

# Carmen Delibes

Instituto Cervantes



## A Biblioteca Electrónica do Instituto Cervantes. Serviços e recursos.

O Instituto Cervantes é a instituição pública criada por Espanha em 1991 para a promoção e ensino da língua espanhola e das outras línguas co-oficiais - galego, catalão e basco - em todo o mundo e para contribuir na divulgação das culturas hispânicas no estrangeiro.

A Biblioteca do Instituto Cervantes de Lisboa pertence à Rede de Bibliotecas do Instituto Cervantes (RBIC), que é atualmente constituída por 61 bibliotecas, a maior rede de bibliotecas espanholas.

Todas as bibliotecas Cervantes recebem o nome de um Prémio Cervantes, o mais alto prémio literário na língua espanhola. A Biblioteca do Instituto Cervantes em Lisboa foi criada em 1993 e recebeu o nome de Gonzalo Torrente Ballester em 2005. José Saramago participou na cerimónia.

Dispõe de uma coleção bibliográfica de cerca de 40.000 livros. É uma referência fundamental em Portugal para aqueles que desejam ter acesso a toda a informação e em qualquer suporte (livros, revistas, materiais audiovisuais, etc.) sobre Espanha e América Latina, bem como servir de apoio ao ensino e aprendizagem do espanhol.

A biblioteca número 61 é a biblioteca digital, a biblioteca electrónica.

A biblioteca electrónica é um conjunto de recursos e serviços online do Instituto Cervantes. Encontra-se acessível 24 horas por dia, 365 dias por ano, de qualquer lugar, em qualquer altura, em qualquer dispositivo, sendo apenas necessário uma ligação à Internet.

Através da biblioteca electrónica podem ser emprestados e podem ser lidos livros digitais, pode-se ouvir música e livros áudio, e aceder a recursos electrónicos tais como bases de dados, dicionários, imprensa, enciclopédias e diretórios.

A biblioteca electrónica oferece também, entre os seus serviços, um clube de cinema virtual, e dois clubes de leitura online virtuais, sendo um sobre obras de destaque da literatura espanhola e latino-americana, e o outro para estudantes e professores de literatura espanhola.

Nesta breve palestra iremos mostrar os links a estes recursos e serviços e iremos convidá-lo/a a consultar os nossos cursos de espanhol, a conhecer as coleções da nossa Biblioteca e as nossas atividades culturais. Esperamos que nos visitem novamente e que solicitem o nosso cartão da Biblioteca e/ou o cartão da Biblioteca Digital do Instituto Cervantes.

# Juliana Rodrigues Alves

Museu de História Natural e da Ciência da  
Universidade do Porto (MHNC-UP)



## Avaliação como ferramenta para melhoria na gestão de coleções

A capacidade de aperfeiçoar a gestão de coleções é um desafio no quotidiano de instituições que têm património musealizado devido a sobrecarga de atividades e poucos recursos humanos e financeiros. E como melhorar? Este diálogo tem como finalidade refletir sobre o uso da avaliação como ferramenta do processo de melhoria contínua que podemos utilizar como uma bússola para encontrar o RUMO na gestão de coleções.

# Kathrin Grotz

Deputy Director, Institute for Museum  
Research, Staatliche Museen zu Berlin -  
Preussischer Kulturbesitz



## Impact through self-evaluation: an idea from Finland makes a start in Europe

MOI! (Museums of Impact) is a European collaborative project involving 11 partners from 8 European countries, co-funded by the Creative Europe program of the European Union. It links the widely discussed question of the impact and social relevance of museums with the potential for self-reflection and the readiness for strategic change that already exists in museums.

"When you have a strategy, you will have impact" is the basic assumption from which the entire project logic of MOI! can be derived. This means that once museums are encouraged and guided to develop strategically with the help of continuous self-evaluation, an increase of their social impact will be a natural secondary effect. For this purpose, the project has been developing a specific practice instrument: namely, a self-evaluation framework in the form of specific sets of questions divided into modules and action guidelines for the in-house implementation of these evaluation processes.

The MOI! Framework, derived from an earlier version by the Finnish Museum Agency Museovirasto, has been rolled up at European level by the project partners, one of them being the Institute of Museum Research in Berlin. The Framework is designed to help museums to critically examine and discuss their work, self-assess and reorient their performance according to their own strengths and strategies, and thus further develop their capabilities. By the end of 2022, the Framework will be available throughout Europe and in seven languages via the platform of NEMO - the Network of European Museum Associations.

# Pedro Ángeles Jiménez

Universidad Nacional Autónoma de México  
(UNAM) | ICOM México -CIDOC



## Calidad o la cola de la serpiente en el sueño del eterno retorno

Partimos de un presupuesto capital: en los tiempos que corren y desde hace algunas décadas, vivimos una transformación social y tecnológica de proporciones inimaginables. Este cambio, para las comunidades LAM, proviene de la implementación de la web como una herramienta dúctil, necesaria, cotidiana y que puede incidir cada uno de los procesos de trabajo cotidiano que involucran a las organizaciones de la memoria, a tal punto que ya no bastan inventarios o catálogos automatizados pues nuestras audiencias quieren, al lado de la información de los objetos, la mejor calidad en el bien digitalizado.

La pregunta es si las organizaciones de la memoria nos preguntamos a profundidad respecto a si generamos representaciones de conocimiento acordes al complejo entramado en el que se ubican nuestras colecciones y objetos, y si ese aspecto se refleja en la capacidad que tenemos para estructurar datos y mantenerse dentro de los estándares, ya no solo aquellos que son particulares a la gestión o a la descripción del patrimonio cultural, sino a aquellos estándares que la misma web propone para que nuestra información publicada sea útil a la innovación, al trabajo de investigación o para servir a la educación y a la recreación de quienes tienen acceso a las tecnologías de la información

En la cola de la serpiente se encuentran las preocupaciones respecto a los proyectos de digitalización, a la ecología de medios tecnológicos para expresar los datos, a sistemas que implementan desde recursos sencillos y aptos para realidades en un extremo de la brecha digital tanto para quienes están del otro lado, innovando, investigando, proponiendo y en todo esto contamos que un recurso, el de la inteligencia humana, tiene sus propias limitaciones.

El ciclo de mejora continua debe entonces pulir el norte de todos los esfuerzos y controlar la calidad de la digitalización es un problema pequeño cuando miramos que el control de calidad es necesario, pero añade costos y complejidad a nuestras aspiraciones.

¿Qué hacer en este sueño del eterno retorno? Analicemos el problema y aspiremos a encontrar caminos y soluciones.

# Graça Filipe

HTC- CFE UC – NOVA FCSH



## Por sistemas de informação museal facilitadores de museus inclusivos, acessíveis e com a participação de diversas comunidades

A definição de estratégia e a planificação museológica constituem um dos processos indispensáveis à criação ou à reformulação e ao funcionamento de um museu, qualquer que seja a entidade que determina a sua existência, o promove ou o tutela.

Considera-se que esse processo é gerador de critérios de avaliação do museu ou, através da análise da sua acção, de avaliação da entidade de tutela.

Através de uma missão específica e de uma inerente visão de futuro, cada museu explicita a sua razão de ser, relevância e serviço que presta à sociedade.

Ligando este sintetizado quadro metodológico, fundamentado em bibliografia museológica, à prática experienciada no contexto museal, reflectirei sobre a importância da política de colecções e da política de documentação, vistos como eixos indissociáveis de programação museológica.

Analisarei vários aspectos que tornam aqueles eixos de programação fundamentais às várias funções museológicas e que potenciam sistemas de informação museal facilitadores de museus inclusivos, acessíveis e comprometidos com a participação de diversas comunidades.

# Patrícia Costa

Instituto Superior de Engenharia do  
Porto (ISEP)



## O Museu do ISEP e o Sistema de Gestão da Qualidade

O Museu do Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), criado em 1999, é herdeiro de um importante acervo de instrumentos e modelos científicos comprados na sua grande maioria no século XIX, onde a componente experimental era um elemento fundamental para a formação dos estudantes.

A partir de 2011 o Museu passou a integrar no Sistema de Gestão de Qualidade do Instituto Superior de Engenharia do Porto pela Norma ISO:9001, iniciando a conceção de um Sistema documental (constituído por procedimentos, instruções de trabalho e impressos), tendo como base a sua missão - *Reunir, em benefício da comunidade, bens culturais, materiais e imateriais, representativos da evolução do ensino industrial, destacando o seu contributo para o desenvolvimento nacional.*

O objetivo principal foi a regulamentação de todo o funcionamento do serviço, de forma a definir metodologias de acesso ao acervo por parte dos utilizadores e descrever as principais atividades internas desenvolvidas, assegurando assim a divulgação do património cultural e científico que o Museu tem à sua guarda.

Toda a atividade está sistematizada num descritivo de processo, onde estão indicadas as entradas/inputs, atividades, saídas/outputs, objetivos, procedimentos/documentos aplicáveis, atividades e a respetiva motorização/medição através de vários indicadores previamente estabelecidos.

Para além da atividade museológica, estão inseridos no sistema toda a atividade desenvolvida no Arquivo Histórico e no Acervo Bibliográfico Antigo, ambos sob tutela do museu.

Em conclusão, a implementação de um sistema de gestão da qualidade num museu, ou em instituição similar, implicará sempre um elevado empenho da equipa técnica e dos órgãos de gestão, contribuindo assim para a salvaguarda de todos bens culturais, para a melhoria contínua do serviço prestado e para a satisfação das partes interessadas.

# Maria José Santos

Museu Municipal de Penafiel



## A implementação do SIADAP no Museu Municipal de Penafiel: uma oportunidade de melhoria contínua num processo em constante evolução

A implementação do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública, orientado para o estabelecimento de objetivos, respetivas metas de cumprimento e de superação, obrigou-nos a uma profunda reflexão, enquanto dirigentes técnicos, e a uma mudança de paradigma na componente avaliativa dos serviços públicos e na forma de a encarar. Se, por um lado, o estabelecimento de quotas máximas nas classificações de desempenho se revelou, desde logo, um fator negativo do novo sistema, por outro lado, a nova metodologia de avaliação focada nos indicadores de desempenho veio acentuar a necessidade de um efetivo planeamento a médio prazo, partindo de uma análise crítica do ponto de situação dos serviços e da definição de objetivos gerais que poderiam contribuir para uma melhoria dos mesmos, refletindo-se necessariamente nos objetivos de avaliação individual dos colaboradores. Sob esta perspetiva, considerámos que o SIADAP poderia vir a constituir-se como uma ferramenta orientadora das equipas, potenciando a implementação de novos procedimentos que pudessem concretizar uma evolução favorável e efetiva ao nível da eficiência, da eficácia e da qualidade. Apresentaremos assim, sob esta ótica, a metodologia de implementação do SIADAP no Museu Municipal de Penafiel, partilhando o seu desenvolvimento e a forma como, em processo contínuo e empírico, o temos vindo a adaptar às circunstâncias dos ciclos de avaliação, procurando melhorar a sua aplicação prática. Cientes das limitações que impõe, procurámos ao longo dos últimos anos focar-nos sobretudo nas suas vantagens e na forma como pode ser utilizado na gestão interna do museu, dos seus recursos, das suas atividades e das suas coleções. A necessidade de criar novas ferramentas de monitorização, decorrente da implementação do SIADAP, acabou por constituir uma oportunidade de recolha regular de documentação de suporte à gestão quotidiana e de apoio à decisão, traduzindo-se, por exemplo, na sistematização de dados fundamentais para tratamento estatístico de informação, e conduzindo assim a um conhecimento mais aprofundado da realidade dos serviços e da sua potencial capacidade de evolução.

# Filipa Medeiros

Museu Calouste Gulbenkian



## **Gestão da qualidade e indicadores de desempenho em museus: que desafios e oportunidades? A experiência do Museu Calouste Gulbenkian**

Partindo da experiência do Museu Calouste Gulbenkian, esta comunicação pretende contribuir para o atual e premente debate sobre a avaliação e gestão da qualidade em instituições de memória, bem como sobre o importante papel da documentação e da gestão da informação nos processos de avaliação e melhoria contínua. Dão-se a conhecer os contornos gerais e requisitos de funcionamento de um sistema de gestão da qualidade em museus, com base na norma ISO 9001 (2015). Identificam-se e analisam-se, sumariamente, cada uma das suas componentes e das suas múltiplas e variadas inter-relações. Examinam-se os principais mecanismos de monitorização e reporte das atividades e recursos abrangidos pelo sistema, com especial destaque para o planeamento baseado no risco e nas oportunidades (análise SWOT), o plano detalhado de objetivos e, ainda, a revisão anual pela gestão. Sistematizam-se, de igual modo, os procedimentos que dão corpo a todo o sistema implementado e que constituem o garante do seu correto e eficiente funcionamento. Paralelamente, é apresentado um conjunto de indicadores de reporte e de indicadores operacionais que auxiliam a monitorização dos resultados das várias atividades e projetos em curso e que constituem ferramentas de apoio à tomada de decisão. Por fim, partilham-se alguns projetos de melhoria contínua na área da disponibilização e disseminação de coleções de arte em ambiente web, ao mesmo tempo que se salientam os desafios e oportunidades por eles proporcionados no âmbito da importância da avaliação em instituições de memória.