como novos modelos de actuação, produtos e serviços e tem que envolver as chefias de departamento e de divisão, o responsável e todos os funcionários.

O actual NDI/CME, centro de documentação tradicional, com catálogo automatizado, tornar-se-á um Centro de Documentação “Híbrido”, integrando dois novos sectores: o Serviço de Informação (planeamento e produção de conteúdos) e a Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora. Com base na sua missão, tem que ser um serviço prospectivo.

O projecto apresentado tem uma vertente de biblioteca tradicional, e uma vertente de biblioteca digital especializada no Património Cultural de Évora, na qual se juntam os conceitos básicos de uma biblioteca especializada, de uma biblioteca digital e as facilidades das tecnologias da informação. Isto significa que serão juntos os seus recursos clássicos e os recursos acessíveis sobre a Web, e que gere tudo numa mesma política documental. O seu espaço é físico e electrónico e proporciona o acesso a diferentes tipos e formatos de informação, através de uma integração eficaz, de forma que o utilizador tenha possibilidades de pesquisar o máximo de recursos disponibilizados, contribuindo para o aumento do seu conhecimento. O conceito de integração é fundamental em bibliotecas deste tipo, uma vez que o acesso à colecção deve efectuar-se de um modo único, ou seja, independente do suporte aonde o conteúdo se encontra concretizado.

Assim, há uma articulação à volta de duas dimensões: a dimensão digital - aplicada através de um sistema web, mediante a utilização de redes telemáticas (Internet), onde o elemento principal é o utilizador, pois é ele quem se põe em contacto com o centro de documentação e, desta forma, com os serviços, colecções e informação do sistema; a dimensão real - constituída pela próprio centro de documentação físico. Entre ambas as dimensões encontra-se a *página web* do NDI/CME, originando-se como mediadora entre o digital e o real, pois traduz as especificações de cada área num formato inteligível pelo sistema, conformando um fluxo contínuo entre o digital e o real.

A construção deste modelo deve ter sempre a compatibilidade num universo tecnológico em constante mutação. Terá que haver uma adaptação a novos aspectos técnicos (formatos de metadados – Dublin Core), esquemas de identificadores únicos persistentes para identificar os documentos digitais (PURL, URN, DOI), protocolos de intercâmbio de dados (Z39.50), novos serviços (Crossref), etc. A convergência

tecnológica permite a integração e a gestão de múltiplas bases de dados de aplicações distintas.

A comunicação até aos utilizadores é feita através de uma página Web e oferece: a consulta do catálogo documental do NDI/CME (livros, revistas, teses, audiovisual, CD-Rom's, postais ilustrados, etc.), do catálogo das fontes de informação, das bases de dados sobre Património Cultural de Évora, a conteúdos digitalizados e digitais sobre a História de Évora, e ligação a *sites* relacionados com a sua área de especialização. Os seus recursos serão disponibilizados de forma integrada, satisfazendo as necessidades dos utilizadores e contribuindo para a gestão patrimonial da autarquia.

Os campos de pesquisa principais podem ser os que tradicionalmente se têm numa biblioteca ou centro de documentação tradicional: tema, título e autor; podem fazer-se pesquisas por palavra-chave dentro destes campos ou fazer listas de índices, entre os quais o utilizador poderá seleccionar o documento que lhe interesse. Os novos métodos de organização estruturada de informação permitem fazer novas pesquisas sobre o texto completo e qualquer outro campo da ficha bibliográfica.

A constituição de bases de dados é um instrumento que responderá às necessidades actuais da planificação e gestão dos recursos culturais da região de Évora, através da informação e do conhecimento. As novas tecnologias da informação e da comunicação proporcionam um extraordinário potencial para a gestão, conservação, difusão e conhecimento do património, pois permitem construir conteúdos de qualidade e gerar informação inovadora; o património rompe com a sua exclusiva dimensão física, aproximando-se da sociedade com uma perspectiva diferente, possibilitando uma compreensão mais diversa, múltipla e integral.

A inventariação patrimonial tem vindo a afirmar-se como um novo instrumento de investigação e de gestão, um pilar fundamental e obrigatório para uma estratégia de salvaguarda e valorização do património. Os inventários; com o desenvolvimento das telecomunicações e das redes de divulgação em larga escala, transformam-se, progressivamente, num processo multidisciplinar de transformação de dados em informação, de informação em conhecimento, de conhecimento em novos. Pretendemos contribuir para a integração e coordenação de informação sobre o Património Cultural de Évora e da sua região, a qual, muitas vezes, não existe, está dispersa, incompleta e/ou inacessível.

Neste âmbito, o Serviço de Informação terá como operações fundamentais receber dados (informação), actuar sobre eles e gerar e fornecer informação — catálogo das fontes de informação e investigação histórico-cultural (produção de conteúdos). Será, pois, o serviço responsável pelo inventário e gestão da base de dados das fontes de informação do património cultural de Évora e estará em estreita ligação aos inventários patrimoniais, que são da responsabilidade do Departamento do Centro Histórico/Divisão de Assuntos Culturais.

Actualmente, o DCHPC/CME, em estreita colaboração com a DGEMN, está a realizar o Inventário do Centro Histórico de Évora - inventário do conjunto urbano, que resulta da mais recente evolução do conceito de património cultural construído, hoje alargado do monumento ao conjunto (tecido urbano) e à paisagem (território). Este conceito alargado de património foi objecto das recentes Recomendações e Convenções do Conselho da Europa e da UNESCO. O Inventário dos Conjuntos Urbanos, é um útil instrumento de conhecimento e de gestão urbana. Estas bases de dados serão também parte da colecção da Biblioteca Digital.

O projecto que apresentamos deve ser considerado debaixo de um ponto de vista de política integral, evitando uma indesejável dispersão de competências e de responsabilidades. É um projecto aberto e não concluído, que pretende alcançar de forma satisfatória a sua missão e os seus objectivos, proporcionando a todos os interessados nesta temática um verdadeiro serviço de excelência.

Esperamos que o nosso estudo possa contribuir para a informação, conhecimento, salvaguarda e valorização do Património Cultural de Évora e da sua região.

FONTES E BIBLIOGRAFIA

FONTES

FONTES ORAIS:

- Entrevistas gravadas a técnicos e responsáveis de Centros de Documentação e Informação da Administração Pública, em Évora (2003):
 - . Câmara Municipal de Évora
 - . Comissão de Coordenação da Região Alentejo
 - . Delegação Regional do IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional
 - . Direcção Regional do INE – Instituto Nacional de Estatística
 - . Direcção Regional do IPPAR – Instituto Português do Património Arquitectónico
 - . Direcção Regional do Ministério da Agricultura do Alentejo
 - . Direcção Regional do Ordenamento de Território e Ambiente
 - . Direcção Regional dos Edifícios e Monumentos do Sul
 - . Sub-Região de Saúde
 - . Universidade de Évora – Biblioteca do Centro de História de Arte
 - . Universidade de Évora – Biblioteca do CIDEHUS: Centro de Investigação
- Entrevistas gravadas a técnicos de Bibliotecas Especializadas e Centros de Documentação, em Lisboa (2002):
 - . Centro de Documentação da Secretaria-Geral do Ministério da Educação (Rua 5 de Outubro)
 - . Biblioteca da BAD – Associação de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. (Biblioteca Nacional de Lisboa)

FONTES MANUSCRITAS:

- . Inquéritos distribuídos aos utilizadores – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora
- . Fichas de Utilizadores do Núcleo de Documentação de Documentação e Informação da CME.

BIBLIOGRAFIA:

- AFONSO, Simonetta Luz** – “A conservação do património cultural, um história com História” in *Boletim da Associação para o Desenvolvimento da Conservação e Restauro*, nº. 5, 1996, pp. 1-4.
- AGUIAR, José** – “Conservação do património urbano em Portugal. Contributos para um debate sobre património local” in *Cadernos Municipais*, nº.60-62, 1997, pp.35-42.
- ALARCÃO, Jorge de** – *Introdução ao estudo da história e do património locais*. Coimbra: Institutos de Arqueologia e de História de Arte, 1982 (Cadernos de arqueologia e arte,2).
- ALÇADA, Margarida** – “Inventariar, documentar, informar” in João Couceiro (coord.) – *Urbanidade e património*. Lisboa: IGAPHE, 1988, pp. 49-5.
- ALHO, Carlos** – “As teorias de conservação românticas” in *Actas do 2º. Congresso Internacional de Sintra sobre o romantismo “Romantismo. Imagens de Portugal na Europa romântica”*. Sintra. Instituto de Sintra, 1998.
- ALVES, Marta Paula** – “Biblioteca escolar, tecnologias de informação e currículo” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_6.htm.
- AMARAL, Luís** – A disciplina de gestão de sistemas de informação: uma nova formulação. Disponível em: http://www.asee.org/international/Interte_CH2002/608.pdf (4/7/2003).
- AMARAL, Luís e VARAJÃO, João** – *Planeamento de sistemas de informação*. 3ª. ed., Lisboa: FCA-Editora de Informática, 2002.
- ANGLADA i de FERRER, Lluís M.** – “Biblioteca digital: mejor, peor o solo distinto?” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 3, 2000, p. 25-39.
- ASHORTH, Wilfred** – *Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos*. 2ª. Ed., Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1967.
- BALÇA, Augusto** – *Introdução aos Serviços Internet*. Évora: Câmara Municipal de Évora. Divisão de Organização e Informática, 1999.
- BARATA, Filipe Themudo e MASCARENHAS, José Manuel de** – *Preservando a memória do território. O Parque Cultural de Tourega /Valverde*. Évora: Centro de Estudos de Ecossistemas Mediterrânicos, 2002 (Cadernos do Centro de Estudos de Ecossistemas Mediterrânicos, nº.1).
- BARBOSA, Pedro Gomes** – *Património cultural*. Lisboa: FAOJ, 1982 (Cadernos FAOJ, nº.20).
- BATT, Chris** – “Bibliotecas públicas em rede: a realidade britânica” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_7.htm.
- BELL, Judith** - *Como realizar um projecto de investigação*, Lisboa, Gradiva,1997.
- Bibliotecas (As) e a Sociedade de Informação: actas**. Setúbal: Associação de Municípios do Distrito de Setúbal, 2000.
- BILLINGTON, James H** – “Humanización de la revolución de la información” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 6, 2003, p.267-275.
- BLANCO MURIEL, Angela [et all]** – “El servicio de información del patrimonio histórico de Andalucía: implantación y desarrollo” in *FESABID 98. VI Jornadas Españolas de Documentación*. Disponível em: http://fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/a_blanco/angela_blanco.htm. (28/11/2003).

- BLATTMANN, Ursula, FANCIN, Gleisy, RADOS, Gregório** – Bibliotecário na posição do arquitecto da informação em ambiente Web. Disponível em: <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/arquinfo.html> (4/7/2003).
- BORGES, Maria Manuel Marques** – *A biblioteca tridimensional*. Disponível em: <http://www.ciberkiosk.pt/arquivo/ciberkiosk8/media/biblioteca.html> (25/5/2004).
- BORGES, Maria Manuel** – *De Alexandria a Xanadu*. Coimbra: Quarteto, 2002 (Ciberculturas, 2).
- BRANCO, Manuel** – “Cidades Património Mundial. Presente e futuro” e “Évora, Centro Histórico Património da Humanidade” in *Cadernos Municipais*, nº. 60-62, 1997, pp.5-7 e 11-14.
- BRUILLON, Michel (Coord.)** – *Les professions du livre. Édition-Libraire-Bibliothèque*. Paris :Ellipses,1999.
- BURGESS, Robert G.** – *A pesquisa de terreno. Uma introdução*. Oeiras, Celta Editora, 1997.
- BUSHA, Charles H.; HARTER, Stephen P.** - *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1990.
- CALADO, Luís** – “Gestão integrada do património (1)” in *Revista dos Centros Históricos*, nº. 4, 2ª. Série, 2000, p. 6-8.
- CALENGE, Bertrand** – *Conduire une politique documentaire*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la librairie, 1999.
- CALIXTO, José António** – «Editorial : as bibliotecas públicas portuguesas face aos desafios da sociedade da informação » in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_1.htm
- CALIXTO, José António** – “O papel das bibliotecas públicas no apoio à aprendizagem ao longo da vida” in *Páginas a&b*, nº. 13, 2004, pp.77-103.
- Câmara Municipal de Évora** – *Balanço social. Ano de 2002*. Évora: Câmara Municipal de Évora, 2003.
- CAMPOS, Fernanda Maria Guedes** – “A aplicação das tecnologias de informação às bibliotecas” in *As tecnologias de informação nas bibliotecas públicas: livro de actas*. Setúbal: AMDS, 1997, p. 73-80.
- CARVALHO, Nuno Ponces de** – “Gestão baseada em projectos: um instrumento para a moderna administração pública” in *Actas do 2º. Encontro do Instituto Nacional de Administração “Moderna Gestão Pública: dos meios aos resultados*. Lisboa:INA, 2000, pp.167-186.
- CASTELLANO GÁMEZ, Miguel e SÁNCHEZ MARTÍNEZ, Juan Alonso** – “Apuntes para la gestión del patrimonio histórico desde una perspectiva municipalista” in *PH – Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Ano IV, nº. 17, Dezembro de 1966, p. 90-95.
- CASTRO, Maria Ernestina de** – “Comissão de Ética para os profissionais de informação” in *Cadernos BAD*, nº. 1, 1996, pp.9-13.
- CHATAIGNIER, Maria Cecília Pragana e SILVA, Margareth Prevot da** – “Biblioteca digital: a experiência do IMPA” in *Ci.Info* (Brasília), V.30, nº.3, 2001, pp. 7-12.
- CHARTIER, Roger** – *A ordem dos livros*. Lisboa: Veja, 1997.
- CHAUMIER, Jacques** – *As técnicas documentais*. [s.l.] :Publ. Europa-América, [s.d.] (Colecção Saber).
- CHOAY, Françoise** – *A alegoria do património*. Lisboa: Edições 70, 2000 (arte & comunicação).

CLIP – Compatibilização de linguagens de indexação em Portugal.- Projecto CLIP: fontes para o controlo de terminologia. Coord. De Maria Luísa Santos, Maria Inês Lopes. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1995.

CÓDIGO DE ÉTICA PARA OS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO EM PORTUGAL. Lisboa: BAD, INCITE e APDIS, 2000.

COLET, Linda S., e Outros - Guides to quality in visual resource imaging. CLIR, 2000. Disponível em <http://www.rlg/visguides/>

CONSELHO EUROPEU DAS ASSOCIAÇÕES DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO – Referencial europeu de informação e documentação: referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação, Lisboa, INCITE, 2001.

CORDEIRO, Maria Inês – “Tecnologias, bibliotecas e arquitecturas de informação: dos sistemas aos objectos” in *Informação: o desafio do futuro: actas do 7º. Congresso Nacional da BAD.* Porto: BAD, 2001.

COSTA, Ricardo Jorge – “Rede de bibliotecas públicas e bibliotecas escolares: sobram as intenções, faltam os meios” in *Jornal A Página*, nº. 112, Maio de 2002, p.24. Disponível em:

[http://www.a-página-da-educação.pt/arquivo/Artigo.asp?ID=1850\(21/3/2003\).](http://www.a-página-da-educação.pt/arquivo/Artigo.asp?ID=1850(21/3/2003).)

COSTA, Ricardo Jorge – “Rede de bibliotecas públicas e bibliotecas escolares: sobram as intenções, faltam os meios” in *Jornal A Página*, nº. 112, Maio de 2002, p. 24 www.a-pagina-da-educacao.pt/arquivo/Artigo.asp?ID=1850 [21/03/2003].

COUCEIRO, João (coord.) – Urbanidade e património. Lisboa: IGAPHE, 1998.

CRESPO SANTIAGO, Miguel Juan – Qué es eso que llaman patrimonio? Disponível em: http://usuarios.lycos.es/odiseomalaga/pc_01.htm? (28/11/2003).

CUSTÓDIO, Jorge - “De Alexandre Herculano à Carta de Veneza” in *Dar futuro ao passado*, Lisboa, IPPAR, 1993, pp. 33-71.

CUSTÓDIO, Jorge – “Educação patrimonial” in *Revista dos Centros Históricos*, nº. 4, 2ª. Série, 2000, p. 10-11.

DAVID, Celestino e RODRIGUES, Marcial – Pela Biblioteca Pública de Évora. Defesa de uma instituição cultural. Évora: Grupo Pró-Évora, 2001.

DELGADO LÓPEZ-CÓZAR, Emilio - La investigación en biblioteconomía y documentación. Gijón: Trea, 2002.

DRAY, António – O desafio da qualidade na Administração Pública. Lisboa: Editorial Caminho, 1995.

DUBLIN CORE. Disponível em: <http://www.dublincore.org>.

ECO, Umberto, Como se faz uma tese em Ciências Humanas, Lisboa, Ed. Presença, 1995.

EXPLORAR OS MULTIMÉDIAS – Lisboa: Livraria Civilização, 1998.

FERNANDES, Maria - “Évora, memória e restauros” in *Évora: história e imaginário*, Évora, Ataegina, 1997, pp. 67-74

FERNÁNDEZ-CABRERA, Jesús Gómez – “Existe un sistema andaluz de información y documentación” in *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, nº. 16, 1996, p. 125-134. Disponível em: <http://www.arrakis.es/~amjg/pers12.htm>. (28/11/2003).

FERNÁNDEZ-CABRERA, Jesús Gómez e MAESSO LÓPEZ, Inmaculada – “Centros y servicios de información y documentación en la administración autonómica de Andalucía” in *PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Ano IV, Nº. 17, Dezembro de 1996, pp.112-124. <http://www.arrakis.es/~amjg/per12.htm> (28/11/2003).

FIGUIER, Richard (dir.) – *La bibliothèque*. Paris : Autrement, 1991, (Série Mutations, nº. 121).

FODDY, William – *Como perguntar. Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e inquéritos*, Lisboa, Celta Editora, 1996.

FORTUNA, Carlos – *Les centre historiques et monumentaux des villes: tourisme urbain et patrimoine à Évora et à Coimbra*. Coimbra : Faculdade de Economia. Universidade de Coimbra, 1997.

FORTUNA, Carlos e FONTES, Fernando – *Leitura juvenil: hábitos e práticas no distrito de Coimbra*. Lisboa: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas e Observatório das Actividades Culturais, 19.

FREITAS, Eduardo de – *As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação (na última década)*. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 1998 (OBS-Pesquisas, 2).

FREITAS, Rui Pereira – *Atendimento de clientes*. [s.l.]:RPF-Psicologia Organizacional, Lda., [1996].

FUENTES ROMERO, Juan José – “La sección de temas locales ante la sociedad del conocimiento y de la información. La información a la comunidad y la sección de temas locales” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº.13, 2004, p.129-150.

FURTADO, José Afonso – “As bibliotecas públicas, as suas missões e os novos recursos de informação”. *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº. 2, 1999. http://www.liberpolis.pt/revista/revista_2.htm. Acedido em 10/7/2003.

FURTADO, José Afonso – *Os livros e as leituras: novas ecologias da informação*. Lisboa: Livros e Leituras, 2000.

GALHARDO – “As convenções da UNESCO no domínio do Património Cultural” in *Direito do Património Cultural*. Lisboa: INA, 1996, pp. 95-110.

GANHO, Maria de Lourdes Sirgado – “Promoção e critérios de rentabilização do acesso a base de dados” in *Cadernos BAD*, nº. 1, 1993, pp. 55-63.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart e RADOS, Gregório J. Varvakis – “Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância” in *Ci. Inf.*, Brasília, v. 31, nº. 2 (2002), p. 44-51.

GESTÃO. QUALIDADE. RELATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO NAS BIBLIOTECAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA’ 98. [Lisboa]: Centro de Documentação da Secretaria-Geral do Ministério da Educação e Secretariado para a Modernização Administrativa, [1998].

GONÇALVES, Isabel e MONTEIRO, Liliana – *Qualidade nos serviços públicos*. Lisboa: Secretariado para a Modernização Administrativa, 1999.

GONZÁLEZ LORCA, Jesús e RODRÍGUEZ MUÑOZ, José Vicente – “La tecnología de flujo de trabajo en el contexto de la biblioteca digital” in *Anales de Documentación* (Múrcia), nº. 5, 2002, p. 157-175.

GONZÁLEZ OLIVARES, José Luís – *Proyecto Jumilla: desarrollo de un servicio integrado de información local*. Disponível em: http://fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/jl_gonzalez/jl_gonzalez.htm (8/6/2004).

Hablando un mismo idioma. El Tesouro del Patrimonio Historico y su aplicación en los distintos ámbitos patrimoniales. Disponível em: www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/publicaciones/dossiers/.../dossier7art2.htm (28/11/2003).

IAPH – *Tesouro de Patrimonio Historico Andaluz*. Sevilha: IAPH, 1998.

IFLA – *Digital libraires*. Disponível em: <http://www.ifla.org/II>.

IMLS - *A Framework of guidance for building good digital collections*. Disponível em: <http://www.ims.gov/scripts/text.cgi?/pubs/forumframework.htm>

- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA** – *Anuário estatístico. Região Alentejo*. Lisboa: INE, 2004.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA** – *Atlas das cidades de Portugal*. Lisboa, INE, 2002-2003, 2 Vols. Acessível em: <http://www.cidades-portuguesas.net/distrito> [25-5-2003].
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA** – Estatísticas da Cultura, Desporto e Recreio. Lisboa: INE, 2003.
- ISAÍAS, Pedro** – *Bibliotecas digitais*. Lisboa: Universidade Aberta, 1999.
- JONES, Robert Alun** – *A ética de pesquisa em ciberespaço*. Disponível em <http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/jones.htm> (28/1/2003).
- LAMPREIA, Laura** – *Contributos para uma nova cultura da gestão pública*. Lisboa: Secretariado para a Modernização Administrativa, 1997.
- LE CROSNIER, Hervé** – L' edition électronique. Publication assistée par ordinateur. Information en ligne. Médias optiques. Paris: Éd. Du Cercle de la Librairie, 1988.
- LEITÃO, Paulo** – “Integração e gestão das TIC nas Bibliotecas”. *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, n.º. 2, 1999. http://www.liberpolis.pt/revista/revista_3.htm.
- LEITÃO, Paulo** – *Seleção e avaliação de web sites*
- LEITÃO, Paulo, M., Rui e PEREIRA, Ângela** – *Dublin Core e os recursos digitais em ambiente web*.
- LIVRO VERDE PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO EM PORTUGAL**. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação, Ministério da Ciência e da Tecnologia, 1997.
- LOPES, Flávio (coord.)** – *Património arquitectónico e arqueológico. Informar para proteger*. Lisboa: Direcção Regional de Lisboa do Instituto Português do Património Arquitectónico e Arqueológico, 1994.
- LÓPEZ CALLE, Nora Helena** – “El sistema de gestion de la calidad, una filosofia de trabajo en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia” in *Encuentro Internacional de Bibliotecas La Biblioteca para una Universidad de Excelencia: humanización, innovación, y cooperación*. Medellín, 2003.
- LOPEZ GUZMAN, Clara** – *Modelo para el desarrollo de bibliotecas digitales especializadas – bibliotecas digitales*. Acessível em: <http://www.bibliodgsc.unam.mx/tesis/tes7c1lg/meta.html>. (24/2/2003).
- LÓPEZ-CÓZAR, Emilio Delgado** – “Por qué enseñar métodos de investigación en las Facultades de Biblioteconomía y Documentación” in *Anales de Documentación* (Murcia), n.º. 4, 2001, pp.51-71.
- MARÍ-DOMÉNEC, Francesca e BIA-PLATAS, Alejandro** – *Técnicas de producción masiva de contenidos para bibliotecas digitales*. Disponível em: <http://cervantesvirtual.com/research/articles/index.shtml>.
- MARQUES, Renata Monteiro** – *Sobre a leitura: Hábitos de leitura juvenil – Évora e concelhos limítrofes*, Vol. II. Lisboa: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas e Observatório das Actividades Culturais, 2000.
- MARTÍN GUGLIELMO, Marcelo** – “Reflexions en torno a la difusión del Patrimonio Histórico” in *Difusión del Patrimonio Histórico*. Sevilla: Instituto Andaluz do Património Histórico, 1996, p. 14-27.
- MARTÍNEZ MÉNDEZ, Francisco Javier** – “El salto de la gestión de información a la gestión del conocimiento” in *Scire*, 1999, vol.5, n.º. 1, p.41-54. Disponível em: <http://dois.mimas.ac.uk/DoIS/data/Articles/julicrcgy:1999:v:5:i:1:p:41-54.html>
- MARTÍNEZ MÉNDEZ, Francisco Javier e RODRÍGUEZ MUNOZ, José Vicente** – “Reflexiones sobre la evaluación de los sistemas de recuperación de

- información: necesidad, utilidad y viabilidad” in *Anales de Documentación* (Múrcia), nº. 7 (2004), pp. 153-170.
- MARTÍNEZ ROBLEDO, Josefa e SAORÍN PÉREZ, Tomás** – “Contenidos y estrategias de diseño para webs de la Administración Pública” in *NOVÁTICA*, nº.127, Junho 1997. Disponível em: <http://gti1.edu.um.es:8080/saorin/articulos/novatica.pdf>.
- MARTINHO, Ana Maria** – “Recursos de informação científica e técnica. Contribuição para um estudo de situação” in *Cadernos BAD*, nº. 3, 1993, pp. 35-42.
- MARTINS, Moisés de Lemos** – A biblioteca de Babel e a árvore do conhecimento. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt> (21/3/2003).
- MATTOSO, José** – “A história regional e local” in *A escrita da História. Teoria e métodos*. Lisboa: Editorial Presença, 1988, pp. 169-180.
- MENOU, Michel J.** – “La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (Tic’s): la cultura de la información, una dimensión ausente” in *Anales de Documentación*, nº. 7, 2004, pp. 241-261.
- MERLO VEGA, José Antonio** – “El servicio bibliotecario de referencia” in *Anales de Documentación*, nº.3, 2000, pp.93-126.
- MERLO VEGA, José Antonio** – “Sistemas de acceso a la información telemática” in *Scire*, julio-diciembre 1998, vol.4, nº. 2, p.79-103. Disponível em: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/scire.htm>
- MONITORDOC-Monitorização da Qualidade nos Centros de Documentação: Grelhas de autoavaliação**. Lisboa: Secretaria-Geral do Ministério da Educação, [1999].
- MONTEIRO, Ana** – *A Biblioteca Pública de Beja como espaço de inter-acção. Os hábitos de leitura dos utentes da biblioteca*. Lisboa: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas. Observatório das Actividades Culturais,
- MORÓS RAMÍREZ, Angel**, “La gestión del conocimiento: perspectivas y aplicaciones en la gestión del patrimonio documental” In *I^{as}. Jornadas Nacionales de Gestión del Patrimonio Local: el patrimonio documental*. Granada, Outubro 2001.
- MOURÃO-FERREIRA, David** – *Alexandre Herculano e a valorização do património cultural português*. Lisboa: Secretaria-Geral da Secretaria de Estado da Cultura, 1977.
- MUÑOZ CRUZ, Valle** – “El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo XXI” in *FESABID 98. Jornadas Españolas de Documentación*. Disponível em: http://fesabid98.florida-universidades/comunicaciones/v_munoz.htm. (24/5/2004).
- NABAIS, António** – “Património Cultural” in *Dicionário Enciclopédico da História de Portugal* (dir. José Costa Pereira), Lisboa, Vol. II, p.84.
- NETO, Maria João Ropdrigues** – “Perspectivas actuais do património arquitectónico. Conceitos, critérios e intervenções” in *Actas dos X Cursos Internacionais de Verão de Cascais (2003)*. Cascais: Câmara Municipl de Cascais, 2004, Vol. 2, pp. 29-40.
- NUNES, Henrique** – “Patrimonio escrito em Portugal: conservação e divulgação” In *Forum*, Braga, nº. 12-13(Jul.92-Jan. 93).
- NUNES, Henrique Barreto** – “Aplicação da informática nos Serviços de Documentação e Informação” in *Cadernos BAD*, nº.1, 1984, pp. 73-79.
- NUNES, Henrique Barreto** – “Bibliotecas públicas em Portugal (1986-1989)” in *Forum* (Braga), nº. 9-10,Jan./Jul 1991, pp.3-43.
- NUNES, Luis Filipe de Abreu** – *Como organizar uma pequena biblioteca*. Lisboa: BAD, 1987.

- NUNES, Manuela Barreto** – “Bibliotecas públicas portuguesas na Internet: o meio é um serviço” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº. 13, 2004, p. 151-176.
- OCHÔA, Paula** – “A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_4.htm
- OCHÔA, Paula e PINTO, Leonor Gaspar** – “Qualidade em arquivos e serviços de informação” in *Cadernos BAD*, 2001, [CD-ROM].
- OKERSON, Ann** – “La biblioteca digital: asteroides, la Ley de Moore e la “Star Alliance” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº.7, 2004, pp.263-273.
- OMELLA i CLAPAROLS, Ester** – “Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 6, 2003, p. 203-220.
- OLIVEIRA, Teresa d’** – *Teses e dissertações: recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos*. Lisboa: RH, 2002.
- ONTALBA y RUIPÉREZ, José Antonio** – *Bibliotecas digitales españolas: análisis de las primeras realidades*. Disponível em <http://www.diba.es> (24/2/2003).
- OPPENHEIM, Charles e SMITHSON, Daniel** – “What is the hybrid library?” in *Journal of Information Science*, 25(2), 1999, p. 97-112. Disponível em: <http://juno.ingentaselect.com/vl=5214502/cl=65/nw=1/rpsv/ij/sage/01655515/v25n2/s2/p97>.
- ORGANIZAÇÃO DAS CIDADES DO PATRIMÓNIO MUNDIAL** – Actas do 4º. Simpósio Internacional das Cidades Património Mundial. Évora: OCPM, 1997.
- ORGANIZAÇÃO DAS CIDADES DO PATRIMÓNIO MUNDIAL** – Catálogo de cartas e outros guias. Turismo e património. Quebeque: OCPM, 1997.
- ORTEGA VAQUERO, Isabel** – “Las fuentes de información del patrimonio histórico” in *PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Ano IV, Nº. 17, Diciembre de 1996, pp.106-111.
- OVAL, Isabelle** – *Les métiers de la documentation et des bibliothèques*. Paris : L’Etudiant, 2002.
- PADRÓ WERNER, Jordi** – “La interpretación: un método dinámico...” in *Difusión del Patrimonio Histórico*. Sevilla: Instituto Andaluz do Património Histórico, 1996, p. 9-13.
- PATRÃO, Sofia** – “Informatização na Rede Nacional de Bibliotecas Públicas” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_8.htm
- PEÑA, Rosalía. BAEZA-YATES, Ricardo. RODRÍGUEZ MOÑOZ, José Vicente** - *Gestión digital de la información: de bits a bibliotecas digitales y la web*, Madrid: RA-MA, 2002.
- PESTANA, Olívia** – “Elementos para uma avaliação de fontes de informação na Internet” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº. 6, 2001, pp.41-50.
- PEREIRA, Francisco Melo** – *Informatização do poder local*. Lisboa: FCA: Editora de Informática, 2002.
- PEREIRA, Paulo** - “O Património como problema e como ideologia” in *Intervenções no Património 1995-2000. Nova política*. Lisboa, MC e IPPAR, (s.d.).
- PINTO, Fernando** – “Centro Histórico: o que é?” in *Centros Históricos-Boletim Informativo da Associação Portuguesa dos Municípios com Centro Histórico*, nº.1, 1989, pp. 17-19.
- PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo** – “Gestão integrada do sistema de informação municipal: um estudo de caso” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº. 12, 2003, pp. 91-114.

PINTO MOLINA, María – Gestion de calidad en documentacion in *Anales de Documentacion*, (Murcia). Vol. 1, 1998, pp. 171-183.

PLOURDE, Jean-Noël – *Définition et application de critères d'évaluation d'outils de recherche dans Internet*. Disponível em :
<http://www.ebsi.umontreal.ca/cursus/vol1no2/plourde.html>

PRATES, Maria Cristina – “A informação na rede de Bibliotecas Gulbenkian. Tratamento centralizado/Acesso descentralizado” in *Actas do 6º. Congresso Nacional da BAD: “Bibliotecas e arquivos na sociedade da informação. Estratégias para o século XXI”*. Aveiro. 1998 – Lisboa: BAD, , pp.13-26.

PROENÇA, Maria Carla – “Um olhar sobre os fundos documentais das bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas” in *Páginas a&b*, nº. 13, 2004, pp. 7-62.

QUIVY, Raymond e CAMPENHOUDT, Luc Van - *Manual de investigação em ciências sociais*, 2ª. ed., Lisboa, Gradiva, 1998.

RAFAEL, Gina Guedes – “As aquisições na Biblioteca Nacional: dos fundos patrimoniais aos recursos electrónicos” in 6º. Congresso Nacional da BAD,

RAFAEL, Gina Guedes – “Documentos electrónicos de papel da biblioteca de papel à biblioteca digital” in *Páginas a&b*, nº. 6, 2001, p. 7-20.

RAMALHO, José Filipe – “Centro Histórico de Évora” in *Dar futuro ao passado*. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, IPPAAR, 1993, pp.112-114.

REY MARTÍN, Carina – “La satisfacción del usuario: un concepto en alza” in *Anales de Documentación* (Murcia), nº. 3, 2000, pp. 139-153.

RODRIGUES, Elóy – “Bibliotecas virtuais e cibertecários” in *As tecnologias de informação nas bibliotecas públicas. Livro de actas*. Setúbal: AMDS, 1997, pp.59-69.

RODRÍGUEZ PARADA, Concepción – “La biblioteca pública: un servicio ligado a un proyecto de ciudad” in *Anales de Documentación* (Múrcia), nº.5, 2002, pp.303-308.

ROLDÃO, Maria do Céu – “A educação patrimonial é uma opção das escolas” in *Revista dos Centros Históricos*, nº. 4, 2ª. Série, 2000, p. 15-17.

SABBATINI, Marcelo – As publicações electrónicas dentro da comunidade científica. 1999. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt>. (21/3/2003)

SÁNCHEZ DÍAZ, Marlery e VEJA VALDÉS, Juan Carlos – *Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir*. Disponível em: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci05602.htm (28/5/2004).

SANTOS, Lucínia – “Metadata algumas codificações” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº. 6, 2001, pp.51-57.

SAORÍN PÉREZ, Tomás – “Lo importante y sus detalles” in *Métodos de Información*, nº.50. Disponível em:
<http://gti1.edu.um.es:8080/saorin/articulos/mei50htm>

SAORÍN PÉREZ, Tomás – *El concepto de biblioteca híbrida*. Disponível em <http://gti1.edu.um.es:8080/saorin/articulos/Bhíbrida-Tejuelo2001.PDF>.

SENN, James A. – *Auge de los sistemas de información y documentación en las organizaciones*. Disponível em:
<http://usuarios.lycos.es/escaparo/Bibliotecologia/sisDocu-htm> (24/5/2004).

SERRANO, Anabela Prista Saraiva – “A biblioteca digital ou o acesso global” in *Páginas a&b – arquivos e bibliotecas*, nº. 6, 2001, pp.21-39.

SERVIÇOS (OS) DA BIBLIOTECA PÚBLICA: Directrizes da IFLA/UNESCO (2001). Lisboa: Caminho, 2003.

SILVA, Helena Vaz da – “O papel da cultura na Europa do futuro” in *Revista dos Centros Históricos*, nº. 4, 2ª. Série, 2000, p. 21-23.

SILVA, José Cornélio - “Política, conservação e restauro” in *Aedificiorum*, nº. 1, 1998, pp. 22-23.

SILVA, José Orvalho da – “Qualidade e gestão pública” in *Actas do 2º. Encontro do Instituto Nacional de Administração “Moderna Gestão Pública: dos meios aos resultados*. Lisboa:INA, 2000, pp. 267-269.

SOROMENHO, Miguel e SILVA, Nuno Vassalo – “Salvaguarda do património – antecedentes históricos” in *Dar futuro ao passado*. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, IPPAAR, 1993, pp. 22-33.

SOUSA, Jorge Pais de – “A biblioteca pública e a pós-modernidade. Arquitectura e gestão” in *Cadernos BAD*, nº.3, 1994, pp.91-110.

TEXTOS E DOCUMENTOS: Convenções, recomendações e resoluções da UNESCO sobre Património Mundial, Cultural e Natural. Lisboa: Comissão Nacional da UNESCO, 1992.

TEXTOS INTERNACIONAIS SOBRE A PRESERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO PATRIMÓNIO – Ilha Terceira: Separata do Boletim do Instituto Histórica da Ilha Terceira, 1986.

THORHAUGE, Jens – *La biblioteca híbrida, un puente entre la colección y la conexión*. Disponível em:

http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano2/nov_5.htm.

TRAMULLAS SAZ, Jesús – “Arquitectura de la información: más que diseño, hacia la findability” in *Boletín de la Sedic*, nº. 39, 2002.

TRAMULLAS SAZ, Jesús e LAMARCA LANGA, Genaro – *Hacia un modelo de implantación y desarrollo de la biblioteca digital docente de la Universidad de Zaragoza*. Disponível em:

http://add.unizar.es/newweb/web/pesuz/2002/materiales/bidig_unizar.pdf.

UNESCO - Convención para la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial (2003). Disponível em: <http://urbo.ovpm.org>.

UNESCO – *Mémoire du monde: principes directeurs pour la sauvegarde du patrimoine documentaire*. CII-95/WS-11.

USHERWOOD, Bob – “As T.I.C. e o impacto social das Bibliotecas Públicas” in *Liberpolis: Revista das bibliotecas públicas*, nº.2, 1999. Disponível em: http://www.liberpolis.pt/revista/revista_9.htm.

VARGAS, João M. – *Tratamento de informação documental na empresa*. [Lisboa]:IEFP, 1998.

VARGAS ARENAS, Iraida – “La identidad cultural y el uso social del patrimonio historico. El caso de Venezuela” in *PH – Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, nº. 20, 1997, p. 83.

VÉLEZ P., Bernarda – « La biblioteca desde el punto de vista de los sistemas » In *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, Medellín, 5 (1-3) (Ene-Dic. 1982).

VICKERS, Peter – “Designing a system: objectives, aims and factors” In *50th Aslib Annual Conference*, University of Exeter, 20th –23rd September 1976.

VOLANT, Christiane – « Approche systématique et fonctin information-documentation dans les organizations », In *Documentaliste*, Vol. 22, nº. 4-5 (Juillet-October, 1985).

ZORRINHO, José Carlos e MOURA, Palmira – “As fontes, os agentes e os conteúdos nas redes de informação: o caso “Alentejo Digital” in *Actas do 2º. Encontro do Instituto Nacional de Administração “Moderna Gestão Pública: dos meios aos resultados*. Lisboa: INA, 2000, pp.255-265.

Internet – Sites

<http://bnd.bn.pt> Biblioteca Nacional Digital (Portugal).
<http://bocc.ubi.pt> Biblioteca on-line de ciências da comunicação
<http://bubl.ac.uk> GALLICA: la bibliothèque numérique.
<http://cervantesvirtual.com/> Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
<http://cha.uevora.pt> Centro de História de Arte da Universidade de Évora.
<http://dublincore.org/documents/2000/07/16/usageguide/index.shtml.rdf>
<http://ict2.udlap.mx/people/lulu/documento2.html>. Bibliotecas digitais
<http://library.shef.ac.uk>
<http://memory.loc.gov>. ou <http://loc.gov> American Memory: historical collections for the National Digital Library.
<http://portaldocidadão.pt> Portal do cidadão
<http://urbo.ovpm.org>. Portal da OCPM
<http://www.aau.edu/reports/FrwkRschFraud.html>
<http://www.apbad.pt> Associação port. de bibliotecários, arquivistas e documentalistas.
<http://www.apdis.org/> Associação port. de Documentação e Informação de Saúde
<http://www.bib.uab.es> Bibliotecas da Universidade Autónoma de Barcelona
<http://www.cidehus.uevora.pt> CIDEHUS – Universidade de Évora.
<http://www.cindoc.csic.es> Revista espanhola de documentação
<http://www.columbia.edu/cu/lweb/services/colldev/digital-library.html>
<http://www.dgaa.pt> Direcção-Geral das Autarquias Locais
<http://www.diglib.org/> Digital Library Federation
<http://www.eblida.org> Assoc. de Bibliotecas, Inf. e Doc. Europeias
http://www.iaph.junta-andalucia.es/documentacion/docu_ind.html
<http://www.ifla.org> IFLA
<http://www.ifla.org/II> IFLA: digital libraires.
<http://www.incite.pt> INCITE
<http://www.ipl.org> The Internet Public Library.
<http://www.ippar.pt/> Instituto Português do Património Arquitectónico
<http://www.ipq.pt> Instituto Português da Qualidade
<http://www.iso.ch> ISO-Organisation Internationale de Normalisation
<http://www.lojadocidadão.pt> Loja do Cidadão
<http://www.monumentos.pt>
<http://www.monumentos.pt/scripts/zone.pcgi/ipa/pages/ipa.html>
<http://www.parlamento.pt> Assembleia da República
<http://www.rdn.ac.uk> RDN: resource discovery network.
<http://www.resource.gov.uk>
<http://www.sedic.es> Sociedade espanhola de Documentação e informação científica
<http://www.unic.gov.pt/UMIC/SociedadedaInformação> UMIC - Unidade de Missão Inovação e Conhecimento
<http://www.unesco.org>.
<http://www.virtualref.com/libdocs>.

ANEXOS

ANEXO 1:

**GUIÃO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA –
CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO DE ÉVORA E
RESULTADOS**

GUIÃO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

1. IDENTIFICAÇÃO GERAL

- Nome da unidade de informação
- Dependência orgânica ou funcional da entidade
- Morada
- Responsável

2. CARACTERIZAÇÃO GENÉRICA DA UNIDADE

- Tipologia
 - . Centro de Documentação
 - . Outra
- Historial do Centro de Documentação: data de constituição, objectivos, estrutura organizacional, etc.
- Espaço físico

3. CLASSIFICAÇÃO PRINCIPAL DA UNIDADE

- Nacional
- Especializada
- Ensino Superior
- Outra

4. DEPENDÊNCIA ORGÂNICA DA UNIDADE

- Administração Central, Regional, Local
- Instituição Religiosa
- Outra

5. PARTICIPA EM REDES DE COOPERAÇÃO?

- Porbase
- Rilp
- Rubi
- Outra

6. NÚMERO DE PROFISSIONAIS

- Técnicos superiores com especialização na área
- Outros técnicos com especialização na área
- Outros técnicos sem especialização na área

- **Formato de dados utilizado pelo sistema - representação interna de dados, sua introdução e visualização (poe exemplo UNIMARC, UKMARC, MARC21, etc.)**

10. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DA UNIDADE

- **O acesso aos serviços é público, privado, etc.**
- **Formalidades no acesso aos serviços - horários de funcionamento, requisitos para cartão de leitor, etc.**
- **Serviços existentes**
 - . **leitura presencial**
 - . **conteúdos digitais ou digitalizados**
 - . **pesquisas bibliográficas**
 - . **referência bibliográfica**
 - . **empréstimo domicilário**
 - . **outros**
- **Edição de produtos de difusão bibliográfica**
 - . **títulos**
 - . **periodicidade**
 - . **suporte - impresso, internet, CD-ROM**

11. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS E PRÁTICAS DE PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO DA UNIDADE

- **Tratamento de analíticos**
 - . **não utiliza**
 - . **para periódicos**
 - . **para monografias**
- **Inclui indexação nos seus registos: pré-coordenado (SIPORBASE), pós-coordenado**
- **Utiliza classificação: CDU, outra**
- **Faz importação e/ou exportação de informação bibliográfica**

7. CARACTERIZAÇÃO DAS COLECÇÕES E FUNDOS

- Temas ou domínios mais relevantes
- Nº. de títulos catalogados
 - . monografias
 - . livro antigo
 - . publicações em série
 - . documentos visuais gráficos
 - . cartografia
 - . documentos audiovisuais
 - . registos sonoros
 - . outros

8. CARACTERIZAÇÃO TECNOLÓGICA

- Informatização
 - . Rede Local
 - . Acesso à Internet
- Tipo de ligação à Internet
 - . Permanente, com ou sem servidores na Internet
 - . Não permanente, com ligação despoletada a partir da rede (modem analógico, RDIS, ADSL, serviço "por cabo", etc.)

9. CARACTERIZAÇÃO TECNOLÓGICA

- APLICAÇÕES INFORMÁTICAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA

- Nome ou designação do produto ou sistema
- Quais são as funções que o sistema executa ou serviços que possibilita?
 - . Catalogação
 - . Controlo de autoridades - autores
 - . Controlo de autoridades - assuntos
 - . gestão KARDEX ou outro tipo de controlo de publicações periódicas
 - . circulação e empréstimos
 - . pesquisa local no catálogo
 - . pesquisa pela Internet no catálogo em servidor remoto do distribuidor ou fabricante
 - . serviço Z39.50 em servidor próprio da unidade ou da organização
 - . outras funções
- Quantas bases de dados bibliográficos são geridas pelo sistema?
- Tem apoio técnico especializado para a administração e exploração avançada do sistema?
Tipo de apoio a que tem acesso:
 - . pela entidade fornecedora do sistema
 - . por técnicos da unidade ou da organização

RESULTADOS DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO ÉVORA

- **Localização:** 9 estão dentro do Centro Histórico e 2 estão fora, mas próximos do recinto amuralhado.
- Não existe nenhum que funcione como serviço independente em termos de **estrutura orgânica**, pois estão inseridos em departamentos e, sobretudo, divisões; no entanto, existem 3 casos que estão noutras situações,
- **Data de criação:** no século XX – anos 70: 2; anos 80:4; anos 90:2.
no século XXI – 2002: 1.
desconhecida – 3.
- **Serviço Interno e Externo:** Todas prestam serviço para a instituição onde estão integradas e igualmente para os utilizadores externos.
- O **horário** praticado é, em termos gerais, das 9-12,30h e das 14-17,30h, não estando nenhum aberto à hora de almoço. Apareceram dois casos com um horário de atendimento externo muito limitado: um só presta serviço 4ª. feira, das 14 às 17h e outro às 2ª. e 4ª. Feiras.
- Não há nenhum serviço que tenha **cartão de leitor**.
- Todos têm serviço de **leitura presencial** e 6 realizam **empréstimo domiciliário**.
- **Catálogos bibliográficos:** Sim: 9; Não: 2; Manuais: 2; Automatizados: local: 5; Internet: 2.
- **Atendimento** personalizado, com prestação de serviço de informação: todos.
- São todos **unidades especializadas**, e possuem a denominada “literatura cinzenta”.
- **Nº. de Utilizadores/Ano:** Menos de 100: 4; 100-200: 3; 300-400:1; 400-500: 2; mais de mil: 1. São, sobretudo, estudantes do ensino secundário e universitário e investigadores. Verifica-se ainda que o número de utilizadores externos é superior ao de utilizadores internos.
- **Nº. de Funcionários**⁸³: 1 serviço: 4; 2 serviços: 3; 3 serviços: 3; parcial: 2 serviços.
- **Categoria:** Técnico Superior: 7; Técnico Profissional: 12; Técnico Administrativo: 1. Destes, 11 têm formação de BAD e 9 não têm.
- **Espaço físico e equipamentos:**
 - Sala de atendimento: 10
 - Auditório: 1
 - Ambiente – Bom: 7; Suficiente: 1; Mau: 3.
 - Iluminação – Boa: 8; Suficiente: 2; Má: 1.
 - Nível de ruído – Bom: 8; Suficiente: 3; Mau: 0.
 - Ventilação e aquecimento – Bom: 7; Suficiente: 2; Mau: 2.
 - Mobiliário adequado – Sim: 7; Não: 4.
 - Nº. de lugares/Sala de Leitura
 - Mesas: 1 serviço: 4; 2 serviços: 3; 3 serviços: 3; mesa de reunião (auditório): 1(não existe sala de leitura).
 - Cadeiras: 1-6: 6 serviços; 6-12: 2 serviços; 13-19: 2 serviço

⁸³ Este inquérito envolveu no total 20 funcionários.

- Caracterização tecnológica

Automatização: Sim: 10; Não: 1.

Intranet: 10; Internet: 11; Participação em redes: Sim: 4; Não: 9.

- Caracterização de processos e práticas de processamento bibliográfico:

Registo: Sim: 10; Não: 1; Catalogação: Sim: 10; Não: 1; Classificação: Sim: 7 (CDU-4, tesauros específicos-2; própria:1); Não:4; Indexação: Sim: 7 (Tesauros utilizados: específicos – Eurovoc, OCDE; Ambiente, Saúde, próprio-2); Não: 4; Tratamento de analíticos: Sim: 8 (Monografias: 4; Periódicos: 8

- Aplicação informática de gestão documental e bibliográfica:

Funções Executadas	Designação do Sistema				
	PORBASE 4, 5.2, 5.3, 5.4	WINLIB	BIBLIOBASE	Base de dados Access	Base de dados Excel
Registo, Catalogação, Classificação e Indexação	7	1	1	1	1
Controlo de Autoridades	7	-	-	-	-
Controlo e gestão Kardex	2	-	-	-	-
Circulação e Empréstimo	-	-	-	-	-
Pesquisa local no Catálogo	7	1	1	1	1
Pesquisa pela Internet	1	-	-	-	-

- Caraterização da Coleção: em cada um dos Centros de Documentação e Informação verifica-se que são especializados na temática correspondente ao à Instituição onde estão inseridos.

As espécies bibliográficas que existem em maior número e com um tratamento bibliotecómico mais acentuado, são, em primeiro lugar, as monografias, e, em segundo lugar, os periódicos. Os documentos visuais gráficos, audiovisuais, multimédia, entre outros não estão tratados, excepto em duas instituições onde existem serviços próprios de fotografia e cartografia, que não estão incluídos nos Centros de Documentação e Informação.

- No que respeita à **difusão de serviços e/ou produtos**, verificámos de que apenas um Centro de Documentação e Informação tem a sua base de dados disponível na Internet, enquanto outros serviços fazem apenas difusão através da Intranet ou em papel, e 3 não fazem qualquer difusão.

ANEXO 2:

**INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DO
NÚCLEO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO
CÂMARA MUNICIPAL DE ÉVORA
E RESULTADOS**

INQUÉRITO:

Realização - Maio

Público-alvo - utentes do Centro de Documentação da Câmara Municipal de Évora

Tratamento e conclusões - Junho

Objectivo - análise da situação existente no Centro de Documentação da Câmara Municipal de Évora e perspectivar a melhoria, na óptica do utilizador

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO CÂMARA MUNICIPAL DE ÉVORA

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Nº. _____

Data
____/____/2003

(Assinale com um x a resposta adequada)

1. Como tomou conhecimento da existência do Centro de Documentação?

- Através de colegas ☐
- Indicação de professores ☐
- Indicação de outros serviços da Câmara Municipal de Évora ☐
- Outro ☐ Qual? _____

2. Com que objectivo vem ao Centro de Documentação?

2.1. Consultar bibliografia sobre:

Évora ☐

Alentejo ☐

Portugal ☐

Outro ☐ Qual? _____

2.2. Temáticas de interesse

Ambiente ☐

Arqueologia ☐

Arquitectura ☐

Ensino ☐

História ☐

Literatura ☐

Política ☐

Turismo ☐

Urbanismo ☐

Outra ☐ Qual? _____

3. Com que frequência costuma frequentar o Centro de Documentação?

- 1 ou 2 vezes por semana ☐
- de 15 em 15 dias ☐
- 1 vez por mês ☐
- de vez em quando ☐
- muito raramente ☐ (Passe para a questão 5)
- foi a 1ª. vez ☐

4. Indique o motivo ou motivos que justifiquem a frequência ao Centro de Documentação.

- Fundo bibliográfico satisfatório ☐
- Pesquisa bibliográfica insuficiente noutras bibliotecas e/ou centros de documentação ☐
- Atendimento eficaz ☐
- Ocupação de tempos livres ☐
- Outro motivo ☐ Qual? _____

5. Na sua opinião, o Centro de Documentação deveria satisfazer:
(pode indicar até três)

- Necessidades escolares ☐
- Necessidades profissionais ☐
- Interesse e curiosidade pessoal ☐
- Necessidade de convívio ☐
- Outro motivo ☐ Qual? _____

6. Indique porque motivo raramente vem ao Centro de Documentação:
(pode indicar até três)

- Incompatibilidade de horários ☐
- Não costuma encontrar o que pretende ☐
- Não lhe agrada o ambiente ☐
- Outro motivo ☐ Qual? _____

7. Como utilizador, costuma:

- Consultar no local ☐
- Requisitar por empréstimo ☐
- Ambas as formas ☐

8. Como considera as instalações e o ambiente na sala de leitura?

8.1. Iluminação:

Boa ☐

Suficiente ☐

Má ☐

8.2. Ventilação e Aquecimento:

Boa ☐

Suficiente ☐

Má ☐

8.3. Nível de ruído:

Bom ☐

Suficiente ☐

Mau ☐

8.4. Mobiliário:

Bom ☐

Suficiente ☐

Mau ☐

8.5. Número de lugares disponíveis na sala de leitura:

Bom ☐

Suficiente ☐

Mau ☐

8.6. O serviço de fotocópias

Bom ☐

Suficiente ☐

Mau ☐

9. Como classifica o trabalho dos funcionários do Centro de Documentação?

9.1. Eficiência e rapidez no atendimento:

Boa ☐

Suficiente ☐

Má ☐

9.2. Informação e orientação dos utilizadores:

Boa ☐

Suficiente ☐

Má ☐

10. Face à possibilidade de o Centro de Documentação se apetrechar de equipamento multimédia que permita outro tipo de *leituras* (por exemplo vídeo, CD-ROM) considera:

- Muito útil ☐
- Útil ☐
- Indiferente ☐
- Pouco útil ☐
- Nada útil ☐

11. Costuma utilizar regularmente o computador?

Não ☐ (passar para a questão 11)

Sim ☐

Onde é que costuma utilizar o computador?

- Em casa ☐
- Na casa de amigos ☐
- No trabalho ☐
- Na biblioteca ☐
- Na escola ☐
- Outro local ☐ Qual? _____

12. Costuma utilizar a Internet?

- Frequentemente ☐
- Ocasionalmente ☐

Actividades realizadas através da Internet:

- Estudo/Aprendizagem ☐
- Enviar e receber mensagens de e-mail ☐
- Actividades profissionais ☐
- Jogos, música, vídeos ☐
- Outra ☐ Qual? _____

13. Utiliza *sítes* da Administração Pública?

- Não ☐ (passe para a questão 14)
- Sim ☐

14. Quais são as razões para aceder aos *sítes* da Administração Pública?

- Consulta de informação geral ☐
- Consulta de informação específica ☐
- Entrega de formulários ou declarações ☐
- Outra ☐ Qual? _____

15. Sabe o que é uma biblioteca digital?

- Não ☐
- Sim ☐

Quais são as bibliotecas digitais que costuma utilizar?
(indique no máximo três)

16. Na sua opinião, em que aspectos o Centro de Documentação pode melhorar o serviço que presta?

- Instalações, mobiliário, iluminação, etc., adequados ☐
- Alargamento do horário, sobretudo, o não encerramento no período de almoço ☐
- Existirem terminais ligados à Internet ☐
- Constituir-se uma biblioteca digital ☐
- Outros _____

Caracterização social do inquirido

Idade:

- Inferior ou igual a 20 anos ☐
- 21-24 anos ☐
- 25-29 anos ☐
- 30-34 anos ☐
- 35-40 anos ☐
- Igual ou superior a 41 anos ☐

Género: Feminino ☐ Masculino ☐

Local de Residência:

- Évora ☐
- Alentejo ☐ Qual? _____
- Portugal ☐ Qual? _____
- Estrangeiro ☐ Qual? _____

Habilitações Literárias:

- 4º. ano ☐
- 6º. ano ☐
- 9º. ano ☐
- 12º. ano ou equivalente ☐
- Freq. de curso superior ☐
- Licenciatura ☐ Curso de _____
- Mestrado ☐
- Doutoramento ☐

Situação perante o trabalho:

- Exerce uma profissão? ☐ Qual? _____
- Está reformado? ☐ Última profissão _____
- Desempregado ☐
- Estudante ☐
- Outra situação ☐ Qual? _____

**Muito Obrigado
pela sua colaboração!**

**CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO
CÂMARA MUNICIPAL DE ÉVORA**

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

RESULTADOS

Realização: Maio de 2003.

Local: Centro de Documentação da Câmara Municipal d Évora, Praça de Sertório, Évora.

Universo: Utilizadores do Centro de Documentação

Total de inquéritos distribuídos: 29

Total de inquéritos devolvidos: 25

1. Como tomou conhecimento da existência do Centro de Documentação?

Conhecimento do Centro de Documentação	Número de respostas
Através de colegas	12
Indicação de professores	3
Indicação de outros serviços da CME	8
Outro (Biblioteca Pública de Évora)	1

2. Com que objectivo vem ao Centro de Documentação?

Bibliografia - área geográfica	Número de respostas
Évora	19
Alentejo	9
Portugal	2

Bibliografia - temática	Número de respostas
Ambiente	5
Antropologia	1
Arqueologia	10
Arquitectura	7
Centro Histórico de Évora	1
Ensino	3
Estatística	1
História	12
Literatura	3
Política	-
Turismo	2
Urbanismo	9
Jornais locais e nacionais	1
Revistas especializadas (ex.: UNESCO, Domus-arquitectura)	2

3. Com que frequência costuma frequentar o Centro de Documentação?

Frequência	Número de respostas
1 ou 2 vezes por semana	3
de 15 em 15 dias	2
De vez em quando	4
Muito raramente	3
Foi a primeira vez	5

4. Indique o motivo ou motivos que justifiquem a frequência do Centro de Documentação.

Motivo(s) de frequência	Número de respostas
Fundo bibliográfico satisfatório	15
Pesquisa bibliográfica insuficiente noutras bibliotecas e/ou centros de documentação	11
Atendimento eficaz	11
Ocupação de tempos livres	1

5. Na sua opinião, o Centro de Documentação deveria satisfazer:

Objectivos	Número de respostas
Necessidades escolares	22
Necessidades profissionais	20
Interesse e curiosidade pessoal	18
Necessidade de convívio	-
Outro: investigação	1

6. Indique porque motivo raramente vem ao Centro de Documentação:

Frequência rara	Número de respostas
Incompatibilidade de horários	5
Não costuma encontrar o que pretende	1
Não lhe agrada o ambiente	-
Outro: existência desconhecida	4

7. Como utilizador, costuma:

Consulta e Empréstimo	Número de respostas
Consultar no local	6
Requisitar por empréstimo	4
Ambas as formas	13

8. Como considera as instalações e o ambiente na sala de leitura?

Sala de Leitura	Número de respostas		
	Bom	Suf.	Mau
Iluminação	5	12	8
Ventilação e aquecimento	3	12	11
Nível de ruído	13	9	3
Mobiliário	2	5	18
Lugares disponíveis	1	6	18

Serviço de fotocópias	Número de respostas		
	Bom	Suf.	Mau
Respostas	5	4	7
Não respondeu	4		

9. Como classifica o trabalho dos funcionários do Centro de Documentação?

Atendimento	Bom	Suf.	Mau
Eficiência e rapidez	23	2	-
Informação e orientação dos utilizadores	23	2	-

10. Face à possibilidade de o Centro de Documentação se apetrechar de equipamento multimédia que permita outro tipo de leituras (por exemplo vídeo, CD-ROM) considera:

Equipamento multimédia	Número de respostas
Muito útil	20
Útil	3
Pouco útil	1
Nada útil	-
Indiferente	1

11. Costuma utilizar regularmente o computador?

Utilização regular do computador	Não: 1	
	Sim: 24	Local
		Casa 23
		Casa de amigos 2
		Emprego 13
		Biblioteca 6
		Escola 8

12. Costuma utilizar a Internet?

Utilização da Internet	Número de respostas
Frequentemente	17
Ocasionalmente	7
Nunca utilizou	1

Actividades realizadas através da Internet	Número de respostas
Estudo/Aprendizagem	21
Correio electrónico	12
Actividades profissionais	9
Jogos, música, vídeos, etc.	5
Outra: leitura de jornais	1

13. e 14. Utiliza *sites* da Administração Pública? Porque motivo?

Consulta de <i>sites</i> da Administração Pública	Motivo e número de respostas		
Sim: 13	Motivo	Informação geral	7
		Informação específica	10
		Entrega de declarações ou formulários	2
Não: 8			

15. Sabe o que é uma biblioteca digital?

Conhecimento do conceito "Bibliotecas Digitais"	Número de respostas
Sim	14
Não	9

Bibliotecas digitais utilizadas*	Número de repostas
Biblioteca da Universidade de Évora	1
Biblioteca Nacional	2
Biblioteca da Univ. Complutense-Madrid	1
Biblioteca da Fundação Calouste Gulbenkian	1
Biblioteca Instituto Politécnico de Tomar	1
Amazon	1

* Não indica nenhuma - 9 casos

16. Na sua opinião, em que aspectos o Centro de Documentação pode melhorar o serviço que presta?

Melhorias no Centro de Documentação		Número de ocorrências
Instalações, mobiliário, iluminação, etc.		21
Alargamento do horário de atendimento público		13
Terminais ligados à Internet		15
Constituição de uma biblioteca digital		10
Outras	Serviço de fotocópias	1
	Maior divulgação nos serviços da CME	1
	Localização visível e ampliação das instalações	2
	Ampliação do espólio documental	1
	Maior especialização autárquica	1

Caracterização sócio-profissional do inquirido

(3 inquéritos não preenchidos nesta parte - n.º 2, n.º 14, n.º 21)

IDADE	
Inferior ou igual a 20 anos	2
21-24 anos	7
25-29 anos	3
30-34 anos	2
35-40 anos	4
Igual ou superior a 41 anos	4

Género	
Feminino	Masculino
13	9

Local de residência*	
Évora	16
Alentejo	2 (Beja, Portalegre)
Portugal	3 (Chaves, Aveiro, Madeira)
Estrangeiro	1 (Madrid)

* 1 inquirido não respondeu

Habilitações escolares	
4º. Ano	-
6º. Ano	1
9º. Ano	-
12º. Ano ou equivalente	-
Frequência de Curso Superior*	9
Licenciatura*	7
Mestrado (ou frequência)**	3
Doutoramento***	2

*Turismo, História variante arqueologia, Ensino básico, Arqueologia, Arquitectura, Engenharia civil, Serviço social, etc.

** Património, Museologia, História.

*** Antropologia, Arquitectura.

Situação Profissional		
Estudante*	12	
Desempregado	-	
Reformado	2	Professor. Funcionário do Ministério da Educação
Exercer uma profissão*	11	Funcionários da CME - 3 Arquitecto - 1 Arqt.Paisagista - 1 Professor - 3 Engenheiro civil - 1 Arqueólogo - 1 Agêmcia de Viagens - 1

* Alguns casos são trabalhadores-estudantes