

Desafios e oportunidades da gestão integrada de sistemas de informação

Maria Beatriz Marques

Universidade de Coimbra,
Faculdade de Letras
Portugal · beatrizmarques35@gmail.com

Ricardo Vicente

Universidade de Coimbra,
Faculdade de Letras
Portugal · ricard.vicent@gmail.com

Resumo: Considerando que a simplificação dos procedimentos administrativos assume, nos nossos dias, uma importância crucial para a gestão estratégica da informação nas organizações e, conseqüentemente, para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, este trabalho pretende apresentar as vantagens decorrentes de uma gestão integrada do funcionamento dos Serviços de Arquivo, Biblioteca ou Museu.

Procedemos à análise da literatura no âmbito da Ciência da Informação, que tem servido de orientação ao desenvolvimento de redes e parcerias na gestão da informação disponível nos diversos equipamentos culturais, dando, neste trabalho específico, um particular destaque à criação de inteligência organizacional no domínio da administração local.

A operacionalização de um Serviço que permita racionalizar recursos e diminuir os custos através de uma gestão integrada da informação física e/ou virtual, disponível no/e sobre o município, contribuirá para uma reorganização e racionalização da informação dispersa pelos diversos sistemas de informação.

Por último apresentamos a nossa proposta para agregar valor aos serviços prestados aos cidadãos, tendo por base uma nova visão da Gestão dos Serviços Públicos assente em factos – a satisfação das necessidades da Sociedade da Informação – e não em pressupostos – o carácter sacrossanto da cultura – e, dessa forma, facilitar o acesso e a transparência da informação produzida, recolhida e comunicada pelos serviços responsáveis pela conservação da memória local e nacional.

Palavras-chave: Gestão estratégica; Ciência da Informação; Arquivos; Bibliotecas; Museus; Turismo.

Abstract: Considering that the simplification of administrative procedures is, in our time, a crucial significance for strategic information management in organizations and thus to improve the quality of life of citizens, this work intends to present the benefits of an integrated management of operation of the Archive, Library and Museum Services

We proceeded the analysis of literature in the context of Information Science, who has served as a guide for developing networks and partnerships in the management of information available in the various cultural facilities, giving, in this particular job, a special emphasis on the creation of organizational intelligence in the field of the local administration.

The operationalization of a service that allows rationalize resources and reduce costs through an integrated management of physical and/or virtual information, available at /and the county will contribute to a reorganization and rationalization of information spread by various information systems.

Lastly we present our offer to add value to the services provided to citizens, based on a new vision of the Public Service Management based on facts - meeting the needs of the Information Society - and not on assumptions - the sacrosanct character of culture - and thus enable the access and transparency of information produced, collected and reported by the departments responsible for conservation of local and national memory.

Keywords: Strategic management; Information Science; Archives; Libraries; Museums; Tourism.

Introdução

Iniciámos a nossa análise com uma definição muito simples, mas bastante elucidativa do que é a Gestão – a condução racional das atividades dos seres humanos. Assim sendo, a Gestão tem um único objetivo, ainda que de complexidade elevada e de natureza permanente - conduzir os seres humanos à razão última da sua existência, a sua felicidade enquanto seres vivos. Mais do que sobreviver, é preciso viver, ou seja, mais do que satisfazer as necessidades ditas primárias, é essencial que o indivíduo se integre socialmente, se auto-estime e se auto-realize¹.

Mas esta felicidade do ser humano não pode, ou pelo menos não deve, ser efêmera ou pontual, ela tem de ser prolongada no tempo, desde o seu nascimento e existência, até à sua morte, daí falarmos em Gestão estratégica, que é aquela que tem objetivos de médio e, sobretudo, de longo prazo e que pretende estabelecer um equilíbrio entre os sistemas internos e externos em que os indivíduos e as organizações se movimentam, assegurando assim o desenvolvimento sustentável da raça humana.

Ora, para conduzir racionalmente a vida dos cidadãos e para satisfazer as suas necessidades, quer primárias, quer secundárias, a sociedade cria organizações com diferentes níveis de objetivos: lucrativos, espirituais, entretenimento, cultura, educação, lazer, etc.

Neste contexto, surgem organizações destinadas a gerir a informação disponível, nomeadamente os Serviços de Arquivo, de Biblioteca e de Museu, com objetivos, visões e valores que buscam aumentar a qualidade de vida dos cidadãos através da possibilidade que lhes conferem de aceder, processar e produzir informação útil às suas atividades particulares, profissionais, etc.

Assim, e ainda que de uma forma muito elementar e pragmática, gerir é tomar decisões informadas, o que é cada vez mais difícil, sobretudo porque elas contêm um nível de risco cada vez mais elevado, não só pelo aumento exponencial da informação produzida, mas também pela complexidade inerente ao próprio processo de tomada de decisão. Daí a necessidade de gerir estrategicamente a informação disponível, partindo da definição das áreas críticas do processo de decisão, no sentido de reduzir o grau de risco e de aumentar as oportunidades e o sucesso dos indivíduos e das organizações.

Como corolário, podemos afirmar que a informação, enquanto ativo intangível das organizações, assume, no século XXI, um papel determinante para o seu sucesso, ocupando o lugar que até agora era atribuído aos seus ativos tangíveis. Por isso, o sucesso de um indivíduo, de uma organização do novo milénio, não depende mais das suas capacidades físicas, materiais ou económicas, mas da sua capacidade de aumentar o conhecimento disponível, isto é, de criar e inovar permanentemente de modo a satisfazer-se e a satisfazer as comunidades em que estão envolvidos.

1. Objeto e metodologia do trabalho

A revolução económica, financeira, tecnológica, social, cultural, etc., que se iniciou na última década do século passado e se acentuou vertiginosamente no início do século XXI, coloca grandes desafios e novas oportunidades à sociedade global.

Como afirma Cagnoli, este tipo de sociedad ha provocado un gran cambio en las organizaciones. El centro de gravedad se ha desplazado de la organización centrada en sí misma, en la producción, en la eficiencia, que se desenvolvía en un ambiente relativamente estable, a la organización abierta que centra sus objetivos en el ser humano, en la sociedad, en el ambiente externo (Cagnoli, 2000, p.12).

No contexto da globalização, a lógica de funcionamento das organizações em sistema fechado, típica de uma sociedade de produção, centradas sobre si próprias, na qualidade dos seus produtos e serviços e imunes a qualquer influência do ambiente externo, que predominou durante quase todo o século passado, vê-se, irremediavelmente, posta em causa pela Sociedade de Consumo ou Sociedade em Rede.

¹ Sobre a Teoria da hierarquia das necessidades do ser humano, ver Maslow (1954).

Assim, uma das consequências imediatas da Globalização é o pensar globalmente e atuar localmente, daí a urgência no estabelecimento de uma estratégia de aproximação dos objetivos inerentes aos diversos Serviços de Informação para, globalmente, satisfazerem as necessidades de informação individuais e coletivas e conduzirem ao progresso e à felicidade do ser humano².

Para desenvolver esta estratégia é necessário esbater as fronteiras documentais, administrativas, etc., e acentuar o conteúdo, em detrimento do contendor, e o primado do serviço às comunidades locais, universitárias, públicas, privadas, etc., através de uma mediação eficiente e eficaz entre a cultura local e a cultura global.

Neste pressuposto, o objetivo principal do nosso trabalho é o de demonstrar que as vantagens da Sociedade da Informação, o sonho da sociedade global, da sociedade em rede, que permitiria a excelência do funcionamento das organizações, a transparência da informação transmitida e a agilização dos procedimentos, assim como a aproximação e a disseminação da culturas locais à escala global, isto é a criação de uma efetiva Sociedade do Conhecimento, não passa, pelo menos até agora, de uma verdadeira utopia. Considerámos que as inúmeras vantagens decorrentes das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação apenas foram aproveitadas para aceder à informação, muitas vezes inútil e descontextualizada, porque gerida indevida e parcelarmente.

Assim, iniciámos o nosso estudo a partir de uma revisão teórica da literatura subjacente ao novo paradigma da Ciência da Informação – científico e pós-custodial, ainda que muito questionado por diversos autores, mas sustentado por tantos outros a partir de uma visão sistémica e holística da Informação e do Conhecimento, e propomos a aplicação prática de conceitos de natureza teórica, através da criação de um serviço inexistente, sobretudo a nível administração local, que permita a gestão integrada da informação produzida e recebida por uma organização, através de uma plataforma segura e amigável.

Tendo como caso de estudo a Câmara Municipal de Coimbra, pretendemos, através de uma sólida fundamentação teórica, criar a necessidade do poder autárquico desenvolver um Serviço para a Gestão Integrada da Informação do Município – o SILC -, aproveitando as sinergias e os recursos já existentes nesse domínio, para aumentar a qualidade de vida e o conhecimento de quem vive, ou visita a cidade de Coimbra.

Partimos do estudo da origem e do desenvolvimento dos diversos Serviços de Informação e contextualizamos a sua existência numa era que se pretende, ou denomina, de digital, dado que também consideramos de importância crucial que las bibliotecas, los museos y los archivos deben responder a estos retos desafiando de modo parecido las fronteras físicas: encontrando nuevas maneras de facilitar información al público, colaborando para conservar y digitalizar información patrimonial, e impulsando nuevas instalaciones de uso compartido (Yarrow, Clubb, Draper, 2009, p. 37)

2. A globalização da informação na era digital

O crescimento económico destinado em princípio a melhorar as condições de vida de todos e de cada um engendra uma asfixia geral que ameaça o meio industrial em seu conjunto. Os engenheiros, os técnicos, os economistas, multiplicaram as fábricas umas ao lado das outras, pensando assim multiplicar a riqueza e o poder das nações

² Neste capítulo, consideramos importante realçar a validade da nossa proposta para aumentar a felicidade dos indivíduos de um determinado local, neste caso concreto, de um município pois, tendo em conta os dados contidos no Relatório da ONU de 2015, sobre a Felicidade no Mundo, que, numa lista de 156 entradas, coloca a Suíça no 1º lugar e Portugal em 88º, a infelicidade em Portugal é muito elevada. Este é o lugar ocupado pelo nosso país, porque o estudo elaborado pela Rede de Desenvolvimento de Soluções Sustentáveis (SDSN), mede a felicidade de acordo com o “progresso social e o objetivo das políticas públicas”. Assim, não são as melhores estradas, as melhores praias, os melhores hotéis, o bom clima, as bonitas paisagens e as boas referências turísticas que fazem os portugueses felizes. Neste estudo são considerados como fatores determinantes para a felicidade dos países o produto interno bruto per capita, os apoios sociais do Estado, a esperança média de vida, as liberdades de escolha pessoais, a generosidade e os níveis de corrupção dos países. Ver WORLD HAPPINESS REPORT 2015 [Em linha]. [Consult. 2015-05-16]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.theglobeandmail.com/news/national/article24073928.ece/BINARY/World+Happiness+Report.pdf>>

segundo o ensinamento dos gráficos e das estatísticas. Todavia, a verdade econômica não se identifica com a verdade humana. A verdade econômica é uma verdade sem o homem, e o mais das vezes, é uma verdade contra o homem.

George Gusdorf, 1976, p. 12

Tal como refere o relatório da OCLC³, when ideas, data, and services flow freely, new solutions emerge, and new knowledge is created. From the perspective of individual units, collaboration allows them to thrive when times are good and survive when times are bad. Deep and pervasive service and data relationships with other units provide a compelling argument for continued or increased funding, whereas isolation calls into question the value provided to the institution as a whole (Waibel, 2010, p. 4-5).

Neste contexto, os Sistemas de Informação (SI) devem assumir-se, sobretudo do ponto de vista conceptual, como um todo orgânico, constituído por vários subsistemas, que contribuem para a criação de Serviços de Informação de valor económico, social, cultural, etc., incalculável.

Assim, a Globalização tem efeitos diretos e indiretos sobre os indivíduos, sobre as organizações e sobre o mundo em geral, tornando-o mais pequeno e, conseqüentemente, mais competitivo, mais aberto e mais exigente.

Para que os indivíduos e as organizações, enquanto seres vivos, neste caso de estudo os SI, possam sobreviver neste ambiente turbulento e recuperar o equilíbrio ou a ordem original, têm de ser mais flexíveis, mais dinâmicos e mais capazes de se adaptarem às mudanças, cada vez mais rápidas, complexas e, por vezes, radicais do meio envolvente.

Neste contexto mundial de verdadeira guerrilha, em que as pressões políticas, económicas, sociais, tecnológicas, ecológicas, demográficas, culturais e legais, condicionam o desenvolvimento sustentável da humanidade, a Sociedade em Rede cria mecanismos estratégicos de defesa.

Assim, privilegia as parcerias, os consórcios, as alianças, a cooperação entre as diversas organizações, no sentido de agilizar os procedimentos administrativos, de incrementar a transparência e a sustentabilidade da sua existência e desenvolvimento⁴, de aumentar a sua capacidade criativa e produtiva e, sobretudo, de justificar os recursos utilizados (humanos, materiais e financeiros) em função dos benefícios obtidos.

Esta nova realidade implica a adoção de uma atitude proativa em relação aos recursos disponíveis no planeta e, no caso concreto em análise, uma aproximação e uma articulação entre as tradicionalmente designadas Instituições de Memória, como o sejam os Arquivos, as Bibliotecas e os Museus.

Ora, a inevitável racionalização e otimização dos SI não se consubstancia em relações precárias e atividades pontuais, pois só as deeper collaborations trend toward convergence, a transformative process that eventually will change behaviors, processes and organizational structures, and leads to a fundamental interconnectedness and interdependence among the partners (Waibel, 2010, p.7).

Como muito bem refere a IFLA⁵, normalmente, las bibliotecas, archivos y museos son socios naturales en la colaboración y cooperación, en el sentido que acostumbran a servir a la misma comunidad de maneras parecidas... apoyan y aumentan oportunidades de aprendizaje para toda la vida, conservan el patrimonio de la

³Online Computer Library Center [Em linha]. [Consult. 2015-05-16] Disponível em WWW: <<http://www.oclc.org/en-AU/about.html>>

⁴No que se refere à importância dos Arquivos neste processo de renovação da Administração Pública, Porto Ancona, 2010, p. 250, afirma que la alfabetización, inclusive la digital, el impacto administrativo de los registros electrónicos, entre otras cuestiones, deben considerarse dentro del inventario actual de la ciudadanía y de la transparencia de las acciones públicas. El control informal de la administración de la esfera pública no se limita más a los medios masivos de comunicación. El ciudadano común puede, a través de la democratización del acceso a las nuevas tecnologías, funcionar como un importante contrapeso social y demandarle más transparencia a la administración pública... No basta con que haya un registro sistemático de las acciones: es necesario que estén organizados y sean accesibles.

⁵International Federation of Library Associations and Institutions

comunidad y protegen y proporcionan acceso a la información (Yarrow, Clubb, Draper, 2009, p. 5).

Assim, o estabelecimento de alianças ou de parcerias estratégicas, formais ou informais, físicas ou virtuais, entre estas três áreas de saber, tem de corresponder, quer em termos teóricos, quer no domínio prático, a um projeto comum e estruturado das várias disciplinas em análise – a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia.

O objetivo principal deste projeto comum será a criação de inteligência competitiva a partir destes SI para o mercado em que estão inseridos – o mercado da informação. Só desta forma se conseguirá atingir o objetivo último destas três disciplinas, que é, desde os primórdios da sua criação, aumentar o conhecimento dos seres humanos.

Este ideal, de raízes milenares, só é possível de concretizar através de uma partilha racional, em termos de custos e benefícios mútuos, dos recursos disponíveis, sejam eles humanos, tecnológicos, materiais, informativos, em simultâneo, desenvolvendo mecanismos democráticos de transferência, partilha e disseminação do conhecimento disponível.

Para que tal possa ocorrer é necessário desenvolver uma série de competências de aprendizagem organizacional, até agora alheias a estas áreas do saber, como sejam a comunicação e o marketing, ferramentas indispensáveis para dinamizar estes SI na era digital, com vista a reforçar e a alcançar a competitividade das organizações.

Neste contexto, as colaborações entre estas três áreas devem ser norteadas por um espírito de entreajuda, partilha e transparência, pois é determinante uma visão de conjunto, independentemente da relevância ao nível da liderança efetiva de qualquer uma delas.

Mais uma vez a OCLC tem um papel determinante para esta mudança paradigmática ao afirmar que in local and group collaborations, institutions and their interests are at the forefront, and the collaborative activity is predicated on the direct local benefit reaped. A collaboration guided by common values introduces a notable paradigm shift. It does not put the institutions first, but rather focuses on the intended audience and what that audience expects us to deliver (Waibel, 2010, p. 10).

Este novo tipo de Gestão das organizações baseado em evidências e não em pressupostos⁶ que partiam do princípio da eternidade e do caráter sacrossanto deste tipo de SI, de que pertencem al corazón de la vida de las personas y aportan placer e inspiración, valores culturales, aprendizaje, prosperidad económica y equidad social (Yarrow, Clubb, Draper, 2009, p. 6), permite aumentar a inteligência organizacional dos nativos digitais mas implica uma nova visão dos SI e da sua função social e uma congregação de esforços no sentido de atingirem um objetivo comum.

3. Os sistemas de informação de arquivo, de biblioteca e de museu

O que realmente importa, no diálogo interdisciplinar, aquilo que não somente é desejável, mas também indispensável, é que a autonomia de cada disciplina seja assegurada como uma condição fundamental da harmonia de suas relações com as demais. Onde não houver interdependência disciplinar, não pode haver interdependência das disciplinas.

Hilton Japiassu, 1976, p. 129

A visão que perpassa toda a nossa proposta relativa aos Arquivos, Bibliotecas e Museus é a visão sistémica e holística da Informação e do Conhecimento, pelo que o estudo do todo em função das partes dá lugar ao estudo e análise de cada uma das partes em relação ao todo.

Assim, não relevamos o estudo isolado de cada um dos SI e do seu contributo para a criação de conhecimento. O foco central da nossa proposta assenta na análise das partes em função do todo, ou seja, das relações endógenas e exógenas que se estabelecem entre as partes e que interagem para o bom funcionamento do todo.

⁶ Designado por NPM – New Public Management ou Nova Gestão da “Coisa” Pública

Uma breve sinopse histórica do aparecimento e desenvolvimento destas três organizações milenares⁷, permite-nos compreender a sua evolução desde a Antiguidade Clássica até aos dias de hoje enquanto places where we learn about ourselves, the world around us, and what came before us. They inspire us to make a better future by helping us remember and understand the past (Dupont, 2006, p.13).

No caso dos Arquivos e das Bibliotecas, o seu marco existencial remonta ao aparecimento da escrita, passando a predominar para a eternidade o registo das atividades das sociedades clássicas.

No que se refere aos Museus, o seu aparecimento reporta-se ao hábito de colecionar das grandes civilizações da Antiguidade Clássica, que, desta forma, pretendiam ascender em termos sociais e aumentar o seu prestígio ou estatuto.

Todavia, alguns autores, como André Leroi-Gourhan (1964), já detetavam este hábito de colecionar no homem pré-histórico, ainda que a título individual e sem a preocupação da memória e da preservação institucional, mas apenas com fins de natureza religiosa⁸.

Durante a Antiguidade e ao longo da Idade Média não havia distinção entre Arquivos, Bibliotecas e Museus (Ortega, 2004, p.3), ainda que se comesçassem a fazer sentir os vários elementos de afinidade e de distinção entre as três organizações, sobretudo a partir da transição para a Idade moderna, quando começa a surgir a primeira literatura sobre esta temática, a qual era dedicada exclusivamente à custódia dos documentos, em particular à técnica/normas para a sua organização e descrição e à organização que os custodia, relegando para um plano secundário o valor intrínseco e extrínseco da informação e da sua comunicação.

Obras como *Advis pour dresser une bibliothèque*, de Gabriel Naudé, publicada em 1627; *De re diplomatica*, de Dom Jean Mabillon, com a data de 1681, e *Museographia*, de Gaspar Neichel, de 1727, confirmam o paradigma custodial vigente e permitem-nos concluir que a evolução destas três áreas – Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia -, obedeceu à ordem cronológica destas publicações, afirmando-se definitivamente do ponto de vista institucional a partir de 1789, com a Revolução Francesa, a qual marca o nascimento oficial destes três SI, que tinham desde a sua génese, como prioridades, a memória, a educação e a instrução dos cidadãos.

Numa análise muito superficial, podemos afirmar que a natureza e a proveniência da informação existente nas Bibliotecas e nos Museus é muito semelhante, dado que ela é fruto do ato voluntário de constituir coleções das mais variadas origens, materiais e temáticas.

Em relação à natureza e proveniência da informação arquivística, ela resulta de um ato natural, automático e porquanto involuntário, porque inerente ao desenvolvimento da vida de uma pessoa física e/ou de uma entidade pública ou privada.

Assim, o valor dos documentos de arquivo é de natureza probatório ou testemunhal, para além de informativo, o mesmo acontecendo no domínio dos Museus, os quais albergam, na maioria das suas coleções, documentos únicos e/ou originais que testemunham a atividade de um pintor, de um escultor, de uma comunidade, pré-histórica ou digital, de uma indústria têxtil, de uma família, etc.

Também no que diz respeito à funcionalidade ou uso, as Bibliotecas e os Museus são sistemas maioritariamente abertos, ainda que as primeiras privilegiem o uso e os segundos a contemplação de exposições permanentes, temporárias ou itinerantes, não permitindo, regra geral, mais nenhuma experiência sensorial, para além da visual. Por seu lado, os Arquivos são SI semifechados que só muito excecionalmente se abrem ao público em geral.

Estes três SI, que, como já verificámos, e de acordo com Smit, não nasceram separados - eles se afastaram ao longo do tempo (Smit, 2002), para além de terem a sua origem e razão de ser no campo epistémico da História, nas exigências intrínsecas do conhecimento histórico, também têm como denominador comum as suas funções de Recolha e/ou Aquisição, Conservação física e/ou intelectual e Difusão/Mediação da

⁷ Sobre a origem dos Arquivos, das Bibliotecas e Museus ver Marques (2010, p. 9 – 26).

⁸ Este etnólogo, arqueólogo e historiador francês, especialista no estudo do homem pré-histórico, verificou através de várias escavações efetuadas que os mortos eram acompanhados pelas suas relíquias.

informação que constitui a memória⁹ e o património da humanidade¹⁰. Assim, e concomitantemente, partilham entre si conceitos, teorias, métodos e técnicas de organização e representação da informação.

Tal como afirma Dupont, as cultural heritage institutions, libraries, archives, and museums share common goals to acquire, preserve, and make accessible artifacts and evidences of the world's social, intellectual, artistic, even spiritual achievements (Dupont, 2006, p. 13).

Pese embora a tipologia do suporte físico ter sido utilizada por muitos, e durante muito tempo, como o elemento diferenciador dos vários SI, esta premissa acaba por perder o seu sentido e significado na sociedade do conhecimento em que o suporte da informação é apenas um meio de transporte¹¹ para a excelência do processo infocomunicacional.

Assim, a visão científica ou pós-custodial dos Arquivos, das Bibliotecas e dos Museus¹² é um fenómeno muito recente e intrinsecamente ligado ao aparecimento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC's) e das consequências inerentes ao seu uso por uma sociedade ávida de conhecimento.

Neste novo paradigma da Ciência da Informação (CI), as fontes de informação e os recursos informativos assumem uma dimensão que ultrapassa o sentido estrito de documento, passando a incluir tudo aquilo que é potencialmente passível de satisfazer as necessidades de informação dos seres humanos, de transmitir conhecimento - objetos, territórios, instituições e pessoas -, alimentando a chamada educação ao longo da vida e reforçando o contributo determinante da inclusão destas três disciplinas no domínio da CI, a qual começa a ser entendida como uma Ciência da Informação Social, que configura as diferentes formas de relacionamento entre o homem e a sociedade e, contrariando naturalmente, a visão dos monopólios disciplinares, de natureza interdisciplinar.

Todavia, esta interdisciplinariedade¹³ ou transdisciplinariedade¹⁴, característica da CI, não corresponde ao somatório ou à justaposição de diversas disciplinas que estudam um fenómeno de natureza complexa e partilhado por várias áreas do conhecimento¹⁵. Apenas se pretende uma conjugação de esforços com um objetivo muito concreto, que é o de evitar o parcelamento da cultura e do conhecimento.

Entendemos por interdisciplinaridade entre Arquivologia, Biblioteconomia e Arquivística a integração interna e conceptual que rompe a estrutura de cada disciplina para construir uma axiomática nova e comum a todas elas com o fim de dar uma visão unitária de um sector do saber ou ainda intercâmbio mútuo e integração recíproca entre várias ciências. Esta cooperação tem como resultado um enriquecimento recíproco (Dicionário, 2007).

⁹ Analógica ou digital, coletiva ou individual, ela está em permanente construção, desconstrução e reconstrução, daí o seu carácter intemporal e único.

¹⁰ Independentemente da sua natureza histórica, artística, cultural, material, intangível, virtual ou digital.

¹¹ Seja ele em pedra, argila, pergaminho, pele, papel, chip, etc.

¹² Os Museus assistiram a uma espécie de "revolução teórica" a partir da 2ª metade do século XX, com o aparecimento da chamada Nova Museologia, que tinha como sustentáculo o conceito de ecomuseus e a relação estreita entre os museus e as comunidades, atuando como atores sociais ao serviço das comunidades. De acordo com Hernández Hernández (1998, p. 72), o princípio básico da Nova Museologia é o de sair de uma concepção de uma Ciência do Museu para uma concepção de que tudo pode ser musealizável, isto é, deixar de entender o museu como um fim em si mesmo e entendê-lo como uma das formas possíveis da relação homem/sociedade. Os museus perdem o seu carácter elitista, erudito e historicista e passam a estar virados para o público e para a sociedade em geral. Em 1985 funda-se, em Lisboa, o MINOM, Movimento Internacional para uma Nova Museologia.

¹³ É necessário relevar que para existirem relações interdisciplinares é necessário que existam disciplinas. De acordo com Nicolescu (2000, p.15) a interdisciplinaridade é a transferência de métodos de uma disciplina para outra, que pode ocorrer em três graus: a) de aplicação – na solução de problemas de uma disciplina pelos métodos de outra; b) epistemológico – análise de determinado assunto de uma disciplina utilizando a maneira característica empregada por outra; c) geração de novas disciplinas – geração de uma nova disciplina através da transferência de método de uma para outra.

¹⁴ Também para Nicolescu (2000, p.15), a transdisciplinaridade está relacionada com o que está ao mesmo tempo entre as disciplinas, através das diferentes disciplinas e além de qualquer disciplina. O seu objetivo é a compreensão do mundo presente e da cada vez maior complexidade dos seus sistemas, os quais têm de ser permanentemente geridos numa lógica de adaptabilidade e de equilíbrio entre a ordem e a desordem ou o caos.

¹⁵ Ver, sobre os benefícios e riscos desta interdisciplinaridade, Yarrow, Clubb e Drapper (2009, p. 35-36).

No entanto, e tendo em conta a nossa vontade expressa de evitar ruturas, constrangimentos e eventuais desconfiças, consideramos que é importante reforçar a ideia, sobretudo por questões de natureza científica, mas também de natureza prática, de que a proposta subjacente à afirmação e desenvolvimento da CI não passa pelo que se designa no domínio da Gestão por fusões e aquisições.

A identidade, a autonomia ou as fronteiras de cada uma destas disciplinas, e de tantas outras que contribuem para o desenvolvimento da CI, como sejam a epistemologia, a comunicação, etc., têm de ser preservadas através de um diálogo permanente e construtivo que conduza a benefícios sociais substantivos¹⁶ e que permita a manutenção do equilíbrio individual de todos os subsistemas, os quais têm de ser cada vez mais dinâmicos e interativos, assumindo-se como formas diferentes de olhar e de interpretar o mesmo objeto.

4. O papel integracionista da ciência da informação

O saber chegou a tal ponto de esmigalhamento, que a exigência interdisciplinar mais parece em nossos dias a manifestação de um lamentável estado de carência. (...) O interdisciplinar se apresenta como o remédio mais adequado à cancerização ou à patologia geral do saber.

Hilton Japiassú, 1976, p.30

A afirmação da CI como uma Ciência Social de natureza transdisciplinar passa pela integração de todas as fontes de informação, independentemente do SI que as recolhe/adquire, organiza e dissemina.

No contexto de uma Sociedade em rede, a CI, que surgiu nos finais do séc. XIX graças ao contributo de Paul Otlet e Henry La Fontaine¹⁷ e que se afirmou nos finais da década de 50 do século passado¹⁸ e inícios da década de 60¹⁹, assume um papel nuclear na aproximação de áreas como a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia, cujos elementos de distinção são em número muito inferior às afinidades detetadas.

De acordo com Araújo (2010, p.183), na história destas áreas há diversos pontos de contato, mas no início do século XX o movimento de criação de associações profissionais e também de associações internacionais parecia ser o da diferenciação das três áreas. Contudo, no âmbito dos organismos internacionais, após a década de 1960 voltou a haver um movimento de integração, pautado, principalmente, pela ideia de equipamentos culturais voltados para o património e a memória com fins educacionais.

Todavia, este movimento de aproximação das três áreas, liderado pela Unesco nas décadas de 60 e 70 do século passado, acabou por não surtir o efeito desejado, dado o peso muito forte do paradigma histórico, custodial ou tecnicista, sobre o paradigma pós-custodial ou científico.

Silva (2002, p. 577-578), remonta o aparecimento destes três campos do conhecimento científico - a Biblioteconomia, a Arquivologia e a Museologia - ao século XIX, inseridos num paradigma patrimonialista, caracterizado pela:

- a) visão historicista, empírico-tecnicista, documentalista, empírico-patrimonialista;
- b) sobrevalorização da custódia, guarda, conservação e restauro;
- c) ênfase na memória como fonte legitimadora do Estado-Nação moderno;

¹⁶ Tal como referem Yarrow, Clubb, Draper (2009, p. 4), há vários exemplos de parcerias e colaborações de excelência que nos são reportadas no Canadá, Estados Unidos y el Reino Unido, así como de Rusia, Dinamarca, Noruega, Suecia, Alemania, Italia, España, Sudáfrica, Australia y Nueva Zelanda.

¹⁷ Realização da I Conferência Internacional de Bibliografia e criação do Instituto Internacional de Bibliografia, em 1895, a criação da Classificação Decimal Universal (CDU) e a ideia do Repertório Bibliográfico Universal.

¹⁸ Conferência Internacional sobre Informação Científica, 1958.

¹⁹ Conferências ocorridas no Georgia Institute of Technology em 1961 e 1962.

- d) distinção formal e profissional das três áreas, mas reconhecendo que todas conservam, preservam, coligem, ordenam, classificam e difundem documentação.

Este autor afirma ainda que, em muito devido ao desenvolvimento das TIC's, ao longo do século XX, tal paradigma deu lugar a outro, em torno da "noção operatória de informação" com características substancialmente diferentes do anterior:

- a) a valorização da informação;
 b) o dinamismo informacional em oposição ao imobilismo documental;
 c) os modelos teórico/científicos em oposição a um conjunto uniforme e acrítico de modos/regras de fazer.

Este novo paradigma confere a estes três campos de conhecimento o estatuto de fazerem parte integrante de um corpus científico unificado pelo mesmo objeto²⁰ – a informação enquanto fenómeno e enquanto processo²¹ capaz de aproximar diferentes áreas do conhecimento e de correlacionar a noção de informação e os conceitos de cultura, documento, conhecimento e comunicação (Silva, 2006).

No âmbito deste novo cenário, multiplicam-se os esforços dos vários organismos nacionais²² e, sobretudo, internacionais, que se encontram diretamente associados à construção de políticas de informação à escala local e global, como é o caso da IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions²³, 1927; do ICOM – International Council of Museums, 1946, e do ICA – International Council on Archives, 1948, no sentido de preservarem e difundirem o património cultural da humanidade e evitarem a fragmentação do objeto, através de uma gestão integrada da informação existente nos diversos SI de Arquivo, Biblioteca e Museu e de uma cooperação institucional que permita o estabelecimento de projetos comuns e parcerias formais e/ou informais entre estes 3 mundos, formalmente separados, mas, e como já referimos anteriormente, histórica e cientificamente unidos²⁴.

Nos EUA foram desenvolvidos vários projetos comuns entre estas três áreas, que integraram a American Association of Museums (AAM), the American Library Association (ALA) and the Society of American Archivists (SAA) spotlighted the leadership role RLG Partners are taking in integrating their LAMS²⁵. Também nos EUA, foram desenvolvidas outras experiências, de âmbito menos alargado, como é o caso do IMLS²⁶, do Committee on Archives, Libraries and Museums (CALM), em 2003, entre outros²⁷.

²⁰ Textos, imagens, sons, objetos...

²¹ Sobre o conceito de informação como uma coisa (aspeto físico), informação como conhecimento (significado) e informação como processo (sentido), consultar o chamado triângulo semiótico de Charles Peirce. Ver também o artigo de Latham (2008, p. 1-13).

²² A Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD), criou, em 2012, o Grupo de Trabalho Sistemas de Informação em Museus – GT-SIM, reunindo em torno de um objetivo comum um leque de profissionais de informação: museólogos, bibliotecários e arquivistas. Ver BAD [Em linha]. [Consult. 2015-05-16] Disponível em [WWW: <URL: http://www.bad.pt/noticia/category/informacaomuseus/](http://www.bad.pt/noticia/category/informacaomuseus/). Sobre os projetos de integração de coleções dentro da mesma instituição de que é exemplo pioneiro em Portugal a Fundação Calouste Gulbenkian, ver Marques, 2010, p. 85-88.

²³ A IFLA criou, em 2014, um grupo de trabalho - o Libraries, Archives, Museums, Monuments & Sites (LAMMS), que pretende intensificar as relações de cooperação entre as cinco organizações internacionais responsáveis pela herança cultural da humanidade - IFLA (bibliotecas), ICA (arquivos), ICOM (museus), ICOMOS (monumentos & sítios) e CCAA (arquivos audiovisuais). Ver IFLA [Em linha]. [Consult. 2015-05-16] Disponível em [WWW: <URL: - http://www.ifla.org/lamms](http://www.ifla.org/lamms)

²⁴ O Comité Internacional de Documentação do Conselho Internacional de Museus produziu o CIDOC – CRM, que se destina a ser uma linguagem comum para os sistemas de informação e guia de boas práticas de modelação conceptual. Ver [WWW: <URL: -http://www.cidoc-crm.org/](http://www.cidoc-crm.org/)

²⁵ Ver Library, Archive and Museum Collaboration. [Em linha]. [Consult. 2015-05-16] Disponível em [WWW: <file:///Users/convidado/Desktop/EDICIC%20-%20SILC%20-%20-%20ARQUIVOS,%20BIBLIOTECAS%20E%20MUSEUS/Library,%20Archive%20and%20Museum%20Collaboration.webarchive](http://file:///Users/convidado/Desktop/EDICIC%20-%20SILC%20-%20-%20ARQUIVOS,%20BIBLIOTECAS%20E%20MUSEUS/Library,%20Archive%20and%20Museum%20Collaboration.webarchive)

²⁶ Institute of Museum and Library Services [Em linha]. [Consult. 2015-05-16] Disponível em [WWW: <URL: http://www.imls.gov/applicants/default.aspx](http://www.imls.gov/applicants/default.aspx)

²⁷ A universidade do Texas, mais concretamente o Harry Ransom Center at the University of Texas at Austin, had recently completed extensive building renovations. Large museum-like exhibitions spaces were created on the ground floor and a spacious new library reading room and seminar facilities were added on

Sobretudo nos países do norte da Europa, Reino Unido²⁸, Noruega²⁹, Dinamarca³⁰, Suécia³¹, Alemanha³² há diversas experiências com este objetivo integracionista³³.

Também ao nível da União Europeia têm sido desenvolvidos alguns projetos, nomeadamente a Europeia³⁴, que consubstanciam esta ligação entre os Arquivos, as Bibliotecas e os Museus. Paralelamente, entre 2000 e 2005, este papel tem sido reforçado, nomeadamente ao nível da comunicação da memória ou da herança cultural do velho continente (Manzuch, 2009).

Outros projetos, de caráter internacional, têm sustentado esta ligação, nomeadamente o "21st Century Curatorship" was an invitational meeting of library, museum, and informational professionals held at the New York Public Library July 22–23, 2004, o qual foi organizado pela NYPL e pelo British Museum, sob o patrocínio da Fundação Andrew W. Mellon³⁵

5. Para uma nova visão da gestão da *res pvblica*

É preciso fazer da melhoria contínua um hábito e, ao mesmo tempo, «reinventar o governo», em vez de o estar sempre a «remendar».

Peter Drucker, 2010, p. 195.

No âmbito do enquadramento efetuado, a nossa proposta para agregar valor aos serviços prestados aos cidadãos, tem por base uma nova visão da Gestão dos Serviços Públicos, que assenta na satisfação das necessidades dos cidadãos da Sociedade da Informação.

Neste contexto, Marques defende que o futuro dos serviços públicos depende da capacidade de gerir a mudança com sucesso, adaptando os serviços a novos contextos e às expectativas dos cidadãos. FIND Mas de que mudanças se trata? A mesma autora identifica cinco eixos de mudança. No modelo regulação, defende a simplificação,

the level above. The transformation provided a laboratory in situ for conference participants to reflect on the merger of library, archives, and museum functions in a single setting. Ver Dupont (2010, p. 13).

²⁸ No Reino Unido foi criado em 2000 o Museums, Libraries and Archives (MLA) com o objetivo de empreender estratégias nacionais de promoção de boas práticas de colaboração transversais às três instituições.

²⁹ Estrutura semelhante existe na Noruega, desde 2003, com a designação de Autoridade Norueguesa para Arquivos, Bibliotecas e Museus (ABM – utvikling – Statenssenter for arkiv, bibliotek og museum), promovendo uma maior eficiência de recursos, bem como, novas estratégias comuns de inovação e cooperação em áreas como tecnologias de informação e comunicação.

³⁰ O projecto dinamarquês de integração de bases de dados NOKS (Nordjyllands Kulturhistoriske Søgebase), que concerne o acesso online através de uma ferramenta de pesquisa única dos bens em museus, bibliotecas e arquivos da região norte desse país.

³¹ O projecto ABM-centrum, estabelecido em 2004, tinha por objetivo a colaboração entre sete instituições culturais de caráter nacional que promovem a colaboração entre museus, bibliotecas e arquivos, no sentido de estimular o desenvolvimento de projectos de digitalização e acesso à informação entre instituições culturais suecas através de novas tecnologias e permuta de boas práticas.

³² Projecto análogo tem sido desenvolvido na Alemanha, desde 2001, promovendo o BAM (Portal zu Bibliotheken, Archiven, Museen), um sistema de informação online de busca única entre inúmeras instituições alemãs que permite uma eficiente integração de dados provenientes dos mais diversos sistemas informáticos. Atualmente, funciona com o software de código aberto Apache Lucene, que permite a integração de todo o tipo de dados, desde que convertido em texto. Quer isto dizer que não importa a origem dos dados, sejam eles de sistemas de arquivo, biblioteca, museu, centros de documentação, etc.

³³ Sobre os projetos de integração entre diferentes instituições, ver Marques, 2010, p. 82-84.

³⁴ Lançada em 2008 pela União Europeia para promover iniciativas de digitalização e acesso ao património cultural e científico de instituições culturais dos países europeus através de um único portal. Ver Europeia. [Em linha]. [Consult.2015-05-16] Disponível em WWW:<URL:WWW:<URL: <http://www.europeana.eu/portal/>

³⁵Ver Fundação Andrew W. Mellon [Em linha]. [Consult. 2015-05-16] Disponível em WWW:<URL:WWW:<URL: <http://www.nypl.org/research/curator/index.html>. Ver também, sobre este assunto, entre muitos outros disponíveis, The second biennial "Choices and Challenges" National Symposium conference, held October 8–10, 2004, at the Benson Ford Research Center in Dearborn, Michigan, brought together nationally prominent speakers with curators and archivists from history museums, historical societies, and collections. In July 2005, RLG conducted a forum for its members entitled "Libraries, Archives, & Museums—Three-Ring Circus, One Big Show?"⁴ From this perspective, the 2006 RBMS preconference simply marked another round in an ongoing conversation. http://www.rlg.org/en/page.php?Page_ID=20521.

com especial atenção aos impactos e encargos administrativos, e a participação, com destaque para a co-produção com os utentes. No modelo de organização, menos verticalizada e em rede, considera que se deve estimular a colaboração entre diferentes serviços e a interoperabilidade entre sistemas de informação. Na gestão das pessoas, dá destaque à autonomia e qualificação, tendo por base a importância dos serviços baseados no conhecimento. No modelo de distribuição, defende serviços mais integrados. Por fim na avaliação, esta deve ser mais atenta aos resultados e não apenas ao mero cumprimento da lei (Marques, 2009, p. 9).

Assim, e no quadro das políticas públicas para os municípios, entendemos ser estrategicamente útil a criação de um serviço que satisfaça, dentro de uma lógica sistémica e holística, as necessidades informacionais dos munícipes, em contexto local, através de uma simplificação e otimização dos procedimentos administrativos, assim contribuindo para o desenvolvimento de um Serviço Público moderno, sustentável e de qualidade.

Esta visão integrada permite ao cidadão aceder à informação contida em diversos documentos custodiados tradicionalmente em Arquivos, Bibliotecas e Museus, os quais são contextualizados, de acordo com um esquema de classificação orgânico-funcional que represente o contexto em que eles foram produzidos e utilizados.

A concretização deste serviço tem por base uma capacitação dos municípios FIND de inteligência organizacional, de forma a poderem atender de forma célere e completa ao comportamento informacional, isto é, atender às necessidades e atitudes dos clientes de produtos e serviços de informação.

A operacionalização deste serviço permitiria racionalizar recursos e gerir, de uma forma integrada, a informação física e/ou virtual, disponível no/e sobre o município. Ao mesmo tempo, constitui uma forma de simplificação da organização e da gestão da informação dispersa pelos diversos SI. Permitiria, igualmente, agrupar em SI, sistemas de referência da gestão autárquica no domínio do serviço da memória coletiva de uma comunidade local ou nacional, tendo como pano de fundo a satisfação das necessidades locais no domínio da informação.

6. O serviço de informação local ao cidadão (silc)

O futuro da administração e dos serviços públicos será, sobretudo, o resultado da intensidade do nosso empenho e envolvimento, desde já, na sua transformação, na sua adaptação a novos contextos, a novas tecnologias, no reforço da sua capacidade de resposta a novas expectativas dos cidadãos com que interagem.

Maria Manuel Leitão Marques, 2009, p. 153.

A nossa proposta visa a criação de um Serviço de Informação Local ao Cidadão (SILC) e constitui uma mudança paradigmática substancial no domínio da organização e disseminação da memória local e nacional (Marques, 2012, p.155-158).

Neste serviço entendemos ser necessária, desde logo, e para além da organização como um todo, a incorporação da informação / colaboração dos SI de Arquivo, Biblioteca e Museu num sistema de informação integrado que abranja todo o acervo da instituição municipal.

Daqui resultará, naturalmente, um equipamento cultural ao serviço da população, que, en el conjunto de la política de ciudad de los municipios, pasa a ser un instrumento de servicio, un verdadero "centro local de información", cumpliendo así la misión que tiene encomendada de dar cobertura a los objetivos culturales del municipio... una apuesta resultado de una voluntad política, es un compromiso político que contraen los responsables municipales con los ciudadanos (Rodríguez Parada, 2002, p. 305).

Objetivamente, esta iniciativa de desenvolvimento local em contexto urbano promove a criação de um serviço com dois eixos prioritários: a ligação e o envolvimento das comunidades locais com o município e a atração de públicos mais amplos. As duas intencionalidades estratégicas são a cultural e a turística.

Como caso de estudo para a discussão da aplicação prática deste serviço utilizámos o município de Coimbra.

O município de Coimbra situa-se entre as áreas metropolitanas de Lisboa e Porto. Com 149.425 habitantes distribuídos pelos 319,4 km² de superfície³⁶, é uma cidade de média dimensão, ainda que se assuma como a maior da região Centro do país.

A centralidade geográfica de Coimbra e a existência de uma boa rede de transportes a ela associada permite estar separada das cidades supramencionadas por duas e uma hora de distância respetivamente. Importa também referir que por aqui passam os comboios Sud Expresso e Lusitânia Comboio Hotel, com ligações internacionais a Hendaye (com posterior ligação a Paris) e Madrid.

Sobejamente conhecida como uma cidade universitária, Coimbra é também uma referência na área dos serviços, mormente os especializados na área da saúde e com uma crescente emergência nas áreas das tecnologias de informação de ponta, reconhecidas internacionalmente.

Coimbra encerra em si mesma um recurso local que outras cidades do país, e mesmo da Europa, não têm. Referimo-nos ao seu enorme potencial cultural e turístico. Coimbra é uma cidade singular, cuja história se confunde com a própria emergência da nacionalidade. A valorização das singularidades locais permite aos que nos visitam, viver uma experiência única, sentir a cidade. No fundo, alicia o turista moderno a envolver-se emocionalmente com o seu destino.

Quando falamos em singularidades locais, desde logo destacamos a classificação de Património Mundial pela UNESCO, da Universidade de Coimbra, Alta e Sofia³⁷. Mas também devemos salientar os vinte e três monumentos nacionais classificados no cento histórico da cidade, onze imóveis de interesse público e municipal nesta mesma zona, sessenta e oito imóveis de interesse arquitetónico e turístico e ainda seis imóveis em vias de classificação.

A tudo isto junta-se o seu património imaterial único. As tradições, a gastronomia, a canção de Coimbra (um estilo muito próprio dentro do Fado) e as suas guitarras, marcas de um capital simbólico que só Coimbra pode dar na sua plenitude.

Valorizar o singular e pensar o território é importante, assim como gerir todo este potencial competitivo.

Creemos que Coimbra, hoje uma marca nacional no domínio do Turismo, pode ser amanhã uma marca de referência, nacional e internacionalmente reconhecida, no domínio da Cultura. Potencializando a Cultura e assumindo-a como uma prioridade, esta poderá ser um dos principais factores de desenvolvimento social e económico do município, nas próximas décadas.

Recorremos a Lipovetsky e Serroy para justificar uma política cultural diferente. Os autores defendem a necessidade de pensar em novas fórmulas e de recorrer a meios diferentes nas novas políticas de democratização cultural. A ideia de que a cultura continua reservada a uma elite social e que o investimento público que o Estado assume não corresponde ao interesse colectivo é aflorada por ambos. Apresentam como resposta que a política cultural que é necessário promover não deve ser a que se colca ao serviços dos criadores, dos artistas profissionais e das vanguardas subsidiadas. Segundo eles, a verdadeira política cultural deve estar ao serviço para a educação para a arte nos conservatórios, nas escolas municipais e noutras escolas artísticas e no ensino das artes nas escolas. No fundo, seria ir mais além da típica formulação "tornar acessível as grandes obras ao maior número possível [de cidadãos]". A ideia é educar para o acesso à arte. Nós reforçamos: educar para o acesso à Cultura (Lipovetsky e Serroy, 2010, p. 221-224).

Lipovetsky e Serroy desenvolvem o conceito de cultura de ecrãs. Na realidade consideremos que, mais do que nunca, estes podem ser um óptimo aliado no acesso à Cultura. Segundo os autores, os ecrãs não são responsáveis pelo grau de cultura ou de incultura que veiculam. É a utilização que deles se faz que é a causa. Reforçam esta ideia afirmando que ignorá-los equivale a fazer um corte com o mundo tal como ele é.

³⁶ População presente em Coimbra Cf. Censos 2011 – Resultados Provisórios, pág 55.

³⁷ A integração na lista de Património Mundial da UNESCO ocorreu em 22 de Junho de 2013. Ver Universidade de Coimbra Alta e Sofia — Património Mundial. [Em linha]. [Consult. 2015-06-15] Disponível em WWW:<URL: <http://worldheritage.uc.pt/pt/>>

É necessária uma política que os optimize, transformando-os num instrumento privilegiado para enriquecer os indivíduos. E deixam uma sugestão. Seria interessante, segundo os autores, pensar a existência de um sítio de interesse nacional em cada país, apresentado de maneira clara, acessível a todos e integrando todas as informações de interesse público. A ideia é rever a fragmentação de sítios, aquilo a que chamam um mosaico inútil de informações dispersas, passando a existir um serviço comum que teria por objectivo facilitar o acesso e a utilização pelo utente (Lipovetsky e Serroy, 2010, p. 226-229).

O SILC poderá ser uma ferramenta da Cultura ao serviço do município. Num claro respeito pelas instituições existentes, espera-se, sobretudo, um espírito de colaboração entre os vários domínios, que desemboque num espaço de convergência e complementaridade, à imagem de uma inteligência coletiva organizacional que deve ser incentivada.

O SILC deve posicionar-se, desde logo, no espaço próprio que a internet e os Novos Media conquistaram e que ocupam no campo da democratização cultural. A informação espalhada, aleatoriamente, pelos sítios eletrónicos do município, deveria ser alvo de uma avaliação por parte deste serviço a ser criado.

No âmbito da nossa proposta insere-se a criação de uma plataforma online que congregue a informação, produzida e recebida pelos vários SI, a qual se encontra dispersa ao longo das diversas unidades orgânicas. Com a constituição de uma equipa pluridisciplinar, seria sua função a adaptação/criação dos conteúdos ao tempo presente, respondendo tanto às necessidades dos cidadãos de hoje e de amanhã, como dos que pela primeira vez cá chegam.

Assim, consideramos que a Sociedade do Conhecimento tem, obrigatoriamente, de dar resposta a estes vetores de atuação:

— Primeiramente dar resposta aos munícipes. O SILC pode perfeitamente funcionar como uma memória biográfica da cidade. Seria um passo interessante na caracterização do município e na demonstração do seu ADN autêntico. Não basta conhecer os nomes das ruas. A elas está associada uma história e uma evolução. De igual forma, promover os arquivos e a documentação a eles associada permitiria dar a conhecer aquilo que nos distingue e reforçar os laços com a nossa história, marca identitária de todos e de cada um, pois, e como bem refere Porto Ancona, é determinante el acceso de documentos e informaciones archivísticamente contextualizados, de modo tal que los ciudadanos se vean favorecidos con informaciones archivísticas sistemáticas, estructuradas y consistentes, reflejo de las acciones administrativas efectivamente desempeñadas por las organizaciones y por el Estado (Porto Ancona, 2010, p.262). Mas também dar a conhecer os nossos fundos bibliográficos, agregando não só o catálogo da nossa biblioteca, como também o que diz respeito à nossa imagoteca, fonoteca, videoteca e hemeroteca. À distância de um click, não nos sentiríamos realizados ao ver uma imagem da conquista da Taça de Portugal, um discurso histórico da crise estudantil de 69 ou um registo filmográfico do cerco e rendição da PIDE, em Coimbra, no seguimento do 25 de Abril de 1974?

— Num segundo ponto, importa dar aos que nos visitam informações úteis sobre a cidade. Mostrar o que diariamente nos envolve e criar o desejo de voltar. Falamos de aspetos práticos, como segurança, saúde, restauração, hotelaria ou rede de transportes públicos. Falamos de aspetos culturais, tais como a apresentação dos monumentos classificados nacional e internacionalmente. Das nossas coleções de arte, das nossas galerias. Deveria constar neste equipamento cultural uma visita virtual ao núcleo da cidade muralhada ou ao nosso Museu Municipal/Edifício Chiado. A divulgação de eventos característicos como as Festas da Cidade ou a Queima das Fitas, com a devida cooperação com as entidades organizadores assegurada, criando um livestream que possibilitasse o acesso instantâneo. Um aspecto a ser desenvolvido neste ponto pelo SILC é o mapeamento de sensações do município. Um Crúzio será sempre uma Crúzio. Mas onde o podemos encontrar? Que história e estórias traz a si agarradas? Falamos de doçaria da cidade, mas podíamos falar do Fado. Onde podemos encontrar um espaço para o apreciar? Mapear as sensações da cidade e agregá-las ao nosso serviço constitui um passo importante para a valorização do nosso património imaterial e para a sua divulgação transfronteiriça.

Do ponto de vista teórico, e no que respeita à visão sistémica e integrada que propomos para os Arquivos, Bibliotecas e Museus municipais, a adoção deste serviço permitirá, desde logo, ilustrar a mudança de paradigma da gestão da informação. Embora o SILC possa vir a ter uma vocação para a promoção, divulgação e educação científica, cultural e artística do que existe no município de Coimbra, não descuramos as suas potencialidades na classificação, preservação e conservação da informação social.

Aplicar a teoria sistémica para integrar todas as informações (independentemente da sua natureza ou suporte) produzidas/recebidas por um município constitui o objetivo da nossa proposta, ainda que saibamos que, a nível nacional, a grande maioria das instituições e todos os municípios não adotam esta metodologia e tratam, de maneira diferenciada, documentos de arquivo, livros de bibliotecas e objetos de museu, utilizando plataformas separadas, mesmo quando as informações são produzidas/acumuladas/recebidas num mesmo ambiente, neste caso num mesmo município.

A integração de diferentes tipos de informação numa única plataforma permite aos clientes deste serviço tirar vantagens de um acesso integrado e global de informações com a mesma origem, isto é, informação produzida e recebida por um determinado município.

Seria também pertinente, com base no espírito colaborativo, dar oportunidade aos clientes para interagirem com o serviço/equipamento cultural que queremos desenvolver, imbuído de uma cultura organizacional, que es el conjunto de valores, normas y actitudes que ha desarrollado la organización y que guía tanto a la misma como a sus miembros, quienes actúan, piensan y sienten de acuerdo con esa cultura (Cagnoli, 2000, p. 14).

Na plataforma, que se afigura transversal em vários domínios, deveria estar prevista uma secção ou área específica para a receção dos contributos dos nossos clientes – sejam eles investigadores ou o simples cidadão – devidamente acreditados. Os contributos e sugestões poderiam ser úteis naquele que é o trabalho dos gestores da informação, quer na descrição dos documentos, quer na sua apresentação ao público. Não queremos com isto dizer que substituam a sua acção técnica, mas que se envolvam na criação de formas de melhorar, caso se justifique, os conteúdos divulgados.

As estruturas orgânicas das Câmaras Municipais são, por natureza, flexíveis, daí a possibilidade de replicar esta metodologia noutros municípios e alcançar um impacto significativo quer a nível local, quer a nível regional e, em última instância, a nível nacional.

A Câmara Municipal de Coimbra compete deliberar sobre a criação, alteração e extinção de unidades orgânicas flexíveis e a definição das suas competências, dentro dos limites fixados pela Assembleia Municipal, à qual compete, também, aprovar o modelo de estrutura orgânica, nuclear e o seu número máximo.

A estrutura flexível permite assegurar a permanente adequação dos serviços às necessidades de funcionamento e de otimização de recursos³⁸. Por outro lado, está também prevista a criação de equipas de projeto. Com designação própria e objetivos claros e bem definidos a serem alcançados, estas equipas devem apresentar um relatório com as atividades desenvolvidas e os resultados alcançados, para posterior avaliação da Câmara.

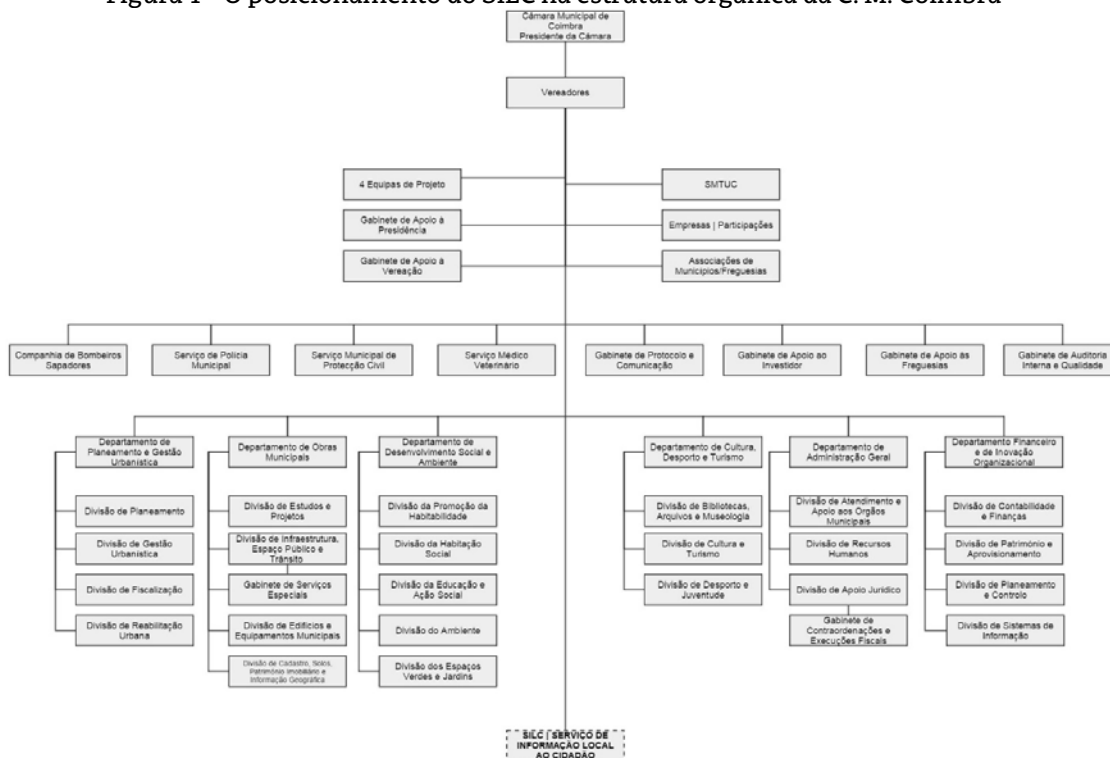
Partindo do organograma da Câmara Municipal de Coimbra, realizámos um pequeno exercício visual, meramente ilustrativo, retratando uma possibilidade de enquadramento deste novo serviço, no funcionamento orgânico do Município.

A possibilidade de criação do SILC está, portanto, prevista camarariamente. Fazemos aqui um exercício teórico, com uma breve proposta de aplicabilidade prática, o que não quer dizer que esta não deva ser refletida, discutida e alvo de um aprofundamento científico-prático. À partida, e numa primeira fase, perspectivamos que os serviços responsáveis pela conservação da memória local e nacional – Casa Municipal da Cultura (na qual se situa a Biblioteca Municipal e o Gabinete de História

³⁸ Cf. Regulamento Interno da Estrutura Orgânica dos Serviços Municipais da CMC.

da Cidade de Coimbra), Arquivo Histórico Municipal e Museu Municipal serão parceiros de canal e poderão alimentar o SILC.

Figura 1 – O posicionamento do SILC na estrutura orgânica da C. M. Coimbra



Creemos na necessidade de repensar constantemente os procedimentos do município, tornando-os, tanto quanto possível, mais atuais e simplificados. Diferenciar e personalizar as respostas em função das necessidades dos cidadãos é a proposta de valor acrescentado que este serviço se propõe a trazer.

Conclusão

As principais conclusões a reter com a criação do SILC e subsequentes equipamentos a serem desenvolvidos são, desde logo: orientar os organismos para os cidadãos, agregando valor aos serviços prestados e facilitando a criação de conhecimento; fomentar o espírito de administração aberta; melhorar a prestação de serviços aos munícipes, em termos de qualidade e acessibilidade de informação; reforçar os espaços de colaboração e cooperação, de circulação e de partilha da informação; qualificar e otimizar o funcionamento interno dos serviços municipais, assente na transversalidade dos canais de informação e comunicação.

Em jeito de súmula, o nosso estudo propõe a adoção de um serviço mais horizontal e com partilha de serviços comuns e, em geral, assente na racionalização dos recursos humanos, materiais e informacionais, assim como uma eventual redução dos custos em divulgação, num claro compromisso ecológico que os municípios devem manter com a sociedade através dos equipamentos culturais a serem desenvolvidos pelo serviço.

Numa fase posterior do nosso trabalho, iremos condicionar a excelência do desempenho do SILC ao desenvolvimento de uma nova visão do Arquivo Municipal de Coimbra, a qual implica o redesenho do organograma existente e uma consolidação do seu caráter sistémico, entendido como o centro integrador de toda a informação produzida e recebida por este órgão da Administração Local – A Câmara Municipal.

A ideia de uma plataforma comum será posteriormente replicada em vários municípios do país, ainda que, para tal seja necessária a sua validação e adaptação.

Referências

- Araújo, C. A. Á.** (2010). *Ciência da Informação como campo integrador para as áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia*. Informação & Informação. Londrina.
- Araújo, C. A. Á.** (2010). O curso de graduação em Museologia da ECI/UFMG: concepção e projeto pedagógico. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte.
- Cagnoli, R. V.** (2000). Algunos desarrollos y tendencias en la Administración de Bibliotecas en las últimas cuatro décadas. *Información, cultura y sociedad*.
- Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação (2007). Acedido em: (<http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/index.htm>)
- Drucker, P. F.** (2010). *As lições de Peter F. Drucker: o essencial sobre a gestão, a sociedade e a economia*. Lisboa: Verbo. ISBN 9789722230025
- Duff, W.** et al. (2013). From coexistence to convergence: studying partnerships and collaboration among libraries, archives and museums. Acedido em: <http://www.informationr.net/ir/18-3/paper585.html>
- Dupont, C.** (2006). *Libraries, Archives, and Museums in the Twenty-First Century: Intersecting Missions, Converging Futures?*. RBM: A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage. Texas.
- Gusdorf, G.** (1974). *Introduction aux sciences humaines*. (2a. ed.). Paris: Editions Ophrys.
- Hernández Hernández, F.** (1998). *Manual de Museologia*. Madrid: Síntesis.
- Japiassu, H.** (1976). *Interdisciplinaridade e patologia do saber*. Rio de Janeiro: Imago.
- Latham, K. F.** (2008). *The Lived Experience of Documents: An Exploration with Museum Objects*. Emporia State University. DOCAM Conference 3/1/2008.
- Leroi-Gourhan, A.** (1964). *Les Religions de la Préhistoire*. Paris: Quadrige.
- Lipovetsky, G. & Serroy, J.** (2010). *A cultura-mundo: resposta a uma sociedade desorientada*. Lisboa: Edições 70.
- Loureiro, J. M. M., Loureiro, M. L. de N. M. & Silva, S. D.** (2008). *Museus, informação e cultura material: o desafio da interdisciplinaridade*. ANCIB.
- Manzuch, Z.** (2009). Archives, libraries and museums as communicators of memory in the European Union projects. *Information Research*. (Vol. 14).
- Marques, I. da C.** (2010). *O Museu como Sistema de Informação*. Universidade do Porto: Faculdade de Letras. Dissertação de Mestrado em Museologia.
- Marques, M. B. P. de S. M.** (2012). *A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*. (Tese de Doutoramento) Acedido em Repositório Institucional da Universidade de Coimbra (<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>) [Consult. 1 Abril 2014]
- Marques, M. M. L.** (2009). *Serviço público, que futuro?*. Coimbra: Almedina.
- Maslow, A. H.** (1964). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Moraes, J. N. L. de** (2008). *Ciência da Informação e Museologia: diálogos e interfaces possíveis*. ANCIB.
- Nicolescu, B.** (2000). *Um novo tipo de conhecimento – transdisciplinaridade*. Brasília: UNESCO (Edições UNESCO).
- Ortega, C. D.** (2004). *Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação. (Vol.5)
- Porto Ancona, A.** (2011). *Archivos y ciudadanía: el acceso a la información pública*. *Revista General de información y Documentación*. (Vol.21)
- Rodríguez Parada, C.** (2002). *Biblioteca Pública: un servicio ligado a un proyecto de ciudad*. *Anales de documentación*. (Nº 5).
- Silva, A. M.** (2002). *Arquivística, Biblioteconomia e Museologia: do empirismo patrimonialista ao paradigma emergente da ciência da informação*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado.
- Silva, A. M.** (2006). *A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Afrontamento.
- Smit, J.** (2002). *Arquivologia, biblioteconomia e museologia - o que agrega estas atividades profissionais e o que as separa?*. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo: Nova Série.

Waibel, G. (2010). Collaboration Contexts: Framing Local, Group and Global Solutions. Ohio: OCLC Research.

Yarrow, A., Clubb, B. & Draper, J.-L. (2009). Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación. La Haya: oficina central de la IFLA.