

A gestão da oferta cultural nos museus:

o uso do digital na gestão
integrada da informação

Prova de Mestrado de Gestão de Informação
Orientador – Professor Doutor Luís Borges Gouveia
Universidade de Aveiro

Paula Moura
6 de Outubro de 2009

Edifício da Alfândega Nova do Porto

©Pedro Canto Brum



Contexto

- Urgente necessidade de aceder à informação em tempo útil, de forma eficaz e eficiente por parte das organizações, obrigando a um reajuste das suas estruturas e processo de negócio;
- Adopção de metodologias e técnicas de trabalho que potenciem a melhor utilização da informação;
- Recurso às Tecnologias de Informação e Comunicação enquanto catalisador neste processo de gestão da informação, criando oportunidades de investimento para as organizações;

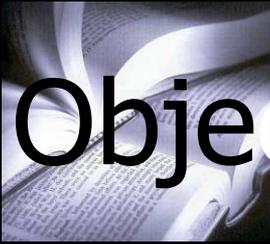


Contexto

- Integração de todo o manancial informativo dentro da organização – um sistema composto por vários sub-sistemas;
- Acesso integrado à informação assegura a qualidade de informação que é produzida, bem como o seu tratamento, recuperação e acesso, de forma controlada e segura;

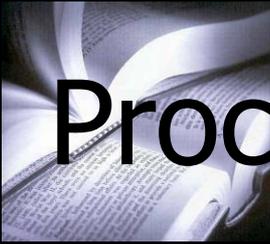


- exige uma tomada de consciência por parte das organizações, aliada a uma “necessidade” que poderá estar latente.



Objectivos do estudo

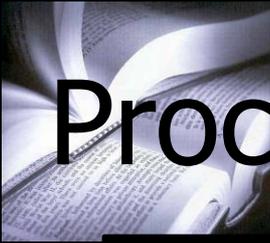
- Reflexão , do ponto de vista teórico, sobre a importância da gestão da informação nas organizações culturais - Museus;
- Perceber de que forma a gestão integrada da informação nas organizações culturais, com base no uso do digital, podem promover o seu desenvolvimento e, conseqüentemente, uma melhor organização da sua oferta.
- Dá-se destaque aos aspectos de organização , tratamento e recuperação da informação e, à necessidade de utilização de ferramentas que confirmam qualidade aos serviços prestados.



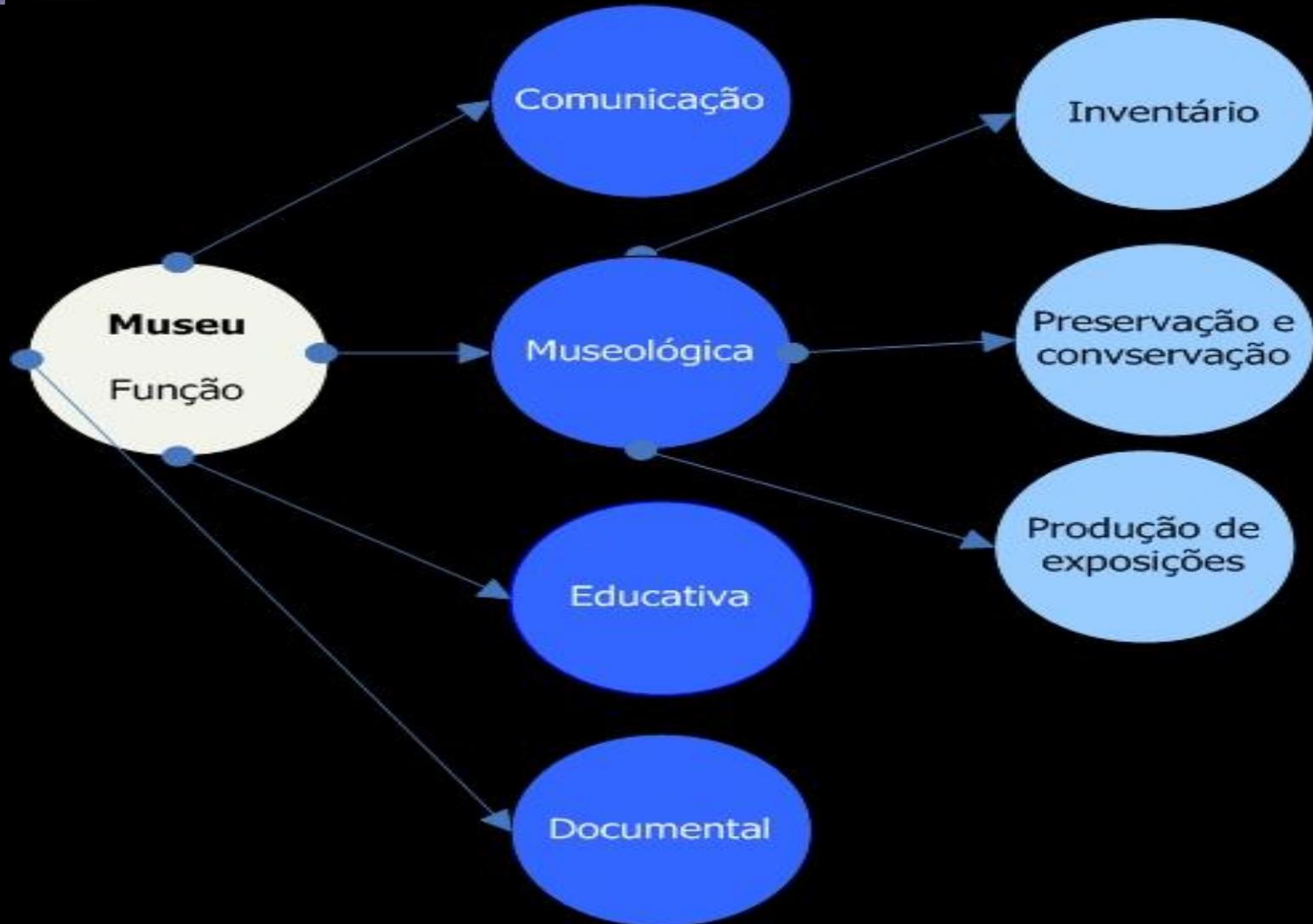
Processo de investigação

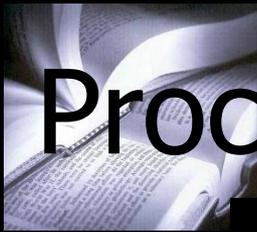
"Um museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos, ao serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberto ao público, e que adquire, conserva, estuda, comunica e expõe testemunhos materiais do homem e do seu meio ambiente, tendo em vista o estudo, a educação e a fruição".

(Artigo 2.º dos Estatutos do ICOM - <http://www.icom-portugal.org>)

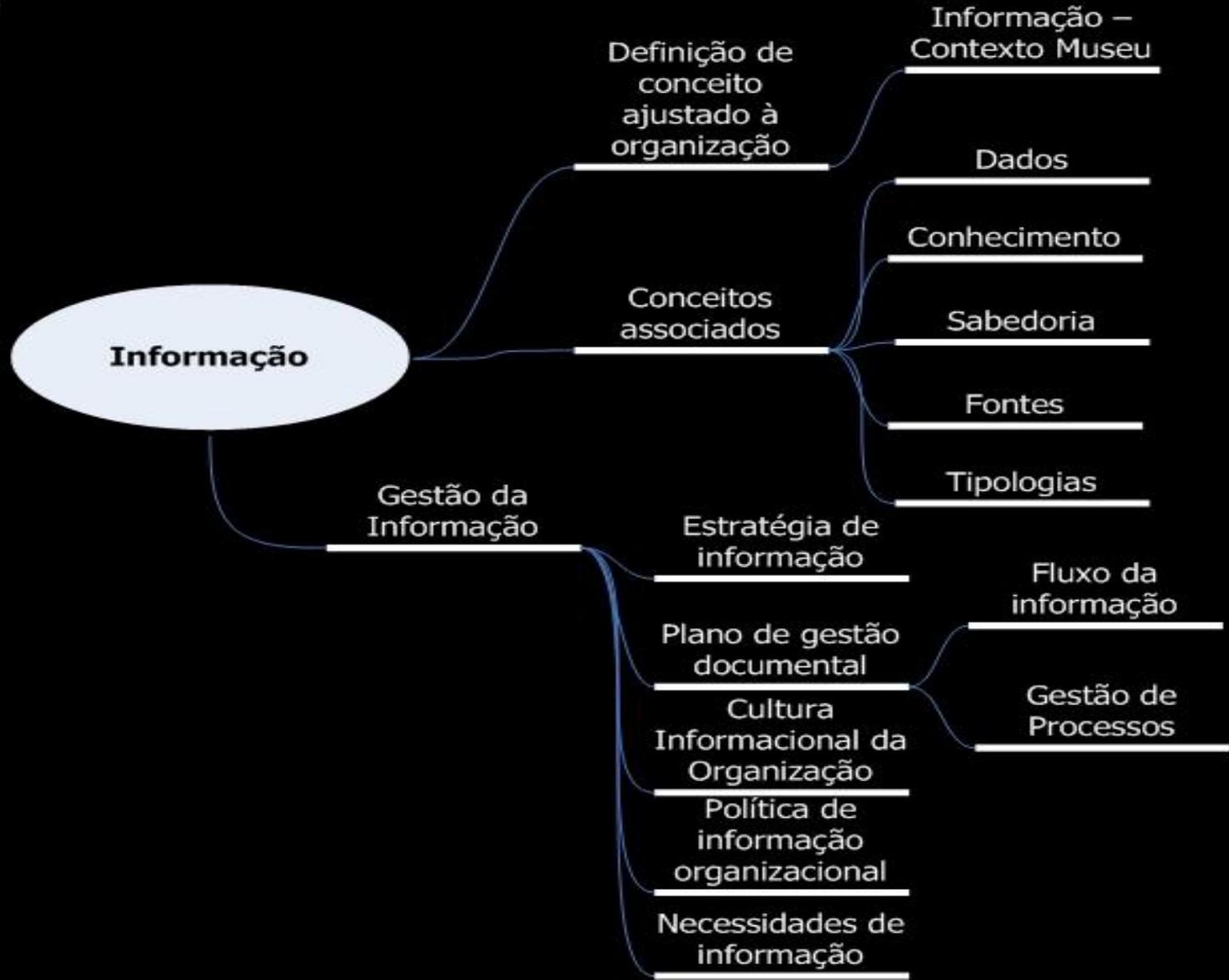


Processo de investigação





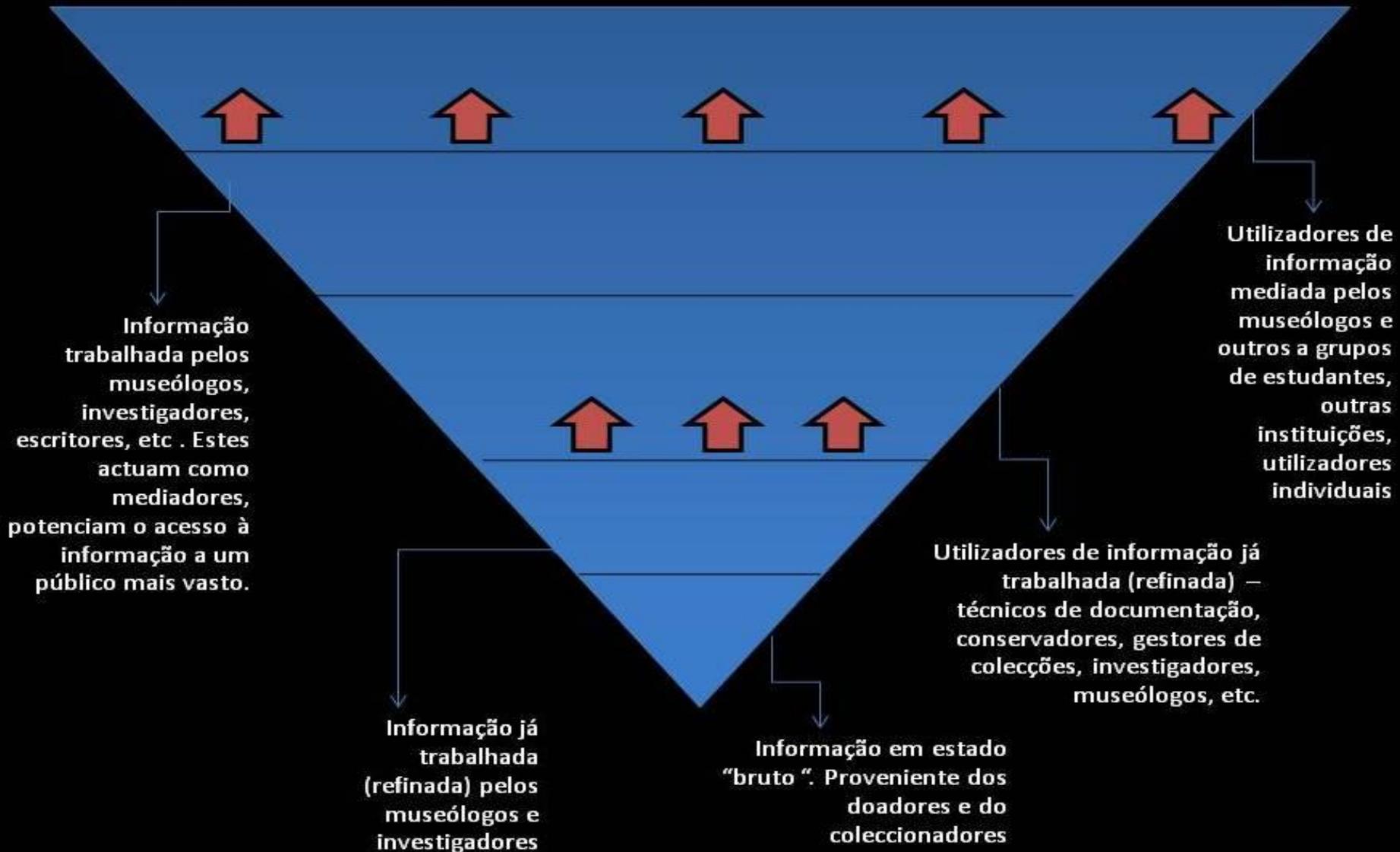
Processo de investigação

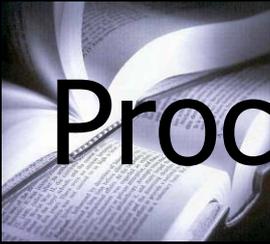


Processo de investigação

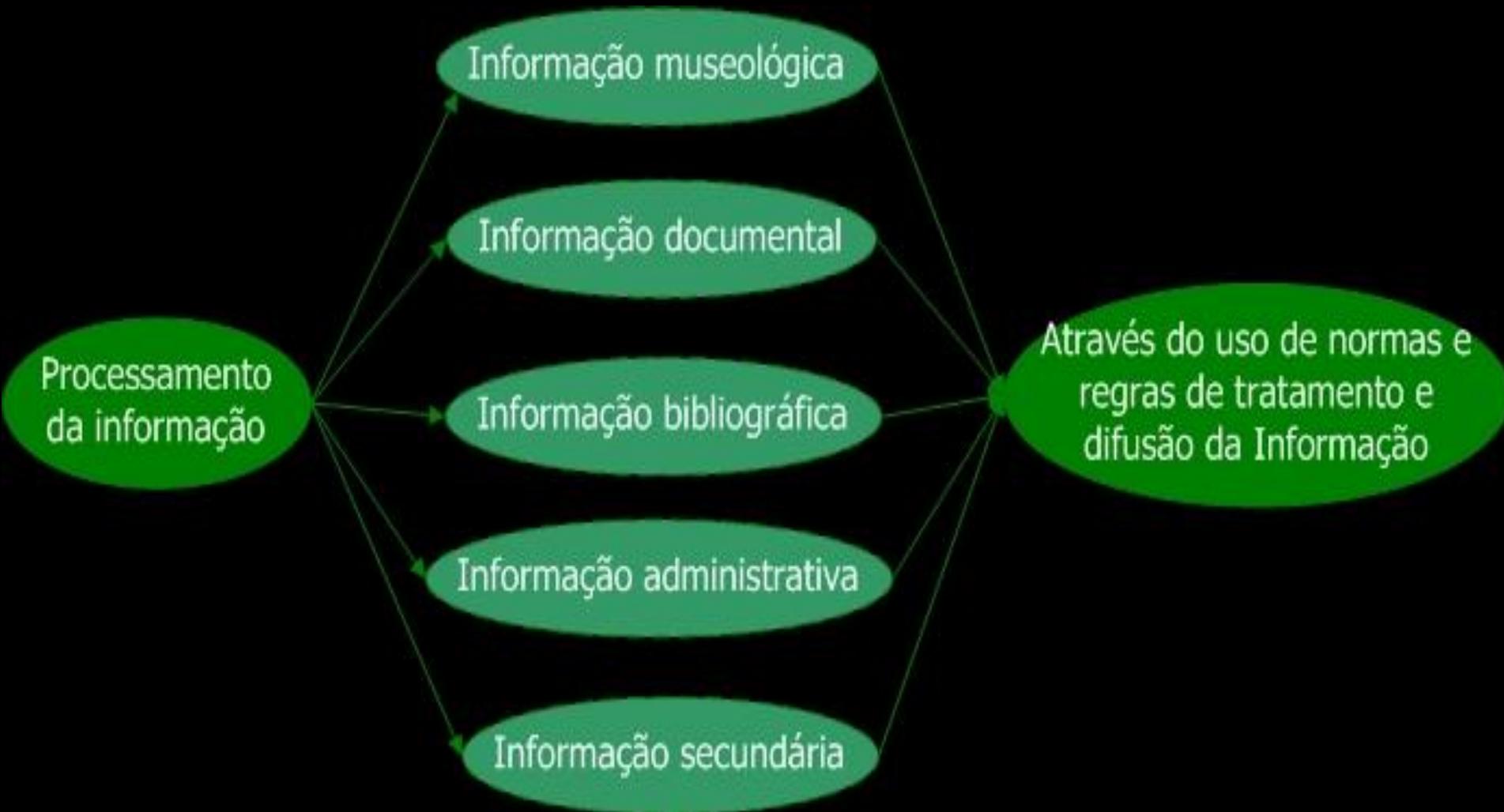
Utilizadores de informação em Museus (ORNA, 1998)

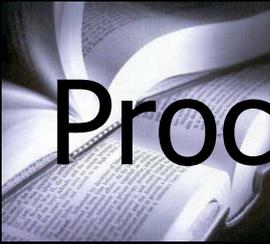
"Pirâmide de Informação"





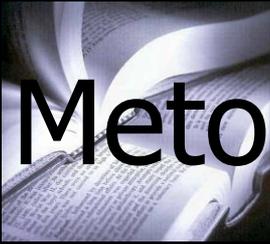
Processo de investigação





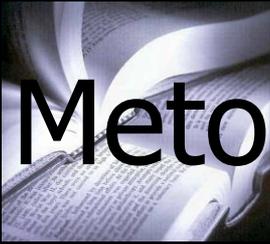
Processo de investigação





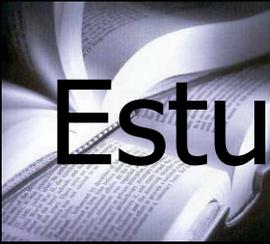
Metodologia: Estudo de caso

- **Objecto de estudo** - Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações – dando especial enfoque à unidade - Museu
- **Objectivo** – estudo de uma organização cultural, enunciando os seus principais aspectos relacionados com a gestão da informação, com vista à apresentação e justificação da questão que subjaz este trabalho.



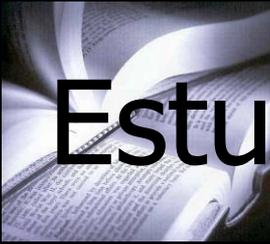
Metodologia: Estudo de caso

- **1.ª fase** – estudo da organização, seu surgimento, identificação da sua missão e objetivos, organização interna e distribuição de serviços;
- **2.ª fase** – análise pormenorizada ao nível da identificação, organização e levantamento dos principais processos de informação (negócio), através da ferramenta *Business Process Modeling Notation* (BPMN)



Estudo de caso: justificação

- Óptima ferramenta quando o objectivo é investigar temas contemporâneos;
- Em contextos reais, onde as fronteiras entre o fenómeno de análise e o contexto não são muito claros;
- Onde são usadas uma série de fontes e recursos para a sua concretização;
- Assim, optámos pelo *Estudo de caso explicativo sem experimentação* – pois baseia-se na análise de documentos, na observação e na entrevista.



Estudo de caso: etapas



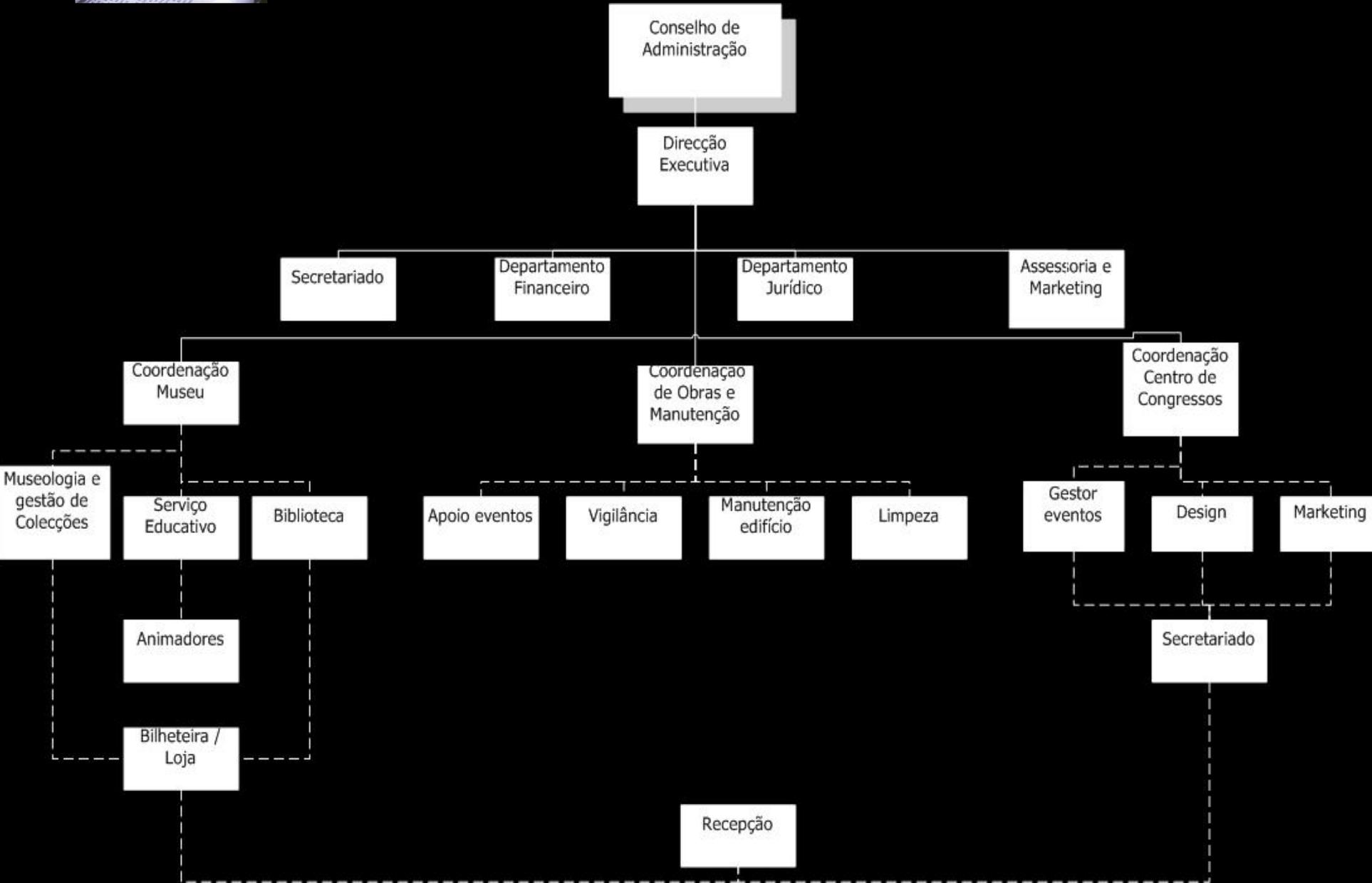


Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações: missão e objectivos

- Criação de um Museu dos Transportes e Comunicações, composto por colecções ou peças próprias e colecções que lhe sejam confiadas em depósito;
- a preservação das infra-estruturas de reconhecido interesse histórico, relacionadas com os transportes e comunicações;
- criação e manutenção de um centro de documentação sobre os transportes e comunicações;
- o desenvolvimento por todas as formas do interesse do público quanto à problemática dos transportes e comunicações.



Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações: estrutura interna





Serviços (secções) e principais funções (ex. Museu)

Orgão

Secção

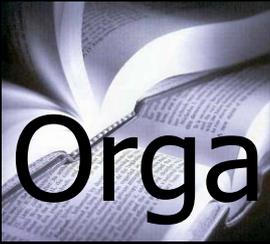
Função

Direcção Executiva

Museu

Gerido por um Coordenador-Geral este serviço está subdividido em três secções: Museologia e gestão de colecções, que tem como principal objectivo

a valorização, incorporação, inventário, conservação e exposição das colecções próprias ou em regime de empréstimo ou depósito; Serviço Educativo e de Animação afecto ao projecto cultural do Museu, organizando, planeando, acompanhando todas as actividades desenvolvidas em torno das colecções expostas (temáticas do Museu); Centro de Documentação / Biblioteca que tem como função a manutenção, tratamento, preservação e disponibilização da colecção documental do Museu, subordinada às temáticas inerentes à organização (transportes, comunicações, alfândega)



Organização interna (perspectiva arquivística)

- Arquivo misto (manual de gestão de documentos, DGA, 1998)
- Apenas documentação produzida pelos órgãos sociais e contabilidade é que tem local de armazenamento final
- Restantes departamentos organizam o seu próprio arquivo
- Normas administrativas avulsas (correspondência, outros documentos internos)



Plano de Classificação

- Seguindo as orientações DGA
 - Realização de um diagnóstico
 - Investigação preliminar de conhecimento da instituição:
 - Legal, administrativo, funcional e social (actuação)
 - Consulta de fontes documentais e entrevistas
 - Análise funcional da organização
- Adopção por um esquema de plano baseado na estrutura orgânico-funcional



Plano de Classificação

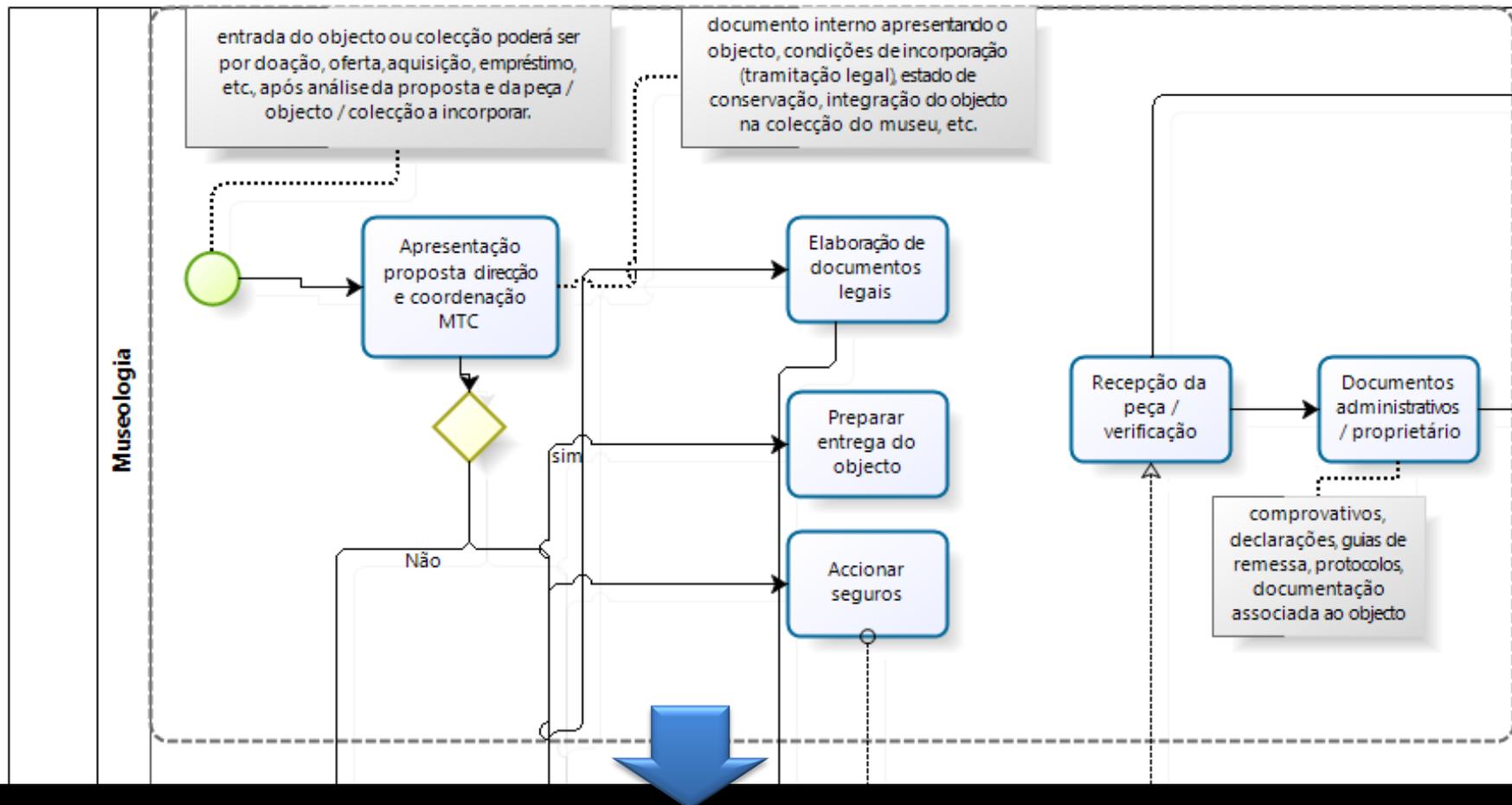
- Adopção por um esquema de plano baseado na estrutura orgânico-funcional
 - Respeito pela missão e objectivos da instituição e desempenho das suas funções (funções meio e funções fim)
 - Sistema de atribuição de códigos de identificação de cada classe (secção) e sub-classe (sub-secção)

Ex. 7.2 Gestão de documentos de arquivo

7.2.1 – processos de elaboração de portarias de gestão de documentos

Modelação de Processos

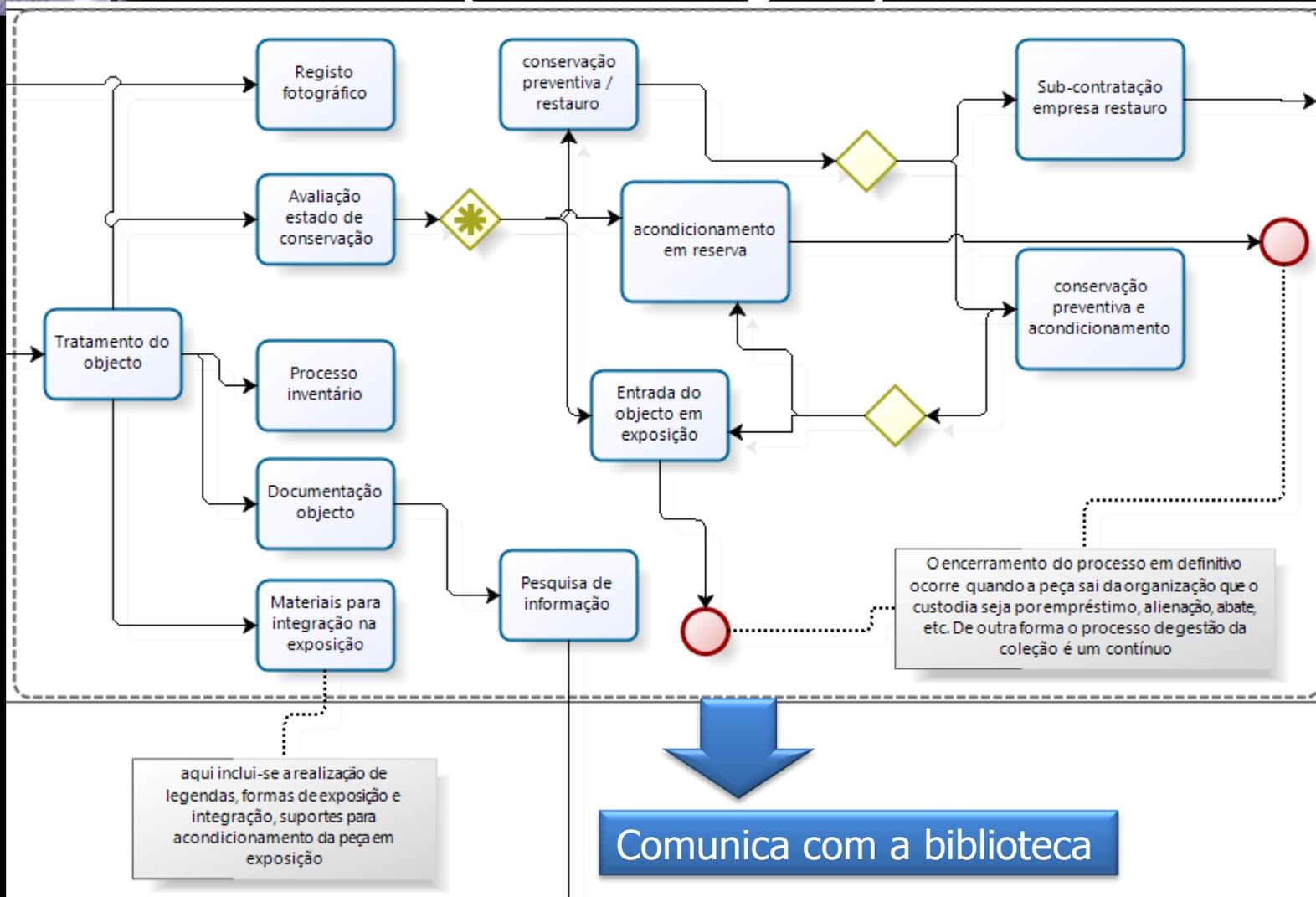
Processo-chave (museológico)



Comunica com Administração / coordenação do Museu; Dep. Jurídico; companhia de seguros

Modelação de Processos

Processo-chave (museológico)





Considerações Finais

Análise realizada através da metodologia de estudo de caso permitiu:

- ✓ Conhecimento sobre o que cada funcionário tem sobre o seu desempenho e formas de organização da informação;
- ✓ Procedimentos na gestão interna dos processos e dificuldades sentidas;
- ✓ Identificar os processos-chave;
- ✓ Identificar as interações dentro dos diferentes serviços do Museu, como comunicam e que ferramentas utilizam;
- ✓ Como organiza, gere, prepara informação para os seus públicos, recursos e formas de disseminação;
- ✓ Identificar as ferramentas tecnológicas, como comunicam com o sistema e gestão ao nível do acesso



Considerações Finais

Trabalho Futuro

- Este projecto representa uma porta aberta para outros estudos;
- Enveredar por uma abordagem do estudo das necessidades de informação e comportamento informacional;
- Sob a perspectiva arquivística;
- Estudo e análise de plataformas tecnológicas de acesso à informação

Recomendações

- Importância das TIC no contexto organizacional;
- Opção por um sistema deve conjugar necessidades funcionais, tecnológicas ou operacionais e estruturais;
- Consciencialização da necessidade de mudança – valor estratégico e valor acrescentado às organizações;

Obrigada!

Paula Moura