

1 2 9 0



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Leonor Faria Calvão Borges

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM
INSTITUIÇÕES PARLAMENTARES
ESTUDO DE CASO NO PARLAMENTO PORTUGUÊS

Tese no âmbito do Doutoramento em Ciência da Informação,
orientada pela Professora Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá
Moscoso Marques e apresentada ao Departamento de Filosofia,
Comunicação e Informação da Faculdade de Letras

setembro de 2022



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Leonor Faria Calvão Borges

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM
INSTITUIÇÕES PARLAMENTARES
ESTUDO DE CASO NO PARLAMENTO PORTUGUÊS

Tese no âmbito do Doutoramento em Ciência da Informação,
orientada pela Professora Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá
Moscoso Marques e apresentada ao Departamento de Filosofia,
Comunicação e Informação da Faculdade de Letras

setembro de 2022

À memória de meu pai

Sumário

| | |
|---|------------|
| Agradecimentos | vii |
| Resumo | ix |
| Palavras chave | x |
| Abstract | xi |
| Keywords..... | xii |
| Lista de siglas e acrónimos..... | xiii |
| Índice de gráficos | xv |
| Índice de quadros | xvii |
| Índice de figuras | xviii |
| Índice de tabelas | xx |
| Introdução | 1 |
| PARTE 1 – QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL | 6 |
| Capítulo 1 – Parlamentarismo e serviços de informação parlamentares..... | 7 |
| 1.1 – Breve contextualização do parlamentarismo | 7 |
| 1.2 – Origem, caraterização e evolução dos arquivos, bibliotecas e serviços de informação/investigação | 9 |
| 1.3 – Os serviços de informação da Assembleia da República | 36 |
| 1.3.1 – Arquivo Histórico Parlamentar..... | 37 |
| 1.3.2 – Biblioteca..... | 42 |
| 1.3.3 – Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar..... | 51 |
| Capítulo 2 – Da informação à sua mediação no âmbito da Ciência da Informação | 55 |
| 2.1 – A Informação, objeto de estudo da Ciência da Informação..... | 55 |
| 2.2 – A mediação da informação: origem e breve evolução do conceito | 64 |
| 2.3 – A Mediação e os seus contextos na Ciência da informação | 69 |
| 2.4 – Mediar a informação nos Serviços de Informação | 82 |
| Capítulo 3 – Dos estudos de utilizadores à qualidade dos serviços de informação | 92 |
| 3.1 – Do leitor ao prosumidor | 92 |
| 3.2 – Dos estudos de utilizadores aos estudos sobre experiência da informação: origem, definições e conceitos..... | 97 |
| 3.3 – Modelos e teorias | 119 |
| 3.4 – Qualidade e valor dos serviços de informação | 131 |
| Capítulo 4 - As Necessidades de Informação de Parlamentares: entre a teoria e a <i>praxis</i> | 140 |

| | |
|--|------------|
| 4.1 – Estudos publicados | 140 |
| 4.2 – A <i>Praxis</i> nos serviços de informação parlamentares | 161 |
| PARTE 2 – ESTUDO EMPÍRICO | 171 |
| Capítulo 5 – Metodologia | 172 |
| 5.1 – Objetivos da investigação | 173 |
| 5.2 – Desenho da investigação | 174 |
| 5.3 – Pesquisa Bibliográfica | 176 |
| 5.4 – Paradigma Pragmático | 181 |
| 5.5 – Triangulação metodológica | 183 |
| 5.6 – Métodos mistos | 185 |
| 5.7 – Estudo de caso | 186 |
| 5.7.1 – Apresentação do estudo de caso | 188 |
| 5.7.1.1 – Técnicas de Recolha de dados | 199 |
| 5.7.1.2 – Análise Documental | 200 |
| 5.7.1.3 – Questionário | 201 |
| 5.7.1.4 – Entrevista | 205 |
| 5.7.1.5 – Recolha de dados | 206 |
| Capítulo 6 – Apresentação dos resultados | 207 |
| 6.1 – Análise documental | 207 |
| 6.1.1 – Caracterização dos deputados | 207 |
| 6.1.2 – Funções dos deputados | 210 |
| 6.1.3 – Serviços de Informação da Assembleia da República | 214 |
| 6.1.3.1 – Arquivo Histórico Parlamentar | 214 |
| 6.1.3.2 – Biblioteca | 215 |
| 6.1.3.3 – Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar | 216 |
| 6.2 – Inquérito por questionário | 217 |
| 6.2.1 – Taxa de resposta | 217 |
| 6.2.2 – Caracterização dos inquiridos | 218 |
| 6.2.3 – Uso e necessidade de informação | 225 |
| 6.2.4 – Serviços de Informação da Assembleia da República | 230 |
| 6.2.4.1 – Nível de satisfação com os SIAR | 236 |
| 6.2.5 – Dados globais do bloco sobre Satisfação com os SIAR | 241 |
| 6.2.5.1 – Grau de Satisfação com os SIAR – cruzamento de variáveis | 243 |
| 6.2.4.1.1 – Idade | 243 |
| 6.2.4.1.2 – Habilitações literárias | 246 |
| 6.2.4.1.3 – Experiência parlamentar | 248 |
| 6.3 - Inquérito por entrevista | 250 |
| Capítulo 7 - Discussão | 258 |
| 7.1 – Necessidades de informação e comportamento informacional | 258 |
| 7.1.1 – Africa do Sul | 259 |
| 7.1.2 – Austrália | 260 |
| 7.1.3 – Inglaterra | 261 |
| 7.1.4 – Parlamento europeu | 261 |
| 7.2 – Serviços de informação parlamentares | 263 |
| 7.2.1 – África do Sul | 263 |
| 7.2.2 – Austrália | 263 |

| | |
|---|------------|
| 7.2.3 – Inglaterra..... | 264 |
| 7.3 – Satisfação com os serviços de informação parlamentares | 264 |
| 7.3.1 – África do Sul..... | 264 |
| 7.3.2 – Austrália..... | 264 |
| 7.3.4 – Inglaterra..... | 266 |
| 7.3.5 – Parlamento europeu | 266 |
| Conclusão | 268 |
| Fontes Manuscritas | 273 |
| Arquivo Histórico Parlamentar | 273 |
| Bibliografia..... | 274 |
| ANEXOS | 298 |
| Anexo 1 – Estudos de Necessidades de Informação e Comportamento informacional de parlamentares | 299 |
| Anexo 2 – Competências dos Órgãos da Assembleia da República de acordo com o respetivo Regimento | 302 |
| Anexo 3 – Competências dos Serviços de Informação da Assembleia da República | 308 |
| Anexo 4 – Grupos de trabalho na XIII Legislatura | 311 |
| Anexo 5 – Questionário | 317 |
| Anexo 6 – Entrevista | 323 |

Agradecimentos

À minha orientadora Professora Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques, pelo rigor científico e apoio, conselhos e paciência gostaria de expressar o meu profundo agradecimento.

Aos meus colegas de turma (1.0) Ana Margarida Dias da Silva, Cristiana Freitas, Diogo Vivas, Jorge Revez, Leonor Lopes, Luís Corujo, Patrícia de Almeida e Sílvia Cardoso, a que se juntou, já no segundo ano, o Pedro Penteado, pelo companheirismo, amizade, e constante partilha e troca de ideias e informações. Sem eles o doutoramento não teria sido o mesmo.

Um agradecimento especial é, contudo, devido à Ana Margarida Dias da Silva, amiga de todas as horas, com quem partilhei as minhas dúvidas, angústias e alegrias.

Na Assembleia da República, ao Fernando Marques Pereira, então chefe de Divisão da DILP, pelo interesse e disponibilidade com que sempre me apoiou no desenvolvimento desta investigação.

Agradeço ainda a disponibilidade para a realização das entrevistas e correspondente troca de ideias da Diretora do Arquivo Histórico Parlamentar, Manuela Ferrão e da Diretora da Biblioteca Passos Manuel, Paula Granada.

A assessoria dos Grupos Parlamentares do BE, CDS-PP, PAN, PCP, PEV, PS e PSD foi essencial para o estabelecimento de contactos e divulgação dos questionários aos deputados. Devo ainda uma palavra de agradecimento à Clara Marques e Filomena Romano de Castro que me ajudaram nesta matéria.

À Carla Barroso e Margarida Cabral, minhas colegas de sala, que acompanharam o meu percurso, pela amizade e estimulante troca de ideias que pautaram as nossas conversas, bem como por todo o apoio na revisão e arranjo gráfico desta tese.

Finalmente, esta tese implicou o meu afastamento de muitas outras pessoas, a quem devo agradecimentos

Em primeiro lugar à minha mãe, irmãos, cunhados e sobrinhos, tantas vezes privados da minha companhia, que me souberam incentivar e ajudar neste percurso.

Aos meus amigos e colegas arquivistas.

A todos é devido um agradecimento profundo.

Resumo

A necessidade de informação para apoio à tomada de decisão em contexto parlamentar torna necessária uma avaliação do trabalho desenvolvido pelos Serviços de Informação parlamentares. A análise da mediação da informação exercida por esses serviços é reconhecida como uma medida de promoção e gestão da qualidade dos mesmos, e que nos conduziu à definição do nosso objeto de estudo: a mediação da informação nos serviços de informação da Assembleia da República portuguesa.

Esta tipologia de serviços enquadra-se e contextualiza-se no desenvolvimento das democracias ocidentais, destacando-se o seu papel fundamental para o desempenho das atividades parlamentares. Verifica-se que a análise da mediação nesse contexto é um fator crítico de sucesso dos mesmos. Identifica-se e sistematiza-se a evolução dos serviços de informação da Assembleia da República portuguesa.

Analisa-se o conceito de informação e mediação fazendo um enquadramento dos mesmos no âmbito da Ciência da Informação. Apresenta-se uma evolução do conceito de mediação, e analisa-se a forma como a mesma é exercida nos serviços de informação, destacando o papel exercido pelos profissionais da informação.

Considerando a avaliação dos serviços de informação como fundamental para a prossecução da sua missão, faz-se uma revisão crítica da literatura sobre o conceito de utilizador, desenvolvimento dos estudos de utilizador e avaliação da qualidade e valor dos serviços de informação, a que se junta uma identificação e análise de estudos sobre o tema na realidade parlamentar. Recolhe-se informação sobre a *práxis* desses serviços, sistematizando métodos, técnicas e tipos de estudos realizados.

Desenvolve-se um estudo de caso que analisa as necessidades de informação e comportamento informacional dos deputados, bem como a sua satisfação com os três serviços de informação da Assembleia da República portuguesa através do recurso a métodos mistos, devidamente enquadrados no paradigma pragmático.

Conclui-se pela centralidade da informação no contexto parlamentar, onde se exige uma multiplicidade de fontes e tipologias de informação, apresentadas atempadamente e de forma não partidária, como suporte à tomada de decisão. Os resultados demonstram o reconhecimento dessa centralidade por parte dos deputados, aferindo o seu comportamento informacional. É visível a exigência de produtos de análise de informação, no que se reconhece como uma mais-valia que estes serviços podem prestar à comunidade que servem.

Reconhece-se a necessidade de auscultação dos utilizadores dos serviços de informação como estratégia de gestão para a qualidade e de elaboração de estudos sobre o seu impacto.

Palavras chave

Serviços de informação parlamentares

Mediação da informação

Avaliação de serviços de informação

Qualidade dos serviços

Assembleia da República portuguesa

Abstract

The need for information to support decision-making in a parliamentary context makes it necessary to assess the work carried out by parliamentary Information Services. The analysis of the mediation of information carried out by these services is recognized as a measure to promote and manage their quality, led us to the definition of our object of study: the mediation of information in the information services of the Portuguese Assembly of the Republic.

This typology of services is framed and contextualized in the development of Western democracies, highlighting their fundamental role in the performance of parliamentary activities. It appears that the analysis of mediation in this context is a critical factor for their success. The evolution of the information services of the Portuguese Assembly of the Republic is identified and systematized.

The concept of information and mediation is analyzed by framing them within the scope of Information Science. An evolution of the concept of mediation is presented, and the way in which it is exercised in information services is analyzed, highlighting the role played by information professionals.

Considering the evaluation of information services as fundamental for the pursuit of its mission, a critical review of the literature on the concept of user, development of user studies and assessment of the quality and value of information services is carried out, followed by an identification and analysis of studies on the subject in the parliamentary reality, collecting information on the practice of these services, systematizing methods, techniques and types of studies carried out.

A case study is developed that analyzes the information needs and informational behavior of deputies, as well as their satisfaction with the three information services of the Portuguese Assembly of the Republic through the use of mixed methods, duly framed in the pragmatic paradigm.

It concludes by the centrality of information in the parliamentary context, where a multiplicity of sources and types of information are required, presented in a timely and non-partisan way, as a support for decision-making. The results demonstrate the recognition of this centrality by the deputies, measuring their informational behavior. The demand for information analysis products is visible, in what is recognized as an added value that these services can provide to the community they serve.

The need to listen to the users of information services is recognized as a management strategy for quality and to carry out studies on their impact.

Keywords

Parliamentary information services

Information mediation

Evaluation of information services

Quality of services

Assembly of the Portuguese Republic

Lista de siglas e acrónimos

ALA – American Library Association

AHP – Arquivo Histórico Parlamentar

AR – Assembleia da República

BE – Bloco de Esquerda

CDS-PP – Centro Democrático Social – Partido Popular

CIA – Conselho Internacional de Arquivos

CRP – Constituição da República Portuguesa

DAPLEN – Divisão de Apoio ao Plenário

DAR – Diário da Assembleia da República

DILP – Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar

DSC – Divisão de Secretariado às Comissões

ECPRD – European Center of Parliamentary Research and Documentation

ED – Estatuto dos Deputados

LOFAR - Lei de Organização e Funcionamento dos Serviços da Assembleia da República

PAN – Partido Pessoas, Animais, Natureza

PAR – Presidente da Assembleia da República

PCP – Partido Comunista Português

PEV – Partido Ecologista Os Verdes

PLC – Base de dados do Processo Legislativo Comum

PS – Partido Socialista

PSD – Partido Social Democrata

RAR – Regimento da Assembleia da República

RUSA - Reference and User Services Association

SIAR – Serviços de informação da Assembleia da República

Índice de gráficos

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1 - Data de criação das Bibliotecas parlamentares Europeias e Norte Americanas | 21 |
| Gráfico 2 - Tipo de publicações | 149 |
| Gráfico 3 - Distribuição cronológica dos estudos | 150 |
| Gráfico 4 - Tipo de parlamento estudado | 151 |
| Gráfico 5 - Distribuição geográfica dos parlamentos estudados | 151 |
| Gráfico 6 - Países estudados | 152 |
| Gráfico 7 - População inquirida..... | 154 |
| Gráfico 8 - Número de parlamentares inquiridos | 156 |
| Gráfico 9 - Taxa de resposta..... | 157 |
| Gráfico 10 - Técnicas de recolha de dados utilizadas | 158 |
| Gráfico 11 - Serviços de Informação Parlamentar que desenvolvem estudos em função das necessidades informativas dos parlamentares | 164 |
| Gráfico 12 - Quando se questionam os parlamentares, 2004 | 165 |
| Gráfico 13 - Serviços de informação que desenvolveram estudos sobre necessidades de informação nos últimos 5 anos - 2017..... | 167 |
| Gráfico 14 - Quando questionam os parlamentares, 2017..... | 168 |
| Gráfico 15 - Eleitos por Grupo Parlamentar..... | 194 |
| Gráfico 16 - Número de substituições por Grupo Parlamentar durante as 4 sessões legislativas da XIII Legislatura | 196 |
| Gráfico 17 - Inquiridos segundo o género | 218 |
| Gráfico 18 - Inquiridos segundo o grupo etário | 219 |
| Gráfico 19 - Inquiridos segundo o nível de escolaridade | 220 |
| Gráfico 20 - Inquiridos segundo o cargo que desempenham no grupo parlamentar.... | 221 |
| Gráfico 21 - Inquiridos que desempenham funções no grupo parlamentar segundo a função | 222 |
| Gráfico 22 - Inquiridos segundo os órgãos da Assembleia da República de que fazem parte | 223 |
| Gráfico 23 - Inquiridos segundo o número de legislaturas de que fizeram parte..... | 224 |
| Gráfico 24 - Inquiridos segundo o tipo de informação de que necessitam..... | 226 |
| Gráfico 25 - Inquiridos segundo o tipo de situação para que necessitam de informação | 226 |

| | |
|---|-----|
| Gráfico 26 - Inquiridos segundo os efeitos para que necessitam de informação | 227 |
| Gráfico 27 - Inquiridos segundo as fontes de informação que utilizam | 228 |
| Gráfico 28 - Inquiridos segundo os serviços a que recorrem para o desempenho do trabalho parlamentar | 229 |
| Gráfico 29 - Inquiridos segundo a forma como fazem o pedido de informação | 232 |
| Gráfico 30 - Inquiridos segundo a forma como gostariam de receber a informação ... | 232 |
| Gráfico 31 - Tipo de informação habitualmente solicitada pelos deputados | 233 |
| Gráfico 32 - Áreas temáticas das necessidades de informação | 234 |
| Gráfico 33 - Com que periodicidade recorre aos SIAR?..... | 235 |
| Gráfico 34 - Considera fácil aceder à informação disponibilizada pelos SIAR? | 235 |
| Gráfico 35 - Como considera a experiência global com os SIAR?..... | 236 |
| Gráfico 36 - Até que ponto os SIAR correspondem às suas expectativas?..... | 237 |
| Gráfico 37 - Qual a importância dos Serviços de Informação da Assembleia da República face às suas necessidades de informação?..... | 238 |
| Gráfico 38 - Conseguir pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição?..... | 238 |
| Gráfico 39 - Considera que os Serviços de informação da Assembleia da República fornecem informação equilibrada e imparcial? | 239 |
| Gráfico 40 - Considera que os Serviços de Informação da Assembleia da República respondem atempadamente aos pedidos que recebem?..... | 240 |

Índice de quadros

| | |
|---|-----|
| Quadro 1 - Arquivos Parlamentares Europeus: regulamentação, acervo e competências | 12 |
| Quadro 2 - Arquivos Parlamentares Norte-Americanos: regulamentação, acervo e competências | 18 |
| Quadro 3 - Origem e constituição das Bibliotecas Parlamentares Europeias..... | 22 |
| Quadro 4 - Origem e constituição das Bibliotecas Parlamentares Norte-Americanas ... | 25 |
| Quadro 5 - Origem dos Centros de Documentação / Serviços de investigação Parlamentares Europeus | 31 |
| Quadro 6 - Origem dos Centros de Documentação / Serviços de investigação parlamentares norte-americanos | 35 |
| Quadro 7 - Conceito de Mediação em Almeida Júnior: 2009 – 2015 | 75 |
| Quadro 8 - Utilizadores de serviços de informação | 96 |
| Quadro 9 - Sistematização da evolução dos estudos de utilizadores..... | 108 |
| Quadro 10 - Modelos de estudo relativos a necessidades de informação e comportamento informacional..... | 120 |
| Quadro 11 - Estudos e respetivos número de citações | 145 |
| Quadro 12 - Grelha de análise da legislação | 200 |
| Quadro 13 - Grelha de análise dos Relatórios de Atividades da AR..... | 200 |
| Quadro 14 - Grelha de análise de legislação | 201 |
| Quadro 15 - Grelha de análise de relatórios de atividades dos SIAR..... | 201 |
| Quadro 16 - Lista de perguntas nos questionários sobre serviços de informação parlamentares..... | 201 |
| Quadro 17 - Blocos do questionário | 204 |
| Quadro 18 - Formas de mediação nos SIAR | 255 |
| Quadro 19 - Estratégias de marketing dos SIAR..... | 257 |

Índice de figuras

| | |
|--|-----|
| Figura 1 - Sala de leitura da Biblioteca da Câmara dos Lordes | 28 |
| Figura 2 - Mapa de conceitos de informação | 59 |
| Figura 3 - Mapa de concepções da Ciência da Informação | 62 |
| Figura 4 - Compreensão e extensão do conceito de mediação | 68 |
| Figura 5 - Áreas da mediação em Ciência da Informação..... | 83 |
| Figura 6 - A tradicional mediação estendida de arquivistas..... | 88 |
| Figura 7 - A shared authority mediation model..... | 89 |
| Figura 8 - Estudos de Necessidades e Usos da Informação | 101 |
| Figura 9 - Modelo de metodologia de estudos de utilizadores em arquivo..... | 102 |
| Figura 10 - Estudos de Utilizadores em Arquivos..... | 104 |
| Figura 11 - Relação entre os conceitos de necessidade de informação, desejo, pesquisa e uso, adaptado de Gonzalez Teruel | 109 |
| Figura 12 - Compreensão das necessidades de Informação, de acordo com O'Brien & Greyson..... | 112 |
| Figura 13 - Modelo de comportamento informacional de Wilson | 114 |
| Figura 14 - Modelo de comportamento Informacional de Ford | 117 |
| Figura 15 - Modelo ELIS (everyday life information seeking) de Savolainen, 1995 .. | 118 |
| Figura 16 - Modelo descritivo de Wilson, 1981 | 122 |
| Figura 17 - Modelo de comportamento informacional de Ellis, 1989..... | 123 |
| Figura 18 - Modelo de procura da informação de Leckie, Pettigrew e Sylvain, 1996. | 124 |
| Figura 19 - Modelo expandido de comportamento informacional de Wilson..... | 125 |
| Figura 20 - Modelo de pesquisa da informação de Kulthau | 126 |
| Figura 21 - Modelo não linear de comportamento de pesquisa de informação de Foster, 2004 | 127 |
| Figura 22 - Modelo compreensivo de procura de informação de Johnson, 2001..... | 127 |
| Figura 23 - Modelo NEIM de necessidades de informação de Calva Gonzalez, 2004 | 128 |
| Figura 24 - Modelo e-Lit.pt, de Armando Malheiro da Silva..... | 130 |
| Figura 25 - Medição da qualidade versus Medição da satisfação | 133 |
| Figura 26 - Taxonomia de impacto. | 136 |
| Figura 27 - Rede citante-citado do corpus analisado..... | 148 |
| Figura 28 - Modelo de pesquisa de informação de Wilson, adaptado por Mostert & Ochola..... | 159 |

| | |
|---|-----|
| Figura 29 - Desenho da investigação..... | 175 |
| Figura 30 - Do paradigma aos métodos e técnicas | 175 |
| Figura 31 - Quatro paradigmas | 182 |
| Figura 32 - Contínuo quantitativo-qualitativo em investigação educativa..... | 184 |
| Figura 33 - Autores e foco de orientação na definição de métodos mistos | 185 |
| Figura 34 - The history and evolution of case study research | 187 |
| Figura 35 - Organograma dos Serviços da Assembleia da República – XIII Legislatura | 198 |
| Figura 36 - Evolução do número de utilizadores e páginas visualizadas das quatro bases de dados do AHP | 215 |
| Figura 37 - Pedidos de informação respondidos pela DILP 2008-2018..... | 217 |
| Figura 38 - Nível de satisfação com a biblioteca do parlamento australiano: 2007-2017 | 265 |

Índice de tabelas

| | |
|---|-----|
| Tabela 1 - Evolução da composição por género na XIII Legislatura | 195 |
| Tabela 2 - Evolução da composição por média etária na XIII Legislatura | 195 |
| Tabela 3 - Evolução da composição por faixa etária na XIII Legislatura | 196 |
| Tabela 4 - Distribuição dos deputados efetivos por partido e género | 207 |
| Tabela 5 - Distribuição dos deputados efetivos por grupo etário | 208 |
| Tabela 6 - Média etária dos deputados efetivos por partido político..... | 208 |
| Tabela 7 - Distribuição dos deputados efetivos por grupo profissional | 209 |
| Tabela 8 - Taxa de resposta por grupo parlamentar | 218 |
| Tabela 9 - Inquiridos segundo a profissão | 220 |
| Tabela 10 - Inquiridos segundo o grupo profissional | 221 |
| Tabela 11 - Áreas de coordenação dos inquiridos | 222 |
| Tabela 12 - Inquiridos segundo o número de órgãos da AR de que fazem parte | 224 |
| Tabela 13 - Inquiridos segundo o número de tipos de informação de que necessita ... | 225 |
| Tabela 14 - Inquiridos segundo a periodicidade com que necessitam de informação . | 227 |
| Tabela 15 - Inquiridos segundo o número de fontes de informação a que recorrem ... | 228 |
| Tabela 16 - Inquiridos segundo a forma de conhecimento dos SIAR | 230 |
| Tabela 17 - Inquiridos segundo os SIAR a que recorrem | 231 |
| Tabela 18 - De que forma se mantém ao corrente sobre os produtos e serviços dos SIAR | 236 |
| Tabela 19 - Dados globais do bloco SIAR – Frequências percentuais..... | 241 |
| Tabela 20 - Respostas ao Bloco Satisfação com os SIAR..... | 242 |
| Tabela 21 - Consideração da experiência global com os SIAR por faixa etária | 244 |
| Tabela 22 - Importância dos SIAR face à sua necessidade de informação por faixa etária | 245 |
| Tabela 23 - Grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR por faixa etária | 245 |
| Tabela 24 - Experiência global com os SIAR por nível de ensino..... | 246 |
| Tabela 25 - Importância dos SIAR face às necessidade de informação por nível de ensino..... | 247 |
| Tabela 26 - Grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR por nível de ensino..... | 248 |
| Tabela 27 - Experiência global com os SIAR por experiência parlamentar | 249 |

| | |
|---|-----|
| Tabela 28 - Importância dos SIAR face às necessidades de informação por experiência parlamentar | 249 |
| Tabela 29 - Grau de satisfação com os SIAR por experiência parlamentar | 250 |
| Tabela 30 - Estatística de utilização dos SIAR..... | 252 |

Introdução

Na sociedade do conhecimento, a informação como apoio à tomada de decisão é um “recurso” fundamental a que as pessoas e/ou organizações recorrem para prossecução dos seus objetivos.

Esta centralidade da informação que conduz ao conhecimento é a razão de ser dos serviços de informação na atualidade, onde a mesma, independentemente do seu suporte, é adquirida/capturada, avaliada, organizada e representada para tornar possível o acesso aos seus utilizadores.

A mediação exercida por estes serviços entre a informação e os cidadãos que dela necessitam, é feita em vários contextos, desde a captura à sua organização e representação e serviço de referência, tradicional ou virtual.

Mediar informação é assim um objetivo estratégico a que os serviços e profissionais de informação recorrem para desempenho da sua missão. A adequação dessa mediação revela-se na demonstração do seu valor, qualidade dos serviços prestados, satisfação dos seus utilizadores e impacto gerado.

No contexto parlamentar, onde existe um ambiente informacional complexo, a exigência de informação para o processo legislativo, que possa ser simultânea e livremente escrutinada pelos cidadãos, bem como a necessidade de fiscalizar a atividade governamental é essencial ao desempenho dessas funções.

Essa exigência de informação traduz-se na existência de vários serviços de informação, assim como de plataformas e bases de dados da atividade parlamentar e processo legislativo normalizadas e centralizadas, exigindo ainda a atividade de fiscalização o acesso, análise e criação de produtos informativos à disposição dos parlamentares para uso na sua atividade.

Assim, e no caso das instituições parlamentares, a mediação é também ela um fator crítico de sucesso, exigindo assim um estudo adequado a este tipo de serviços de informação tão especializados, que devem servir de forma rápida, imparcial e fiável os seus utilizadores preferenciais os parlamentares.

Considerando o papel fundamental que a mediação desempenha no âmbito da Ciência da Informação, a sua análise pareceu-nos basilar para resposta a nossa pergunta de partida:

Em que medida a mediação da informação exercida pelos serviços de informação parlamentares satisfaz as necessidades de informação dos parlamentares?

Na ausência de qualquer estudo sobre os serviços da informação na Assembleia da República portuguesa, optámos, portanto, nesta investigação por analisar os três serviços de informação comumente estabelecidos nas instituições parlamentares, num estudo que se pretende exploratório.

Analisar e medir essa capacidade levanta alguns problemas relativos à abertura ou não dos serviços, e possibilidade de inquirir os próprios parlamentares, sujeitos a inúmeros pedidos de informação e inquéritos sobre os mais variados assuntos.

Sendo a unidade de análise a Assembleia da República portuguesa estabelecemos como objetivo principal identificar e compreender a mediação da informação que os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa desempenham para uso dos parlamentares.

Estes serviços têm sido objeto de pouca investigação científica nacional, considerando-se assim da maior relevância a sua realização, que se justifica também com a experiência profissional pessoal nestas áreas da autora desta Tese.

Analisar como é que os serviços de informação parlamentares contribuem para a excelência da atividade parlamentar parece-nos um tema profícuo e necessário, numa época em que o valor e impacto destes serviços são continuamente postos em causa, obrigando a um esforço de sistematização desses contributos.

Já os objetivos específicos destinam-se a aprofundar essa investigação, formulando pontos da análise que ora se pretende desenvolver.

Assim, e dada a circularidade dos temas entre si, optámos por:

- Analisar a mediação como conceito operativo da Ciência da Informação e problematizar a sua compreensão nos serviços de informação;
- Investigar a evolução conceptual dos estudos de utilizadores como fonte para a nossa investigação;
- Identificar os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa responsáveis pela mediação da informação e verificar as fontes de informação a que recorrem;
- Identificar e caracterizar o perfil dos parlamentares da XIII Legislatura e compreender a utilização que fazem dos produtos e serviços colocados à sua disposição;
- Caracterizar os canais de informação utilizados para aceder, tratar e difundir a informação nos serviços de informação, analisando a influência do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) no processo de mediação informacional;

- Averiguar o grau de satisfação com os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa.

A investigação está dividida, do ponto da vista da estrutura, em duas partes interrelacionadas entre si.

A primeira parte do estudo, relativa ao Estado da Arte, permitiu que se enquadrasse teoricamente o tema genérico da investigação.

Para que esse enquadramento fosse bem conseguido, percorremo-lo através de 4 temas - a origem e desenvolvimento dos serviços de informação parlamentares, o papel da mediação nos serviços de informação, os estudos de utilizador e avaliação da qualidade e impacto e, finalmente, a identificação e análise de estudos de necessidades de informação de parlamentares - que se interligam entre si para responder à pergunta de partida desta investigação.

No primeiro capítulo faz-se um breve enquadramento do nascimento das instituições parlamentares.

Segue-se-lhe a análise e sistematização da evolução dos serviços de informação de instituições parlamentares em democracias ocidentais, por serem as que melhor se aproximam da história parlamentar portuguesa.

Detalham-se as três tipologias de serviços e identifica-se o seu aparecimento no tempo, caracterizando as suas tipologias, missões, produtos e serviços.

O capítulo conclui com a identificação e sistematização da evolução dos serviços de informação da Assembleia da República portuguesa.

No segundo capítulo são identificadas e problematizadas as noções de informação e mediação, fazendo um enquadramento das mesmas na ciência da informação.

Para o efeito, são colocadas em confronto definições de informação, fazendo uma leitura diacrónica das mesmas como objeto da Ciência da Informação.

Quanto à mediação, entendida como conceito operativo nesta investigação, dela é feito um breve enquadramento temporal, para, de seguida, analisar a forma como decorre nos serviços de informação.

Essa análise revela-se fundamental para o entendimento da sua função, bem como dos constrangimentos que a cercam, tornando-a um desafio para o profissional da informação.

O terceiro capítulo tem por objetivo perceber a forma como a Ciência da Informação analisa e estuda o seu mercado alvo - os utilizadores de informação.

Para tal, começa por analisar os termos usados para os definir, estruturando essa informação. Passa depois pela análise dos estudos de utilizadores, detalhando a sua evolução concetual, destinatários, objetivos, métodos, modelos e técnicas de recolha de dados.

O capítulo termina com a análise da literatura científica sobre avaliação da qualidade e valor dos serviços de informação como resultado objetivo dos estudos de utilizadores.

O quarto capítulo dedica-se à identificação e análise dos estudos de necessidades de informação e comportamento informacional realizados em instituições parlamentares.

Apresenta-se dividido entre a produção académica sobre o assunto e a realidade existente nos serviços, com recurso a uma fonte de informação - a rede de Centro Europeu de Investigação e Documentação (ECPRD).

Na produção académica, sistematizou-se a identificação da recolha da informação realizada, apresentando parlamentos, tipo de análises, população inquirida, métodos e técnicas desenvolvidos nos estudos e taxas de respostas.

Em relação à prática existente nos outros parlamentos (neste caso aqueles pertencentes à rede europeia) procurou-se sistematizar a informação relativa à sua existência nos parlamentos, nomeadamente no que respeita à periodicidade, tipo de análise e métodos e técnicas desenvolvidos, fazendo um contraponto com a informação recolhida em estudos académicos.

A segunda parte do estudo é dedicada ao estudo empírico realizado na Assembleia da República portuguesa.

Inicia-se com o quinto capítulo, dedicado à metodologia do estudo que nos propusemos, identificando os seus objetivos gerais e específicos e o desenho desta investigação.

Nesse sentido são analisados o paradigma que nos norteou (o pragmático), a triangulação metodológica que o mesmo permite, que considerámos essencial para o desenvolvimento do nosso estudo empírico, a utilização de métodos mistos, consequência dessa mesma triangulação e, finalmente a identificação e apresentação do estudo de caso concretizado no nosso estudo empírico.

O sexto capítulo é dedicado à apresentação dos resultados das várias técnicas de recolha de dados usadas, subdividindo-se na análise documental, no inquérito por questionário e inquérito por entrevista. Na análise dos resultados do inquérito por questionário, foi ainda estudada a influência das variáveis idade, nível de habilitação

literária e tempo de serviço parlamentar na necessidade e satisfação com os três serviços de informação parlamentares.

Finalmente, no sétimo e último capítulo, é apresentada a discussão dos resultados, comparando-os com trabalhos académicos destacados na África do Sul, Austrália, Inglaterra e Parlamento Europeu. Para o efeito, subdividimo-lo em necessidades de informação e comportamento informacional, serviços de informação parlamentares, grau de satisfação com os mesmos e a mediação exercida pelos mesmos colocados ao serviço da atividade parlamentar.

O estudo apresenta depois a sua conclusão e recomendações.

PARTE 1 – QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

Capítulo 1 – Parlamentarismo e serviços de informação parlamentares

Este capítulo pretende caracterizar as instituições parlamentares ocidentais, desde as suas origens até aos nossos dias, e contextualizar os serviços de informação aí criados para resposta de necessidades sentidas pela instituição no seu todo e pelos os parlamentares, em específico.

Percorrendo as tipologias, destinatários, organização, funções e desenvolvimento desses serviços, que se problematizam, faz-se o necessário contraponto com os serviços de informação da Assembleia da República, nosso objeto de estudo.

1.1 – Breve contextualização do parlamentarismo

Os ideais iluministas, percussores (e fundadores) das revoluções liberais ocidentais dos séculos XVIII e XIX, contribuíram decisivamente para uma alteração política e social por toda a Europa.

De facto, a redefinição do poder político pondo em causa o princípio da autoridade e fazendo a apologia da liberdade (Vargues & Ribeiro, 1993), conduziu à instituição da democracia representativa.

Assim, com a eclosão das revoluções Americana (1776) e Francesa (1789), procedeu-se à “incorporação da cidadania nos processos políticos e mecanismos de tomada de decisões, sobretudo através das eleições” (Freire, 2015, p. 21), permitindo uma revolução de tamanho (Freire, 2014 e 2015), coincidente com a “passagem do modelo de democracia de assembleia (...) para as unidades políticas de grande dimensão” (Freire, 2015, p. 28).

Contudo, os parlamentos nascidos desta primeira vaga de democratização (Huntington, 1991, citado por Freire, 2015, pp. 26-27), na qual Portugal se insere, dispunham ainda, na sua maioria, de sistema bicameral, com uma primeira câmara mais elitista e reservada, de uma forma geral, a membros da aristocracia nomeados pelo poder régio (Best, & Cotta 2004; Magone, 2004; Freire, 2014), e a segunda constituída por representantes eleitos pelo povo (*House of Representatives*, na tradição anglo-saxónica), cuja legitimidade se baseava na soberania popular exercida através do voto e que ali exerciam um papel mediador entre os seus representados e o executivo.

Tratava-se, no início, de uma reunião de dignatários, “pequena e elitista, com uma ligação muito fluída e próxima do governo” (Leston-Bandeira & Tibúrcio, 2015, p. 79)

cuja evolução ao longo do século XIX e XX se fez mediante o despoletar de novas revoluções desta feita de escala – com a progressiva abertura do sufrágio - e, sobretudo, de âmbito, com a expansão das funções do estado (estado social) e a consequente profissionalização política (Dahl, 1996, citado por Leston-Bandeira & Tibúrcio, 2015, p. 77).

A caracterização socioeconómica dos parlamentares europeus ao longo dos séculos XIX e XX (Best & Cotta 2004) permite-nos constatar que, de uma forma geral, possuem instrução de nível superior, o que certamente terá beneficiado o desempenho de funções no parlamento.

A instituição parlamentar foi evoluindo no sentido de uma maior participação cidadã (*public engagement*) e, com a transição para o século XXI, o foco da atividade parlamentar altera-se definitivamente do executivo para o cidadão, tornando-se uma instituição mediadora e integradora de mecanismos de democracia participativa.

Posicionando-se cronologicamente na 3.^a vaga das revoluções democráticas estabelecida por Samuel Huntington (Huntington, 1991, citado por Robinson & Hyde, 1998, pp. 2-4), Robinson segue os 4 níveis de desenvolvimento democrático mundial estabelecidos por Nelson Polsby (Polsby, 1975, citado por Robinson & Hyde, 1998, p. 4), tipificando as respetivas necessidades de informação, e serviços disponíveis, a saber:

1) Parlamento *rubber stamp*, onde as necessidades de informação são quase nulas, esperando-se dos parlamentares a sua adesão acrítica à legislação proposta pelo executivo;

2) Parlamento emergente, já com necessidades reais de informação para participação. Caracterizam-se por criar e/ou aumentar serviços de informação (bibliotecas ou serviços de pesquisa), que coletam materiais sobre assuntos correntes e de interesse nacional. Possibilidade de estabelecimento de pessoal de apoio permanente às comissões parlamentares;

3) Parlamento informado, em que os representantes podem propor iniciativas legislativas. Nestes parlamentos, as suas bibliotecas ou serviços de investigação têm um pequeno quadro de pessoal especializado, e fornecem serviços de referência, relatórios sobre assuntos específicos tratados na legislatura e serviço de *clipping*;

4) Parlamento transformador, no qual os seus membros podem fazer alterações à legislação emanada pelo executivo, desenvolver políticas públicas, bem como apresentar iniciativas legislativas especializadas e aprová-las. Os serviços prestados pelos seus serviços de informação envolvem a existência de uma grande coleção especializada,

possibilidade de recolha de informação multicanal, um quadro fixo alargado de pessoal especializado dedicado exclusivamente ao fornecimento de informação. Assiste-se ainda ao aparecimento de capacidade de análise e investigação a nível partidário, através da especialização e profissionalização do pessoal afeto a cada Grupo Parlamentar.

Para fazer face à crescente especialização das funções executivas e legislativas, é indiscutível a necessidade de aceder a informação para apoio à tomada de decisão, matéria aliás à qual a academia e as próprias instituições parlamentares e governamentais têm dedicado linhas de investigação.

A variedade, âmbito e metodologia dos estudos englobam desde a perspetiva genérica do parlamentar bem informado, para o qual, como terá indicado Thomas Jefferson, não há assunto que não possa ser objeto da sua análise (Jefferson, citado por Lerner, 1999, p. 118), como estudos específicos sobre gestão de conhecimento e tomada de decisão (Gigerenzer, 2001; Wu, 2008; Oliver, Lorenc & Innvaer; 2014) e análise de processos de tomada de decisão em sede parlamentar ou governamental (Robinson & Wellborn, 1991; Hallsworth, M, Parker & S, Rutter, J, 2011; Watt, 2016).

Se a constatação óbvia é a de que a informação desempenha um papel fundamental no processo de tomada de decisão, Robinson identifica ainda 4 funções para a informação legislativa: tomar decisões informadas permite o estabelecimento de melhores políticas públicas, possibilidade de chegar a consensos, legitimidade parlamentar e reforço da posição do parlamento no processo político (Robinson & Hyde, 1998, pp. 15-16).

É para responder às necessidades de informação inerentes ao desempenho do cargo que surgem e se desenvolvem os serviços de informação parlamentares.

1.2 – Origem, caracterização e evolução dos arquivos, bibliotecas e serviços de informação/investigação

As revoluções liberais que eclodiram na Europa e Estados Unidos da América entre os séculos XVIII e XIX alteraram profundamente as estruturas do antigo regime. De facto, no seio das monarquias absolutistas, e através de conturbados processos político-sociais surgem as novas instituições parlamentares onde o poder legislativo é separado do poder real (até então única forma de legislar) ou, no caso francês ou norte-americano, as revoluções alteram por completo o sistema político, transformando-se em Repúblicas.

Instituições novas ou, nalguns casos, reformuladas, vão desde logo registar, arquivar e colecionar documentação dando origem a dois serviços de informação: os arquivos e as bibliotecas.

Dos arquivos¹ criados e previstos desde cedo nas instituições parlamentares, não há, que conheçamos, nenhum estudo sistematizado. O facto não é de estranhar por se tratar de arquivos correntes e, portanto, vistos como serviços administrativos de apoio. Desses arquivos encontram-se notícias nas atas das sessões plenárias ou em regulamentação aprovada dos serviços legislativos, podendo incluir, como é natural à época, tipologias documentais a ser elaboradas, bem como tipos de registo dessa documentação².

Tendo os arquivos evoluído de forma variada, em termos gerais, com a institucionalização de arquivos históricos a dar-se em finais do século XIX, princípios do século XX, apresenta-se a análise deste serviço de informação a partir dessa data.

Assim, quanto ao seu acervo (quadros 1 e 2), e para além da documentação de todas as instituições parlamentares que existiram ao longo do tempo em cada país, alguns países referem possuir ainda:

- Documentação de organismos sob a alçada do parlamento (Dinamarca, Portugal e Suécia);
- Documentação relativa às eleições legislativas (Dinamarca, Espanha, Finlândia, Irlanda, Luxemburgo e Portugal);
- Arquivos pessoais de parlamentares (Bélgica, Estados Unidos, França, Irlanda, Itália, Portugal e Reino Unido).

Um número apreciável de parlamentos refere coleções em diferentes suportes, com destaque para as fotografias, desenhos, registos áudio e audiovisuais (Alemanha, Áustria, Canadá, Estados Unidos da América, Espanha, Finlândia, França, Islândia, Irlanda, Itália, Noruega, Portugal, Reino Unido e Suécia), facto a que não é estranha a progressiva abertura dos trabalhos parlamentares e transmissão televisiva e/ou *online* dos debates em sede de plenário e comissões.

Quanto à sua organização e regulamentação, cinco países indicam expressamente que ao arquivo parlamentar não se aplicam as disposições existentes na legislação geral

¹ Para efeitos deste estudo analisaram-se os arquivos parlamentares europeus e da América do Norte, cuja evolução social e política pode ser comparável, deixando de parte outras geografias com diferentes níveis de democratização

² Veja-se, a título indicativo, Corominas Noguera e Valle Juan. 2014

de arquivos do país (Bélgica, Dinamarca, Finlândia, Itália e Noruega), sendo o parlamento responsável pelos seus arquivos.

Espanha e Itália possuem comissões de trabalho – *Comission de Valorizaci3n documental*, no caso espanhol, responsável pela aprova3o da tabela de avalia3o e a *Comissione archivistica* em Itália, com responsabilidades na gest3o documental, digitaliza3o e preserva3o digital.

Apenas quatro parlamentos transferem a sua documenta3o hist3rica para os arquivos nacionais, caso dos Estados Unidos da Am3rica³, Fran3a, Holanda e Su3cia, sendo os restantes gestores da totalidade dos seus “fundos”.

Em termos de compet3ncias⁴, os servi3os de arquivo t3m em comum 3reas como a gest3o documental, conserva3o de documentos, comunicabilidade, digitaliza3o e preserva3o digital, estando a comunicabilidade sujeita a v3rias restri3o3es normativas.

³ O Congresso s3 tem, nas suas instala3o3es, a documenta3o referente 3 legislatura que decorre, finda a qual 3 a mesma transferida para os Arquivos Nacionais

⁴ A an3lise dos temas das reuni3o3es da Sec3o3o de Arquivos de Parlamentos e Partidos Pol3ticos, do Conselho Internacional de Arquivos e da Sec3o3o de Bibliotecas e Arquivos do ECPRD permite verificar a conson3ncia e atualidade dos temas tratados com outras tipologias de arquivos, apresentando ainda os primeiros a gest3o de informa3o audiovisual, a que n3o 3 estranho o facto dos parlamentos procederem 3 grava3o de, pelo menos, das suas sess3o3es plen3rias, emitindo-as em canal pr3prio para acesso generalizado.

Quadro 1 - Arquivos Parlamentares Europeus: regulamentação, acervo e competências

| Arquivo | Legislação, regulamentação e acessibilidade | Acervo e competências |
|----------|--|--|
| Alemanha | <p>O arquivo dispõe de Regulamentação nas seguintes áreas:</p> <p>Regulamentos de arquivo para o <i>Bundestag</i> alemão;</p> <p>Regulamentos de uso para o arquivo parlamentar do <i>Bundestag</i>;</p> <p>Lista de custos para a reprodução de material de arquivo.</p> <p>Arquivo aberto ao público externo, com disponibilização de instrumentos de descrição documental e material de referência.</p> <p>Disponibiliza ainda:</p> <p>Informações organizacionais para utilizadores dos Arquivos Parlamentares;</p> <p>Informações de proteção de dados dos Arquivos Parlamentares;</p> <p>Informações sobre a citação da fonte do material arquivado.</p> | <p>Acervo constituído por:</p> <p>Documentação produzida e recebida na instituição parlamentar;</p> <p>Documentação eleitoral;</p> <p>Coleção de decisões dos tribunais superiores;</p> <p>Coleção de informação biográfica de parlamentares;</p> <p>Registos sonoros e audiovisuais das sessões;</p> <p>Imagens analógicas e digitais relativas à instituição parlamentar.</p> <p>Desempenha funções na área da gestão e preservação documental.</p> <p>Faz preservação da página <i>web</i> do parlamento e outras páginas complementares.</p> |
| Áustria | <p>Arquivo único para as duas câmaras, está aberto ao público com as seguintes restrições de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a documentação produzida e recebida com menos de 20 anos não é consultável; - o material de arquivo, cuja criação data dos 21 aos 30 anos, está acessível a um grupo preferencial de utilizadores (investigadores reconhecidos e seus iguais, | <p>Acervo constituído por:</p> <p>Arquivos dos órgãos legislativos austríacos desde 1861, nomeadamente:</p> <p>Conselho Nacional, Conselho Federal e Assembleia Federal, cada um desde 1920;</p> <p>"Casa da Legislação Federal" 1934-1938;</p> <p>Contém ainda uma coleção de projetos de arquitetura e coleções fotográficas.</p> |

| | | |
|-----------|--|--|
| | <p>alunos de doutoramento), após obtenção da aprovação do Presidente;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arquivos com mais de 30 anos são acessíveis a todos os que os desejem consultar, respeitando os princípios de proteção de dados e privacidade. | |
| Bélgica | <p>Os arquivos parlamentares não estão englobados na lei relativa aos arquivos, é a própria câmara que determina a gestão dos arquivos e sua acessibilidade.</p> <p>Com uma tradição de publicação de fontes, os arquivos estão acessíveis a utilizadores externos, mediante autorização escrita, e as seguintes restrições:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentação relativa a sessões secretas é acessível passados 30 anos; - Material relativo à Segurança do Estado é acessível passados 50 anos; - todos os dados relativos à vida privada só são acessíveis passados 100 anos. | <p>Acervo constituído por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arquivos dos órgãos legislativos belgas; Arquivos pessoais de parlamentares. |
| Dinamarca | <p>Os arquivos parlamentares não estão englobados na lei relativa aos arquivos e são independentes dos arquivos nacionais. É a própria câmara que determina a gestão dos arquivos e sua acessibilidade.</p> <p>Acesso aberto, com as limitações legais de segredo de estado, confidencialidade e proteção de dados pessoais</p> | <p>Acervo constituído por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Eleições de parlamentares Arquivo de instituições a funcionar sob a alçada do parlamento <p>Competências nas áreas da gestão documental e preservação digital.</p> |
| Espanha | <p>Com sistema bicamaral, cada câmara tem o seu arquivo</p> <p>O arquivo do Senado possui <i>uma Comisión de Valoración de Documentos</i>, responsável pela tabela de avaliação</p> | <p>Acervo constituído por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo, Eleições de parlamentares Coleções fotográficas e registos audiovisuais das sessões plenárias e comissões |

| | | |
|-----------|---|--|
| | <p>Acesso livre, condicionado à posse de um cartão de investigador do parlamento e aos prazos de acessibilidade da documentação secreta, relativa à Segurança do Estado e proteção de dados pessoais.</p> <p>Regulamento de serviços nos dois arquivos.</p> | <p>Competências nas áreas da gestão documental e preservação digital.</p> |
| Finlândia | <p>O arquivo parlamentar está sujeito, apenas em parte, à lei geral dos arquivos, sendo independentes do arquivo nacional.</p> <p>Comunicabilidade: a maioria dos documentos nos arquivos parlamentares são públicos. No entanto, alguma documentação está sujeita a um prazo de 25 anos para ser acessível.</p> <p>Documentos confidenciais podem ser disponibilizados se o Secretário-Geral do Parlamento conceder autorização para o efeito.</p> <p>O Arquivo Oral da memória parlamentar e algumas coleções fotográficas estão sujeitas a certas restrições relativas à proteção de dados pessoais.</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo, Eleições de parlamentares</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental</p> |
| França | <p>Sistema bicameral, com a existência de dois arquivos.</p> <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> <p>Comunicabilidade: arquivos públicos acessíveis ao fim de 25 anos e sujeitos às restrições legais em termos de segredo de Estado e proteção de dados pessoais.</p> <p>A documentação anterior a 1997 foi transferida para os arquivos nacionais, sendo consultável.</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivos dos órgãos legislativos franceses Arquivos pessoais de parlamentares e grupos políticos</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental</p> |
| Grécia | <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivos dos órgãos legislativos gregos</p> |

| | | |
|----------|--|---|
| | <p>Comunicabilidade: Arquivo aberto ao público com algumas restrições</p> | <p>Atos constitucionais</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental, digitalização e preservação digital.</p> |
| Holanda | <p>De acordo com a lei geral dos arquivos, o parlamento conserva e é responsável pelo seu arquivo durante 50 anos, findos os quais a documentação é transferida para o arquivo nacional</p> <p>A maioria da documentação está já digitalizada e acessível on-line</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivos dos órgãos legislativos holandeses</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental, digitalização e preservação digital.</p> |
| Irlanda | <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> <p>Comunicabilidade: Os arquivos são abertos ao público com as restrições legais do <i>Freedom of Information Act</i> e o Regulamento de Proteção de dados.</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Documentação eleitoral Arquivos de parlamentares</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental e digitalização</p> |
| Islândia | <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> <p>Comunicabilidade: A documentação de 1845 até à atualidade encontra-se no arquivo do Parlamento, sendo consultável após um período de 30 anos.</p> <p>A consulta de documentação mais recente necessita de autorização prévia</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo</p> <p>Inclui coleção de registos áudio, audiovisuais e fotográficos</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental, digitalização e preservação digital.</p> |
| Itália | <p>Sistema bicameral, com a existência de dois arquivos. Arquivos com autonomia face ao arquivo nacional.</p> <p>O arquivo da <i>Camera dei deputati</i> possui uma <i>Commissione archivistica</i> com competências nas áreas</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo</p> |

| | | |
|-------------|--|--|
| | <p>da gestão documental, digitalização e preservação digital.</p> <p>Comunicabilidade: O arquivo da Camera dei deputati é aberto ao público desde 1991 e o do Senado desde 2003.</p> | <p>Contém ainda arquivos privados de parlamentares, coleções de projetos de arquitetura, fotográficas, audiovisuais e arquivo oral.</p> <p>O arquivo histórico do Senado conserva a documentação desde a origem do Senado e ainda arquivos privados de parlamentares</p> |
| Luxemburgo | <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> <p>Comunicabilidade: A documentação entre 1848 e 1940 é consultável no site dos arquivos nacionais</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Documentação eleitoral</p> |
| Noruega | <p>O arquivo parlamentar não se encontra integrado na legislação geral de arquivos do país.</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Contém coleções fotográficas, sonoras e audiovisuais</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental, digitalização e preservação digital.</p> |
| Portugal | <p>Regulamento do Arquivo e Regulamento de Reprodução Documental</p> <p>Comunicabilidade: O arquivo é público, tendo restrições de acesso no âmbito da Lei Geral dos Arquivos e Regulamento Europeu de Proteção de Dados</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Documentação Eleitoral Arquivos pessoais de parlamentares Arquivo de instituições a funcionar sob a alçada do parlamento</p> |
| Reino Unido | <p>Um único arquivo para as duas câmaras</p> <p>Regulamentação: Regulamento de acesso e reprodução Tem disponível a política de desenvolvimento de coleções, preservação digital, gestão documental.</p> | <p>Para além da documentação de origem parlamentar, possui ainda: Arquivo de organizações nacionais e internacionais, arquivos de arquitetura, coleção fotográfica e arquivos pessoais de parlamentares Arquivo web</p> |

| | | |
|--------|--|---|
| | <p>Disponibiliza ainda normas para publicação de imagens e formas de citação</p> <p>Comunicabilidade: Os arquivos parlamentares não são públicos, de acordo com a definição do <i>Public Records Act 1958</i>. Apesar disso, o parlamento permite a sua consulta, com as restrições existentes nos seguintes diplomas: Regulamento Geral de Proteção de Dados, <i>Freedom of Information Act, 2000</i> • <i>Copyright, Designs and Patents Act, 1988</i>. Às coleções adquiridas pelos arquivos parlamentares aplica-se a legislação geral e ainda algumas restrições que sejam impostas pelos seus antigos proprietários.</p> | <p>Os arquivos parlamentares são responsáveis pela gestão documental de ambas as câmaras, sendo um arquivo público</p> <p>Competências nas áreas da gestão documental, digitalização e preservação digital.</p> |
| Suécia | <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> <p>Comunicabilidade: A documentação referente ao sistema bicameral (1866-1970) encontra-se depositada nos arquivos nacionais, sendo o seu acesso sujeito às normas gerais de acessibilidade em arquivos. A documentação existente no arquivo do parlamento é, de forma geral, pública, com as exceções da correspondência dirigida a parlamentares, e toda a documentação que tenha dados pessoais.</p> | <p>Contém documentação do Parlamento e de organismos sob a sua alçada.</p> <p>Existem ainda coleções de fotografias, desenhos, registos áudio e audiovisuais</p> <p>Competências nas áreas da gestão e preservação documental</p> |

Fontes: Camera dei Deputati, 1994; Englefiel, 1990; Dietrich-Schulz, 2008; Sites dos vários parlamentos

Elaboração própria

Quadro 2 - Arquivos Parlamentares Norte-Americanos: regulamentação, acervo e competências

| Arquivo | Data | Legislação, regulamentação e acessibilidade | Acervo e competências |
|---------------------------|------|--|--|
| Canadá | 1968 | <p>Sem informação de legislação e regulamentação</p> <p>Comunicabilidade: A documentação é acessível ao público, dentro das restrições impostas por lei, sendo disponibilizadas as digitalizações da mesma. O manuseamento de originais é raro, devido à extensão de documentos digitalizados.</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Arquivo oral Arquivos privados de parlamentares</p> <p>Desempenha funções na área da gestão e preservação documental</p> |
| Estados Unidos da América | | <p>A Lei 101-509, de 5 de novembro de 1990 criou o <i>Advisory Committee on the Records of Congress</i>⁵, cuja função é assessorar o Congresso e o Arquivista dos Estados Unidos na gestão e preservação dos arquivos do Congresso.</p> <p>Comunicabilidade: A comunicabilidade dos arquivos das duas câmaras é feita pelo <i>Center for Legislative Archives dos National Archives and Records Administration</i>. Os arquivos são fechados ao público por 30 anos após a data da sua criação e 50 anos em caso de conterem informação considerada sensível. Passados 50 anos da sua criação, os arquivos são públicos e acessíveis Apesar da transferência de documentos, <i>a House of Representatives</i> disponibiliza Instrumentos de</p> | <p>Acervo constituído por: Arquivo da instituição parlamentar e do processo legislativo Arquivo oral Arquivos privados de parlamentares Arquivo de <i>Advisory Committee on the Records of Congress</i> Coleções de fotografias, registos audiovisuais</p> <p>As duas câmaras não detêm na sua posse os seus arquivos históricos. No fim de cada legislatura, a documentação é transferida para o <i>Center for Legislative Archives dos National Archives and Records Administration</i>, onde são preservados e tornados acessíveis.</p> <p>Desempenha funções na área da gestão documental e preservação digital.</p> |

⁵ Constituída pelos Secretários-gerais das duas câmaras, um historiador e o arquivista dos Estados Unidos da América. As duas câmaras podem ainda nomear membros que representem historiadores, cientistas políticos e arquivistas do Congresso, reúne-se duas vezes por ano.

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | Descrição Documental e formas de pesquisar a sua documentação histórica e existe um <i>Senate Historical Office</i> , que colige índices e estatísticas e presta ainda apoio aos investigadores que desejem consultar documentação do Senado. | |
|--|--|---|--|

Fontes: Englefiel, 1990; Dietrich-Schulz, 2008; sites dos parlamentos
Elaboração própria

Quanto às bibliotecas parlamentares⁶ criadas e a funcionar, na maioria dos casos, desde o início do séc. XIX, também aqui a literatura científica sobre a sua criação é escassa, tornando a bibliografia referente a esta tipologia de bibliotecas relativamente rara, o que alguns autores fazem questão de assinalar⁷, pela dificuldade real de fazer um estudo genérico comparativo, como ensaiam Fraser & Martin, 2010 e Watt, 2010a e 2010b, muito focados na realidade das bibliotecas parlamentares de língua oficial inglesa⁸.

O mesmo se pode dizer da produção académica. Das teses consultadas sobre os estudos de necessidades de informação de parlamentares, (Deeva, 2002; Mostert, 2004; Lithebe, 2005; Nalumaga, 2009; Zaffar 2009; Ibrahim, 2017), ou seja, as referentes a parlamentos Africanos e Indiano, a revisão da literatura é maioritariamente feita sobre estudos de comportamento informacional, abrangendo ou não a instituição parlamentar. Apenas Ibrahim se refere ao contexto das bibliotecas parlamentares africanas (2017).

Contudo, Lithebe e Mostert enfatizam a importância da biblioteca parlamentar como fundamental na promoção da democracia, referindo Mostert que os parlamentares, enquanto representantes da nação, revelam o seu valor na exata medida em que tiverem acesso, utilizarem e disseminarem informação (2004).

Assim, e como é visível nos quadros 3 e 4 e gráfico 1, das 19 bibliotecas analisadas, (17 europeias e 2 Norte Americanas), a primeira biblioteca parlamentar é a francesa, em 1796.

O séc. XIX vê surgir 16 bibliotecas, sendo interessante destacar que 12 delas foram criadas na primeira metade do século, até 50 anos após o Congresso de Viena, como refere Sandgrind (2010).

O século XX regista apenas o aparecimento de duas bibliotecas, diferentes quanto à sua origem: a da Alemanha, já no pós-II Guerra Mundial, cuja estrutura se manteve até aos dias de hoje e a da Irlanda, que surge dois anos após a conquista da independência face ao Império Britânico.

⁶ Para efeitos deste estudo, analisaram-se as bibliotecas parlamentares europeias, e da América do Norte (Canadá e Estados Unidos da América), cuja evolução social e política pode ser comparável, deixando de parte outras geografias.

⁷ Mormente aqueles que fazem estudos sobre uma determinada biblioteca parlamentar, como Cole, 1975, Marchand, 1979, Menhennet, 2000, Gregory, 2001, Murphy, 2010 e Venturini, 2019, para referir apenas alguns.

⁸ A realidade inglesa serviu de modelo para as bibliotecas parlamentares da *Commonwealth*.

Podemos assim afirmar que a decisão francesa de criar uma biblioteca para os seus deputados, em 1796, seguida da criação de uma segunda biblioteca para os senadores em 1799, tendência essa que a revolução americana mantém, com a criação da Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos da América, em 1800, dá início à expansão estável de uma nova tipologia de bibliotecas pela Europa ocidental.

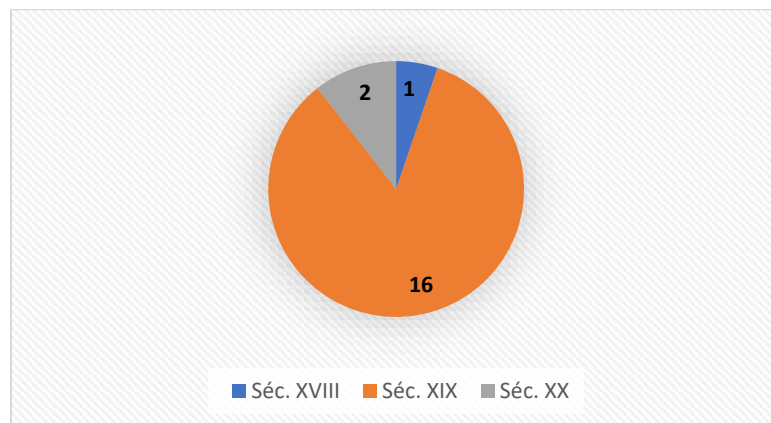


Gráfico 1 - Data de criação das Bibliotecas parlamentares Europeias e Norte Americanas

Fontes: Englefiel, 1990; Committee of the Nordic Parliamentary Libraries, 2000; Dietrich-Schulz, 2008.

Elaboração própria

Quadro 3 - Origem e constituição das Bibliotecas Parlamentares Europeias

| Biblioteca | Data criação⁹ | Origem do acervo | Destinatários | Nº Bibs | Gestão |
|-------------------|---------------------------------|--|--|-----------------|--|
| Alemanha | 1949 | Sem informação | Parlamentares, membros do governo, autoridades federais Os investigadores podem usar a biblioteca mediante pedido e marcação | 2 ¹⁰ | Sem informação |
| Áustria | 1869 | Biblioteca do Conselho de Estado | Parlamentares e jornalistas Os cidadãos podem usar a biblioteca mediante pedido e marcação (apenas em dias em que não haja sessões) | 1 | Comissão da Biblioteca |
| Bélgica | 1831 | Sem informação | Parlamentares Os cidadãos podem usar a biblioteca mediante pedido e marcação (apenas em dias em que não haja sessões) | 1 ¹¹ | Commission de la Bibliothéque |
| Dinamarca | 1850 | Coleção de livros das assembleias estatais de Roskild e Viborg | Parlamentares e membros do governo. Investigadores mediante marcação Atualmente público em geral | 1 | 2 Parlamentares Supervisores |
| Espanha | 1837 | Acervos de bibliotecas conventuais e de intelectuais que apoiaram o exército francês | Parlamentares, Grupos Parlamentares, Jornalistas e Investigadores | 2 ¹² | Comissão para a Promoção e Conservação da Biblioteca |

⁹ As datas apresentadas são as referentes aos diplomas oficiais de criação dos serviços, pese embora, nalguns casos, haver referências a coleções de livros em datas anteriores à data oficial.

¹⁰ Sistema Bicameral

¹¹ A partir de 1905 existe apenas uma biblioteca para servir ambas as Câmaras.

¹² Sistema bicameral.

| | | | | | |
|-------------------------|------|---|--|-----------------|--|
| | | | | | responsável pela sua organização |
| Finlândia ¹³ | 1872 | Arquivo e biblioteca dos 4 Estados fundados em 1872 Tem Depósito legal | Parlamentares A partir de 1891: Biblioteca pública, aberta a todos | 1 | Comissão da Biblioteca eleita por legislatura (5 Parlamentares, 3 peritos externos, 1 bibliotecário) |
| França | 1796 | Relocalização de livros durante a Revolução (sobretudo origem conventual) | Parlamentares Os cidadãos podem usar a biblioteca mediante pedido e marcação (apenas em dias em que não haja sessões) | 2 ¹⁴ | Sem informação |
| Grécia | 1845 | Aquisições e doações não limitadas a atividade parlamentar Tem DL | Parlamentares e aberta ao público | 2 ¹⁵ | Sem informação |
| Holanda | 1815 | Aquisição e permuta | Parlamentares Os cidadãos podem usar a biblioteca mediante pedido e marcação | 2 ¹⁶ | <i>Presidium</i> (Presidente e 7 parlamentares) |
| Irlanda | 1924 | Herdou a biblioteca do Castelo de Dublin | Parlamentares | 2 | <i>Joint Services Committee</i> ¹⁷ |
| Islândia | 1847 | Sem notícia ¹⁸ | Parlamentares e aberta ao público | 1 | 3 Parlamentares |

¹³ A Finlândia foi um Grão-Ducado autónomo do Império russo entre 1809 e 1917, com o seu próprio parlamento (Diet). Em 1907 a Diet passou a ser um parlamento unicameral.

¹⁴ Sistema bicameral.

¹⁵ A Grécia dispõe de uma biblioteca central, e da Biblioteca Benakis, sita noutra edifício e fruto da doação de Emmanuel Benakis.

¹⁶ Sistema bicameral

¹⁷ Com membros do Senado e da Câmara baixa.

¹⁸ Atualmente é uma Biblioteca depósito do Conselho Nórdico.

| | | | | | |
|---------------------------|--------------------|---|--|-----------------|---|
| Itália | 1848 | Obras gerais de referência e documentação parlamentar | Parlamentares e aberta ao público | 2 ¹⁹ | <i>Comissione Documentazione</i> |
| Luxemburgo ²⁰ | 1848 | Acervo constituído por legislação | Parlamentares | 1 | Sem informação |
| Noruega | 1871 ²¹ | Doações e aquisições sobre legislação, política e economia | Parlamentares Os cidadãos podem usar a biblioteca mediante pedido e marcação | 1 | Sem informação |
| Portugal | 1836 | Depósito dos Conventos Extintos | Parlamentares Acesso concedido a investigadores e público | 1 | Comissão encarregada da escolha do acervo e localização |
| Reino Unido ²² | 1818 / 1826 | Fundo antigo especializado na história britânica. Coleções de Legislação | Parlamentares | 2 | <i>Library Committe of Members (Lords)</i> Comissão da Câmara dos Comuns |
| Suécia | 1851 | Sem informação | Parlamentares e público em geral. Faz parte do sistema sueco de bibliotecas de investigação. | 1 | Sem informação |

Fontes: Englefiel, 1990; Committee of the Nordic Parliamentary Libraries, 2000; Dietrich-Schultz, 2008.

Elaboração própria

¹⁹ Desde 2007 que as duas bibliotecas existentes passaram a servir ambas as Câmaras e o público em geral

²⁰ Tornado independente em 1837, o Luxemburgo possui parlamento desde 1841, dando-se a separação de poderes apenas em 1848.

²¹ Com acervo desde 1818.

²² Sendo um parlamento com origem medieval, só em 1780 foi sugerida a junção de documentos e livros num mesmo espaço, sob as orientações do “Clerk, a senior executive officer”. Em 1802, sob a presidência de Charles Abbott, foram lançadas as bases de uma biblioteca na Câmara dos Comuns, que só começa a funcionar, enquanto tal, em 1818 (Murphy, 2010, p. 473). A Biblioteca dos Lords será inaugurada apenas em 1826.

Quadro 4 - Origem e constituição das Bibliotecas Parlamentares Norte-Americanas

| Biblioteca | Data criação ²³ | Origem acervo | Destinatários | Nº Bibs | Gestão |
|---------------------------|-----------------------------------|--|---|-----------------|---|
| Canadá | 1876 | Bibliotecas legislativas de Upper and Lower Canada (1790) | Parlamentares e Público em Geral | 1 | Sem informação |
| Estados Unidos da América | 1800 | Fase inicial por aquisição. Após incêndio em 1814, aquisição da biblioteca do antigo Presidente Thomas Jefferson | Parlamentares e Público em Geral Biblioteca Nacional | 2 ²⁴ | <i>Joint (Congressional) Committee on the Library: 5 Parlamentares de cada Câmara</i> |

Fontes: Englefiel, 1990; Landry, 2001; Dietrich-Schulz, 2008; Cole, 2017

Elaboração própria

²³ As datas apresentadas são as referentes aos diplomas oficiais de criação dos serviços, pese embora, nalguns casos, haver referências a coleções de livros em datas anteriores à data oficial.

²⁴ Sistema bicameral.

Na sua esmagadora maioria, estas bibliotecas surgem em regime de exclusividade para apoio aos parlamentares²⁵ e, em 63 % dos casos têm o seu acervo inicial proveniente de outras instituições (seculares ou religiosas²⁶) ou até de aquisições de bibliotecas de membros ou mesmo presidentes, como é o caso dos Estados Unidos da América, após o incêndio da sua primeira biblioteca.

O modelo para a sua constituição foi variando, tendo a maioria dos parlamentos criado comissões parlamentares para orientação dos trabalhos e definição do acervo das suas bibliotecas, enquanto de outros parlamentos não há informação sobre a sua gestão.

A necessidade de fazer face à função (primordial) de legislar parece ser a razão comumente aceite para que as instituições parlamentares criem e desenvolvam serviços e métodos para pesquisa e tratamento de informação. A perspetiva genérica do parlamentar bem informado, para o qual, como terá indicado Thomas Jefferson, não há assunto que não possa ser objeto da sua análise (Jefferson, citado por Lerner, 1999, p. 118) parece fazer valer esse dado fundacional das bibliotecas parlamentares.

Fruto do seu tempo, como refere Watt,

the parliamentary library is based on the ideals of the Enlightenment: to serve a curious and well-informed Member who uses reason and science to hold the executive to account and to contribute on legislative and policy issues (Watt, 2010a, p. 435).

A sua missão seria assim o apoio às atividades parlamentares, tornando acessíveis todas as fontes de informação necessárias ao Parlamento, enquadrando-as na categoria de bibliotecas especializadas, “from the point of view of the collections’ coverage and of patrons whom it is intended for as well” (Galluzzi, 2010, p. 550).

Como indica Cuningham

Thus, while legislative libraries can be seen as special libraries in the narrow sense that they are providing services for a specialized clientele, they differ from many such libraries in that they need to be willing to provide information on the breadth of human knowledge, rather than concentrating on a range of subjects relevant to a specialist clientele. In a nutshell parliament is interested in the whole universe of knowledge. (2009, p. 23)

²⁵ Trata-se de uma tendência europeia, já que nos Estados Unidos da América, a Biblioteca do Congresso será a biblioteca nacional. Contudo, destaque-se a biblioteca espanhola das Cortes de Cádiz, cuja missão englobava uma utilização nacional.

²⁶ Os acervos provenientes de instituições religiosas são fruto da extinção das ordens religiosas que então se deu em alguns países, dando azo a grandes depósitos de livros, que assim os distribuíam por outras entidades. Para o caso português veja-se Barata, 2003.

Contudo, quatro fatores podem fazer equacionar aquilo que Watt refere como mito fundador das bibliotecas parlamentares (Watt, 2010a), dúvidas essas que partilhamos, São eles:

- A criação simultânea de parlamentos com as suas bibliotecas parlamentares, nega a ideia de que as mesmas fossem concebidas a pedido dos membros;

- Uma análise aos seus acervos iniciais (quadros 3 e 4), permite verificar a existência de heranças conventuais, pessoais ou de outras instâncias governamentais que nem sempre se adaptariam exclusivamente às necessidades parlamentares. Os acervos não foram assim, numa primeira fase, concebidos para a instituição parlamentar no seu todo, tendo as bibliotecas tido alguma dificuldade em ter orçamento para aquisições;

- A acrescer a isso, também a caracterização socioeconómica dos parlamentares europeus ao longo dos séculos XIX e XX (Best & Cotta 2004) nos permite constatar que, de uma forma geral, os parlamentares pertencem a elites, possuem instrução de nível superior, sendo, provavelmente, detentores de livros ou mesmo bibliotecas de algum porte, na sua área de especialização;

- Refira-se ainda a própria localização²⁷, arquitetura e mobiliários das bibliotecas da época, expressando o poder simbólico da informação, como refere Watt (2010a, p. 437) tão ao gosto da época, mas nem sempre adequado a um local de estudo.

Sintomaticamente, e tirando o caso francês, onde a ideia para constituição de uma biblioteca parte da Comissão de Instrução, a utilização da biblioteca para preparação de discursos em sessões plenárias, nem que fosse para citar clássicos é uma tendência referida em Inglaterra, Itália e Nova Zelândia.

A leitura da história de algumas bibliotecas parlamentares permite verificar que, de facto, e no seu início, as bibliotecas parlamentares serviriam mais como um clube – o melhor clube do mundo - como terá referido um parlamentar inglês em relação à biblioteca da Câmara dos Comuns (Gregory, 2001, p. 34).

O simples facto de, em 1850, um dos membros da *House of Commons Library Committee* propor como definição do seu objetivo que “a Library of Business and of Reference; and not a Library of mere Reading; and still less, a Library of Amusement” (Pond, 2001, p. 25, cit. por Murphy, 2010, p. 474) permite inferir que, pelo menos até aos anos 40 do século XIX, e de uma forma geral, as bibliotecas serviriam mais como ponto

²⁷ A maioria das bibliotecas analisadas situava-se perto da sala das sessões.

de encontro e descanso entre sessões, do que como fonte de conhecimento²⁸. Fraser & Martin relatam o mesmo tipo de formação da biblioteca, desta feita na Nova Zelândia, para onde os seus membros se retiravam para leituras recreativas entre sessões (2009, p. 5)

A sua funcionalidade era equiparada à biblioteca pessoal do parlamentar, a que o estabelecimento de salas com boas cadeiras, sofás e até lareiras e ainda, o facto de aí serem servidas bebidas e refeições, como acontecia na Biblioteca dos Lordes em Inglaterra (Gregory, 2001, p. 34) não era estranho.



Figura 1 - Sala de leitura da Biblioteca da Câmara dos Lordes
Fonte: Página do Twitter do Parlamento inglês

A questão é também abordada por Marchand, que refere o projeto da biblioteca parlamentar francesa como sendo constituído por dois tipos de salas: uma para a coleção de livros, que funcionava como sala de leitura, e outra sala para servir de local de reunião dos parlamentares fora dos períodos de sessão plenária e onde “ils puissent s’entretenir librement entre eux” (1979, p. 41)

Nos Estados Unidos da América, Cole não faz qualquer menção a essa dualidade (1975, 2017), e o mesmo acontece em Itália, onde Venturini apenas relata alguma indefinição na constituição da sua biblioteca (2019).

²⁸ Naturalmente existiriam exceções a esta generalização, que as faltas de estudos mais detalhados não permitem referir.

Quanto à constituição do seu acervo, e apesar de toda a bibliografia indiferenciada que algumas delas recebem em herança – que não teriam grande importância para os parlamentos - as bibliotecas parecem convergir em livros sobre economia, direito e história, para crescimento da sua coleção.

A criação de uma coleção das atas das sessões plenárias em jornal oficial impresso é também uma das prioridades que todos os parlamentos referem, sendo essa sim, referida como objeto de consulta pelos parlamentares.

Assim, podemos afirmar que o acervo especializado e importante para o trabalho parlamentar foi sendo construído ao longo dos anos, à medida da sua capacidade orçamental e autorização por parte das Comissões de Parlamentares que então geriam as bibliotecas, não constituindo, na maioria dos casos, um ponto de partida.

O aumento exponencial do âmbito dos acervos que algumas bibliotecas sofrem (Estados Unidos da América²⁹, França³⁰ e Inglaterra) responde já à necessidade sentida de possuir informação detalhada sobre a história do próprio país e de alguns países com quem as relações comerciais e políticas são mais estreitas.

Como refere Galuzzi, a segunda fase da revolução industrial trouxe consigo a especialização governamental e a necessidade de maior acesso à informação (2010, p. 550).

Acompanhando o Governo, também nos parlamentos se dá uma crescente especialização funcional, tendo as bibliotecas parlamentares especializado o seu acervo ao longo do século XIX, seguindo, de resto, a evolução das bibliotecas especializadas governamentais.

A esse facto não são alheias a profissionalização de bibliotecários e a evolução da documentação nos finais do século XIX. A transição para o século XX trará consigo o desenvolvimento de serviços de referência nos parlamentos, embora de forma não homogénea, seguidos da criação de um novo modelo de serviço de informação³¹: os

²⁹ Cujá biblioteca se constitui a partir de 1820 como a primeira biblioteca ao serviço do governo americano (e não apenas do Congresso) e, a partir de 1815 estabelecendo uma política de aquisições que a torna (cada vez mais) ao serviço da cidadania, estabelecendo uma ligação direta entre conhecimento e democracia. (Cole, 2017, p. 120).

³⁰ O primeiro Plano de classificação dos livros da Biblioteca do Corpo Legislativo francês, permite verificar essa extensão de áreas de conhecimento (Marchand, 1979, p. 61).

³¹ Impulsionados pela necessidade de acesso a informação científica e técnica contida em periódicos e literatura cinzenta, este tipo de serviço de informação surge como resposta a uma necessidade a que as bibliotecas não respondiam. Expandiu-se de forma progressiva através da especialização do seu acervo (com mais destaque para periódicos, em detrimento das monografias), tratamento técnico dado aos artigos das publicações periódicas e rapidez de resposta dada a setores económicos.

centros de documentação/serviços de investigação, cujo ponto de partida foi o *Congressional Research Service* (CRS), criado em 1914, com a missão de produzir pesquisa legislativa especializada de apoio a parlamentares e respetivas comissões.

Esta tipologia de serviço de informação teve uma evolução significativa na Europa a partir da década de 30, sendo transposta para a realidade parlamentar de forma consistente a partir dos anos 50 do século XX (ver quadros 5 e 6).

Quadro 5 - Origem dos Centros de Documentação / Serviços de investigação Parlamentares Europeus

| Serviço de Informação / Investigação | Data de criação | Missão | Destinatários |
|---|------------------------|--|--|
| Alemanha – Research Service | n/d | Gerir a base de dados <i>Parliamentary Material Information System</i> (DIP), fornecendo informação, análises e opiniões de especialistas. Os tópicos abordados pelas secções de pesquisa abrangem todo o espectro dos campos jurídicos e políticos. | Parlamentares (Trabalho no Parlamento e também nos seus círculos eleitorais) |
| Áustria - Legal, Legislative and Research Service | 1989 | Elaborar pareceres jurídicos sobre direito constitucional, direito europeu e regras de procedimento parlamentares. É ainda responsável pelas respostas aos questionários do CERDP. | Parlamentares Rede CERDP |
| Bélgica - Division Recherches de la Bibliothèque | n/d | Realizar todas as pesquisas nas áreas de legislação, política, economia e assuntos sociais, bem como todas as pesquisas da imprensa internacional. Elaborar também dossiers sobre assuntos relacionados às com as atividades parlamentares. | Parlamentares |
| Dinamarca - Research Service | n/d | Responder a pedidos de informação personalizados sobre todos os assuntos da atividade parlamentar. | Órgãos e Parlamentares |
| Finlândia - Research Service | 1956 | Realizar serviços de pesquisa, análise e serviço de imprensa. Organizar informações on-line e fornecer indução e treino no uso de informações baseadas na web. | Parlamentares |
| França | - | Não existe um serviço de investigação. | |
| Espanha – CD Documentación | 1981 | Analisar a legislação e jurisprudência espanholas. | Parlamentares |
| Grécia - Directorate for Scientific Service | 1989 | Analisar as iniciativas legislativas e realizar pesquisas ou estudos de base, a fim de apoiar o trabalho parlamentar. | Parlamentares |

| | | | |
|---|-----|--|--|
| Holanda – HR Documentation & Research Unit | n/d | Estruturar, organizar, analisar, interpretar e apresentar informações em resposta a solicitações. Dar conselhos sobre informações, com o objetivo de fornecer conhecimentos relevantes para o processo parlamentar. | Parlamentares |
| Irlanda – Library & Research Service (L&RS) | n/d | Fornecer informação em bases iguais e não partidárias, tais como: série de publicações de análise de questões-chave, o que inclui indicadores económicos mensais, notas sobre iniciativas legislativas e informações da L&RS | Órgãos e Parlamentares das duas Câmaras |
| Islândia – Research Services | n/d | Fornecer/Disponibilizar pesquisa e divulgar informação. | Órgãos e Parlamentares |
| Itália - Research Department | n/d | Elaborar dossiers e relatórios sobre todas as iniciativas legislativas examinados pelas Comissões ilustrando o seu conteúdo e objetivos e avaliando o seu impacto na legislação existente. Produzir documentos de apoio a todas as outras atividades das Comissões, - controle, <i>fact-checking</i> , deteção de <i>fake news</i> - e, a pedido, realizar pesquisas sobre tópicos específicos de interesse parlamentar. Serviço intimamente ligado aos procedimentos parlamentares. Está dividido em 14 unidades, em estreita cooperação com as 14 comissões parlamentares permanentes. É também responsável pelo Observatório de Legislação e pelas relações com institutos culturais e de pesquisa. | Órgãos, Grupos Parlamentares e Parlamentares |
| Luxemburgo - Knowledge Management Service | n/d | Responder a pedidos de informação e legislação. | Órgãos e Parlamentares |

| | | | |
|--|--------------------|--|--|
| Noruega – Research Service ³² | 1999 | Preparar documentos de base e análises sobre vários assuntos. Composto por uma equipa multidisciplinar com diversas formações académicas (ciências políticas, economia, ciências sociais, direito), recebe pedidos dos Membros diretamente e das Comissões Permanentes. | Órgãos e Parlamentares |
| Parlamento Europeu – European Parliament Research Service (EPRS) | 1953 | Fornecer aos Membros do Parlamento Europeu e, se for o caso, às comissões parlamentares, uma análise independente, objetiva e autorizada de informação. Pesquisar sobre questões políticas relacionadas com a União Europeia. Fornecer produtos e serviços, com base numa equipa pluridisciplinar e recurso a fontes de conhecimento em todos os campos de política, capacitando membros e comissões e contribuindo para a eficácia e influência do Parlamento como instituição. Apoiar e promover a divulgação parlamentar junto do público em geral. | Órgãos e Parlamentares |
| Portugal – Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar | 1977 | Assegurar a manutenção dos conteúdos de bases de dados relativas à atividade legislativa e parlamentar, produzir relatórios para a Mesa da AR, elaborar Notas Técnicas para todas as iniciativas legislativas, organizar dossiês de informação e direito comparado, notas informativas em parceria com outros serviços Assegurar a participação na rede ECPRD. | Órgãos, Grupos Parlamentares e Deputados |
| Reino Unido – serviço incluído na biblioteca | 1946 ³³ | Fornecer um serviço especializado e imparcial de pesquisa e informação para os membros do Parlamento. | Órgãos, Grupos Parlamentares e Deputados |

³² Criado após recomendação das Comissões Parlamentares

³³ Seguindo uma recomendação da Comissão, nesse ano foram acrescentadas à Biblioteca da Câmara dos Comuns, entre outras funções, a contratação de especialistas para desenvolver trabalho de investigação por forma a prestar assistência aos Parlamentares (Menhennet, 2000).

| | | | |
|---------------------------|------|---|--|
| | | <p>Produzir materiais de informação e outros serviços, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • respostas confidenciais a perguntas sobre toda a gama de assuntos de interesse do Parlamento; • briefings sobre projetos de lei e outros tópicos de interesse público e parlamentar; • material via intranet; • conversas e reuniões presenciais informais. | |
| Suécia - Research Service | 1955 | <p>Fornecer ao Riksdag informações, pesquisas e análises abrangentes, objetivas e confiáveis, cobrindo uma ampla gama de campos, como pesquisa política, social, económica, jurídica e estatística.</p> <p>Em 1997, as suas competências foram alargadas, com a junção do Budget Office, que realiza análises económicas, incluindo estimativas orçamentais e tributárias.</p> <p>Em 2002 passou a ter uma secção especial com a tarefa de fornecer informação especializada às Comissões</p> <p>O Serviço pode ainda dispor de uma equipa extra quando o trabalho das Comissões assim o necessite.</p> | Órgãos, Grupos Parlamentares e Deputados |

Fontes: Dietrich-Schulz, 2008; Sites dos Parlamentos
Elaboração própria

Quadro 6 - Origem dos Centros de Documentação / Serviços de investigação parlamentares norte-americanos

| País | Data criação | Missão | Destinatários |
|--|--------------------|---|------------------------|
| Canadá - Research service | 1965 | Fornecer pesquisas e análises personalizadas aos parlamentares e seus funcionários. Fornecer as informações necessárias para examinar as questões do dia e responsabilizar o governo. | Órgãos e Parlamentares |
| Estados Unidos da América - Congressional Research Service (CRS) | 1914 ³⁴ | Disponibilizar material de investigação e pesquisa de políticas públicas. Considerado o <i>think tank</i> do Congresso, o CRS trabalha principal e diretamente para os Membros do Congresso, Comissões e funcionários, de maneira confidencial e não partidária, possuindo uma equipa multidisciplinar organizada em seis divisões, a saber: Direito Americano, Política Social Doméstica, Negócios Estrangeiros, Defesa e Comércio, Governo e Finanças, Serviços de conhecimento e Recursos, Ciência e Indústria. Apoiar uma legislatura nacional informada. | Órgãos e Parlamentares |

Fontes: Dietrich-Schulz, 2008, Brudnick, 2011, Sites dos parlamentos
Elaboração própria

³⁴ A 16 de julho de 1914, o Congresso promulgou um projeto de lei orçamental onde era solicitada a criação de um serviço de referência legislativa na Biblioteca do Congresso. Em 1946, um novo diploma expande esses serviços, determinando o aumento das suas capacidades de pesquisa analítica com a contratação de especialistas e especialistas seniores. A emenda de 1970 renomeou o serviço, enfatizando a sua capacidade de análise e autorizou mais apoio à pesquisa nas comissões do Congresso (Dietrich-Schulz, 2008).

Os serviços de investigação parlamentares distinguem-se das bibliotecas pela ausência de acervo, exclusividade de destinatários, centralidade no carregamento de bases de dados da atividade parlamentar e tipo de produtos de informação que fornecem.

O desenvolvimento desta tipologia de serviços surge como especialização da atividade de pesquisa e tratamento da informação, para a qual, na maioria dos casos, não precisam de acervo.

De facto, ao existirem para além das bibliotecas, não se constituindo, portanto, como instituição de memória parlamentar, estes serviços são focados na atividade parlamentar e processo legislativo, no âmbito dos quais exercem funções de carregamento ou tratamento de informação nas bases de dados de atividades parlamentares e processo legislativo.

Apesar disso, refira-se que a escolha de implementação deste tipo de serviços não é unânime já que alguns parlamentos optam por não o ter (uma minoria), e outros têm-no como serviço integrado na Biblioteca³⁵.

A sua evolução e especialização levou à existência de equipas multidisciplinares³⁶, e não apenas equipas constituídas em exclusivo por profissionais da informação, onde a presença de jurista se tornou incontornável.

Os seus destinatários finais são os parlamentares, e, em alguns casos, o serviço está ainda organizado de acordo com o elenco das comissões parlamentares permanentes, como acontece em Itália e na Suécia.

Os produtos de informação mais comumente disponibilizados são sínteses legislativas, estudos de direito comparado, análises estatísticas e análise de temáticas de interesse parlamentar com sínteses de políticas públicas. Destinam-se assim a ser usados tanto no processo legislativo como na atividade de fiscalização do governo.

1.3 – Os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa

Analisando agora os serviços de informação criados nas várias instituições parlamentares em Portugal e o seu desenvolvimento, importa referir que a sua história se

³⁵ A questão da inserção orgânica deste tipo de serviço foi já objeto de análise através de um pedido à rede ECPRD.

³⁶ Alguns serviços de investigação recorrem, aliás, a peritos externos para a análise político-legal de determinada matéria, enquanto outros possuem, nos seus quadros, recursos humanos especializados em diferentes áreas do conhecimento.

encontra por fazer³⁷.

Assim, o levantamento da legislação reguladora, documentação e de alguma (escassa) bibliografia sobre o tema, permitiu identificar os momentos de criação, organização, inserção hierárquica, localização e competências ao longo da história parlamentar.

A análise dos atuais serviços de informação contou ainda com a consulta e compilação de dados apresentados nos respetivos relatórios de atividade. O que agora se apresenta é, por força das circunstâncias, uma breve síntese que permite contextualizar estes serviços na realidade parlamentar portuguesa.

1.3.1 – Arquivo Histórico Parlamentar

A génese da função arquivo nas Cortes da monarquia constitucional está registada logo nas primeiras Cortes Constituintes de 1821/1822, tendo o seu regimento interno de 1821 criado uma secretaria dividida em duas secções: uma destinada ao expediente das Cortes e outra destinada ao expediente das comissões parlamentares.

Para a sua organização e orientação foram recrutados oficiais das Secretarias de Estado³⁸, o que garantia a sua efetividade numa instituição recém-criada, à qual era preciso imprimir a dinâmica burocrática e administrativa existente à época.

Ano e meio mais tarde, a Deputação Permanente das Cortes determinou, no §4 do seu relatório, que houvesse uma distinção entre a documentação existente na secretaria e a do arquivo, reorganizando-os³⁹. Assim, para o arquivo, considerado provisoriamente uma dependência da secretaria, foram passados todos os documentos constitutivos das Cortes, bem como aqueles respeitantes ao processo legislativo.

Para o “arrançamento” do arquivo, determinou-se a elaboração de registos, índices e inventários.

³⁷ A escassa bibliografia existente tem referências mais sólidas no que diz respeito à biblioteca, sendo quase inexistente para o arquivo e serviço de investigação.

³⁸ Diário das Cortes Gerais e Extraordinárias da Nação Portuguesa, n.º 6, de 3 de março de 1821.

³⁹ “Em quanto ao *archivo*, parecendo necessario á Deputação *dar* algumas providencias para a boa arrecadação dos documentos, que ali devem existir, visto que alguns muito importantes, como erão o autografo *da* Constituição e os de varios decretos de Cortes estavam na secretaria, e outros de muito menos consideração estavam no *archivo*; resolveu provisoriamente, que esta repartição fosse uma dependencia *da* secretaria, e que se guardassem em armario separado de que tivesse achava o official maior: 1.º as actas *das* eleições, e as procurações dos Deputados, tanto *das* Cortes Constituintes, como *das* actuaes: 2.º os originaes *da* Constituição, *das* Bases, e dos decretos do Cortes: 3.º as actas *das* sessões secretas, e as *da* Deputação permanente. Todos os outros documentos que existião no *archivo* passarão para a secretaria para ahi serem classificados e guardados”. Diário da Câmara dos Deputados, n.º 5, de 2 de dezembro de 1822, pág. 43.

Ao longo da primeira metade do século XIX, o arquivo acompanhou as alterações e localização da instituição parlamentar, nomeadamente:

Um único arquivo de 1821 a 1823, na regência da Constituição de 1822, sendo o parlamento unicameral, localizado no Convento das Necessidades;

Com a outorga da carta constitucional, em 1826, e passagem a sistema bicameral, passam a existir dois arquivos correspondentes às duas Câmaras, em duas localizações distintas: o da Câmara dos Deputados na Casa da Suplicação no Terreiro do Paço e o da Câmara dos Pares do Reino no Palácio da Regência no Rossio. Nos respetivos regimentos internos, assinala-se a existência de um “arquivista” responsável pelo seu arranjo e manutenção de um catálogo regular. Quanto à documentação da reunião das duas Câmaras, essa ficará no arquivo da Câmara dos Pares do Reino, como refere o regimento de 1827;

Com a mudança das Cortes para o Palácio de São Bento, em 1834, os arquivos das duas Câmaras passam a estar reunidos no mesmo edifício e, em 1837, com as Cortes Constituintes, é pela primeira vez mencionado no seu regimento um arquivo geral das Cortes.

Contudo, o bicameralismo voltou a manter-se, e os vários regimentos das duas Câmaras, bem como os regulamentos das respetivas secretarias, registam sempre a existência de uma secção de arquivo⁴⁰ de uma forma ininterrupta até à mudança de regime.

O cargo de arquivista da Câmara dos Deputados tinha ainda a seu cargo a subinspeção do Palácio, desde 1827⁴¹, fazendo “as vezes da Comissão administrativa nos intervalos das sessões” (artigo 118.º do Regimento da Câmara dos Deputados de 1827). Anos mais tarde, ficam-lhe ainda atribuídas funções relativas à Biblioteca, “quando um dos membros da Comissão Inspectoria não estiver em Lisboa⁴²”.

O cargo foi ocupado por João Vicente Pimentel Maldonado entre 1827 e 1836 e, mais tarde, por Clemente José dos Santos⁴³. Quanto à Câmara dos Pares do Reino, a nomeação como arquivista do que seria o 8ª Conde da Ponte, D. João Saldanha da Gama, é aprovada em sessão de 5 de setembro de 1842⁴⁴.

⁴⁰ 1865, 1869, 1876, 1882 e 1900.

⁴¹ Não se conhecem as disposições anteriores a essa data.

⁴² Diário da Câmara dos Pares do Reino n.º 23, de 26 de fevereiro de 1835, pág. 96.

⁴³ Não existe uma relação de arquivistas a desempenhar funções nos arquivos das Cortes. Assim, a informação relativa ao preenchimento do cargo é retirada dos diários das duas câmaras.

⁴⁴ Diário da Câmara dos Pares do Reino de 5 de setembro de 1842, pág. 248.

A existência de várias legislaturas findas, e correspondente necessidade de elaboração de memórias, passagem de certidões, etc, levou ao início da publicação de várias estatísticas e memórias da atividade legislativa⁴⁵.

Em sessão de 4 de junho de 1879, o deputado Luís Bívar propõe mesmo a reorganização do arquivo da Câmara dos Deputados⁴⁶ para o qual será nomeado Clemente José dos Santos. Este será encarregue da realização de uma estatística geral e histórica da Câmara dos Deputados, sendo as suas obras⁴⁷ fundamentais para o estudo da instituição parlamentar da monarquia constitucional portuguesa, onde publica inúmeras fontes.

Também na regulamentação aprovada em 1882, essas competências serão adstritas ao serviço de arquivo, cabendo-lhe a organização e revisão de publicações como a estatística anual dos trabalhos da câmara entre outras (artigo 15.º do Regulamento de 1882, p. 14).

O incêndio de parte do Palácio de São Bento ocupada pela Câmara dos Deputados, em 1895, conduzirá a alguma dispersão dos depósitos, que ficaram no Palácio, enquanto a Câmara dos Deputados passa a reunir na Academia das Ciências, não sendo certo se o arquivo foi afetado nem se a sua localização no palácio terá sofrido alterações. A transição para um sistema republicano verá surgir, pela primeira vez, um único arquivo para as duas Câmaras, sendo essa solução mantida ao longo do século XX.

No projeto de regulamento da secretaria, datado de 1911, existe já um reconhecimento do papel de arquivo intermédio do parlamento. É também garantido o seu acesso, mediante aprovação dos Presidentes das duas câmaras. (Projeto, 1911)⁴⁸.

Em 1917, a designação do serviço passa para Arquivo e estatística e fazem parte das suas competências: a elaboração de relações nominais de deputados, a sinopse das iniciativas legislativas e legislação aprovada, índices das sinopses, entre outros, para a elaboração dos Subsídios para a História do Congresso, bem como a elaboração de

⁴⁵ De facto, a Câmara dos Pares do Reino iniciou a sua estatística em publicações de 1863 e, a partir da década de 1880, irão surgir, oriundos das duas Câmaras, vários títulos de compilação da atividade parlamentar: Sinopses dos trabalhos legislativos, anuários, índices das sessões, índices dos pareceres e projetos de lei, etc.

⁴⁶ Diário da Câmara dos Deputados de 4 de junho de 1879, pág. 1959-1960.

⁴⁷ Documentos para a história das Cortes Geraes da nação portuguesa e Estatísticas e Biographias Parlamentares Portuguezas. Para a importância deste funcionário para a memória parlamentar, veja-se Borges, 2009.

⁴⁸ AHP, Secção XV, cx. 1, n.º 28.

registos da atividade parlamentar no seu todo “para servirem de elementos à formação de estatísticas” (Regulamento, 1917, p. 14-15).

São desta época as primeiras relações de conteúdo do cofre do arquivo, bem como a organização de um primeiro plano de classificação, com a separação entre feitos findos e processos vigentes, organizados em entidades produtoras, no caso dos feitos findos, e por assuntos/competência nos processos vigentes⁴⁹, organização essa que se manterá até aos nossos dias.

O relatório do serviço (não assinado) de 1924⁵⁰ refere ainda a escassez de funcionários e a necessidade de maior espaço de depósito, indicando que um número constante de requisições de documentos fariam perigar o tratamento documental do mesmo e advertindo para a possibilidade de o arquivo “se transformar num amontoado caótico de papeis”.

Contudo, é no decorrer do Estado Novo, com a reforma dos serviços em 1944, já sob a égide de Joaquim Leitão, que a junção num único serviço designado por Biblioteca, arquivo e museu histórico-bibliográfico institucionaliza o arquivo como instituição de memória, separando-o por completo da função de expediente.

São dessa década dois relatórios elaborados por bibliotecários arquivistas que fazem o seu historial em termos de acervo, organização e representação da informação, recursos humanos e instalações. De facto, Álvaro Neves, em 1941⁵¹, expõe uma panorâmica do estado do serviço, apresentando o plano de classificação, baseado naquele já identificado em 1924, a que se juntam novas secções correspondentes à produção documental da Assembleia Nacional e voltando a referir o muito trabalho na resposta a pedidos de informação, que prejudicaria a inventariação dos documentos. Três anos mais tarde, Joaquim Alberto Iria Júnior apresenta novo relatório⁵² justificando a organização e descrição respeitando as orientações do curso de Bibliotecário-Arquivista.

Na regulamentação dos serviços da Secretaria o arquivo é identificado como tendo a seu cargo a documentação de todas as instituições parlamentares que antecederam a Assembleia Nacional, e desta guardando as legislaturas findas. (Regulamento, 1944).

É ainda mencionada, pela primeira vez, a organização das coleções de álbuns de fotografias da Assembleia Nacional e da Câmara Corporativa, a seu cargo.

⁴⁹ AHP, secção XV, cx. 2, mç 1.

⁵⁰ AHP, secção XV, cx. 2, mç 1.

⁵¹ AHP, secção XV, cx 5, n.º 15.

⁵² AHP. Secção XV, cx. 5, n.º 16.

A mudança do regime, operada pela revolução de 25 de Abril de 1974, trará a necessidade de repensar os serviços da AR. Se, numa primeira fase, se mantiveram algumas disposições herdadas do Estado Novo, como a Biblioteca, o Arquivo e o Museu Histórico-Bibliográfico (Decreto n.º 575/76, de 21 de julho), a aprovação de uma lei orgânica (Lei n.º 32/77, de 25 de maio) veio determinar a existência de três Divisões na Direção de Serviços de Documentação e Informação Bibliográfica: a Divisão de Documentação, a Biblioteca e o Arquivo Histórico-Parlamentar.

Estas três divisões vão manter-se até à atualidade, com a primeira a mudar de designação e todas a especializar as suas funções, pese embora as diferentes inserções orgânicas que foram tendo.

Até essa data (1977), o arquivo teve instalações próprias em diferentes salas, onde a documentação nem sempre esteve devidamente acondicionada, como refere, aliás, a bibliotecária-arquivista da época (Silva, 1977, p. 12).

Finalmente, a publicação da Resolução da Assembleia da República n.º 74/2018, de 20 de março altera a designação do serviço tutelar, que passa a Direção da Informação e Cultura, cria ainda a Divisão Museológica e para a cidadania, juntando assim as três unidades de informação de carácter memorialista na mesma Direção de Serviços.

A localização do AHP foi um problema só resolvido a partir de 2000, com instalações próprias desenhadas para o efeito (sala de leitura, gabinetes de trabalho e depósitos) que permitiu a junção, a partir de 2001, da documentação ainda dispersa por outros depósitos.

Até essa data, vão surgindo referências a um serviço com falta de recursos humanos, pouco descrito e disperso por várias áreas⁵³ o que colocou em perigo as condições de conservação da documentação, tendo sido, inclusive, assinado um protocolo com a Faculdade de Letras, em 1988, para reorganização do sistema de arquivos da AR, como refere o relatório referente à visita aos arquivos históricos desta Assembleia da República, apresentado pela Comissão de Educação, Ciência e Cultura (Relatório, 1989).

Assim, não é de estranhar que o Regulamento de Serviços da AR de 1980, aprovado por Despacho normativo n.º 281/80, mantenha as funções já identificadas no

⁵³ Em 1977, a bibliotecária-arquivista à época, refere a sua dispersão em três salas, em 1975, depois largadas para instalação de outros serviços, data em que transitou para duas arrecadações no r/c do edifício (Silva, 1977, p. 12). Em 1985 partilhava um depósito com a Biblioteca e, em 1988, a Comissão de Educação, Ciência e Cultura relata a sua dispersão pelos claustros, lojas da Praça de São Bento, e sala anexa à sala das caldeiras (Relatório, 1989).

Estado Novo. Mais do que isso, permite que as várias Direções Gerais possam “microfilmar a documentação que devem manter em arquivo e proceder à inutilização dos respectivos originais”⁵⁴ (n.º 1 do artigo 16.º), conferindo à Repartição de Reprografia e Microfilmagem, diretamente dependente do Secretário-Geral, a competência de microfilmar, inutilizar documentos originais e elaboração dos respetivos autos. Excluía-se assim o arquivo da responsabilidade pela tabela de temporalidade e gestão dos arquivos correntes da AR.

Contudo, no Regulamento de Serviços da AR de 6 de junho de 1990 refere-se já como competência do AHP a participação na gestão do sistema de arquivos da AR⁵⁵. O mesmo Regulamento atribui, pela primeira vez, a organização da informação audiovisual ao AHP.

Será já com a Resolução da Assembleia da República n.º 20/2004 que se atribuem ao AHP funções no âmbito da gestão dos arquivos correntes da AR, bem como a efetivação como arquivo intermédio da instituição (que na prática já acontecia há muito). A Resolução da Assembleia da República n.º 74/2018 acrescenta a responsabilidade pela gestão do serviço de expediente da AR – até então sob a dependência dos Recursos Humanos – e pela gestão documental.

1.3.2 – Biblioteca

À semelhança de parlamentos congéneres, as Cortes Constituintes de 1821/22, instaladas no Palácio das Necessidades, depressa sentiram necessidade da existência de uma biblioteca, servindo-se para o efeito do acervo da *Livraria das Necessidades*. A esse acervo foram-se juntando diversas ofertas de livros enviadas para a biblioteca das Cortes, devidamente registadas no Diário das Cortes, fazendo aumentar o seu volume⁵⁶.

⁵⁴ A microfilmagem e destruição de documentos deveria obedecer às seguintes disposições:

“a) Não é autorizada a destruição dos documentos com interesse histórico, artístico e administrativo, que se devam conservar por motivo comprovadamente atendível;

b) A documentação referida na alínea anterior transitará, consoante o seu significado, para os serviços dependentes das direções-gerais interessadas na sua conservação, ou, em última análise, para o Arquivo Histórico Parlamentar”

⁵⁵ Do protocolo com a Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, resultou a criação, por despacho 15/SG/88, de um Grupo de Trabalho para acompanhamento e análise do estudo.

⁵⁶ Vejam-se, a título exemplificativo, as obras oferecidas nas sessões de 21 de julho de 1821, 13 de setembro de 1821, 19 de outubro de 1821, 15 de abril de 1822, 10 de maio de 1822, 3 de julho de 1822, 2 e 24 de dezembro de 1822, ou ainda, na sessão de 11 de janeiro de 1823, para referir apenas algumas, identificadas nos respetivos Diários.

A própria organização de uma biblioteca seria, logo em fevereiro de 1821, pensada por José Portelli⁵⁷ que apresenta uma memória intitulada “Primeiras linhas sobre a formação da Biblioteca das Cortes”. Nela destaca a necessidade de informação por parte dos parlamentares

Basta ponderar quão poucos d’entre os deputados sejam os que actualmente possuem cópia de bons livros somente próprios da sua profissão e instituto, e ainda mesmo que os tenham próprios qual a dificuldade de os transportar, e conservar nos seus alojamentos⁵⁸

e a vantagem de se recorrer ao acervo da Livraria das Necessidades.

Mais do que isso, propõe regras para a constituição do acervo inicial, indica onde podem ser recrutados funcionários e termina com a proposta de organização do acervo em duas secções (Livros Impressos e coleção sistemática de manuscritos), e a subdivisão em seis áreas:

→ As coleções gerais de todas as matérias que são assunto de debate e deliberação em cortes;

→ As coleções particulares de cada uma das comissões permanentes das cortes;

→ As obras que se podem considerar debaixo da categoria bibliográfica da Miscelânea;

→ As obras capitais e clássicas de cada uma das comissões permanentes das cortes;

→ História política, civil e religiosa das sociedades e estados do mundo civilizado antigo, médio e moderno;

→ História da origem, progresso e alterações de todas as ciências, artes e conhecimentos sociais.

Apesar do rigor da proposta, será a mesma alvo, a 7 de março do mesmo ano, de parecer da Comissão de Instrução Pública sobre a inoportunidade da sua execução naquela data, mas propondo que se prepare a *Livraria das Necessidades* para utilização por parte dos Deputados⁵⁹.

⁵⁷ Professor de Filosofia no Colégio dos Nobres.

⁵⁸ Documento transcrito por Alberto Iría Júnior no seu relatório de 1946.

⁵⁹ AHP, Secção I/II, cx. 46, mç 6, doc. 32.

Apesar disso, em sessão de dia 21 de julho do mesmo ano, questionando o deputado Ferreira Borges sobre a propriedade da *Livraria das Necessidades*, é-lhe respondido pelo Deputado Maldonado que

Este Congresso mandou que se organizasse a livraria das Cortes, e eu fui incumbido disto. O fundo della compõe-se da antiga livraria das Necessidades, mas deve-se augmentar este fundo. Já vierão obras, que forão remettidas para a livraria das Cortes⁶⁰.

Entre 1823 e 1835 não encontrámos referências à organização do acervo, ou mesmo destino dado a esses livros que, mercê das itinerâncias da instituição parlamentar à época, se poderão ter perdido. O certo é que, com a instalação das Cortes no Palácio de São Bento, é apresentada uma proposta de constituição da Biblioteca das Cortes⁶¹ pelos Pares do Reino Alexandre Morais Sarmiento, José Joaquim Sampaio, Conde de Lumiares, Manuel Pereira Coutinho, Roque Castelo Branco e visconde da Serra do Pilar, debatida em sessão da Câmara dos Pares do Reino, datada de 17 de fevereiro de 1835. Aí refere o Bispo-Conde que

Me parece inutil toda a discussão sobre a sua generalidade, por me persuadir de que a Camara está inteiramente convencida da conveniencia da sua materia: aconteceu que, quando tive a honra de ser Presidente da Camara dos Srs. Deputados, ter de consultar alguns livros, e precisar de os mandar buscar fóra (...) não haverá dissidencia sobre a doutrina geral do Projecto⁶².

Aprovado na generalidade, o debate na especialidade passa pela decisão de uma ou duas bibliotecas nas Cortes (uma para cada Câmara), a sua abertura ou não ao público em geral, fora do período de trabalho parlamentar, a constituição do seu acervo recorrendo ao Depósito das Livrarias dos Conventos extintos, sendo prevista e aprovada a eleição de uma Comissão Inspectora da Biblioteca, composta por dois Dignos Pares e três Deputados.

Com a Revolução de Setembro de 1836, e conseqüente encerramento das Cortes, o projeto terá ficado adiado, levando à sua criação oficial por Decreto de Passos Manuel datado de 22 de outubro de 1836⁶³, justificado pela necessidade de se “fundar, quanto antes (...) uma livraria para o serviço do Corpo Legislativo”.

⁶⁰ Diário das Cortes Geraes e Extraordinarias da Nação Portugueza, n.º 133, p. 1607.

⁶¹ A Proposta foi objeto de parecer favorável da Comissão dos Negócios Eclesiásticos e Instrução Pública. AHP, sec. VI, cx. 190, n.º 5.

⁶² Diário da Câmara dos Dignos Pares do Reino, n.º 23, p. 92.

⁶³ (*Coleção de Leis de Outros Documentos Officiaes Publicados Desde 10 de Setembro Até 31 de Dezembro de 1836*, 1837), p. 68-69.

A biblioteca teria a designação de Biblioteca das Cortes, sendo nomeada uma comissão composta por Nunes de Carvalho, diretor do Depósito das Livrarias dos Conventos Extintos, Pimentel Maldonado, arquivista das Cortes e o conselheiro Diogo Augusto Castro Constâncio, responsáveis pela sua instalação e constituição do seu acervo⁶⁴.

Ao fim de 15 anos, a biblioteca é, finalmente, criada, constituído o seu acervo⁶⁵ e determinada a sua localização no coro da igreja do Convento⁶⁶ (Leitão, 1936, p. 50), para onde seguiram estantes da livraria do antigo Mosteiro de Alcobaça (Barata, 2003, p. 29).

O paralelismo com a opção tomada por outros parlamentos europeus é visível na necessidade de constituição, proveniência do acervo e direção composta por parlamentares, formando assim uma das primeiras bibliotecas especializadas do país no pós Liberalismo (Barata, 2003, p. 214-217).

A sorte da Biblioteca das Cortes, com os seus 7.300 volumes vindos do Depósito das Livrarias dos Conventos Extintos, com diferentes proveniências (Leitão, 1936, p. 48) parecia estar finalmente a mudar e o regulamento das Cortes Constituintes de 1837/1838 colocava já a Biblioteca debaixo da Inspeção da Mesa, que assumiria a responsabilidade pelo seu regimento e designação de funcionários⁶⁷.

Todavia, um olhar por alguns debates parlamentares revela um serviço sem regimento, muito frequentemente sem recursos humanos, com lacunas no seu acervo e cuja localização e disponibilização sofreram revesses significativos ao longo do século XIX.

Assim, e citando apenas alguns debates, em sessão da Câmara dos Pares do Reino de 26 de janeiro de 1844, refere o Visconde de Sá que apresentará uma proposta para que a biblioteca “seja augmentada com os livros necessários”⁶⁸, voltando a mencionar as faltas do seu acervo em sessão de 15 de abril de 1845 onde, aludindo especificamente à falta de publicações de debates de parlamentos estrangeiros, apresenta um requerimento para que

⁶⁴ O diploma previa desde logo que os livros fossem (imediatamente) fornecidos pelo Depósito das Livrarias dos Conventos Extintos, e que os cartórios dos Tribunais extintos existentes nas Repartições procedessem à cópia de documentos solicitados pelas Cortes.

⁶⁵ O processo de escolha e pedido de livros encontra-se descrito por Joaquim Leitão (1936) e sistematizado por Paulo Barata (2003).

⁶⁶ O coro da igreja localizado, *grosso modo*, entre o que seriam as instalações das duas câmaras.

⁶⁷ A questão da sua instalação não foi isenta de debate parlamentar, onde se relatava a dificuldade da sua constituição e a demora no recebimento dos livros (Diário das Cortes Geraes, Extraordinarias e Constituintes da Nação Portuguesa, sessão de 25 de abril de 1837, p. 29).

⁶⁸ Diário da Câmara dos Pares do Reino, n.º 13, sessão de 26 de janeiro de 1844.

“o Governo seja convidado a augmentar a livreria *das Côrtes* com aquellas obras, tanto nacionaes como estrangeiras, que são mais necessarias para serem consultadas pelos membros do Corpo Legislativo⁶⁹”.

Apesar da aprovação do requerimento, em sessão de 9 de abril de 1856, o Visconde de Algés chama a atenção para a situação da biblioteca “repartição de tamanha importancia”, de que

não se sabe como está estabelecida, nem como é dirigida, o que sabe é que se chega lá, pede-se um livro, ou documento qualquer de legislação, e responde-se que não ha, ou que foi para a outra Camara (apoiados); o que o orador dizia porque já por vezes se lhe tinha respondido assim (apoiados)⁷⁰.

Dez anos depois, em sessão de 29 de janeiro de 1866, tudo parece estar na mesma. De facto, o parecer da comissão especial nomeada para examinar a proposta do marquês de Niza para a supressão do lugar de bibliotecário *das cortes*, volta não só a frisar a importância do serviço,

As razões que aconselham a organização da bibliotheca *das côrtes* são obvias. Bastará lembrar a conveniencia, a necessidade mesmo, que ha em proporcionar aos membros do parlamento os livros, documentos e publicações officiaes que lhes seja mister consultar durante uma discussão nas camaras ou nas commissões. É innegavel que este subsidio seria da maior importância⁷¹.

Como também a lamentar a falta de regulamento interno, bibliotecário⁷², e a própria localização, caracterizando-a como uma “reunião de livros collocada em uma sala de todo impropria para aquelle uso, pois era passagem forçada de uma camara para a outra⁷³”.

Pior do que a localização da sala, foi a circunstância de, em 1855, por ocasião da aclamação de D. Pedro V, ser a mesma sala preparada para a ocasião, o que levou ao encaixotamento de livros e a que se entaipassem as estantes. A situação mantém-se ao longo dos anos, havendo notícias do facto em 1861, 1863 e 1866 (Leitão, 1936, pp. 64-73).

⁶⁹ Diário da Câmara dos Pares do Reino, n.º 13, sessão de 26 de janeiro de 1844.

⁷⁰ *Diário da Câmara dos Pares do Reino*, n.º 35, sessão de 9 de abril de 1856.

⁷¹ Diário da Câmara dos Pares do Reino, n.º 17, sessão de 29 de abril de 1866.

⁷² Joaquim Leitão (1936) apresenta uma lista dos seus funcionários, confirmando que a biblioteca ao longo dos 74 anos de monarquia constitucional só teve recursos humanos na pessoa dos seus responsáveis durante 27 anos, a saber: nos anos de 1854 a 1864 (António Gomes de Lima), 1866 a 1869 (Diogo Castro Constâncio), 1892 a 1894 (Barão de São Clemente) e 1895 a 1905 (Manuel Teles da Gama).

⁷³ Diário da Câmara dos Pares do Reino. A Comissão refere ainda que sendo necessário abrir concurso para bibliotecário, deverá o mesmo tratar de compilar o catálogo e tê-lo em dia.

Na normativa interna, o regulamento da Câmara dos Pares do Reino de 1865, identifica-a como 4ª Repartição, colocando-a sob a competência das Mesas das duas câmaras, frisando que, enquanto não houvesse acordo relativamente ao pessoal a designar, ficaria encarregue dela o oficial maior da Secretaria da câmara alta.

Em 1876, o regimento interno da Câmara dos Deputados, colocando-a como dependente da Mesa refere quase a mesma situação:

enquanto não se organizar definitivamente a Bibliotheca das Côrtes (...), a Mesa (...) ou Junta (...) de acordo com a mesa da camara dos Dignos Pares, tomarão as providências necessárias para a conservação e melhoramento da mesma Bibliotheca” (CD, Regimento, 1876, pp. 67-68).

A reforma dos quadros dos empregados das duas câmaras legislativas aprovada por decreto de 19 de setembro de 1889 determina, no seu capítulo IV, que a biblioteca das cortes

será organizada de modo que contenha os documentos parlamentares nacionaes ou estrangeiros, e bem assim as demais publicações que possam servir para elucidar os assumptos submettidos á discussão e decisão parlamentar” (artigo 28.º). Para o efeito, o “governo, pelo ministerio das obras publicas, mandará proceder no edificio das côrtes ás obras necessarias, para que possa ser conveniente e definitivamente installada a bibliotheca das côrtes e suas dependências (artigo 29.º).

Mantém-se o Depósito, por parte da administração geral da imprensa nacional, de um exemplar de todas as publicações, conforme estipulava o decreto de 28 de junho de 1879 (artigo 30.º).

Quanto à sua organização, institui uma comissão inspetora da biblioteca das cortes (artigo 34.º), composta pelos dois primeiros secretários das duas câmaras legislativas e do diretor geral da repartição de redação e taquigrafia, que servirá de bibliotecário-mor, sendo os restantes funcionários escolhidos por acordo da mesa das duas câmaras. Estes teriam a responsabilidade de organizar um catálogo “das obras e mais documentos existentes na bibliotheca das côrtes, remetendo-se copia authentica do mesmo para os archivos das duas camaras legislativas” (artigo 31.º).

Na transição para o regime republicano, o serviço encontra-se, assim, ainda em fase de organização, com um acervo insuficiente⁷⁴.

⁷⁴ Em 1913, a biblioteca contava com 15.000 volumes, o dobro do fundo original de 1836 (Leitão, 1936, p. 100-101), sendo 670 volumes provenientes da biblioteca do Barão de São Clemente, alguns deles com verdadeiras compilações legislativas e documentais de assuntos tratados no parlamento.

Na proposta de regulamento dos serviços da secretaria do Congresso da República⁷⁵, refere-se a constituição do seu acervo “publicações oficiais e obras especialmente relativas a assuntos parlamentares e políticos, à legislação, ao direito e à economia social e também pelas que interessam à cultura histórica, científica, filosófica e literária” (artigo 17.º) a necessidade de existência de um inventário, catálogo onomástico e índice topográfico, este apenas quando a biblioteca estivesse definitivamente instalada (artigo 31.º) e o funcionamento da sua sala de leitura (artigo 22.º) e empréstimo domiciliário (artigo 23.º e seguintes).

No regulamento de 1917, a biblioteca é um dos serviços da 2ª repartição, constituída, como há o cuidado de referir, pelos livros que existem nas suas salas, mas também por outros que se encontrem em qualquer dependência do Palácio. Aí se determina que, enquanto a sua instalação não for definitiva, apenas serão efetuados catálogos simplificados.

Apesar das circunstâncias, em 1921 foi elaborado um plano de organização biblioteconómica que continha a organização e localização das secções de monografias, opúsculos, publicações periódicas e coleção cartográfica, e estabelecido o normativo para o tratamento técnico no circuito de monografias e publicações periódicas.

A falta de pessoal⁷⁶, coleção desatualizada e permanente uso de instalações provisórias serão questões recorrentes durante a 1ª República, como se pode aferir em ofício não assinado de 8 de abril de 1924⁷⁷, onde se propõe um projeto de regulamento para os serviços da biblioteca e arquivo. Nele se dá conta dessas questões, referindo mesmo que, à força de tantas alterações de localização, e não tendo a biblioteca um catálogo ideográfico por falta de instalações definitivas⁷⁸, “os funcionários perdem a memória topográfica da sua colocação”⁷⁹, o que constituía um problema para a atempada disponibilização dos livros à sua guarda.

Para fazer face à falta de publicações oficiais publicadas pelos Ministérios, é ainda sugerido o envio de dois exemplares de todas as publicações pagas e/ou editadas por todos os serviços do Estado – uma pretensão antiga - sugestão que será objeto de proposta de

⁷⁵ AHP, secção XV, cx. 1, doc. 28.

⁷⁶ Apesar da identificação da falta de pessoal, a biblioteca consegue ter um corpo (diminuto) de funcionários a partir de 1892.

⁷⁷ AHP, secção XV, cx. 2, mç 6.

⁷⁸ Apesar dessa itinerância por espaços do Palácio, em 1920 foi escolhida a instalação em local onde, anos mais tarde, seria oficialmente inaugurada, como refere Álvaro Neves no seu relatório. (AHP, secção XV, cx.5, n.º 15, pág. 16.

⁷⁹ AHP, secção XV, cx. 2, mç 6, pág. 2.

projeto de lei n.º 725-A de 16 de maio do mesmo ano, assinada pelo deputado Baltazar Teixeira, que não teve andamento.

Será necessário esperar por 1936 para que, por Portaria n.º 8364, de 19 de fevereiro, se determine “que todas as secretarias e repartições do Estado, corpos e corporações administrativas, sociedades e companhias fiscalizadas pelo Estado, assim como as tipografias particulares apenas no que se refira a publicações do Estado, enviem um exemplar de todas as publicações oficiais ou oficiosas à biblioteca da Assembleia Nacional”⁸⁰.

A remodelação dos serviços das Bibliotecas e Arquivos Nacionais, bem como da respetiva Inspeção, aprovada pelo Decreto n.º 19952 de 1931⁸¹ trará um novo impulso à missão de valorização dos acervos de bibliotecas, através da realização de inventários e catálogos, a que a biblioteca responde, pese embora as suas limitações⁸².

Apesar destas vicissitudes, António Ferrão, no seu relatório de 1931⁸³, identifica-a como uma biblioteca especializada de Lisboa, com a “importante função de repositório de bibliografia e de legislação nacional e estrangeira sobre as actividades política, legislativa e administrativa”⁸⁴.

Em 1935 são inauguradas oficialmente as salas definitivas da biblioteca, onde ainda hoje se encontra, procedendo-se à divulgação da sua história e acervo, sob a égide do Secretário-geral, Joaquim Leitão.

Os relatórios existentes da década de 40⁸⁵ dão conta de um serviço a evoluir no âmbito do tratamento técnico do seu acervo e uma preocupação expressa sobre a orientação da coleção, com Alberto Iria a lembrar o seu estatuto de biblioteca especializada e os seus destinatários finais (parlamentares das duas câmaras), como de resto o Decreto n.º 24833, de 2 de janeiro de 1935⁸⁶ determinava no seu artigo 18.º. A falta de orçamento próprio para novas aquisições é ainda referida como um óbice ao planeamento e desenvolvimento da coleção.

⁸⁰ Diário do Governo, n.º 41 de 19 de fevereiro de 1936.

⁸¹ Diário do Governo n.º 147 de 27 de junho de 1931.

⁸² Em 1941, Álvaro Neves dá conta da sua realização na biblioteca desde 1921, obedecendo ao plano desenhado, a que o estabelecimento definitivo da biblioteca permitiria juntar o catálogo topográfico. (AHP, secção XV, cx. 5, n.º 15, págs.20-21).

⁸³ Publicado no Diário do Governo, 2ª Série, n.º 13, de 16 de janeiro de 1932.

⁸⁴ Diário do Governo, 2ª Série, n.º 13, de 16 de janeiro de 1932, pág.

⁸⁵ Relatório de Álvaro Neves, de 1941, e Relatório de Joaquim Alberto Iria Júnior, em 1944.

⁸⁶ Diário do Governo n.º 1, 1º Suplemento, de 2 de janeiro de 1935.

Entre os anos 50 e 70 do século XX, a biblioteca mantém a sua atividade sem sobressaltos de maior, regendo-se sempre pelo regulamento aprovado pelo referido Decreto de 1935.

A transição para o período democrático insere a divisão da Biblioteca na Direção de Serviços de Documentação e Informação Bibliográfica (Lei n.º 32/77, de 25 de maio) com as competências enunciadas no Despacho Normativo n.º 281/80, de 26 de agosto, que aprova o Regulamento dos Serviços da Assembleia da República. Às funções já exercidas ao longo do tempo, junta-se a edição de um boletim bibliográfico e a definição de zonas temáticas de arrumação do acervo, nos termos do artigo 41.º.

A regulamentação de 1994⁸⁷ traz-lhe novas competências no âmbito da aquisição, tratamento e difusão de informação científica e técnica; de instituições e órgãos comunitários e ainda de imprensa nacional e local, referindo já que a difusão se faria por meios manuais e informáticos. Competia-lhe ainda compilar e dar acesso às atas das reuniões públicas das comissões parlamentares, num processo de abertura de acesso à informação parlamentar.

A informatização iniciada em 1989, e que culmina na disponibilização do catálogo na Intranet da Assembleia da República em outubro de 1999 e na Internet em fevereiro de 2001, traz à biblioteca uma renovação significativa, a que se juntará a digitalização progressiva de algumas publicações.

Com a aprovação da Resolução da Assembleia da República n.º 74/2018, de 20 de março refere-se já a participação, em articulação com as restantes unidades orgânicas, na elaboração de notas técnicas das iniciativas legislativas e a elaboração e difusão de produtos de informação, em matérias de interesse para a atividade parlamentar, nomeadamente no que respeita aos portais das comissões parlamentares (artigo 15.º).

Em 1997 a Biblioteca fez parte de um Grupo de Trabalho para estudar as condições de migração das bases de dados *Documenta* e para a apresentação de um modelo integrado de gestão de informação.

⁸⁷ Regulamento dos Serviços da Assembleia da República, aprovado por Despacho de S. Ex.º o PAR de 14 de Julho de 1994, nos termos do disposto no artigo 19.º da Lei n.º 77/88, de 1 de Julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 59/93, de 17 de Agosto in DAR IIS C – 30 IS (15 de Julho de 1994)

1.3.3 – Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar

A passagem para um regime democrático vê surgir um novo tipo de serviço de informação, com a aprovação da Lei n.º 32/77, de 25 de maio: a Divisão de Documentação.

Contudo, será preciso esperar pela publicação do Despacho Normativo n.º 281/80, de 26 de agosto, que aprova o Regulamento dos Serviços da Assembleia da República para lhe conhecermos as competências. O serviço encontrava-se dividido em Setor da Documentação Nacional e Setor da Documentação Estrangeira, assegurando a “pesquisa, aquisição, tratamento e difusão da informação científica e técnica” (alínea a) do n.º 1 do artigo 42.º) que constituiria o centro de documentação.

Para o efeito, organizava coleções de legislação nacional e estrangeira, bem como ficheiros de legislação, jurisprudência e doutrina, recolhia elementos de informação científica e técnica e informação técnica e estatística, necessários à prossecução dos trabalhos parlamentares.

A Divisão era ainda responsável pela organização de dossiers, notas e fichas respeitantes a assuntos de atualidade e interesse para a Assembleia da República, devendo estabelecer contactos com serviços congéneres nacionais para uma “futura integração no sistema nacional de informação científica e técnica⁸⁸” (alínea g) do n.º 1 do artigo 42.º).

Constituído na sua maioria por técnicos de informação e documentação, a sua criação previa assim a organização e preservação de um pequeno acervo e o tratamento especializado de legislação.

A aprovação de uma nova lei orgânica da Assembleia da República (Lei n.º 77/88, de 1 de julho) altera-lhe a designação para Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar (DILP), que mantém na atualidade, e o Regulamento dos Serviços da Assembleia da República, aprovado por Despacho do PAR de 6 de Julho de 1990, nos

⁸⁸ O reconhecimento do valor da informação científica e técnica para a evolução da economia, aí englobando o ritmo de crescimento da ciência e da tecnologia, e consequente necessidade de se estar permanentemente informado acerca do que se vai descobrindo, era já uma preocupação para o legislador nacional, que a expõe no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 47791, de 11 de julho de 1967, que aprova a criação da Junta Nacional de Investigação Científica e Tecnológica. Calado, na sua análise do referido Decreto-lei identifica a documentação e informação como fundamentais para que se possa “dominar a enormidade dos conhecimentos novos e torná-los utilizáveis com rapidez e precisão no dia-a-dia da nossa produção intelectual e material” (1967, p. 172), avançando com a proposta de um centro de documentação nacional, com funções de recolha e conservação, tratamento e difusão. Para o enquadramento desta tipologia de serviços na área científica e técnica em Portugal, ver Revez, 2020, p. 60 a 63.

termos do disposto no artigo 19.º da Lei n.º 77/88, de 1 de Julho⁸⁹ reafirma a competência de tratamento da legislação nacional e estrangeira, referindo já o acesso a bases de dados, apresentando duas novidades:

→ O tratamento e difusão de informação referente à atividade parlamentar da Assembleia da República;

→ O apoio à Mesa na preparação do relatório da atividade da Assembleia da República.

Tratava-se então de passar dos ficheiros manuais às bases de dados relativas à atividade parlamentar e processo legislativo⁹⁰, iniciadas na Assembleia da República em meados de 1989.

A posterior regulamentação de 1994⁹¹ densifica-lhe a atividade de organização e difusão de produtos de informação, “contendo sínteses, análises e quadros comparativos em matérias de interesse para a atividade parlamentar” (alínea d) do artigo 15.º), a responsabilidade pelo acesso a bases de dados de legislação nacional e estrangeira, aí incluindo a da União Europeia, bem como a satisfação de “pedidos de informação dos grupos parlamentares, gabinetes e demais utilizadores da Assembleia da República no domínio da atividade legislativa parlamentar nacional e estrangeira, bem como os de organismos estrangeiros congéneres, instituições estrangeiras e internacionais e ainda os de instituições nacionais no domínio da atividade parlamentar”.

A DILP assume nessa data a necessidade de ter juristas no quadro dos seus funcionários para fazer face não só à necessidade de elaboração de estudos de direito comparado, mas também de análise de um futuro sistema de informação parlamentar, participando também desde essa data na rede ECPRD, para a qual contribuía com análises da legislação portuguesa (DILP, 1992).

Sendo uma necessidade cada vez mais premente para documentar o processo legislativo e assim poder responder a pedidos de informação constantes, dois anos mais tarde, na sequência do despacho da Secretária-geral de 14 de novembro de 1996, seria criado um Grupo de Trabalho integrado por técnicos da Biblioteca, da DILP, DAPLEN,

⁸⁹ Diário da Assembleia da República, II Série C, n.º 37 de 7 de julho de 1990.

⁹⁰ Criadas em softwares diferentes (Documenta e Pace), as primeiras cinco bases de dados, para além da impossibilidade de compatibilização, eram ainda parcelares no que respeita ao processo legislativo. O seu carregamento estava a cargo da DILP, Divisão de Apoio ao Plenário (DAPLEN) e Divisão de Apoio e Secretariado (DSC).

⁹¹ Regulamento dos Serviços da Assembleia da República, aprovado por Despacho de S. Ex.º o PAR de 14 de Julho de 1994, nos termos do disposto no artigo 19.º da Lei n.º 77/88, de 1 de Julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 59/93, de 17 de Agosto. DAR IIS C – 30 1S (15 de Julho de 1994)

DSC e Centro de Informática. Como competências são-lhe atribuídas a análise da informatização da biblioteca e o desenvolvimento de uma única aplicação informática dedicada à atividade parlamentar, com a correspondente migração de dados das anteriores bases de dados (DILP, 1997).

A DILP desempenha assim um papel fundamental na informatização da atividade parlamentar e processo legislativo (Borges & Costa, 2019, p. 390).

Em 2004⁹², é-lhe imputada também a responsabilidade pela organização, funcionamento e administração dos conteúdos da base de dados relativa à atividade parlamentar e processo legislativo comum (PLC), em colaboração com todos os serviços intervenientes e a organização, funcionamento e administração dos conteúdos da base de dados Debates Parlamentares.

A partir de 2007, com a aprovação do novo Regimento da Assembleia da República⁹³, a DILP passa a fazer parte do grupo de serviços da AR⁹⁴ responsável pela elaboração da nota técnica⁹⁵, parte integrante do processo legislativo comum, após a admissão de qualquer iniciativa, apresentada à Comissão parlamentar responsável pela sua apreciação na especialidade, antes da elaboração do parecer do Deputado relator (Costa & Cid, 2019, pp. 181–183). O serviço fica responsável pelo enquadramento jurídico nacional e pela análise comparada de legislação de outros países.

Finalmente, e através da publicação da Resolução da Assembleia da República n.º 74/2018, de 20 de março, que procede à sexta alteração à Resolução da Assembleia da República n.º 20/2004, de 16 de fevereiro, que aprova a estrutura e competências dos serviços da Assembleia da República, vê reforçadas as competências jurídicas no âmbito da fiscalização da atividade governamental através do apoio prestado às comissões parlamentares e à Conferência dos Presidentes das Comissões Parlamentares na

⁹² Resolução da Assembleia da República n.º 20/2004, de 16 de Fevereiro - Estrutura e competências dos serviços da Assembleia da República.

⁹³ Publicado em Diário da República, I Série, n.º 159/2007, de 20 de agosto de 2007.

⁹⁴ Participam no documento a Biblioteca, DAPLEN, DILP e DSC.

⁹⁵ Nos termos do artigo 131.º do Regimento da AR, a nota técnica Artigo 131.º, elaborada pelos serviços da AR para cada projeto e proposta de lei, deve conter:

“a) Uma análise da conformidade dos requisitos formais, constitucionais e regimentais previstos;
b) Um enquadramento legal e doutrinário do tema, incluindo no plano europeu como internacional;
c) A indicação de outras iniciativas pendentes, nacionais e comunitárias, sobre matérias idênticas;
d) A verificação do cumprimento da lei formulário;
e) Uma análise sucinta dos factos, situações e realidades que lhe respeitem;
f) Um esboço histórico dos problemas suscitados;
g) Apreciação das consequências da aprovação e dos previsíveis encargos com a respectiva aplicação;
h) Referências a contributos de entidades que tenham interesse nas matérias a que respeitem, designadamente os pareceres por elas emitidos”.

elaboração do relatório de progresso sobre a aprovação e entrada em vigor das leis e da consequente regulamentação, no início de cada sessão legislativa, bem como de outros relatórios, da elaboração de compilações legislativas na área de trabalho das comissões parlamentares, da elaboração da análise nacional e direito comparado nas Notas Técnicas e organização de dossiers de informação e direito comparado. É ainda responsável por assegurar a participação da Assembleia da República no Centro Europeu de Pesquisa e Documentação Parlamentar (ECPRD).

Com um início de funções mais documental, a DILP foi adquirindo competências mais diversificadas, com maior ênfase no direito, o que conduziu à existência de uma equipa pluridisciplinar maioritariamente composta por documentalistas e juristas.

Capítulo 2 – Da informação à sua mediação no âmbito da Ciência da Informação

Num estudo sobre necessidades de informação e comportamento informacional de parlamentares e qualidade dos serviços de informação, torna-se essencial analisar o conceito de informação, bem como aferir o seu âmbito no seio da ciência da informação.

Assim, este segundo capítulo do Estado da Arte, partirá dessa análise para a reflexão sobre o conceito (que consideramos operatório) de mediação e sua prática nos serviços de informação.

2.1 – A Informação, objeto de estudo da Ciência da Informação

Etimologicamente, a palavra informação vem do latim *informatio*, que, por sua vez, deriva dos conceitos gregos *eidos* e *morphé*⁹⁶ utilizados por Platão e Aristóteles (Capurro & Hjørland, 2005; Capurro, 2009), possuindo aí um significado objetivo e subjetivo.

José Pedro Machado define-a como “Acção ou efeito de informar, de dar a conhecer a; Acção de tomar conhecimento de um facto; averiguação, busca, inquirição, investigação (...) Transmissão de conhecimento” (Machado, 1991, p. 422).

Quase todas as disciplinas científicas usam o conceito de informação no seu próprio contexto e em relação a fenómenos específicos (Capurro & Hjørland, 2005, p.356), propondo os autores que as definições científicas de termos como este dependam do papel que tiverem nas respetivas teorias.

Floridi, por sua vez, ao apresentar a história do conceito, realça o papel que o mesmo teve nos vários campos científicos, enunciando as questões sociais e éticas levantadas pela sua crescente importância (2010).

Nas obras de referência consultadas no âmbito da Ciência da Informação, a informação é identificada como, respetivamente:

Acto ou efeito de informar ou de informar-se. Facto de se documentar acerca de determinado assunto histórico, económico, político, literário, científico, etc. Aquilo que ajuda à tomada de decisão, o que reduz a incerteza. (...) Pesquisa. Instrução, conhecimento (...) Conteúdo de uma mensagem (Faria & Pericão, 2008, p. 666);

⁹⁶ Como referem os autores, o uso ontológico do conceito informação tanto como *molding matter*, como *materiae* é uma das questões intrigantes do ponto de vista da história das ideias (Capurro & Hjørland, 2005, p. 353). Questão que, do nosso ponto de vista, continua a ter eco no âmbito da ciência da informação.

Information is data that has been processed into a meaningful form. Seen in this way, information is an assemblage of data in a comprehensible form capable of communication and use; the essence of it is that a meaning has been attached to the raw facts (Feather & Sturges, 2003, p. 244);

Informação é

1.1 Registro de um conhecimento que pode ser necessário a uma decisão. A expressão 'registro' inclui não só os documentos tipográficos, mas também os reprográficos, e quaisquer outros suscetíveis de serem armazenados visando sua utilização.

1.2 Informação, na sua definição mais ampla, é uma prova que sustenta ou apóia um fato.

1.3 Registro de um conhecimento para utilização posterior.

1.4 Dados numéricos alfabéticos ou alfanuméricos processados por computador (Cunha & Cavalcanti, 2008, p. 201);

An assemblage of data in a comprehensible form capable of communication. This may range from Content in any format – written or printed on paper, stored in electronic databases, collected on the Internet etc. – to the personal knowledge of the staff of an organization (Prytherch, 2005, p. 349) e

Data presented in readily comprehensible form, to which meaning has been attributed within a context for its use. In a more dynamic sense, the message conveyed by the use of a medium of communication or expression. Whether a specific message is *informative* or not depends in part on the subjective perception of the person receiving it. More concretely, all the facts, conclusions, ideas, and creative works of the human intellect and imagination which have been communicated, formally or informally, in any form. In his inaugural address of 1801, Thomas Jefferson listed the "diffusion of information" as one of the fundamental principles of the republican form of government established under the Constitution of the United States. Compare with knowledge. (Reitz, 2004).

Em Portugal, Silva & Ribeiro, ao desenvolverem uma reflexão e pesquisa epistemológica sobre a Ciência da informação, caracterizam a informação como um

conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidireccionada (Silva & Ribeiro, 2002, p. 37 e Silva, 2006, p. 25).

Assim, e como referem, o registo material ou físico faz a informação existir, mas não a faz **ser**, radicando a sua essência na mente humana e na interação dos sujeitos com o meio natural e entre si (Silva & Ribeiro, 2002, pp. 37-38).

Mais tarde, Silva desenvolve este raciocínio:

Do cérebro, passando pela mente e pelas práticas documentárias até à efetiva interação social (comunicação ou partilha de sentido), configura-se, nesta definição, um alinhamento de problemas, temas e casos que importa compreender e explicar como objeto próprio da Ciência da informação e que consegue ir muito além do legado prático

e técnico, construído no círculo restrito das instituições ou serviços “clássicos” (Bibliotecas, Arquivos, Centros de Documentação e Museus) (Silva, 2013, pp. 20-21).

Assim, e para a Ciência da Informação, o significado da informação interessa, apenas e enquanto, em processo de produção, de organização e representação e em comportamento de busca e de uso pelos que dela necessitam: quem produz informação tende a ser (embora não o seja sempre) quem a organiza e representa, gerando intencionalmente mediação, isto é, posicionando-se como mediador (Silva, 2009, Silva, 2013, p. 254).

Sendo um conceito transversal às ciências exatas e às ciências sociais, é indiscutível que algumas teorias emanadas de outras disciplinas tiveram um impacto considerável na ciência da informação, como por exemplo, a teoria matemática da comunicação de Shanon & Weaver (1948).

Originária da investigação nos Laboratórios Bell, esta teoria pretendia, inicialmente, averiguar a quantidade de informação que poderia ser transmitida através do telégrafo, mas acabou por ficar conhecida como a teoria matemática da informação, sendo aceite como uma medida quantitativa de medir informação.

Apesar das suas falhas, este modelo tornou-se a base de estudo da troca de mensagens entre pessoas (Case & Given, 2016, pp. 62-63), reduzindo a cognição humana a um processamento computacional e enquadrando-se, portanto, no paradigma positivista.

Desta diversidade de definições é possível distinguir que, de uma forma geral, a tríade dados–informação–conhecimento, associada à sua comunicação e transmissibilidade é utilizada pelos autores, sendo complementada, por alguns, com o conceito de sabedoria (Case & Given, 2016, pp. 74-76).

Considerados como conceitos constitutivos da Ciência da Informação, também o seu significado é objeto de diversidade terminológica, identificada no estudo de Zins (2007b).

Para além da tríade dados–informação–conhecimento, podemos ainda apurar a compreensão do conceito de informação como a) física (os dados), b) documental (registada num suporte), c) cognitiva (compreendida) e d) social (contexto).

Michael Buckland no seu artigo *Information as thing*, advoga a tangibilidade da informação, aí compreendendo os dados e os documentos, identificando-a como física, objetiva e mensurável (1991). A sua fisicalidade é reconhecida pelos autores, sendo consubstanciada num tipo de suporte.

Alguns autores identificam a informação documental (“Aquella constituída por mensagens que se transmitem em suporte documental” (Lopez Yepes, 2004, Vol. 2, p. 60) como constituindo o objeto da Documentação (Lopez Yepes, 2004, Vol. 1, pp. 453-455 e Rodríguez Bravo, 2002, p. 257), que engloba a biblioteconomia e arquivística na formação em Espanha, não fazendo a transição, em nossa opinião, para a Ciência da Informação que se desenvolve após a 2ª Guerra Mundial, onde impera o paradigma pós-custodial, informacional e científico advogado por Silva e Ribeiro (2020, p. 44) em que nos revemos.

Por fim, a informação só é passível de compreensão através da sua transmissibilidade, feita num contexto que lhe dá significado. De facto, quando Buckland reconhece a informação como processo refere-se ao processo de comunicabilidade da mesma, que assim transforma o estado de conhecimento da pessoa a quem é comunicada.

A informação torna-se, assim, conhecimento sendo os conceitos equiparáveis e aquilo que é compreendido através do processo de comunicação (1991).

Como referem Bawden & Robinson (2012, p. 65), de todas as formulações do conceito e seu mapeamento na Ciência da Informação, não existe nenhuma descrição formal e precisa da informação, apresentando como único candidato, nos dias de hoje, a designada *General Definition of Information* proposta por Luciano Floridi, como parte integrante da sua filosofia da informação (Floridi, 2010), sendo a própria conceção da filosofia da informação entendida como o campo filosófico

concerned with a) critical investigation of the conceptual nature and basic principles of information, including its dynamics, utilization, and sciences; and b) the elaboration and application of information-theoretic and computational methodologies to philosophical problems. (Floridi, 2011, p. 14).

Apesar de referir a informação como um labirinto conceptual, Floridi indica que a mesma pode ser vista a três níveis: como realidade (informação física), informação sobre a realidade (informação semântica) e informação para a realidade (instruções, algoritmos, ordens).

Floridi apresenta assim um mapa concetual (figura 2), no qual se assume que a navegação entre conceitos não é feita de forma linear e que aqui se apresenta de forma geral.

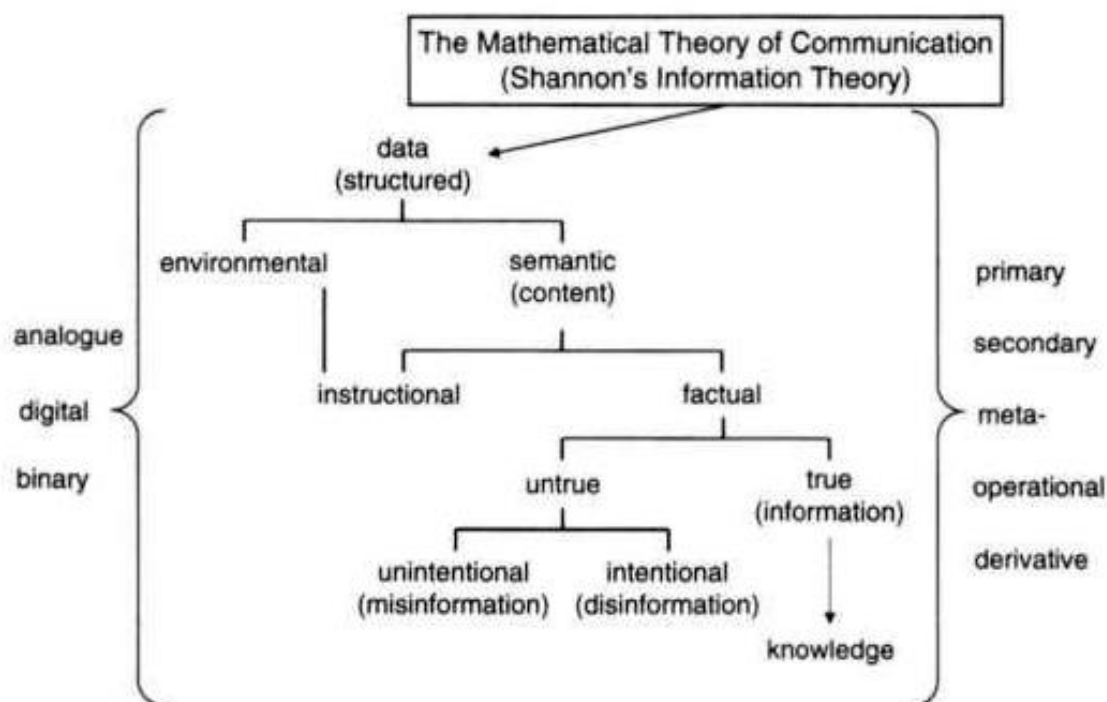


Figura 2 - Mapa de conceitos de informação

Fonte: Floridi, 2010, p. 12

Partindo da definição da informação baseada em dados, este autor opta por uma definição tripartida, a saber:

- 1 – A informação é feita de dados;
- 2 – Esses dados são reunidos corretamente, de acordo com as regras (sintaxe) que regem o sistema, código ou idioma escolhido que está a ser utilizado.
- 3 – É aqui que a semântica finalmente ocorre. 'Significativo' (*meaningful*) indica que os dados devem obedecer aos significados (semântica) do sistema, código ou idioma escolhido em questão.

A existência de diferentes linhas conceituais pode ser vista no lado esquerdo (diferenciação entre dados analógicos, digitais e binários), e lado direito (cinco categorias de tipos de informação).

Voltando ao corpo central do mapa, Floridi detalha o que entende por informação ambiental, isto é, dados que contêm informação significativa independentemente da existência de um produtor/informador inteligente (como acontece nos anéis concêntricos de um tronco de árvore cortada) e refere o conteúdo semântico dos dados com significado, acrescentando que os dois fatores dão origem a informação instrutiva (*instructional*).

Na categoria da informação semântica pode haver ainda lugar a informação factual - a forma mais comum de entendimento da informação. Por sua vez a informação factual pode ser verdadeira ou falsa. E dela resulta o conhecimento.

Quanto à informação como âmbito da própria Ciência da Informação, também aqui podemos reconhecer uma pluralidade de definições de acordo com o posicionamento dos seus autores:

It is an interdisciplinary science that investigates the properties and behavior of information, the forces that govern the flow and use of information, and the techniques, both manual and mechanical, of processing information for optimal storage, retrieval, and dissemination (Borko, 1968, p. 3);

A ciência da informação, com a preocupação de esclarecer um problema social concreto, o da informação, e voltada para o ser social que procura informação, coloca-se no campo das ciências sociais (...) (Le Coadic, 1996, p. 21).

Tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), ou seja, mais precisamente:

A análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação;

E a concepção dos produtos e sistemas que permitem a sua construção, comunicação, armazenamento e uso (Le Coadic, 1996, p. 26).

Entre os autores que participaram no estudo Delphi promovido por Zins encontramos diferentes definições como a de Albrechtsen, “Information Science is concerned with design and use of information systems for mediation of knowledge” (Hanne Albrechtsen cit por Zins, 2007a, p. 336) e Beghtol “Information Science is the study of data, information, knowledge and message (however defined and in whatever relation to each other) in relation to human behaviour and use” (Clare Beghtol cit por Zins, 2007a, p. 336). Por sua vez, Michael Buckland refere-a como

There is not one Information Science, but multiple different views of Information Science. One is the “Message Science” which is a recognition/rediscovery of the primary historical basis of I.S: Documents and Documentation from 1880s onwards. Another is a more general information science that attempts to include all of D-I-K-M. A third is an IT-constrained view that is anchored in digital technology (Michael Buckland cit por Zins, 2007a, p. 336).

Quentin L. Burrell destaca o seu papel de mediação “Information science is the study of the mediating and technological aspects of information accumulation, publication, communication and interpretation” (Quentin L. Burrell cit por Zins, 2007a,

p. 336), e Gordana Dodig-Crnkovic a entende como “the science concerned with manipulating (gathering, storing, retrieving, classifying, interpreting) information and understanding its underlying mechanisms”. (Gordana Dodig-Crnkovic cit por Zins, 2007a, p. 337).

Já Henri Jean-Marie Dou realça o seu papel como criadora de conhecimento, afirmando que “explores the ways to manage data for creating information, to manage information, and to understand their meaning to create knowledge”. (Henri Jean-Marie Dou cit por Zins, 2007a, p. 337).

Dragulanescu entende-a como a

Science of information systems. It studies the information (as a process, as a product or as a state of awareness) as well as its five basic sub-processes— generation, processing, communication, storage, and use— in order to optimize them (note that all these processes are being time and resources dependent). Its goal is to facilitate the knowledge transmission from a person to another and from a generation to another, in order to accelerate the progress of mankind (Nicolae Dragulanescu cit por Zins, 2007a, p. 337).

E Raya Fidel identifica-a como o “the study of the interaction between humans and information and all the mechanisms and elements of context that play a role in this interaction” (Raya Fidel cit por Zins, 2007a, p. 337).

Zins apresenta ainda a sua própria definição:

Based on the distinction between the subjective and the universal domains of data, information, and knowledge (Zins, 2006, in press-a), information science concentrates on the universal domain. It is focused on the meta-knowledge perspectives of universal knowledge. Information science is the study of the mediating perspectives of universal human knowledge (i.e., human knowledge in the universal domain). The mediating perspectives include cognitive, social, and technological aspects and conditions, which facilitate the dissemination of human knowledge from the originator to the user. (Zins, 2007a, p. 339).

A análise das 51 definições recolhidas no âmbito do estudo em causa, permite-lhe delinear um mapa de concepções da Ciência da informação, reproduzido na Figura 4, onde a caracteriza baseada na tríade dados–informação–conhecimento, a que junta a mensagem, vistas sobre a perspetiva da mediação e inclusão.

| | | Explored Phenomena | | | |
|----------------------------|-----------|--------------------|-------------|-----------|---------|
| | | Data | Information | Knowledge | Message |
| Characteristics | Mediating | Scope | Domain | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Inclusive (all aspects) | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Figura 3 - Mapa de concepções da Ciência da Informação

Fonte: Zins, 2007 a, p. 341

A variedade e amplitude das diferentes definições fornecidas por vários autores ao longo dos tempos e que, por sua vez, Bawden & Robinson (2012, p. 65-71) e Case & Given (2016, p. 56-60) exemplificam, evidencia uma dificuldade conceitual que, de alguma forma, tem sido resolvida no campo da Ciência da Informação através da tentativa de estabelecimento de “famílias” de definições, conceitos ou modelos de estudo presentes no seu desenvolvimento, como refere Araújo (2018), estabelecendo um mapeamento da mesma.

Araújo sistematiza e mapeia a formação e evolução da Ciência da Informação utilizando como quadro de referência a proposta de Capurro, que identifica três “paradigmas” ou modelos de estudo da Ciência da Informação: o físico, o cognitivo e o social (Araújo, 2017b; Bawden & Robinson, 2012; Silva, 2006). A partir daí engloba os estudos de alguns autores que “possuem, em comum, o fato de identificarem três grandes conceitos ou modelos de estudo da informação presentes na história da ciência da informação” (Araújo, 2017a, p. 16).

Esta modelação do estudo da informação ao longo da história da Ciência da Informação é também defendida por Peter Ingwersen na sua entrada *Information and Information Science* da *Encyclopedia of Library and Information Science* (1995, pp. 167-168), com uma ligeira diferença nas designações que atribui: racionalística, cognitiva e sociológica.

Numa primeira fase, o estudo da informação é encarado de forma positivista, como algo objetivo, externo ao sujeito e, portanto, físico, podendo ser mensurável e explicado a partir da formulação de leis gerais.

Bawden & Robinson nomeiam-no como o paradigma dos sistemas, surgido nos anos 60 do século XX, centrado na avaliação dos sistemas de informação (2012, p. 43) isolada da compreensão do papel dos seus utilizadores.

A raiz deste paradigma está, como refere Silva, “na teoria matemática da transmissão de sinais, genérica e abusivamente conhecida por teoria da Informação de Claude Shannon e Warren Weaver, publicada em 1948” (2006, p. 151) mas, continua, a dimensão simbólica e humana do conceito não é redutível à sua dimensão física e quantitativa.

A alteração para um modelo cognitivo (subjetivo) dá-se, de acordo com Araújo, nas décadas de 1980 e 1990, tentando incorporar o conceito de conhecimento na definição de informação. É nessa época que Brokes, influenciado por Karl Popper, propõe um modelo “em que os contextos intelectuais formam uma espécie de rede que existe sobretudo em espaços cognitivos ou mentais” (Silva, 2013, p. 240).

Essa alteração tornou preponderante a associação entre informação e conhecimento, bem como a tríade dados-informação-conhecimento na definição de informação.

A mudança de foco dos sistemas de informação para os seus utilizadores traduziu-se em teorias e modelos sobre o uso cognitivo da informação. Bawden & Robinson dão como exemplo mais ilustrativo a teoria do *Anomalous State of Knowledge* (ASK) desenvolvida por Nick Belkin. Assim, ao reconhecer que o utilizador tem consciência da sua falta de conhecimento (ou conhecimento incompleto) sobre determinado assunto, traduzem a mesma numa necessidade de informação que será colocada ao sistema, sendo os processos de recuperação de informação fundamentais para a satisfação dessa necessidade (2012, pp. 44-46).

Por último, temos o modelo sociocultural ou sociológico, onde se direciona o estudo para o entendimento do indivíduo na sua relação com o mundo, inserido nos seus contextos e ambiente, sem o qual o seu estudo seria parcial ou muito lacunar. Araújo refere que, neste contexto, a informação “aparece ligada a termos como documento, saberes, ação, contexto, cultura, memória, coletivo, sociedade, histórico” (Araújo, 2017, p. 17).

A Ciência da Informação é aqui entendida como:

- uma ciência social, necessariamente inter (Le Coadic, 1996) e transdisciplinar (Marques & Gomes, 2020; Silva & Ribeiro, 2020; Rascão *et al*, 2021);

- que estuda a informação enquanto fenómeno social e humano;
- em diálogo com as facetas do seu objeto de estudo (Silva & Ribeiro, 2020, p. 41).

E daí surgirem novos campos de investigação centrados no papel que as comunidades e os contextos trazem ao estudo da informação e à sua recuperação.

Marques & Gomes defendem que a passagem do estudo centrado na documentação e/ou informação para o indivíduo que a produz e consome, contribui “para a afirmação de uma Ciência da informação social e humana” (2020, p. 138) mais na linha de uma tradição Ibero-americana, em detrimento de uma visão de matriz tecnológica presente na *Information science* norte americana.

2.2 – A mediação da informação: origem e breve evolução do conceito

O conceito de mediação deriva etimologicamente do latim *mediare* e *mediator* o qual designa um intermediário ou pessoa que está no meio de duas partes.

Este é um conceito registado, desde cedo, nos primeiros dicionários de português. Encontramo-lo assim no Vocabulário de Bluteau (Bluteau, 1728, V. 5, pp. 384-385), onde é identificado como a intervenção ou negociação entre partes desunidas, sendo o mediador aquele que está entre duas coisas, (“ou Principes que andão em guerra”) unindo-as uma à outra.

Passado pouco mais de meio século, o Dicionário de Moraes, remete para “o acto de ser medianeiro, interposição de graça, autoridade, valimento, amizade, para alcançar algum favor, reconciliar desavindos, etc” (Silva, 1789, V. 2, p. 280). Prevalece aqui a ênfase dada à resolução de conflitos (políticos) ou mesmo à intermediação em contexto religioso (mediação entre Deus e os homens) e, nesse sentido a apresentação que S. Jerónimo, Tertuliano e Lactácio fazem de Jesus Cristo como o verdadeiro mediador (Fraga, 1991).

Trata-se de um conceito usado à época na Europa, como se pode aferir pelo seu registo na *Encyclopédie* (1751-1782) de Diderot e d’Alembert, onde os conceitos de *médiation* e de *médiateur* surgem ligados à teologia, filosofia, direito e literatura. Também a primeira edição da *Encyclopædia Britannica* (1768-1771) utiliza o conceito *mediate* nos mesmos termos.

A evolução da sua utilização conceptual está ligada à filosofia⁹⁷, psicologia e, mais recentemente, às ciências jurídicas com legislação e regulamentação próprias, bem como ao emergir de uma profissão especializada na resolução de conflitos. De facto, e no caso português, fala-se em mediação no âmbito do processo civil para designar resoluções extrajudiciais de conflitos (Prata, 2006, p. 900), distinguindo-a da conciliação (que só impulsiona o contacto com a outra parte) e da arbitragem (cuja decisão é vinculativa). A mediação processual estende-se pelos julgados de paz, conflitos de consumo, na área familiar e, fora desse âmbito, na atividade imobiliária e áreas socioculturais.

Barroso enumera uma série de técnicas de mediação (2004, p. 172), sendo interessante verificar aquelas relativas à função informar: comunicar informação, filtrar a informação, ser fonte de informação, encontrar e transmitir a informação que faltava, informar sobre a atuação da outra parte.

De acordo com este autor, o estudo da mediação tem sido aprofundado sobretudo no âmbito da teoria dos processos de decisão, pese embora algumas contribuições mais interessantes no domínio da antropologia e da sociologia jurídicas (2004, p. 172).

No âmbito das instituições de memória, a mediação cultural surge, numa primeira fase, aliada aos serviços educativos dos museus surgidos ainda no século XIX, tendo franca expansão ao longo do século XX (Hooper-Greenhill, 1994, p. 172).

Mais recentemente surge ligada à cultura e à educação. Para o efeito, concorrem a assunção do “Estado Cultural” no pós-guerra europeu, desenvolvido em França no governo de De Gaulle, e sob a alçada do então ministro da Cultura André Malraux, bem como o princípio da “democratização cultural” vivenciado na Europa a partir dos anos 70 do século XX, que se reflete na qualificação de públicos para a fruição cultural, e em políticas públicas que permitam o acesso generalizado às artes e cultura (Quintela, 2011).

A mediação conduzirá também ao aparecimento da profissão de animador cultural, verdadeiro mediador entre as manifestações artísticas e os seus públicos.

Martinho, verá nesse tipo de mediação uma variação essencial, já que

Por mediadores culturais entendemos aqueles que asseguram um modo específico de as pessoas se relacionarem com a cultura e as artes. Distinguindo-se da conceção de mediação enquanto processo que procura resolver diferendos entre duas partes, a mediação cultural que aqui interessa é a que promove aproximações e encontros entre as pessoas e as obras de arte (2013, p. 425).

⁹⁷ Fraga traça uma evolução conceptual interessante da mediação à luz da história da filosofia, desde o demiurgo de Platão à mediação hegeliana, inseparável do método dialético (1991).

Lamizet considera, aliás, a mediação cultural como um imperativo social, afirmando que

par sa dimension sociale et culturelle, nous fonde en tant que sujets sociaux et, par conséquent, met en oeuvre l'ensemble des dynamiques constitutives de la sociabilité: la médiation fonde la dimension à la fois singulière et collective de notre appartenance et, au-delà, de notre citoyenneté (1999, p. 9).

Chaumier, ao refletir sobre o futuro da mediação neste campo, não hesita em referir novas formas como a “mediação contributiva”, fruto das possibilidades trazidas pela web 2.0, onde destaca exemplos como a Wikipédia e os projetos de ciência cidadã, que diferencia da mediação colaborativa, que entende à maneira dos inventários participativos do patrimônio, onde o próprio projeto é já concebido originalmente entre instituições de memória e cidadãos (2016).

O aparecimento dos meios de comunicação de massa, conjugado com as (mais recentes) Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) veio juntar uma nova reflexão ao conceito, desta feita ligada à comunicação propriamente dita. Silva (2010) refere o seu grande desenvolvimento ao ritmo, aliás, das alterações de formas de comunicação. Esta alteração profunda conduzirá a uma reflexão sobre o conceito de mediação à luz da ciência da comunicação, cujo percurso pode ser acompanhado, entre outros, em Lamizet & Silem, 1997; Davallon, 2007; Rueda, 2010 e Silva, 2010.

Silva destaca o papel da obra de Martin-Barbedo (1987), *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia* cuja divulgação expressiva, sobretudo na América Latina, terá reflexos no alargamento do conceito à Ciência da Informação (2010).

Lamizet & Silem consideram-na como a instância que assegura “*dans la communication et la vie sociale, l'articulation entre la dimension individuelle du sujet et de sa singularité et la dimension collective de la sociabilité et du lien social*” (1997, p. 364), vendo assim a emergência das mediações como um fator que se deve à alteração estrutural dos modos de comunicação, as quais, ocorrendo em espaço público, asseguram a apropriação por cada indivíduo das informações que constituem a cultura coletiva de uma entidade, grupo social, ou país.

Na entrada em análise, enumeram assim três pontos que consideram fundamentais para a compreensão do conceito: a) a linguagem como mediação simbólica, b) a comunicação como mediação no espaço social, e c) as mediações institucionais e

estratégias de comunicação às quais cabe mediar o discurso dos atores sociais no espaço público (Lamizet & Silem, 1997, pp. 364-365).

Davallon, ao fazer uma análise da utilização do conceito, começa por referir que a noção de mediação tem conhecido um sucesso sem precedentes nas áreas da informação e comunicação, acabando por analisar a sua ligação à comunicação.

Assim, entre a Galáxia Guttenberg e a Galáxia Internet, a mediação assume um papel fundamental de um terceiro elemento que liga a informação à interação, possibilitando a troca social (2007, p. 22).

Também Rueda (2010), ao analisar a mediação de massa como mediação social e cultural (revisitando Martim Barbero) refere a cultura como emergente no espaço social e político, enquanto a comunicação se torna um espaço estratégico na sociedade. O cruzamento das duas fases – a cultura no interior da política e a comunicação na cultura – parece ser um importante desafio para as indústrias culturais.

Na Era da Informação, a sua mediação surge assim como um corolário lógico deste processo evolutivo teórico, sendo, em maior ou menor grau, estudado pela ciência da informação em diferentes latitudes, escolas e épocas.

Santos Neto sintetiza a compreensão e extensão do conceito de mediação numa figura (2019, figura 7) que aqui reproduzimos (figura 5), que nos parece esquematizá-lo de forma muito esclarecedora.

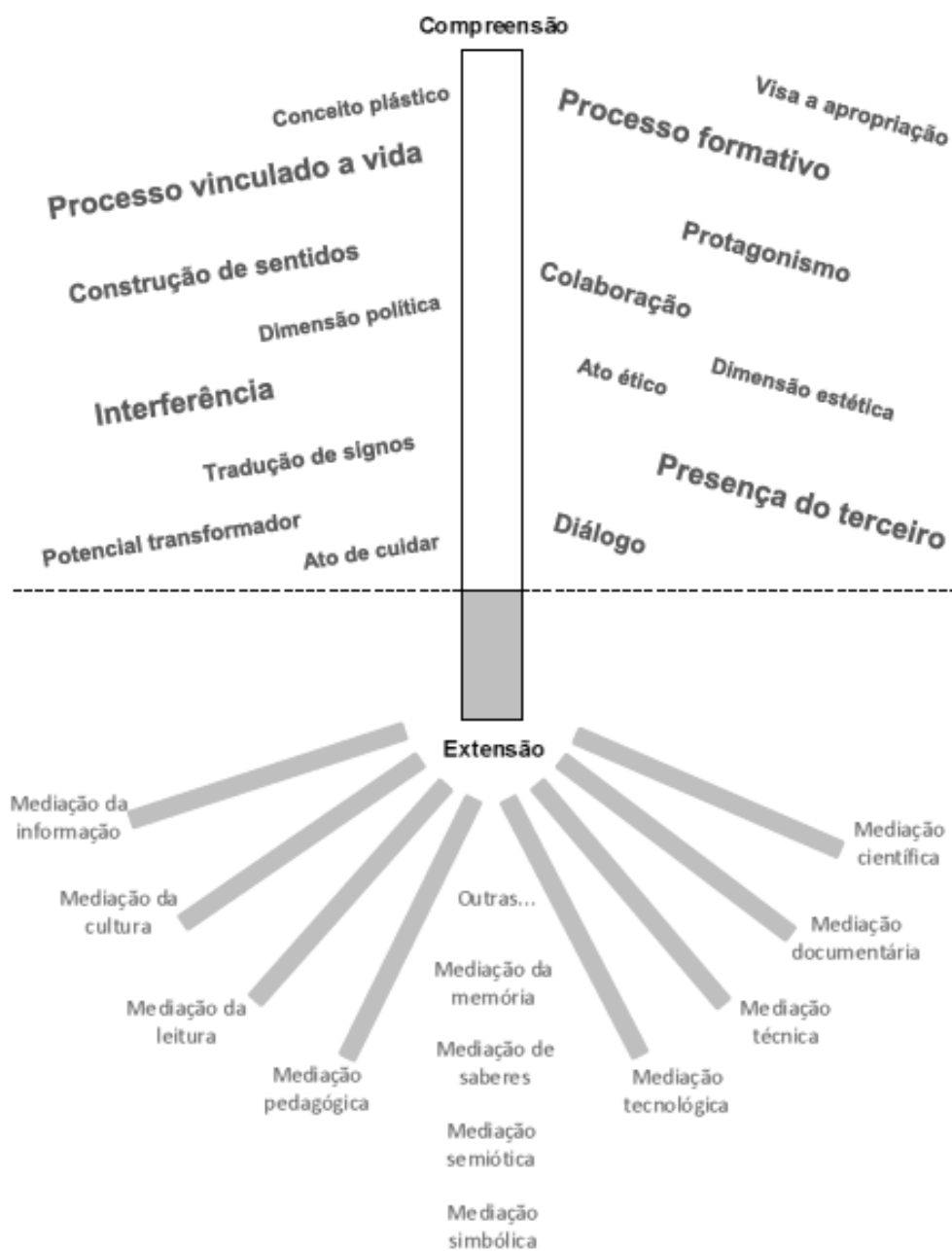


Figura 4 - Compreensão e extensão do conceito de mediação

Fonte: Neto, 2019, fig 7

2.3 – A Mediação e os seus contextos na Ciência da informação

Consultadas enciclopédias e glossários de diversos países⁹⁸, podemos constatar que:

- Nos países de tradição anglo-saxónica, o termo não é registado nas enciclopédias mais antigas que consultámos (Kent, 1968-1978; Keenan, 1996). Quanto às obras publicadas já neste século⁹⁹ continuam a não registar o termo, mas, em contrapartida, o termo *mediated search* surge já no *Online Dictionary for Library and Information Science* (Reitz, 2004) e na 10ª edição do *Harrod's librarians' glossary* inclui-se um quase idêntico *Mediated searching* (Prytherch, 2005, p. 450). Os dois termos são identificados como a pesquisa mediada por um profissional, tendo em vista uma melhoria do processo de recuperação da informação por parte de um utilizador.

Estes dois termos assumem, assim, uma centralidade do profissional da informação aquando da consulta dos serviços por parte dos utilizadores, frisando que tal mediação torna o processo mais fácil e compreensível.

Apesar de não existir uma entrada específica sobre o conceito de mediação, o termo é efetivamente usado noutras entradas de todas as obras consultadas, nomeadamente naquelas referentes aos serviços de referência ou, mais especificamente, à entrevista de referência (Kent, 1978, v. 25, pp. 210-226, Keenan, 1996, p. 45). Esta última é entendida como uma conversa entre o leitor/utilizador e o bibliotecário, que aqui desempenha o papel de mediador, com o objetivo de chegar à formulação de uma estratégia de pesquisa.

Ao fazer uma breve história dos serviços de referência, Kent fala mesmo na “obvious need to instruct students in the use of library collections” (v. 25, p. 212), justificando a sua constituição. Também aqui se convoca a melhoria do processo de interrogação do sistema através do profissional de informação.

Feather & Sturges, por sua vez, aplicam o termo mediação ou alguma variação do mesmo nas entradas dedicadas a *Advice Services, Document Delivery* (2003, pp. 145-147), que, à semelhança de um serviço de referência, medeia informação e conhecimento, tal como a *reference interview* (2003, p. 550) que continua a ser entendida como um processo de mediação.

⁹⁸ Os países foram escolhidos pela sua proximidade geográfica ou ainda pela influência que autores e manuais de Ciência da Informação têm no nosso país.

⁹⁹ Norton, 2000; Drake, 2003 e Feather & Sturges, 2003.

Estes autores identificam ainda as *Information Profession* (2003, pp. 285-293) como uma forma de mediar os utilizadores e a informação que aqueles pretendem e *Literacy and library* (2003, p. 393), aqui vista como a mediação exercida pelos meios tecnológicos.

Estes termos são também usados por Reitz, 2004 e Prytherch, 2005, inter-relacionados com outras áreas como os *user studies* (Prytherch, 2005, p. 723), *user survey, information need, usability, user experience (UX)* (Reitz, 2004), refletindo assim a necessidade de aferir a mediação exercida ou a exercer, seja através de estudos de utilizadores, como de escalas de satisfação com serviços e produtos, com destaque para as bases de dados e websites.

A consulta de obras de referência exclusivamente direcionadas para a arquivística, como a *Encyclopedia of Archival Science* ou o *Multilingual Archival Terminology* (Duranti, 2012) disponibilizado pelo Conselho Internacional de Arquivos não altera a tendência: apesar da não existência de uma entrada para mediação, existem várias entradas onde a sua aplicação prática é referida, à semelhança das já citadas, com destaque para os serviços de referência.

Específicos da área, são ainda identificados os termos *Acess/accessibility* (Duranti & Franks, 2015, pp. 1-3 e Duranti, 2012), termos fundados no princípio legal de acesso à informação do setor público, a que os profissionais têm de responder, bem como o reconhecimento da necessidade de conhecer os utilizadores (*User behavior*, Duranti & Franks, 2015, pp. 401-402) e aferir a mediação tecnológica através da usabilidade (Duranti & Franks, 2015, p. 225).

Nos países do Sul da Europa existem diferenças significativas que oscilam entre a não teorização do conceito (como em Espanha e na Itália), a sua assunção como conceito fundador no âmbito da Ciência da Informação (França) ou uma produção académica circunscrita a alguns autores que a consideram operatória no âmbito da Ciência da Informação (Portugal).

Assim, em Espanha e na Itália não encontramos nenhum dicionário ou enciclopédia que o registasse. De facto, o *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación* não o faz, apesar de, nas entradas *Servicio de Información y referencia* (Lopes Yepes, 2004, pp. 437-438) e *referencista* (Lopes Yepes, 2004, p. 386), se encontrar implícito o processo de mediação exercida pelo profissional de informação.

Neste país, e sem surpresas, Heredia Herrera regista *accessibilidad e usuário* (2011, p. 37 e 188), a que Cruz Mundet acrescenta *derecho a la información* (2011, p.

136), *difusión* (2011, p. 142), *recuperación de la información*, (2011, p. 301). Entendendo os arquivos como repositórios essenciais através dos quais se pode guiar a *accountability* cidadã, aponta ainda formas de comunicar e aceder à informação contida na documentação (Cruz Mundet, 2011).

Em Itália deparamo-nos com o mesmo cenário: inexistência de entrada específica para mediação, mas reconhecimento formal da atividade nas entradas *Servizio di consulenza* (serviço de referência), onde se processa a orientação do leitor e mesmo *Servizio di informazioni*, concebido como a atividade geral da assistência prestada pela biblioteca ao utilizador (Vigini, 1985, p. 95), ou *sala di studio*, onde o utilizador “può usufruire della consulenza del personale dell’archivio” (Direzione generale per gli archivi, n.d.).

Se o conceito não parece ser operatório para a reflexão teórica no âmbito da Ciência da Informação nestes países, o panorama muda substancialmente quando analisamos o único país francófono consultado.

De facto, em França, a noção de mediação, na sua ligação às ciências da informação e comunicação, tem sido profusamente estudada, sendo mesmo considerada como conceito fundador por alguns autores, consubstanciando um sólido percurso de reflexão sobre o mesmo, com origem nos anos 90 do século XX. E assim encontramos entradas para o termo mediação em Lamizet & Silem (1997) Cacialy (2008), Gardiès, (2011) e Legavre & Rieffel (2017).

Gardiès, na sua obra *Approche de L’Information-documentation: concepts fondateurs*, coloca mesmo a Mediação no capítulo dedicado às “*Questions de Fondations*”, logo a seguir a *Information et Document*. Régimbeau, autor desse capítulo, introduz o conceito de mediações documentais (2011, pp. 98-109), emergente da mudança de foco da ciência da informação do documento para o utilizador. Nessa medida, a mediação documental faz parte do “cadre systémique de l’interaction entre informations, professionnels, techniques, usagers, service et savoirs” (Régimbeau, 2011, p. 98).

De facto, a mediação documental é fundamental no processo de comunicação entre o sistema de informação e o seu utilizador. Para isso, a mediação será exercida através da organização e representação da informação, aqui entendida como mediadora da informação contida nos documentos que se comunicam ao utilizador, tanto através da sua descrição física como, sobretudo, pela descrição do seu conteúdo com recurso à indexação e / ou classificação. É neste processo que Régimbeau identifica uma mediação

tripla (Profissional/documento; documento/linguagem documental; profissional/utilizador).

Deste prisma, a mediação documental é uma mediação de saberes através da qual o profissional da informação guia o utilizador de forma que este encontre a informação de que necessita. Esta conceção atribui assim um papel fundamental ao profissional da informação enquanto mediador, entendendo a mediação como entidade reconhecida da atividade da informação/documentação.

Calcaly refere-a como uma questão central na sociedade da informação e comunicação, destacando, também ele, o papel do profissional da informação na sua execução. Não obstante, não deixa de identificar novas possibilidades de mediação (humana e tecnológica), destacando a situação vivida atualmente de conhecimento e utilização direta das fontes de informação sem recurso (aparente) a intermediários.

Na era da informação, o autor indica expressamente que, face à nova realidade, cabe aos profissionais da informação demonstrar o valor acrescentado da sua ação, tanto na própria conceção de serviços de informação, como no apoio aos utilizadores (2008, p. 167). Algumas páginas adiante, a entrada *Service de Référence* mantém a sua identificação como um serviço de ajuda aos utilizadores (2008, p. 238).

Destaca-se ainda a entrada *Usabilité*, como medida de aferição da mediação tecnológica com o utilizador através de produtos de informação, um serviço de informação ou apenas uma informação isolada (2008, p. 269).

Legavre & Rieffel destacam mais uma vez a emergência de uma mediação tecnológica que acompanha o desenvolvimento dos meios digitais, apontando as tecnologias de informação e comunicação como mediação técnica e social (2017, p. 69).

Já em Portugal, o Dicionário do Livro de Maria Isabel Faria e Maria da Graça Pericão não regista o termo mediação (Faria & Pericão, 2008), nem tão pouco o Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação¹⁰⁰ disponibilizado pela Universidade do Porto.

À semelhança de outros países, podemos encontrar em Faria & Pericão entradas que, se não mencionam o termo, o aplicam, como *Entrevista de Referência* (2008, p. 479), *Leitor* (2008, p. 713), *Serviço de Orientação ao Leitor* (2008, p. 1127) e *Serviço de Referência* (2008, p. 1128). As autoras consideram que a entrevista é a parte essencial de

¹⁰⁰ <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/78/1668>

qualquer processo de recuperação da informação, na medida em que estabelece uma ligação entre a linguagem natural de quem pesquisa e a linguagem documental de quem possibilita o acesso.

Finalmente, no Brasil, e apesar do reconhecimento formal da importância do conceito que é expresso através da criação de Grupos de Trabalho, a existência de unidades curriculares sobre a matéria ministradas em universidades públicas e de uma ampla produção científica sobre a matéria¹⁰¹, o Dicionário de biblioteconomia e arquivologia não o registra nem problematiza. Não obstante, na entrada *mediador cultural* identifica-a como a atividade de aproximação entre utilizadores/cidadãos e as obras de cultura, referindo que estes profissionais “espécie de mediadores” têm uma formação cada vez mais especializada, nomeadamente na Europa, nas áreas de Bibliotecas, Arquivos e Museus (Cunha & Cavalcanti, 2008, p. 242).

O Dicionário brasileiro de terminologia arquivística identifica o acesso como a “Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”, em consonância, aliás, com outros dicionários já referenciados desta área (Arquivo Nacional, 2005, p. 19), admitindo ainda a possibilidade de mediação técnica para acesso (p. 99) às espécies documentais que exigem processamento técnico para serem lidas. As entradas de *centro de referência* (p.47) e *serviço de referência* (p. 153) são formalmente idênticas às já descritas.

Contudo, a consulta da Enciclopédia INTERCOM da Comunicação revela duas entradas: uma para *Mediações Múltiplas* (Melo, 2010, pp. 793-794) e outra para *Mediadores* (2010, pp. 794-795). A primeira evoca o percurso do conceito no Brasil, fazendo remontar a sua utilização à já citada obra de Martin Barbero, enquanto a sustentação da segunda entrada parte da obra *Palavras-chave: um vocabulário de cultura e sociedade*, de Raymond Williams, apresentando o mediador como um agente social que não é neutro, mas antes transformador.

Sintetizando, podemos afirmar que, nas obras de referência analisadas, a mediação da informação surge descrita de forma explícita no que diz respeito à função de acesso e transmissão de informação. Essa função é desempenhada através de um serviço específico colocado à disposição do utilizador com o objetivo de intermediar a procura e obtenção da informação. Termos como *entrevista de referência*, *bibliotecário/arquivista de*

¹⁰¹ Para uma identificação detalhada e pormenorizada desta dinâmica no Brasil, veja-se, sobre todos, a tese de João Arlindo dos Santos Neto (2019).

referência e pesquisa mediada mais não fazem do que alicerçar e desenvolver essa função fundamental em qualquer serviço de informação.

Nesse âmbito, a identificação do profissional de informação como mediador por excelência é fundamental para a prossecução dos objetivos dos serviços de informação.

Quanto à mediação implícita, encontramos-la em toda a área da organização e representação da informação, em decisões tão impactantes como a aquisição, avaliação, organização e descrição da informação.

O aparecimento da noção de usabilidade, ou mesmo da *User Experience*, decorrente da componente da mediação tecnológica, atualmente fundamental em qualquer sistema de informação, permite uma aferição sustentada da forma como tal mediação é vista e compreendida pelo utilizador.

Resultando da mudança de foco para o utilizador como ator central num sistema de informação é também uma das ferramentas passível de ser usada em estudos de necessidades de informação dos utilizadores e satisfação com os serviços, sendo uma forma de mediação implícita.

A análise do conceito de mediação nas obras de referência referidas permitiu-nos já identificar alguns padrões estabelecidos no âmbito da ciência da informação nestes países e verificar da sua adequabilidade nos sistemas e serviços de informação.

Torna-se agora necessário completar a abordagem com a análise da forma como a ciência da informação enquadra (ou não) a mediação na sua teoria.

Entendida a ciência da informação como a mediação de dados, informação, conhecimento e mensagem no âmbito das tecnologias de informação e comunicação e na informação social (Zin, 2007a), torna-se claro que o conceito, mesmo que não teorizado enquanto tal, é fundamental nos estudos de ciência da informação.

Assim, se nos ativermos agora à produção científica sobre mediação nestes países, no que à própria definição do conceito diz respeito, e reconhecendo o papel que alguns autores têm desempenhado na sua identificação e delimitação, como Almeida Júnior, Malheiro da Silva, Fernanda Ribeiro, Vincent Liquète, Isabelle Fabre e Cécile Gardiès, Jean Caune, Ávila Araújo, Arruda & Oliveira, Belkorchia e Santos Neto, podemos verificar o seguinte:

Almeida Júnior, numa linha de reflexão sobre o tema que vem desenvolvendo de uma forma sistemática ao longo dos anos (2009, 2013, 2014 e 2015), apresenta uma primeira definição em 2009, que reformula seis anos mais tarde, e aqui apresentamos em paralelo, para mais fácil cotejo:

Quadro 7 - Conceito de Mediação em Almeida Júnior: 2009 – 2015

| | |
|--|--|
| “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional” (2009, p. 92) | “Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais”. (2015, p. 25) |
|--|--|

Fonte: Adaptado de Almeida Júnior, 2009 e 2015

A junção da noção de processo para caracterizar a mediação como um processo dinâmico e não estanque, o reconhecimento do contexto histórico e social da mediação e mediador e o inacabamento da necessidade de informação vêm assim densificar um conceito que o autor considera aliás como núcleo epistemológico da Ciência da Informação (2015).

Já anunciada em 2009, esta proposta de modificação do objeto de estudo da Ciência da Informação, da informação para a sua mediação, baseia-se na noção de que não importa a forma como a informação seja veiculada, mas sim a possibilidade de ser apropriada pelos utilizadores, ou seja, valorizando a mediação e efetiva passagem de informação e conhecimento em detrimento da informação documental custodial, diríamos nós.

Para Almeida Júnior, a mediação está presente em “todos os fazeres do profissional da informação” e pode ser categorizada em implícita e explícita (2009, p. 92), entendendo o autor que todas as ações de organização e representação da informação¹⁰² têm por fim o utilizador, considerado a base de sustentação dos próprios serviços de informação. Trata-se aqui da mediação implícita, sendo a explícita aquela que é feita já em presença do utilizador, corporizada de forma empírica no serviço de

¹⁰² Refira-se que o autor, até esta data, fala exclusivamente da mediação da informação nas bibliotecas e ciência da informação, não abordando a questão do ponto de vista da arquivística.

referência de um serviço de informação, como as obras de referência consultadas já indicavam.

Reconhecendo a impossibilidade de um juízo neutro, utiliza assim os conceitos de interferência e apropriação para a delimitar conceptualmente: interferência porque resulta da relação do mediador com o utilizador num determinado processo histórico e social, apropriação porque adequa-se/adapta-se à informação passando assim a conhecer outra realidade. Ambos se dão em vários âmbitos, como de resto, destaca o autor “do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais, etc” (Almeida Júnior, 2009, p. 99).

Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro têm desenvolvido extensa reflexão sobre o assunto, a qual passa pelo reconhecimento do posicionamento dos serviços de informação entre a informação e os seus utilizadores, sendo assim, e de forma natural, mediadores tanto através do mero fornecimento de acesso, como da descodificação da técnica e linguagens “herméticas” de catálogos, cotas, linguagens documentais e bases de dados (Ribeiro, 2009 e 2010, Silva, 2010, Silva & Ribeiro, 2010 e 2011).

Fazendo um cotejo da sua definição nas obras de referência, os autores indicam que o termo prima pela ausência, não tendo ainda havido uma verdadeira apropriação crítica do conceito de mediação pela ciência da informação (Silva & Ribeiro, 2011, p. 155). Contudo, e como refere Malheiro da Silva, a Ciência da Informação pode e deve apropriar-se de conceitos operatórios em uso nas ciências sociais e outros campos da ciência e do saber, como mediação, modelo, paradigma, estado-nação, estado cultural, política cultural, política de informação, etc.

Contudo, deve sempre tratar-se de uma apropriação criativa, ou seja, tem de ajustar esses conceitos à especificidade complexa do seu objeto construído (Silva, 2015). Trata-se, portanto, de uma adaptação que urge resolver, já que consideram que “o uso conceptual da mediação, entendida como instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos” (Silva & Ribeiro, 2011, p. 157) faz falta à Ciência da Informação.

Partindo de uma análise da história da mediação da informação exercida pelos serviços de informação ou instituições de memória – uma vez que também indicam os museus – propõem a sua distinção em dois períodos, que enumeram.

O primeiro, relativo à criação de bibliotecas e arquivos, com início na antiguidade clássica, para satisfazer necessidades de administração e posse da memória cultural de

determinado povo/região/nação, onde a missão dos serviços não passa pela sua divulgação, mas antes privilegia a posse documental. Trata-se assim de instituições e serviços concebidos para ocultar, onde a mediação é aliás “negativa”, porque contrária ao utilizador (Silva & Ribeiro, 2011, p. 162).

Esse início dos serviços de informação fechados sobre si mesmo vai, de uma forma geral, manter-se como prática ao longo dos tempos no mundo ocidental. Estamos assim na presença de um paradigma custodial, patrimonial e historicista, onde impera a ideia de custódia, preservação e guarda da memória (Ribeiro, 2010, p. 64), sendo inúmeros os exemplos documentais de dificuldade de acesso.

Apesar do estímulo no sentido da abertura dos serviços de informação trazido ao ocidente pela Revolução Francesa, e a sua lei que cria os Arquivos Nacionais Franceses, “com a incumbência expressa de que todo o cidadão poderá pedir (...) o acesso aos documentos aí colocados” (Silva & Ribeiro, 2010, p. 17), a lenta transição do paradigma custodial inicia-se com os trabalhos de Paul Otlet e La Fontaine.

Ao ensaiarem uma modernização na área da documentação, justificam, de acordo com Fernanda Ribeiro, que se junte o “epíteto de tecnicista” (2010, p. 65) ao paradigma vigente e prolonga-se com a inquietação sentida por alguns autores, no sentido de se abrirem as portas dos serviços de informação.

São de nomear o desenvolvimento de teorias e práticas vocacionadas para o utilizador, como em Paul Otlet, Jesse Shera, ou o impactante livro de Ranganatham *The Five Laws of Library Science*, publicado em 1931, para referir apenas alguns.

Em todos se desenvolve uma dinâmica de abertura dos serviços de informação aos utilizadores, sendo os profissionais da informação compelidos a prestar-lhes auxílio, isto é, a estabelecer uma mediação entre o acervo e os leitores. Otlet indica a necessidade de se prestar ajuda em termos intelectuais e técnicos (mas não morais) e Ranganathan enuncia como lei que os livros existem para ser lidos (e não guardados) (2006).

Após a II Guerra Mundial, e consequente explosão da informação, bem como início da automatização dos serviços de informação, os profissionais da informação sofrem uma mudança radical de posicionamento, onde as mediações humanas e tecnológicas se tornam essenciais, passando para um paradigma pós-custodial¹⁰³ e

¹⁰³ Fernanda Ribeiro refere concretamente que a “simbiose entre a informação e a tecnologia digital veio pôr em causa a noção estática e duradoura de “documento (...) como conceito operatório e como objeto de estudo”, marcando a entrada dos arquivos na designada “era pós-custodial” (Ribeiro, 2018, p. 22).

informacional, assimilando novas formas de relacionamento com os utilizadores/cidadãos, através de mediações colaborativas, por exemplo. (Silva & Ribeiro, 2011, Ribeiro, 2001)¹⁰⁴.

Fernanda Ribeiro considera, assim, o conceito de mediação como crucial no âmbito do novo paradigma

quando nos propomos analisar as condições, as perspetivas, os estudos e os modelos de acesso e de uso da informação, ou seja, como os serviços interagem com os utilizadores e como estes se comportam, de acordo com suas necessidades, situações e contextos, face à informação disponível” (Ribeiro, 2015, p. 155).

Por sua vez, Marques, ao analisar a designada desintermediação tecnológica, considera-a uma “miopia da sociedade da informação”, afirmando a utilidade dos serviços de informação, uma vez que

a necessidade de pôr ordem na desordem, de transformar o valor latente da informação em valor real, abre um campo fértil a estas organizações, às quais se exige que retomem o seu papel original de filtros, de mediadores, de agentes facilitadores do acesso ao conhecimento e do combate à desinformação (Marques, 2013, p. 390).

A autora advoga ainda que, na era digital, os serviços de informação devem ser reposicionados no sentido desse processo de mediação da informação para acesso ao conhecimento, o que implicará um

reposicionamento da sua gestão estratégica do interior da organização para o seu exterior, de uma visão centrada no sistema de informação para uma visão centrada no produtor e consumidor da informação, e tem como pressuposto uma mudança terminológica inerente à análise da evolução social subjacente à passagem do conceito de UTILIZADOR – o proprietário da informação –, ao conceito de CLIENTE” (Marques, 2015, p. 190).

Expressando a necessidade de analisar o que designa pela “temática da mediação”, Jean Caune, através da publicação de um dossier temático sobre a matéria, aponta para uma autonomia da noção, enquanto valorização social, favorecendo a emancipação da pessoa pela palavra e a interlocução, estando assim intrinsecamente ligada à comunicação. No domínio interdisciplinar das ciências da informação e comunicação vivenciadas em França, a mediação parece escapar à oposição informação / conhecimento

¹⁰⁴ Contudo, e apesar da relevância destas reflexões e sua disseminação em Portugal e Brasil não é uniforme. Fazendo uma análise bibliométrica da produção académica sobre mediação em ciência da informação nos dois países, Borges *et al* revelam uma presença discreta da utilização do termo em Portugal (2018).

e desenvolve-se no domínio da *praxis* (2010), como é visível na mediação documental, que Liquète, Fabre & Gardiès apresentam no mesmo dossier (2010).

As autoras referem o conceito de mediação como um campo de investigação muito importante na Ciência da Informação, já que os tipos de mediação convocam a produção, difusão e apropriação da informação no espaço público, designando-a como mediação documental, quando se apoia em dispositivos materiais e humanos (2010).

Ao delimitarem o conceito de mediação documental, analisam-no na sua ligação à organização e representação da informação, cuja comunicação se estabelece através da mediação e, por fim, analisam o papel dos mediadores (2010). Entendem assim a mediação como um elemento de estruturação do espaço de comunicação nos serviços de informação, que facilita a circulação de informação e conduz ao conhecimento.

Dois anos mais tarde, e de novo no âmbito de um dossier dedicado ao desenvolvimento da mediação já digital, desta feita sob a direção de Xavier Galaup, Pouchol defende que a mediação documental digital não pode ser pensada nem desenvolvida fora do âmbito de outras formas de mediação produzidas num serviço de informação (neste caso, uma biblioteca), apontando para o facto de a política documental necessitar de uma remodelação teórica, deixando de se cingir às tradicionais aquisição, conservação e eliminação, uma vez que o desenvolvimento tecnológico alterou profundamente o relacionamento entre os serviços de informação e o utilizador. Propõe assim que aquilo que designa como as quatro “pernas” da política documental sejam a seleção, produção, gestão e mediação de conteúdos, o que permitiria uma compreensão holística da sua totalidade (2012).

No mesmo dossier, Gardiès e Fabre retomam a centralidade do conceito como uma mediação de saberes, ligada ao desenvolvimento tecnológico (2012).

Carlos Alberto Ávila de Araújo, ao analisar as relações entre informação, mediações e cultura no âmbito da Ciência da Informação, num ensaio sobre a ligação entre a mesma e bibliotecas, arquivos e museus, defende o seu uso no plural, para que abarque

as distintas intervenções humanas (institucionalizações, sedimentações, acumulações, apropriações, concordâncias, resistências), entendidas não apenas como operações técnicas (com um sentido nelas mesmas) tal como no modelo fisicista das décadas de 1960 e 1970, mas compreendidas, tais ações, como práticas históricas, políticas, económicas, sociais – em suma, culturais, na medida em que se relacionam com ações de in-formar (2016, pp. 14-15).

Numa revisão da literatura sobre a temática, Arruda & Oliveira, pese embora referirem que o conceito ainda carece de consolidação teórica, concluem pela mediação como

uma ação influente nos processos informacionais, tratando-se de procedimento profissional qualificado, comum em bibliotecas e em outros ambientes de uso intensivo de informação, considerando-se a autonomia e a subjetividade de quem oferta e de quem usa a informação (2017, p. 231),

Em 2018, um número monográfico da Revista *La Gazette des Archives*¹⁰⁵, dedicado à temática *L'archiviste-caméléon, médiateur du quotidien* (nº 251, 2018-3), analisa-a desta feita em três pontos específicos: a mediação aplicada nos arquivos municipais, resultado – em parte – de um questionário elaborado em 2017 pelo Grupo *Médiation <—> Archives*, a mediação exercida pelo arquivista nos serviços produtores e, por fim, uma análise da mediação exercida já na área dos arquivos definitivos, abertos ao utilizador, sendo mesmo considerados como elementos consolidantes da democracia.

Na mesma publicação, Belkorchia refere a mediação como aquilo que dá contexto aos documentos, frisando o seu impacto cultural, embora não a delimite a isso (2018).

Por seu turno, Grard & Zament defendem uma mediação dividida em duas; a mediação-facilitação e a mediação-valorização. Esta última reflete-se na dimensão cultural e educativa do arquivo vivo, dirigindo-se a todos os públicos, enquanto na primeira se expõe a organização e representação da informação, para as quais o arquivista é considerado o mais apto, tanto para contextualizar, como para identificar, transcrever, etc (2018, p. 28).

O objetivo do mediador cultural passa assim pela criação de diálogo a partir dum documento que ajuda à construção de um olhar crítico sobre o quotidiano. Também neste caso se refere a necessidade de formação sobre mediação no âmbito da arquivística.

Santos Neto, na sua tese de doutoramento¹⁰⁶, ao fazer uma síntese do estado da arte sobre mediação, considera que as “investigações teóricas da mediação se fundamentam a partir de uma abordagem sociocultural” (2019, p. 335), resultante da

¹⁰⁵ A Section des Archivistes Communaux, Intercommunaux et Itinérants da Association des Archivistes Françaises conta com um grupo de trabalho designado **Médiation <—> Archives**. A secção foi responsável pelo colóquio “L'Archiviste-caméléon, médiateur du quotidien”, realizado de 26 a 28 de setembro de 2017 em Pau. As apresentações foram objeto de publicação na *Gazette des Archives* n.º 251 (2018-3), que ainda contou com a publicação de experiências inéditas.

¹⁰⁶ Fundamental para a compreensão da origem e desenvolvimento do estudo da mediação no âmbito da ciência da informação no contexto brasileiro.

própria compreensão da Ciência da Informação como ciência social, ligando a informação – seu objeto – ao indivíduo, imprescindível para que ocorra o processo de apropriação da informação. Indica que interessaria “aos investigadores da mediação em compreender não como a informação se desloca e/ou chega até o usuário – mas as implicações e decorrências deste processo contínuo e complexo” (2019, p. 336).

Apresentando graficamente a extensão do conceito de mediação (ver figura 5), Santos Neto refere a utilização dos termos mediação indireta e mediação técnica da informação como sinónimos de mediação implícita da informação usada por Almeida Júnior, enquanto o uso de termos como mediação explícita, mediação direta ou mediação pedagógica da informação se referem exclusivamente a mediações em que o utilizador está presente (física ou virtualmente).

Na origem do seu desenvolvimento nos serviços de informação, Neto evoca, entre outros, o papel embrionário do bibliotecário Jesse Shera (1903-1982) que referia que

the role of the librarian, then, is that of a mediator between man and the book, where book is a generic term that includes all graphic records, and it is his special responsibility to operate in that complex association of record and human mind (Shera, cit por Neto, 2019, p. 338).

Neto refere ainda a distinção entre mediação custodial – que indica pertencer a um paradigma que não está – ou não deveria estar – em funcionamento, e a mediação pós custodial que “ (...) privilegia o acesso e a difusão das coleções (sejam elas arquivísticas, biblioteconômicas, museológicas) ” (2019, p. 350), reconhecendo a ligação entre os estudos sobre mediações e outras áreas da Ciência da informação como os estudos de utilizadores, práticas informacionais, organização e representação da informação, arquitetura da informação, literacia e curadoria digital, entre outras (2019, p. 354).

Considera, por fim, que, nos dias de hoje, a mediação da informação exercida nos serviços de informação deve abranger não só os profissionais da informação, como também a mediação comunicacional, organizacional ou societal e a informação cultural (2019, pp. 350-352), destacando a análise da mediação em redes sociais.

Sintetizando as teorias atrás explanadas, e relacionando-as com o objeto de estudo da ciência da informação, podemos distinguir posições comuns relativamente à mediação no seu contexto. Assim, temos, por um lado, a mediação implícita, documental, técnica ou facilitadora exercida indiretamente através da organização e representação da informação idealmente de forma pós-custodial.

Do outro lado surge a mediação explícita, direta, pedagógica ou de valorização, exercida através da criação de uma ligação direta entre o público e o profissional da informação, quer aconteça no Serviço de Referência ou através de atividades de âmbito cultural, de forma presencial ou virtual.

Todos os autores reconhecem a centralidade do profissional da informação nesse processo, destacando o papel que a formação na área assume, bem como a relação com outros profissionais mediadores de informação na era da informação digital.

Em ambas as vertentes da questão, é à volta da mediação dos fenómenos dados-informação-conhecimento no seio dos serviços de informação que a Ciência da Informação se desenvolve, tornando-a assim um conceito operatório que urge estudar e desenvolver na formação dos profissionais de informação.

2.4 – Mediar a informação nos Serviços de Informação

A mediação da informação efetivamente exercida nos serviços de informação, pode assim (e já o é, em alguns casos), ser objeto de reflexão na Ciência da Informação em quatro áreas que nos parecem essenciais (fig. 6):

- Através do profissional da informação enquanto mediador;
- Através da organização e representação da informação;
- Nos serviços de referência;
- Através de serviços de extensão cultural, sendo certo que, o processo de mediação se encontra sempre circunscrito a um contexto pessoal, inserido no ambiente externo onde mediadores e mediados se encontram inseridos.

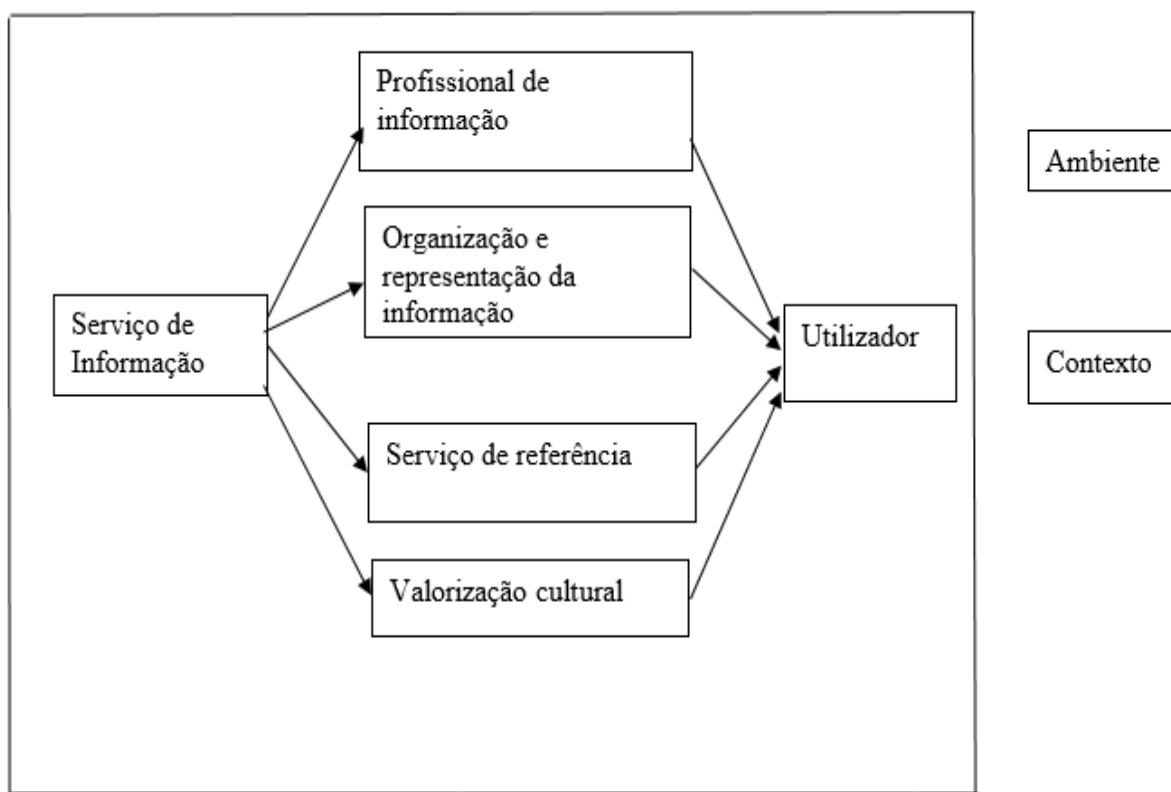


Figura 5 - Áreas da mediação em Ciência da Informação
Elaboração própria

A reflexão sobre estas quatro áreas à luz do conceito de mediação traz, em nossa opinião, um contributo valioso para o desenvolvimento da Ciência da Informação.

O papel do profissional da informação que consideramos elemento central da mediação nos serviços de informação tem sido objeto de reflexão na área. A sua formação em mediação é considerada por Duff como lacunar, alertando a autora para que apenas em 1,6% dos 373 cursos analisados é a mediação contemplada nos currículos (2011).

Hafner & Camarigg esclarecem que a conceção de um bibliotecário mediador, no âmbito de uma biblioteca estabelecida para servir a democracia, promover a literacia, a liberdade intelectual e o multiculturalismo, é reconhecida desde cedo, apesar de também indicarem não ser o tema estudado e ensinado nas universidades (2019) – uma realidade que se manterá um pouco por todas as geografias e épocas analisadas. De facto, em contextos mais próximos, Grard & Zament voltam a frisar a importância de formação neste âmbito (2018).

No mesmo sentido, Ketelaar advoga a necessidade de refletir sobre a mediação como fazendo parte constitutiva da profissão (2001). Ribeiro, por sua vez, indica a consolidação da área científica da Ciência da Informação como garantia de que os

formados na área sejam capazes de “compreender o fenómeno info-comunicacional em toda a sua complexidade” (2015, p, 155).

No âmbito da sociedade da informação, com produtos e serviços digitais partilhados em rede, Calcaly refere que cabe ao profissional da informação demonstrar o seu valor acrescido face à informação que medeia (2008), Ribeiro reflete sobre a necessidade de repensar o papel mediador face à nova realidade social, indicando o perfil do profissional da informação como “experts habilitados a avaliar, selecionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura” (2015, p. 156) e Ventura & Silva identificam ainda o aparecimento de novos mediadores (informáticos, designers, utilizador) com os quais os profissionais da informação têm de partilhar a mediação da informação (2020, p. 31).

Sendo a mediação exercida por um sujeito inserido num espaço e num tempo determinado, está, naturalmente, sujeita aos seus condicionalismos, o que leva a que alguns autores a refiram como não sendo neutra. Ketelaar faz uma reflexão impressionante sobre a impossibilidade de neutralidade por parte do profissional de informação, que se refletirá no desempenho da mediação exercida nos serviços de informação (2001). Almeida Júnior faz eco desta posição, justificando-o por decorrer num processo histórico e social (2009).

Este facto justifica, por si, uma reflexão crítica sobre a forma como outro dos elementos da mediação – a organização e representação da informação – é exercida.

A forma como ocorre o processo de organização e representação da informação, como processo mediador por excelência, fundamental para o acesso à informação por parte dos utilizadores, tem sido objeto de reflexão específica, nomeadamente no que diz respeito a alguns aspetos específicos:

O reconhecimento de que nem sempre as formas de organizar e representar os documentos / informação são facilmente inteligíveis pelo público / utilizadores;

A constatação da falta de neutralidade da política documental e consequente entendimento da necessidade de estudos de grupos minoritários, até agora não considerados relevantes;

A importância dos serviços de informação para o desenvolvimento integral da literacia, base de uma cidadania democrática e participativa.

Assim, a constatação de que a escolha das normas e guias, as políticas de indexação e classificação e operações de inventário não são neutras mas antes mediadas

por lógicas culturais e sociais (Chaudiron & Ihadjadene, 2010), sendo condicionadoras das práticas informacionais dos utilizadores é, de forma geral, assumida pelos profissionais da informação. Esta visão tem sido debatida desde os anos 70 do século XX na área das bibliotecas, com investigações sobre o papel das listas de assuntos na discriminação de género, entre outros¹⁰⁷.

Liquéte *et al*, ao analisarem as mediações exercidas no âmbito do tratamento documental, através da descrição física, descrição intelectual e trabalho mecânico de automatização das mesmas, advogam que o modelo a implementar deve ser circular (dependendo as etapas umas das outras) e não linear (2010).

Na análise da mediação exercida através da indexação ou classificação, Courbières distingue ainda uma tripla mediação entre o profissional e o documento, mediatizado pela linguagem documental utilizada, na relação entre o profissional e a linguagem documental e entre o profissional e o utilizador (Courbière 2002, cit por Liquéte, Fabre & Gardiès, p. 4).

As autoras distinguem ainda uma nova forma de mediação entre informação e conhecimento, não já pelo documento colocado à disposição pelo profissional da informação, mas sim por aquilo que designam como “redocumentarisation”, isto é, pelo “re-tratamento” documental que é operado prioritariamente pelo utilizador. Citando Manuel Zacklad, as autoras referem que *redocumentariser* é documentar de novo um documento ou coleção, permitindo que um utilizador reorganize o conteúdo semiótico de acordo com a sua interpretação e usos (2010).

Na área das bibliotecas públicas, Tallerås & Pharo refletem sobre a mediação exercida através de normas e modelos classificatórios concebidos em contextos específicos, constatando que os “classification system conveys one out of several potential world-views” (2017 p. XX).

A década de 1990 é apontada por Duff & Johnson como aquela em que se iniciaram os estudos de utilizadores para compreender a forma como pesquisam (ou preferem pesquisar) em arquivos (2003). Desses estudos resultou a evidência de que os

¹⁰⁷ Veja-se a este respeito, o pioneiro estudo de Bermanm em 1971: Prejudices and Antipathies: a tract on the LC subject heads concerning people, ou a investigação de Rogers, já em 1993, onde se demonstrou que as utilizações de listas de assuntos podiam (e faziam) discriminação contra as mulheres ao promover estereótipos de género em cargos profissionais. Ao utilizar descritores como mulheres na política, ou mulheres em engenharia, por exemplo, o indexador estava, na verdade, a indicar que essas situações eram fora do comum. Em Portugal, veja-se, a título exemplificativo a tese de doutoramento de Maria da Graça Simões sobre a Classificação Decimal Universal e a sua capacidade de representar conceitos complexos e evolutivos como o de Etnia (2010), cujo percurso no tempo é analisado.

utilizadores de arquivo, de uma forma geral, pesquisam por nomes, locais e datas para encontrar vários tipos de informação, sentindo, pelo contrário, dificuldade em pesquisar através de uma hierarquia multinível.

Estudos posteriores confirmaram a dificuldade sentida pelos utilizadores quando pesquisam em sistemas de informação arquivística (Alfier & Feliciatel, 2017; Daniels & Yakel, 2010; Darby & Clough, 2013; Feliciatel & Alfier, 2014; Rhee, 2015; Yakel, 2002), advogando os autores a necessidade de alterar a forma de acesso à informação através da reformulação dos Instrumentos de Descrição Documental, adaptando-os à realidade web e às necessidades de informação dos utilizadores. Por seu turno, Duff defende que se tornem *user-friendly* (2010).

Na área dos arquivos, a visão post-modernista de Terry Cook ao assumir que nada é neutral nem objetivo, aí incluindo o documento, o arquivo e o próprio arquivista, introduz na arquivística uma alteração paradigmática que torna necessário, como refere Deodato, reformular princípios arquivísticos sobre organização e descrição de arquivos, assumindo a mediação como conceito operatório essencial nessa reformulação (Cook, citado por Deodato, 2006).

Assim, todo o processo de arquivização (*archivalization*¹⁰⁸) tem de ser descrito e compreendido como parte integrante dessa descrição. Como refere Katelaar, os arquivos refletem a realidade como é compreendida pelos arquivistas (2001, p. 133), devendo o seu conteúdo não só ser descrito, como também o contexto em que essa descrição foi feita ou, como indica Deodato, compreender o arquivista como co-autor e o Instrumento de Descrição Documental como uma narrativa histórica contada sobre o documento e o seu conteúdo (2006).

O “poder” do arquivista ao mediar o documento/arquivo está em poder decidir que história (preservar) contar e como contá-la. Blouin Junior defende a mesma posição, argumentando que o arquivo deve ser objeto de estudo (1999). De facto, do não entendimento dessa mediação e das operações técnicas que lhe estão subjacentes, resultará o silêncio das minorias étnicas, raciais, de género, etc., e um longo discurso do poder dominante, ou um entendimento multicultural da memória coletiva.

¹⁰⁸ Neologismo cunhado por Eric Katelaar, para significar a escolha consciente ou inconsciente (determinada por fatores sociais e culturais) para considerar que algo vale a pena arquivar. A arquivização precede assim o arquivamento (2001, p. 133).

A mediação surge assim entre os criadores de documentos/arquivos e seus repositórios, entre arquivos e utilizadores e entre concepções do passado e a documentação existente (1999, p. 110).

O arquivista, mesmo na era pós-custodial, não pode ser visto como um elemento imparcial da organização produtora do arquivo, advogando Ketelaar a necessidade de se refletir sobre a mediação como fazendo parte constitutiva na profissão (2001).

A mesma posição é assumida por Bak (2018), ao defender que não há informação/documento não mediado, acusando as regras de descrição de ignorarem as múltiplas formas pelas quais os documentos são mediados pelas tecnologias, pela cultura e pelos arquivistas.

Partindo do princípio de que os Instrumentos de Descrição Documental são instrumentos de mediação, Feliciat & Alfior (2014) reconhecem também a sua não adequação, sobretudo no que à sua publicação na internet diz respeito, não sendo suficientes para garantir a usabilidade dos arquivos online. Argumentando que os arquivos estão mais interessados em disponibilizar massivamente grandes conjuntos de documentos e menos ou nada focados na sua compreensão e usabilidade, referem que as descrições são por vezes tão técnicas que, muitas vezes, têm de ser explicadas nos serviços de referência, no que apelidam de “extended mediation” (figura 6).

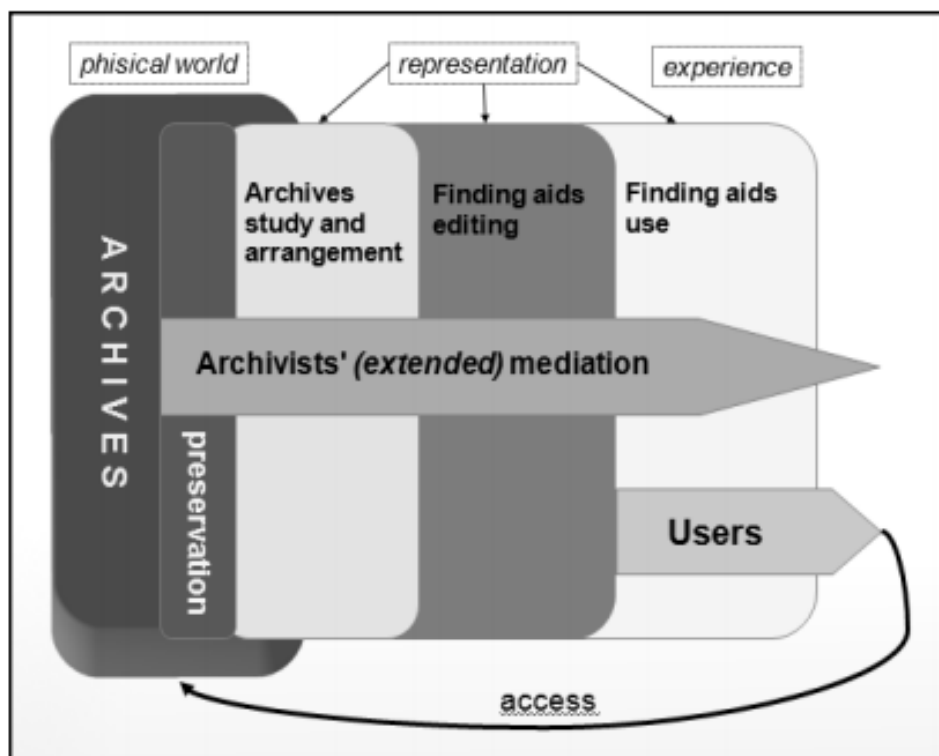


Figura 6 - A tradicional mediação estendida de arquivistas

Fonte: Feliciat & Alfior, 2014, p. 3

A este modelo de mediação estendida, que consideram ser o habitual, contrapõem que, no mundo digital, a mediação deve ser exercida através de um novo paradigma e de uma maneira interdisciplinar (2014, p. 3), devendo ter por base estudos de utilizadores, os quais, por sua vez, são considerados essenciais para garantir a prossecução de um bom serviço na web.

Os estudos de usabilidade de bibliotecas e arquivos digitais têm sido desenvolvidos na comunidade Norte Americana e Europeia, à medida que projetos com grande visibilidade são lançados e devidamente analisados.

Assim, e para atingir o novo paradigma, estes estudos indicam que a disponibilização online deve ser feita através da junção de contribuições de áreas tão díspares como *Human Computer Interaction*, *web design*, representação do conhecimento e, sobretudo, baseados na voz dos utilizadores.

Um modelo assim criado de autoridade partilhada deve ser legitimado (fig. 8), abrindo a evolução dos Instrumentos de Descrição Documental ao fenómeno da informação social, como defende Fernanda Ribeiro (2001).

É neste contexto que surgem as plataformas e projetos colaborativos, muitas vezes com utilização de folksonomias, com resultados muito positivos, conforme documentam os relatórios e estudos sobre os casos¹⁰⁹.

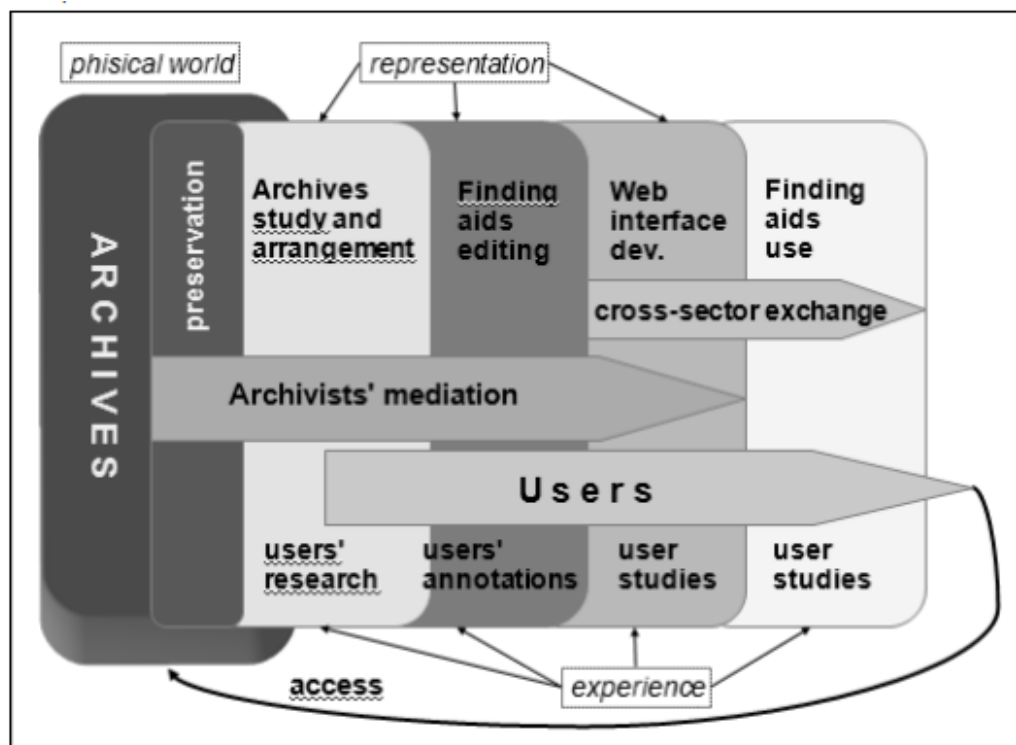


Figura 7 - A shared authority mediation model

Fonte: Feliciat & Alfior, 2014, p. 9

Björneborn aponta para uma solução de mediação colaborativa nos acervos digitais (2011), enquanto Tallerás & Pharo consideram que designadas máquinas de mediação facilitam, na verdade, a interação entre produtos culturais e os seus potenciais utilizadores, afirmando que

when search and recommendation systems have connected typical LAM-metadata to user data and “mined” them algorithmically, with customized recommendations as a result, they are definitively close to adapt the mediation performed by flesh-and-blood-librarians (2017, p.3),

¹⁰⁹ O projeto do *Flickr Commons* da Biblioteca do Congresso é um exemplo muito positivo dessa colaboração, referindo o seu relatório de implementação que se deu um aumento exponencial de visitas e a adesão de novos utilizadores através do *Flickr*, e que a informação especializada fornecida para identificação das fotografias (A Biblioteca do Congresso refere mesmo alguns utilizadores como *power taggers*, tendo contribuído cada um com cerca de 3 000 *tags*) (SPRINGER *et al.*, 2009, p. 19) ou a quantidade de *links* para artigos especializados sobre as fotografias, que a Biblioteca acrescentou no seu catálogo).

De todas as formas possíveis de mediação nos serviços de informação, a mais antiga e reconhecida enquanto tal é a efetuada no Serviço de Referência. De facto, ao definir as transações efetuadas no Serviço de Referência como

information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs (...) and other activities that involve the creation, management, and assessment of information or research resources, tools, and services". (RUSA, 2008),

a *Reference and User Services Association* identifica o bibliotecário como o agente mediador por excelência, exercendo a mediação entre o utilizador que pretende aceder e consultar informação e o acervo existente num determinado serviço de informação. Esse papel tem sido objeto de estudo e aperfeiçoamento, mais na área das bibliotecas, é certo, com o desenvolvimento de associações, guias de trabalho e análises sobre a efetividade da mediação, tanto exercida na própria unidade de informação, como a exercida de modo virtual, acessível 24 horas nos sete dias da semana.

Neste domínio, a literatura científica norte americana impõe-se claramente não só pela antiguidade das reflexões dos seus profissionais¹¹⁰ como pela criação de associações¹¹¹ especializadas reconhecidas internacionalmente. Também as suas funções se esquematizam entre as recomendações, interpretação e avaliação das necessidades de informação dos utilizadores, o treino sobre a melhor forma de tirar partido dos recursos do serviço de informação e o serviço de aconselhamento (Tunon, 2018, p. 130)

Esse modelo de um serviço "*librarian-centric*" manter-se-à até à chegada dos modelos de bibliotecas e arquivos digitais, nos quais é preciso estabelecer serviços de referência virtuais que vêm alterar a forma e mesmo a necessidade de algumas competências.

Numa sociedade da informação em que os serviços de informação competem com o uso de motores de busca altamente sofisticados e não mediados, o profissional da informação precisa de se adaptar e mover para outros produtos (redes sociais, marketing) serviços (disponibilidade contínua) e públicos (comunidades, minorias, imigrantes).

¹¹⁰ Em 1876, Samuel Swett Green publica *Personal relations between librarians and readers*, marco na história deste tipo de serviços.

¹¹¹ A American Library Association (ALA), formada formalmente a 6 de outubro de 1876, em Filadélfia, com o objetivo de "enable librarians to do their present work more easily and at less expense". Desde então a ALA tem desenvolvido formação, realizado congressos e publicado guias de referência na área, disponibilizados no seu website. Já a Reference and User Services Association (RUSA), estabelecida pela ALA, resultou de uma fusão entre várias secções da associação, sendo os seus guias considerados de referência.

Como refere Tunon,

At the core, reference services and information intermediators will continue to serve their communities by addressing the fundamental mission of helping users acquire knowledge and satisfy information needs through creativity, innovation, and outreach, while remaining technologically relevant in the twenty-first century (2018, p. 138).

Na área dos arquivos, a questão dos serviços de referência não é tão comumente debatida, pese embora a existência do serviço e de profissionais destacados para exercer essa ligação com os utilizadores. Os primeiros manuais de referência destinados a arquivos surgem na comunidade norte americana com a publicação *Providing reference services for archives and manuscripts*, de Mary Jo Pugh, vinda a lume em 1992¹¹².

Também nos estudos de utilizadores de arquivos – igualmente tardios e em menor número – se produzem algumas reflexões específicas sobre a mediação efetuada no serviço.

Duff começa por referir que o século XXI tem em si a promessa de uma abertura sem precedentes dos arquivos, tanto pela disponibilização de Instrumentos de Descrição Documental online, como pela digitalização massiva de conteúdos. Com esta expectativa, refere que mais do que nunca, só se os arquivistas se disponibilizarem para mediar a relação entre os utilizadores e os documentos de arquivo, é que essa promessa de acesso universal se poderá efetivamente cumprir.

Tendo um elenco de funções similares aos da biblioteca, não deixa aqui de ser mais frisada a necessidade de um equilíbrio entre a promoção e facilitação do uso dos documentos, e questões legais, éticas e de preservação da documentação (2010, p. 118).

Por fim, a mediação é ainda exercida através de ações de valorização cultural, quer sejam exposições, evocações ou serviços educativos. Estas ações constituem-se como formas diferenciadas de transmitir informação e promoção do conhecimento.

¹¹² Refira-se que em Portugal, Pedro Penteadó publicou o único trabalho que conhecemos sobre a matéria em Portugal (Penteadó, 1995).

Capítulo 3 – Dos estudos de utilizadores à qualidade dos serviços de informação

Após a análise sobre a teoria e prática da mediação em ciência da informação, tornava-se necessário averiguar do modo como os serviços de informação auscultavam os seus utilizadores como forma de aferir a mediação exercida, manter a qualidade dos produtos e serviços e assim chegar à satisfação com os serviços.

Este capítulo tem por objetivo analisar de que forma a Ciência da Informação tem entendido os seus utilizadores e como os estuda com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços que lhes presta e avaliar o impacto dos mesmos.

3.1 – Do leitor ao prosumidor

Do ponto de vista histórico, a relação entre os serviços de informação e os seus utilizadores foi sofrendo alterações à medida que as formas de gestão dos próprios serviços evoluíam, alterando assim o modo como os viam e designavam. Essa variação de termos chegou aos nossos dias, sendo ainda objeto de diferenciação consoante o ângulo pelo qual se entende a missão dos serviços de informação.

De facto, a história dos serviços de informação inicia-se com organizações fechadas sobre si mesmas, como referem Silva & Ribeiro (2010), vocacionadas para a preservação do acervo e não para a sua divulgação. Assim, não havia acesso às coleções, e, quando o houve, esse acesso era limitado a “eruditos”, a quem podia ser concedido esse privilégio. Desse utilizador passivo de serviços de informação custodiais, a quem cabia apenas consultar os poucos documentos colocados à sua disposição, faz eco o termo leitor, ainda hoje utilizado.

A transformação para um serviço público, com direito de acesso livre consignada legislação, inicia-se apenas no século XVIII, com a Revolução Francesa e vai fazer o seu percurso de abertura lenta, mas inexoravelmente, o que trará como consequência um reposicionamento dos profissionais da informação face às suas próprias funções. O modo como entendem os utilizadores irá também sofrer alterações por força dessa alteração de paradigma.

No início, a utilização dos arquivos estava limitada aos arquivos históricos e, por isso mesmo, os seus utilizadores eram maioritariamente “eruditos” e historiadores. Mas a partir do século XIX, com o desenvolvimento da alfabetização e a abertura de bibliotecas públicas - nomeadamente no Reino Unido e Estados Unidos da América, onde

mecenas como Andrew Carnegie financiam a construção de bibliotecas e personalidades como Melvil Dewey, se dedicam a normalizar procedimentos e gerir de forma inovadora aquelas unidades de informação, dá-se uma abertura das bibliotecas ao cidadão, seja para o instruir ou como espaço para atividades de lazer (Marques, 2012). A mudança de conceção do leitor para utilizador foi assim sendo feita progressivamente, à medida que surgiam novos modelos de serviços de informação.

É ainda no campo das bibliotecas e documentação, sobretudo com os estudos das necessidades de informação das áreas científicas a partir dos inícios do século XX, que se altera profundamente a visão de um serviço patrimonialista que serve um leitor passivo, para a conceção de um serviço de informação que responda às necessidades de informação dos seus utilizadores.

Quanto aos arquivos, se até aos anos 80 do século XX predominava o paradigma custodial, patrimonial, historicista e tecnicista, a partir dessa data também estes serviços passam a alterar progressivamente o seu posicionamento em relação ao até então leitor/utilizador/historiador.

Os anos 90 do século XX, e com o desenvolvimento do *New Public Management*, advoga-se a necessidade de os serviços de informação manterem vantagens competitivas no mundo globalizado o que, em conjunto com o contributo do marketing para a gestão da qualidade total das organizações, levam à introdução da designação de clientes (Marques, 2012)¹¹³.

A partir dessa data, as tecnologias de informação e comunicação e o desenvolvimento da Internet entram definitivamente na equação e o utilizador (2.0) ganha um estatuto de colaborador, e/ou co-gerador de conteúdos em mais uma alteração de paradigma da relação serviço de informação/utilizador, que assim se torna prossumidor¹¹⁴ (produtor e consumidor) gerando *user-contributed content*.

A consulta combinada de diversos dicionários e enciclopédias de Ciência da Informação e artigos científicos sobre a matéria permite verificar essa diversidade de termos pelos quais é descrito o utilizador de serviços de informação e algumas

¹¹³ Refira-se que o pagamento por serviços de empréstimo de livros levado a cabo por livreiros em meados do século XVIII tinha sido já introduzido na Europa. Contudo, a forte tradição de bibliotecas públicas a serviço (gratuito) das populações prevaleceu na Europa.

¹¹⁴ Termo cunhado por Alvin Toffler e usado na gestão para designar o consumidor que faz a avaliação, co-criação ou reconfiguração de produtos de empresas ou organizações públicas. Indissociável da web 2.0, onde acedem, visualizam, comentam ou criam conteúdos.

especificidades de termos utilizados em áreas geográficas diferentes, cuja síntese se pode ver na tabela 8.

Faria & Pericão, na sua entrada de *utilizador* (2008, p. 1222) apresentam como definição a pessoa que pretende consultar os documentos (ou a informação sobre os mesmos) existentes numa unidade de informação, registando como termos relacionados utente, prestatário, leitor, pesquisador - que por sua vez remete para investigador (2008, p. 963) – e cliente, indicando ainda que no Brasil se designa por usuário. A entrada de *leitor* (2008, p. 713) identifica-o como o utilizador de uma biblioteca, arquivo ou serviço de documentação e a de *cliente* (2008, pp. 264-265) como a pessoa que recorre aos serviços de uma biblioteca, arquivo ou serviço de documentação a título gratuito ou mediante retribuição pecuniária, fazendo uma óbvia ligação do termo ao pagamento de serviços.

Ora, etimologicamente, o termo leitor (do latim *lector*) apenas designa aquele que lê, sem que haja ligação a um qualquer serviço de informação, pelo que, do nosso ponto de vista, não pode ser considerado equivalente à designação de utilizador.

Ainda em língua portuguesa, a consulta de dicionários brasileiros permite identificar o termo usuário como a pessoa física ou jurídica que consulta arquivos (Arquivo Nacional, 2005, p. 169), relacionando o termo com os de consulente, leitor, pesquisador ou a pessoa que consulta arquivos – que refere como sendo erradamente designado por leitor – ou o usuário que utiliza os serviços de uma biblioteca *in loco* ou através de um empréstimo (Cunha & Cavalcanti, 2008, pp. 372-373). Estes autores definem ainda como cliente o “usuário que deve pagar directamente pelos serviços ou produtos da unidade de informação” (2008, p. 87).

Em Espanha, Lopes Yepes identifica o usuário como a pessoa que utiliza uma unidade de informação para obter dados, informação e/ou o documento de que necessita (2004, p. 535), indicando como termo relacionado internauta. Já Cruz Mundet, regista usuário como a pessoa que usa os fundos e os serviços de um arquivo (2011, p. 350), abrindo ainda uma entrada para investigador (2011, p. 220), que considera o utilizador habitual nos arquivos históricos. Heredia Herrera vai mais além e descreve o usuário como o beneficiário ou consumidor dos conteúdos documentais, recursos ou atividades de um arquivo (2011, p. 188), referindo ainda que o termo cliente, na área da gestão da qualidade, se pode tomar sinónimo de usuário, não fazendo qualquer entrada para investigador. Na sua entrada de cliente, a autora (2011, p. 68) define-o como a organização ou pessoa que recebe um produto, repetindo a ligação à gestão da qualidade.

Marques identifica o aparecimento do conceito na literatura anglo-saxónica,” onde o termo *cliente identifica pessoas que utilizam um serviço e manifestam interesse na variedade e qualidade da oferta disponível*” (2012, p. 406) advogando que, os serviços de informação, como qualquer organização, existem para prestar um serviço ao cliente, utilizador ou visitante, devendo para isso posicionar-se de forma a garantir a qualidade dos seus serviços.

Em França, a entrada *usager* refere a pessoa que ‘lê, escuta, olha’ a informação para obter um efeito que satisfaça as suas necessidades de informação (Cacaly, 2008, p. 270), identificando ainda algumas tipologias de utilizadores.

Movendo-nos agora para o universo anglo saxónico, Reitz remete o *user* para *patron* (2004) e define este último como qualquer pessoa que utilize os recursos e serviços da biblioteca, não sendo necessariamente um utilizador registado¹¹⁵. Sendo sinónimo de *user*, sugere a comparação com *client* que descreve como a pessoa que recorre aos serviços de um profissional, ou uma organização profissional, pagando para isso uma taxa. Contudo, esclarece que os bibliotecários das bibliotecas públicas e académicas se referem aos seus leitores como utilizadores ou patronos porque as suas bibliotecas têm fornecido os seus serviços de forma gratuita. Já Duranti & Francks, na sua entrada *User Behavior* (2015, p. 404) identificam os *archival users*, neles destacando os historiadores e genealogistas como os utilizadores mais frequentes nos serviços de arquivo.

Podemos assim concluir pela existência de uma multiplicidade de termos que apresentam ligeiras diferenças consoante o autor se posiciona na área da arquivística ou da biblioteconomia / ciência da informação.

Se nas obras de referências não existe unanimidade, o conceito de utilizador enquanto recetor de informação (ões) / conhecimento (s) mediado(s) pelos serviços de informação, e, portanto, parte integrante de um dos objetivos fundacionais dos mesmos, tem também sofrido um desenvolvimento estável na literatura científica, acompanhando a forma como os profissionais da informação o vêem e com ele interagem, bem como a evolução das tecnologias de informação e comunicação.

Assim, entre o leitor, pesquisador, utente, utilizador, consumidor, consulente, cliente, patrono, membro, cidadão, *stakeholder*, prosumidor, consumidor digital, ou comunidade (com diferentes tradições de utilização consoante as geografias), não parece

¹¹⁵ A designação acolhe também aqueles que “supports actively or project especially by providing necessary funds” (Reitz, 2004), mais utilizado na realidade anglo-saxónica.

haver unanimidade na sua designação (Le Coadic, 1997; Cagnoli, 2000; Wilson, 2008; Nicholas & Herman, 2009; Marques, 2012; Bell, 2012; Walton, 2012; Pundsack, 2015, para citar apenas alguns), mas, e como refere Bell (2012) e Cagnoli (2000), a terminologia utilizada reflete a maneira como os profissionais da informação entendem os seus utilizadores (2012).

Apesar disso, podemos dizer que o termo cliente está indissociavelmente ligado ao marketing ou à gestão da qualidade e a uma nova forma de ver os serviços de informação.

Certo é que, na atualidade, a satisfação das necessidades dos utilizadores se converteu num fator estratégico para o êxito de qualquer sistema de informação (Gonzalez Teruel, 2005, p. 29), sejam eles utilizadores internos, externos, efetivos, não utilizadores ou utilizadores potenciais. Como referem ainda Nicholas & Hermann, “the user oriented holistic approach to the development of information systems and services has been strongly advocated” (2009, p. 12).

Quadro 8 - Utilizadores de serviços de informação

| | |
|---------------------|---|
| Consumidor digital | Aquele que usa a internet para obter acesso à informação, não necessariamente em serviços de informação. Apelidados por Nicholas & Hermann como geração google, têm um comportamento informacional diferenciado dos utilizadores que também recorrem aos serviços físicos. |
| Leitor | Utilizador passivo. Usado em serviços de informação ainda fechados sobre si mesmo. O acesso aos mesmos é um privilégio e não são considerados utilizadores. |
| Investigador | Termo utilizado sobretudo nos arquivos definitivos para designar o que se entende como seu utilizador tradicional. Também descrito como pesquisador ou historiador. |
| Utilizador / Utente | Aquele que, tendo direito aos serviços de informação, os utiliza ativamente. Sinónimo de usuário no Brasil e Espanha, <i>usager</i> em França e <i>user</i> ou também patrono, na realidade anglo-saxónica. |
| Cliente | Outro utilizador ativo que se destaca por adquirir serviços. Menos utilizado nas bibliotecas e arquivos públicos. Conceção de gestão de serviços alicerçada no <i>New Public Management</i> . |

| | |
|-------------|---|
| Prossumidor | Utilizador ativo que, no âmbito do mundo digital, contribui com conteúdo gerado pelo utilizador para a representação da informação existente nos serviços de informação. Relacionado com o consumidor digital. |
|-------------|---|

Fonte: Elaboração própria

Embora nos situemos concetualmente na perspetiva do serviço de informação que vê os seus utilizadores como colaboradores através de práticas colaborativas de representação da informação desenvolvidas no âmbito da web 2.0, nesta investigação, utilizaremos o termo utilizador, por ser aquele mais utilizado e, simultaneamente, mais neutro em termos de conceções de serviços de informação.

Esta opção tem em conta a abrangência do termo, que é maioritário no contexto da ciência da informação de raiz europeia, não descurando, contudo, a novidade trazida pelo *New Public Management*, já que a gestão de um serviço de informação deve ter como finalidade a qualidade dos seus serviços e, portanto, a satisfação dos seus utilizadores.

3.2 – Dos estudos de utilizadores aos estudos sobre experiência da informação: origem, definições e conceitos

Os estudos de utilizador (*user studies*, *estudo de usuários*) são uma das áreas com maior investigação no domínio da Ciência da Informação. Wilson refere mesmo que, para além da área da recuperação da informação, não há outra área mais estudada em Ciência da Informação (2006) – pese embora diversos autores referirem que os conceitos que lhe estão associados se encontram pouco trabalhados (Siatry, 1999, Wilson, 2000, 2006 e 2008), o que explicaria alguns resultados, bem como a impossibilidade de os replicar.

A literatura científica consultada é unânime em considerá-los fundamentais para a criação e/ou estruturação de serviços e produtos colocados ou a colocar à sua disposição (Kent, 1975, pp. 147-160; Feather & Sturges, 2003, pp. 648-650; Pryterch, 2005, p. 722; Reitz, 2004; Cunha & Cavalcanti, 2008, p. 159; Heredia Herrera, 2011, pp. 104-105; Faria & Pericão, 2008, p. 512), fazendo ainda referência à necessidade de compreender os utilizadores potenciais e os não utilizadores.

Kent, baseando-se em Lipetz (1971) e Ford (1973) considera serem três os objetivos a atingir neste tipo de estudos, nomeadamente:

- a) a explicação dos fenómenos observados na utilização da biblioteca;
- b) a previsão do comportamento do utilizador e

c) o controlo do comportamento do utilizador através da manipulação de condições.

Para poder mensurar esses objetivos, refere ainda ser necessário apresentar uma descrição do comportamento do utilizador, definir corretamente os conceitos aí envolvidos e teorizar sobre relações causais e quantitativas entre o uso da informação e outros fatores relacionados (1975, p. 149).

Gonzalez Teruel apresenta a definição dada pelo *Center for Research on User Studies* (CRIS): “una área de conocimiento multidisciplinar, dirigida al estudio de la conducta de los usuarios (y non usuários) de la información, de los sistemas y de los servicios” (Exon, 1978 citado por Gonzalez Teruel, 2005, p. 24).

Sanz Casado define-os como o conjunto de estudos que analisam quantitativa e qualitativamente os hábitos de informação dos utilizadores, mediante a aplicação de vários métodos (entre eles os matemáticos) e o seu consumo de informação (Sanz Casado, 1994, p. 31).

Para Hjørland trata-se da “Investigations of the use and users (including non-users and potential uses and users) of documents, information, communication channels, information systems and information services.” (Hjørland, 2000, citado por Chowdhury & Chowdhury, 2011, p. 30).

Wilson vê o campo dos estudos de utilizadores como um conjunto de fases interrelacionadas que contemplam o utilizador como ponto de partida, as necessidades de informação, comportamento informacional, procura e troca de informação, uso da informação e satisfação (ou não) das necessidades (2006).

Cunha *et al.* defendem a definição dada por Sueli Amaral, que os considera um campo interdisciplinar no âmbito da biblioteconomia e Ciência da Informação, a partir do qual, aplicando métodos e técnicas diferenciadas, se analisam fenómenos sociais e humanos relativos a aspetos e características da relação do utilizador com a informação, nomeadamente ações, comportamentos e práticas informativas (2015, p. 36).

Embora Bates referencie o papel do bibliotecário norte-americano Samuel Green que, em 1876, incentiva os bibliotecários a relacionarem-se com os seus utilizadores de forma a poderem ajudá-los, ou até as cinco leis de Ranganathan, publicadas em 1931, vocacionadas para os utilizadores, é noutra área do conhecimento que se desenvolvem os primeiros estudos de utilizadores (2010), cuja origem e evolução se podem ver no quadro 8.

Como refere Sanz Casado (1994), os estudos de utilizadores¹¹⁶ são devedores dos trabalhos de comunicação científica e desenvolvimento da documentação. Assim, os anos 20/30 do século XX vêm surgir, nos Estados Unidos, os primeiros estudos dirigidos ao investigador de ciências exatas, com objetivos bem definidos: conhecimento das fontes de informação preferenciais, frequência de utilização e análise de citações, traduzíveis em possibilidade de melhoria dos serviços bibliotecários prestados.

Serão assim os anos 40, sobretudo a partir da realização, em 1948, da *Royal Society Scientific Information Conference*, em Londres, que a maioria dos autores considera como o início dos estudos de utilizadores (Siatri, 1999; Wilson, 2000; González Teruel, 2005; Cunha *et al.*, 2015). O foco é ainda o investigador de ciências exatas e tecnologia e estudos como os de Urquhart e Bernal, aí apresentados, procuram saber como os cientistas procuram, lêem e usam informação, em contexto laboral, usando técnicas de recolha de dados maioritariamente quantitativas.

Bates aponta ainda para o que refere como operações *Big Science*, no pós Segunda Guerra Mundial, que leva Governos a investirem na difusão de novas descobertas científicas, sob pena de verem outras potências desenvolver o seu armamento, por exemplo (2010), o que levou ao estudo das necessidades de informação sentidas pelos cientistas.

Em 1958, a *International Conference on Scientific Information*, em Washington, permite verificar que o foco dos estudos apresentados passa a incluir investigadores das ciências experimentais e de tecnologia.

A análise de investigadores de ciências sociais dá-se com a chegada dos anos 60, traduzindo-se num previsível aumento deste tipo de estudos, bem como de discussão de questões ligadas ao foco dos estudos e metodologias empregues. Nesta década, são desenvolvidos três grandes estudos promovidos por associações profissionais e do meio académico: a *American Psychological Association* (APA), com estudos realizados entre 1963 e 1969, o *John Hopkins Center for Research in Scientific Communication*, criado em 1966 e a *Investigation into Information Requirements of the Social Sciences* (INFROSS), com estudos realizados entre 1967 e 1971.

Gonzalez Teruel destaca ainda o contributo trazido por Menzel, na sua publicação de 1966, onde este defende a integração de teorias e metodologias de disciplinas como a

¹¹⁶ Para a análise da evolução destes estudos na área da biblioteconomia e documentação, seguimos Siatri, 1999; Wilson, 2000; González Teruel, 2005; Bates, 2010; Cunha *et al.*, 2015.

psicologia e a sociologia na ciência da informação (2005). Houve assim uma evolução metodológica, com a abertura a novas técnicas de recolha de dados como a entrevista e a observação.

A década de 70 do século XX assistiu a nova diversificação do foco, já não limitado ao estudo de investigadores, abrindo caminho para a realização de estudos de alguns profissionais (magistrados, médicos, etc), estudantes, ou mesmo o próprio cidadão comum, acentuando o conceito de necessidades de informação. Destaca-se a fundação pela *British Library Research and Development Department*, em 1975, do *Center for Research and User Studies* (CRUS) a funcionar na Universidade de Sheffield, com o objetivo de refletir sobre metodologias e técnicas de recolha de dados e servir de polo formativo na área. González Teruel assinala ainda a importância de um dos estudos levados a cabo pelo CRUS, o *Information needs and services in Social Services Department* (INISS), considerando-o um estudo fundador em termos de metodologia e técnicas de recolha de dados empregues, que incluíram a observação e realização de entrevistas para validação do primeiro método, sendo os seus resultados usados para melhorar os serviços disponibilizados (2005).

Bates refere ainda a Conferência *Information Services needs of the nation*, fundada pela *National Commission on Libraries and Information Science* dos Estados Unidos, em 1973, que desenvolve investigação nesta área tendo como objeto de estudo grupos de cidadãos com determinadas características ou interesses comuns (2010).

Gonzalez Teruel refere-os como estudos cujo objetivo geral é o de indagação sistemática das características, necessidades, conduta e opiniões que os utilizadores – potenciais e reais - têm dos sistemas de informação, com o objetivo de os melhorar (2005, p. 24), dividindo-os em três categorias:

- . estudos de necessidades e usos (que englobam estudos de usos dos sistemas de informação e estudos de comportamento informacional),
- . estudos de satisfação e
- . estudos de impacto, como se pode ver na figura 8:

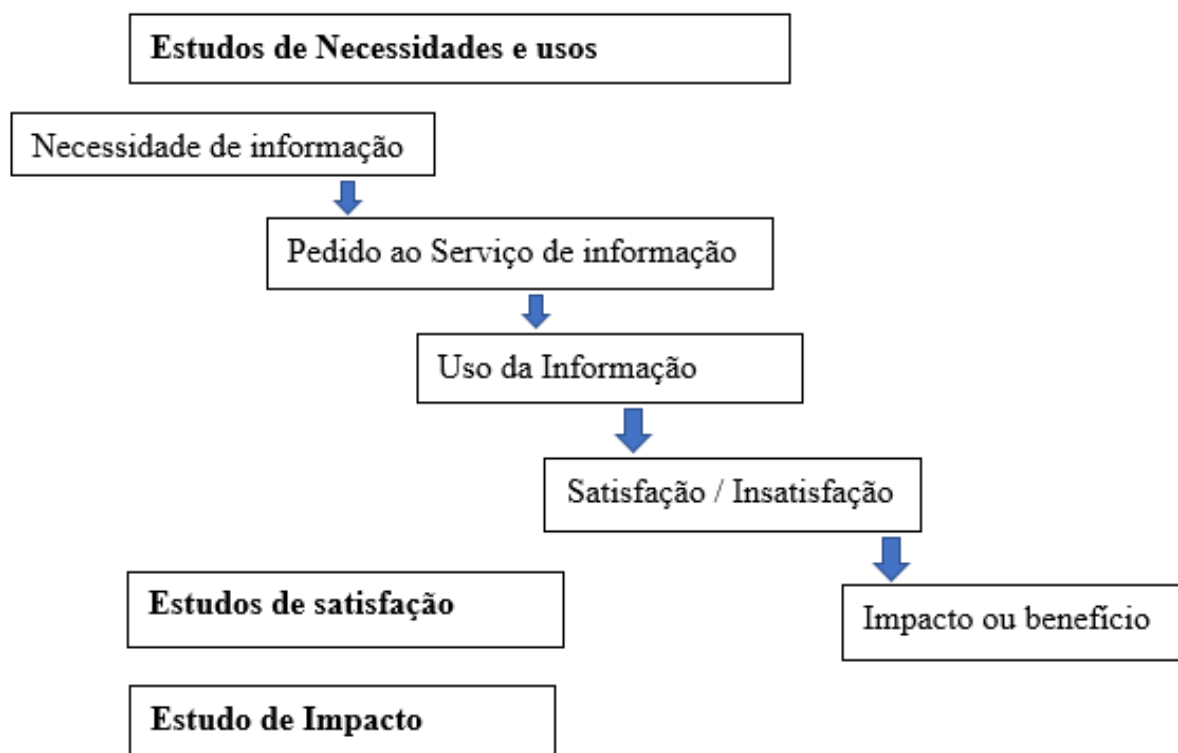


Figura 8 - Estudos de Necessidades e Usos da Informação

Fonte: Adaptado de Gonzalez Teruel, 2005, p. 24

É ainda nesta década que surgem as primeiras reflexões e estudos de utilizadores na área dos arquivos¹¹⁷, alicerçados em estudos sobre serviços de referência em arquivos¹¹⁸; a realização, em 1980, do *International Council on Archives* sob o lema dos usos dos arquivos e a publicação, em 1984, de um estudo RAMP sobre o tema por Taylor (1984).

Beneficiando da experiência e vasta produção científica na área da documentação e informação, a preocupação será de reconhecer a necessidade destes estudos como fundamentais para a melhoria dos serviços prestados, aí englobando a própria descrição documental disponibilizada aos seus utilizadores¹¹⁹.

Assinala-se a tendência de mudança de um serviço *material oriented*, vocacionado para a preservação documental, com acesso quase limitado à classe dos historiadores,

¹¹⁷ Para a análise dos estudos de utilizadores em arquivos seguimos Taylor, 1984; Jardim & Fonseca, 2004; Rhee, 2015 e McAvena, 2017.

¹¹⁸ Como já referido no capítulo 2, os estudos de utilizadores de arquivos iniciaram o seu desenvolvimento de forma tardia em relação ao praticado em bibliotecas e centros de documentação, tendo maior predominância, numa primeira fase, nos Estados Unidos da América.

¹¹⁹ Como acontece no pioneiro estudo realizado por Richard H. Lytle, *Intellectual access to archives*, publicado entre 1980 e 1981.

para um serviço *user oriented* onde, aos poucos, se abrem as portas a utilizadores “não especializados” como os genealogistas, interessados em história local, ou meros cidadãos (McAvena, 2017, p. 26).

Destaca-se ainda a proposta de Paul Conway, com um modelo de estudo de utilizadores em arquivos (1986). De facto, considerando a questão metodológica uma das questões menos bem resolvidas nos estudos de utilizadores dos serviços de informação, Conway avança com uma proposta a ser utilizada pelos arquivos.

O autor advoga que “Archivists should regularly question researchers who visit archives” (1986, p. 346), desenvolvendo um modelo (fig 10) para a realização desses mesmos estudos como forma de avaliar o serviço de arquivo em três vetores fundamentais: valor, integridade e qualidade, nele incluindo a indicação dos cinco elementos básicos de registo e análise da informação, que permitem analisar o grau de satisfação (ou não) com os serviços e produtos fornecidos. O objetivo último será o da melhoria dos serviços.

METHODOLOGY

| | | Stage 1 Registration <i>(all users/always)</i> | Stage 2 Orientation <i>(all users at selected times)</i> | Stage 3 Follow Up <i>(sample users/selected times)</i> | Stage 4 Survey <i>(random sample)</i> | Stage 5 Experiments <i>(special groups)</i> |
|-------------------|------------------|---|--|---|---|--|
| OBJECTIVES | Quality | Nature of Task • <i>definition in terms of subject, format, scope</i> | Preparation of Researcher • <i>experience</i> • <i>stage of defined problem</i> • <i>basic/applied</i> Anticipated Service | Search Strategies and Mechanics • <i>search order</i> • <i>posing search</i> • <i>who recommended</i> • <i>time spent searching</i> • <i>time spent talking</i> | Expectations and Satisfaction • <i>styles of research</i> • <i>approaches to searching</i> • <i>levels of service</i> | Access and Non-use • <i>frustration indexes</i> • <i>perceptions of use</i> |
| | Integrity | Identification • <i>name</i> • <i>address</i> • <i>telephone</i> Agree to Rules | Knowledge of Holdings and Services • <i>written sources</i> • <i>verbal sources</i> | Intensity and Frequency of Use • <i>collections used</i> • <i>time spent with files</i> | Alternative to Physical Use • <i>value and use of microforms</i> • <i>value and use of databases</i> | Format Independence • <i>linkages with information creation</i> • <i>technology and information</i> |
| | Value | Membership in Networks • <i>group affiliation</i> Can We Contact You? Can We Tell Others? | Intended Use • <i>purpose in terms of function and product</i> | Significant Use Significant Info • <i>importance of archives</i> • <i>other sources</i> • <i>valuable information</i> • <i>gaps in information</i> | Impact of Use • <i>increased use</i> • <i>citation patterns</i> • <i>decision-making</i> | Role of Historical Information in Society • <i>total potential demand</i> • <i>community network analysis</i> |

Figura 9 - Modelo de metodologia de estudos de utilizadores em arquivo

Fonte: Conway, 1986, p. 397

Abandona-se assim a visão do utilizador passivo passando a vê-lo como ativo, e de sistemas de informação centrados em aspetos técnicos para sistemas de informação pensados para satisfazer as suas necessidades de informação. Ou seja, passa-se do estudo da informação como algo objetivo, uma coisa (Buckland, 1991, Gonzalez Teruel, 2005,

p. 63), em que se analisa o sistema de informação, para um foco cognitivo onde o utilizador desempenha o papel principal.

Bates aponta ainda a importância do artigo de Dervin & Nilan, publicado em 1986, para o desenvolvimento desta área de estudos na Ciência da Informação, quer pela colocação do utilizador no centro da pesquisa, estudando as suas motivações internas e necessidades de pesquisa de informação (*information seeker*), como na sua conceção de *Sense Making*, ou seja, o esforço realizado pelos utilizadores de ter / estabelecer sentido em vários aspetos das suas vidas através da procura e uso da informação (2010). Ao ridicularizar o que designou por estudos que assumiam que o “tijolo” da informação era atirado para um balde vazio (o utilizador), Dervin impulsionou metodologias e técnicas de recolha de dados qualitativas em detrimento das quantitativas.

Verifica-se ainda uma maior atenção dada à definição de conceitos básicos e a investigação vira-se para o estabelecimento de modelos e teorias, tais como a de *Sense-making* de Brenda Davis e de comportamento informacional de Wilson, 1981, Elis, em 1989 e Kuhlthau, 1991.

Anos mais tarde, os estudos de utilizadores em arquivos são sistematizados para a compreensão de 3 fatores (figura 11): necessidades de informação, comportamento de pesquisa da informação e uso da informação, não diferindo dos seus congéneres.

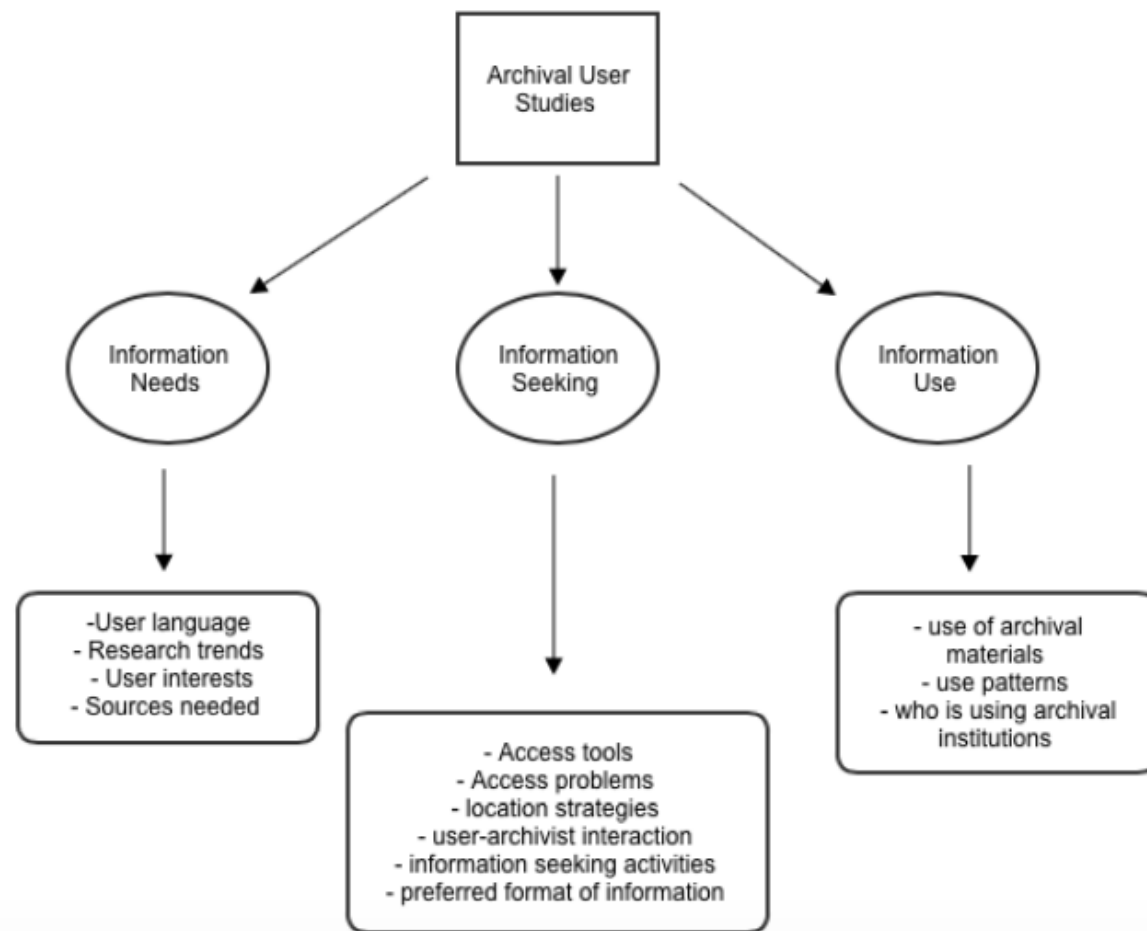


Figura 10 - Estudos de Utilizadores em Arquivos

Fonte: McAvena, 2017, p. 21)

Nos anos 90 aprofundam-se os modelos teóricos propostos por Brenda Dervin e Kuhlthau e inicia-se a investigação numa perspetiva mais expansionista, desenvolvendo paradigmas teóricos tais como o construtivismo social, o construcionismo social e técnicas etnográficas (Bates, 2010), destacando-se ainda a série de conferências *Information seeking in context*, iniciadas em 1996 na Europa, que privilegiam a análise do contexto do utilizador enquanto pesquisador de informação. Também aqui se desenham novas teorias e modelos, tais como a *Grounded Theory*, estudos etnográficos de comportamento informacional colaborativo, teoria educacional, etc.

A alteração de estudos de necessidades para estudos de comportamento informacional fica assim marcada não só pela centralidade do utilizador, em detrimento do sistema de informação, como pela observação do utilizador à margem do sistema que utiliza ou não. Passa-se assim a analisar o processo de procura de informação e não apenas a sua interação com os sistemas (Gonzalez Teruel, 2018, p. 483).

Duff & Willever-Far (2015), numa revisão do estudo sobre o comportamento informacional dos utilizadores de arquivos referem que, nesta área do conhecimento, os estudos continuam a ser maioritariamente relativos aos arquivos definitivos, dominando a análise do comportamento informacional de historiadores e o que designam por investigadores de história da família. Jardim & Fonseca (2004), por sua vez, elencam a questão da compreensão dos instrumentos de acesso aos arquivos como uma das fundamentais para analisar a satisfação dos utilizadores, fazendo eco da crítica de Pugh sobre a dificuldade de compreensão desses instrumentos por parte do utilizador comum.

O estudo do comportamento informacional de outro tipo de utilizadores, como por exemplo os genealogistas, permite compreender, por um lado, a desadequação dos instrumentos de acesso face às necessidades de informação deste tipo específico de utilizadores, mas também verificar a existência de um comportamento colaborativo na partilha da informação (Duff & Johnson, 2003).

Os estudos são inevitavelmente marcados pelos enormes avanços nas tecnologias de informação e comunicação e pelo início da internet, tal como a concebemos hoje, o que se traduziu numa alteração radical dos comportamentos de pesquisa de informação.

De facto, a profunda alteração tecnológica conduziu à revitalização dos estudos de utilizadores desta feita em ambiente digital, introduzindo novas técnicas de recolha de dados, como a análise de *logs*, bases de dados ou páginas visitadas, com tempos de visita e contagem de *downloads*. A tendência é manifesta nos estudos de utilizadores de arquivo, agora beneficiários de políticas de digitalização massiva de conteúdos que possibilitam o seu acesso universal.

A passagem do século traz consigo a renovação e a ampliação destes estudos, agora nas duas áreas do conhecimento, pese embora os estudos de utilizadores de arquivos serem substancialmente menores¹²⁰.

Em termos metodológicos impõe-se a triangulação metodológica, que Nicholas & Herman (2009) considera, aliás, vital, como forma de validar e dar credibilidade aos estudos.

Dependendo do foco do estudo, estes podem ainda ser divididos em 4 categorias:

¹²⁰ Seguimos aqui a análise de Rhee (2015). Pese embora a limitação geográfica dos seus dados (Estados Unidos e Canadá), tratando-se de países com forte tradição de estudos de utilizadores noutras áreas, parece-nos legítimo a sua utilização nesta análise.

Studies focusing on the user, which aim to investigate users' wants, needs, contexts, motivations, expectations, and tasks;

Studies focusing on use, which aim to investigate what one or more specific information sources are used for, and what barriers to information access and use are;

Studies focusing on information system, which aim to investigate the characteristics of a specific information system or service with reference to its technology, design, and evaluation;

Studies focusing on the organization, which aim to investigate the organizational settings, management procedures and strategies, including internal and external factors that have an impact on the organization (Banwell & Coulson, 2004, citados por Chowdhury & Chowdhury, 2011, p. 12).

Fazendo nova revisão do tema, Gonzalez Teruel (2018), destaca que a evolução dos estudos se fez tendo como base a evolução dos conceitos estudados, delimitando-os a quatro tipologias:

a) Estudios de usuarios o de necesidades y usos de la información (user studies o information needs and uses studies);

b) Estudios de comportamiento informacional o comportamiento de búsqueda de información (information behaviour o information-seeking behaviour);

c) Estudios de las prácticas de información (information practices) y

d) Estudios de la experiencia de información (information experience).

Apontando a evolução dos estudos de práticas de informação (*information practices*) como tendo início ainda nos anos 90 do século XX, e os de experiência da informação (*information experience*) no início do século XXI (Gonzalez Teruel, 2018, p. 480).

Os estudos de práticas de informação surgem a partir da perspectiva filosófica de que a informação e criação de conhecimento “is rooted in a sociocultural context, research approaches that concentrate on the individual as the unit of analysis inadequately address the social nature of information processes” (Fulton & Henefer, 2019, Vol. 3, p. 2163). Ligados à sociologia, antropologia e educação, estes estudos têm tido um desenvolvimento nos Estados Unidos da América e em países nórdicos.

Gonzalez Teruel exemplifica esta tipologia de estudos com o promovido por Pamela McKenzie sobre a procura de informação de mulheres grávidas, cuja análise se foca na procura de informação em grupos informais, ou mesmo através de intermediários.

A autora socorre-se da definição de Savolainen, que os identifica como “un conjunto de formas, establecidas social y culturalmente, para identificar, buscar, usar y compartirla información disponible en diversas fuentes” (Savolainen, apud Gonzalez Teruel, 2018, p. 483). Como referem Fulton & Henefer as práticas de informação

oferecem assim uma abordagem diferenciada para a compreensão do comportamento informacional. (2019, V. 3, p. 2168).

Já a experiência da informação, tipologia de estudo mais recente e cuja delimitação ainda é objeto de estudo, pretende analisar a forma como as pessoas experimentam ou obtêm significado quando se relacionam com a informação, fazendo uso da perspectiva fenomenológica para o seu entendimento (Gonzalez Teruel, 2018, p. 486).

Quadro 9 - Sistematização da evolução dos estudos de utilizadores

| Âmbito Cronológico | Destinatários dos estudos | Objetivo | Conceitos operatórios | Metodologia | Área científica |
|-------------------------|--|---|---|---|--|
| Anos 20/30 Século XX | Cientistas (ciências exatas) | Uso dos sistemas de informação sobretudo relacionados com a recuperação da informação. | Necessidades de informação | Quantitativa | Bibliotecas e Documentação |
| Anos 40/50 Século XX | Cientistas (ciências técnicas e experimentais) | Uso da informação em contexto laboral. | Necessidades de informação | Quantitativa | Bibliotecas e Documentação |
| Anos 60/70 Século XX | Primeiros estudos de ciências sociais | Conhecimento das várias fases do processo de comunicação. | Necessidades de informação | Quantitativa e Qualitativa | Bibliotecas e Documentação |
| Anos 80 Século XX | Cientistas (ciências exatas e sociais) | Uso que o utilizador faz do sistema de informação. Impacto das TIC. | Necessidades de informação / Comportamento informacional | Quantitativa e Qualitativa | Arquivos, Bibliotecas e Documentação / Ciência da informação |
| Anos 90 Século XX | Grupos de utilizadores em diferentes contextos | Comunidades de utilizadores. Impacto da internet. | Necessidades de informação / Comportamento informacional / Práticas da Informação | Quantitativa e Qualitativa / triangulação | Ciência da informação |
| Século XXI | Utilizadores e não utilizadores de todos os níveis | Consumidor digital. Impacto da internet e das redes sociais. Acessibilidade. Usabilidade dos sites. | Necessidades de informação / Comportamento informacional / Práticas da Informação / Experiência da informação | Quantitativa e Qualitativa / triangulação | Ciência da informação |

Fonte: Elaboração própria

A análise destes estudos permite identificar um conjunto de conceitos inter-relacionados entre si e nucleares para o seu desenvolvimento, nomeadamente: necessidades, desejo, pedidos e uso de informação, para a primeira tipologia de estudos, cujo encadeamento apresentamos na figura 11.

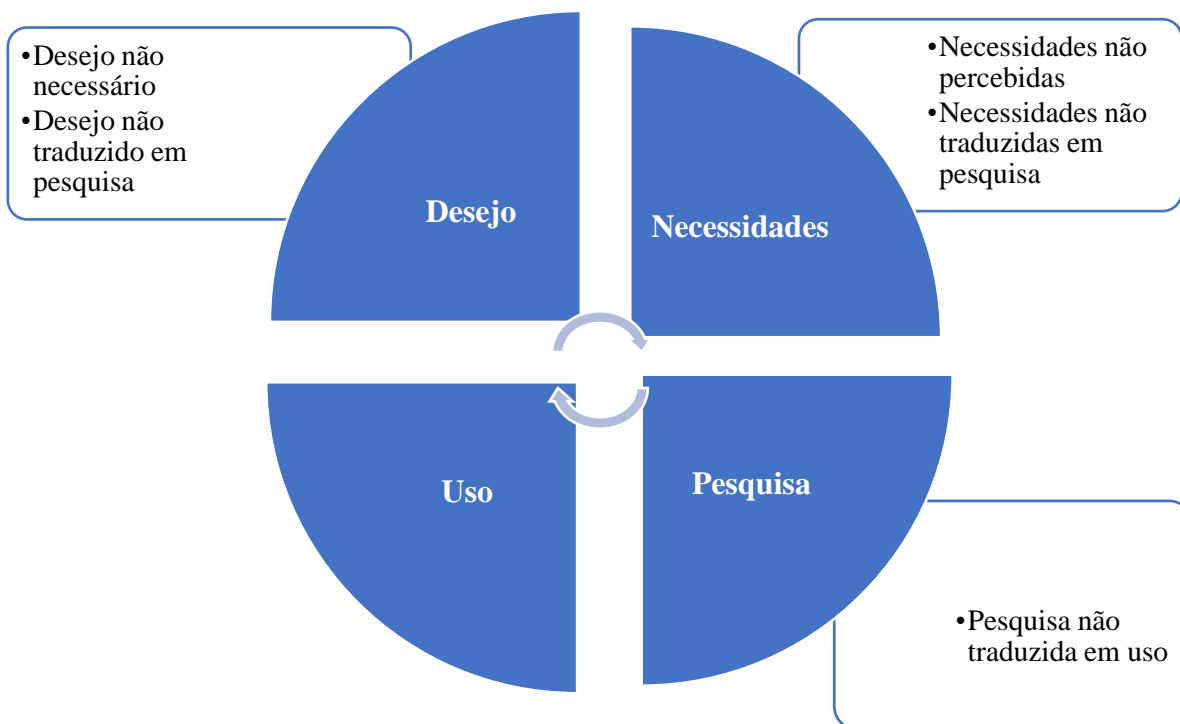


Figura 11 - Relação entre os conceitos de necessidade de informação, desejo, pesquisa e uso

Fonte: Adaptado de Gonzalez-Teruel, 2005, pág. 77

O conceito de necessidade de informação, como refere Siatri, é

another term that has been discussed and approached from many different perspectives. Much of the discussion has been orientated towards the clarification of other related concepts such as “wants”, “requests”, “demands”, and so on. (1999, p. 133).

Nicholas & Herman (2009) apontam como um dos problemas dessa indefinição a confusão que por vezes persiste entre os conceitos de necessidades, desejos, pedidos e uso de informação (*information needs, wants, demands and use*, em inglês), o que é reconhecido por uma pluralidade de autores (Sanz Casado, 1994; Cunha *et al.*, 2015; Case & Given, 2016, para só referir alguns).

Não obstante, O’Brien e Greyson continuam a defender que o conceito é “central to the existence and mission of information organizations” (2018, p. 49).

Silva indica as necessidades de informação como próprias do ser humano (2013, p. 278) e Calva Gonzalez considera o seu estudo essencial, destacando que

el desarrollo del propio ser humano y su órgano rector, el cerebro, para sobrevivir como especie y seguir desarrollándose como un organismo vivo y evolutivo, tuvo la necesidad de conservar y transmitir el conocimiento que fue generado paulatinamente a través de su larga evolución (2004, p. 24).

Ao gerir a sua herança cultural, o ser humano desenvolveu formas de registar a informação e transmiti-lo às gerações futuras, já que a informação seria essencial para a própria sobrevivência,

Cole, ao identificar as três perspetivas dominantes no estudo das necessidades de informação destaca também a sua relação estreita com a condição humana. São elas:

1. Information needs are inferred from behaviors that imply a need for information;
2. Contextual factors gave rise to information needs;
3. Information needs are a normative part of the human condition (Cole, citado por O'Brien e Greyson, 2018, p. 42).

Servindo-se de modelos psicológicos de compreensão das necessidades humanas, quer divididas em 3 (fisiológicas, psicológicas e cognitivas), como referem Nicholas & Herman (2009, p. 18) ou 5 (fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização) como indicam Calva Gonzalez (2004, p. 39) e Silva (2013, p. 273), as necessidades de informação são colocadas no mais alto nível da hierarquia das necessidades humanas, tendo progredido a par e passo com a própria evolução do homem.

Ao analisar a motivação requerida para as necessidades de informação, Case & Given identificam-na sob o ponto de vista de três académicos, a saber, a necessidade de resposta a perguntas de Taylor¹²¹, a redução de incertezas expressa no reconhecimento de um estado anómalo do conhecimento, o *anomalous state of knowlwdge* (ASK) de Belkin¹²² e a teoria *Sense-Making* de Brenda Davis¹²³ (2016, pp. 83-89).

Nicholas & Herman sistematizam o conceito como “The need for information that individuals ought to have to do their job effectively, solve a problem satisfactorily or

¹²¹ Robert Taylor, um dos primeiros cientistas de informação, de acordo com os autores, detém-se sobre a análise das perguntas e resposta a um serviço de referência, propondo uma cadeia de comunicação que vai das necessidades viscerais às cognitivas, formalizadas e acaba nas compreendidas (compromised).

¹²² Nicholas Belkin, um professor da Rutgers University, desenvolve a sua teoria de que o que motiva o comportamento de pesquisa de informação é um estado anómalo do conhecimento.

¹²³ Brenda Davis, uma investigadora e professora universitária na área da ciência da informação tornou-se conhecida pela sua teoria de que as necessidades de informação são uma compulsão para dar sentido a determinada situação.

pursue a hobby or interest happily” (2009, p. 18), pelo que a relação entre a necessidade inicial e aquilo que fazemos com ela é crítica, como referem Case & Given (2016, p. 82).

Sanz Casado, fazendo a sua própria análise de definições já apresentadas de necessidades de informação, designa-as como a sensação de carência de algo, tanto a nível pessoal como profissional (1994, p. 24), nem sempre fácil de expressar de forma clara e unívoca, fazendo com que a atividade do profissional da informação seja mais morosa.

De acordo com Sanz Casado, o desejo de informação “es la forma que tiene el utilizador de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad” (1994, p. 25), a qual será sempre influenciada por características pessoais, culturais ou sociais. Assim, tanto o desejo como a necessidade são potenciais pesquisas de informação, porém o utilizador só tem consciência dos seus desejos, mas nem sempre das suas necessidades.

Já os pedidos são, segundo o autor, “la manifestación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación” (1994, p. 25).

Por último, o uso da informação verifica-se pela sua aplicação efetiva a algo concreto, podendo ser indicadores parciais das procuras, as procuras dos desejos e os desejos das necessidades, o que, nas suas palavras, constitui um dos passos do processo de transferência de conhecimento mais desconhecido.

Existe assim umnexo causal entre os termos que os torna interdependentes. Gonzalez Teruel sintetiza esse encadeamento na figura 12, alertando para o facto de que nem sempre uma necessidade conduz a um desejo, e nem sempre o desejo passa a pedido.

Reconhecendo este encadeamento teórico, alguns autores indicam ainda a existência de necessidades de informação que não são reconhecidas enquanto tal (Calva Gonzalez, 2004, pp. 71-72 e Nicholas & Herman, 2009, pp. 20-21) e ainda a descoberta casual de informação, ou serendipidade, sem que haja lugar a pesquisa de informação.

Para Calva Gonzalez, o surgimento das necessidades de informação numa pessoa está ainda dependente do meio ambiente que a circunda e das suas características pessoais (2004, p. 75). O’Brien & Greyson consideram que uma “ecological system theory is useful for adopting a multilevel view in which the information needs are shaped” (2018, p. 44), composta por fatores individuais, relacionais, ambientais e temporais, numa visão micro, meso e macro da situação, como pode ser vista na figura 12.

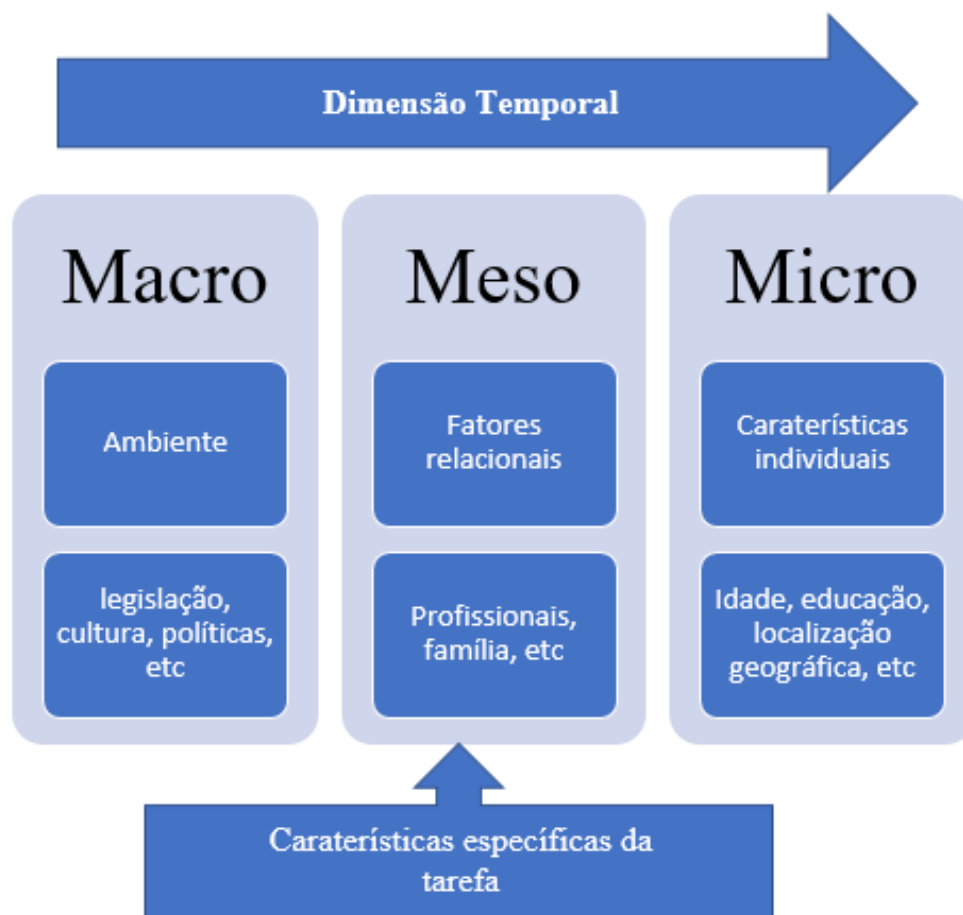


Figura 12 - Compreensão das necessidades de Informação
 Fonte: Adaptado de O'Brien & Greyson, 2018, p. 45

Finalmente, e no que ao uso da informação diz respeito, os autores são unânimes em considerar a importância de o mensurar, de maneira a poder realmente averiguar a capacidade (ou não) de resposta às necessidades de informação expressas em pedidos feitos aos serviços de informação. Como referem Case & Given, esta mensuração tem sido objeto de diferentes formulações pelos autores, podendo passar pela medição dos efeitos, consequências, impactos ou *outcomes*¹²⁴ (2016, p. 93).

Nicholas & Herman referem uma série de indicadores passíveis de ser medidos, indicando que “use has many recorded manifestations” (2009, p. 23), não sem indicar que “use data can only offer a partial view of a need” (2009, p. 24).

Como refere Siatri,

Information need is a term closely related to the concept of information seeking behaviour. A user recognising an information need, articulates it into a question, or,

¹²⁴ A questão da medição do efetivo uso da informação tem sido abordada por vários autores.

request which is conveyed through formal or/and informal channels of communication and information systems, in order to receive a response (verbal written, visual) which will satisfy that need. The decisions concerning which communication channels and information systems will be used, as well as in which way and how they constitute the information seeking behaviour of a user” (1999, p. 133)

Wilson, no seu artigo basilar *On user studies*, publicado originalmente em 1981 e republicado em 2006 (versão a que nos reportamos), inicia uma reflexão com o objetivo de contribuir para o esclarecimento do conceito de necessidades de informação, propondo as bases de uma teoria da motivação para o comportamento informacional através de uma visão holística do utilizador da informação (2006, p. 666), que tem em conta os contextos do utilizador e das suas pesquisas.

De facto, ao fazer a clara distinção entre o conceito de necessidades de informação e os de desejo de informação (*wants*), pedidos expressos e satisfação das necessidades, apresenta um modelo de investigação do comportamento informacional com recurso a metodologias qualitativas, tendo em conta o contexto do utilizador e uma perspetiva mais alargada do utilizador e seu comportamento.

Anos mais tarde, detém-se na aceção psicológica das necessidades, que, como Nicholas & Hermann (2010), divide em três categorias - necessidades fisiológicas, afetivas e cognitivas - e suas inter-relações. Considera assim que, como parte da pesquisa para a satisfação dessas necessidades, a pessoa pode desenvolver um comportamento de procura da informação (Wilson, 2000), acabando por afirmar que, em vez de necessidades de informação, a Ciência da Informação deveria analisar antes o comportamento informacional (*information seeking behaviour*) para a satisfação das necessidades, como de resto identifica no seu primeiro modelo de comportamento informacional, como se pode ver na figura 13.

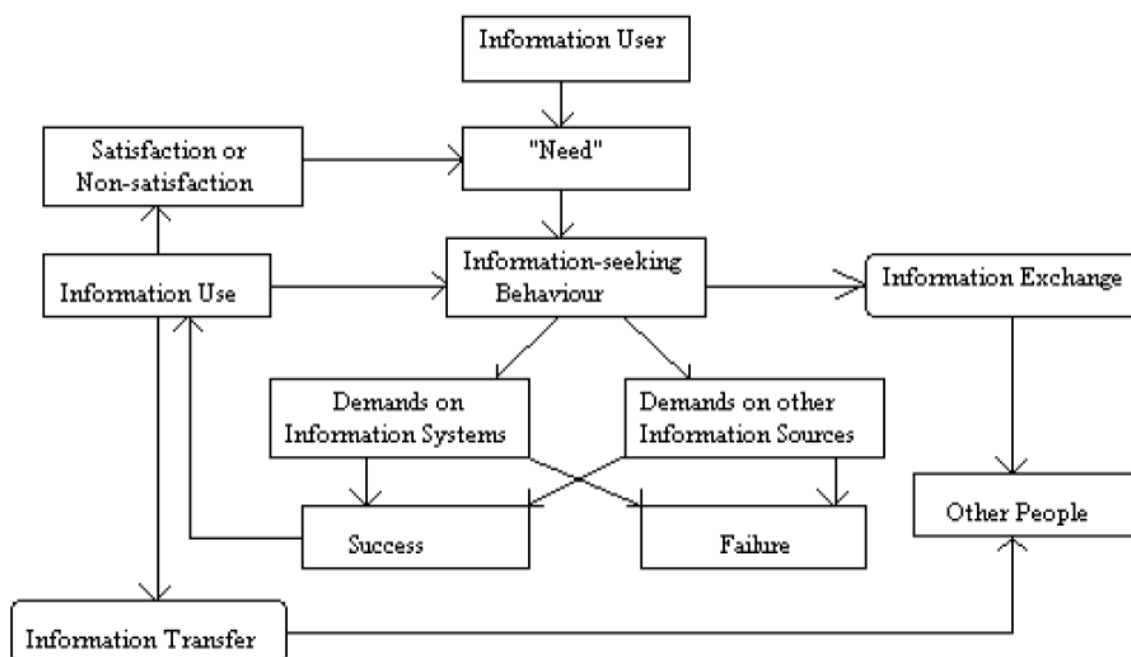


Figura 13 - Modelo de comportamento informacional de Wilson

Fonte: Wilson, 1981, p. 4

Gonzalez Teruel analisa também a evolução dos conceitos de informação, utilizador, necessidades de informação, desejo, demanda e uso, referindo que, em grande medida, a solução para a questão concetual dá-se com a introdução de um novo conceito, o de comportamento de pesquisa de informação (*information seeking behaviour*), proposto por Wilson, que lhe juntou ainda o reconhecimento da importância do contexto em que se dá esse comportamento.

Baseando-se na contribuição de Dervin e Kuhlthau, esta autora sistematiza ainda as diferenças básicas entre os primeiros estudos de utilizadores, centrados nos sistemas de informação e os estudos centrados no utilizador, assentes no paradigma cognitivo, destacando as alterações positivas que essa alteração de paradigma trouxe a estes estudos, nomeadamente a transição de uma visão do utilizador passivo para ativo, de uma visão atomística para uma visão holística da experiência do utilizador e do uso predominante de metodologias quantitativas para as metodologias qualitativas (Gonzalez Teruel, 2005).

Com isto, alterou-se a designação dos estudos de necessidades para estudos sobre o processo de pesquisa de informação ou estudos sobre o comportamento informacional.

Também Silva refere essa alteração afirmando, de resto, que os estudos de necessidades e uso de informação e os estudos de utilizadores se apresentam muitas vezes misturados (2013, p. 256). Cunha *et al.* referem-se a esta mudança como a passagem de

uma abordagem tradicional, de âmbito positivista e utilização predominante de métodos quantitativos, para uma abordagem alternativa centrada no utilizador, com base em métodos qualitativos (2015, pp. 81-83).

Bawden & Robinson indicam a década de 70 como o início da utilização do termo comportamento informacional (*information behaviour*), substituindo aos poucos a área até então designada por estudos de utilizador ou estudos de necessidades e uso (2012, p. 191) e, no seu manual introdutório às ciências da informação, o capítulo dedicado ao seu estudo já se denomina *Information Behaviour*. Case & Given apontam em concreto a influência do artigo de Brenda Davis¹²⁵, em que se apresentam dez suposições duvidosas que dominavam a investigação nesta área (2016, p. 10), como o ponto de inflexão para a mudança de foco destes estudos.

Ford refere que a área de investigação agora designada por comportamento informacional começou por se concentrar

on which types of information sources particular groups of people, such as scientists, made use of in their work and on how people searched for information in libraries and databases (2015, p. 15),

tendo evoluído para visões mais complexas das interações entre pessoas, organizações e informação.

Por fim, Case & Given afirmam que os estudos de comportamento informacional estão novamente a mudar no sentido de se tornarem mais interdisciplinares e ampliam o seu alcance teórico (2016, p. 43), utilizando uma abordagem holística onde os conceitos de contexto e situação são equacionados.

Apesar desta formulação maioritária na literatura anglo-saxónica, continuam a surgir estudos desenvolvidos sob o signo das necessidades de informação tais como os de Nicholas & Herman, 2009 ou Cole, 2012, sendo a designação de estudos de utilizadores aparentemente mais utilizada. Se não, vejamos:

Em Espanha, e pese embora Gonzalez Teruel reconhecer este processo evolutivo, nele se integrando (2005)¹²⁶, Villaseñor Rodríguez, ao fazer uma revisão da literatura

¹²⁵ Atual professora na Ohio State University, a sua investigação sobre pesquisa e uso da de informação conduziu ao desenvolvimento do modelo de *Sense making*.

¹²⁶ E de facto, no livro posterior, o título já abrange o comportamento informacional e não as necessidades de informação (Gonzalez Teruel, 2012).

sobre os estudos de utilizadores de informação naquele país entre 1993 e 2013¹²⁷, refere a “*teoría de los estudios de usuarios de información*” (2017), sendo esta a designação que prevalece nas publicações analisadas. Também na América Latina de expressão espanhola vemos acontecer o mesmo, fruto provável da relevância que os estudos e metodologia propostos por Calva Gonzalez (2004) têm tido, bem como o desenvolvimento de uma linha de investigação e realização de seminários e congressos internacionais com periodicidade fixa¹²⁸.

Em França, o dossier especial da *Revue française des sciences de l'information et de la communication* de 2015 é dedicada aos *usager de l'information* e respetivos estudos e Le Coadic mantém as necessidades de informação como objeto de estudo (1997).

Em Portugal, Silva insere o desenvolvimento da investigação sobre Ciência da Informação realizada na Universidade do Porto nesta corrente (2006, pp. 22-23), definindo o comportamento informacional como o

modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação (2013, p. 258),

e considerando-o uma das áreas axiais de estudo da Ciência da Informação. Porém, a análise da produção científica desta área continua a indicar uma fraca adesão ao seu estudo e a continuação da utilização da designação estudos de utilizador (Barata, 1997, Silva, 2013).

No Brasil, onde o tema tem merecido a realização de estudos empíricos e análises metodológicas, Cunha *et al.* não hesitam na sua designação: estudos de usuários da informação (2015).

Ford (2015, pp. 15-16) aceita o conceito de comportamento informacional, tal como definido por Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) e Wilson (2000), embora refira que, com o desenvolvimento da Ciência da Informação se tenham acrescentado novas linhas de investigação, nomeadamente a inclusão de estudos de grupos, organizações e comunidades, o incremento de pesquisa sobre avaliação e uso da informação, estudos de

¹²⁷ A revisão é efetuada em monografias, atas de congressos ou encontros de profissionais da informação e revistas especializadas da área da ciência da informação, deixando assim de lado teses e dissertações que não tenham sido publicadas.

¹²⁸ Este professor da Universidade Nacional Autónoma do México é ainda responsável pela linha de investigação *Usuarios de Información* naquela Universidade e impulsor dos *Seminarios de Investigación sobre Usuarios de la Información* e do *Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información*, que vão na sua XIV e II edição, respetivamente.

diferentes tipologias existentes nas redes sociais e dados científicos e técnicos, a importância do contexto em que o utilizador faz a pesquisa, o desenvolvimento de investigação relativa a grupos específicos, o fato dos estudos já não se desenvolverem apenas sobre necessidades de informação, tendo em atenção outro tipo de necessidades, a inclusão de novas formas de interação com a informação, tal como a serendipidade, ou mesmo o desejo de não querer procurar/encontrar informação.

A definição proposta por Ford (p. 23) para o comportamento informacional é a do indivíduo inserido no meio social (p. 17) e que é constituída por três componentes (necessidades, comportamento e efeitos), com as suas atividades constituintes (figura 14).

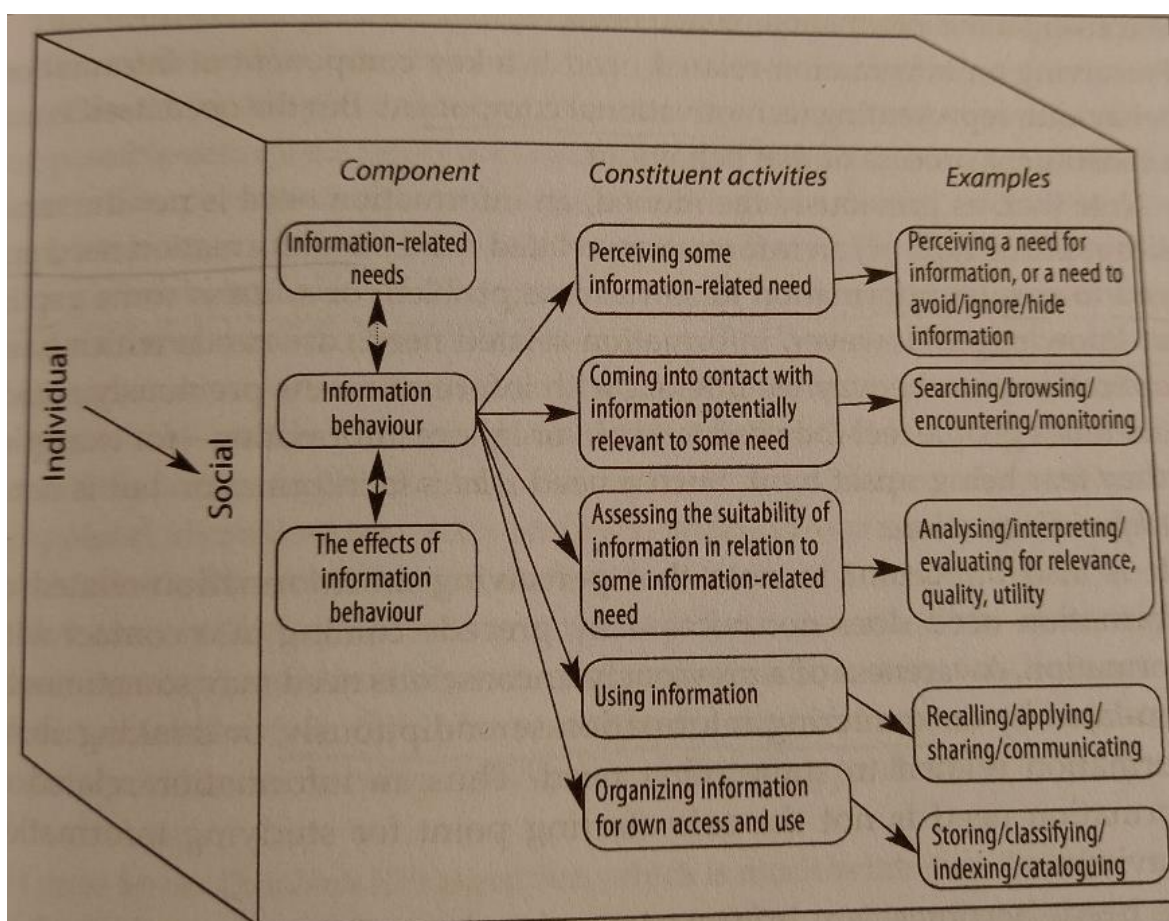


Figura 14 - Modelo de comportamento Informacional de Ford

Fonte: Ford, 2015, p. 17

Já as práticas informacionais, e como refere Araújo (2017), nascem da compreensão do sujeito e processo do conhecimento cujo desenho “consiste na aplicação de uma certa forma de compreender o sujeito e o processo de conhecimento, a partir dos movimentos teóricos e conceituais apresentados” (p. 228), nomeadamente o construtivismo, marxismo e interacionismo. O autor destaca ainda o que designa como

pioneiro modelo ELIS (*everyday life information seeking*) de Savolainen (1995), apresentado na figura 15 que interrelaciona o sujeito com o mundo social que o envolve.

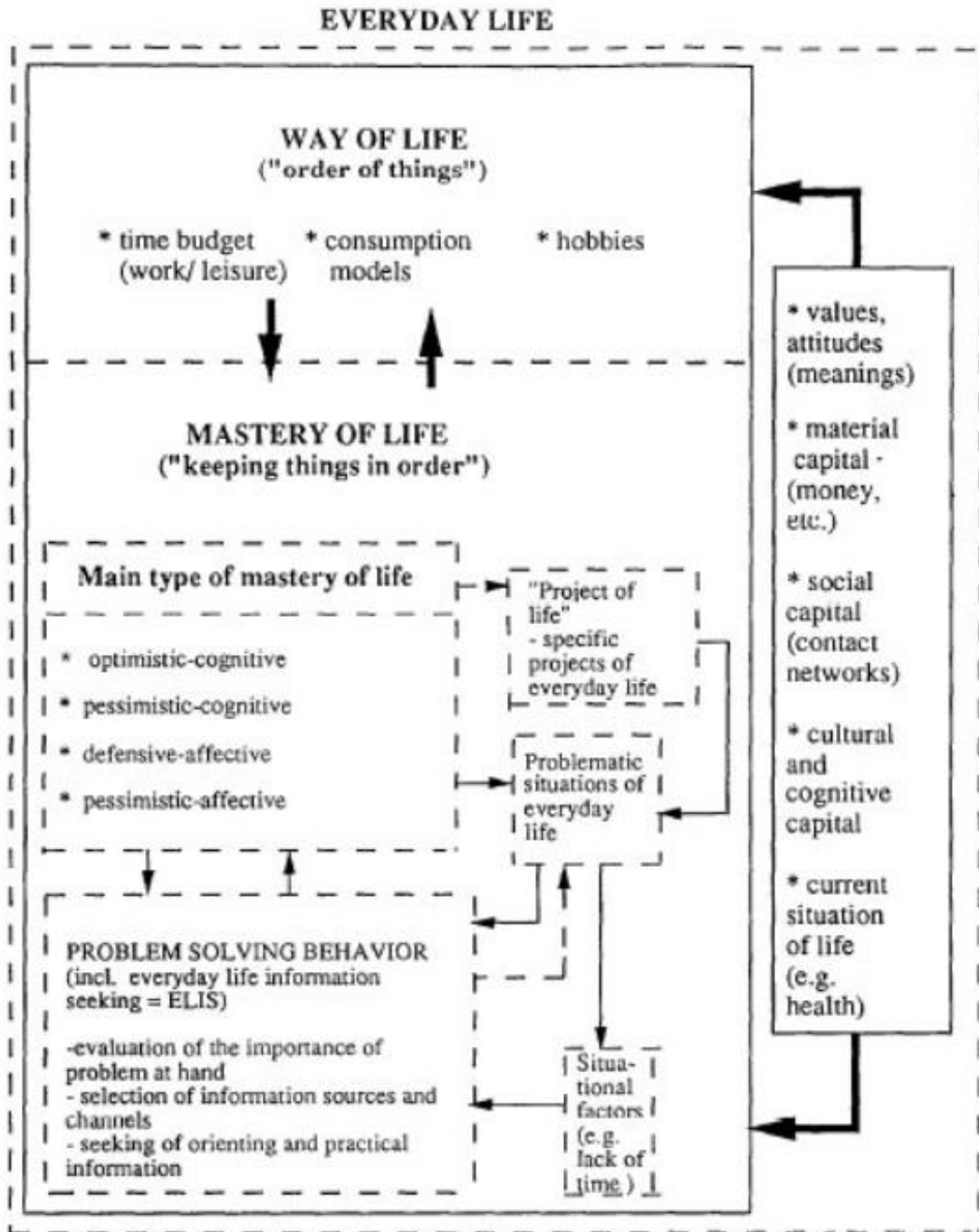


Figura 15 - Modelo ELIS (*everyday life information seeking*) de Savolainen, 1995
 Fonte: Araújo, 2017, p. 229

3.3 – Modelos e teorias

Bawden & Robinson identificam os estudos de comportamento informacional como a área da Ciência da Informação que originou a maior proliferação de teorias e modelos para análise do fenómeno (2012, p. 192). Os autores entendem os modelos como “a representation (often, but not always, in a diagrammatical form) of our understanding about something” (2012, p. 141), cuja finalidade é apresentar os fatores envolvidos no comportamento informacional, bem como a forma como se relacionam entre si para descrever as fases e conceitos usados no comportamento informacional.

Ford, concordando com a definição, aprofunda-a ao entender por modelo a representação do nosso entendimento sobre alguma coisa, normalmente sob a forma de diagramas, feito com o objetivo de identificar os fatores envolvidos no comportamento informacional e descrevendo as relações entre os conceitos (2015, p. 141).

Para Silva

importa convocar a importância da teoria/teorização, como instância crucial de explicação (compreensiva) dos problemas. Dela deriva a necessidade e o esforço de modelização ou de elaboração de modelo(s) com um duplo viés: a análise/diagnóstico de certo problema ou situação por via de uma formalização figurativa/descritiva (não é de excluir em certas disciplinas a matematização) e com base num conjunto de elementos, omitidos outros; e a intervenção plasmada num plano de acção, mais ou menos preciso, contendo sugestões específicas de correcção e de melhoramento das disfunções ou desequilíbrios detectados. Para ser completo, o modelo deve conter ambas as valências, mas pode desenvolver-se sem a segunda. (2010, pp. 314-315).

Case & Given referem que os modelos podem anteceder o desenvolvimento de uma teoria, e “aim to describe and explain circumstances that predict actions by individuals to find information of some kind” (2016, p. 142), variando entre modelos puramente pragmáticos, como por exemplo um diagrama, modelos formais e modelos complexos (2016, p. 143)

Na literatura analisada, Gonzalez Teruel apresenta 8 modelos (2005), Bawden & Robinson e Ford 6 modelos (2012 e 2015, respetivamente), Cunha *et al.* são os autores que maior número apresenta – 22 modelos - e a única obra que faz referência a modelos vindos de fora da escola anglo-saxónica (2015) e, por fim, Case & Given estudam 12 modelos (2016). No quadro 10¹²⁹ encontram-se os modelos a que nos referimos:

¹²⁹ Nenhuma das obras faz referência a modelos usados em estudos de utilizadores de arquivos.

Quadro 10 - Modelos de estudo relativos a necessidades de informação e comportamento informacional

| Modelo |
|--|
| Modelo de estado anómalo do conhecimento de Belkin, 1980 ¹³⁰ |
| Modelo de comportamento informacional de Wilson, 1981 ¹³¹ |
| Modelo de procura da informação de Krikelas, 1983 ¹³² |
| Modelo de construção de sentido (<i>Sense Making</i>) de Dervin, 1983 ¹³³ |
| Modelo de valor agregado de Taylor, 1986 ¹³⁴ |
| Modelo de comportamento de pesquisa da informação de Ellis, 1989 ¹³⁵ |
| Modelo do comportamento de pesquisa da informação de Kulthau, 1991 ¹³⁶ |
| Modelo de Johnson, 1993 ¹³⁷ |
| Modelo de comportamento de pesquisa da informação de Bystrom e Jarvelim, 1995 ¹³⁸ |
| Modelo de ELIS (<i>Everiday Life Information Seeking</i>) de Savaloainen, 1995 ¹³⁹ |
| Modelo geral de comportamento de pesquisa da informação de Wilson e Walsh, 1996 ¹⁴⁰ |
| Modelo para identificação de necessidades de informação de Devadson e Pratap Lingam, 1996 ¹⁴¹ |
| Modelo de pesquisa da informação de Leckie, Pettigrew e Sylvain, 1996 ¹⁴² |
| Modelo compreensivo de procura da informação de Johnson, 1997 ¹⁴³ |

¹³⁰ Referido por Cunha, et al., 2015, p. 89.

¹³¹ Referido por Cunha, et al, 2015, pp. 91 e 93 e 95 e Bawden & Robinson, 2012, pp. 194 e 195.

¹³² Referido por Case & Given, 2016, p. 149 e Cunha, et al., 2015, p. 100.

¹³³ Referido por Cunha, et al, 2015, p. 102.

¹³⁴ Referido por Cunha, et al, 2015, pp. 103-104.

¹³⁵ Referido por Case & Given, 2016, p. 151, Gonzalez Teruel, 2005, p. 117, Ford, 2015, p. 143, Cunha, et al., 2015, p. 105.

¹³⁶ Referido por Case & Given, 2016, p. 153.

¹³⁷ Referido por Case & Given, 2016, p. 157.

¹³⁸ Referido por Case & Given, 2016, p. 154 e Cunha, et al., 2015, p. 109.

¹³⁹ Referido por Case & Given, 2016, p. 156 e Cunha, et al., 2015, p. 110.

¹⁴⁰ Referido por Cunha, et al., 2015, p. 112 e Bawden & Robinson, 2012, p. 196.

¹⁴¹ Referido por Cunha, et al., p. 115.

¹⁴² Referido por Cunha, et al, 2015, p. 122 e Bawden & Robinson, 2012, p. 195.

¹⁴³ Referido por Cunha, et al, 2015, p. 124 e Bawden & Robinson 2012, p.198.

| |
|---|
| Modelo de procura e aquisição de informações na vida quotidiana de Williamson, 1998 ¹⁴⁴ |
| Modelo de comportamento informacional de Wilson, 1999 ¹⁴⁵ |
| Modelo de comportamento informacional na web de Choo, Detlor e Turnbull, 2000 ¹⁴⁶ |
| Modelo de uso da informação de Choo, 2003 ¹⁴⁷ |
| Modelo não linear de comportamento de pesquisa da informação de Foster, 2004 ¹⁴⁸ |
| Modelo NEIM de necessidades de informação de Calva Gonzalez, 2004 ¹⁴⁹ |
| Representação diagramática dos componentes e processos da <i>Activity Theory</i> de Wilson, 2006 ¹⁵⁰ |
| Modelo de Shenton e Hay-Gibson, 2011 ¹⁵¹ |
| Modelo de pesquisa e comunicação de informação de Robson e Robinson, 2013 ¹⁵² |
| Modelo de Freund, 2015 ¹⁵³ |

Fonte: Elaboração própria

Case & Given (2016) distinguem entre modelos que:

- Enfatizam a exposição “(typically to mass media or internet messages) rather than a proactive seeking of information” (p. 144), relacionando-os com a natureza das necessidades e usos, considerando-os vocacionados para análises na área da saúde, local de trabalho e compras;

- Se distinguem pela sua estrutura em forma de fluxograma, mais vocacionados para o processamento de informação e tomada de decisão, dando “less attention to contextual and personal variables and types of sources and actions” (p. 144) e

¹⁴⁴ Referido por Case & Given, 2016, p. 162.

¹⁴⁵ Referido por Case & Given, 2016, p. 163, Gonzalez Teruel, 2005, p. 117, Ford, 2005, p.143 e Cunha, et al., 2015, p. 105.

¹⁴⁶ Referido por Cunha, et al, 2015, pp. 127-129.

¹⁴⁷ Referido por Cunha, *et al.*, 2015, pp. 130 e 133.

¹⁴⁸ Referido por Case & Given, 2016, p. 165.

¹⁴⁹ Referido por Cunha, et al., 2015, p. 134.

¹⁵⁰ Referido por Ford, 2015, p. 152.

¹⁵¹ Referido por Case & Given, 2016, p. 166.

¹⁵² Referido por Case & Given, 2016, p. 168 e Ford, 2015, p. 148.

¹⁵³ Referido por Case & Given, 2016, p. 170.

- Aqueles que são realmente testáveis e fidedignos “through quantitative measures and statistical correlational techniques such as path analysis, or via systematic gathering and analysis of qualitative data” (p. 145).

Para uma breve análise dos modelos, seguimos aqui a categorização proposta por Bawden & Robinson (2012), a saber, a existência de modelos descritivos, processuais, cognitivos e complexos (pp. 192-199).

Os modelos descritivos são aqueles que se limitam a listar fatores e atividades envolvidos no comportamento informacional, sendo apresentados, na sua maioria, de uma forma gráfica. A primeira representação deste tipo de modelo foi apresentada por Tom Wilson em 1981 e está representada na figura. 16 (Bawden & Robinson, 2012, pp. 193-194).

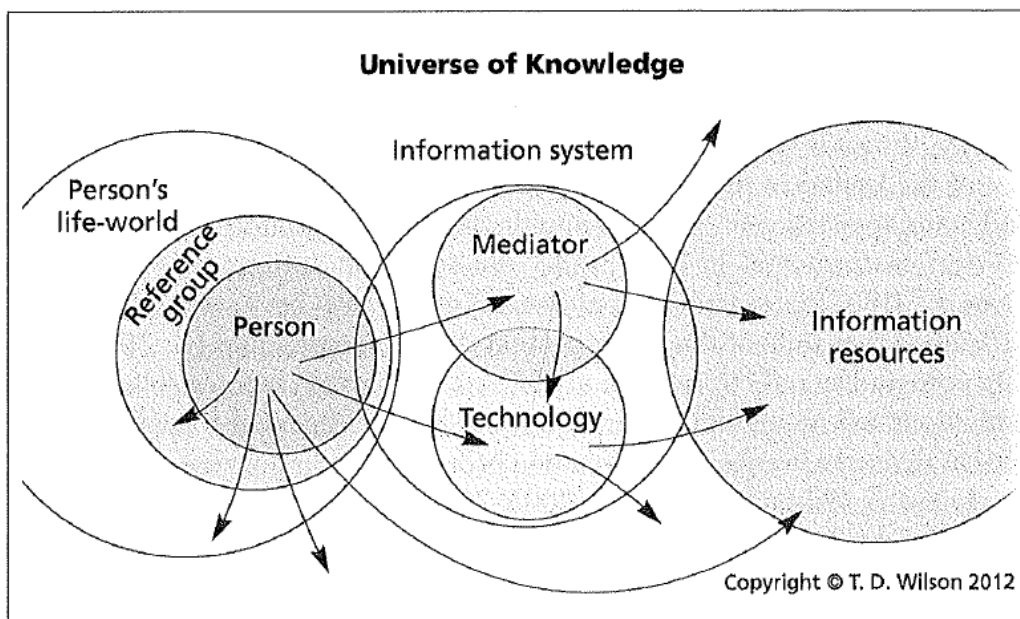


Figura 16 - Modelo descritivo de Wilson, 1981

Fonte: Bawden & Robinson, 2012, p. 194

Os autores referem ainda uma versão posterior deste tipo de modelo da autoria de David Ellis, apresentado em 1989, que consideram um dos modelos mais testados em comportamento informacional. A sua base inicial previa cinco tipos de atividades, sendo posteriormente acrescentadas mais três, apresentadas em séries de parágrafos (não definindo assim as correlações ou a ordem), e que Wilson, em 1999, sistematiza em figura.

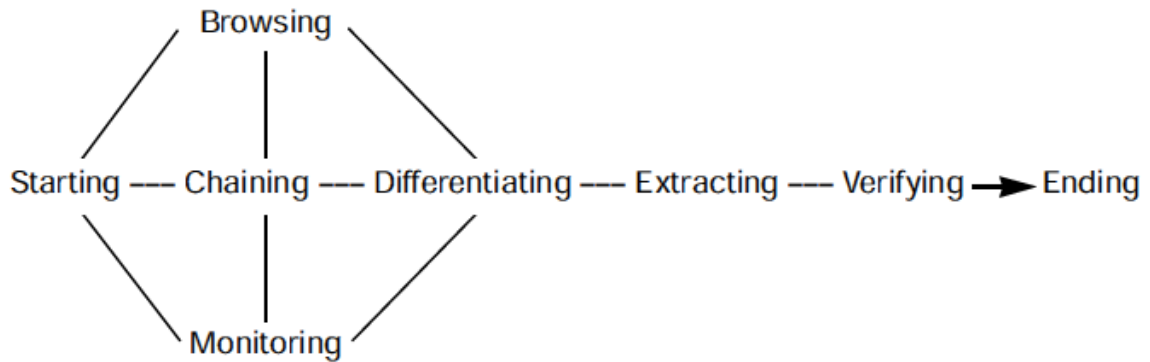


Figura 17 - Modelo de comportamento informacional de Ellis, 1989

Fonte: Wilson, 1999

Apesar do mérito, Bawden & Robinson consideram que este tipo de modelo tem como limitações o facto de se limitar a enumerar ou exibir (em forma figurativa) os estádios e atividades do comportamento informativo, bem como as entidades que os afetam.

Quanto aos modelos processuais, apresentam-nos como uma evolução no sentido de indicarem as atividades e a sua ordem no comportamento informacional, sendo normalmente apresentados em fluxogramas (Bawden & Robinson, 2012, p. 194), referindo a sua utilização em estudos de grupos profissionais (engenheiros, advogados, médicos, entre outros).

Para os representarem os autores socorrem-se mais uma vez de um modelo de Wilson do mesmo ano (Figura 13) onde é visível o encadeamento das ações que vão desde as necessidades de informação à satisfação (ou não) das mesmas e do modelo de Leckie, Pettigrew e Sylvain, de 1996 (Figura 18).

Como limitação, referem os autores, estes modelos apresentam apenas comportamentos e atividades observáveis.

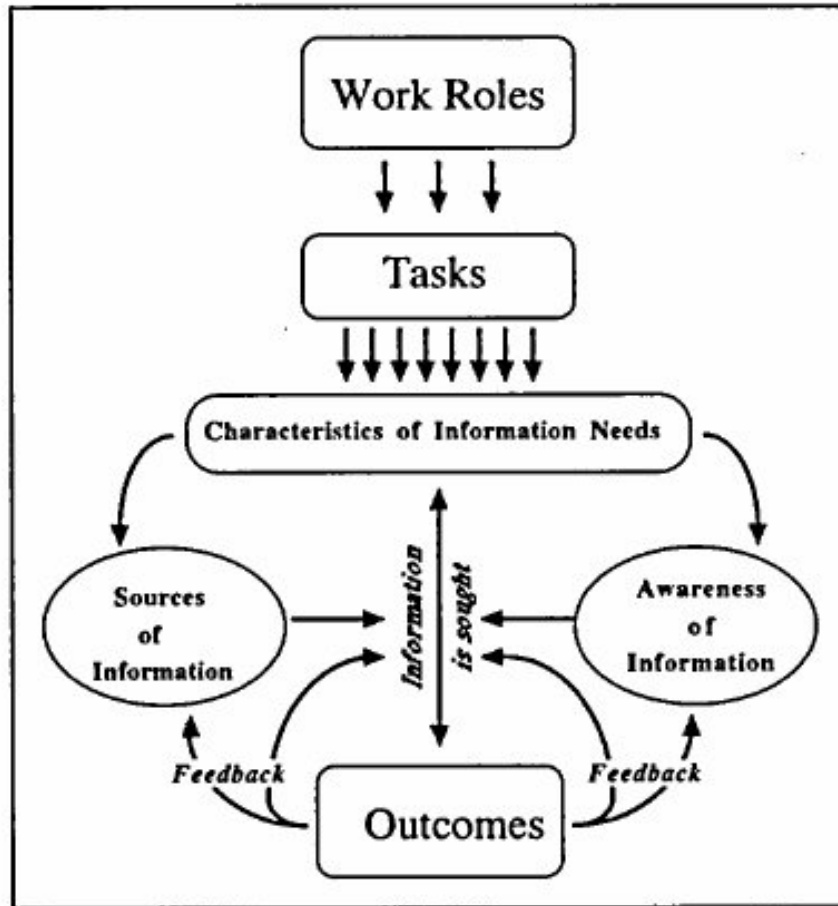


Figura 18 - Modelo de procura da informação de Leckie, Pettigrew e Sylvain, 1996
 Fonte: Bawden & Robinson, 2012, p. 195

A terceira categoria proposta, a dos modelos cognitivos, “add the thoughts and motivations of people to the actions and entities” apresentadas nos modelos processuais (Bawden & Robinson, 2012, p. 194), de que consideram o modelo expandido de Wilson um bom exemplo, como se pode ver na figura 19:

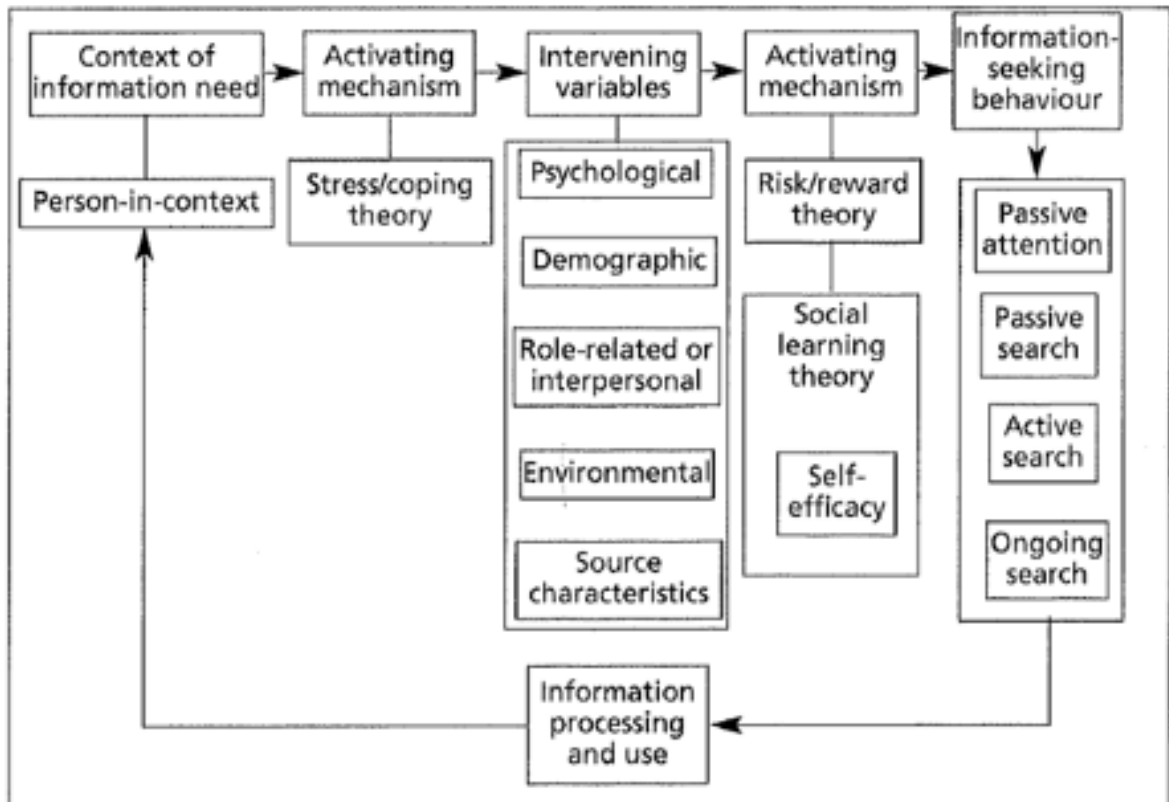


Figura 19 - Modelo expandido de comportamento informacional de Wilson

Fonte: Bawden & Robinson, 2012, p. 196

Nesta categoria encontram-se ainda os modelos de Ingwersen, de 1996, Choo, de 2006 e Kuhlthau, destacando que este último apresenta um modelo ligeiramente diferente (figura 20), onde, para as seis fases do processo de procura de informação, são descritos três aspetos: pensamentos, sentimentos e ações. O seu foco está na experiência subjetiva do utilizador, que deve ser entendida de forma holística.

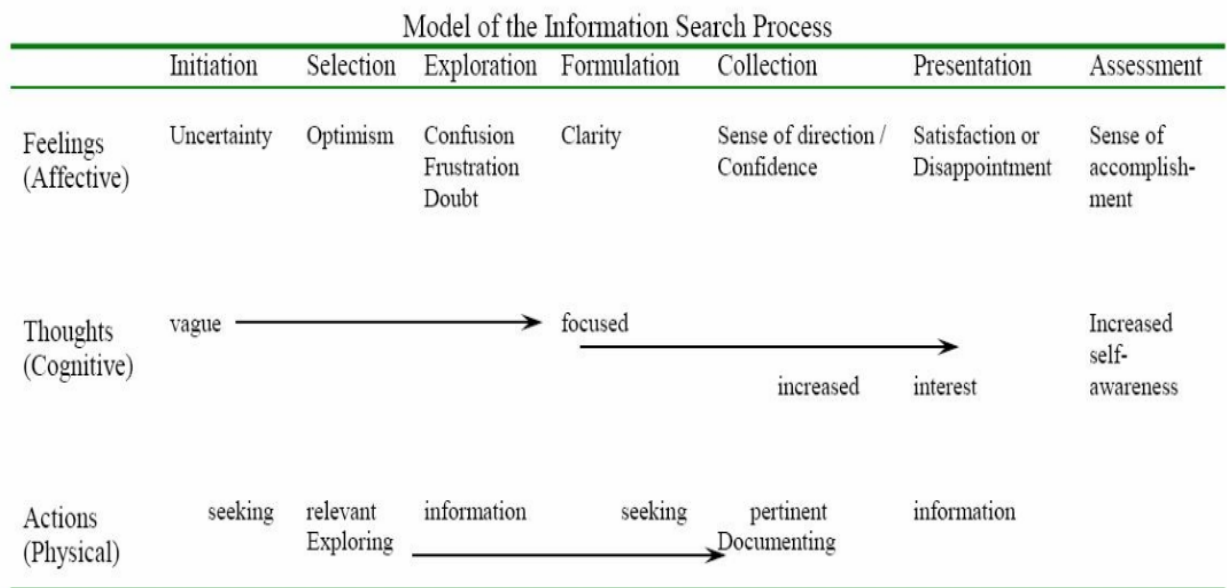


Figura 20 - Modelo de pesquisa da informação de Kulthau
 Fonte: Case & Given, p. 153

Quanto aos modelos complexos, caracterizam-nos como aqueles que introduzem “a greater degree of context and an increased number of perspectives, and are typically non-linear or multidirectional, rather than having a single sequence of steps” (Bawden & Robinson, 2012, p. 197).

Entre os seus percursos identificam Foster (2004), que consideram ter captado a natureza não linear do comportamento informativo da melhor forma, acrescentando ainda três contextos (externos, internos e cognitivos), influenciadores dos *core process* de abertura, orientação e consolidação (figura 21)

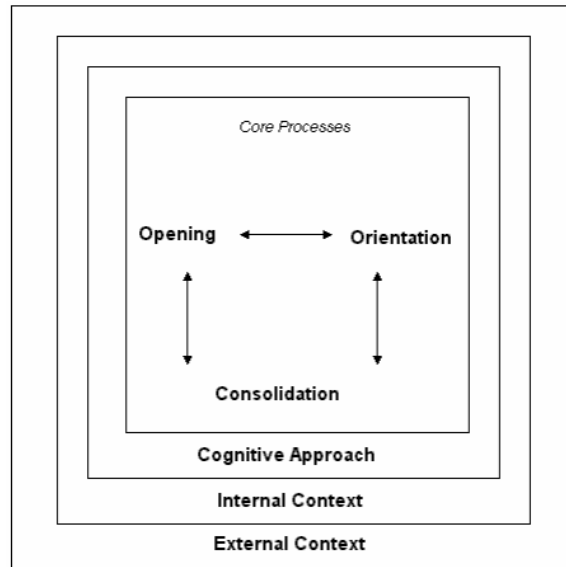


Figura 21 - Modelo não linear de comportamento de pesquisa de informação de Foster, 2004

Fonte: Case & Given, 2016, p. 165

Outro modelo mencionado é o de Johnson (2001), designado como *comprehending model of information seeking*, que inclui elementos não incluídos nos anteriores (figura 22). Trata-se de um modelo desenhado para um estudo sobre o comportamento informacional dos doentes de cancro, entretanto já usado para outros fins.

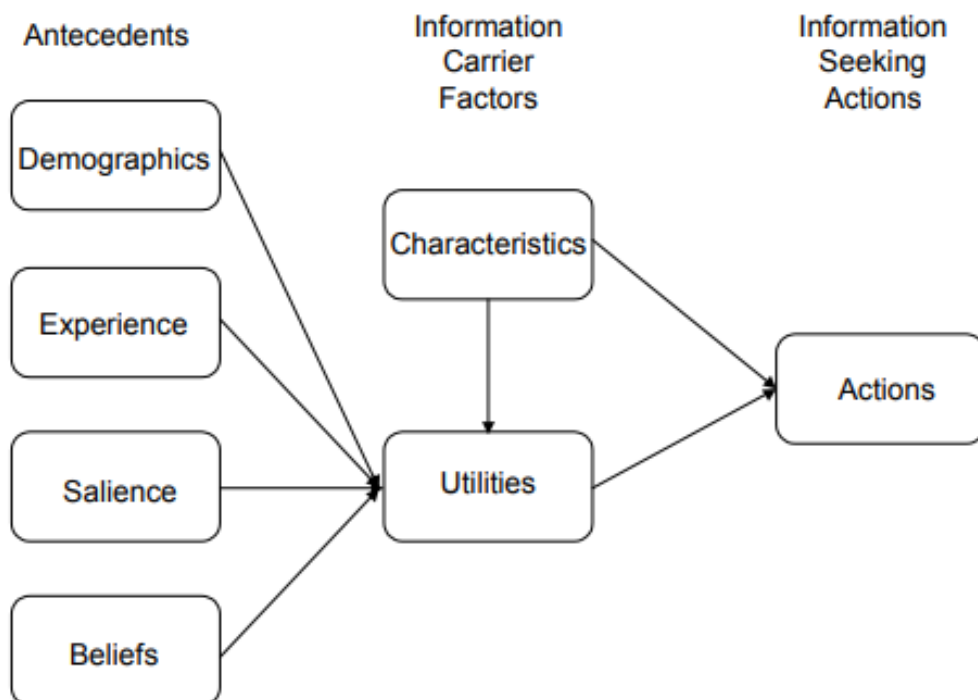


Figura 22 - Modelo compreensivo de procura de informação de Johnson, 2001

Fonte: Bawden & Robinson, 2012, p. 198

Embora a complexidade dos modelos contribua para uma maior compreensão da complexidade do fenómeno do comportamento informacional, Bawden & Robinson (2012) não deixam de referir que quanto mais complexos mais difíceis de replicar e usar (p. 197).

Realce para o único modelo não anglo-saxónico, o de Calva Gonzalez (2004) que desenvolve o seu modelo NEIM (figura 23) para

que las diversas unidades de información comprendan el proceso a través del cual aparecen, se manifiestan y se satisfacen las necesidades de información y, con base en la comprensión del fenómeno, puedan atender a sus comunidades de usuarios proporcionándoles la información que los satisfaga (p. 169).

O modelo baseia-se na identificação e compreensão das três fases (variáveis dependentes) do fenómeno a analisar, isto é, as necessidades de informação, o comportamento informacional e a satisfação, enquadradas nas respetivas variáveis independentes (atores externos ou ambiente e internos ou características particulares).

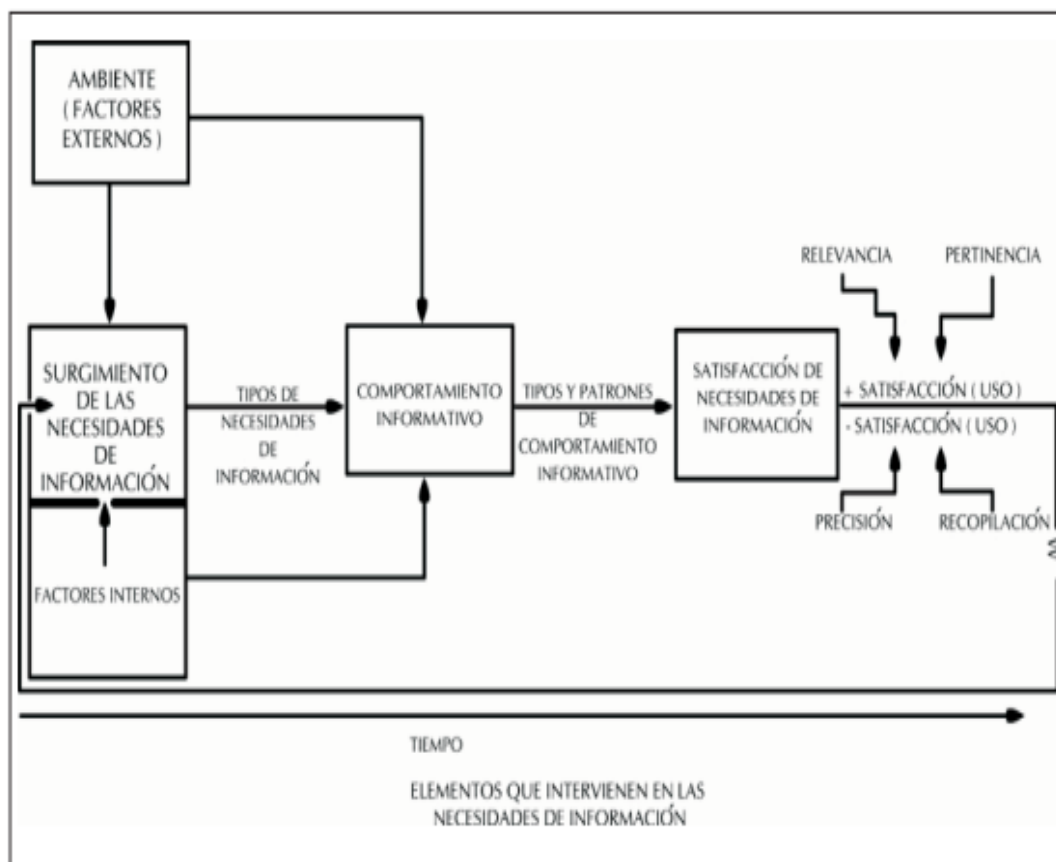


Figura 23 - Modelo NEIM de necessidades de informação
 Fonte: Calva Gonzalez, 2004, p. 168

A esta identificação e tipificação de modelos, acrescentamos um português não mencionado em nenhum dos casos, trata-se do modelo e.Lit.pt (figura 24)¹⁵⁴, que Armando Malheiro da Silva publica em 2010, desenvolvido no âmbito do projeto de investigação na Universidade do Porto, para o qual foi entendido, como refere Silva (2010),

foi entendida a inevitabilidade de ser elaborado um modelo, pela razão óbvia de que, mais do que estudar um problema, o objectivo era, necessariamente, explorar a sua envolvente real, através de um diagnóstico possível e o desenho de um plano de intervenção para investigação-acção (p. 341).

Englobando o comportamento informacional no ambiente, contexto e competências pessoais do utilizador, o modelo parte da necessidade de informação e desenvolve-se entre o acesso à informação, a sua avaliação e seleção e uso (produção e comunicação).

¹⁵⁴ Trata-se de um modelo desenvolvido para o projeto “A Literacia Informacional no Espaço Europeu do Ensino Superior: Estudo das Competências da Informação em Portugal (eLit.pt)” desenvolvido pela Universidade do Porto e financiado pela FCT.

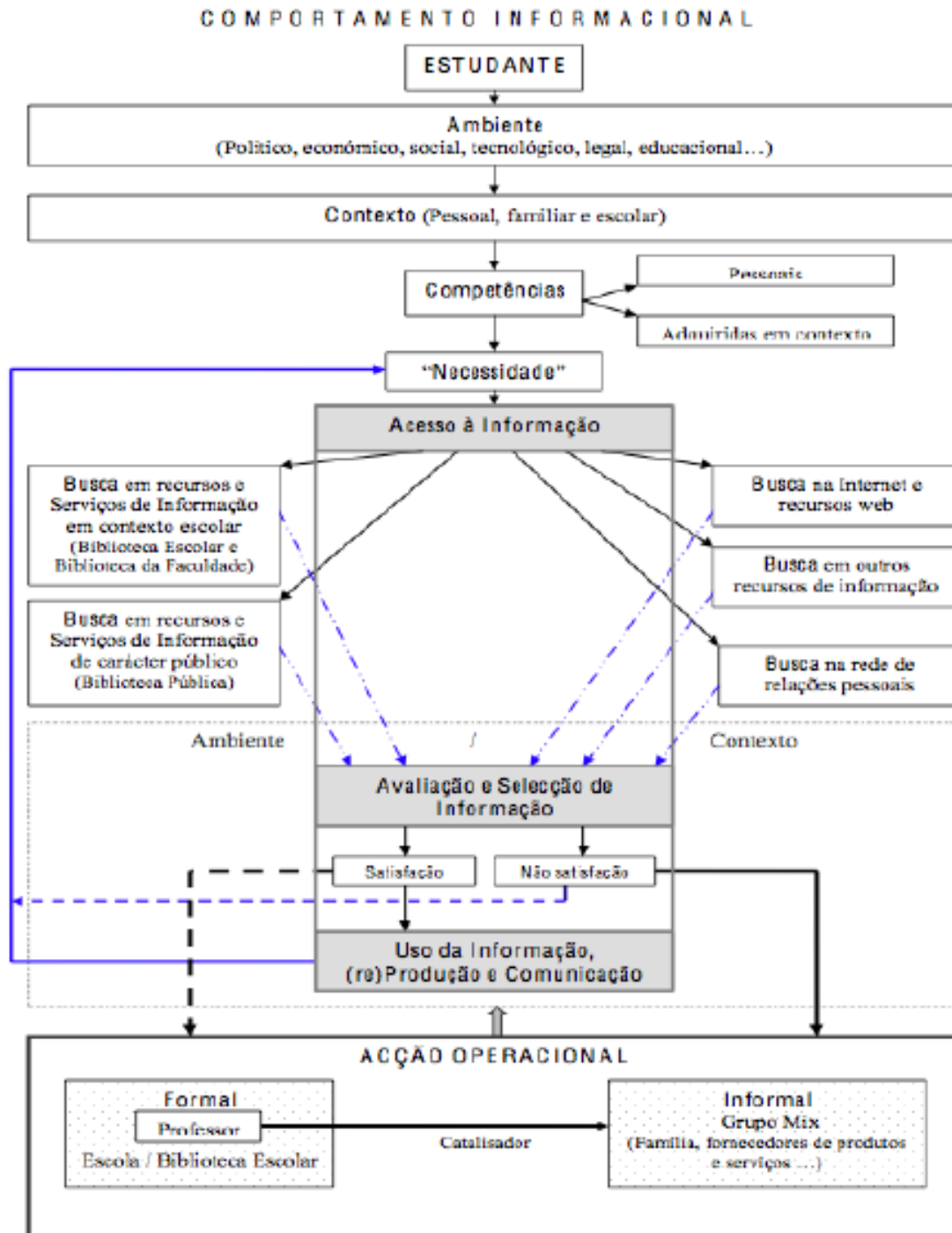


Figura 24 - Modelo e-Lit.pt

Fonte: Silva, 2010, p. 348

Não obstante a variedade e número de modelos existentes, Bawden e Robinson referem como uma tendência recente a combinação ou melhoria dos modelos existentes, não sendo criados novos modelos. De igual forma é atualmente reconhecido que os métodos quantitativos e qualitativos são ambos necessários para estudar um problema tão complexo como o comportamento informacional (2012, p. 205).

3.4 – Qualidade e valor dos serviços de informação

Interrogar os utilizadores dos serviços de informação é uma forma de aferir não só a qualidade total dos mesmos, como também o nível de satisfação ou insatisfação dos seus utilizadores, determinando o seu valor económico e social.

A clarificação do que se entende por qualidade dos serviços de informação tem beneficiado com a ligação a conceitos de gestão empresarial¹⁵⁵, transpostos para o setor cultural público através do modelo de *New Public Management* surgido nos anos 90 de século XX e conseqüente modernização administrativa governamental.

A subsequente necessidade de informatização e digitalização do setor público com acesso 24/7 levou também à introdução de um fator concorrencial com plataformas digitais privadas a fornecer formas (atrativas) de disponibilização de conteúdos culturais, o que, em conjunto com as crises económicas sentidas no século XXI, conduzem a uma constante análise do financiamento das instituições de memória, agora indissociável da compreensão do seu valor económico e social.

Orr considera que o critério para avaliar a qualidade de um serviço é

it capability of meeting the users needs it is intended to serve and that the value of a service must ultimately be judged in terms of the beneficial effects accruing from its use as viewed by those who sustain the costs (1973, p. 318),

indicando um conjunto de variáveis relacionadas entre si para a obtenção da qualidade dos serviços, a saber, recursos, capacidade e utilização.

Usherwood, por sua vez, ao inquirir gestores de bibliotecas públicas sobre programas de qualidade nos seus serviços, refere que “no matter what quality system is adopted, the outcome has to be user satisfaction, however that is defined and assessed (1996, p. 275).

Apesar disso, Pritchard refere que o processo de qualidade dos serviços em unidades de informação pode envolver vários fatores, como “fitness for purpose, conformity to standards, customer satisfaction, reliability, economy, efficiency, effectiveness” (1996, p. 576).

¹⁵⁵ Orr (1973) descreve a pressão sentida nas décadas de 50 e 60 do século XX, pelos bibliotecários no sentido de adotarem as ferramentas das ciências empresariais e a emergência do estudo de medidas quantitativas para avaliar a prestação de serviços nas unidades de informação (1973).

Reitz sintetiza a definição de qualidade do serviço como o

the degree to which the services provided by a library or library system meet the needs of its users and the standards established by the profession, usually assessed statistically and on the basis of qualitative feedback (user surveys, suggestion box, etc.) (2004).

Marques, ao fazer uma revisão de literatura sobre a matéria, destaca as ideias chave da Gestão da Qualidade Total nos serviços – os seus membros envolvidos num processo de melhoria contínua – como constitutivas do fator de “sucesso das organizações no novo milénio e que vão ter implicações diretas na gestão das bibliotecas do século XX” (2012, pp. 183-184).

A avaliação da qualidade dos serviços de informação que, na nossa perspetiva, é indissociável da satisfação dos seus utilizadores, é encarada por Marques como um “imperativo categórico da sociedade da informação e conhecimento” (2014, p. 120), uma vez que é imprescindível a sua justificação enquanto serviços rentáveis, onde o investimento público seja visível na sua forma de atuação.

Ao analisar o percurso de avaliação dos serviços de informação, nomeadamente as bibliotecas, Marques refere que os mesmos eram tradicionalmente avaliados em função dos seus *inputs*, ou seja, pelos recursos (orçamento, recursos humanos, coleção, espaço) “dispendidos por uma Biblioteca nas suas atividades” (2012, p. 194). Esta avaliação, baseada em dados quantitativos, permitia assim determinar o quanto a biblioteca gastava.

Posteriormente, a avaliação voltou-se para os estudos de eficiência e eficácia, orientados para os *outputs* dos serviços, sendo estes os produtos e serviços “resultantes do investimento nas atividades de uma biblioteca” (Marques, 2012, p. 194).

Mais uma vez os indicadores eram recolhidos por meios estatísticos, permitindo uma análise quantitativa dos serviços ou produtos colocados à disposição do utilizador (quantos utilizadores, quantas pesquisas no catálogo, quantos livros são consultados, etc).

Como indicam Shi e Levy, o conjunto das estatísticas coligidas nos serviços de informação eram considerados como o resultado final da avaliação, não sendo desenvolvidas análises ou medidas corretivas, não permitindo assim uma gestão para a melhoria contínua destas organizações (2005, p. 267).

Contudo, e como refere Marques, a avaliação da qualidade não podia ser vista apenas do ponto de vista dos seus gastos ou quantidade dos seus produtos e serviços (2012).

A evolução dos sistemas de avaliação da qualidade fez-se de forma progressiva, passando da orientação para o sistema, para a designada métrica do cliente, tornando os estudos de avaliação da satisfação dos utilizadores parte integrante do sistema de gestão dos serviços de informação (Shi & Levy, 2005; Town, 2011 e Marques, 2012).

Shi e Levy detalham assim que as “user perceptions of service quality, user expectations, and user satisfaction are essential elements of any service assessment activity” (2005, p. 267).

A avaliação da qualidade de um serviço passa então pela satisfação dos seus utilizadores sem se confundir com essa análise, já que

“a formação do julgamento de satisfação é o produto da combinação de elementos racionais e/ou emocionais e implica, obrigatoriamente, uma experiência com o serviço, enquanto o julgamento sobre a qualidade de um serviço tem uma componente racional muito acentuada e pode, ou não, ser baseado na experiência com o mesmo” Marques, 2014, p. 127).

A medição da qualidade e a medição da satisfação são considerados pela autora como “caminhos complementares, e/ou alternativos, para avaliar o desempenho das organizações” (Marques, 2014, p. 132), detalhando essas diferenças na tabela que se reproduz (figura 25)

| Medição da Qualidade | Medição da Satisfação |
|---|---|
| - Como os clientes avaliam a organização em termos genéricos | - Como os clientes avaliam a organização em concreto |
| - Identifica expetativas específicas que devem ser objeto de melhoria | - Identifica áreas que devem ser melhoradas |
| - Oferece às organizações a oportunidade de avaliarem as expetativas dos clientes em relação à organização | - Oferece às organizações a oportunidade de avaliarem as atitudes e os comportamentos dos clientes em relação aos diversos serviços que usam ou usaram |
| - Julgamento de avaliação pré-compra | - Julgamento de avaliação pré e pós-compra |
| - É uma ferramenta do planeamento estratégico que indica os atributos sobre o que a organização deve ser e que existe na cabeça dos clientes, assim como as expetativas que a organização deve satisfazer | - É uma ferramenta de diagnóstico que mede a forma como os clientes percebem o serviço prestado e as possíveis falhas num momento específico ou ao longo do tempo |

Figura 25 - Medição da qualidade versus Medição da satisfação

Fonte: Marques, 2014, p. 132

A partir da década de 90 do século XX, e tendo em conta a satisfação dos utilizadores, desenvolve-se uma nova forma de avaliação de serviços de informação, desta feita baseada nos seus *outcomes*, isto é uma avaliação do impacto que os serviços têm na comunidade em geral e utilizadores em particular.

Esta avaliação tem como base uma análise qualitativa do valor económico e social dos serviços de informação.

Como refere Town,

“the question of the effectiveness of library evaluation has shifted from an internal professional debate to a broader one, amongst stakeholders, around the justification of libraries themselves. Evaluation is therefore a critically important element amongst other future challenges” (2011, p. 306).

Justificar assim o seu valor através de provas, tornou-se uma tendência nestes serviços que aumentaram a ênfase dada à sua avaliação e *accountability*, como referem Markless & Streatfield (2013). A gestão baseada em evidências fez o seu caminho no âmbito da Ciência da Informação, sendo o percurso português desta prática analisado por Ochôa & Pinto (2007).

A relação entre os objetivos dos serviços de informação, a avaliação de desempenho dos seus profissionais, os indicadores de performance e a averiguação do impacto ou valor do serviço é explícita, sendo uma componente essencial da atual gestão destes serviços.

O reconhecimento do valor dos serviços de informação tem sido objeto de estabelecimento de normas internacionais para definir medidas e indicadores de desempenho, como as normas ISO 2789 e ISO 11620 de 2013, 2014) e da adoção de modelos de gestão para a sua concretização, como os referidos por Ochôa e Pinto (2004).

Já o estudo do seu impacto, económico ou social, é objeto da norma ISO 16439:2014, sobre os métodos para avaliar o impacto das bibliotecas. Selwood, na sua entrada sobre *Impact Assessment of Cultural Institution*, onde engloba as três instituições de memória, segue a definição utilizada no Reino Unido para o sector, nomeadamente:

The effects of the outcomes on the environment ... using that term very broadly to include people and society at large – and is usually in the long term. An example here might be the growth in literacy (or even improvements in mental well-being) as a result of reading library books. (2019, p. 1960).

O impacto dos serviços de informação pode assim ser medido em valor económico e social. Wavell *et al* (2002) apresentam uma taxonomia sobre essas tipologias de impacto, que se pode ver na figura 26.

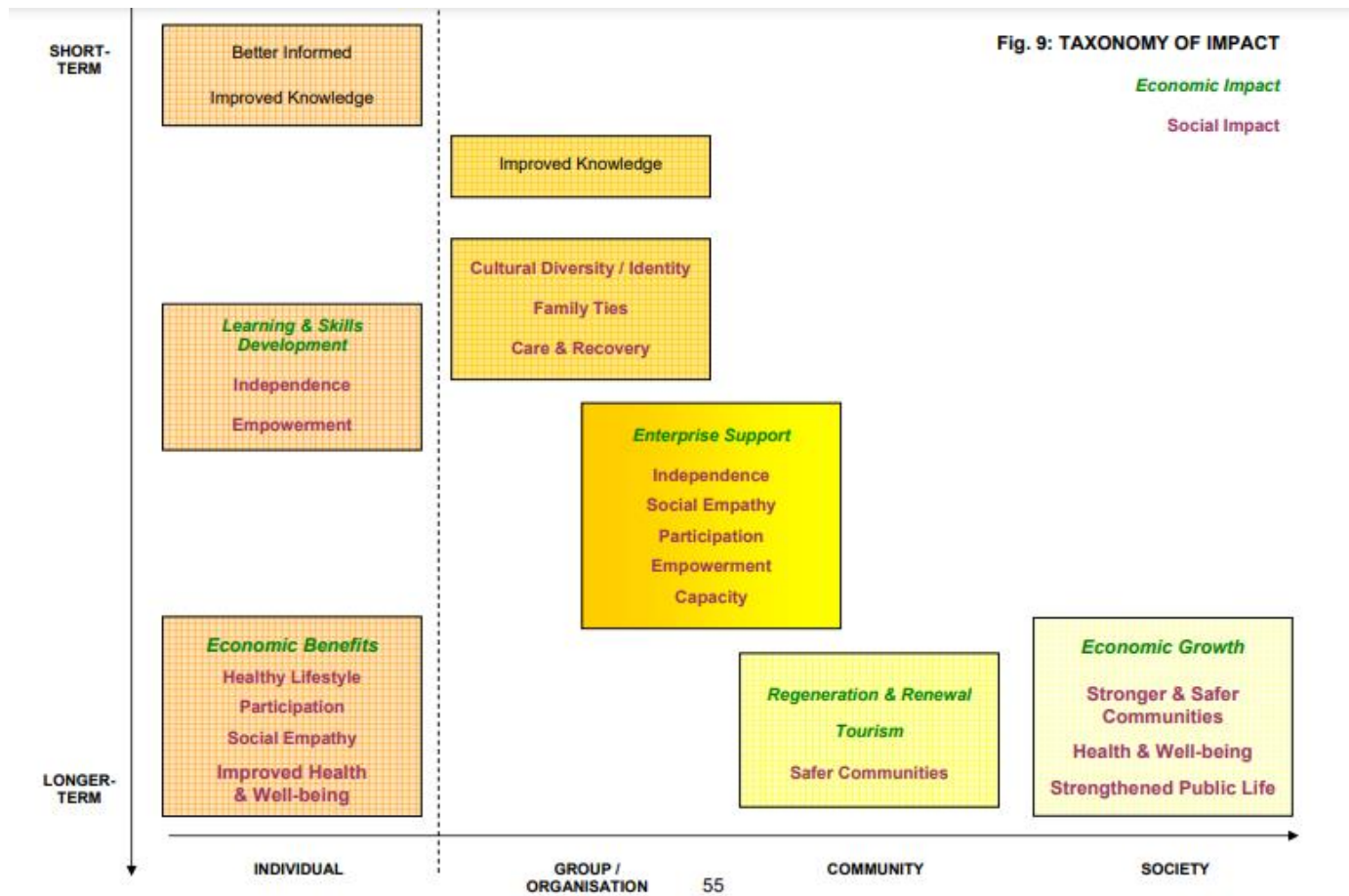


Figura 26 - Taxonomia de impacto.
 Fonte: Horton & Spence (2006, p. 55)

Onde enunciam já alguns dos impactos económicos e sociais tanto a curto como longo prazo.

Missigham, ao fazer uma revisão da literatura sobre o valor (económico) das bibliotecas (2005), indica que o estudo desse valor tem evoluído desde a medição de *outputs* até ao cálculo de medidas de valor social alargado (pp. 142-143).

A autora sintetiza em três vagas a evolução desta matéria em ciência da informação, nomeadamente:

1 – Estudos de eficiência ou orientados para os *outputs*, que demonstram o valor dos serviços na operacionalização da eficiência na gestão dos recursos humanos e materiais;

2 – Demonstração do sucesso do serviço de informação em termos de *return on investment (ROI)*;

3 – Demonstração do seu valor para gestores, *stakeholders* e clientes (normalmente do ponto de vista económico).

Os estudos de eficiência podem ser constituídos por estudos de custos das atividades do serviço ou por *benchmarking* para criar modelos de processos e custos de serviços e atividades. Como limitação, Missigham aponta-lhes o facto de não demonstrarem de forma imediata que os serviços certos estão a ser efetivamente oferecidos (2005, p. 144).

No segundo caso, o foco dos estudos foi alterado de forma a demonstrar o sucesso dos serviços no retorno financeiro do investimento, contribuindo para o desenvolvimento do estudo do valor dos serviços.

Finalmente, e no terceiro caso, o desenvolvimento da metodologia do *balanced scorecard*, permitiu verificar que serviços precisavam de ser alterados ou melhorados, através do estudo da avaliação do valor percebido dos serviços baseados em questionários de gestores e funcionários dos serviços de informação, comparando a diferença de perceções entre ambos.

As potencialidades desta metodologia para a demonstração do valor dos serviços, ligando as suas atividades à missão da unidade de informação foram já objeto de análise em vários estudos. De facto, o recurso à avaliação contingencial e a aferição do *willingness-to-pay* têm servido para determinar o valor económico destes serviços Missigham, 2005; Town, 2011; Yakel *et al.*, 2012; Bell *et al.*, 2019).

O impacto económico dos serviços de informação pode ainda ser aferido em termos de benefícios indiretos, ou seja, através da medição de transações realizadas fora do serviço e que desenvolvem a economia local. Yakel *et al.*, indicam pesquisas realizadas na Austrália, Canadá, Estados Unidos da América e Reino Unido, onde os benefícios indiretos são maiores que os diretos (2012, pp. 302-304).

Em Portugal, estudos como os de Marques, 2012 e Almeida, 2018 para as bibliotecas públicas, Segurado e Amante, 2010. Inácio, Amante e Segurando, 2018 e Correia e Marques, 2018, para as bibliotecas universitárias, para referir apenas alguns, fizeram o seu caminho na avaliação das bibliotecas, aferindo do seu impacto.

Quanto ao impacto social, pode ser aferido, de forma geral, em cinco áreas, nomeadamente, social (acesso, inclusão e participação), cultural (património, coesão comunitária, diversidade, criatividade e inspiração), educacional (competências, conhecimento e aplicação de conhecimento), económica (em termos de emprego (direto/indireto), comercialização e turismo) e saúde (bem-estar).

Como referem Wavell *et al*, tanto para bibliotecas como arquivos, alguns estudos referem já a evidência dos seguintes parâmetros:

- Experiência de aprendizagem útil e agradável;
- Importante fonte de prazer de lazer e satisfação pessoal;
- Estimular ou ampliar a compreensão da história e da cultura;
- Aumentar as capacidades, competências e confiança; e, de forma limitada,
- Ajudar na procura de emprego ou habilidades no local de trabalho.
- Prazer e escolha de material de leitura de lazer;
- Desenvolvimento da leitura em crianças pequenas;
- Desempenho académico, nomeadamente ao nível das competências linguísticas;
- Aquisição de competências, nomeadamente TIC e literacia informacional;
- Aspectos mais amplos da aprendizagem, como maior motivação para aprender, autoconfiança, independência. (2002, pp. Vii-viii).

Quanto aos serviços de informação parlamentares, e, como refere Al Baghal, “the outcomes of Parliamentary library usages and impact have been less studied, partly due to the unavailability of data measuring these outcomes” (2019, p. 9).

O autor publica o único estudo académico que conhecemos sobre esta matéria, neste caso um estudo de caso na biblioteca da Câmara dos Lordes inglesa, onde propõe um

estudo de impacto baseado nos dados que as bibliotecas recolhem, com recurso à sua extração e conversão em métrica usando a ciência dos dados.

Na sociedade do conhecimento, a avaliação da qualidade, valor e medição do impacto dos serviços de informação torna-se assim essencial para uma boa gestão dos mesmos.

Capítulo 4 - As Necessidades de Informação de Parlamentares: entre a teoria e a *praxis*

Sendo o objeto de estudo desta investigação a realidade parlamentar, era ainda necessário perceber se e até que ponto as instituições parlamentares tinham seguido e aplicado esta tipologia de estudos no âmbito dos seus serviços de informação. Assim, este capítulo tem por objetivo identificar e analisar os estudos sobre a matéria em apreço nestas instituições, tendo em vista o conhecimento de objetivos, metodologias técnicas e resultados obtidos, bem como conhecer as práticas dos serviços de informação parlamentares.

4.1 – Estudos publicados

A associação entre as instituições parlamentares e o uso de informação para tomada de decisão legislativa e política é comum. Exemplo disso são as reflexões no seio da própria instituição parlamentar, tanto de membros (eleitos ou nomeados) como do parlamento que se renova e dá a conhecer através da publicação da sua história, regulação e forma de funcionamento – de forma impressa ou através do seu *website* - como podemos ver em Englefield (1991) e Rogers & Walters (2015), para o Parlamento Britânico ou Robinson & Wellborn (1991) e Schneider & Koempel (2012, 6ª edição) para o Parlamento Norte-Americano, para citar apenas dois exemplos de instituições parlamentares que o fazem periodicamente.

O tema tem merecido atenção por parte da academia que produz estudos mais ou menos abrangentes sobre os recursos que os parlamentares procuram, nomeadamente, a influência das TIC e redes sociais no trabalho parlamentar (Chapellet, 2004; Smith & Webster, 2007; Dalbosco, 2010; Wandhoefer, Thamm & Joshi, 2011), a forma como a decisão é tomada (Watt, 2010b; Demaj & Summermatter, 2012), ou, mais virados para soluções práticas, a indagação ou proposta de novos serviços de informação (Watt, 2015; Alfaro & González, 2016 e Lawrence, Chambers & Morrison, 2016). No mesmo âmbito, desenvolvem-se também avaliações macro a vários parlamentos (Boch, *et al.*, 2011, Pelizzo, 2011), por vezes integrados em relatórios relativos a inquéritos realizados por várias instituições internacionais. Estes ensaios enquadraram o tema, servindo de complemento aos estudos que passaremos a detalhar.

A investigação sobre os estudos de parlamentares enquanto consumidores de informação e, numa segunda fase, utilizadores dos serviços de informação, têm também merecido a atenção das instituições parlamentares, que ora encomendam estudos, ora os estruturam e levam a cabo.

Aquele que parece ser unanimemente aceite como o primeiro estudo sobre instituições parlamentares, publicado em 1970 no Reino Unido, surge da proposta de reforma do Parlamento iniciada na legislatura de 1959-1964, com o objetivo de alterar o regimento parlamentar.

Assim, e partindo da constatação de que havia pouca informação e estudos sobre a forma como o parlamento trabalhava, foi criado, em 1963, o *Study of Parliament Group*, uma parceria entre académicos da área e membros das duas casas do parlamento inglês. Resultante desta parceria, o primeiro projeto foi precisamente “research and information needs of Members of the Commons”, dando lugar ao primeiro livro baseado num inquérito por amostragem a parlamentares, tendo em vista saber as fontes de informação e o uso que faziam da mesma (Baker & Rush, 1970, pp. 15-25).

Analisando detalhadamente as necessidades de informação dos seus parlamentares e a grande alteração trazida pelo pós-guerra na Europa com maior quantidade de informação disponível, um grau elevado de especialização dos trabalhos parlamentares e a necessidade de ponderar a transparência das decisões tomadas em sede parlamentar, o estudo elenca as formas e serviços aos quais os parlamentares podiam recorrer para satisfazer essas mesmas necessidades.

Para o efeito, recorreu-se a um inquérito por entrevista a uma amostra de parlamentares estruturada por partido, idade e educação, somando 177 parlamentares de um total de 531 (33,33%). O inquérito teve uma taxa de resposta de 62,7%, portanto 111 parlamentares (20,90 % dos 531 parlamentares), e averiguou também a capacidade de resposta e grau de satisfação com a Biblioteca da Câmara dos Comuns e respetiva Divisão de investigação.

A análise desta parte do questionário (Baker & Rush, 1970, pp. 285-326) permite-nos constatar alguns dados relevantes para a nossa investigação, nomeadamente:

- O facto de haver um único local físico de referência para os dois serviços, parece facilitar a sua utilização;
- A utilização dos serviços de informação é significativa, tendo o estudo analisado a mesma por grupo parlamentar (Conservadores e Trabalhistas). Contudo, os dados

indicam também que um parlamentar eleito por mais do que uma legislatura, tende a diminuir a frequência de consulta dos serviços;

- Quanto às razões de consulta dos serviços, uma interessante percentagem (69% de Conservadores e 82% de Trabalhistas) refere a necessidade de colocar questões ao pessoal de referência, sendo essa a razão percentualmente mais elevada, sendo aqui explícita a necessidade de mediação da pesquisa através do serviço de referência;

- A abordagem de temas como a reação à imagem dos serviços de informação é maioritariamente positiva tanto nas apreciações sobre o pessoal de apoio como no reconhecimento obter a informação desejada. A percentagem aumenta quando se trata de parlamentares com mais anos de frequência de serviços;

- Contudo, e perguntados pela satisfação geral com os serviços, não existe a mesma perceção por parte dos grupos parlamentares. Assim, do lado dos Conservadores é indicada uma taxa de 52% de satisfação e apenas 35% de não satisfação, enquanto os Trabalhistas apresentam uma maior tendência para a não satisfação (58%, para 35% de satisfação);

- Questionados sobre as limitações do serviço, são aqui referidas falta de recursos humanos, falta de especialistas, falta de espaço no serviço e maior necessidade de recurso a informatização dos serviços.

Os inquiridos foram ainda questionados sobre o papel dos serviços de informação, sendo possível verificar pontos fracos e a necessitar de alterações.

Após esta publicação, e antes de chegarmos à baliza cronológica que nos propomos analisar, houve ainda lugar à publicação de doze estudos em parlamentos tão variados como da Austrália, Botswana, Canadá, Estado do Nevada (EUA), Estados Unidos da América, Israel, Marrocos e Reino Unido, sendo possível verificar já uma tendência que se manterá: a constante averiguação sobre as fontes de informação e serviços de informação parlamentar no Reino Unido (três estudos), Estados Unidos da América (dois estudos sobre o Congresso, um estudo relativo ao Estado do Nevada), Canadá (dois estudos) e Austrália (um estudo).

As restantes geografias têm explicações variáveis: Marrocos revela-se uma surpresa, uma vez que não encontramos mais nenhuma evidência da prática destes estudos em países árabes francófonos escritos em língua francesa. Israel surge também uma única vez.

Já o Botswana prenuncia a realização destes estudos no continente africano, que, como veremos, terá um desenvolvimento assinalável.

De referir ainda a dissertação de mestrado sobre a Biblioteca da Câmara dos Comuns, no parlamento britânico, defendida por Batlang Comma Serema na Universidade de Aberdeen, a primeira de outros estudos académicos, como veremos.

Para a revisão detalhada dos estudos em análise estabelecemos como limite cronológico o intervalo entre 1999 e 2019. O início a partir de 1999 deve-se a ser este o ano a partir do qual a informatização, digitalização de conteúdos, organização e difusão da informação, bem como a especialização dos parlamentos é mais acentuada, pese embora o facto dos vários estágios de democracia existente a nível mundial, condicionar o desenvolvimento da atividade parlamentar no seu todo. Qualquer comparação com estudos anteriores onde o impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e internet ainda não se fizesse sentir, estaria enviesado por esse facto.

Obtivemos assim 44 resultados. Contudo, e apesar de todos os esforços desenvolvidos (contactos com parlamentos, autores e universidades) só conseguimos obter o texto de 41, faltando-nos três estudos que optámos por identificar e manter na lista, por se tratar de estudos referenciados por outros autores.

Assim, dos 44 estudos que constituem o nosso *corpus* de análise¹⁵⁶, e cuja identificação pode ser vista no anexo 1, levados a cabo por Berriel, Hegoburu, & Vico, 1999; Serema, 1999; Marcella, Carcary & Baxter, 1999; Alemna & Skouby, 2000; Orton, Marcella & Baxter, 2000; Hong, 2002; Deeva, 2002; Fløistad, 2003; Edmonds, 2003; Ferreira & Muga, 2004; Mostert, 2004 a e b, Mostert & Ochola, 2005; Lithebe, 2005; Marcella, Baxter, Davies, & Toornstra, 2007; Parliament of Australia, 2007; Mostert, 2007; Shailendra & Prakash, 2008; Missingham, 2008; Zaffar, 2009; Nalumaga, 2009; Uncommon Knowledge, 2010; Manhattan Strategy Group, 2010; Mansour & Alkhurainej, 2011; Addo, 2011; Nalumaga, 2012; Leapfrog Research, 2012; Abdullah & Hussin, 2012; Ofori-Dwumfuo & Addo, 2012; Cho & Kim, 2012; Aliyu, 2012; Shaheen, Arif & Naqvi, 2013; Ishola, 2014; Jiyane & Mostert, 2014; Osman & Agyei, 2014; Mohlakwana & Mostert, 2015; Okuyama, 2016; Manzanek, 2016; Hossain, Hossain & Islam, 2017; Kardos, 2017; Uncommom Knowledge, 2017; Ibrahim, 2017 e Kenny, Rose, Hobbs, Tyler & Blackstock, 2017, analisaram-se os seguintes dados:

Autoria, citações, tipo de trabalho, cronologia, distribuição geográfica, tipos de parlamentos, objetivos do estudo, serviços de informação parlamentar analisados,

¹⁵⁶ Os três estudos de que não nos foi possível obter o respetivo texto (Edmonds, 2003, Mostert, 2007 e Addo, 2011) foram só analisados quanto à autoria, tipo de estudo, tipo de parlamento e data de publicação.

população inquirida, metodologia e técnicas de recolha de dados usadas e resultados obtidos.

Num universo forçosamente limitado de análise, a simples verificação das autorias permite-nos constatar que cinco autores têm mais do que uma publicação. São eles:

- Linda Addo (2011 e 2012);
- Ruth Nalumaga (2009 e 2012);
- Uncommon Knowledge (2010 e 2017);
- Rita Marcella e Graeme Baxter, com três publicações em conjunto em 1999, 2000 e 2007;
- Janneke Mostert, com seis títulos, sendo dois deles escritos em co-autoria (2004a, 2004b, 2005, 2007, 2014 e 2015).

No primeiro caso, Linda Addo apresenta, em 2011, uma dissertação de mestrado sobre a utilização de recursos informativos por parlamentares do Gana, publicando, no ano seguinte, em co-autoria com Ofori-Dwumfuo, um artigo cuja pergunta de investigação parte das conclusões retiradas na sua dissertação, com o objetivo de aprofundar as mesmas.

Ruth Nalugama é bibliotecária na Makerere University no Uganda, com uma tese de doutoramento feita na Suécia, sobre as necessidades de informação dos parlamentares Ugandeses. Anos mais tarde volta ao tema (Nalumaga, 2012), mas desta feita comparando as diferenças de necessidades de informação entre os parlamentares dos dois sexos.

A empresa *Uncommon Knowledge*, sediada em Camberra, tem desenvolvido inúmeros trabalhos de consultoria para o governo australiano, tendo sido escolhida duas vezes pelo Parlamento Australiano para desenvolver os seus estudos de satisfação de clientes.

Quanto à parceria Marcella & Baxter, encontramos-la em dois artigos referentes a deputados ingleses, o primeiro dos quais sobre os seus comportamentos informacionais no Parlamento Europeu (1999), e o segundo na Câmara dos Comuns (2000), enquanto um terceiro artigo faz um inquérito sobre as necessidades de informação e o comportamento informacional dos utilizadores do centro de documentação do Parlamento Europeu (2007).

Rita Marcella é professora de Gestão da Informação na Universidade Robert Gordon, de Aberdeen, com ampla bibliografia sobre necessidades e uso de informação

em contexto parlamentar e outros. Graeme Baxter, com uma tese de doutoramento defendida em 2014 na mesma Universidade, tem publicado nesta área, com destaque para a informação governamental e parlamentar.

São dos autores mais citados na restante bibliografia, iguados apenas por Thapisa, cujo artigo de 1996, “Legislative information needs of indigenous parliamentarians in Botswana and impact on effective decision making” será citado em 16 estudos.

Janneke Mostert é diretora do *Department of Information Studies da University of Zululand* /África do Sul). Com uma tese de doutoramento sobre as fontes de informação no parlamento sul-africano, em 2004, torna-se uma autora de referência para o estudo das necessidades de informação de parlamentares naquele país, bem como para a análise do desempenho das respetivas bibliotecas parlamentares (nacional e estaduais), cujo percurso no tempo tem estudado e analisado comparativamente. Será a terceira autora africana mais citada neste corpus.

Quanto à análise bibliométrica¹⁵⁷ destes estudos, e cujos dados constam no quadro 11, foi possível verificar que doze dos estudos não apresentam qualquer referência bibliográfica, sendo constituídos por relatórios e algumas apresentações em conferências.

De igual forma constata-se que vinte e quatro estudos nunca são citados. Também aqui se contabilizam os relatórios feitos por empresas externas aos Parlamentos Australiano e Norte Americano, mas também dois estudos sul coreanos, um uruguaio, um indiano, um ugandês, um ganês, um norueguês, um japonês, um húngaro, um do Reino Unido, um do Bangladesh, um da Malásia, 3 Nígerianos e 3 da África do Sul.

Interessante é verificar a lista de autores e estudos mais citados neste *corpus*, aqui apresentados por ordem decrescente de número de citações:

Quadro 11 - Estudos e respetivos número de citações

| Artigo | Número de citações no <i>corpus</i> |
|---|-------------------------------------|
| Marcella, R., Carcary, I., & Baxter, G. (1999). The information needs of United Kingdom Members of the European Parliament (MEPs). <i>Library Management</i> , 20(3), 168–178 | 16 |

¹⁵⁷ Para os efeitos deste estudo, esta análise incidiu apenas em referências a estudos sobre necessidades de informação de parlamentares, não analisando a por vezes extensa bibliografia sobre outras matérias.

| | |
|--|----|
| Thapisa, A.P.N. (1996), "Legislative information needs of indigenous parliamentarians in Botswana and impact on effective decision making", <i>International Information and Library Review</i> , Vol. 28 No. 3, pp. 203-232 | 16 |
| Alemma, A. A., & Skouby, K. E. (2000). An investigation into the information needs and information-seeking behaviour of members of Ghana's legislature. <i>Library Management</i> , 21(5), 235–240. | 13 |
| Serema, B. C. (1999). Matching MPs' information needs and information services in the Câmara dos Comuns. <i>Library Management</i> , 20(3), 179–190. | 11 |
| Orton, R., Marcella, R., & Baxter, G. (2000). An observational study of the information seeking behaviour of Members of Parliament in the United Kingdom. <i>Aslib Proceedings</i> , 52(6), 207–217. | 11 |
| Alemma, A. A., & Skouby, K. E. (2000). An investigation into the information needs and information-seeking behaviour of members of Ghana's legislature. <i>Library Management</i> , 21(5), 235–240. | 13 |
| Mostert, B. J., & Ocholla, D. N. (2005). Information needs and information seeking behavior of parliamentarians in South Africa. <i>South African Journal of Libraries and Information Science</i> , 7(2), 136–150. | 9 |
| Martell, V. 1994. Providing an information service to MPs: the Labour Party Resource Centre at the Câmara dos Comuns. <i>Assignment</i> . 11 (2):30-33. | 7 |
| Mostert, B. (2004a). <i>Parliamentary information sources, systems and services in South Africa and the role of Parliamentary Libraries in information Provision</i> (Submitted for the degree of Doctor of Philosophy in Library and Information Science). University of Zululand. South Africa | 7 |
| Marcella, R., Baxter, G., Davies, S., & Toornstra, D. (2007). The information needs and information-seeking behaviour of the users of the European Parliamentary Documentation Centre: A customer knowledge study. <i>Journal of Documentation</i> , 63(6), 920–934. | 6 |
| Freidin, H. 1993. The information requirements of Israel parliamentarians: findings of a survey. <i>Information and librarianship</i> . 20(1): 11-14. | 6 |
| Barker, A. and Rush, M. <i>The Member of Parliament and his information</i> . (London: Allen and Unwin Ltd., 1970.) | 5 |
| Shepherd, C. 'The Members' need for information. In <i>Workings of Westminster</i> ; edited by D. Englefield. (Aldershot: Dartmouth, 1991.) | 4 |
| Reid, A.S. (1977), "Information for Member of Parliament", <i>Information Scientist</i> , Vol. 11 No. 2, pp. 43-51. | 4 |
| Levin, J. and Stonefield, E. <i>Câmara dos Comuns Library user survey: report on research amongst Members and staff</i> . (London: Levin Associates, 1995.) Unpublished internal report. | 3 |
| Nalumaga. R.E.L. (2009). <i>Crossing to the mainstream: information challenges and possibilities for female legislators in the Ugandan parliament</i> . Borås, Sweden: Valfrid. | 2 |

| | |
|--|---|
| Ferreiro, S., & Muga, J. M. (2004). The reinvention of the Library of the National Congress of Chile: from management of products and services to management of relations with congresspersons. Presented at the 70th IFLA General Conference and Council, Buenos Aires, Argentina | 2 |
|--|---|

Fonte: Elaboração própria

De facto, dos 17 estudos com mais do que uma citação, sete são referentes a publicações editadas entre 1970 e 1996, com destaque para as análises relativas ao Parlamento do Reino Unido, com uns surpreendentes cinco títulos, incluindo o já destacado Baker & Rush (1970).

Dos parlamentos citados, é clara a prevalência quer de autores e estudos do parlamento britânico, quer de citações que lhes são feitas. Assim, os 9 estudos citados (ou não) dedicados a analisar o Parlamento britânico e a forma como os seus serviços de informação se foram desenvolvendo para responder às necessidades dos seus parlamentares, entre os anos de 1970 e 2017, são citados num total de 47 vezes, por autores africanos (África do Sul, Gana, Uganda), europeus, australianos e asiáticos (Bangladesh e Índia).

Os parlamentos africanos do Botswana, Gana, África do Sul e Uganda são os mais estudados com respetivamente 16, 14, 19 e 2 citações de estudos de países africanos, naturalmente, mas também europeus, asiáticos, do médio oriente e australianos. Por fim, refira-se que os estudos de parlamentos indianos não se citam entre eles.

Com uma grande disparidade entre número de citações e autores citados, é, contudo, possível verificar que alguns autores conhecem e têm o cuidado de citar estudos com os quais estabelecem análises comparativas de resultados.

A rede de citantes-citados pode ser vista na figura 27, revelando as centralidades já identificadas acima.

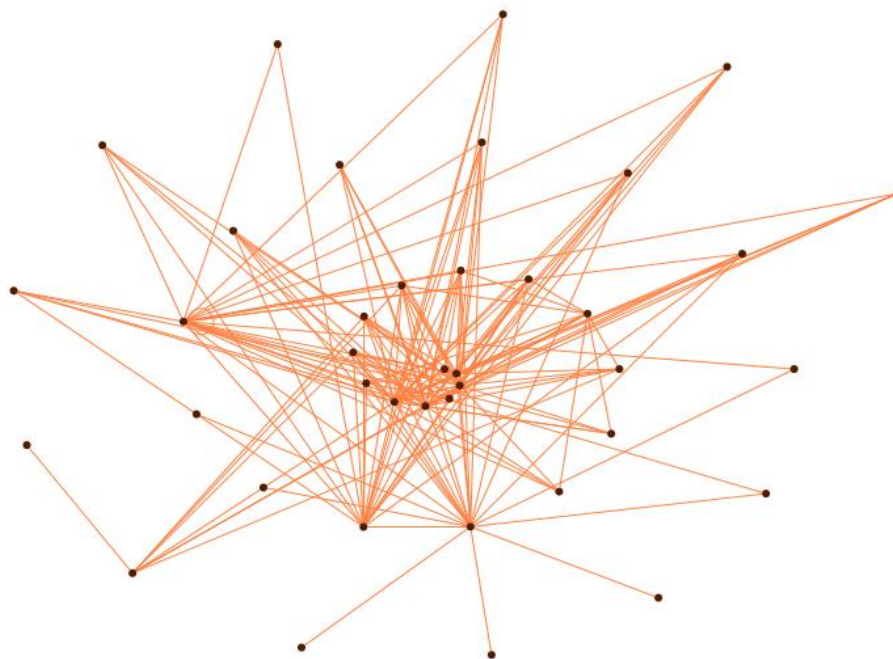


Figura 27 - Rede citante-citado do corpus analisado

Fonte: Elaboração própria com recurso ao NODExl

É ainda interessante verificar a prática de autocitação neste *corpus*, que encontramos em Nalumanga, Marcella e Mostert, fruto provável de não existirem mais autores a tratar a realidade a que se propuseram.

No que diz respeito ao tipo de publicações, e como se pode ver no gráfico 2, predominam os artigos difundidos em publicações periódicas, identificadas no anexo 1.

A grande maioria dos artigos é publicado em periódicos da área, nomeadamente na *Library Management* (4 artigos), *Library, philosophy and practice* (3 artigos), na *Aslib Proceedings*, *South African Journal of Library and Information Science* e na *Korean Society for Library and Information Society*, com dois artigos cada. Sete publicações periódicas são responsáveis pela publicação de um artigo cada.

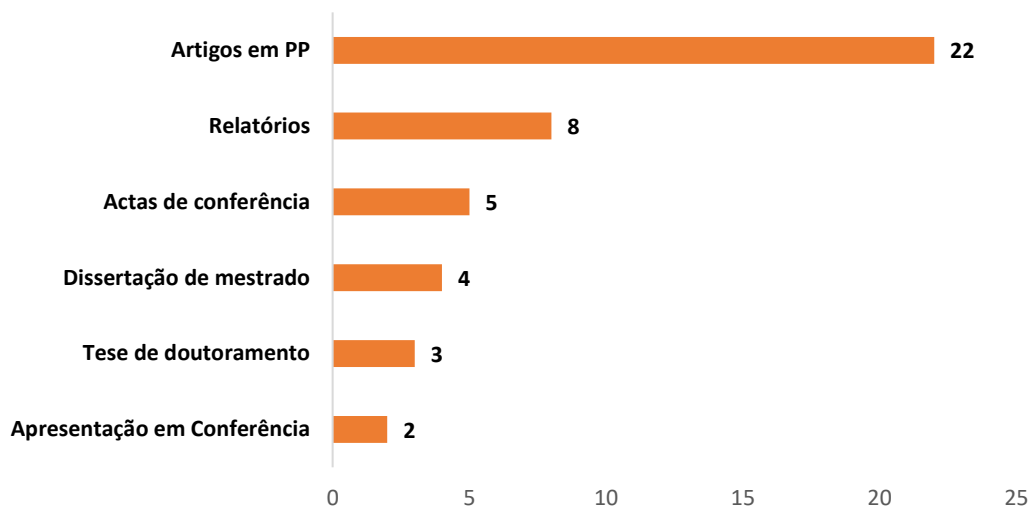


Gráfico 2 - Tipo de publicações

Fonte: Elaboração própria

Os relatórios são, na sua maioria, elaborados por empresas externas contratualizadas pelos parlamentos australiano e norte-americano.

Quantos aos trabalhos académicos (dissertações e teses) apenas dois deles são defendidos na mesma Universidade: a Aligath Muslim University na Índia, embora com orientadores diferentes. Na África do Sul são defendidos nas University of Zululand e University of Cape Town, No Gana e Nigéria são defendidas, respetivamente, na University of Ghana, Legon e Ahmadu Bello University. A única tese apresentada numa universidade europeia é relativa ao Parlamento do Uganda, defendida na Universidade sueca de Gotesborg. Podemos assim afirmar que a produção académica de dissertações e teses deste âmbito foi encontrada maioritariamente no continente Africano (África do Sul, Gana, Nigéria e Uganda) e Índia.

As apresentações e atas de conferências ocorrem maioritariamente na Secção IFLAPARL, sendo apenas uma relativa a um Seminário do ECPRD.

Como se pode verificar no gráfico 3, não existe uma tendência uniforme para a realização destes estudos: entre 1999 e 2011, o número varia entre 2 e 3 estudos, em 2012 verifica-se um aumento acentuado (6 estudos), valor que não se torna a repetir. Entre 2013 e 2016 o número baixa ligeiramente com variações entre 1 e 3 estudos, subindo para 5 em 2017.

Embora não tenhamos informação sobre a sua periodicidade para a maior parte dos parlamentos, na Austrália e nos Estados Unidos, é expressamente indicada a realização de um relatório / estudo por legislatura. No caso japonês, o artigo refere

expressamente a realização de inquéritos em 2005, 2006, 2007, 2011 e 2014 (Okuyama, 2016), mas a partir dos quais, que tenhamos conhecimento, não foi produzido qualquer relatório ou artigo publicado em língua inglesa.

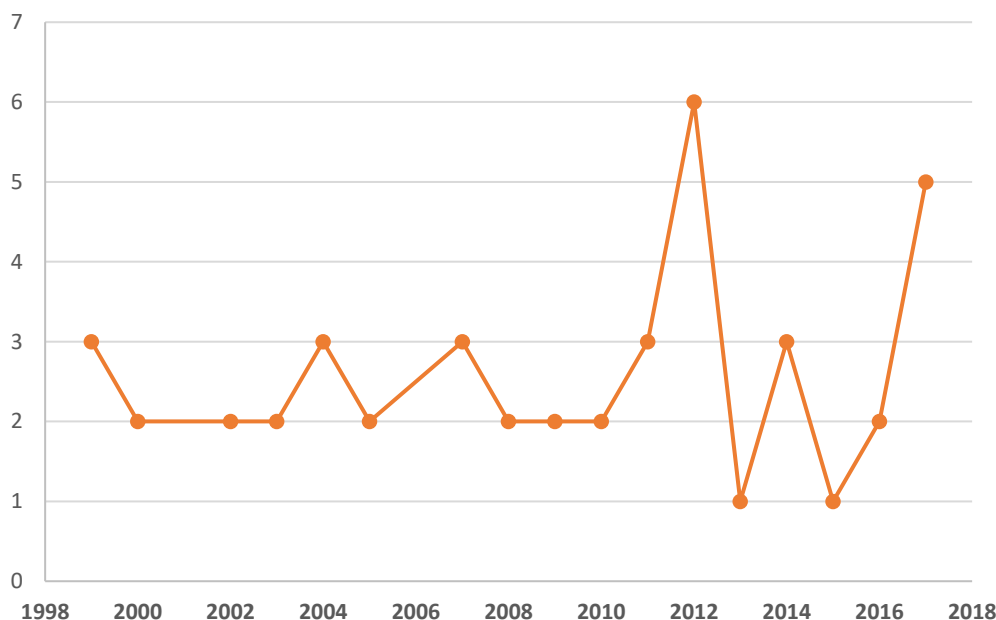


Gráfico 3 - Distribuição cronológica dos estudos

Fonte: Elaboração própria

De uma forma geral, podemos destacar a sua abrangência, com parlamentares pertencentes a parlamentos estaduais, provinciais, nacionais e supranacionais de quase todos os continentes (ver gráfico 4), evidenciando modalidades diversas de organização política. Sem surpresa, a maioria dos estudos é feita em parlamentos nacionais e os supranacionais são referentes ao Parlamento Europeu.

Embora a maioria dos estudos se refira apenas a um parlamento, alguns (poucos) são mais abrangentes; em 2009, é feita uma análise comparativa entre dois parlamentos regionais indianos, e na África do Sul analisa-se o sistema nacional parlamentar, isto é, o parlamento nacional e os nove parlamentos estaduais existentes, comparando recursos, bibliotecas e satisfação de clientes (2004, 2005 e 2014). O universo de análise é sempre correspondente a uma legislatura.

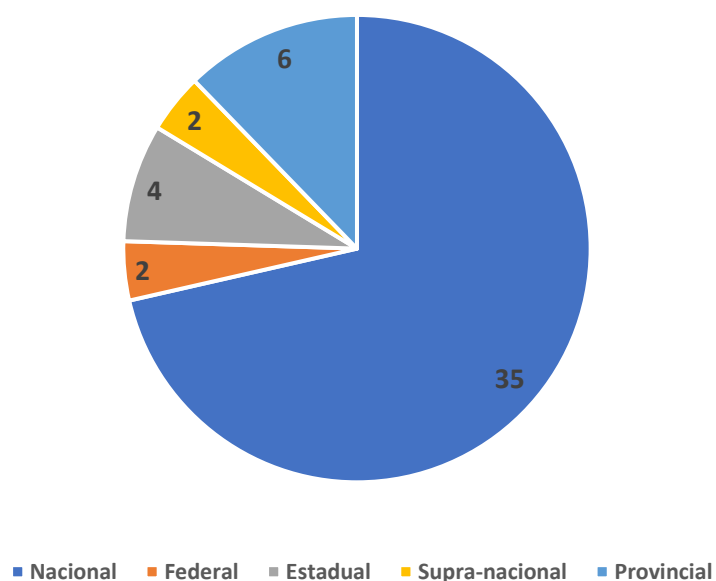


Gráfico 4 - Tipo de parlamento estudado

Fonte: Elaboração própria

Quanto à distribuição geográfica dos parlamentos estudados (gráfico 5), são de destacar os números relativos à Europa, Ásia e África, com 8, 9 e 17 estudos respectivamente.

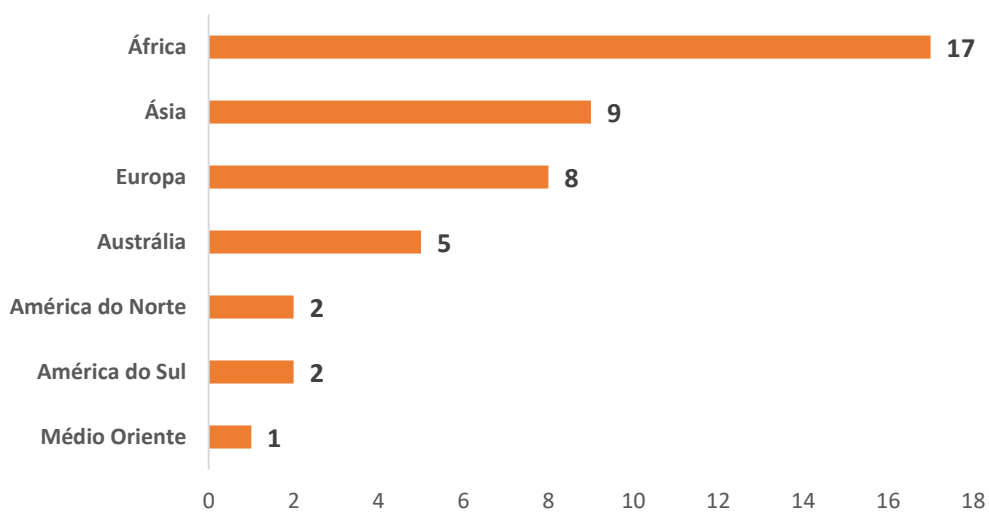


Gráfico 5 - Distribuição geográfica dos parlamentos estudados

Fonte: Elaboração própria

Se analisarmos por países, sem surpresas, a África do Sul destaca-se com 7 estudos, seguida da Austrália com 5, e Reino Unido, Gana e Nigéria com 4 cada.

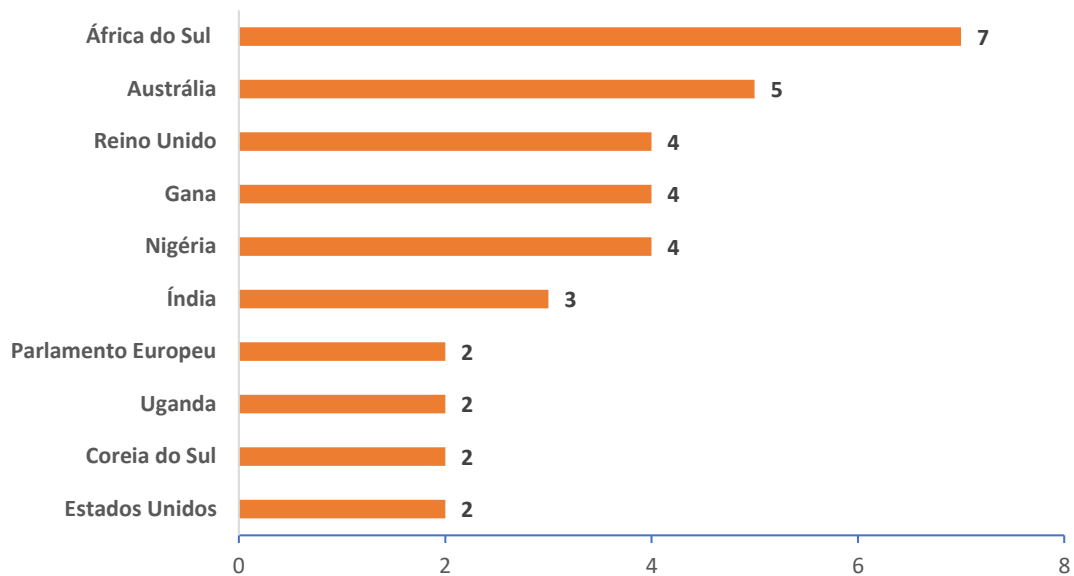


Gráfico 6 - Países estudados

Fonte: Elaboração própria

Os objetivos dos estudos são bem definidos, com perguntas e hipóteses de investigação elencadas na maioria deles. Em termos globais, existe uma divisão nítida entre os estudos que colocam a análise do comportamento informacional dos parlamentares em primeiro lugar (51,2%) e aqueles cujo foco é a análise dos serviços de informação parlamentares¹⁵⁸ (48,8%). Neste último caso, trata-se maioritariamente de avaliações do nível de satisfação com os serviços e produtos fornecidos aos seus parlamentares.

Assinalável é também o facto de 80% dos estudos sobre o comportamento informacional analisarem também a relação entre os parlamentares e os serviços de informação parlamentares, nomeadamente a sua utilização de forma eficaz para a resolução de uma necessidade de informação.

A informação e o seu acesso são vistos como uma forma de consolidação da democracia, uma afirmação que encontramos em diversos estudos, nomeadamente Mostert, 2004 a; Tansfield, 1995 e Robinson, & Hyde, 1998 e como fundamental para a realização do trabalho parlamentar, como aponta Ishola “indispensability of information for effective, quality and meaningful representation by the lawmaker” (2014).

¹⁵⁸ Não encontramos nenhum estudo relativo a arquivos parlamentares. Em contrapartida, a biblioteca de uma forma maioritária e os serviços de investigação (tendencialmente unidos organicamente) estão bem representados. De referir que só a Hungria, os Estados Unidos e a Noruega referem fazer o estudo apenas do seu serviço de investigação.

Em termos de tipologia de serviços, as bibliotecas parlamentares são mais estudadas (65%) que os serviços de documentação / investigação (35%). Refira-se, contudo que, nos parlamentos, a designação dos serviços de informação (e correspondente missão e objetivos) pode variar consoante a geografia e a antiguidade dos parlamentos e serviços.

Do parlamentar pretende-se conhecer as suas necessidades de informação e comportamento de procura da informação em 65% dos casos, mas também a que fontes de informação recorre (24%), o grau de assistência de que necessita nessa procura (4%) ou ainda a utilização de recursos tecnológicos para aceder à informação (10%). Refira-se que esta última, sendo uma preocupação sentida até meados de 2002, surge depois apenas em países onde o desenvolvimento tecnológico e o acesso à internet ainda apresentam níveis baixos, como na África do Sul (2004), Uganda e Gana (2012) e Bangladesh (2017). Quanto aos serviços de informação escrutinados, é possível detetar logo à partida três posições:

- a) Os serviços não são utilizados por parlamentares, o que se questiona e tenta analisar por forma a resolver esse aparente desconhecimento, como expressa Ishola (2014);
- b) Nos casos em que se verifica a sua utilização é necessário conhecer melhor os utilizadores, e saber como avaliam os serviços e produtos colocados à sua disposição como indica Fløistad (2003), de forma a “better understanding of the views and needs of its actual and potential client base” (Marcella *et al.*, 2007, p. 926);
- c) A instituição desenvolve (periodicamente) estudos de satisfação que pretendem informar ou “assess how effectively the Service is meeting its statutory mandate” (Manhattan Strategy Group, 2010), indo ainda para além dessa constatação, numa tentativa de “gain insight into changing behaviour and future needs of users” (Leapfrog Research, 2012) e identificar aquilo a que os serviços não conseguem, por ora, dar resposta.

Todos os estudos têm como objetivo final obter informações sobre o que podem ser necessidades e pontos de vista úteis para o planeamento futuro do serviço (Fløistad, 2003), identificar áreas onde as necessidades de informação e pesquisa do Parlamento não estão a ser atendidas pela Biblioteca (Uncommon Knowledge, 2017), com o objetivo de propor um modelo conceptual de serviços parlamentares eficazes de informação

(Mostert, 2004 a), sendo o serviço de informação que (idealmente) pretendem aquele que fornece

balanced, impartial, confidential and timely services – appropriate services to meet client needs for information, analysis and advice – added value compared to the services provided by other information and research providers (Uncommon Knowledge, 2010, p. 15).

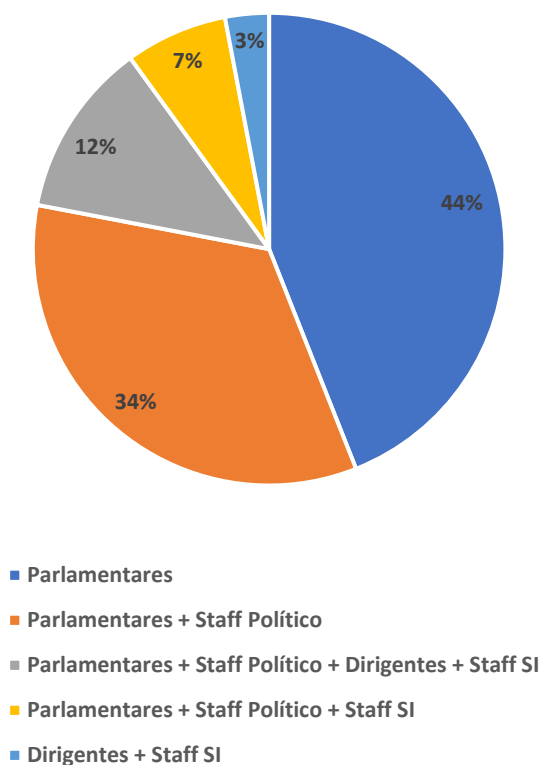


Gráfico 7 - População inquirida

Fonte: Elaboração própria

Quanto à população inquirida, e como se pode verificar no gráfico 7, a maioria dos estudos indaga os parlamentares (44%), e quase em mesmo número indagam ainda o respetivo staff político (34%), perfazendo uma ampla maioria de estudos dedicados ao comportamento informacional de parlamentares e respetivo staff de apoio (78%).

Em muito menor escala (19%) indagam-se ainda os funcionários e dirigentes dos serviços de informação parlamentares com o objetivo de aferir a noção que estes têm das necessidades de informação dos parlamentares que servem, bem como do grau de satisfação com os seus serviços e produtos.

Um único estudo questiona apenas dirigentes e funcionários do serviço de informação: trata-se de uma análise comparativa sobre a evolução desses serviços face ao último estudo de satisfação de clientes.

Três estudos visam apenas o comportamento informacional das mulheres parlamentares: trata-se do Parlamento do Uganda, em 2009, do Paquistão em 2013 e da África do Sul em 2014, o que é assinalável por se tratar de geografias políticas onde os direitos de cidadania das mulheres são limitados.

Nalumaga, referindo que as mulheres têm ocupado “a less dominant and in particular, a marginal and obscured position in public life and in Africa, this has been partly blamed on the broad processes of imperialism and post-colonialism (2009, p. 6) procura entender se a ação afirmativa levada a cabo naquele país a partir de 1989, foi “within the social context of legislation and representation, who have moved from a marginal status to a more public position in society” (2009, p. 9) relevante e determinante para uma alteração da visão do papel das mulheres na sociedade.

A situação das mulheres no Paquistão também se tem caracterizado por um afastamento histórico e cultural de oportunidades na vida política, justificando-se assim o estudo porque as mulheres parlamentares, nas

information seeking needs and habits can make an impact in law-making and approval of budgets. Their participation in discussions on specific issues can directly influence policies and programs (Shaheen, Arif, & Naqvi, 2012, p. 40),

apontando para que estas parlamentares podem influenciar a discussão de assuntos relacionados com mulheres, tais como violência de género, aborto, direitos humanos, saúde, etc.

Jiyane & Mostert (2014) referem uma profissão dominada pela representação masculina que, nas últimas duas décadas se tem aberto à representação feminina, o que pode trazer inovações na legislação de género. Com a sua análise, pretendem, entre outros objetivos, compreender “the challenges that women parliamentarians experience in fulfilling their legislative role in terms of information access and use” (p. 12).

Quanto ao número de parlamentares inquiridos, e como se pode ver no gráfico 8, a maioria dos estudos indaga até 100 parlamentares, registando-se uma tendência mais acentuada naqueles que o fazem apenas até 50 parlamentares.

Esta variação, para além da necessidade de ter em conta o número total de parlamentares de cada Parlamento, reflete ainda os diferentes objetivos, metodologia e

técnicas de recolha de dados adotados. Refira-se ainda que apenas 6 estudos indicam a utilização de inquérito por amostragem.

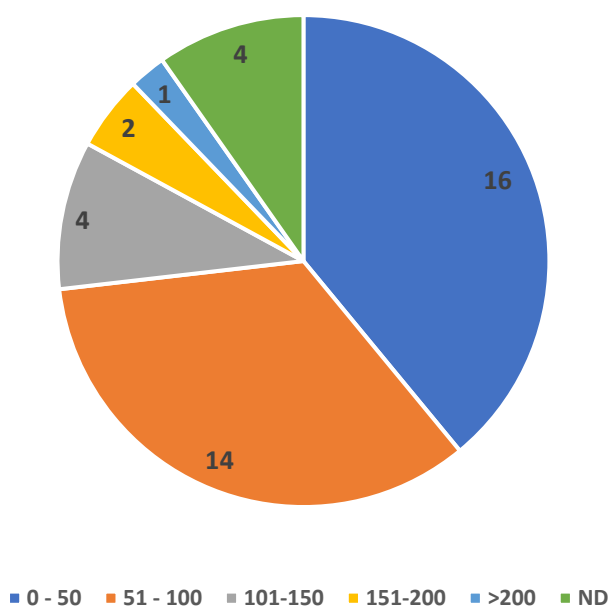


Gráfico 8 - Número de parlamentares inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Este facto levará também à variação da taxa de resposta, que se situa maioritariamente entre os 0% e os 30 %, como se pode aferir no gráfico 9, representando 50 por cento das taxas obtidas nos estudos analisados.

Apesar disso, registam-se 3 casos em que a taxa de resposta foi quase absoluta, nomeadamente os inquéritos realizados a parlamentares nigerianos em 2011, 2014 e 2017. Nos dois primeiros casos, o número total de parlamentares foi 24, e no estudo de 2017, abrangeu 76 parlamentares.

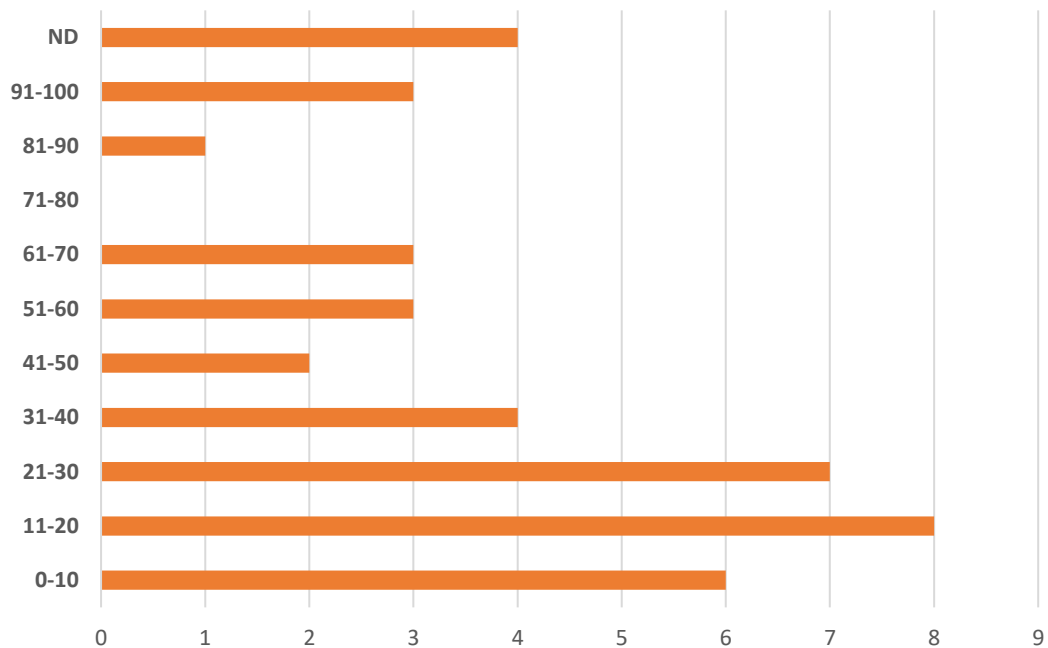


Gráfico 9 - Taxa de resposta

Fonte: Elaboração própria

No que se refere à opção metodológica, o estudo qualitativo é predominante – 64% para apenas 36% estudos de cariz quantitativo. A maioria dos estudos refere assim a utilização exclusiva de técnicas quantitativas ou qualitativas, sendo indicada a metodologia mista em apenas um (Kenny *et al.*, 2017).

Apesar de a realização de inquéritos por questionário ser a opção maioritária (ocorre em 15 estudos como única técnica de recolha de dados, em 9 estudos que utilizam duas técnicas e 3 estudos que usam três técnicas), a opção de usar mais do que uma técnica de recolha de dados em dezoito estudos (9 estudos usam 2 técnicas e outros 9 estudos 3 técnicas) permite verificar a adoção de metodologias quantitativas e qualitativas.

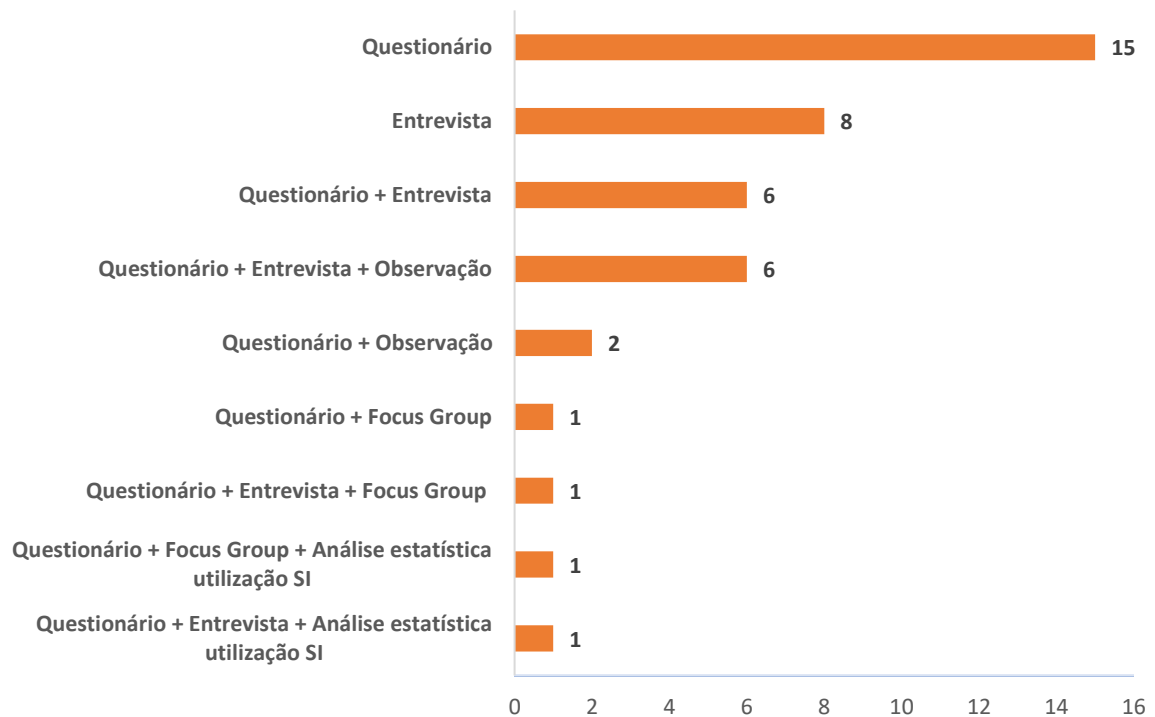


Gráfico 10 - Técnicas de recolha de dados utilizadas

Fonte: Elaboração própria

A realização de entrevista é a segunda opção mais usada (8 estudos como única técnica, 6 como segunda técnica e 8 em estudos que utilizam 3 técnicas de recolha de dados), seguida da observação (8 casos, nunca sendo utilizada de forma isolada), o grupo focal (3 casos) e a análise estatística de utilização do Serviço de informação (2 casos).

Refira-se ainda que Mostert & Ochola (2005) e Osman & Agyey (2014) aplicam o modelo de comportamento informacional de Wilson (1996 e 1999).

Para o seu estudo sobre as necessidades e comportamentos de pesquisa da informação de parlamentares sul-africanos, Mostert & Ochola usaram uma metodologia quantitativa, com a aplicação de um inquérito por questionário como principal técnica de recolha de dados. Na sua análise, usaram o modelo de pesquisa de informação de Wilson, com adaptações, para explicar as estratégias usadas por aqueles parlamentares, como se pode ver na figura 28, uma vez que

given the time constraints within which the parliamentarians operate the model does not allow for the utilization of a third party as an information mediator in the information acquisition process Mostert & Ochola (2005, p. 139)

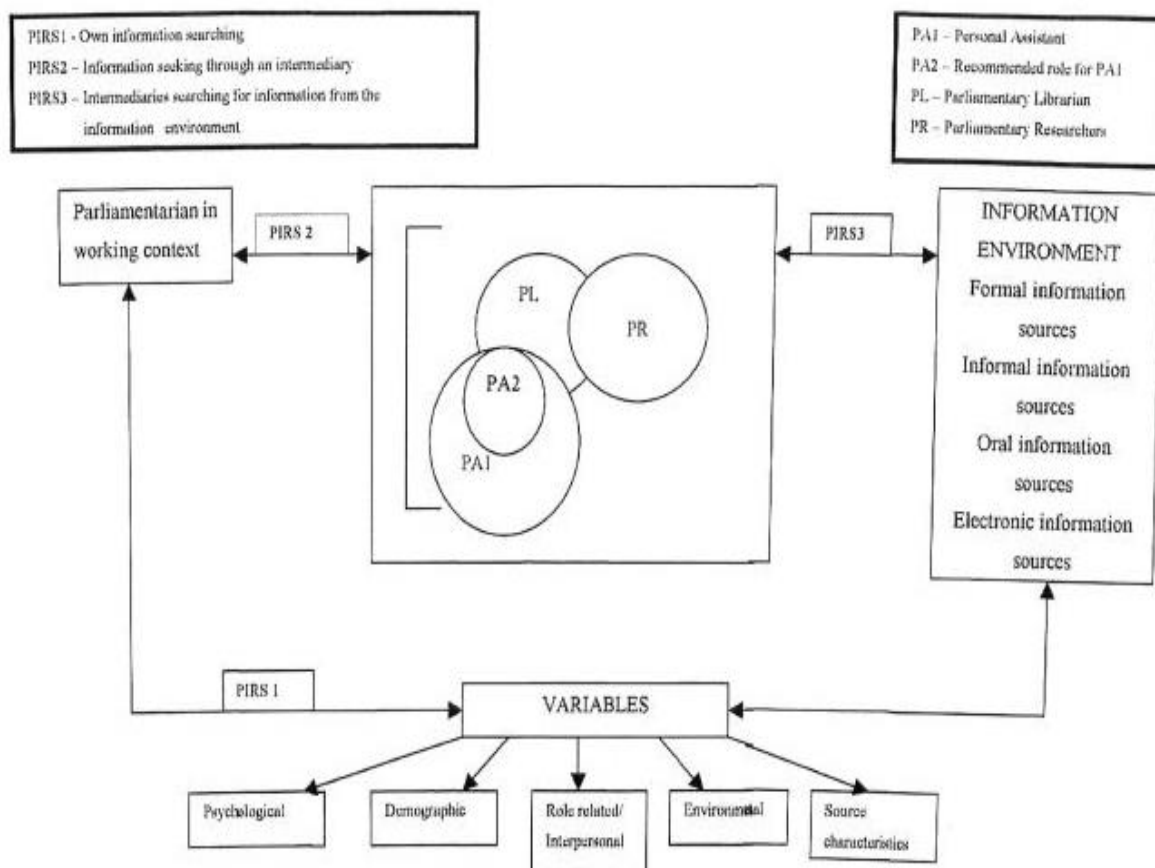


Figura 28 - Modelo de pesquisa de informação de Wilson, adaptado por Mostert & Ochola

Fonte: Mostert & Ochola, 2005, p. 148

Já Osman & Agyey (2014) utilizam o *Global Model of Information Behavior* de Wilson (1996) como quadro conceitual para compreender as necessidades, comportamento de pesquisa e uso da informação por parte dos parlamentares Ganenses, não sentindo necessidade de o adaptar ou representar graficamente na análise que fazem.

Quanto aos resultados obtidos de acordo com os objetivos já analisados, destacam-se duas grandes áreas, nomeadamente o Comportamento Informacional de parlamentares e os Serviços de Informação Parlamentar.

No primeiro caso, são apresentados e discutidos dados relativos a fontes, mediação e uso da informação e no segundo, assinalados graus de satisfação ou insatisfação.

Em ambos os casos se referem propostas de utilização de estratégias de marketing para divulgação de produtos e serviços, bem como a necessidade de fazer formação de utilizadores.

Quanto aos serviços de informação parlamentar, são assinalados graus de (in)satisfação.

Nos estudos sobre o Comportamento Informacional de parlamentares é analisado o grau de literacia e formação académica dos mesmos, sendo feitas algumas comparações com estudos anteriores, sobretudo naqueles referentes ao continente africano. Os três estudos direcionados para as mulheres parlamentares apresentam dados comparativos face aos parlamentares masculinos.

De uma forma geral, os parlamentares indicam precisar e usar informação para o desempenho de funções no âmbito do processo legislativo, mas também para a realização de conferências ou deslocação aos seus distritos de origem, afirmando que essa informação é distinta e mais focado em termos regionais.

Quanto às fontes de informação, são indicadas fontes orais, informais, impressas (livros, jornais e revistas), audiovisuais (radio e televisão), digitais (uso da internet), bem como as atas da atividade parlamentar.

As fontes orais (assim indicadas por oposição às impressas) são referidas por Mostert (2005) apenas para estabelecer uma comparação com os resultados obtidos por Taphisa (2004), cujo estudo sobre parlamentares indígenas do Botswana apresentava um nível elevado de recurso a essas fontes, o que não é verificado no parlamento sul-africano.

Também as fontes informais são reconhecidas como importantes em 25% dos estudos, sendo aqui elencado quer o conhecimento prévio ou a troca de informação entre parlamentares e/ou membros do governo em registo oral ou impresso.

As atas da atividade parlamentar são inicialmente identificadas como pouco utilizadas (Alemna & Skouby, 2000), para, a partir da década de 2010, serem referidas como utilizadas na maioria dos casos, o que pode indicar uma maior disponibilização e acessibilidade dessa informação através da sua digitalização.

Se, nos dois primeiros estudos, os livros e os jornais são indicados como fontes muito utilizadas, essa tendência vai mudar com a expansão da internet, a digitalização massiva de conteúdos e o robustecimento dos websites parlamentares, em resposta a uma maior disponibilização da informação parlamentar.

Assim, a pesquisa em fontes digitais é maioritária a partir de 2003, pese embora alguns relatos de dificuldade de utilização das mesmas, tanto por carência de infraestruturas tecnológicas, como por falta de experiência de utilização, como referem os estudos relativos a parlamentares do sexo feminino no Paquistão e África do Sul. Da

mesma maneira, passa-se do livro para a publicação periódica e dos jornais para as rádios e televisões.

Quanto à forma de procurar informação, 65% dos estudos indicam claramente a necessidade de mediação de um ou dois intermediários, sejam eles o *staff* partidário, funcionários parlamentares ou funcionários dos serviços de informação parlamentares.

Os resultados referentes aos serviços de informação parlamentares revelam duas realidades diferentes:

- Existe um elevado grau de satisfação com os mesmos em 20% dos casos nos países mais desenvolvidos, nomeadamente Austrália, Estados Unidos, Japão, Noruega e Reino Unido, onde a função de investigação é muito valorizada e indicada como core nos serviços.

- Nos restantes casos, e para além de uma utilização razoável na Índia em 2002, todos os autores referem uma fraca utilização da biblioteca, com elevado número de parlamentares a indicar o desconhecimento dos serviços.

Este dado é explicado por diversos motivos como: horários incompatíveis com a atividade parlamentar, espaço pequeno e/ou pouco atrativo para estudo, poucos profissionais, coleções pequenas e desatualizadas, não existência de catálogo informatizado e, por último, não possuírem acesso à internet. São estes estudos que recomendam a formação de utilizadores em 75% dos casos e o desenvolvimento de estratégias de marketing como forma de dar a conhecer os seus produtos e serviços (37%).

4.2 – A *Praxis* nos serviços de informação parlamentares

Quanto à pesquisa sobre a *praxis* destes estudos nos serviços, feita através da análise de pedidos na rede ECPRD, foram identificados 5 pedidos de informação sobre a matéria em apreço:

- *ECPRD Request 303 – Parliamentary libraries and research services; meeting users' changing needs* (2004), da responsabilidade do Parlamento inglês;

- *ECPRD Request 1315 - Customer satisfaction surveys* (2009), da responsabilidade do Parlamento finlandês;

- *ECPRD Request 1848 – Activity and Expenditure Review of Parliamentary Library and Research Services* (2011) da responsabilidade do Parlamento Canadiano;

- *ECPRD Request 3140 - Legal Research Services for Parliaments* (2016), da responsabilidade do Parlamento norte-americano¹⁵⁹;

- *ECPRD Request 3476 – User satisfaction survey* (2017), da responsabilidade do Parlamento húngaro, com o objetivo de verificar se os serviços de investigação parlamentares realizam estudos de satisfação das necessidades de informação, deixando de fora as bibliotecas parlamentares.

Verifica-se assim a existência de dois estudos dedicados à realização de questionários na sua totalidade (1315 e 3476), e três estudos em que o assunto é abordado em parte do questionário ou de forma subsidiária e cujos dados considerámos pertinentes analisar no âmbito desta investigação.

O pedido 1315, de 2009, teve como objetivo averiguar a existência de questionários dirigidos a parlamentares relativos à satisfação com os serviços e produtos colocados à disposição pela administração do parlamento. O pedido foi dirigido a apenas 5 países, tendo obtido resposta de 4 países nórdicos.

Da análise das respostas, podemos constatar que são feitos questionários gerais regulares num dos países, e, sem regularidade, em dois países, sendo realizados inquéritos parciais por departamento de forma regular no quarto. Todos os países têm como objetivo geral dos inquéritos a recolha de informação e o desenvolvimento ou melhoramento de produtos e serviços.

O pedido 1848, de 2011, com um objetivo geral de análise das bibliotecas e serviços de investigação parlamentares em termos orçamentais, de recursos humanos e organização interna, contém duas perguntas (12^a e 13^a) de interesse para a nossa investigação, a 12^a relativa à medição de performance do serviço e a 13^a sobre metas dos serviços.

Da análise das 30 respostas, relativas a 29 países¹⁶⁰ e Parlamento Europeu, e como é referido no sumário final, podemos constatar que, à pergunta 12^a vários respondentes

¹⁵⁹ Este estudo tem a II Parte dedicada a *Customer Usage & Satisfaction*, dirigido apenas a 14 países, alguns dos quais não membros da rede ECPRD. Os países membros do ECPRD são: Albânia, Finlândia, Holanda, Hungria, Suécia, Reino Unido e ainda Parlamento Europeu. Os países não membros da rede ECPRD são: Argentina, Austrália, Canadá, Chile, Coreia do Sul, Japão e Nova Zelândia, não existindo resposta destes Parlamentos no arquivo de pedidos da rede ECPRD. Não tendo sido apresentado um sumário final, podemos apenas analisar as respostas obtidas dos países pertencentes à rede ECPRD.

¹⁶⁰ Austrália, Canadá, Croácia, Dinamarca, Estónia, Parlamento Europeu, Geórgia, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Lituânia, Holanda, Noruega, Ontário, Portugal, Província do Québec, Roménia, Espanha, Reino Unido. Refira-se ainda que Itália, Polónia e Reino Unido enviaram resposta das duas câmaras.

indicaram que usam vários mecanismos de pesquisa e sistemas eletrônicos para obter estimativas de desempenho.

Os dados analisados são: o número de solicitações concluídas; número de relatórios escritos; número de publicações registradas; número de itens adicionados à coleção; número de empréstimos; número de acessos ou visualizações de recursos eletrônicos; e o tempo gasto pela equipa na prestação de serviços.

Na Irlanda são pesquisadas as citações de material do serviço de informação que os parlamentares fazem e ainda utilizada uma combinação de pesquisas, avaliações por pares, reuniões de gestão de desempenho e comparações com as duas câmaras.

No que se refere à Hungria, o serviço colige e analisa tanto os feedbacks de e-mails como intervenções em sessões de plenárias ou de reuniões de comissões.

Também a Grécia recolhe o número de comentários sobre a Biblioteca na imprensa, livros impressos sobre as suas obras / documentos. Também compila referências feitas sobre a participação da Biblioteca em conferências, seminários, palestras, exposições, etc.

A Estónia, Islândia e Suécia referem ter em consideração o feedback informal dos clientes. Na Roménia, a Câmara dos Deputados solicita feedback e propostas de aquisições através da Intranet.

Semelhante à situação no Canadá, vários respondentes desenvolvem estudos sobre impacto, eficácia e satisfação do cliente (Austrália, Dinamarca; Estónia; Parlamento Europeu, Finlândia, Hungria, Irlanda; Letónia, Lituânia, Holanda, Noruega, Roménia, Suécia, Reino Unido).

A Biblioteca do Parlamento Europeu realiza o inquérito *LibQual* em determinados anos, funcionando o seu site na Intranet em formato de blog com possibilidade de comentar cada item.

No que se refere ao estabelecimento de metas do serviço (pergunta 13^a), a maioria dos respondentes não desenvolveram ainda metas para analisar o desempenho e avaliar a eficácia dos serviços que prestam. No entanto, três parlamentos destacam-se (Austrália, Irlanda, Reino Unido) no estabelecimento de indicadores e metas de desempenho específicos, nomeadamente, prazos para resposta a solicitações, preparação atempada de documentos que facilitem a função legislativa, produção regular de publicações durante as sessões do Parlamento; preparar material sobre debates importantes antes dos mesmos se realizarem, etc. As metas a atingir, são, num dos casos, que esses indicadores de desempenho sejam alcançados numa determinada percentagem (variando de 90% a 97%).

Como é referido no sumário final, a Biblioteca do parlamento australiano destaca-se e é provavelmente a mais avançada no uso de indicadores e metas de desempenho, deste conjunto analisado. Esses indicadores de desempenho e metas são apresentados em documentos internos e apresentados à *Joint Standing Committee on the Parliamentary Library*. O desempenho é avaliado tanto para o serviço de investigação como para a biblioteca e inclui, por exemplo, a percentagem de parlamentares que usam o serviço, o número de solicitações individuais, o número de documentos de distribuição geral produzidos, o número de itens adicionados às bases de dados e o uso das coleções. As metas para cada indicador de desempenho são então definidas como uma percentagem ou um número fixo. O parlamento calcula ainda o custo médio dos seus serviços.

Da análise dos dois questionários lançados em 2004 e 2017, estes exclusivamente dedicados à realização de estudos de satisfação, podemos sistematizar a seguinte informação:

Em 2004, das 42 respostas obtidas relativas a 35 países¹⁶¹ e Parlamento Europeu, trinta e duas mencionavam ter feito uma avaliação das necessidades dos seus utilizadores durante os últimos cinco anos, como se pode ver no gráfico 11.

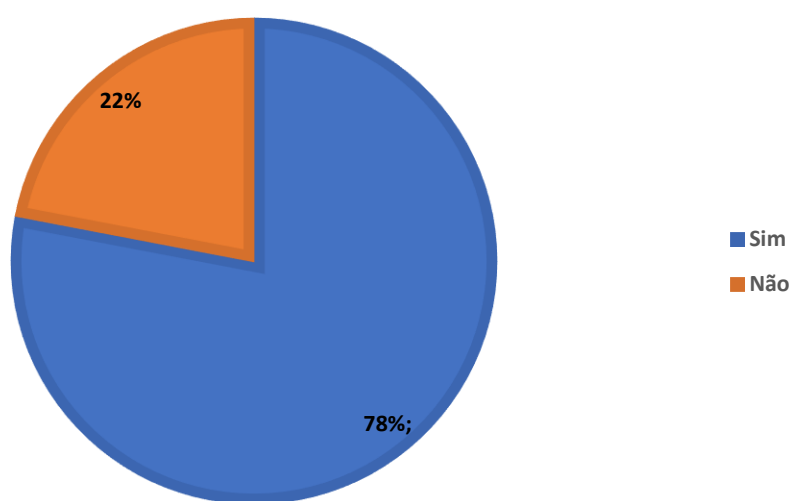


Gráfico 11 - Serviços de Informação Parlamentar que desenvolvem estudos em função das necessidades informativas dos parlamentares

Fonte: Elaboração própria

¹⁶¹ Albânia, Alemanha, Arménia, Áustria, Bélgica, Bosnia-Herzgovina, Bulgária, Canadá, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Estados Unidos da América, Estónia, Finlândia, França, Geórgia, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia do Norte, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, Roménia, Rússia, Suécia e Suíça. Refira-se ainda que a Alemanha, Bélgica, Espanha, Polónia, Reino Unido e Roménia enviaram resposta das duas câmaras.

Apesar disso, a maioria das avaliações foi feita pontualmente (17 casos), ou em produtos e serviços específicos (quatro casos). As avaliações periódicas são feitas em 12 parlamentos: seis fazem-nos por cada legislatura (normalmente no início dos trabalhos parlamentares), e seis afirmam fazê-la anualmente, como se mostra no gráfico 12,

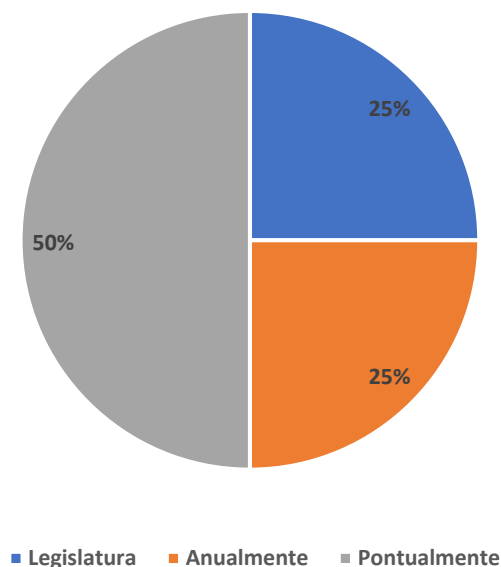


Gráfico 12 - Quando se questionam os parlamentares, 2004

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao método para avaliação das necessidades de informação parlamentares, destacam-se as entrevistas pessoais ou via telefone, para uma amostra da população, seguido da existência de um endereço de e-mail para envio de comentários sobre os serviços, que parece ser usado de forma contínua.

As entrevistas pessoais ou por telefone são usadas de diferentes maneiras nos parlamentos. Assim, alguns usam-no de forma contínua, enquanto outros o fazem de forma menos regular (uma vez nos últimos cinco anos), caso da Islândia e Estados Unidos da América. Essa opção é ainda utilizada para fins específicos, como por exemplo, ouvir a opinião dos parlamentares sobre novos produtos disponibilizados.

Apesar disso, alguns parlamentos relatam o problema da falta de tempo dos parlamentares para a realização das entrevistas.

As conversas informais com os utilizadores também foram vistas como úteis na identificação de necessidades específicas.

Já o método menos utilizado é o uso de questionários por e-mail também para uma amostra de parlamentares, afirmando os serviços que o usam esporadicamente, ou uma

vez por legislatura. Não obstante, o recurso a formulários de feedback online, recolha de informações nos balcões de atendimento e questionários impressos em produtos específicos são métodos usados nestas instituições. Alguns parlamentos referem, contudo, algum cansaço na resposta a esses formulários, quando usados de forma contínua através dos anos.

Os países que não utilizaram nenhum método específico para avaliar as necessidades dos seus utilizadores indicam a existência de inquéritos gerais realizados pelo departamento de administração do seu Parlamento (já identificados, de resto, no pedido 1315) para obter uma indicação das áreas em que podem melhorar os seus serviços e produtos.

Quanto ao entendimento sobre o melhor método a utilizar, os serviços manifestam a sua preferência pelo contacto pessoal (66%).

Alguns parlamentos consideram útil a troca de experiências com outros serviços de informação parlamentar no sentido de aperfeiçoar e até desenvolver novos métodos.

Outra das questões que a avaliação das necessidades de informação levanta é o das taxas de resposta, sendo de número muito variável, mas com tendência a fixar-se nos menos de 40%, apesar de casos mais positivos, como os de 67% de taxa de resposta a um dos seus questionários referidos pelo parlamento britânico.

A agilização de questionários também foi considerada um fator de sucesso, nomeadamente questionários com poucas perguntas e uma lista pré-definida de respostas a obter 45% de respostas no Canadá.

Apesar disso, a maior parte dos serviços de informação não possuem nas suas estruturas alguém vocacionado para as relações com os parlamentares, equacionando alguns a nomeação de um membro específico para o efeito (Canadá, Reino Unido e Parlamento Europeu). Exemplos de criação de linhas diretas ou utilização de uma caixa de sugestões à entrada dos serviços foram apontados como forma de obter feedback sobre seus serviços.

Os serviços de informação indicam possuir maioritariamente algum tipo de método para medir o seu desempenho como Biblioteca / Serviço de investigação, sobretudo dados estatísticos de utilização que são apresentados em relatórios de atividade anuais ou trimestrais. Estes dados podem ainda ser utilizados como forma de avaliação de desempenho, embora não de forma exclusiva.

O tipo de dados recolhidos e analisados parece ser similar em vários parlamentos, nomeadamente, estatísticas de despesas, número de consultas e pedidos de informação,

logs das pesquisas e downloads nas páginas dos serviços de informação, livros emprestados, novas entradas no catálogo, etc.

Alguns parlamentos encontram-se a estudar uma forma de melhorar a qualidade e o valor das métricas que usam para avaliar seu desempenho.

Em 2017, sendo o questionário só destinado aos serviços de investigação, houve 25 respostas de 20 países¹⁶² e Parlamento Europeu. Verifica-se aqui uma menor adesão ao questionário (menos de metade das respostas de 2004), o que se poderá ficar a dever a não incluir as bibliotecas parlamentares, como se pode verificar no gráfico 13.

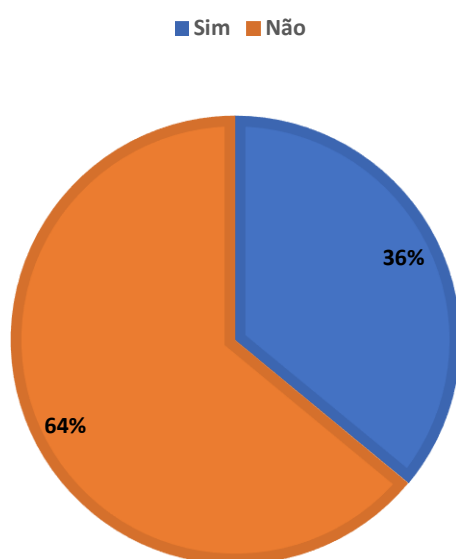


Gráfico 13 - Serviços de informação que desenvolveram estudos sobre necessidades de informação nos últimos 5 anos - 2017

Fonte: Elaboração própria

Para além disso, em termos de avaliação de necessidades de informação, mais de metade dos serviços de informação declarou não ter feito qualquer avaliação nos últimos cinco anos, numa tendência divergente dos resultados de 2004.

¹⁶² Alemanha, Áustria, Bélgica, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Israel, Itália, Letónia, Lituânia, Polónia, Reino Unido e Suécia. Em quatro países houve resposta das duas câmaras: Alemanha, Áustria, Itália e Polónia.

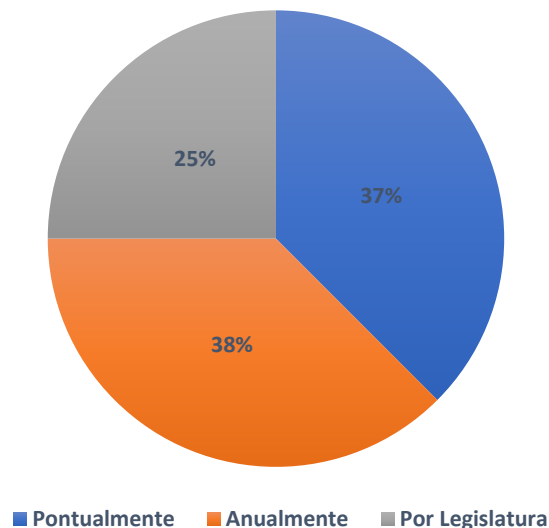


Gráfico 14 - Quando questionam os parlamentares, 2017

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao método utilizado, surge aqui o questionário como principal indicador, com taxas variáveis de resposta situadas entre os 8,5% e 30%. Também aqui a maioria dos parlamentos refere a necessidade de questionários pequenos, a falta de tempo de parlamentares, e a necessidade de aferir o relacionamento com os parlamentares de forma contínua. Alguns parlamentos indicam a existência de reuniões anuais entre a direção do serviço de investigação e representantes dos grupos parlamentares como forma de antecipar necessidades de produtos ou serviços, aferir da satisfação e percepção dos parlamentares para com o serviço.

A análise dos estudos revelou-se fundamental para:

- a) Verificar que os serviços de informação parlamentares iniciaram uma reflexão *inter pares* nas décadas de 80/90 do século XX sobre a necessidade de fazer estudos de utilizadores, reconhecendo-a como fundamental para o desenvolvimento dos serviços, o que levou ao aparecimento de apresentações sobre o assunto nos Congressos da IFLA e seminários do ECPRD, acompanhando assim a evolução deste tipo de estudos no âmbito da Ciência da Informação;
- b) Compreender que esses estudos são encarados como devendo ser obrigatórios e realizados de forma periódica para a boa sustentação dos serviços e produtos disponibilizados e a oferecer aos parlamentares (Gardner, 2000, Verrier, 2000). Gardner, ao estabelecer a distinção entre

- estudo (*assessment*) de necessidades e avaliação (*evaluation*) da satisfação, advoga mesmo a realização simultânea de ambos (2000);
- c) Compreender a metodologia usada, que varia entre as metodologias quantitativas, qualitativas ou mistas – o Parlamento australiano, por exemplo, considera que a análise quantitativa é insuficiente e redutora, passando a fazer uma avaliação qualitativa a partir de 1996 (Verrier, 2000),
 - d) Fazer uma análise das diferentes técnicas de recolha de dados, que Tanfield (1995) explora detalhadamente e, de uma forma geral, referindo que os estudos não se devem ficar apenas pela utilização de uma única técnica;
 - e) Identificar parlamentos com fortes e longas tradições de avaliação periódicas de serviços (Austrália, Canadá, Estados Unidos da América e Reino Unido).
 - f) De uma forma geral, a informação relativa à prática destes inquéritos indica-os como predominantemente desenvolvidos pelos serviços, registando-se apenas um caso em que a avaliação foi desenvolvida por uma empresa em regime de *outsourcing* e os seus resultados não são, regra geral, publicados ou apresentados publicamente, tendo apenas uma utilização interna. Assim, importa ter em conta que, apesar de não haver muitas publicações – académicas ou não – alguns serviços de informação parlamentar fazem avaliações periódicas às necessidades de informação e/ou satisfação com os serviços de informação. Apesar de nem sempre publicarem ou divulgarem estas análises, alguns parlamentos dão a conhecer informação sobre os mesmos nos respetivos relatórios de atividades publicados *on line* ou disponibilizam essas análises (caso da Austrália);
 - g) A análise dos pedidos do ECPRD permitiu-nos constatar a existência de uma *praxis* parlamentar de avaliação da satisfação com os produtos e serviços das unidades de informação, estabelecida de forma periódica, apesar de muito variada em termos de periodicidade, metodologia e objetivos;
 - h) Em termos de metodologias, também aqui se seguiu a evolução deste tipo de estudos, iniciando-se com uma análise predominantemente

quantitativa, para passar à análise qualitativa e, por último, às metodologias mistas para uma compreensão global do fenómeno;

- i) A análise da avaliação da satisfação com a qualidade dos serviços encontra-se, nalguns parlamentos, diretamente relacionada com a missão do serviço e a avaliação do desempenho, sendo estabelecidos indicadores de performance. Num caso (o australiano) é ainda indicada a realização de estudos sobre o valor económico do serviço.

PARTE 2 – ESTUDO EMPÍRICO

Capítulo 5 – Metodologia

A revisão da literatura, que enquadró conceitos teóricos e permitiu identificar e analisar vários estudos relativos ao papel mediador que os serviços de informação parlamentares têm na satisfação das necessidades de informação de parlamentares, foi determinante para a realização desta investigação, que se pretende realizar pela primeira vez em Portugal. Torna-se agora necessário definir a metodologia / métodos a utilizar, definindo o caminho a seguir no estudo empírico que se pretende realizar, bem como as respetivas técnicas de recolha de dados.

No panorama de quase ausência de produção científica sobre os serviços de informação parlamentares portugueses¹⁶³, a necessidade deste estudo afigura-se fundamental para a sua avaliação, uma vez que é transversal aos três serviços de informação mais comumente existentes nos parlamentos e que pretende averiguar em que medida estes servem as necessidades de informação dos deputados que a eles recorrem para o seu trabalho parlamentar.

Na ausência de problematização do tema, a opção pelo parlamento nacional – Assembleia da República – pareceu-nos lógica, tanto mais porque é nele que podemos estabelecer comparações com os outros parlamentos europeus ocidentais, tanto relativamente à criação de serviços de informação, como à evolução e caracterização dos mesmos. De igual forma, o desempenho de funções no parlamento, permitiu analisar de forma diacrónica a evolução destes serviços, contribuindo para a perceção do tema.

O entendimento do papel mediador que os serviços de informação desempenham entre os conteúdos e os utilizadores, devidamente problematizado na revisão da literatura, necessita da sua validação no estudo empírico, de maneira a verificar de que forma se assume como um fator estratégico de sucesso destes serviços.

Engloba-se, de resto, e de uma forma geral, na “passagem de uma lógica de gestão dos meios, para uma lógica de avaliação dos resultados” (Marques, 2012, p. 383), acompanhando a visão dos serviços centrados no utilizador que servem, devidamente problematizada na revisão da literatura.

¹⁶³ Não foi encontrado nenhum estudo relativamente aos parlamentos regionais dos Açores e da Madeira. Quanto ao parlamento nacional, existem duas teses sobre temas específicos: a de Rosalina Alves com o título “Pergunte ao bibliotecário: projecto de implementação de um Serviço de Referência Digital na Biblioteca da Assembleia da República”, de 2010 e a de Marina Figueiredo, de 2013, intitulada “Avaliação e seleção nos arquivos fotográficos digitais: o caso do Arquivo Histórico Parlamentar”.

Considerando que o comportamento informacional - cuja análise e evolução teórica, nomeadamente por parte de parlamentares, foi também equacionado - é determinante para a compreensão por parte dos serviços de informação das estratégias a seguir em termos de serviços e produtos, também aqui se impunha a auscultação dos deputados à Assembleia da República.

Importava agora decidir como identificar a forma como os serviços de informação parlamentar concebem esse papel e, simultaneamente, verificar como essa mediação é percecionada por parte dos parlamentares.

Assim, neste capítulo identificam-se os objetivos e metodologia seguidos, apresentando o desenho da investigação, assim como a caracterização e justificação do paradigma e métodos escolhidos. Por fim, apresentam-se as técnicas de recolha de dados utilizadas: a análise documental, o inquérito por questionário e o inquérito por entrevista. Justifica-se ainda a materialização do estudo empírico através do uso de métodos mistos no estudo de caso sobre o Parlamento português.

5.1 – Objetivos da investigação

O objetivo geral da investigação consiste em compreender o papel de mediação que os serviços de informação da Assembleia da República Portuguesa desempenham no apoio aos parlamentares, reconhecendo que a informação é essencial para a tomada de decisão.

Para isto é necessário compreender os dois lados da equação: por um lado, os deputados da XIII Legislatura (2015-2019) e o seu comportamento informacional e, por outro, a forma como os serviços de informação parlamentares interagem com esses parlamentares.

Para tal, e após a análise de vários estudos desenvolvidos noutros países, destacando aqueles efetuados na África do Sul, Austrália, Estados Unidos da América, Índia e Reino Unido, pretendemos, especificamente:

- Analisar a mediação como conceito operativo da ciência da informação e problematizar a sua compreensão nos serviços de informação;
- Identificar e caracterizar os serviços de informação parlamentares responsáveis pela mediação da informação, com especial destaque para os existentes no estudo de caso;
- Identificar e caracterizar o perfil dos parlamentares da XIII Legislatura (2015-2019) e o seu comportamento informacional;

- Caracterizar os canais de informação utilizados para aceder, tratar e difundir a informação nos serviços de informação parlamentares, analisando a influência do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) no processo de mediação informacional;
- Averiguar o grau de satisfação dos deputados com os serviços de informação parlamentares.

5.2 – Desenho da investigação

Estes objetivos constituem os diferentes tópicos de investigação presentes no desenho da investigação que traçámos e que aqui se apresenta:

Sendo o desenho da investigação um instrumento criado pelo investigador tendo em vista delinear o caminho a percorrer / percorrido, onde constam os principais componentes da investigação, nomeadamente o enquadramento teórico que irá sustentar o estudo empírico (Fortin, 2009), mas entendendo o respetivo processo como um fluxo, suscetível de avanços e recuos, próprios de qualquer procedimento científico, o desenho constante na figura 29 que nos acompanhou nesta investigação foi sendo objeto de constante confrontação.

Não pretendíamos assim delinear um desenho fixo, mais consentâneo com uma investigação de carácter quantitativo, mas sim dotá-lo da flexibilidade necessária para todos os ajustes que se fossem fazendo sentir ao longo deste processo inquisitivo.

E de facto, à medida que a investigação se debruçou sobre o paradigma, metodologia, métodos e técnicas de recolha de dados a adotar no estudo empírico, cedo compreendemos a necessidade de rever algumas estratégias de investigação e adotar métodos mistos para o nosso estudo de caso.

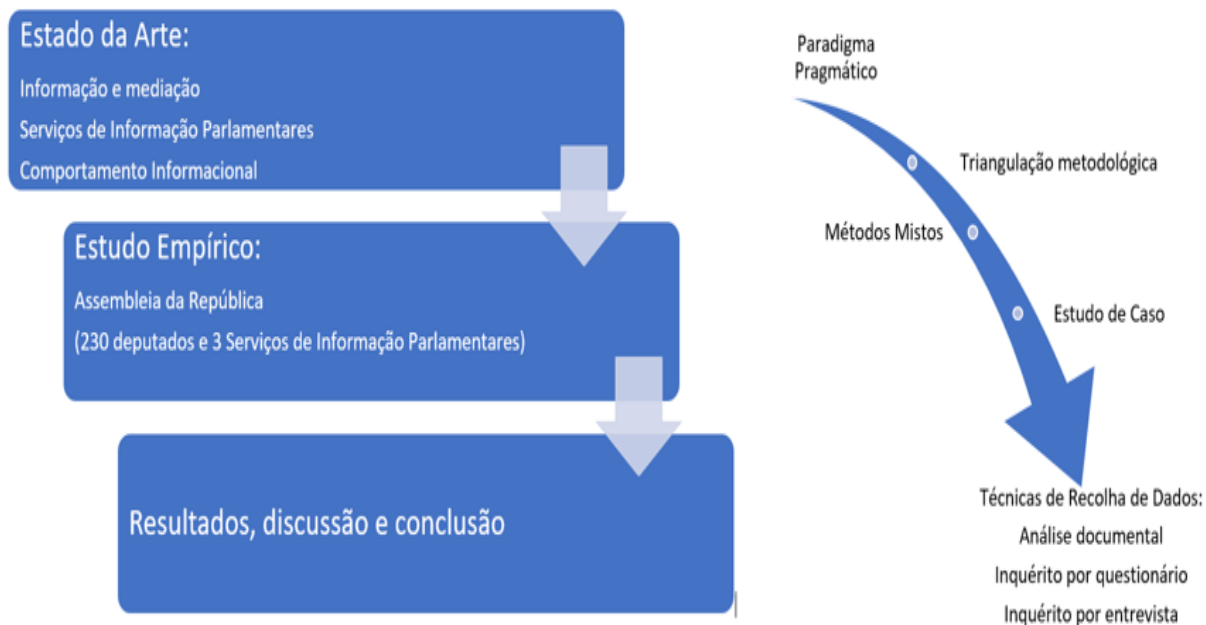


Figura 29 - Desenho da investigação

Fonte: Elaboração própria

O passo seguinte foi identificar o desenho de investigação que se coadunasse com essa intenção e aplicá-lo, definindo desde o início os seus principais componentes: enquadramento concetual, estudo empírico e resultados e discussão, cujo enquadramento metodológico seguiu o da identificação do paradigma, metodologia, métodos e técnicas de recolha de dados da investigação.

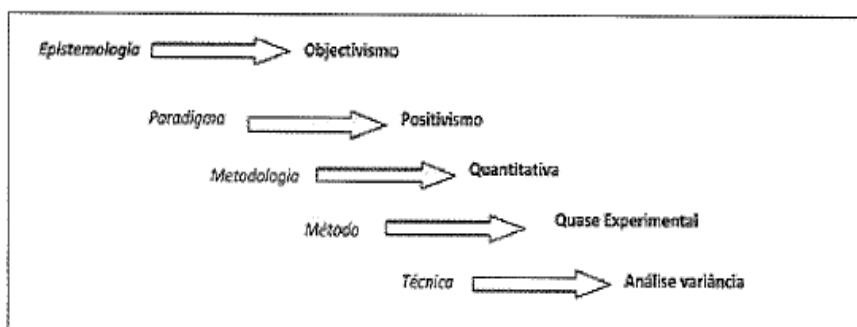


Figura 30 - Do paradigma aos métodos e técnicas

Fonte: Coutinho, 2015, p. 26

Apesar da confusão terminológica entre metodologia, métodos e até técnicas, entendemos necessária a sua identificação nesta investigação, no sentido que lhe dá

Coutinho e cuja hierarquização se pode ver na figura 30: o paradigma orienta epistemologicamente a metodologia, a qual analisa, contextualiza e descreve os métodos, e estes enquadram a *práxis* da investigação, caracterizando as técnicas (2015, p. 25).

Também na análise dos dados, e acompanhando as tipologias identificadas por Creswell e Clark (2018), bem como a evolução teórica das mesmas, concentradas em três tipologias matriciais - convergente, sequencial explicativo e sequencial exploratório—optámos pela análise convergente, que nos permitiu a utilização de dados quantitativos e qualitativos, bem como uma análise comparativa dos resultados. Pretendíamos desta forma obter um conhecimento mais abrangente do nosso objeto de estudo.

O desenho apresenta assim três grandes blocos: construção do quadro concetual do tema, estudo empírico e resultados, discussão e conclusão da investigação.

Estes três blocos fundamentais são enquadrados pelo paradigma, metodologia e métodos sob cuja alçada foi desenvolvida a investigação e identificadas as técnicas de recolha e análise de dados.

5.3 – Pesquisa Bibliográfica

A primeira parte da nossa investigação consistiu numa revisão da literatura com o objetivo de conhecer, problematizar e analisar a literatura científica relativa aos temas dos serviços de informação parlamentares, a mediação de informação e estudos de utilizadores no âmbito da ciência da informação e suas inter-relações.

Como refere Pickard, o objetivo deste exercício foi o de clarificar os nossos objetivos, tomar conhecimento aprofundado dos temas em questão, formar o nosso próprio quadro teórico e contribuir para o nosso desenho da investigação (2013, p. 25).

Assumida como fundamental para a elaboração do nosso próprio estudo empírico, a sua realização fez-se de forma faseada, já que, muito embora os temas se interrelacionem entre si, as fontes de informação relativas aos serviços de informação parlamentares e necessidades de informação e comportamento informacional de parlamentares divergiu daquelas usadas para o mapeamento da mediação e estudos de utilizadores de uma forma geral.

O entendimento dos serviços de informação parlamentares como fundamentais para o desempenho de funções naquelas instituições e a necessidade de conhecer os seus destinatários primordiais, aí incluindo as expetativas, comportamento informacional e

satisfação com os referidos serviços foi assim devidamente analisado sem que se estabelecesse uma grelha geográfica à partida.

Numa altura em que o acesso à informação se encontra descentralizado e acessível sem aparente mediação por parte dos serviços de informação, procuraram-se estudos que problematisassem o facto, aferindo da validade dessa premissa.

Validando o tema no âmbito da Ciência da Informação, área onde se desenvolve esta investigação, relacionaram-se os serviços de informação com o conceito de mediação da informação, verificando quando, como e onde é efetuada, bem como a evolução dos chamados estudos de utilizadores para a aferição do conhecimento por parte dos serviços dos seus destinatários finais tendo em vista a melhoria do serviço e produtos colocados à sua disposição.

Tratando-se de um estudo de natureza exploratória, optou-se pela análise dos serviços de informação parlamentares no seu todo, isto é, englobando arquivos, bibliotecas e centros de documentação ou serviços de investigação.

A pesquisa da informação decorreu de janeiro a junho de 2017, sendo realizada em quatro fases.

Assim, e numa primeira fase, concentrando-se no reconhecimento das obras de referência (enciclopédias e dicionários) na área da Ciência da Informação em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido, Brasil e América do Norte¹⁶⁴. Numa investigação em que seriam equacionados conceitos operacionais em ciência da informação, considerou-se que o seu cotejo seria elucidativo e ilustrativo da forma como esses países percecionavam os temas que nos propusemos estudar.

A recolha de informação foi feita através das bases de dados da Porbase, Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal, para a realidade portuguesa e brasileira, e ainda o próprio *Google Scholar*.

Após o estabelecimento de um *corpus* de enciclopédias e dicionários a que nos pudéssemos reportar ao longo da análise dos temas de mediação e estudos de utilizadores, fizemos nova pesquisa para a contextualização dos serviços de informação parlamentares (segunda fase), sendo rapidamente percebido que teriam de ser outras as fontes de informação.

¹⁶⁴ A delimitação geográfica prende-se com o reconhecimento da influência no nosso país, de teorias, conceitos e análises desses países.

Para o efeito, e dada a lacuna na produção científica sobre estes serviços, recorreremos aos trabalhos de sistematização de três instituições internacionais¹⁶⁵:

a *Section for Archives of Parliaments and Political Parties*¹⁶⁶, do Conselho Internacional de Arquivos, criada em 1992;

da *Section on Library and Research Services for Parliaments* (IFLAPARL) da IFLA, criada em 1976¹⁶⁷;

do *European Center for Parliamentary Research and Documentation* (ECPRD), criado em 1977¹⁶⁸, para além da consulta dos próprios websites dos vários parlamentos.

Foram ainda tidos em conta redes regionais como a *Parliamentary Libraries of Nordic Countries*¹⁶⁹, criada em 1922 e a *Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific* (APLAP), criada em 1990, entre outras.

Estas redes de informação foram essenciais para a recolha de informação sobre a origem, desenvolvimento e funções dos serviços de informação parlamentares, que sistematizamos no 1º capítulo.

De forma a termos uma visão integradora sobre os estudos de utilizadores nos serviços de informação parlamentares (terceira fase) foram desenvolvidas duas pesquisas:

- a) A primeira, de carácter documental, visou identificar, recolher e analisar os estudos desenvolvidos no seio da academia e instituições parlamentares, relativos à temática em apreço, beneficiando ainda da pesquisa na secção

¹⁶⁵ Não foi aqui incluída a extensa informação disponibilizada pelo Grupo Espanhol da Secção de Arquivos de parlamentos e partidos políticos do Conselho Internacional de Arquivos, por se tratar de informação relativa aos diversos parlamentos das comunidades autónomas espanholas, nível de arquivos parlamentares que não incluímos no nosso objeto de estudo.

¹⁶⁶ Com um primeiro encontro em 1993, em Itália, dedicado à memória parlamentar, entre a teoria e a prática dos arquivos históricos na Europa, cujas atas serão publicadas no ano seguinte, a Secção reuniu periodicamente entre essa data e 2019.

¹⁶⁷ Responsável pela publicação do *World Directory of National Parliamentary Libraries*, em 1985 e 1987, e do *World Directory of Parliamentary Libraries of Federated States and Autonomous Territories*, em 1992/1993 (Kohl, 1993), identificando os parlamentos e suas bibliotecas a nível mundial e estabelecendo uma ficha normalizada de informação, que, com algumas alterações, será replicada nas outras publicações relativas ao mesmo assunto.

¹⁶⁸ O ECPRD publicou o *Parliamentary Libraries and Information Services: a directory of the member legislature of the European Communities and the Council of Europe* (Englefield, 1990), limitado a países europeus, mas alargando a recolha aos arquivos e serviços de informação/investigação parlamentares. Dietrich-Schulz (2008), atualiza essa informação, alargando ainda o seu âmbito geográfico, em *Parliamentary Library, Research and Archive Services of Europe : description of the Parliamentary Library, Research and Archive Services of Europe + Israel, the United States of America, Council of Europe, European Parliament and Assembly of the WEU*.

¹⁶⁹ Esta associação reúne com regularidade e também se tem dedicado à recolha e sistematização da informação relativas às suas bibliotecas (Committee of the Nordic Parliamentary Libraries, 2000).

Library and Research Services for Parliaments (IFLAPARL), da Internacional *Federations of Library Associations and Institutions* (IFLA), bem como as conferências da linha Bibliotecas, Serviços de Investigação e Arquivos Parlamentares do *European Centre for Parliamentary Research and Documentation* (ECPRD)¹⁷⁰;

- b) A segunda, visando conhecer e identificar a práxis dos serviços de informação parlamentares, beneficiou da possibilidade de acesso à rede (ECPRD),^d a qual o Parlamento português faz parte. Identificaram-se por esta via, pedidos de informação relativos àqueles serviços, em específico aqueles que focavam as necessidades de informação de parlamentares e a avaliação sobre a qualidade dos serviços, fazendo depois o necessário confronto com os estudos publicados.

No que respeita à pesquisa documental, foi efetuada, numa primeira fase, sem limitação cronológica, geográfica ou mesmo de tipo de parlamento, dado o caráter limitado do objeto de estudo – um parlamento nacional por país. Assim, foram tidos em conta estudos sobre parlamentos provinciais, estaduais e federais ou supranacionais, já que desempenham as mesmas funções, ainda que o âmbito de atuação seja maior ou menor do que parlamentos nacionais, consoante o caso.

A pesquisa dos estudos que compõem o corpus de análise apresentado no capítulo 4, fez-se com recurso às bases de dados *web of science* e *scopus*, a que se juntou a pesquisa no *google scholar*, tendo como resultado a identificação de 15 estudos.

Pesquisou-se nos campos título e palavras-chave as expressões “necessidades de informação”, “comportamento informacional” e “parlamentares”, em inglês, francês, espanhol e português.

¹⁷⁰ Trata-se de uma rede parlamentar europeia, criada em 1977, com o objetivo de partilhar recursos informativos. Organizada em quatro áreas de interesse, sendo uma delas a das Bibliotecas, Serviços de Investigação e Arquivos Parlamentares, desenvolve *workshops* e seminários sobre as matérias pertinentes a cada área de interesse.

Contudo, a principal atividade do ECPRD consiste no tratamento de pedidos de um parlamento para outros na rede de informação, que é utilizado para comparar as atividades legislativas e práticas parlamentares em diferentes países e em diferentes instituições. Esta comunidade de conhecimento parlamentar tornou-se uma ferramenta útil para a cooperação interparlamentar e o intercâmbio de informações. Contudo, e devido à sua natureza, os dados do ECPRD, nomeadamente os pedidos e respostas aos mesmos não se encontram disponibilizados em acesso aberto.

Verificada a escassez que se adivinhava, e, mais significativo ainda, a total ou parcial falta de resultados em língua francesa e espanhola, a completa ausência de informação relativa a parlamentos com forte tradição na área, como por exemplo os Estados Unidos da América e a Austrália, bem como a existência de uma limitação geográfica sobretudo a oriente, optou-se por percorrer a lista de pré-conferências da Secção IFLARPARL, as conferências da linha das Bibliotecas, Serviços de Investigação e Arquivos Parlamentares do ECPRD e ainda a Secção *Archives and Archivists of Parliaments and Political Parties* (ICA/SPP) do *International Council on Archives* (ICA).

Esta segunda análise devolveu mais resultados ainda que apenas nas áreas das bibliotecas e serviços de pesquisa parlamentares, já que na ICA/SPP, uma secção com pouco historial de realização de conferências e reduzida informação disponibilizada, o tema não tem reflexo.

Para além das reflexões generalizadas, a pesquisa permitiu adicionar à nossa lista de estudos de necessidades de informação de parlamentares várias apresentações e artigos de geografias variáveis, a que se juntou a análise detalhada de toda a bibliografia citada nos dois momentos, o que permitiu recuperar um maior número de estudos (num total de 29).

Um terceiro e último momento de pesquisa foi ainda realizado, desta feita diretamente em websites de serviços de informação de diversos parlamentos, nomeadamente da Austrália, Brasil, Canadá, Espanha, Estados Unidos da América, França, Nova Zelândia e Reino Unido. Nalguns casos esta pesquisa serviu para aferir da existência ou não de estudos, noutros para identificar relatórios completos de avaliação dos serviços. Demos assim por concluída a pesquisa, estabelecendo um *corpus* de 60 estudos realizados e/ou publicados entre 1970 e 2017 (ver anexo 1).

Obtivemos assim uma lista abrangente de estudos na matéria, que apresentamos em anexo 1, que nos levou à identificação de alguns estudos e autores mais destacados, o que nos permitiu recorrer às notificações do *google scholar*.

Quanto às pesquisas sobre mediação e estudos de utilizadores no âmbito da ciência da informação (fase 4) foram efetuadas nas bases de dados da *web of science*, *scopus*, Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal e *google scholar*.

As pesquisas resultaram na produção de listas bibliográficas temáticas que nos habilitaram a escrever os quatro primeiros capítulos da nossa investigação.

5.4 – Paradigma Pragmático

A Ciência da Informação, enquadrada nas Ciências Sociais e Humanas, pode basear-se em diferentes abordagens, modelos e paradigmas da investigação, sendo ainda devedora do contexto onde cada investigador se insere (Coutinho, 2015). De resto, a literatura científica sobre comportamento informacional já nos tinha elucidado sobre as diferentes perspectivas de análise metodológica do nosso objeto de estudo (Araújo, 2010; Calva González, 2009; Case & Given, 2016; Cunha et al., 2015; Ford, 2015; González Teruel, 2005; González Teruel & Barrios Cerrejón, 2012; Sanz Casado, 1994).

Entendendo por paradigma um esquema teórico sobre um assunto utilizado por uma comunidade de investigadores, que usam uma determinada metodologia para a sua investigação (Coutinho, 2015), a escolha do paradigma da investigação foi crucial para o desenho da mesma.

Apesar de haver uma variedade de designações, nem sempre coincidentes em número ou sequer designação¹⁷¹ (Coutinho, 2015), foram estudados os quatro paradigmas, *philosophical worldviews*, como refere Creswell (2014) ou *perspectives*, na aceção de Case e Given (2016), desenvolvidos e amplamente discutidos ao longo dos séculos XIX e XX, que poderiam traçar o caminho a seguir na nossa investigação.

Assim, entre os paradigmas positivista / pós positivista, construtivista, transformativo e pragmático identificados e sintetizados por Creswell na figura 31, e considerando os objetivos da nossa investigação, sabíamos que não queríamos uma investigação que se resumisse à utilização metodológica quantitativa ou qualitativa.

¹⁷¹ Dos autores estudados, Case e Given (2016) referem dois grandes paradigmas: objetivista e interpretativo, nos quais se alicerçam outros. Ford (2015) e Pickard (2013) referem três: positivista, interpretativo e pós positivista; Coutinho (2015) refere outros três: positivista ou quantitativo, qualitativo ou interpretativo e sociocrítico ou hermenêutico. Os restantes autores identificam quatro paradigmas, também aqui com designações diferenciadas: enquanto Mackenzie e Knipe (2006) se referem a positivista/pós positivista, construtivista/interpretativo, transformativo, Mertens (2010) e Creswell (2014) apresentam outras designações: pós positivista, construtivista, transformativo e pragmático.

| | |
|---|---|
| Postpositivism | Constructivism |
| <ul style="list-style-type: none"> • Determination • Reductionism • Empirical observation and measurement • Theory verification | <ul style="list-style-type: none"> • Understanding • Multiple participant meanings • Social and historical construction • Theory generation |
| Transformative | Pragmatism |
| <ul style="list-style-type: none"> • Political • Power and justice oriented • Collaborative • Change-oriented | <ul style="list-style-type: none"> • Consequences of actions • Problem-centered • Pluralistic • Real-world practice oriented |

Figura 31 - Quatro paradigmas

Fonte: (Creswell, 2014, p. 6)

A análise das características fundacionais de cada um dos paradigmas enunciados, conduziu-nos ao estudo pormenorizado do paradigma pragmático, o qual escolhemos para a nossa investigação.

O paradigma pragmático tem origem no pragmatismo clássico norte-americano¹⁷², baseado na filosofia de Peirce e James (Ormerod, 2006) e nos conceitos de experiência¹⁷³ e pesquisa¹⁷⁴ alicerçados por John Dewey, onde investigador e objeto de investigação se unem num processo de investigação, com uma confiança simultânea na crença e na ação (Morgan, 2014, p. 1048). No entanto, o pragmatismo tem tido alguma dificuldade em apresentar-se como um paradigma em si, dado o (reconhecido) ênfase na necessidade de ir para além de utilizações rígidas de métodos e técnicas e na sua praticidade ou “aquilo que funciona” (Ormerod, 2006 e Morgan, 2014).

Perante isto, Morgan advoga, contudo, que o pragmatismo, ao substituir a versão metafísica da filosofia de conhecimento sobre a natureza da realidade (ontologia, epistemologia e metodologia), por um foco na experiência como a contínua interação entre crenças e ações, e, portanto, formas de ações sociais, é, de facto, um novo paradigma de investigação (Morgan, 2014)¹⁷⁵.

Como processo de investigação foca-se assim na análise da solução de problemas como uma atividade humana, sustentado pelo processo lógico da abdução, por oposição

¹⁷² Desenvolvido por Charles Peirce (1839-1914), William James (1842-1910) e John Dewey (1859-1952).

¹⁷³ Onde as crenças e as ações se interligam.

¹⁷⁴ Vista como um processo de escolhas, através de perguntas e respostas, onde as questões “concern the likely outcomes of applying current beliefs to future actions” (Morgan, 2014, p. 1047).

¹⁷⁵ A utilização crescente do pragmatismo em novos processos de investigação em ciências sociais, nomeadamente em temas como justiça social (Morgan, 2014) e gestão pública (Shields, 2003), tem servido, na opinião dos autores, para legitimar esta visão.

à dedução e indução utilizadas na investigação quantitativa e qualitativa (Morgan, 2007)¹⁷⁶.

Este posicionamento e orientação para a prática, exigiu assim uma alteração na abordagem da metodologia, sendo muitas vezes considerado como o alicerce dos métodos mistos (Creswell, 2014; Morgan, 2014).

Apesar disso, e como referem Revez & Borges (2018), analisando a sua utilização no campo da Ciência da Informação, a investigação nesta área não aparenta conhecer o paradigma pragmático como fundamento metodológico, nem o reconhece como base para métodos mistos¹⁷⁷.

A escolha deste paradigma para nortear a investigação baseou-se assim na análise dos seus pressupostos teóricos e na reflexão sobre a vantagem metodológica que fomos aferindo ao longo da mesma.

Assim, a possibilidade de escolher diferentes abordagens metodológicas, técnicas de recolha e análise dos dados foi determinante nesta opção.

5.5 – Triangulação metodológica

Escolhido o paradigma, importava agora definir a metodologia, no sentido que Coutinho lhe atribui de “fundamento dos métodos”, contribuindo assim para a sua compreensão enquanto forma de produção de conhecimento científico (2015, p. 25).

As “guerras” entre a investigação quantitativa e qualitativa que se foram desenvolvendo ao longo do século XX¹⁷⁸, não só mantiveram em aberto a discussão sobre as vantagens e desvantagens de escolher uma ou outra abordagem, como viram surgir defensores das duas abordagens em simultâneo, dando lugar a investigações não “puristas”.

Com a informação recolhida no estado da arte tanto em estudos de comportamento informacional genéricos, como específicos em instituições parlamentares, sabíamos à partida que não nos interessava efetuar uma investigação “purista”, pelo que optámos por

¹⁷⁶ Indução e dedução vistas como ferramentas básicas da argumentação filosófica. Já a abdução é classificada como ferramenta mais avançada- (Baggini e Sfozl, 2010).

¹⁷⁷ Resultados obtidos da pesquisa na Web of Science e Scopus entre 2005 e 2018, tendo sido analisados 11 artigos.

¹⁷⁸ Seguimos aqui a periodização e caracterização das três “guerras” apresentadas por Denzin, a saber: a) entre o pós positivismo e o positivismo (1970-1990), b) entre os paradigmas pós positivistas, construtivista e teoria crítica (1990-2005) e c) entre metodologias baseadas em evidências (evidence-based), métodos mistos e escolas interpretativa e de teoria crítica (de 2005 aos nossos dias) (2010, p. 421).

uma investigação em que ambas as abordagens servissem de modelo para os métodos e técnicas de recolha e análise de dados a adotar.

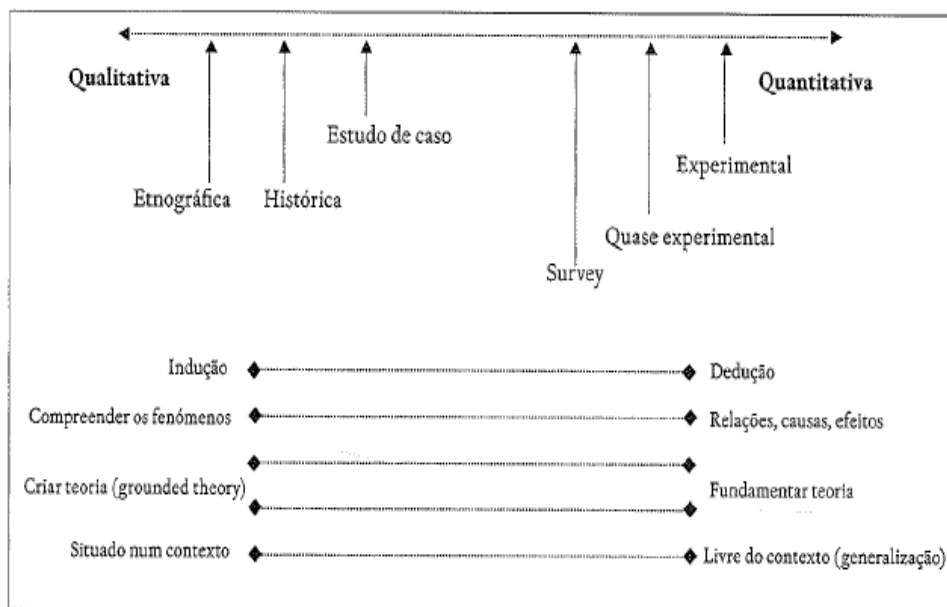


Figura 32 - Contínuo quantitativo-qualitativo em investigação educativa

Fonte: Coutinho, 2015, p. 38

Na figura 32 observamos a existência de uma complementaridade entre abordagens, numa tendência que Coutinho (2015) refere como crescente na investigação em Ciências Sociais e Humanas, e que convoca não só a triangulação metodológica (Duarte, 2009, Flick, 2004) ou integração metodológica (Coutinho, 2015, Duarte, 2009), mas também a utilização de métodos mistos.

Tratando-se de um conceito surgido no âmbito da investigação qualitativa, a triangulação, que Duarte considera ser o termo mais utilizado para a integração metodológica, reúne a investigação que combina vários métodos qualitativos entre si, e a articulação de métodos qualitativos e quantitativos, com o objetivo de validar resultados, deixando para trás uma tendência metodológica “purista” (2009, p. 3).

Apesar de o conceito de triangulação ter inicialmente sido utilizado com perspetivas diferentes, consoante se referia a triangulação de dados, de investigadores, de teorias e de metodologias (Duarte, 2009; Flick, 2004), tendo evoluído ao sabor das guerras paradigmáticas (Denzin, 2010), Coutinho destaca a importância da integração metodológica “em que é possível a complementaridade de métodos” (2015, p. 34), advogando a sua utilização em ciências sociais, já que estas exigem abordagens diversificadas.

A sustentação desta integração como validação da utilização de métodos mistos ditou a sua utilização nesta investigação.

5.6 – Métodos mistos

Considerada por Johnson e Onwuegbuzie (2004) como um terceiro movimento de investigação, a utilização de métodos mistos surge como a tentativa de legitimação de estudos empíricos realizados usando diferentes perspetivas que se interligam. Incluem assim a utilização de perspetivas quantitativas e qualitativas no desenho, recolha e análise de dados (Mertens, 2010, p. 293), num mesmo projeto de investigação, com o objetivo de, por meio da triangulação de dados de vários métodos, obter perspetivas alternativas.

| TABLE 1.1 ■ Authors and the Focus or Orientation of Their Definition of Mixed Methods | |
|---|--|
| Author(s) and Year | Focus of the Definition |
| Greene, Caracelli, and Graham (1989) | Methods |
| Tashakkori and Teddlie (1998; 2003a) | Methodology (the process of research) |
| Johnson, Onwuegbuzie, and Turner (2007) | Viewpoints (philosophy), methods, and research purpose |
| Tashakkori & Creswell (2007b) | Methodology and methods |
| Greene (2007) | Multiple ways of seeing, hearing, and making sense of the social world |
| Creswell and Plano Clark (2007) | Methods, methodology, and philosophy |
| Creswell (2014) | Methods and core characteristics |
| Hesse-Biber (2015) | Methods and contested terrain |

Figura 33 - Autores e foco de orientação na definição de métodos mistos

Fonte: Creswell & Clarck, 2018, p. 25

Creswell e Clarck (2018), ao revisitarem as definições de métodos mistos de 1989 a 2018, sugerem que se definam a priori as características *core* da investigação com métodos mistos, nomeadamente:

- a) collects and analyzes both qualitative and quantitative data rigorously in response to research questions and hypotheses, integrates (or mixes or combines) the two forms of data and their results,

- b) organizes these procedures
- c) into specific research designs that provide the logic and procedures for conducting the study, and
- d) frames these procedures within theory and philosophy

A investigação com métodos mistos junta assim números e palavras, “combining inductive and deductive logic through abductive thinking” (Creswell e Clarck, 2018, p.33).

Sendo um método progressivamente utilizado em ciência da informação (Fidel, 2008; Granikov *et al.*, 2020) e nos estudos de comportamento informacional (Case & Given, 2016, p. 266; Ford, 2015, pp. 178-179; González Teruel, 2005, p. 33), também a sua consolidação nesta área do conhecimento tem sido, de alguma forma, lenta.

Se Fidel, em 2008, ainda a referia como não comum em ciência da informação, Granikov *et al.* continuam a sugerir a necessidade de melhorar a qualidade metodológica e reprodutibilidade em 2020.

Case e Given referenciam o seu uso em estudos de comportamento informacional em termos de investigação baseada em dois ou três tipos de técnicas de recolha de dados que se distingam pela junção de perspetivas quantitativas e qualitativas (2016, pp. 266-268) e Gonzalez Teruel (2005) fala na necessária triangulação metodológica para uma análise mista, que se pretende mais ampla e esclarecedora. Como refere Duarte, ao fazer essa triangulação e, portanto, utilizar as duas perspetivas de análise, obtém-se um “retrato mais completo e holístico do que o alcançado por um único método” (2009, p. 14).

A identificação com estes pressupostos, permitiu-nos dar densidade teórica à sua utilização nesta investigação.

A escolha do paradigma pragmático e triangulação metodológica conduziu-nos à opção dos métodos mistos na nossa investigação, o que consideramos mais vantajoso para o nosso estudo de caso.

5.7 – Estudo de caso

Escolhido o paradigma, metodologia e métodos, impunha-se a necessidade de definir como abordar o estudo empírico. Logo, considerando a literatura científica já analisada sobre métodos, e mais especificamente sobre a utilização de métodos mistos na investigação, optámos por fazer um estudo de caso da realidade que pretendíamos inquirir: os serviços de informação da Assembleia da República Portuguesa e a sua

mediação informacional para satisfazer as necessidades de informação dos parlamentares que servem.

Com uma história evolutiva iniciada nas ciências exatas (figura 34), a utilização de estudos de caso nas ciências sociais vai desenvolver-se a par da desvalorização da investigação meramente quantitativa (Coutinho, 2015 e Harrison, et al., 2017), tornando-se um método bastante utilizado em várias áreas do saber.

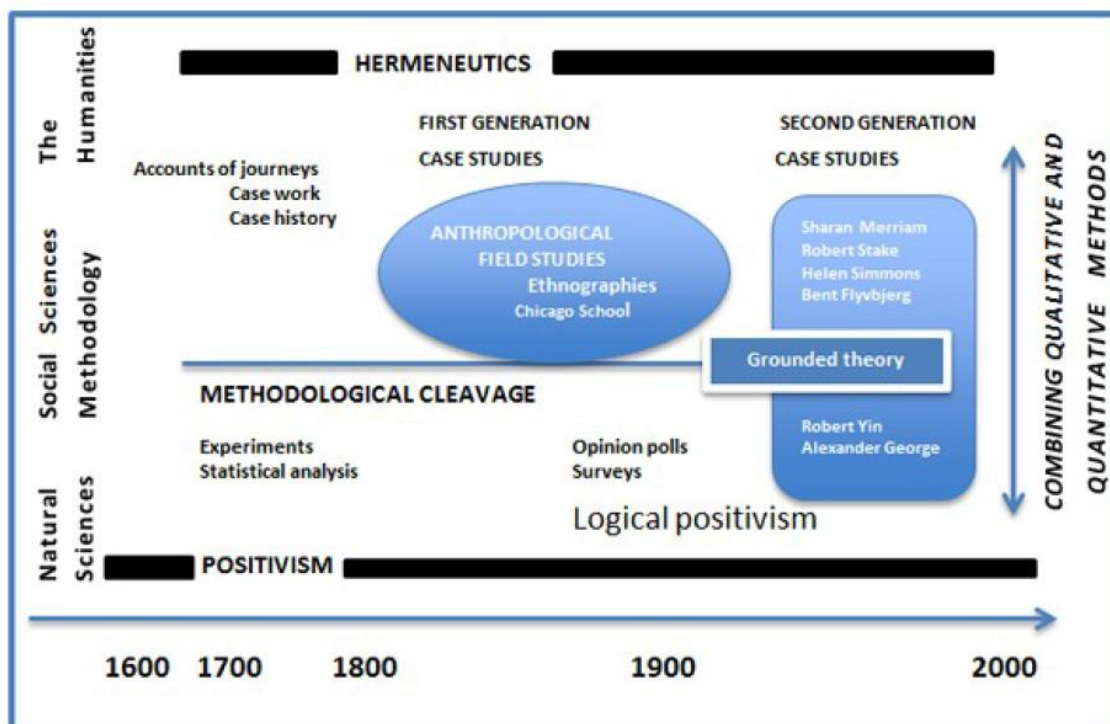


Figura 34 - The history and evolution of case study research

Fonte: Johansson, 2003, p.7, in Harrison, *et al.*, 2017

Apesar disso, a variedade de disciplinas onde o estudo de caso tem sido utilizado conduziu a diferentes formas de encarar as suas características e aplicações práticas.

Yin, autor fundamental para a análise do que são estudos de caso, define-os como

é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos (2001, p. 32)

Por sua vez, Coutinho identifica-o como um “plano de investigação que envolve o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida: o caso”. (2015, p. 335).

Harrison, *et al.* ao fazerem uma análise sobre as bases do estudo de caso, referem que a investigação em estudos de caso

is consistently described as a versatile form of qualitative inquiry most suitable for a comprehensive, holistic, and in-depth investigation of a complex issue (phenomena, event, situation, organization, program individual or group) in context, where the boundary between the context and issue is unclear and contains many variables (p. 12)

O objetivo deste tipo de investigação é o de obter uma visão holística do caso no seu todo e contexto (Pickard, 2007; Coutinho, 2015), baseando-se em dados qualitativos e quantitativos, cuja análise é feita através da sua triangulação (Yin, 2001). Abrange, portanto, não só a definição das técnicas de recolha de dados como também as da sua análise.

A consideração dos seus elementos fundamentais é advogada por Mertens (2009) e Harrison, *et al.* (2017), identificando-os de forma sequencial como: o caso, inserido num tempo, espaço e atividade, estudado em contexto através de um estudo em profundidade com múltiplas fontes de evidências.

5.7.1 – Apresentação do estudo de caso

Esta investigação pretende compreender a mediação da informação que os serviços de informação da Assembleia da República Portuguesa desempenham para uso dos parlamentares. Assim, o seu universo é composto pelos três serviços de informação parlamentar e os 230 deputados, destinatários primários desses mesmos serviços.

Para atingir o seu objetivo, tornou-se necessário identificar as competências e funcionamento do órgão eletivo, bem como a estrutura orgânica dos seus serviços de apoio.

A Assembleia da República Portuguesa¹⁷⁹, representativa de todos os cidadãos portugueses, nos termos do artigo 147.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), é um órgão de soberania eletivo.

¹⁷⁹ As origens do parlamentarismo português remontam à revolução liberal de 1820 que conduziu à eleição e criação das Cortes Gerais e Extraordinárias, responsáveis pela elaboração e aprovação da primeira constituição: a de 1822.

A instituição parlamentar foi sofrendo alterações na sua constituição e modo de funcionamento consoante o modelo de governação (Monarquia, 1ª República, Ditadura e Democracia). Assim, e durante a monarquia constitucional e 1ª República, o parlamento era bicameral, a transição para a Ditadura ditou a sua passagem a parlamento unicameral, pese embora a existência da Câmara Corporativa. Após a revolução do 25 de Abril de 1974, a Assembleia Constituinte (1975-1976) aprova a Constituição da República Portuguesa, mantendo o unicameralismo, passando o parlamento a designar-se Assembleia da República.

O seu funcionamento decorre de eleições, sendo eleita por sufrágio universal, com deputados eleitos por Legislatura. Cada legislatura é composta por 4 sessões legislativas com a duração de um ano cada (artigo 171.º da CRP).

A Assembleia possui competências político-legislativas - sendo o órgão legislativo por excelência (artigo 161.º), de fiscalização (artigo 162.º), competências relativas a outros órgãos (artigo 163.º) e reserva absoluta e relativa de competências legislativas (artigo 164.º e 165.º). A reserva absoluta incide sobre as seguintes matérias:

- “Eleições dos titulares dos órgãos de soberania;
- Regimes dos referendos;
- Organização, funcionamento e processo do Tribunal Constitucional;
- Organização da defesa nacional, definição dos deveres dela decorrentes e bases gerais da organização, do funcionamento, do reequipamento e da disciplina das Forças Armadas;
- Regimes do estado de sítio e do estado de emergência;
- Aquisição, perda e reaquisição da cidadania portuguesa;
- Definição dos limites das águas territoriais, da zona económica exclusiva e dos direitos de Portugal aos fundos marinhos contíguos;
- Associações e partidos políticos;
- Bases do sistema de ensino;
- Eleições dos deputados às Assembleias Legislativas das regiões autónomas;
- Eleições dos titulares dos órgãos do poder local ou outras realizadas por sufrágio direto e universal, bem como dos restantes órgãos constitucionais;
- Estatuto dos titulares dos órgãos de soberania e do poder local, bem como dos restantes órgãos constitucionais ou eleitos por sufrágio direto e universal;
- Criação, extinção e modificação de autarquias locais e respetivo regime, sem prejuízo dos poderes das regiões autónomas;
- Restrições ao exercício de direitos por militares e agentes militarizados dos quadros permanentes em serviço efetivo, bem como por agentes dos serviços e forças de segurança;
- Regime de designação dos membros de órgãos da União Europeia, com exceção da Comissão;
- Regime do sistema de informações da República e do segredo de Estado;

- Regime geral de elaboração e organização dos orçamentos do Estado, das regiões autónomas e das autarquias locais;
- Regime dos símbolos nacionais;
- Regime de finanças das regiões autónomas;
- Regime das forças de segurança;
- Regime da autonomia organizativa, administrativa e financeira dos serviços de apoio do Presidente da República”.

O artigo 165.º, determina que:

- “1. É da exclusiva competência da Assembleia da República legislar sobre as seguintes matérias, salvo autorização ao Governo:
- Estado e capacidade das pessoas;
- Direitos, liberdades e garantias;
- Definição dos crimes, penas, medidas de segurança e respetivos pressupostos, bem como processo criminal;
- Regime geral de punição das infrações disciplinares, bem como dos atos ilícitos de mera ordenação social e do respetivo processo;
- Regime geral da requisição e da expropriação por utilidade pública;
- Bases do sistema de segurança social e do serviço nacional de saúde;
- Bases do sistema de proteção da natureza, do equilíbrio ecológico e do património cultural;
- Regime geral do arrendamento rural e urbano;
- Criação de impostos e sistema fiscal e regime geral das taxas e demais contribuições financeiras a favor das entidades públicas;
- Definição dos sectores de propriedade dos meios de produção, incluindo a dos sectores básicos nos quais seja vedada a atividade às empresas privadas e a outras entidades da mesma natureza;
- Meios e formas de intervenção, expropriação, nacionalização e privatização dos meios de produção e solos por motivo de interesse público, bem como critérios de fixação, naqueles casos, de indemnizações;
- Regime dos planos de desenvolvimento económico e social e composição do Conselho Económico e Social;

- Bases da política agrícola, incluindo a fixação dos limites máximos e mínimos das unidades de exploração agrícola;
- Sistema monetário e padrão de pesos e medidas;
- Organização e competência dos tribunais e do Ministério Público e estatuto dos respetivos magistrados, bem como das entidades não jurisdicionais de composição de conflitos;
- Estatuto das autarquias locais, incluindo o regime das finanças locais;
- Participação das organizações de moradores no exercício do poder local;
- Associações públicas, garantias dos administrados e responsabilidade civil da Administração;
- Bases do regime e âmbito da função pública;
- Bases gerais do estatuto das empresas públicas e das fundações públicas;
- Definição e regime dos bens do domínio público;
- Regime dos meios de produção integrados no sector cooperativo e social de propriedade;
- Bases do ordenamento do território e do urbanismo;
- Regime e forma de criação das polícias municipais”.

A Assembleia da República Portuguesa é composta pelos seguintes órgãos: Plenário, Presidente da AR, Mesa da AR, Conferência de Líderes, Comissões, Comissão Permanente e Conferência dos Presidentes das Comissões Parlamentares, cujas competências se encontram descritas no anexo 2.

Para a realização dos seus trabalhos, a CRP refere um corpo permanente de funcionários (artigo 181.º) que a Lei de Organização e Funcionamento dos Serviços da Assembleia da República (LOFAR) define e regula.

Contudo, a “organização interna dos serviços e as suas condições de funcionamento” são definidas em “regulamento próprio, aprovado por despacho do Presidente da Assembleia da República, sob proposta do Secretário-Geral da Assembleia da República, obtido o parecer favorável do Conselho de Administração” (artigo 21.º da LOFAR).

O estudo de caso incidiu sobre a XIII legislatura (2015-2019), resultado das eleições legislativas de 4 de outubro de 2015 que ditaram uma nova composição do plenário. O universo da investigação é assim composto pelos 230 deputados efetivos na

XIII Legislatura e os serviços de informação parlamentares existentes à data, a saber: o Arquivo Histórico Parlamentar, a Biblioteca e a Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar.

Na XIII Legislatura foram eleitos deputados de seis partidos aqui apresentados pela ordem da sua votação: Partido Social Democrata (PSD), Partido Socialista (PS), Bloco de Esquerda (BE), Centro Democrático Social-Partido Popular (CDS-PP), Partido Comunista Português (PCP), Partido Ecologista os Verdes (PEV) e Pessoas, animais, natureza (PAN).

O PSD, partido fundado por Francisco Sá Carneiro, Francisco Pinto Balsemão e Joaquim Magalhães Mota, a 6 de maio de 1974, com a designação Partido Popular Democrático, começou por se considerar um partido de centro-esquerda, de cariz social-democrata, tendo evoluído para um partido de centro-direita e direita, com a assunção do liberalismo económico. Como se refere no seu website¹⁸⁰, o partido assume as especificidades que o caracterizam como partido de raiz eminentemente portuguesa, bem como aquilo que o distingue relativamente aos partidos socialistas ou social-democratas europeus de inspiração socialista.

O Partido Social democrata (PSD) tem tido representação parlamentar desde a Assembleia Constituinte. Participou ainda, de forma isolada ou em coligação, nos VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XV, XVI, XIX e XX governos constitucionais.

O Partido Socialista (PS), fundado a 19 de abril de 1973, em Bad Münstereifel, por militantes da Ação Socialista Portuguesa, é um partido de centro-esquerda, que se considera “herdeiro e representante do grande movimento social e político que, a partir dos meados do século XIX, conduziu a luta por sociedades mais justas e solidárias”, como refere a sua Declaração de Princípios¹⁸¹.

Com representação parlamentar desde a Assembleia Constituinte, tomou parte, de forma isolada ou em coligação, nos I, II, IX, XIII, XIV, XVII, XVIII e XXI governos constitucionais.

¹⁸⁰ <https://www.psd.pt/pt/principios>

¹⁸¹ https://ps.pt/wp-content/uploads/2016/06/Declaracao_de_Principios_PS.pdf

O Bloco de Esquerda (BE) foi criado em 1999, em resultado da junção de três forças políticas: a União Democrática Popular (marxista), o Partido Socialista Revolucionário (trotskista mandelista) e a Política XXI, às quais posteriormente se juntaram vários outros movimentos, sendo um partido que “renova a herança do socialismo”¹⁸². Consegue representação parlamentar desde esse ano até à atualidade.

O Partido do Centro Democrático Social-Partido Popular (CDS-PP) foi fundado a 19 de julho de 1974, é um partido de centro-direita, sendo, como é referido no seu programa “o único representante legítimo, em Portugal, de uma das grandes escolas do pensamento democrático europeu, a escola do humanismo cristão”¹⁸³. A sua designação foi alterada, em 1992, para Partido Popular, e em 1995, passou a designar-se CDS-PP.

Tem representação parlamentar desde a Assembleia Constituinte, tendo já integrado os seguintes governos constitucionais: II, VI, VII, XV, XVI, XIX e XX.

O Partido Comunista Português (PCP), fundado a 6 de março de 1921, é o partido político português com existência ininterrupta mais antigo. Como referem os seus estatutos, é um partido que tem como base teórica o marxismo-leninismo e tem como objetivos “supremos a construção do socialismo e do comunismo, de uma sociedade liberta da exploração e da opressão capitalistas”¹⁸⁴.

Possui representação parlamentar desde a Assembleia Constituinte.

O Partido Ecologista os Verdes (PEV) foi fundado em 1982 com a designação de Movimento Ecologista Português. Trata-se do primeiro partido político português criado com o objetivo de “promover uma intervenção ecologista mais ativa na sociedade portuguesa.”¹⁸⁵

Concorreu a eleições sempre em coligação com o PCP, possuindo representação parlamentar desde a III Legislatura.

O Partido Pessoas, Animais, Natureza (PAN) foi fundado a 22 de maio de 2009, com a designação Partido pelos Animais, sendo inscrito no Tribunal Constitucional em

¹⁸² <https://www.bloco.org/media/comecardenovo.pdf>

¹⁸³ <https://www.cds.pt/assets/programa-1993-.pdf>

¹⁸⁴ <https://www.pcp.pt/estatutos-do-pcp#cap-tulo-i-o-partido>

¹⁸⁵ <http://www.osverdes.pt/pages/partido---historia.php>

2011, com a designação Partido pelos Animais e pela Natureza e mudado para a designação atual em 2014.

O PAN assume como objetivo a “maior capacidade de intervenção sobre a natureza, o meio ambiente e os seres sencientes”¹⁸⁶, tendo representação parlamentar desde 2015.

Em termos de composição do órgão eletivo, a XIII Legislatura viu assim surgir um novo partido com representação no parlamento, o PAN, passando a existir 6 Grupos Parlamentares (PSD, PS, BE, CDS-PP, PCP e PEV) e 1 Deputado Único Representante de Partido (PAN)¹⁸⁷, como se pode ver no gráfico 15.

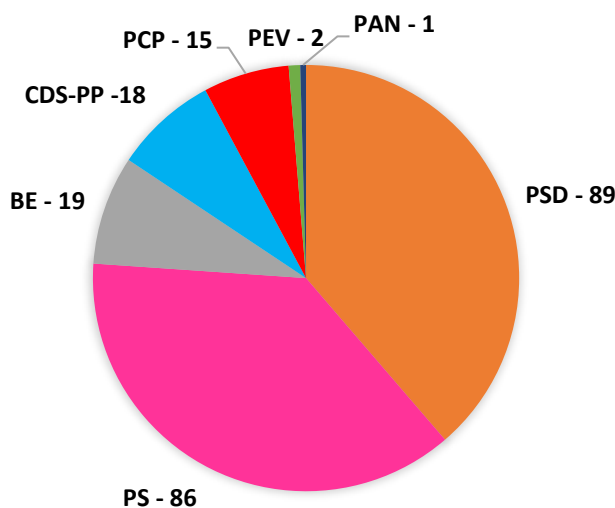


Gráfico 15 - Eleitos por Grupo Parlamentar

Fonte: Balanço Estatístico da Atividade Parlamentar: 1ª sessão legislativa da XIII Legislatura

Ao longo da legislatura, a composição efetiva do parlamento pode sofrer alterações motivadas por:

- Suspensão de mandato¹⁸⁸ nos termos do artigo 4.º do Estatuto dos Deputados - ED;

¹⁸⁶ <https://www.pan.com.pt/valores/>

¹⁸⁷ Nos termos do Regimento da Assembleia da República, os Deputados eleitos por partido ou coligação de partidos podem constituir-se em Grupos Parlamentares, ser Único Representante de um Partido ou ainda, não integrando nenhum grupo parlamentar nem sendo único representante de um partido, exercem o seu mandato como não inscritos.

¹⁸⁸ A suspensão do mandato pode ocorrer, nos termos do ED, por motivo relevante (doença, exercício de maternidade ou paternidade, prosseguimento de processo criminal) ou ocorrência de situação de impedimento.

- Impedimentos temporários por motivo relevante (artigo 5.º do ED);
- Cessação da suspensão (artigo 6.º do ED);
- Renúncia ao mandato (artigo 7.º do ED);
- Incompatibilidades com outros cargos, nomeadamente membro do Governo (al. a) do n.º 1 do artigo 20.º do ED), ou membro dos órgãos de governo próprio das regiões autónomas (al. d) do n.º 1 do artigo 20.º do ED).

Havendo lugar à sua substituição nos termos do artigo 9.º do ED.

Durante a XIII Legislatura, e devido à circunstância de terem existido dois governos, os XX e XXI Governos Constitucionais¹⁸⁹, houve lugar a alterações significativas nos grupos parlamentares do PSD e CDS-PP, durante a 1ª sessão legislativa e do PS em toda a legislatura.

Assim, a representação por género foi evoluindo conforme se pode aferir pela tabela 1:

Tabela 1 - Evolução da composição por género na XIII Legislatura

| <u>XIII Legislatura</u> | Eleitos | Efetivos a 15/09/2016 | Efetivos a 15/09/2017 | Efetivos a 15/09/2018 |
|-------------------------|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Homens | 155 | 151 | 149 | 148 |
| Mulheres | 75 | 79 | 81 | 82 |

Fonte: Balanço Estatístico da Atividade Parlamentar, 1ª, 2ª, 3ª e 4ª sessões legislativas da XIII Legislatura. Elaboração própria

Como se pode verificar, ao longo da legislatura houve uma pequena diferença da composição por género, com uma pequena diminuição do número de deputados e correspondente aumento do número de deputadas. Já a média etária aumenta progressiva e naturalmente ao longo da legislatura.

Tabela 2 - Evolução da composição por média etária na XIII Legislatura

| <u>XIII Legislatura</u> | Eleitos | Efetivos a 15/09/2016 | Efetivos a 15/09/2017 | Efetivos a 15/09/2018 |
|-------------------------|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Geral | 45,84 | 46,61 | 47,30 | 49,12 |

Fonte: Balanço Estatístico da Atividade Parlamentar, 1ª, 2ª, 3ª e 4ª sessões legislativas da XIII Legislatura. Elaboração própria

¹⁸⁹ O XX Governo Constitucional (30 de outubro a 26 de novembro de 2015) composto pelo partido mais votado (PSD) em coligação com o CDS-PP, que não tinha maioria parlamentar, e o XXI Governo Constitucional (26 de novembro de 2015 a 26 de outubro de 2019) composto por uma coligação parlamentar entre o PS, BE e PCP.

Quanto ao grupo etário, e como se pode ver pela tabela 3, apresenta variações que correspondam às alterações sofridas na composição do plenário, mediante substituição de deputados.

Tabela 3 - Evolução da composição por grupo etário na XIII Legislatura

| Grupo etário | Efetivos a 15/09/2016 | Efetivos a 15/09/2017 | Efetivos a 15/09/2018 |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 21-30 | 14 | 4 | 4 |
| 31-40 | 44 | 42 | 39 |
| 41-50 | 69 | 70 | 67 |
| 51-60 | 65 | 68 | 68 |
| 61-70 | 35 | 42 | 45 |
| 71 e + | 3 | 4 | 7 |

Fonte: Balanço Estatístico da Atividade Parlamentar, 1ª, 2ª, 3ª e 4ª sessões legislativas da XIII Legislatura. Elaboração própria

Ao longo deste tempo, a composição dos grupos parlamentares foi-se alterando, como se pode ver no gráfico 16, devido a substituições temporárias, renúncias¹⁹⁰ e impedimentos¹⁹¹.

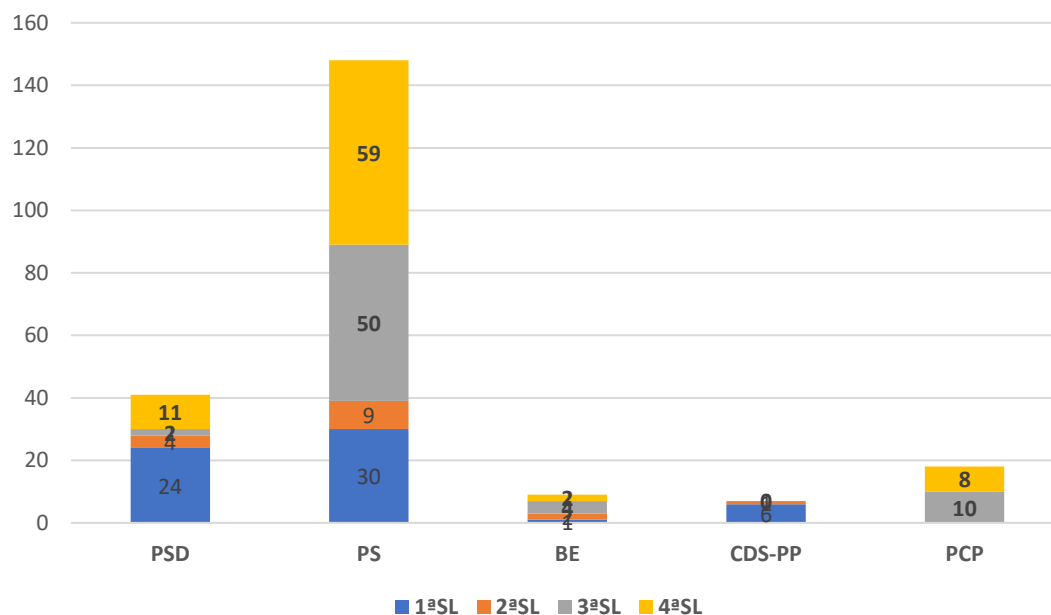


Gráfico 16 - Número de substituições por Grupo Parlamentar durante as 4 sessões legislativas da XIII Legislatura

Fonte: Relatório de Atividades da Assembleia da República, 1ª, 2ª, 3ª e 4ª sessões legislativas da XIII Legislatura. Elaboração própria

¹⁹⁰ Na totalidade da legislatura renunciaram ao cargo 27 deputados, 11 do PS, 7 do PSD, 4 do BE, 3 do PCP e 2 do CDS-PP.

¹⁹¹ O impedimento devido à nomeação para cargos governamentais ocorreu no PS (27), PSD (23) e CDS-PP (5).

Devido a essa flutuação de deputados efetivos, e não sendo significativa a auscultação de a) deputados eleitos que estiveram pouco tempo no seu cargo, tendo passado a desempenhar funções governamentais, e b) deputados não eleitos que ocuparam o cargo em regime de substituição temporária, optou-se por definir como amostra não probabilística apenas os deputados efetivos na 3ª sessão legislativa da XIII Legislatura, deixando de fora do universo os casos já mencionados, bem como os deputados que cessaram funções durante as 1ª e 2ª sessões legislativas.

Dadas as dificuldades reportadas nos vários estudos académicos, bem como nos relatórios dos vários serviços já referidos no cap. 2, optámos, assim, por questionar todos os deputados da 3ª sessão legislativa, com base nas fracas taxas de resposta de parlamentares em estudos similares.

Durante a XIII Legislatura, a estrutura e competências dos serviços da Assembleia da República encontravam-se previstas na Resolução da Assembleia da República n.º 20/2004, de 16 de Fevereiro, com as alterações introduzidas pela Resolução da Assembleia da República n.º 82/2004, de 27 de Dezembro, Resolução da Assembleia da República n.º 53/2006, de 7 de Agosto e Resolução da Assembleia da República n.º 57/2010, de 23 de Junho.

Na dependência do Secretário-geral, e como se pode ver na figura 35, encontravam-se seis Direções de Serviços, entre os quais os três serviços de informação parlamentar (Arquivo Histórico-Parlamentar, Biblioteca e Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar) integrados na Direção de Serviços de Documentação, Informação e Comunicação, cujas competências se podem ver no anexo 3.

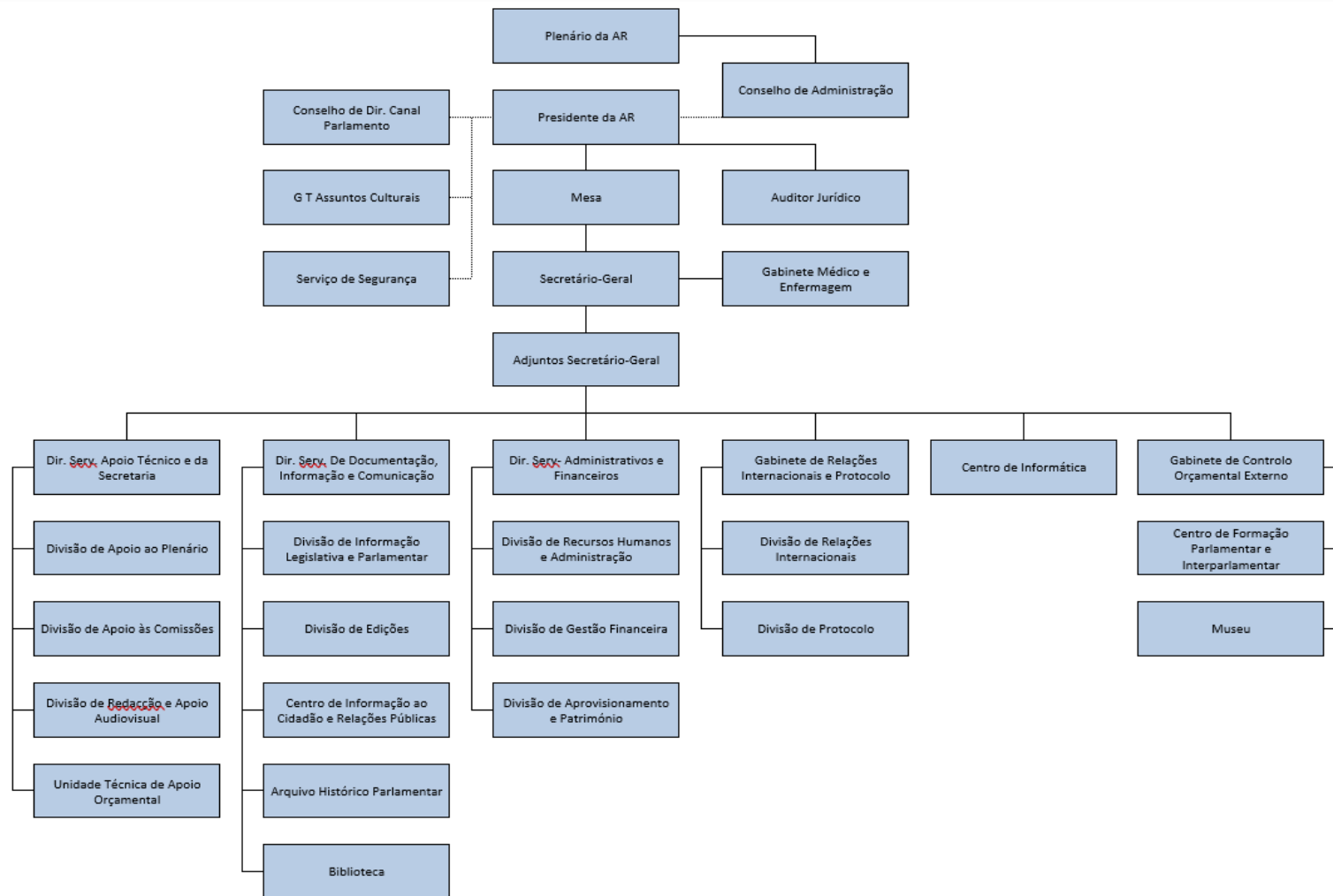


Figura 35 - Organograma dos Serviços da Assembleia da República – XIII Legislatura
 Fonte: Elaboração própria

Como ponto de partida para a recolha de informação, definiu-se a entrevista aos dirigentes dos serviços de forma a permitir conhecer as estratégias e formas de comunicação e promoção dos seus serviços e produtos para os parlamentares que servem. À entrevista foram ainda acrescentados dados estatísticos de utilização dos serviços nesta legislatura.

Se é certo que a mediação da informação só pode ser bem aferida por quem a pratica e por quem a recebe, esta dupla inquirição dos serviços de informação que a praticam e dos seus recetores por excelência (os deputados) irá permitir-nos aferir se as estratégias, produtos e serviços são delineadas e bem recebidas pelos deputados.

Só essa possibilidade permitirá identificar o comportamento informativo dos deputados e, simultaneamente, aferir a forma como a mediação é feita e verificar a satisfação (ou não) dos seus destinatários, tornando-se assim um instrumento de gestão da qualidade dos serviços.

5.7.1.1 – Técnicas de Recolha de dados

De forma a conhecer a realidade existente, a análise documental foi usada para compreender e contextualizar a realidade que se pretendia inquirir, através da análise da composição, competências e orgânica da AR na XIII Legislatura, focando, no que aos deputados diz respeito na 3ª sessão legislativa.

Na sequência do mapeamento dos estudos das necessidades de informação de parlamentares analisados no capítulo 4, constatámos que a grande maioria utilizava o inquérito por questionário (ver gráfico 10) tanto de forma isolada (15 vezes), como conjuntamente com o inquérito por entrevista (6 vezes) ou ainda o inquérito por entrevista e a observação (6 vezes).

Assim, o inquérito por questionário reunia um conjunto de requisitos que o tornavam mais eficaz que outras técnicas, apresentando resultados seguros e eficazes para este tipo de investigação, pese embora a dificuldade na adesão ao seu preenchimento também sentido nesses estudos.

Quanto às chefias dos serviços de informação parlamentares, considerámos mais pertinente a realização de inquéritos por entrevista, por considerarmos ser mais eficaz na obtenção de respostas, sendo possível a recolha de informação de forma mais profunda e analisar as opiniões e sentimentos expressos pelos entrevistados, dada a flexibilidade permitida na sua condução.

Foi ainda colocada a hipótese de observação participante, que acabámos por excluir dada a impossibilidade de o fazer de igual forma em todos os serviços.

A escolha destas três técnicas coaduna-se assim com os métodos mistos adotados nesta investigação, sustentados na triangulação metodológica e paradigma paradigmático.

A aplicação das três técnicas de recolha de dados seguiu o modelo de utilização de métodos mistos, sendo os seus resultados comparados e analisados, servindo a interpretação dos dados qualitativos como explicação dos dados quantitativos.

5.7.1.2 – Análise Documental

Esta técnica foi utilizada para identificação dos instrumentos legais reguladores e caracterizadores da composição, órgãos e competências da AR, bem como dos Relatórios de Atividades da AR, Estatística da Atividade Parlamentar para a composição do Plenário, e ainda os relatórios de atividades dos três serviços de informação. Para o efeito, foram elaboradas grelhas de recolha de dados diferenciadas de acordo com as diferentes tipologias de documentos a analisar (quadros 12, 13, 14 e 15)

Quadro 12 - Grelha de análise da legislação

| Órgão | |
|----------------------------------|--------------|
| Número, data e Título do Diploma | |
| Composição | Competências |

Fonte: Elaboração própria

Quadro 13 - Grelha de análise dos Relatórios de Atividades da AR

| Plenário XIII Legislatura | 1ª Sessão Legislativa | 2ª Sessão Legislativa | 3ª Sessão Legislativa |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Composição por Grupo Parlamentar | | | |
| Composição por género | | | |
| Composição por faixa etária | | | |
| Composição por profissão | | | |
| Substituições | | | |

Fonte: Elaboração própria

Quadro 14 - Grelha de análise de legislação

| | | |
|----------------------------------|----------------------|--------------|
| Número, data e Título do Diploma | | |
| Unidade orgânica | Inserção hierárquica | Competências |

Fonte: Elaboração própria

Quadro 15 - Grelha de análise de relatórios de atividades dos SIAR

| | |
|-----------------------------------|--|
| Serviço de Informação Parlamentar | |
| Recursos Humanos | |
| Serviços e produtos existentes | |
| Estatística de utilização | |

Fonte: Elaboração própria

5.7.1.3 – Questionário

Neste estudo optámos por um questionário descritivo, com a utilização de estatística descritiva para a sua análise visto tratar-se de uma das técnicas de recolha de dados utilizada com mais frequência tanto em ciência da informação, como em estudos de comportamento informacional (Gonzalez-Terruel e Barros Cerregón, 2012, Pickard, 2013 e Case, 2016), facto que os estudos de comportamento informacional de parlamentares já tinham feito sobressair.

Para a sua construção seguimos o esquema delineado em Pickard (2013, p. 208), tendo começado por analisar os questionários existentes nas dissertações e teses sobre o mesmo assunto, nomeadamente em Deeva (2002), Mostert (2004), Lithebe (2005), Nalumaga (2009), Zaffar (2009), Addo (2011) e Ibrahim (2017) e aplicação prévia do teste piloto a 10 investigadores, o que deu origem a uma lista de perguntas modelo (quadro 16).

Quadro 16 - Lista de perguntas nos questionários sobre serviços de informação parlamentares

| |
|---|
| Frequenta a biblioteca parlamentar regularmente? |
| Com que frequência visita a biblioteca parlamentar? |
| Porque frequenta a biblioteca parlamentar? |
| Conhece os seguintes tipos de serviços disponíveis na biblioteca parlamentar? |
| Quando quer pesquisar um documento, como faz a pesquisa? |
| Está satisfeito com os seguintes serviços fornecidos pela biblioteca parlamentar? |
| Qual o motivo para não satisfação com os serviços fornecidos pela biblioteca parlamentar? |

| |
|---|
| Quão importante é a biblioteca parlamentar na satisfação das suas necessidades de informação? |
| Qual é a sua opinião sobre diferentes serviços disponibilizados pela biblioteca parlamentar? |
| Que desafios encontra ao utilizar os recursos e serviços de informação da biblioteca para atender às suas necessidades de informação? |
| Como avalia os serviços fornecidos pela biblioteca parlamentar? |
| Como avalia as fontes de informação existentes na biblioteca parlamentar? |
| De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com os serviços da biblioteca parlamentar? |
| Que novos serviços gostaria de ver na biblioteca parlamentar? |
| Indique títulos de livros e publicações periódicas que considera que a biblioteca deve ter: |
| Como avalia os recursos humanos da biblioteca parlamentar? |
| Que medidas devem ser tomadas para melhorar os serviços fornecidos? |
| Se não consulta a biblioteca parlamentar, como pesquisa informação necessária à sua atividade? |
| O que considera informação? |
| Para que precisa de informação? |
| Quando precisa de informação? |
| Porque precisa de informação? |
| Indique razões no passado e futuro para precisar de informação: |
| A que fontes de informação recorre? |
| O que considera fontes de informação? |
| Em que fontes costuma encontrar a informação de que necessita? |
| Em que língua prefere obter informação? |
| Como gostaria de receber informação? |
| Em que instituições pesquisa informação? |
| Quão bem informado está sobre os seguintes assuntos? |
| O seu tópico de interesse está adequadamente coberto por alguma das fontes de informação? |
| Utiliza serviços de internet com frequência? |
| Porque utiliza serviços de internet? |
| Considera que as bases de dados online são essenciais? |
| Consulta documentação audiovisual para informações sobre a atividade parlamentar? |
| Tem acesso a um computador pessoal com ligação à internet? |
| Com que frequência procura informação para a sua atividade parlamentar? |
| Quem faz a pesquisa de informação de que necessita? |
| Se pesquisa sem intermediários, a que fontes de informação costuma recorrer? |
| Forneça os endereços internet dos sites que consulta ou os tópicos que aborda, quando pesquisa online: |
| Tem problemas na pesquisa online? |
| Em que temas necessita de informação? |
| Sobre quais dos seguintes assuntos já quis saber mais no passado ou acha que gostaria de saber mais no futuro? |
| Se a informação lhe é fornecida, em que formato a prefere receber? |

| |
|---|
| A que tipo de instituições recorre como fonte de informação? |
| Com que frequência procura informações de ministérios e departamentos governamentais? |
| A aprovação da Lei de Acesso aos Documentos Administrativos deve tornar mais fácil para o público obter informações oficiais do Governo. Quão importante diria que é a liberdade de informação? |
| Indique as organizações nacionais e internacionais a que recorre: |
| Pode recorrer a técnicos para lhe fazer a pesquisa? |
| Com que periodicidade recorre a técnicos para lhe fazer a pesquisa? |
| Os técnicos de pesquisa pertencem à biblioteca? |
| Considera a informação jornalística importante para o seu trabalho? |
| Como avalia os seguintes jornais como fontes de informação? |
| Que importância tem a imprensa internacional no seu trabalho? |
| Qual é a melhor fonte de informação sobre o país? |
| Comentários ou sugestões: |

Fontes: Deeva (2002), Mostert (2004), Lithebe (2005), Nalumaga (2009), Zaffar (2009), Addo (2011) e Ibrahim (2017).

Elaboração própria

A análise da lista conduziu a uma agregação das perguntas por categorias de análise, tendo sido identificadas quatro:

- Necessidades e uso da informação;
- Fontes de informação;
- Serviço de Biblioteca e
- Satisfação com a Biblioteca parlamentar.

O desenho do questionário foi feito tendo em conta essas categorias e os objetivos da investigação, de que resultaram 5 categorias de estudo que formam as nossas variáveis de estudo, a saber:

1. Caracterização do inquirido,
2. Necessidades e uso da informação,
3. Organismos fontes de informação,
4. Serviços de informação parlamentar,
5. Satisfação com os referidos serviços.

Na construção das perguntas servimo-nos da lista compilada, adaptando as perguntas à realidade portuguesa, deixando de fora anacronismos relativos ao uso das tecnologias de informação ou questões que não se enquadravam no nosso objeto de estudo.

Para que o preenchimento do questionário não se tornasse monótono, cansando o respondente, seguimos um modelo de alternância entre perguntas fechadas com ou sem matriz de resposta, e perguntas abertas para clarificar a resposta a uma pergunta fechada (Gonzalez-Terruel e Barros Cerregón, 2012, Pickard, 2013).

A caracterização do inquirido constitui a primeira parte do questionário por considerarmos que o seu preenchimento seria rápido e não suscetível de cansaço por parte do respondente, à semelhança do que encontramos noutros estudos analisados, apesar de alguns autores indicarem que essa informação deve constituir o último bloco do questionário (Gonzalez-Terruel & Barros Cerregón, 2012),.

Nas perguntas para avaliação do nível de Satisfação, recorreu-se a uma escala tipo Likert graduada, usada para “medir os níveis de aceitação construídos pelos clientes dos produtos e serviços, em relação às suas experiências e influências sociais”, “através de um contínuo bipolar com 5 pontos” (Marques, 2012, p. 409).

O questionário é composto por 6 blocos, cuja ordem e justificação se podem ver no quadro seguinte:

Quadro 17 - Blocos do questionário

| Blocos do questionário | Objetivos |
|--|--|
| Introdução | Dar a conhecer o projeto de investigação, finalidade do questionário e garantia de confidencialidade dos dados |
| Caraterização do inquirido | Conhecer o género, idade, habilitações literárias, filiação partidária, bem como a posição do inquirido nos órgãos do parlamento |
| Necessidades e uso da informação | Conhecer o comportamento informacional do inquirido, através da expressão das necessidades, tipologias e fontes de informação |
| Serviços usados na pesquisa | Averiguar as tipologias de instituições externas ao parlamento, bem como os serviços internos a que o inquirido recorre |
| Serviços de informação parlamentar | Identificar a que serviços de informação o inquirido recorre, como o faz e porquê |
| Satisfação relativa aos serviços de informação parlamentar | Determinar o grau de satisfação com os serviços de informação parlamentar |

Fonte: Elaboração própria

A primeira versão do questionário foi enviada a dez investigadores (cinco mulheres e cinco homens) em março de 2018. Pretendia-se a validação da compreensão do questionário e a deteção de alguma forma menos compreensível nas perguntas, não tendo sido reportada nenhuma objeção que pusesse em causa a sua aplicação.

5.7.1.4 – Entrevista

O questionário e posterior recolha de dados conduziu à última técnica: a entrevista semiestruturada às chefias dos serviços de informação da Assembleia da República. Seguiu-se assim uma lógica de recolha de dados quantitativos posteriormente aprofundados pelos dados qualitativos recolhidos na entrevista.

Tendo como objeto a auscultação das três chefias dos serviços de informação parlamentares, pretendemos com esta técnica compreender de forma aprofundada a realidade existente nesses serviços e identificar e problematizar a forma como os mesmos compreendem a mediação que exercem. Para tal optámos por uma entrevista semiestruturada de forma que houvesse liberdade na aplicação da lista de perguntas, adaptando-a livremente a cada respondente, já que a entrevista seria conduzida por nós.

Para o desenho da entrevista, considerando que o estudo académico de serviços de informação parlamentares tem sido dominado quase exclusivamente pelas bibliotecas parlamentares (Taphisa, 1996, Nalumaga, 2009), e que o nosso objeto de estudo se situa num contexto mais abrangente, de análise exploratória dos três serviços de informação da Assembleia da República, socorremo-nos de algumas perguntas feitas em entrevistas a dirigentes de bibliotecas parlamentares para construir o nosso *corpus*.

Na construção do necessário guião, a estrutura desenhada foi objeto de cotejo com as categorias de análise em estudos similares, tendo sido identificadas 5 áreas:

Identificação do inquirido

Caraterização do serviço de informação

Caraterização dos utilizadores desse serviço de informação

Mediação da informação

Satisfação dos utilizadores

Os 5 blocos identificados como as nossas variáveis de estudo e respetivas perguntas pretenderam dar a visão dos serviços de informação da Assembleia da República Portuguesa sobre o comportamento informacional dos deputados, desta feita visto pelo

prisma da sua consulta aos serviços. Para além disso, inquiria-se ainda a forma, canais e técnicas utilizadas pelos serviços na mediação informacional que faziam dos seus acervos.

5.7.1.5 – Recolha de dados

O processo de recolha de dados iniciou-se a 17 de abril de 2018 e concluiu-se a 4 de janeiro de 2019, sendo primeiro aplicado o questionário e só depois a entrevista.

Para a recolha de dados foram feitos contactos telefónicos com todos os grupos parlamentares com o objetivo de requerer autorização para um contacto direto com os seus parlamentares, o que foi autorizado, sendo fornecidos os respetivos endereços de email.

Ainda assim, e numa primeira fase, foram enviados questionários em papel para os Grupos parlamentares, a que se seguiu o convite eletrónico para preenchimento do formulário. Como resultado, e numa primeira fase de resposta, foram recolhidos 15 questionários em papel. Tratava-se de um número escasso, o que levou à necessária insistência através de contactos pessoais e via Grupo Parlamentar, em julho e setembro de 2018, após o qual se receberam os restantes 36 questionários.

Quanto ao contacto com os serviços de informação parlamentar, e beneficiando do conhecimento pessoal dos três chefes de divisão, este foi feito através de telefonemas para explicar a investigação e os objetivos da entrevista, após o qual se marcou uma data.

Nalguns casos, e mercê do decorrer da entrevista, foram ainda enviados posteriormente pelos entrevistados elementos que consideravam importantes para a análise do serviço que dirigiam.

Capítulo 6 – Apresentação dos resultados

O objetivo deste capítulo consiste em apresentar os resultados obtidos através da análise documental e dos inquéritos por questionário e entrevista realizados.

6.1 – Análise documental

A análise documental foi usada para a caracterização dos 230 deputados que compõem o Plenário da AR, para o exame dos órgãos que compõem o parlamento português, e ainda para a identificação dos três serviços de informação da AR.

6.1.1 – Caracterização dos deputados

Os deputados efetivos à data de 15 de setembro de 2017, início da 3ª sessão legislativa da XIII Legislatura apresentavam as seguintes características:

Em termos de composição por género e partido, e como se pode ver no Quadro x, havia 149 deputados (65%) e 81 deputadas (35%). Na distribuição por partidos, o PEV era o único com uma composição paritária de deputados e deputadas. O CDS-PP apresentava uma distribuição de 56% deputados para 44% de deputadas e PCP, PS, PSD e BE taxas entre os 60% a 68% (60%/40%, 64%/36%, 67%/33% e 68%/32% respetivamente).

Comparando com os eleitos por género registaram-se ligeiras diferenças, mais acentuadas no PS, em que o número de deputadas efetivas suplantou em 4 o número de eleitas.

Tabela 4 - Distribuição dos deputados efetivos por partido e género

| Partido | Homens | | Mulheres | | Total |
|---------|--------|------|----------|------|-------|
| | n | % | n | % | n |
| PSD | 60 | 67,4 | 29 | 32,6 | 89 |
| PS | 55 | 64,0 | 31 | 36,0 | 86 |
| BE | 13 | 68,4 | 6 | 31,6 | 19 |
| CDS-PP | 10 | 55,6 | 8 | 44,4 | 18 |
| PCP | 9 | 60,0 | 6 | 40,0 | 15 |
| PEV | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 |

| | | | | | |
|-------|-----|-------|----|------|-----|
| PAN | 1 | 100,0 | - | - | 1 |
| Total | 149 | 64,8 | 81 | 35,2 | 230 |

15.09.2017

Fonte: Relatório de Atividades da Assembleia da República, 3ª sessão legislativa da XIII Legislatura. Elaboração própria

Relativamente à idade, e como se pode constatar na tabela 4, os deputados encontravam-se, maioritariamente, entre os 40 e os 59 anos (60%), exibindo as faixas etárias dos extremos o mesmo número de deputados.

Tabela 5 - Distribuição dos deputados efetivos por grupo etário

| Grupo Etário | n | % |
|--------------|-----|-------|
| 20 - 29 anos | 4 | 1,7 |
| 30 - 39 anos | 42 | 18,3 |
| 40 - 49 anos | 70 | 30,4 |
| 50 - 59 anos | 68 | 29,6 |
| 60 - 69 anos | 42 | 18,3 |
| 70 ou mais | 4 | 1,7 |
| Total | 230 | 100,0 |

15.09.2017

Fonte: Relatório de Atividades da Assembleia da República, 3ª sessão legislativa da XIII Legislatura. Elaboração própria

Se nos ativermos à média etária por partido político (tabela 5), constata-se que o BE e o PCP tinham os grupos parlamentares mais jovens, seguindo-se ainda no grupo etário entre os 40 e os 49 anos, o CDS-PP e o PSD. Já os deputados do PEV e do PS tinham em média 50 ou mais anos.

Tabela 6 - Média etária dos deputados efetivos por partido político

| Grupos Parlamentares | Média Etárias |
|----------------------|---------------|
| PSD | 48,9 |
| PS | 51,5 |
| BE | 45,4 |
| CDS-PP | 47,2 |
| PCP | 45,6 |
| PEV | 51,5 |

| | |
|-----|----|
| PAN | 41 |
|-----|----|

15.09.2017

Fonte: Relatório de Atividades da Assembleia da República, 3ª sessão legislativa da XIII Legislatura. Elaboração própria

Quanto aos grupos profissionais em que se encontram inseridos, podemos constatar que existe um grupo que se destaca: aquele dos advogados, magistrados e juristas, com 26,1%, seguida do grupo dos professores (17,82%). Pelo contrário, os profissionais de nível intermédio ou menor representam apenas 6,5% do total de deputados. Podemos assim inferir que uma larga maioria de deputados possui habilitações universitárias, com apenas 10% dos deputados a não a ter.

Tabela 7 - Distribuição dos deputados efetivos por grupo profissional

| Grupo Profissional | n | % |
|---|----------|----------|
| Dirigentes da Administração Pública e Gestores de Empresas | 24 | 10,4 |
| Técnicos Superiores da Administração Pública e setor privado | 16 | 7,0 |
| Professores de todos os níveis de ensino | 41 | 17,8 |
| Advogados, Magistrados e outros Juristas | 60 | 26,1 |
| Economistas | 20 | 8,7 |
| Engenheiros | 13 | 5,7 |
| Outros Especialistas de Profissões intelectuais e científicas | 21 | 9,1 |
| Médicos, Farmacêuticos e Enfermeiros | 6 | 2,6 |
| Jornalistas, Escritores, Editores, Atores | 5 | 2,2 |
| Políticos | 2 | 0,9 |
| Técnicos e profissionais de nível intermédio | 12 | 5,2 |
| Pessoal Administrativo | 1 | 0,4 |
| Operários, Artífices e Trabalhadores Similares | 2 | 0,9 |
| Estudantes | 2 | 0,9 |
| Reformados | 5 | 2,2 |
| Total | 230 | 100,0 |

15.09.2017

Fonte: Relatório de Atividades da Assembleia da República, 3ª sessão legislativa da XIII Legislatura. Elaboração própria

6.1.2 – Funções dos deputados

Da análise do Regimento da Assembleia da República (RAR), podemos identificar os poderes dos deputados, constantes no seu artigo 4.º, a saber:

- “a) Apresentar projetos de revisão constitucional;
- b) Apresentar projetos de lei, de regimento ou de resolução, designadamente de referendo, e propostas de deliberação, e requerer o respetivo agendamento;
- c) Participar e intervir nos debates parlamentares, nos termos do Regimento;
- d) Fazer perguntas ao Governo sobre quaisquer atos deste ou da Administração Pública, salvo o disposto na lei em matéria de segredo de Estado;
- e) Requerer e obter do Governo ou dos órgãos de qualquer entidade pública os elementos, informações e publicações oficiais que considerem úteis para o exercício do seu mandato;
- f) Requerer a constituição de comissões parlamentares de inquérito;
- g) Apresentar propostas de alteração;
- h) Requerer a apreciação de decretos-lei para efeitos de cessação de vigência ou de alteração;
- i) Requerer a urgência do processamento de qualquer projeto ou proposta de lei ou de resolução ou de projeto de deliberação, bem como da apreciação de qualquer decreto-lei para efeitos de cessação de vigência ou de alteração;
- j) Apresentar moções de censura ao Governo;
- k) Participar nas discussões e votações;
- l) Propor a constituição de comissões parlamentares eventuais;
- m) Propor a realização de audições parlamentares;
- n) Requerer ao Tribunal Constitucional a fiscalização da constitucionalidade e da legalidade de normas nos termos dos artigos 278.º e 281.º da Constituição;
- o) Interpor recurso para o Tribunal Constitucional da deliberação do Plenário da Assembleia que confirma a declaração de perda de mandato, ou a declara, nos termos da alínea g) do n.º 2 do artigo 223.º da Constituição e da lei”.

Para além destas competências, podem os deputados ser nomeados ou eleitos para os seguintes cargos/órgãos:

Presidente da Assembleia da República (PAR), eleito na 1ª sessão plenária da legislatura, proposto por um mínimo de um décimo e um máximo de um quinto do número de deputados, nos termos do artigo 13.º do RAR;

Conferência de Líderes, órgão constituído pelo PAR e os presidentes dos grupos parlamentares (artigo 20.º do RAR);

Conferência dos Presidentes das Comissões Parlamentares, presidida pelo PAR e constituída por todos os presidentes das comissões parlamentares (artigo 21.º do RAR);

Mesa da AR, composta pelo PAR, 4 vice-presidentes, 4 secretários e 4 vice-secretários. Neste caso, os quatro maiores grupos parlamentares propõem um vice-presidente cada e, tendo um décimo ou mais de representação parlamentar, pelo menos um secretário e um vice-secretário. As propostas são depois votadas em sessão plenária (artigos 22.º e 23.º do RAR).

Comissões parlamentares. Órgão organizado por assuntos. No início de cada legislatura há lugar à fixação do seu elenco e competência específica, por deliberação do Plenário, sob proposta do Presidente da Assembleia da República, ouvida a Conferência de Líderes (artigo 34.º do RAR). A sua composição é proporcional à representação dos grupos parlamentares, que indicam os deputados, sendo que cada deputado só pode ser membro efetivo de uma comissão parlamentar permanente e suplente de outra (artigo 30.º), com a exceção do grupo parlamentar, que, em função do número dos seus Deputados, não puder ter representantes em todas as comissões parlamentares ou quando se tratar de um Deputado único representante de um partido. Nesses casos, o número de comissões pode ir até três.

Cada comissão pode ainda constituir subcomissões (sujeitas a aprovação do PAR, ouvida a Conferência dos Presidentes das Comissões Parlamentares) e grupos de trabalho (artigo 33.º).

Cada comissão tem uma Mesa, composta pelo presidente e por dois ou mais vice-presidentes, sendo todos indicados pelos grupos parlamentares nos termos da distribuição proporcional de presidências e vice-presidências, na primeira reunião da comissão parlamentar (artigo 32.º).

No decurso da legislatura podem ainda ser propostas comissões eventuais e de inquérito para a análise de determinada matéria (artigos 37.º e 38.º do RAR).

Fora do período de funcionamento efetivo da Assembleia da República (julho a setembro), durante o período em que se encontrar dissolvida, e nos restantes casos previstos na Constituição, funciona a Comissão Permanente da Assembleia da República

(artigo 39.º), que é presidida pelo PAR e composta pelos Vice-Presidentes da Assembleia da República e por Deputados indicados por todos os partidos, de acordo com a respetiva representatividade na Assembleia (artigo 40.º).

Finalmente, os deputados podem ainda integrar Delegações da Assembleia da República¹⁹² (artigo 42.º) e Grupos parlamentares de Amizade (artigo 43.º), organismos vocacionados para o diálogo e cooperação com os Parlamentos dos países amigos de Portugal.

Na XIII legislatura, o elenco e composição das comissões parlamentares permanentes¹⁹³ foi o seguinte:

Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias (1ª)¹⁹⁴. Esta comissão teve duas subcomissões: Subcomissão de Ética e Subcomissão para a Igualdade e Não Discriminação;

Comissão de Negócios Estrangeiros e Comunidades Portuguesas (2ª)¹⁹⁵;

Comissão de Defesa Nacional (3ª)¹⁹⁶;

Comissão de Assuntos Europeus (4ª)¹⁹⁷;

Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa (5ª)¹⁹⁸;

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas (6ª)¹⁹⁹;

Comissão de Agricultura e Mar (7ª)²⁰⁰;

Comissão de Educação e Ciência (8ª)²⁰¹;

¹⁹² A Assembleia da República participa, através de delegações permanentes, em oito organizações parlamentares internacionais. O número de Deputados que integra cada delegação varia de acordo com os estatutos da respetiva organização.

¹⁹³ Deliberação n.º 11-PL/2015 - Elenco e composição das comissões parlamentares permanentes: DAR II série A n.º 7, de 2015-11-11.

¹⁹⁴ 24 membros efetivos e 24 suplentes. Mesa: Presidência – PS 1ª Vice-Presidência – PSD 2ª Vice-Presidência – CDS-PP.

¹⁹⁵ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PS 1ª Vice-Presidência – PSD 2ª Vice-Presidência – BE.

¹⁹⁶ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PSD 1ª Vice-Presidência – PS 2ª Vice-Presidência – BE.

¹⁹⁷ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PSD 1ª Vice-Presidência – PS 2ª Vice-Presidência – PCP.

¹⁹⁸ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PSD 1ª Vice-Presidência – PS 2ª Vice-Presidência – CDS-PP.

¹⁹⁹ 25 membros efetivos e 25 suplentes. Mesa: Presidência – CDS-PP 1ª Vice-Presidência – PSD 2ª Vice-Presidência – PS.

²⁰⁰ 25 membros efetivos e 25 suplentes. Mesa: Presidência – PS 1ª Vice-Presidência – PSD 2ª Vice-Presidência – PCP.

²⁰¹ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PS 1ª Vice-Presidência – PSD 2ª Vice-Presidência – CDS-PP.

Comissão de Saúde (9^a)²⁰²;

Comissão de Trabalho e Segurança Social (10^a)²⁰³;

Comissão de Ambiente, Ordenamento do Território, Descentralização, Poder Local e Habitação (11^a)²⁰⁴;

Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto (12^a)²⁰⁵.

Ao longo da Legislatura as comissões criaram 121 grupos de trabalho, cujo elenco se encontra no anexo 4.

Houve ainda 3 comissões eventuais e 6 comissões de inquérito, designadamente:
Comissão Eventual para o Reforço da Transparência no Exercício de Funções Públicas,

Comissão Eventual de Acompanhamento do Processo de Definição da "Estratégia Portugal 2030"

Comissão Eventual de Verificação de Poderes dos Deputados Eleitos

Comissão Parlamentar de Inquérito ao processo que conduziu à venda e resolução do Banco Internacional do Funchal (BANIF)

Comissão Parlamentar de Inquérito à Recapitalização da Caixa Geral de Depósitos e à Gestão do Banco,

Comissão Eventual de Inquérito Parlamentar à atuação do XXI Governo Constitucional no que se relaciona com a nomeação e a demissão da Administração do Dr. António Domingues,

Comissão Parlamentar de Inquérito ao Pagamento de Rendias Excessivas aos Produtores de Eletricidade,

Comissão Parlamentar de Inquérito sobre as consequências e responsabilidades políticas do furto do material militar ocorrido em Tancos,

II Comissão Parlamentar de Inquérito à Recapitalização da Caixa Geral de Depósitos e à Gestão do Banco.

²⁰² 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PSD 1^a Vice-Presidência – PS 2^a Vice-Presidência – BE.

²⁰³ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PSD 1^a Vice-Presidência – PS 2^a Vice-Presidência – PCP.

²⁰⁴ 25 membros efetivos e 25 suplentes. Mesa: Presidência – BE 1^a Vice-Presidência – PSD 2^a Vice-Presidência – PS

²⁰⁵ 23 membros efetivos e 23 suplentes. Mesa: Presidência – PS 1^a Vice-Presidência – PSD 2^a Vice-Presidência – BE.

Quanto às Delegações da Assembleia da República, existem oito delegações permanentes, nomeadamente:

- União Interparlamentar – UIP (11 membros);
- Assembleia Parlamentar do Conselho da Europa – APCE (14 membros);
- Assembleia Parlamentar da União para o Mediterrâneo – AP-UpM (5 membros);
- Assembleia Parlamentar do Mediterrâneo – APM (8 membros);
- Assembleia Parlamentar da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa – AP-CPLP (12 membros);
- Assembleia Parlamentar da Organização do Tratado do Atlântico Norte – APNATO (14 membros);
- Assembleia Parlamentar da Organização para a Segurança e Cooperação na Europa – APOSCE (8 membros);
- Fórum Parlamentar Ibero-Americano – FPIA (12 membros).

Finalmente, o elenco e composição dos grupos parlamentares de amizade foi fixado pela Deliberação n.º 2-PL/2016, de 29 de janeiro (DAR II série A n.º 37, 2016-02-02), constituindo 47 grupos bilaterais e 1 multilateral.

6.1.3 – Serviços de Informação da Assembleia da República

6.1.3.1 – Arquivo Histórico Parlamentar

O AHP está localizado perto da entrada lateral do Palácio de São Bento, onde ocupa uma área de serviços e sala de leitura ao nível do piso térreo e sete salas de depósito na cave. Por falta de espaço, alguma documentação encontra-se conservada fora do Palácio, em empresa de custódia de documentos.

A sala de leitura, com capacidade para 16 lugares, funciona entre as 9h e as 18h e encontra-se aberta ao público externo não sendo necessária autorização prévia. O arquivo dispõe de regulamento próprio, e regulamento de reprodução documental.

Compete também ao AHP a tabela de classificação de documentos transversal à Assembleia da República, bem como a tabela de temporalidade documental.

Da análise dos seus relatórios de atividades entre 2015 e 2018, é possível verificar um número de utilizadores estável, com requisições de documentação a oscilar entre as

278 e as 741 unidades de instalação anuais. A resposta a solicitações via email ou telefone cifra-se entre as 121 e 192 anuais, a que acrescem os pedidos de fotografias.

Possuidor de 4 bases de dados (documentação gráfica, fotográfica e audiovisual e ainda a designada base de Debates Parlamentares²⁰⁶), regista números muito significativos de utilização da base dos debates; e, em menor número, da restante documentação.

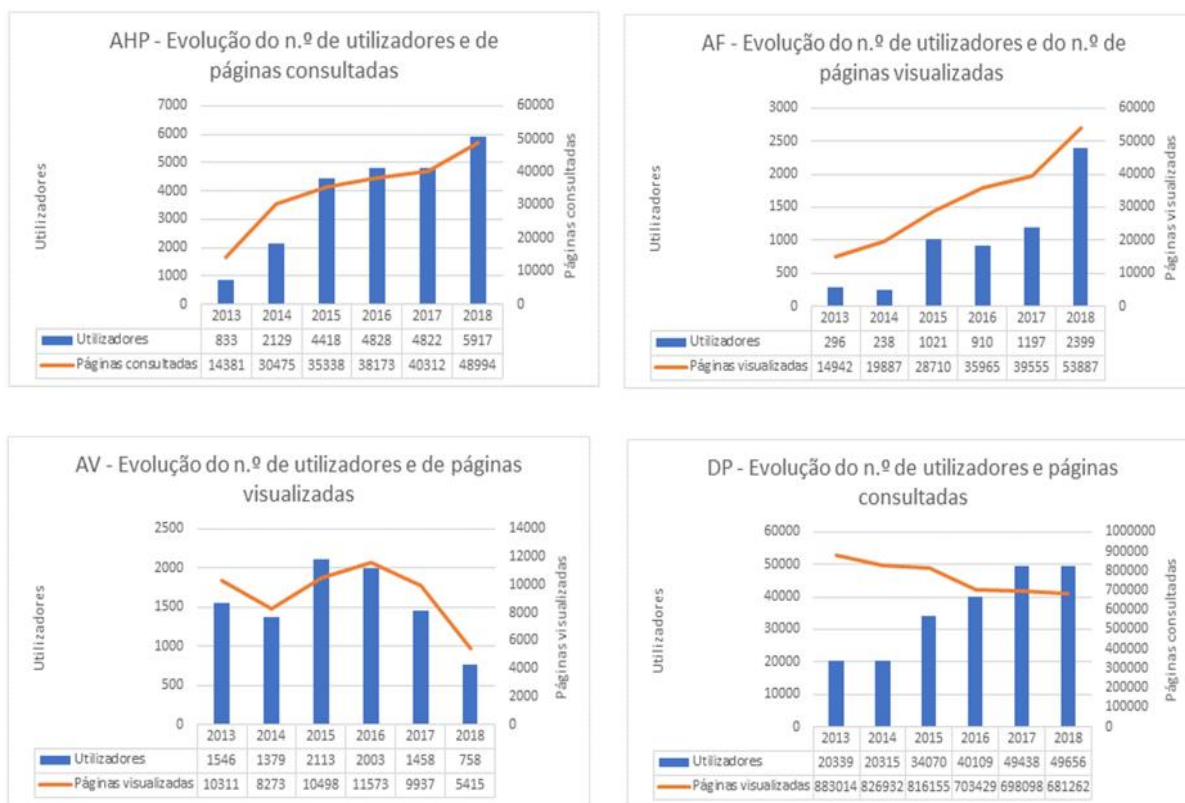


Figura 36 - Evolução do número de utilizadores e páginas visualizadas das quatro bases de dados do AHP

Fonte: Relatório de Atividades do AHP, 2018

6.1.3.2 – Biblioteca

A biblioteca está instalada no andar nobre do Palácio de São Bento, perto da sala de sessões, onde dispõe de uma área de atendimento, uma sala de leitura e duas salas de apoio administrativo. As quatro salas albergam parte do acervo, já que todas possuem

²⁰⁶ Trata-se de uma base de dados contendo a digitalização de todas as atas das sessões plenárias das várias instituições parlamentares de 1821 ao 25 de Abril de 1974, fonte fundamental para a história parlamentar em Portugal.

estantes até ao teto. Os seus depósitos estão divididos entre o do Livro Antigo, no Palácio, e, para publicações com mais de sete anos de publicação, um depósito no designado Novo Edifício da AR. Por falta de espaço, alguma documentação encontra-se conservada fora do Palácio, em empresa de custódia de documentos.

A sala de leitura, com capacidade para 20 lugares, é aberta ao público externo sem necessidade de autorização prévia, funcionando das 9h às 18h. A biblioteca dispõe de regulamento próprio e regulamento de reprodução documental.

Da análise dos seus relatórios de atividades entre 2015 e 2018, é possível verificar um número de utilizadores estável, com pedidos a oscilar entre os 347 de 2016 e os 616 de 2017.

A Biblioteca é responsável pela disponibilização do seu catálogo, pela base de dados Legislação Régia²⁰⁷, disponibilização de conteúdos gráficos e audiovisuais da imprensa nacional e ainda por portais de apoio às comissões parlamentares organizados por conteúdos. A consulta do OPAC e da legislação régia tem vindo a crescer exponencialmente, como é possível verificar a partir dos relatórios de atividades do serviço compreendidos entre 2016 e 2018.

6.1.3.3 – Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar

A DILP está localizada fora do Palácio de São Bento, em edifício próximo, não tendo qualquer área para atendimento público.

Os pedidos de informação que recebe - internos ou externos – chegam via telefone, intranet da AR, onde existe formulário próprio, internet ou via correio eletrónico.

Da análise dos seus relatórios de atividades destaca-se a gestão da base de dados Debates parlamentares, no período democrático, a colaboração na base de dados Atividade Parlamentar, a elaboração de vários relatórios de fiscalização do Governo, do Relatório de Atividades da AR, o contributo para a nota técnica entre outros documentos de apoio aos trabalhos parlamentares

Da análise dos seus relatórios entre 2015 e 2018, verifica-se assim a continuidade dada ao carregamento de bases de dados (Debates Parlamentares, Atividade Parlamentar e Orçamento de Estado), a par da resposta a pedidos de informação, via rede ECPRD, ou

²⁰⁷ Trata-se de toda a legislação portuguesa monárquica publicada na Coleção de Legislação de 1603 a 1910. A base suporta ainda a digitalização desta importante coleção.

de cidadãos, serviços da Assembleia da República ou parlamentares, estes em número crescente.



Figura 37 - Pedidos de informação respondidos pela DILP 2008-2018
Fonte: Relatório de Atividades da DILP, 2018

6.2 – Inquérito por questionário

6.2.1 – Taxa de resposta

Dos 51 questionários recebidos verificou-se que 7 não continham respostas às questões sobre os serviços de informação da Assembleia da República. Contudo, e porque o trabalho é de natureza exploratória e a primeira parte do questionário se destina a averiguar as necessidades de informação e o comportamento informacional dos deputados, optámos por considerá-los para análise.

A taxa de resposta por Grupo Parlamentar foi muito diferenciada, como se pode ver no Quadro X. Se do PAN e do PEV obtivemos resposta de todos os deputados, segue o BE, com 84,2% de respostas, descendo este valor até aos 7% no grupo parlamentar do PS. Os restantes grupos parlamentares ficaram entre os 20 e os 30 % (PCP com 33% e PSD com 21%) e o CDS-PP com 17%.

Assim, embora a taxa de resposta da totalidade das respostas esteja dentro das médias gerais, e embora os grupos parlamentares estejam todos representados, não o estão de igual forma.

Tabela 8 - Taxa de resposta por grupo parlamentar

| Grupo Parlamentar | Nº de deputados | Nº de Respostas | Taxa de resposta |
|-------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| BE | 19 | 16 | 84,2% |
| CDS-PP | 18 | 3 | 16,7% |
| PAN | 1 | 1 | 100,0% |
| PCP | 15 | 4 | 26,7% |
| PEV | 2 | 2 | 100,0% |
| PS | 86 | 6 | 7,0% |
| PSD | 89 | 19 | 21,3% |
| Total | 230 | 51 | 22,2% |

Fonte: Elaboração própria

6.2.2 – Caraterização dos inquiridos

A distribuição dos inquiridos por género (gráfico 17) está muito próxima do universo: assim, 36% são do género feminino, o que é apenas 1 ponto percentual acima do observado no plenário no início da sessão legislativa.

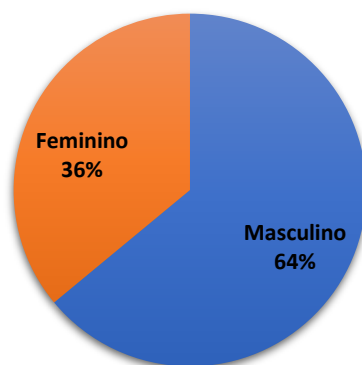


Gráfico 17 - Inquiridos segundo o género

n=50

Fonte: Elaboração própria

Na distribuição por grupo etário (gráfico 18), cerca de metade dos inquiridos situam-se entre os 40 e os 49 anos, seguindo-se com 21,6% os inquiridos com 60 ou mais anos. A representação dos grupos etários difere ligeiramente do apresentado no universo, com especial destaque para o grupo entre os 40 e os 49 anos que no universo de deputados desta sessão legislativa não vai além dos 30,4%.

É ainda de realçar que o grupo dos menores de 30 anos tem sensivelmente o dobro da representação do universo.

O inquirido mais novo tem 25 anos e o mais velho 71 anos.

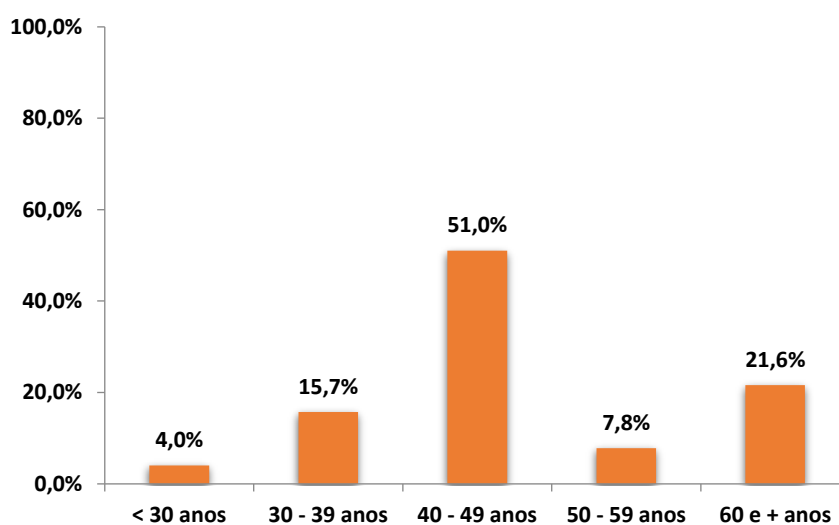


Gráfico 18 - Inquiridos segundo o grupo etário
n = 51

Fonte: Elaboração própria

Existe uma maioria de deputados entre os 20 e os 49 anos (70%), para apenas 29,4% maiores de 50 anos, como se pode aferir no gráfico 18, o que não coincide com o universo no início da sessão legislativa, onde os maiores de 50 anos representavam 49,6% do total.

Já as habilitações literárias refletem a composição do plenário nas duas últimas legislaturas: há uma clara maioria de parlamentares com formação universitária, em consonância com o já verificado no início da sessão legislativa. A percentagem de inquiridos com o nível secundário é menor do que a existente no universo (10%).

Não se registou qualquer resposta de um parlamentar com o ensino básico.

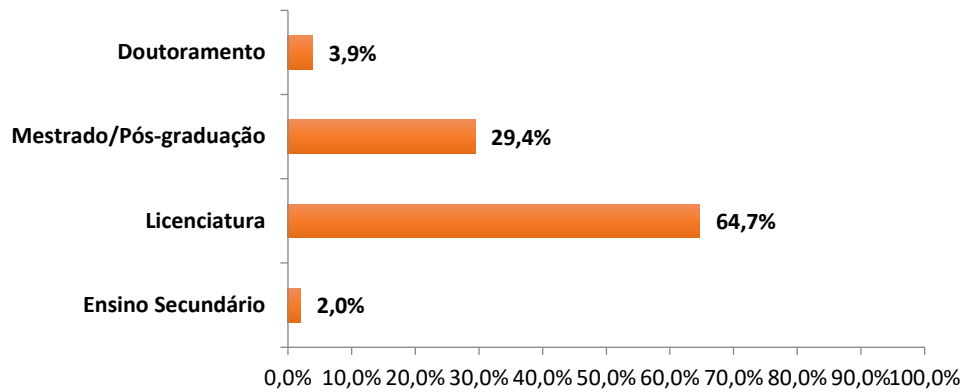


Gráfico 19 - Inquiridos segundo o nível de escolaridade
n = 51

Fonte: Elaboração própria

Detendo-nos agora apenas nos detentores de formação universitária, é maioritário o nível de licenciatura, seguido de um número apreciável de detentores de mestrado e/ou pós-graduações, o que coincide com as profissões declaradas e identificadas na tabela 9.

Tabela 9 - Inquiridos segundo a profissão

| Profissão | n | % |
|--------------------------------------|----|-------|
| Empresário/gestor | 3 | 5,9 |
| Engenheiro civil | 2 | 3,9 |
| Matemático | 1 | 2,0 |
| Advogado | 7 | 13,7 |
| Jurista | 5 | 9,8 |
| Consultor | 2 | 3,9 |
| Professor universitário/Investigador | 7 | 13,7 |
| Professor | 5 | 9,8 |
| Médico | 1 | 2,0 |
| Economista | 4 | 7,8 |
| Regulador | 1 | 2,0 |
| Psicólogo | 1 | 2,0 |
| Antropólogo | 1 | 2,0 |
| Museólogo | 1 | 2,0 |
| Técnico Superior Administração Local | 1 | 2,0 |
| Actor | 3 | 5,9 |
| Designer gráfico | 1 | 2,0 |
| NS/NR | 5 | 9,8 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

Sendo assim, e como se pode verificar pela tabela 10, o grupo profissional prevaemente é o das profissões intelectuais e científicas (76,5%), o que se aproxima do registado no universo de deputados. Destas, advogados, professores de todos os níveis de

ensino e juristas são as mais representadas, em consonância com o verificado no início da sessão legislativa.

Tabela 10 - Inquiridos segundo o grupo profissional

| Grupo profissional | n | % |
|---|----|-------|
| Quadros dirigentes função pública, diretores e dirigentes de empresas | 3 | 5,9 |
| Profissões intelectuais e científicas | 39 | 76,5 |
| Profissões técnicas intermédias | 4 | 7,8 |
| NS/NR | 5 | 9,8 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

Caraterizando agora os inquiridos face à função que desempenham em termos de representação do Grupo Parlamentar (gráfico 20), verifica-se que 29,4% são coordenadores, a que se seguem 9,8% vice-presidentes e 5,9% presidentes. Os restantes (54,9%) não desempenham qualquer cargo dirigente. Estão assim representadas todas as funções disponíveis, sendo a proporção de inquiridos que não desempenha qualquer cargo semelhante à observada no universo.

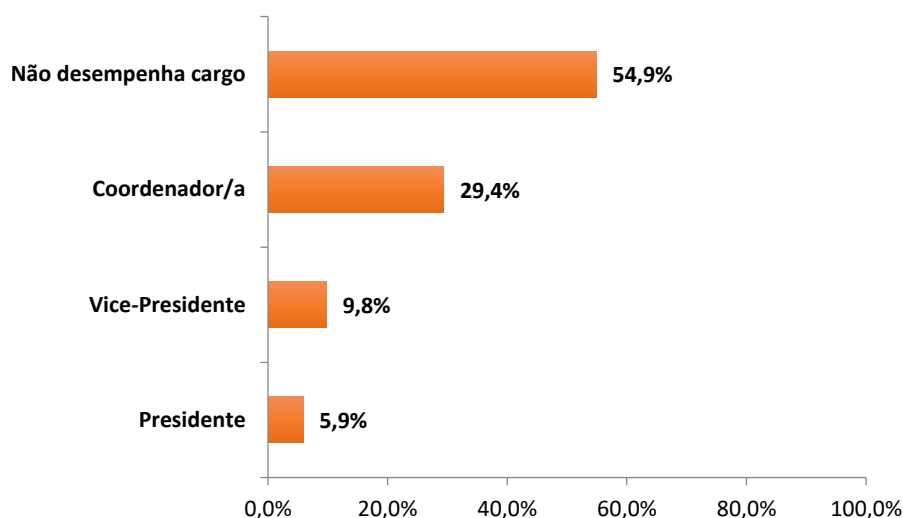


Gráfico 20 - Inquiridos segundo o cargo que desempenham no grupo parlamentar
n = 51

Fonte: Elaboração própria

Dos 23 inquiridos que desempenham funções no grupo parlamentar (gráfico 21), a destacada maioria coordena comissões parlamentares, estando os cargos de presidente e vice-presidente representados em menor número, mas ainda assim, correspondendo sensivelmente a 1/3 dos que desempenham funções.

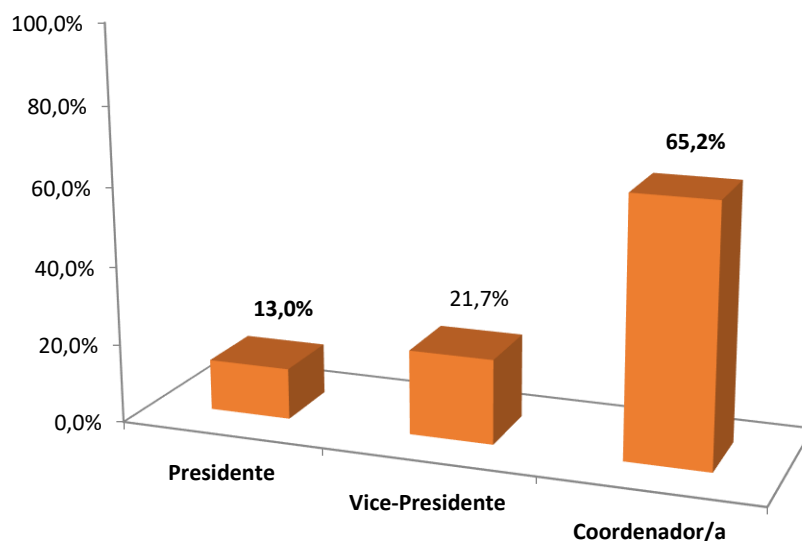


Gráfico 21 - Inquiridos que desempenham funções no grupo parlamentar segundo a função
n = 23

Fonte: Elaboração própria

Em termos das áreas de coordenação referidas pelos inquiridos, e como se pode aferir na tabela 11) estas são coincidentes com as áreas das Comissões parlamentares, no seu todo ou em partes, como o Parlamento dos jovens, projeto situado no âmbito da Comissão de Educação e Ciência.

Não estão representados coordenadores das 4^a e 10^a Comissões, respetivamente Assuntos Europeus e Trabalho e Segurança Social.

Tabela 11 - Áreas de coordenação dos inquiridos

| Área de coordenação | n | % |
|---------------------------------------|---|------|
| Agricultura e Mar | 1 | 6,7 |
| Ambiente | 1 | 6,7 |
| Assuntos constitucionais | 1 | 6,7% |
| Cultura e Ensino superior | 1 | 6,7 |
| Defesa e poder local | 2 | 13,3 |
| Defesa militar | 1 | 6,7 |
| Educação | 1 | 6,7 |
| Economia | 1 | 6,7 |
| Negócios estrangeiros | 2 | 13,3 |
| Orçamento e Finanças | 1 | 6,7 |
| Parlamento jovem | 1 | 6,7 |
| Saúde | 1 | 6,7 |
| Transparência exercício cargo público | 1 | 6,7 |

| | | |
|-------|----|-------|
| Total | 15 | 100,0 |
|-------|----|-------|

Fonte: Elaboração própria

No que respeita aos órgãos da Assembleia da República de que fazem parte os inquiridos (gráfico 22), e para além da inerência na composição do Plenário, vemos uma predominância de órgãos ligados ao processo legislativo em plenário (Mesa da AR, comissão permanente, conferência de líderes), em sede de comissões (comissões especializadas permanentes e comissões eventuais), de cooperação parlamentar (delegações permanentes e, em muito baixo número, os grupos parlamentares de amizade), de fiscalização (comissões de inquérito). Destacam-se ainda deputados pertencentes ao Conselho de Administração²⁰⁸.

Não se recolheu qualquer inquérito de um parlamentar pertencente a um Grupo de Trabalho.

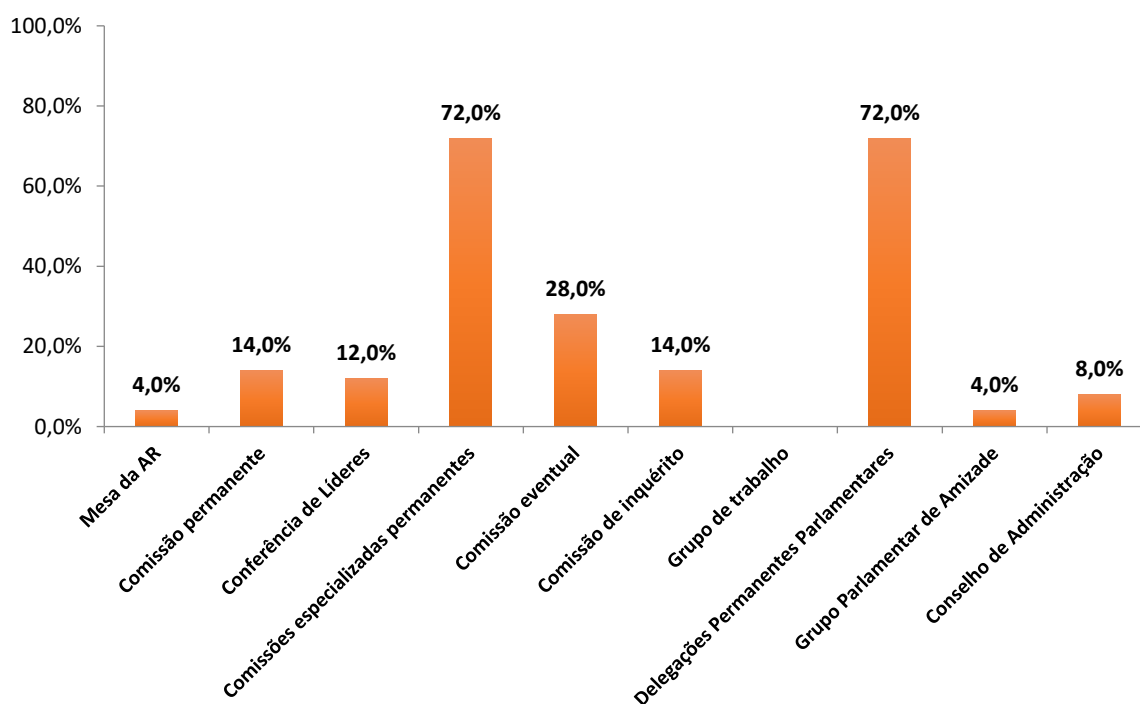


Gráfico 22 - Inquiridos segundo os órgãos da Assembleia da República de que fazem parte

n = 50

Fonte: Elaboração própria

²⁰⁸ Constituído por um máximo de sete Deputados em representação dos sete maiores grupos parlamentares, pelo Secretário-Geral da Assembleia da República e por um representante dos funcionários parlamentares. Presidido pelo Deputado representante do maior grupo parlamentar, compete-lhe pronunciar-se sobre a política geral de administração e os meios necessários à sua execução.

Importa ainda referir que apenas 3 inquiridos (5,9%) fazem parte de um único órgão (tabela 12), sendo maioritários os inquiridos que fazem parte de dois a quatro órgãos, como se pode ver no quadro seguinte. A maioria pertence a 3 ou mais órgãos da Assembleia da República (68,6%).

Tabela 12 - Inquiridos segundo o número de órgãos da AR de que fazem parte

| Faz parte de quantos órgãos na AR? | n | % |
|------------------------------------|----|-------|
| Um | 3 | 5,9 |
| Dois | 12 | 23,5 |
| Três | 18 | 35,3 |
| Quatro | 13 | 25,5 |
| Cinco | 4 | 7,8 |
| NS/NR | 1 | 2,0 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

Quisemos ainda saber há quanto tempo os inquiridos desempenhavam funções no parlamento, uma vez que este dado poderia condicionar o grau de conhecimento dos serviços de informação parlamentar, apesar de o inquérito ter sido distribuído a meio da legislatura, o que permitiria já um contacto prévio com estes serviços.

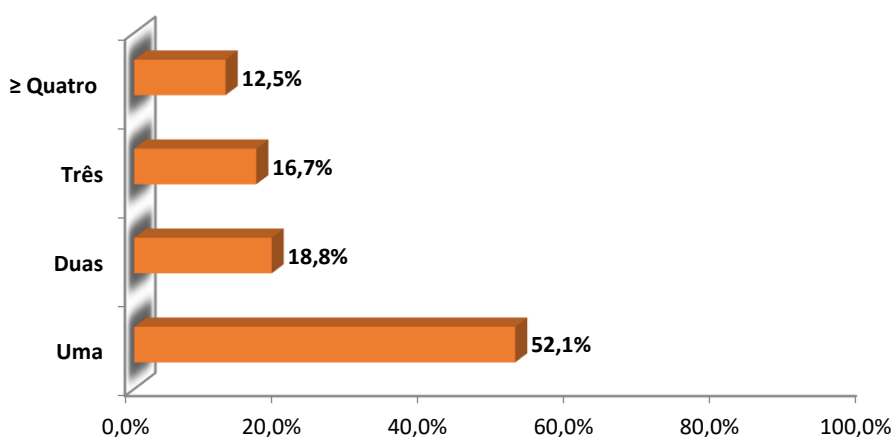


Gráfico 23 - Inquiridos segundo o número de legislaturas de que fizeram parte
n = 48

Fonte: Elaboração própria

Assim, e como se pode verificar no gráfico 23, cerca de metade dos inquiridos encontram-se pela primeira vez nestas funções, um valor mais alto que a taxa de

renovação verificada no início da XIII Legislatura, em que 35% dos deputados entraram para a Assembleia da República pela primeira vez.

Mas os restantes 48% estão em funções há duas, três ou quatro e mais legislaturas (respetivamente oito, doze, dezasseis ou mais anos), pelo que podemos inferir possuírem já um nível aprofundado de conhecimento (positivo ou negativo) dos serviços.

6.2.3 – Uso e necessidade de informação

Passando agora à análise das necessidades de informação e ao comportamento informacional dos deputados, começámos por inquirir acerca da necessidade de informação para o desempenho da atividade parlamentar e o valor que os inquiridos atribuem a essa informação, tendo todos os inquiridos respondido que atribuem um valor muito importante.

Quanto à quantidade de tipologias de informação que consideram necessárias, e como se pode aferir pela tabela 13, a maioria identifica de 4 a 7 tipos, evidenciando uma abrangência tipológica coincidente com a natureza das funções. De facto, fazendo a maioria dos deputados parte de 3 ou mais órgãos (plenário, comissões e outros) era expectável que assim o fosse.

Tabela 13 - Inquiridos segundo o número de tipos de informação de que necessita

| Número de tipos de informação de que necessita | n | % |
|--|----|-------|
| Um | 3 | 5,9 |
| Dois | 2 | 3,9 |
| Três | 4 | 7,8 |
| Quatro | 14 | 27,5 |
| Cinco | 11 | 21,6 |
| Seis | 10 | 19,6 |
| Sete | 6 | 11,8 |
| NS/NR | 1 | 2,0 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

No que respeita ao tipo de informação de que necessitam (gráfico 24), destacaram-se quatro tipos: atividade parlamentar, legislação nacional, informação estatística e informação documental. Seguem-se-lhes a legislação estrangeira e, com menos relevância, a informação bibliográfica ou outra. Refira-se que foram identificadas como outras a informação jornalística, pareceres, atualidades, execução das políticas do

governo, atos da Administração Pública, sites e a correspondência de cidadãos e organizações.

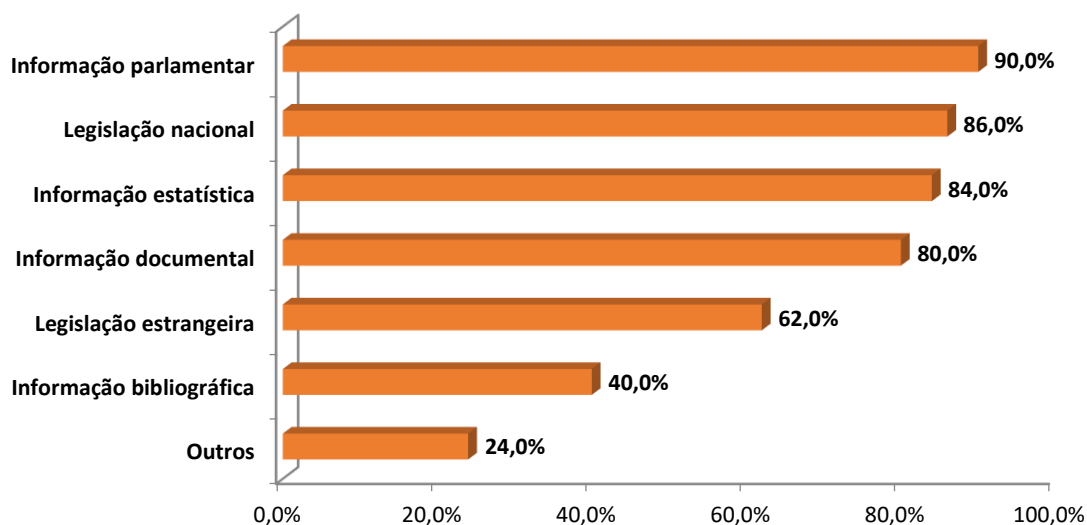


Gráfico 24 - Inquiridos segundo o tipo de informação de que necessitam
n = 50

Fonte: Elaboração própria

Quando questionados sobre o tipo de situações para que necessitam de informação, sobressai de forma destacada o trabalho em comissões, que todos referem, seguido do trabalho em sessões plenárias e a fiscalização da atividade do Governo. O contacto com o eleitorado representa uns expressivos 62,7%, e, de forma pontual, são mencionadas as missões ao estrangeiro, debates de uma forma geral e a prestação de contas (gráfico 25).

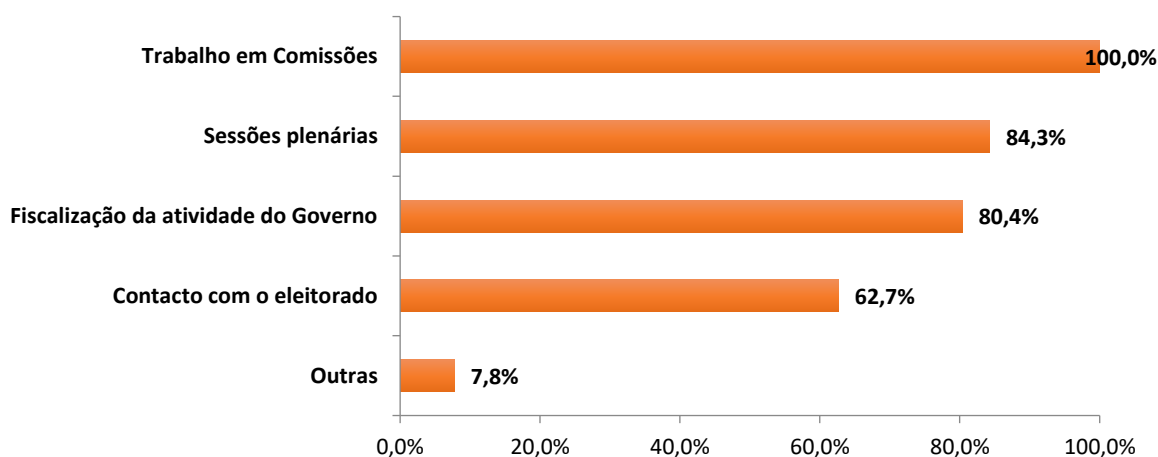


Gráfico 25 - Inquiridos segundo o tipo de situação para que necessitam de informação
n = 51

Fonte: Elaboração própria

A informação é necessária maioritariamente numa base diária (72,5%), com 25,5% dos inquiridos a indicar também a semanal. Apenas um inquirido reporta uma necessidade mensal (tabela 14).

Tabela 14 - Inquiridos segundo a periodicidade com que necessitam de informação

| Com que periodicidade necessita de informação? | n | % |
|--|----|-------|
| Diariamente | 37 | 72,5 |
| Semanalmente | 13 | 25,5 |
| Mensalmente | 1 | 2,0 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

De forma complementar, e quando questionados para que efeitos precisam de informação (gráfico 26), o trabalho em sede de comissão volta a liderar, seguido do processo legislativo. A participação em organizações internacionais aparece aqui destacada (29,4%), ao contrário do que sucedia na resposta às situações para que precisavam de informação.

Também aqui se regista a importância da informação para contacto com o eleitorado (54,9%).

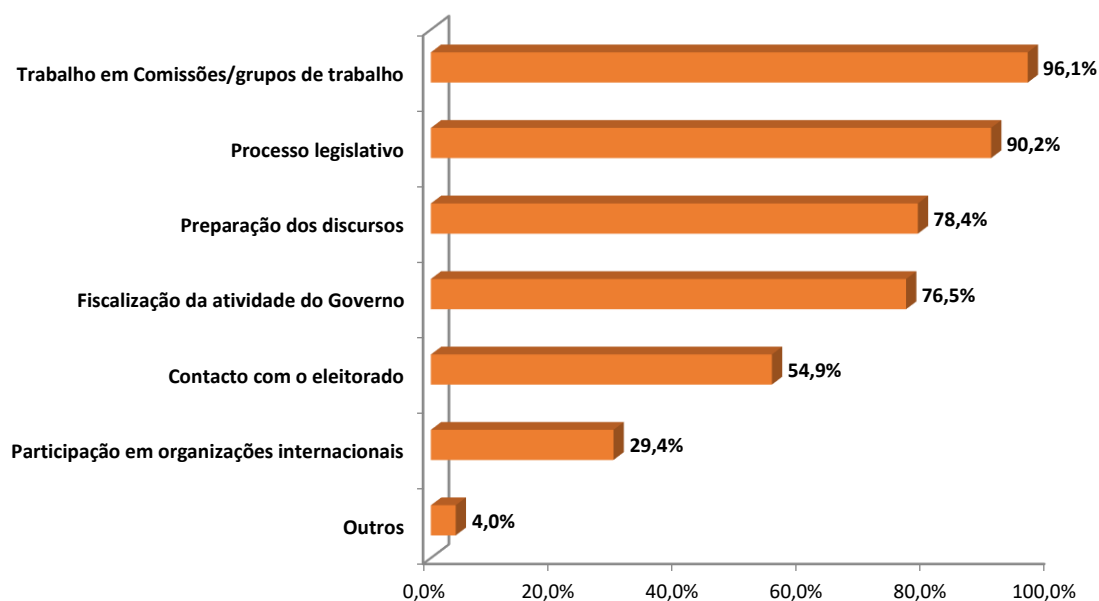


Gráfico 26 - Inquiridos segundo os efeitos para que necessitam de informação
n=51

Fonte: Elaboração própria

Quanto às fontes de informação utilizadas, e como se pode verificar no gráfico 27, a imprensa é referida por todos os inquiridos, seguida das fontes disponíveis na internet (bases de dados, portais, repositórios científicos online), atingindo um valor acima dos 80%.

Significativamente, as publicações periódicas (78,4%) são preferidas às monografias (41,2%). Esta opção é consensual com as necessidades percebidas de informação diária sobre os mais variados assuntos.

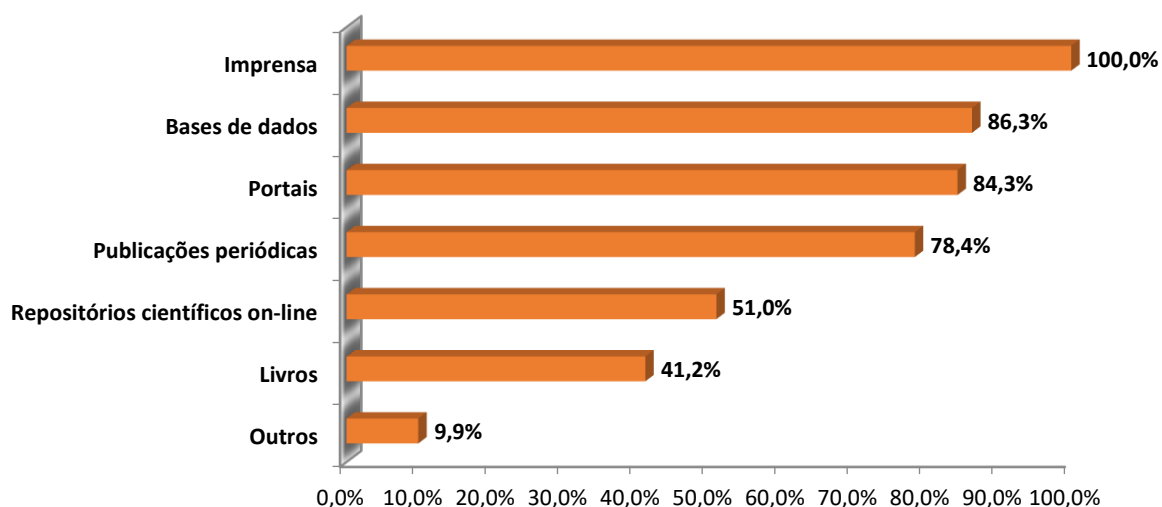


Gráfico 27 - Inquiridos segundo as fontes de informação que utilizam
n = 51

Fonte: Elaboração própria

Nenhum inquirido usa apenas uma fonte de informação (tabela 15), variando as respostas entre duas a sete fontes, uma vez mais em consonância com a variedade de necessidades de informação já expressas na tabela 13.

Tabela 15 - Inquiridos segundo o número de fontes de informação a que recorrem

| Número de fontes de informação | n | % |
|--------------------------------|----|-------|
| Dois | 2 | 3,9 |
| Três | 11 | 21,6 |
| Quatro | 15 | 29,4 |
| Cinco | 9 | 17,6 |
| Seis | 11 | 21,6 |
| Sete | 3 | 5,9 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

Em relação aos serviços e organismos a que os inquiridos recorrem para obtenção de informação, e como é visível no gráfico 28, o recurso ao grupo parlamentar e ao partido encontram-se no topo das preferências (86,3%), seguidos dos serviços da Assembleia da República (68,6%), da Administração Central (41,2%) e, mais afastados, dos serviços da Administração Local (21,6%).

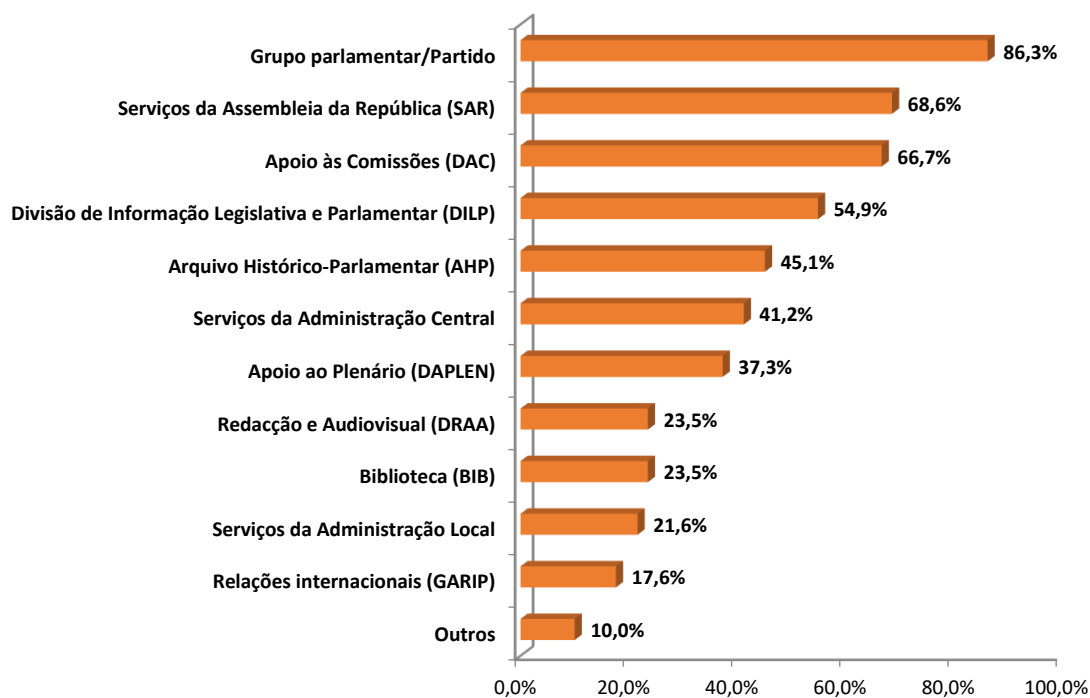


Gráfico 28 - Inquiridos segundo os serviços a que recorrem para o desempenho do trabalho parlamentar

n = 51

Fonte: Elaboração própria

Entre os serviços da Assembleia da República a que os inquiridos recorrem é interessante verificar que dois serviços de informação se encontram entre os três primeiros referidos. De facto, se o primeiro serviço assinalado é o do apoio às Comissões (66,7%), o segundo é a Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar (54,9%), sendo o Arquivo Histórico Parlamentar referido por 45,1%.

Já a Biblioteca é assinalada pelo mesmo número de inquiridos que refere a Divisão de Redacção e Apoio ao Audiovisual (23,5%), sendo referida sensivelmente por menos de metade dos restantes serviços de informação.

De referir ainda que os serviços da Assembleia da República mencionados fazem parte de duas direcções de serviço: a Direcção de Serviços de Apoio Técnico e Secretariado, que abrange o Apoio ao Plenário, Apoio às Comissões e Redacção e a Direcção de Serviços

de Informação e Comunicação, que abrange os 3 serviços de informação da Assembleia da República.

6.2.4 – Serviços de Informação da Assembleia da República

Passando para o bloco de questões sobre os serviços de informação da Assembleia da República (SIAR), começámos por perguntar de que forma os inquiridos tinham tomado conhecimento dos mesmos.

Como se pode verificar na tabela 16. em primeiro lugar, os inquiridos referiram a intranet da AR (35,3%), seguindo-se a troca de informação entre colegas (29,4%) e o acolhimento aos deputados²⁰⁹.

Constatamos assim que a maioria dos inquiridos tem primeiro conhecimento indireto dos SIAR (64,7%), para o qual não é despidendo o facto de dois destes serviços não se encontrarem no percurso habitual dos deputados na AR, onde só a biblioteca tem instalações próximas da sala das sessões.

Tabela 16 - Inquiridos segundo a forma de conhecimento dos SIAR

| Como teve conhecimento dos SIAR? | n | % |
|---|----|-------|
| Pela intranet da AR | 18 | 35,3 |
| Através de colegas | 15 | 29,4 |
| No acolhimento aos deputados no início da legislatura | 13 | 25,5 |
| NR | 5 | 9,8 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

Contudo, a utilização dos Serviços de Informação da Assembleia da República não é uniforme nesta amostra: 3 inquiridos (5,9%) responderam não recorrer a nenhum serviço de informação e 7 (13,7%) não responderam a esta questão.

Os restantes 41 afirmaram recorrer maioritariamente a um ou dois serviços (35,3% e 33,3% respetivamente), e apenas 6 (11,8%) afirmaram recorrer aos três.

²⁰⁹ Trata-se de um dia estipulado antes da primeira sessão de cada Legislatura em que, num local de acolhimento e informação estipulado, se procede à recolha de dados dos deputados recém-eleitos necessários à emissão do cartão de Deputado e preenchimento de formulários vários, necessários aos serviços. Por essa ocasião, estão também presentes representantes dos serviços da AR, entre eles os de informação, fornecendo material de divulgação sobre os mesmos.

Tabela 17 - Inquiridos segundo os SIAR a que recorrem²¹⁰

| A que SIAR recorre? | n | % |
|---|----|------|
| Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar | 34 | 66,7 |
| Arquivo Histórico Parlamentar | 21 | 41,2 |
| Biblioteca | 15 | 29,4 |
| Nenhum | 3 | 5,9 |
| NR | 7 | 13,7 |

Fonte: Elaboração própria

À semelhança do observado no Gráfico 28, também aqui a Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar surge em primeiro lugar (66,7%), seguida do Arquivo Histórico Parlamentar (41,2%) e, com menos de metade dos inquiridos, a Biblioteca (29,4%).

Outra questão que nos interessava apurar era a forma como os deputados fazem os pedidos de informação aos serviços. De acordo com o gráfico 29, mais de metade fá-lo através do Grupo Parlamentar, que assim se constitui como mediador entre o deputado e os serviços de informação.

Quando a inquirição aos serviços é feita de forma direta, destaca-se a comunicação por correio eletrónico (42,2%), seguida do recurso aos formulários dos serviços disponibilizados na intranet da Assembleia da República, *ex-aequo* com a comunicação telefónica (26,7%).

Apenas 22,2% dos inquiridos vão presencialmente aos serviços, facto mais uma vez em consonância com a distribuição geográfica dos serviços de informação parlamentares.

²¹⁰ O total é superior a 51 porque cada inquirido pode recorrer a mais de um SIAR.

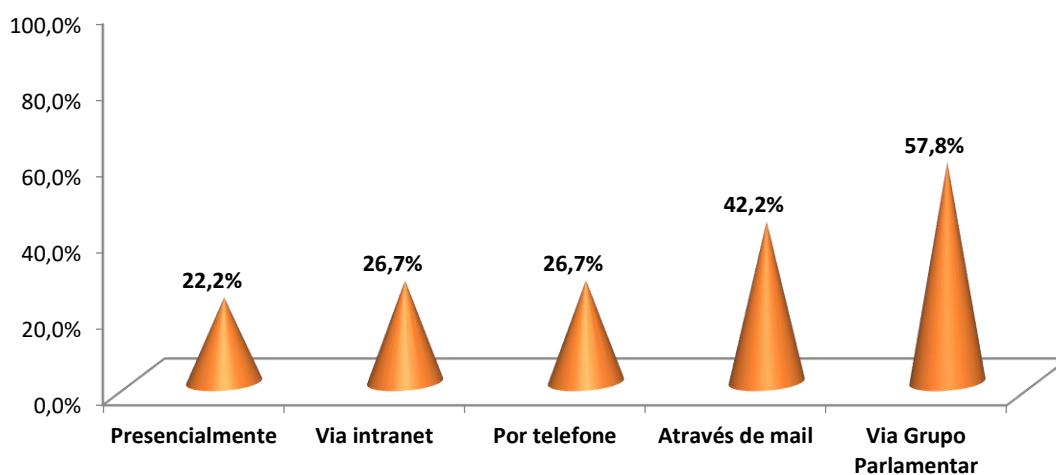


Gráfico 29 - Inquiridos segundo a forma como fazem o pedido de informação
n = 45

Fonte: Elaboração própria

A forma como a maioria dos inquiridos refere que preferiria receber informação é através do correio eletrónico (88,9%). Quase um terço indica ainda o papel (29,8%) e apenas 6,7% referem o envio de mensagens eletrónicas, como é visível no gráfico 30.

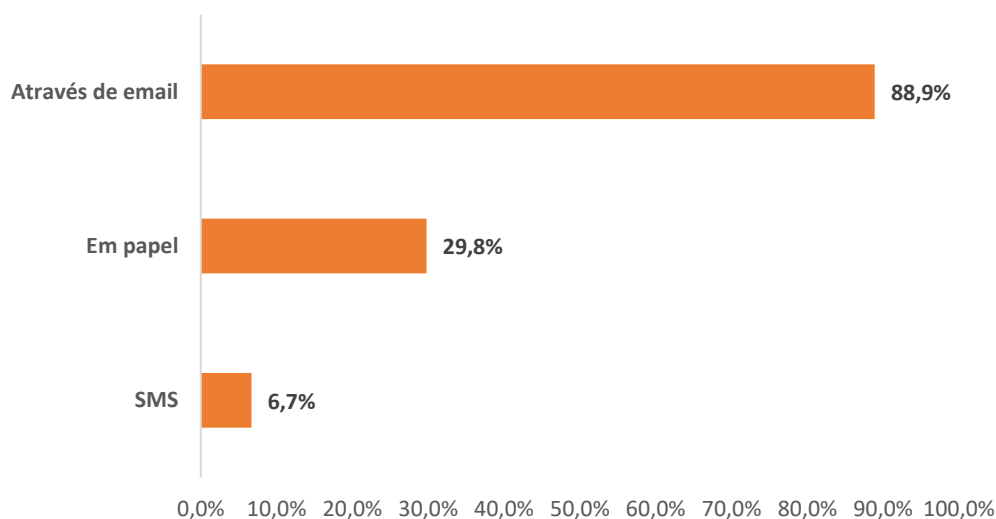


Gráfico 30 - Inquiridos segundo a forma como gostariam de receber a informação²¹¹
n = 45

Fonte: Elaboração própria

²¹¹ O total é superior a 100% porque cada inquirido pode ter referido mais de uma forma.

O gráfico 31 permite-nos identificação o tipo de informação habitualmente solicitada aos serviços que coincide, de maneira geral, com aquela reconhecida como necessária ao desempenho de funções no parlamento, destacando-se a informação parlamentar e a legislação nacional, comunitária e internacional (69,6%).

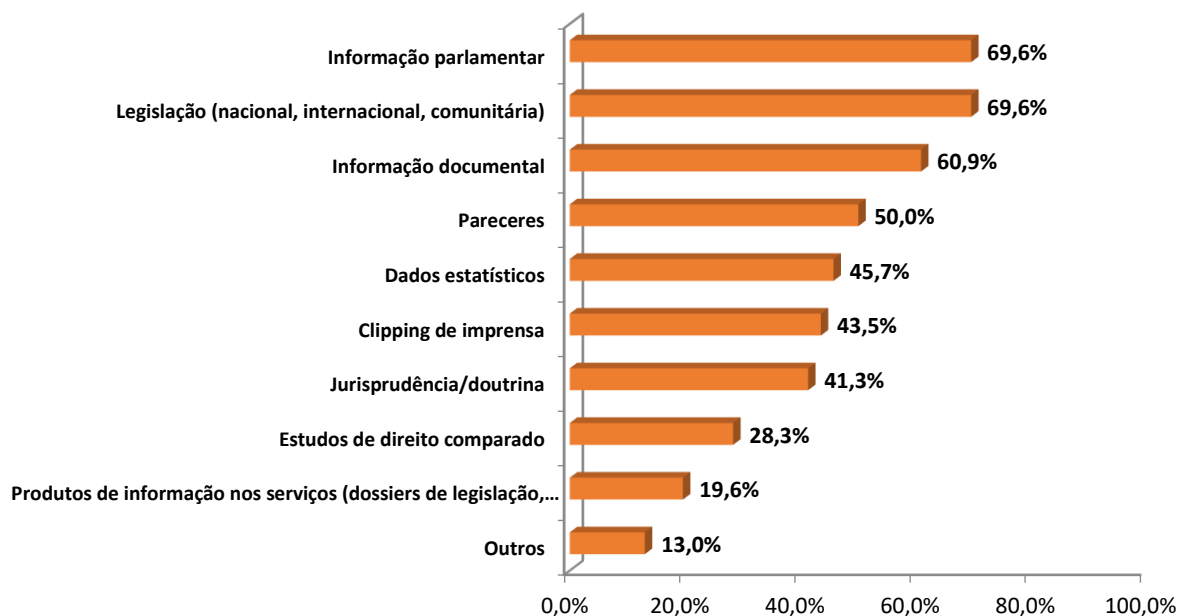


Gráfico 31 - Tipo de informação habitualmente solicitada pelos deputados²¹²
n = 46

Fonte: Elaboração própria

Quanto às áreas temáticas requeridas (gráfico 32), e numa legislatura ainda a recuperar da assistência financeira a que o país teve de recorrer, as questões orçamentais, económicas e financeiras são as mais procuradas (47,1%).

²¹² O total é superior a 100% porque cada inquirido pode ter referido mais de um tipo de informação

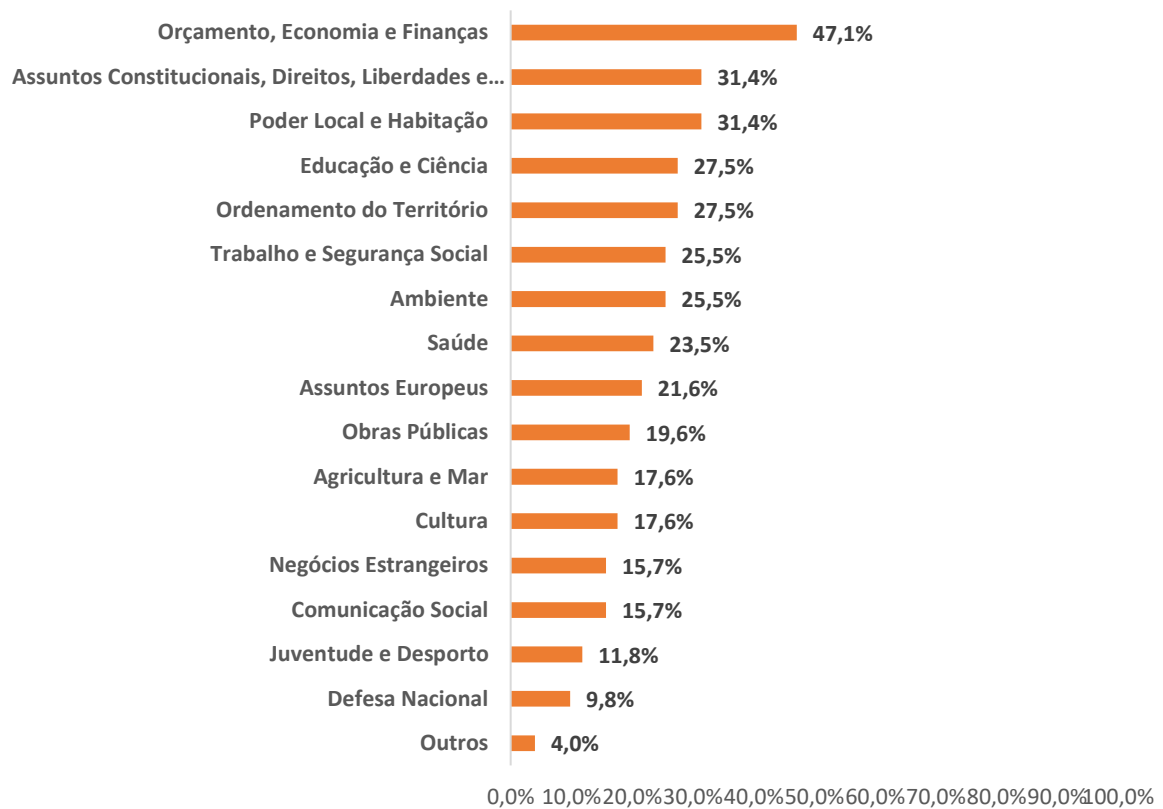


Gráfico 32 - Áreas temáticas das necessidades de informação²¹³
n = 45

Fonte: Elaboração própria

A periodicidade com que os inquiridos referiram recorrer aos serviços de informação é maioritariamente diária (72,5%), seguida da utilização semanal (25,5%), como se pode constatar no gráfico 33. Apenas 2% dos inquiridos responderam fazê-lo mensalmente.

²¹³ O total é superior a 100% porque cada inquirido pode ter referido mais de uma área

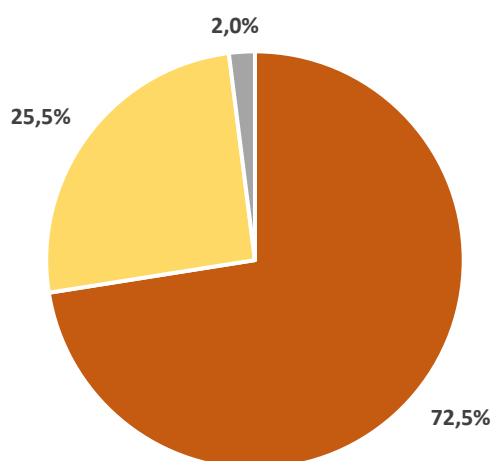


Gráfico 33 - Com que periodicidade recorre aos SIAR?

n = 43

Fonte: Elaboração própria

No que respeita à facilidade de acesso à informação disponibilizada, e como se pode aferir no gráfico 34, apenas 5 inquiridos afirmaram não ser fácil, identificando como razões “o site piorou e não tem informação” ou a forma “pouco amigável” da apresentação, portanto razões específicas sobre a disponibilização via intranet ou internet, que são fontes preferenciais de pesquisa.

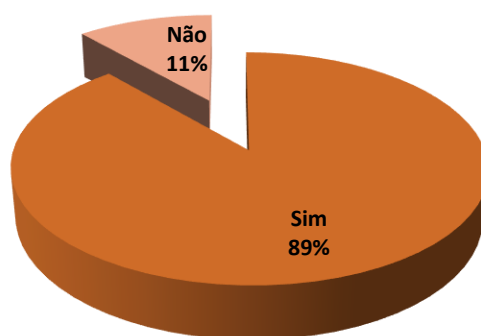


Gráfico 34 - Considera fácil aceder à informação disponibilizada pelos SIAR?

n = 43

Fonte: Elaboração própria

Em linha com as perguntas anteriores, a maioria dos inquiridos mantém-se a par dos produtos e serviços dos Serviços de Informação da Assembleia da República através da rede intranet da AR e apenas 4 inquiridos o fazem através dos respetivos Grupos Parlamentares (tabela 18).

Tabela 18 - De que forma se mantém ao corrente sobre os produtos e serviços dos SIAR

| De que forma se mantém ao corrente sobre os produtos e serviços disponíveis nos SIAR? | n | % |
|---|----|-------|
| Através da Intranet da AR | 35 | 68,6 |
| Pessoalmente nos serviços | 5 | 9,8 |
| Outra | 4 | 7,8 |
| NR | 7 | 13,7 |
| Total | 51 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

6.2.4.1 – Nível de satisfação com os SIAR

Passamos agora ao bloco de questões para avaliação do grau de satisfação dos inquiridos com os SIAR.

De uma forma global, e como se pode inferir do gráfico 35, a maioria dos inquiridos mostrou-se satisfeita com os serviços prestados pelos SIAR: 65,9% consideram a experiência satisfatória e 18,2% muito satisfatória. Apenas 9,1% situam-se no valor neutro e 6,8% qualificam-na como insatisfatória.

Nenhum dos inquiridos referiu a experiência como muito insatisfatória.

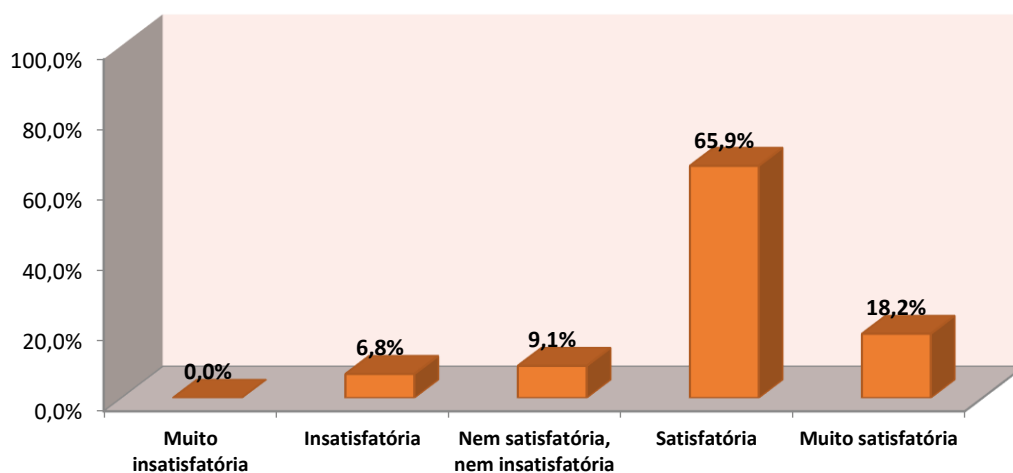


Gráfico 35 - Como considera a experiência global com os SIAR?

n = 44

Média = 3,98 Desvio padrão = 0,75 Máximo = Muito satisfatória Mínimo = Insatisfatória

Fonte: Elaboração própria

A situação é ligeiramente diferente quando questionados sobre se estes serviços correspondem às suas expectativas (gráfico 36). Neste caso, e apesar de a maioria (58,1%)

considerar que os SIAR superaram as suas expectativas, cerca de 1/3 dos inquiridos manifestou-se indiferente a esta questão e 9,3% revelaram que ficou abaixo das expectativas.

As opções “muito abaixo” e “muito acima” das expectativas não foram apontadas por qualquer deputado.

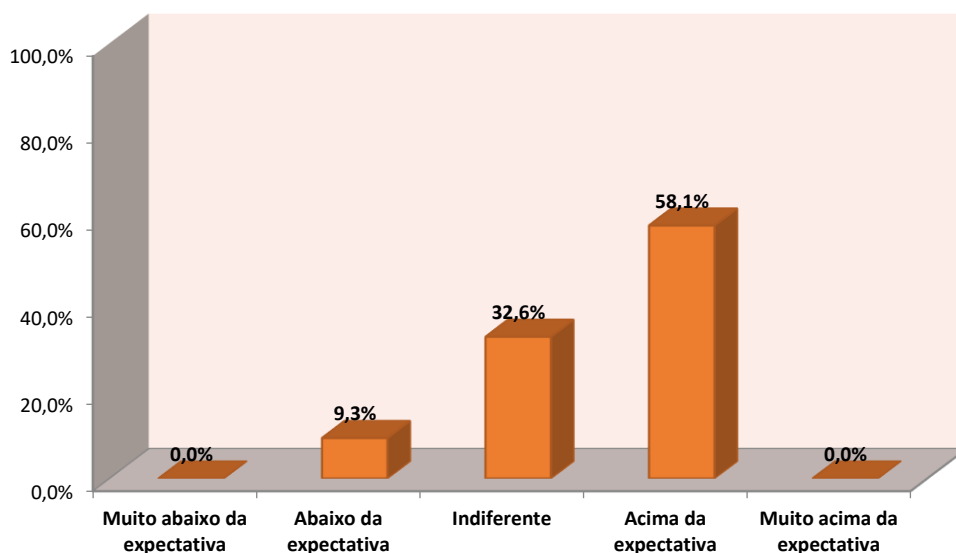


Gráfico 36 - Até que ponto os SIAR correspondem às suas expectativas?
n = 43

Média = 3,50 Desvio padrão = 0,66 Máximo = Acima da expectativa Mínimo = Abaixo da expectativa

Fonte: Elaboração própria

Mas uma maioria muito significativa considera os SIAR importantes (72,1%) ou mesmo muito importantes (16,3%) para responder às necessidades de informação que o seu cargo exige, como regista o gráfico 37. Para cerca de 9% dos inquiridos a existência dos SIAR é indiferente.

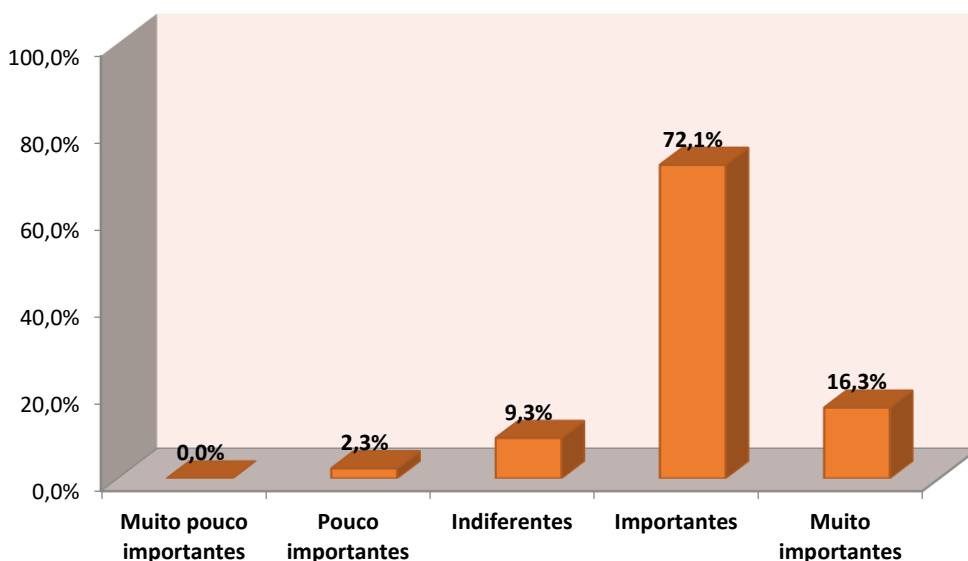


Gráfico 37 - Qual a importância dos Serviços de Informação da Assembleia da República face às suas necessidades de informação?

n = 43

Média = 4,07 Desvio padrão = 0,62 Máximo = Muito importantes Mínimo = Pouco importantes

Fonte: Elaboração própria

Quando questionados sobre a facilidade de pesquisar nos serviços e produtos dos Serviços de Informação da Assembleia da República (gráfico 38), perto de 60% dos inquiridos afirmaram que o fazem sem problemas ou com facilidade. Mas 28,6% não têm uma opinião formada sobre esta questão e, em contrapartida, 11,9% só o fazem com dificuldade e 2,4% responderam que não o conseguem fazer.

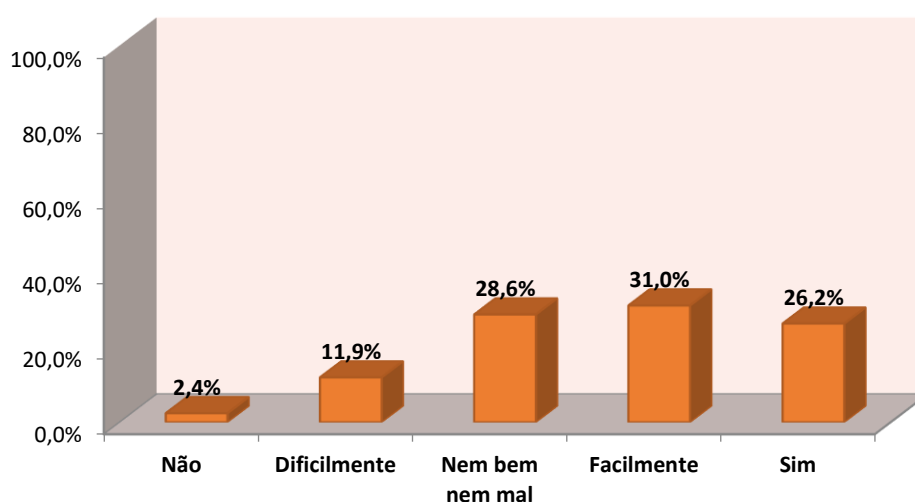


Gráfico 38 - Conseguir pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição?

n = 43

Média = 3,77 Desvio padrão = 1,19 Máximo = Sim Mínimo = Não

Fonte: Elaboração própria

Uma questão com que todos os serviços de informação parlamentares um pouco por todo o mundo se debatem consiste no fornecimento de informação imparcial e equilibrada. Questionados sobre a veracidade ou não dessa capacidade nos SIAR, os inquiridos não manifestaram opiniões negativas, com uns confortáveis 90,7% a concordarem ou mesmo a concordarem totalmente, como se pode verificar no gráfico 39.

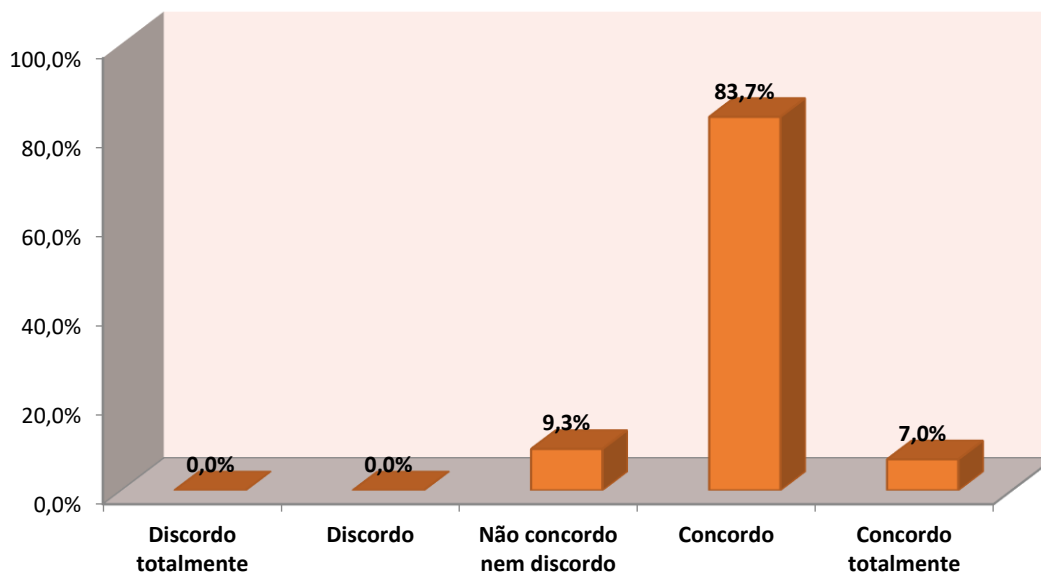


Gráfico 39 - Considera que os Serviços de informação da Assembleia da República fornecem informação equilibrada e imparcial?

n = 43

Média = 3,90 Desvio padrão = 0,45 Máximo = Concordo totalmente Mínimo = Não concordo nem discordo

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao tempo despendido pelos Serviços de Informação da Assembleia da República para a elaboração das respostas (gráfico 40), 74,5% dos inquiridos consideram que as respostas são dadas atempadamente, registando-se 23,3% de respostas que se situam no ponto intermédio, e apenas 2,5% afirmam que o tempo de resposta é excessivo.

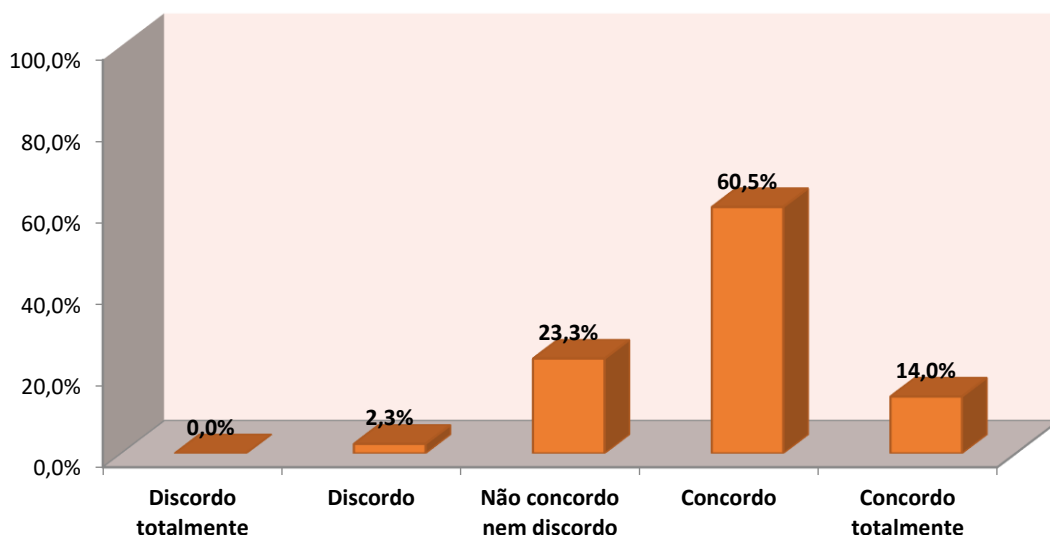


Gráfico 40 - Considera que os Serviços de Informação da Assembleia da República respondem atempadamente aos pedidos que recebem?

n = 43

Média = 3,80 Desvio padrão = 0,83 Máximo = Concordo totalmente Mínimo = Discordo

Fonte: Elaboração própria

Finalmente, e como se pode verificar no gráfico 41, na avaliação global sobre as informações solicitadas aos Serviços de Informação da Assembleia da República, 86,1% dos inquiridos manifestou uma opinião positiva (72,1%) ou muito positiva (14%), não havendo, neste caso, qualquer resposta negativa.

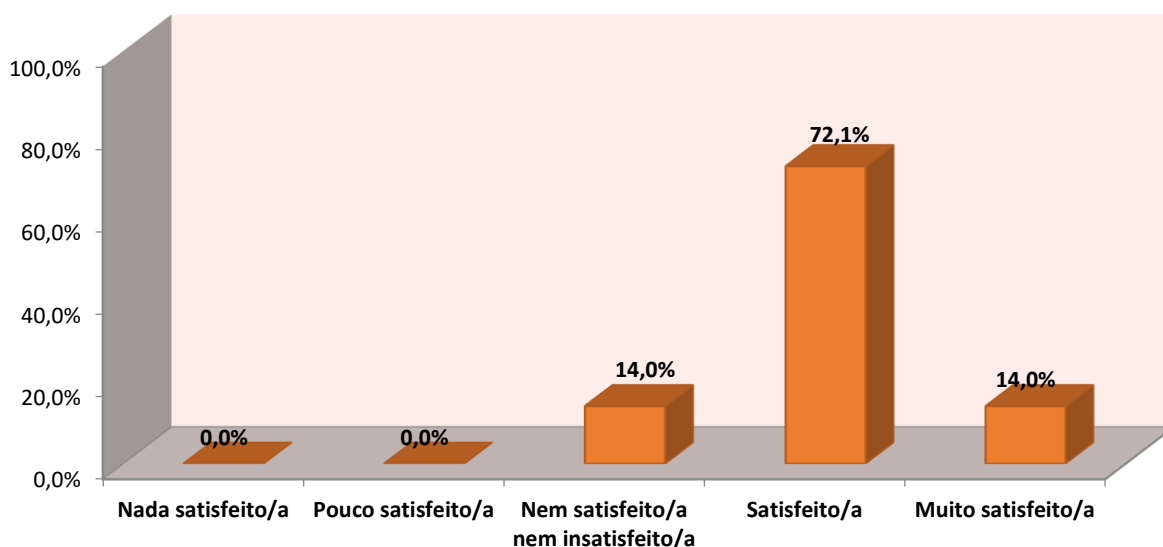


Gráfico 41 – Qual é o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos Serviços de Informação da Assembleia da República?

n = 43

Média = 4,05 Desvio padrão = 0,60 Máximo = Muito satisfeito/a Mínimo = Nem satisfeito/a

nem insatisfeito/a

Fonte: Elaboração própria

6.2.5 – Dados globais do bloco sobre Satisfação com os SIAR

Este bloco de perguntas tinha como objetivo avaliar as percepções dos utilizadores face aos SIAR, averiguando a sua satisfação ou não com os mesmos, através de sete questões:

Como considera a experiência global com os SIAR?

Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa?

Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação?

Consegue pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição?

Considera que os SIAR fornecem informação equilibrada e imparcial?

Considera que os SIAR respondem atempadamente aos pedidos que recebem?

Qual o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR?

Como se pode ver na tabela 19, a valoração positiva das respostas é maioritária em todas as questões, sendo a percentagem menor na pergunta 4 - *Consegue pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição?* (onde se registam 57,2% respostas positivas e 14,3% negativas).

Tabela 19 - Dados globais do bloco SIAR – Frequências percentuais

| | Escala | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Questão | Valores percentuais % | | | | |
| 1 | Como considera a experiência global com os SIAR? | 0,0% | 6,8% | 9,1% | 65,9% | 18,2% |
| 2 | Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa? | 0,0% | 9,3% | 32,6% | 58,1% | 0,0% |
| 3 | Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação? | 0,0% | 2,3% | 9,3% | 72,1% | 16,3% |
| 4 | Consegue pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição? | 2,4% | 11,9% | 28,6% | 31,0% | 26,2% |
| 5 | Considera que os SIAR fornecem informação equilibrada e imparcial? | 0,0% | 0,0% | 9,3% | 81,7% | 7,0% |
| 6 | Considera que os SIAR respondem atempadamente aos pedidos que recebem? | 0,0% | 2,3% | 23,3% | 60,5% | 14,0% |
| 7 | Qual o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR? | 0,0% | 0,0% | 14,0% | 72,1% | 14,0% |

(n=43)

Fonte: Elaboração própria

Seis das perguntas são valoradas nos dois pontos positivos (bom e muito bom), não tendo a pergunta 2 - *Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa?* merecido a pontuação máxima por parte dos inquiridos.

Destaca-se ainda a pergunta 5 - *Considera que os SIAR fornecem informação equilibrada e imparcial?* que só obteve respostas positivas.

O valor neutro oscila entre os 9,1% da primeira questão *Como considera a experiência global com os SIAR?* e os 32,6% da segunda *Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa?*

Já o valor mais negativo só é preenchido na 4ª questão *Consegue pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição?*, ficando o computo das apreciações negativas entre os 2,3 % e os 14,30 %, precisamente na 4ª questão.

Tabela 20 - Respostas ao Bloco Satisfação com os SIAR

| | Questões | Média | Moda | Desvio Padrão |
|---|--|-------|------|---------------|
| 1 | Como considera a experiência global com os SIAR? | 3,98 | 4 | 0,75 |
| 2 | Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa? | 3,35 | 4 | 0,66 |
| 3 | Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação? | 4,07 | 4 | 0,62 |
| 4 | Consegue pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição? | 3,77 | 4 | 1,9 |
| 5 | Considera que os SIAR fornecem informação equilibrada e imparcial? | 3,90 | 4 | 0,45 |
| 6 | Considera que os SIAR respondem atempadamente aos pedidos que recebem? | 3,80 | 4 | 0,83 |
| 7 | Qual o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR? | 4,05 | 4 | 0,60 |

Fonte: Elaboração própria

Todas as questões têm média positiva (acima de 3), e duas perguntas alcançam uma média superior a 4. São as perguntas 3 - *Qual a importância dos SIAR face à necessidade de informação?* e a 7 - *Qual o seu grau de satisfação com informação solicitada aos SIAR?* A pergunta 2 - *Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa?* foi a que obteve um nível médio de avaliação mais baixo: 3,35.

A Moda, e como se pode ver na Tabela 20, é idêntica em todas as questões, o que significa que o nível de satisfação mais vezes referido em todas as questões foi de 4 (satisfeito).

Já o desvio padrão situa-se entre 0,45 e 1,9 mas apenas a pergunta 4 - *Consegue pesquisar a informação que pretende nos serviços e produtos colocados à disposição? apresenta um valor tão elevado, o que revela que é sobre este tema que as opiniões dos inquiridos mais se dividem.*

6.2.5.1 – Grau de Satisfação com os SIAR – cruzamento de variáveis

Após a análise geral do nível de satisfação dos inquiridos com os SIAR, quisemos ainda explorar as características que podem estar na base da diferença das avaliações.

As variáveis de caracterização selecionadas para este efeito foram:

- Idade (subdividida pelos grupos etários (< de 45 anos, 45 a 60 anos, > de 60 anos)
- Nível de habilitações literárias (ensino secundário, licenciatura, mestrado e doutoramento) e
- Antiguidade no parlamento (1, 2, 3 e 4 ou mais legislaturas).

Para a avaliação do nível de satisfação com os SIAR analisaram-se três questões:

- Como considera a experiência global com os SIAR?
- Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação?
- Qual é o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR?

6.2.4.1.1 – Idade

A variável Idade é comumente analisada neste tipo de inquéritos, já que, ao longo da vida, os indivíduos têm diferentes fases de desenvolvimento que influenciam o seu comportamento e a perceção do que os rodeia.

Assim, quando questionados sobre a experiência global com os SIAR (tabela 21), um inquirido em cada grupo etário considerou-a insatisfatória, sendo essa insatisfação proporcionalmente maior no grupo dos maiores de 60 anos (11,1%).

Comparativamente aos outros dois grupos etários, os inquiridos até aos 45 anos apresentam um nível de satisfação superior nesta questão. A média das respostas apontam também nesse sentido.

É, contudo, de realçar que, globalmente, a indicação positiva (satisfeito e muito satisfeito) é sempre superior a 70%, sendo a maior valoração dada pelo grupo etário menor de 45 anos.

Tabela 21 - Consideração da experiência global com os SIAR por grupo etário

| Como considera a experiência global com os SIAR? | < 45 anos | | 45 – 60 anos | | 60 e + anos | | Total | |
|--|-----------|-------|--------------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Muito insatisfatória | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Insatisfatória | 1 | 6,7 | 1 | 5,0 | 1 | 11,1 | 3 | 6,8 |
| Nem satisfatória, nem insatisfatória | - | - | 3 | 15,0 | 1 | 11,1 | 4 | 9,1 |
| Satisfatória | 12 | 80,0 | 11 | 55,0 | 6 | 66,7 | 29 | 65,9 |
| Muito satisfatória | 2 | 13,3 | 5 | 25,0 | 1 | 11,1 | 8 | 18,2 |
| Total | 15 | 100,0 | 20 | 100,0 | 9 | 100,0 | 44 | 100,0 |
| Média | 4,00 | | 4,00 | | 3,78 | | 3,95 | |

Fonte: Elaboração própria

Quando questionados sobre a importância dos SIAR face às suas necessidades de informação, e como se pode verificar na tabela 22, os inquiridos abaixo dos 45 anos distribuem-se entre a consideração de que esta é pouco importante (sendo o único grupo etário que atribui esta valoração), indiferente (13,3%) mas 80% consideram que é importante. Neste grupo etário não há menção de muito importante.

O grupo situado entre os 45 e os 60 anos apresenta a proporção mais elevada de inquiridos que consideram importante o trabalho dos SIAR face às suas necessidades de informação (84,2% valorizam-nos como importantes e 15,8% como muito importantes).

Já entre os inquiridos com idade acima dos 60 anos, 77,7% declararam que a informação fornecida pelos SIAR é importante (33,3%) ou muito importante (44,4%), sendo este o valor mais alto para a parâmetro muito importantes.

Neste caso, a média das respostas à questão, apontam para um aumento do nível do sentido da importância dos SIAR à medida que avançamos na idade dos inquiridos.

Tabela 22 - Importância dos SIAR face à sua necessidade de informação por grupo etário

| Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação? | < 45 anos | | 45 – 60 anos | | 60 e + anos | | Total | |
|---|-----------|-------|--------------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Muito pouco importantes | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pouco importantes | 1 | 6,7 | - | - | - | - | 1 | 2,3 |
| Indiferentes | 2 | 13,3 | - | - | 2 | 22,2 | 4 | 9,3 |
| Importantes | 12 | 80,0 | 16 | 84,2 | 3 | 33,3 | 31 | 72,1 |
| Muito importantes | - | - | 3 | 15,8 | 4 | 44,4 | 7 | 16,3 |
| Total | 15 | 100,0 | 19 | 100,0 | 9 | 100,0 | 43 | 100,0 |
| Média | 3,73 | | 4,16 | | 4,22 | | 4,02 | |

Fonte: Elaboração própria

O grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR (tabela 23) não obteve respostas negativas, sendo a percentagem registada de nem satisfeitos nem insatisfeitos de apenas 6,7% nos menores de 45 anos, passando para 10,5% no grupo situado entre os 45 e 60 anos, e atingindo uns expressivos 33,3% nos maiores de 60 anos. É também neste grupo etário que encontramos um menor nível de valoração positiva (66,7%), percentagem essa que aumenta à medida que descemos na idade dos inquiridos: 89,5% no grupo entre os 45 e os 60 anos e 93,3% nos menores de 45 anos.

Em termos médios, o grau de satisfação dos inquiridos face à informação solicitada aos SIAR diminui à medida que avançamos na idade.

Tabela 23 - Grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR por grupo etário

| Qual é o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR? | < 45 anos | | 45 – 60 anos | | 60 e + anos | | Total | |
|---|-----------|-------|--------------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| | N | % | n | % | n | % | N | % |
| Nada satisfeito/a | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pouco satisfeito/a | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 1 | 6,7 | 2 | 10,5 | 3 | 33,3 | 6 | 14,0 |
| Satisfeito/a | 12 | 80,0 | 14 | 73,7 | 5 | 55,6 | 31 | 72,1 |
| Muito satisfeito/a | 2 | 13,3 | 3 | 15,8 | 1 | 11,1 | 6 | 14,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 19 | 100,0 | 9 | 100,0 | 43 | 100,0 |
| Média | 4,07 | | 4,05 | | 3,78 | | 4,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Face ao verificado, podemos assim concluir que existe alguma diferenciação nas respostas consoante o grupo etário, sendo visível uma valoração positiva menor nos

inquiridos acima dos 60 anos e, inversamente, uma valoração positiva mais significativa nos inquiridos até aos 45 anos.

6.2.4.1.2 – Habilitações literárias

O nível de habilitações literárias é outro fator que pode influenciar as respostas a estas três questões, sendo comumente analisado neste tipo de inquérito. Foram assim divididas as respostas às perguntas de avaliação do nível de satisfação com os SIAR de acordo com os grupos definidos: ensino secundário, licenciatura, mestrado e doutoramento.

No que respeita à experiência global com os SIAR (tabela 24), não há menções muito negativas (muito insatisfatória), sendo insatisfatória para 10,3% dos licenciados e neutra (nem satisfatória nem insatisfatória) entre os detentores de licenciatura e mestrado (10,3% e 8,3% respetivamente.).

A valoração positiva é registada nos diferentes níveis de habilitações, sendo considerada muito satisfatória apenas a partir do ensino superior, com diferentes perceções consoante se trate de licenciatura (10,3%), mestrado (25%) e doutoramento (100%).

A distribuição média das respostas não permite estabelecer uma ligação entre o nível de habilitações e a avaliação da experiência dos deputados com os SIAR.

Tabela 24 - Experiência global com os SIAR por nível de ensino

| Como considera a experiência global com os SIAR? | Ens. Secundário | | Licenciatura | | Mestrado | | Doutoramento | | Total | |
|--|-----------------|-------|--------------|-------|----------|-------|--------------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Muito insatisfatória | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Insatisfatória | - | - | 3 | 10,3 | - | - | - | - | 3 | 6,8 |
| Nem satisfatória, nem insatisfatória | - | - | 3 | 10,3 | 1 | 8,3 | - | - | 4 | 9,1 |
| Satisfatória | 1 | 100,0 | 20 | 69,0 | 8 | 66,7 | - | - | 29 | 65,9 |
| Muito satisfatória | - | - | 3 | 10,3 | 3 | 25,0 | 2 | 100,0 | 8 | 18,2 |
| Total | 1 | 100,0 | 29 | 100,0 | 12 | 100,0 | 2 | 100,0 | 44 | 100,0 |
| Média | 4,00 | | 3,79 | | 4,17 | | 5,00 | | 3,95 | |

Fonte: Elaboração própria

Quando analisamos as respostas à questão sobre a importância dos SIAR face às necessidades de informação dos deputados, e como se pode verificar na tabela 25, a maioria salientou a pertinência destes serviços, sendo considerados muito importantes em todos os segmentos dos detetores de graus de ensino superior (14,3% dos licenciados, 16,7% dos mestres e 50% dos doutorados).

Em termos médios, a importância atribuída pelos deputados aos SIAR é próxima entre os grupos analisados, observando-se apenas uma média mais elevada entre os doutorados, à semelhança da pergunta anterior.

Tabela 25 - Importância dos SIAR face às necessidade de informação por nível de ensino

| Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação? | Ens. Secundário | | Licenciatura | | Mestrado | | Doutoramento | | Total | |
|---|-----------------|-------|--------------|-------|----------|-------|--------------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Muito pouco importantes | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pouco importantes | - | - | 1 | 3,6 | - | - | - | - | 1 | 2,3 |
| Indiferentes | - | - | 3 | 10,7 | 1 | 8,3 | - | - | 4 | 9,3 |
| Importantes | 1 | 100,0 | 20 | 71,4 | 9 | 75,0 | 1 | 50,0 | 31 | 72,1 |
| Muito importantes | - | - | 4 | 14,3 | 2 | 16,7 | 1 | 50,0 | 7 | 16,3 |
| Total | 1 | 100,0 | 28 | 100,0 | 12 | 100,0 | 2 | 100,0 | 43 | 100,0 |
| Média | 4,00 | | 3,96 | | 4,08 | | 4,50 | | 4,02 | |

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR (tabela 26), não se verificou qualquer resposta negativa, registando-se apenas uma apreciação neutra entre os licenciados e os mestres (14,3% e 16,7% respetivamente).

À semelhança da pergunta anterior, também aqui a valoração máxima (muito satisfeito) foi registada em todos os grupos com ensino superior (14,3% licenciados, 8,3% mestres e 50% doutorados).

Nesta questão, o nível médio das respostas foi 4,00, sendo ligeiramente superior entre os inquiridos com mestrado e doutoramento.

Tabela 26 - Grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR por nível de ensino

| Qual é o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR? | Ens. Secundário | | Licenciatura | | Mestrado | | Doutoramento | | Total | |
|---|-----------------|-------|--------------|-------|----------|-------|--------------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| Nada satisfeito/a | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pouco satisfeito/a | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | - | - | 4 | 14,3 | 2 | 16,7 | - | - | 6 | 14,0 |
| Satisfeito/a | 1 | 100,0 | 20 | 71,4 | 9 | 75,0 | 1 | 50,0 | 31 | 72,1 |
| Muito satisfeito/a | - | - | 4 | 14,3 | 1 | 8,3 | 1 | 50,0 | 6 | 14,0 |
| Total | 1 | 100,0 | 28 | 100,0 | 12 | 100,0 | 2 | 100,0 | 43 | 100,0 |
| Média | 4,00 | | 4,00 | | 3,92 | | 4,50 | | 4,00 | |

Fonte: Elaboração própria

Da análise das três tabelas, podemos então concluir que nos extremos (ensino secundário e doutorados) o nível de satisfação com os SIAR é a tendência dominante, apesar de serem também os grupos com menor número de respostas.

Entre os licenciados e os detentores de mestrado a avaliação é também positiva, registando-se, contudo, algumas apreciações negativas apenas no grupo dos licenciados nas primeiras duas perguntas.

6.2.4.1.3 – Experiência parlamentar

Quisemos ainda averiguar a existência ou não de uma relação entre o número de legislaturas de cada deputado e a avaliação que estes fazem dos serviços do SIAR.

Como se pode ver pela tabela 27, e apesar de haver uma sobre representação de inquiridos que estão pela primeira vez no parlamento, o nível de satisfação aumenta com a experiência parlamentar. A média observada aponta nesse sentido com 3,90 entre os deputados que estão pela primeira vez no Parlamento e os 4,25 que já estão há 4 ou mais legislaturas.

Tabela 27 - Experiência global com os SIAR por experiência parlamentar

| Como considera a experiência global com os SIAR? | 1 | | 2 | | 3 | | 4 ou + | | Total | |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Muito insatisfatória | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Insatisfatória | 1 | 4,5 | 1 | 11,1 | - | - | - | - | 2 | 4,8 |
| Nem satisfatória, nem insatisfatória | 2 | 9,1 | 1 | 11,1 | 1 | 14,3 | - | - | 4 | 9,5 |
| Satisfatória | 17 | 77,3 | 4 | 44,4 | 4 | 57,1 | 3 | 75,0 | 28 | 66,7 |
| Muito satisfatória | 2 | 9,1 | 3 | 33,3 | 2 | 28,6 | 1 | 25,0 | 8 | 19,0 |
| Total | 22 | 100,0 | 9 | 100,0 | 7 | 100,0 | 4 | 100,0 | 42 | 100,0 |
| Média | 3,91 | | 4,00 | | 4,14 | | 4,25 | | 4,00 | |

Fonte: Elaboração própria

O mesmo se verifica quando questionados sobre a importância dos SIAR face às suas necessidades de informação: apesar de globalmente os resultados serem positivos, entre os deputados com 3 ou mais legislaturas, 100,0% responderam que eram Muito importantes. Também aqui a média das respostas vai subindo à medida que aumenta o número de legislaturas a que os deputados pertenceram.

Tabela 28 - Importância dos SIAR face às necessidades de informação por experiência parlamentar

| Qual a importância dos SIAR face à sua necessidade de informação? | 1 | | 2 | | 3 | | 4 ou + | | Total | |
|---|------|-------|------|-------|------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Muito pouco importantes | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pouco importantes | - | - | 1 | 11,1 | - | - | - | - | 1 | 2,4 |
| Indiferentes | 3 | 14,3 | 1 | 11,1 | - | - | - | - | 4 | 9,8 |
| Importantes | 16 | 76,2 | 6 | 66,7 | 6 | 85,7 | 3 | - | 31 | 75,6 |
| Muito importantes | 2 | 9,5 | 1 | 11,1 | 1 | 14,3 | 1 | 100,0 | 5 | 12,2 |
| Total | 21 | 100,0 | 9 | 100,0 | 7 | 100,0 | 4 | 100,0 | 41 | 100,0 |
| Média | 3,95 | | 3,78 | | 4,14 | | 4,25 | | 3,98 | |

Fonte: Elaboração própria

Já quando questionados sobre o grau de satisfação com os SIAR, não existem valorações negativas em nenhum dos casos analisados, encontrando-se a apreciação neutra (nem satisfeitos nem insatisfeitos) apenas presente entre os deputados há menos tempo no Parlamento.

A média das respostas a esta questão é próxima entre os inquiridos, embora se verifique também aqui um maior nível de satisfação entre os deputados que se encontram há mais tempo no Parlamento.

Tabela 29 - Grau de satisfação com os SIAR por experiência parlamentar

| Qual é o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR? | 1 | | 2 | | 3 | | 4 ou + | | Total | |
|---|------|-------|------|-------|------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| Nada satisfeito/a | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pouco satisfeito/a | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 4 | 19,0 | 2 | 22,2 | - | - | - | - | 6 | 14,6 |
| Satisfeito/a | 16 | 76,2 | 5 | 55,6 | 5 | 71,4 | 3 | 75,0 | 29 | 70,7 |
| Muito satisfeito/a | 1 | 4,8 | 2 | 22,2 | 2 | 28,6 | 1 | 25,0 | 6 | 14,6 |
| Total | 21 | 100,0 | 9 | 100,0 | 7 | 100,0 | 4 | 100,0 | 41 | 100,0 |
| Média | 3,86 | | 4,00 | | 4,29 | | 4,25 | | 4,00 | |

Fonte: Elaboração própria

Podemos assim afirmar que o nível de experiência parlamentar tem influência na satisfação com os SIAR, sendo percentualmente mais forte nos grupos de 3 e 4 ou mais legislaturas.

6.3 - Inquérito por entrevista

As entrevistas feitas aos dirigentes dos serviços de informação da Assembleia da República visaram compreender a realidade existente nesses serviços, identificar e problematizar a forma como os mesmos compreendem a mediação que exercem e apurar os meios utilizados para ir ao encontro das necessidades dos seus utilizadores.

No primeiro bloco, relativo à identificação do inquirido, verifica-se que, em termos etários se situam na faixa dos 50 aos 59 anos, desempenham funções na administração pública há mais de 20 anos e, como dirigentes, entre os três e os doze anos.

Todos são licenciados (Filosofia e História), com pós-graduação em Ciências documentais, um na opção arquivo e os outros dois na opção Biblioteca. Um dos dirigentes tem ainda mestrado em Ciência Política.

Em termos de acervo patrimonial, o arquivo é detentor de toda a documentação relativa às várias instituições parlamentares desde 1821, possuindo ainda documentação

eleitoral da monarquia constitucional, 1ª República e Estado Novo, bem como alguns espólios e arquivos pessoais de antigos parlamentares. Possui ainda um acervo fotográfico com início em 1906, reunido com carácter periódico a partir dos anos 80/90 do século XX, a partir dos quais se começam a realizar, periodicamente, reportagens fotográficas de deputados e atividade parlamentar. O total do acervo cifra-se em mais de 3 km de documentação.

A biblioteca possui uma coleção de aproximadamente 125.803 volume, dos quais 51486 são monografias e 3363 séries, com uma significativa coleção de livro antigo. É também responsável pela assinatura e disponibilização de fontes eletrónicas de estatística, governamentais e académicas.

A DILP não tem qualquer coleção patrimonial.

Os três serviços possuem entre 14 e 16 funcionários, sendo o Arquivo e a Biblioteca constituídos por assessores, técnicos de apoio e assistentes operacionais com formação na área BAD. Na DILP, dos 10 assessores, 11 deles são juristas e apenas 2 pertencem à área de documentação e informação.

A localização dos três serviços é bastante díspar entre si. Assim, tanto a Biblioteca como o Arquivo estão localizados no Palácio de São Bento, e a DILP num edifício externo, não possuindo área física de atendimento de utilizadores.

A Biblioteca possui 4 salas no 2º piso do Palácio, situadas entre a sala das sessões e o corredor de acesso ao novo edifício onde se localizam salas de trabalho dos deputados.

Uma das salas funciona como serviço de referência e a outra como sala de leitura, com capacidade para 16 utilizadores. O acervo está repartido em 3 depósitos no Palácio, 1 depósito no edifício novo, tendo ainda documentação em serviço de custódia de documentos. O *back office* da Biblioteca está localizado num edifício externo.

Já o AHP está situado no piso térreo do palácio, onde dispõe de uma sala de leitura com capacidade para 12 pessoas e quatro gabinetes de trabalho. Na cave está o depósito com sete salas climatizadas. À semelhança da Biblioteca, também o Arquivo possui documentação em custódia por empresa especializada devido à falta de espaço.

Tanto o Arquivo como a Biblioteca estão abertos ao público externo. A DILP, por sua vez, responde a solicitações externas apenas através do atendimento telefónico ou via correio eletrónico de cidadãos.

Sistematizando o número, forma, tipo de solicitações e número de acessos a bases de dados, podemos constatar que os três serviços têm uma componente de apoio a cidadãos e investigadores não despicienda e visível nos números de acessos internet às

várias bases de dados, mas também de contactos via telefone (sobretudo a DILP) ou e-mail, de que resultam investigações a pedido, como sucede nos pedidos não presenciais do AHP (ver Tabela 30).

Tabela 30 - Estatística de utilização dos SIAR

| 2017 | AHP | BIB | DILP |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Número anual | 236 | 530 | 1030 |
| Utilizadores | Serviços da AR Grupos Parlamentares Externos | Serviços da AR: 223 GP: 187 Administração Pública: 12 Entidades tuteladas pela AR: 15 Externos: 93 | Cidadãos (42 %) GP (11 %) Serviços da AR (15 %) Advogados (8%) Outros (24%) |
| Tipologia | Em sala de leitura: 112 Não presencial: 124 50 pedidos de fotografias | 530 pedidos de informação 219 notas técnicas | 1030 pedidos nacionais e estrangeiros 221 pedidos de parlamentos estrangeiros 219 Notas técnicas 13 dossiês, sínteses e folhas de informação 2 relatórios de atividade legislativa 3 relatórios de fiscalização |
| Nº anual de solicitações por GP | N/d | 168 | 142 |
| Tipo de solicitação | Informação documental histórica e contemporânea Fotografias | Imprensa, informação bibliográfica, informação internacional/comunitária, legislação nacional, outra | Legislação portuguesa Estatística da atividade parlamentar Informação sobre atividade parlamentar |
| Tipo de solicitação dos GP ? | Fotografias Atividade parlamentar Informação documental | Informação bibliográfica Legislação nacional Imprensa | Legislação estrangeira Estudos de direito comparado Legislação nacional Estatística da atividade parlamentar |
| Número de acessos às bases de dados | Debates Parlamentares ²¹⁴ : 300 853 Arquivo histórico: 2100 | Catálogo: 1.837.484 Serviço de imprensa: 78.857 Legislação Régia: 15.223 | Debates Parlamentares: 295 813 ²¹⁵ |

²¹⁴ Dados relativos à consulta de diários da Monarquia Constitucional, 1ª República e Estado Novo.

²¹⁵ Dados relativos à consulta de diários do período Democrático.

| | | | |
|--|---------------------------|--|--|
| | Arquivo audiovisual: 2066 | | |
|--|---------------------------|--|--|

Fonte: Relatórios de Atividades do AHP, Biblioteca e DILP
Elaboração própria

É de referir que nenhum dos serviços trata de forma autónoma os pedidos feitos por deputados ou respetivos grupos parlamentares, apesentando os dados de consulta de forma conjunta nos respetivos relatórios de atividade.

No arquivo este segmento principal de utilizadores tanto se dirige diretamente à sala de leitura (menos frequente) como estabelece contacto muitas vezes intermediado pelo grupo parlamentar por via telefónica ou mail. A documentação mais solicitada são as reportagens fotográficas, dando-se ainda o caso de solicitarem informação e documentação para trabalhos académicos, informação relativa a iniciativas ou sobre o círculo eleitoral pelo qual foram eleitos. O arquivo possui um serviço de referência na sala de leitura.

Na biblioteca, a forma mais comum de pesquisa é a feita em sala (143 pedidos, para apenas 15 via telefone e 26 por email). O tipo de informação mais solicitada é a bibliográfica (158 pedidos para 10 de imprensa e 6 de legislação nacional). O serviço possui um serviço de referência localizado na antessala da sala de leitura.

Finalmente, na DILP só existem possibilidades de pedidos via telefónica ou por email, sendo a área mais solicitada aquela relativa a pedidos de direito comparado nas mais diversas áreas do conhecimento. Destacam-se ainda os pedidos relativos à atividade parlamentar dos deputados.

Tanto a biblioteca como o arquivo disponibilizam as respetivas bases de dados com identificação do acervo na intranet da AR, bem ainda como a realização de exposições virtuais, no caso do arquivo, portais de apoio às comissões parlamentares, base de imprensa, estatística e boletim de novidades monográficas e de publicações periódicas em separador próprio do catálogo, no caso da biblioteca, que tem também o seu catálogo acessível na aplicação *Bookmyne*.

Todos têm página própria na intranet da AR, onde disponibilizam as bases e os seus produtos de informação.

O arquivo e a biblioteca têm uma subpágina própria no *site* do parlamento e os produtos de informação produzidos pela DILP são acessíveis no mesmo *site* no separador biblioteca digital.

A base de dados de Atividade Parlamentar, na qual a DILP carrega parte da informação relativa a publicação de diplomas e as intervenções de deputados em sede de sessão plenária, bem como a base Debates parlamentares, carregada pelo arquivo e DILP estão também disponíveis no *site*.

No que diz respeito à mediação, e tendo em conta o reconhecimento da importância da função de mediar exercida pelos profissionais de informação, foram recolhidas informações relativas ao seu processo (Quadro 18).

Todos os serviços referem a adaptação da linguagem documental à realidade parlamentar portuguesa, utilizando para o efeito, em complemento ao *Eurovoc*, listas de assuntos normalizadas.

Quadro 18 - Formas de mediação nos SIAR

| Mediação | AHP | BIB | DILP |
|--|--|--|--|
| Forma de contacto com o utilizador | Atendimento público, via telefone, intranet e internet | Interpessoal, documental e tecnológico Atendimento público, via telefone, intranet e internet | Interpessoal, documental e tecnológico Via telefone, intranet e internet |
| Serviço de referência (físico ou virtual) | Serviço de referência físico | Serviço de referência físico ²¹⁶ | N/a |
| Tipo de tratamento documental / organização do conhecimento seguido no SIAR: | Organização da documentação de acordo com as regras arquivísticas, catalogação de acordo com a ISAD. Está em curso uma normalização da descrição na base de dados, tendo em vista clarificar a descrição e tornar a consulta da base mais amigável | Catalogação com Regras e Normas Portuguesas de Catalogação Indexação e classificação com o Tesouro Eurovoc | Indexação com Tesouro Eurovoc e lista de termos da AR |
| Produtos e serviços que o SIAR disponibiliza | Bases de dados, Página Intranet, Internet Guia de fundos, quadro de classificação, exposições virtuais Digitalização a pedido | Catálogo na intranet e internet, portais de apoio às Comissões, página na intranet e na internet, base de imprensa, Legislação Régia, Lusa, INE, E-Telenews, contributo para o ComunicAR, boletim de novidades de publicações periódicas, separadores no catálogo para novidades de monografias e periódicos, catálogo na app Bookmyne | Bases de dados, Página Intranet, Dossiês, Folhas, Relatórios de atividade, Relatórios de fiscalização, Compilações de legislação |
| Desenvolvimento das TIC no Parlamento e | Aumento da digitalização a pedido | Aumento do número de documentos enviados por e-mail, aumento do | De forma determinante, facilitando a organização, |

²¹⁶ Na Biblioteca existe ainda um serviço de empréstimo domiciliário e um serviço de empréstimo inter-bibliotecas, apenas disponível para deputados e funcionários da AR.

| | | | |
|--|--|---|---|
| alteração da forma de acesso e comunicação com os utilizadores | | número de digitalizações de documentos não sujeitos a direitos de autor, aumento do número de documentos eletrónicos disponibilizados no catálogo | acesso e difusão da informação. Contributos para a base de dados Atividade Parlamentar e sua disponibilização em dispositivos móveis |
|--|--|---|---|

Fonte: Elaboração própria

No que respeita à satisfação dos utilizadores, cumpre referir que nenhum dos serviços promoveu algum estudo, não existindo por dados sobre o assunto.

Apesar disso, os três dirigentes mencionaram o seu interesse em desenvolvê-los num futuro próximo.

Quando à formação dada aos utilizadores, e para além da demonstração de como se faz pesquisa nas bases de dados promovidas pelos serviços da AR, a biblioteca realiza visitas guiadas ao serviço com explicação personalizada no serviço de referência, sempre que o utilizador visita o serviço pela primeira vez.

As estratégias de marketing dos serviços (quadro 19) passam por desdobráveis com explicação das bases de dados e produtos de informação disponibilizados, estando ainda presentes na *newsletter* parlamentar *Comunicar*. O arquivo imprime ainda marcadores de livros e organiza mostras de documentos na sala de leitura. A biblioteca possui, na sua sala de atendimento, expositores para as novidades do acervo, realizando exposições temáticas na sua sala de leitura.

Em termos de desenvolvimento de portais e bases de dados, é feita a recolha informal de contributos para a sua acessibilidade e usabilidade.

Quadro 19 - Estratégias de marketing dos SIAR

| SIAR | Estratégias de marketing |
|------------|---|
| AHP | Desdobrável, marcador de livros, mostras de documentos |
| Biblioteca | Desdobrável, expositores para as novidades do acervo e exposições temáticas na sua sala de leitura. |
| DILP | Desdobrável |

Fonte: Elaboração própria

Capítulo 7 - Discussão

Este capítulo tem como objetivo a discussão dos resultados tendo em conta os resultados de outras investigações similares, identificadas no capítulo 4. Para o efeito, foram selecionadas quatro realidades diferentes, que nos pareceram, no todo ou em partes, suscetíveis de uma análise comparativa. Essa análise reuniu os contributos de estudos sobre os seguintes parlamentos: África do Sul (nacional e provinciais), Austrália, Inglaterra e Parlamento Europeu. Trata-se de realidades bem documentadas, onde, de resto, é possível, no caso sul africano e australiano, fazer uma análise evolutiva da realidade parlamentar.

A análise é assim suportada pelos seguintes estudos:

África do Sul (Mostert 2004 a, Mostert 2004 b, Mostert & Ochola, 2005, Lithebe, 2005, Jiyane & Mostert, 2014, Mohlakwana & Mostert, 2015);

Austrália (Parliamentary Library, 2007, Uncommon Knowledge, 2010, Leapfrog Research, 2012, Uncommon Knowledge, 2017);

Inglaterra (Serema, 1999, Orton, et al, 2000, Kenny et al, 2017);

Parlamento europeu (Marcella et al, 1999, Marcella, et al, 2007).

A apresentação da análise é feita em três blocos (necessidades de informação e comportamento informacional, serviços de informação parlamentares e satisfação com os serviços de informação parlamentares).

7.1 – Necessidades de informação e comportamento informacional

A compreensão das necessidades de informação que os deputados sentem, bem assim como o seu comportamento para fazer face a essas necessidades é um fator essencial para a compreensão da utilização que fazem dos serviços de informação parlamentares, bem assim como a aferição do seu nível de satisfação com os mesmos.

Assim, o questionário aos parlamentares possuía um bloco de Necessidades e uso da informação, onde se pretendia verificar o valor atribuído à informação, os tipos de informação necessárias, a finalidade para que precisam de informação, periodicidade, onde e a que serviços acedem para obter informação.

O objetivo era conseguir identificar um conjunto de situações em que recorriam a informação e a forma como o faziam, para que tal fosse confrontado com as práticas de outras geografias.

7.1.1 – Africa do Sul

Tratando-se de um dos países com mais estudos académicos sobre a matéria em apreço, é possível comparar trabalhos entre 2004 e 2015, pese embora a desigual existência de TIC nos diferentes parlamentos.

De uma forma geral, todos os estudos apontam para o reconhecimento da informação como indispensável para a realização da atividade parlamentar, identificando o crescimento da democracia como o fator essencial para a necessidade de informação relevante, exata e atempada para suporte à tomada de decisão, como de resto refere Marcella et al, 1999.

Essa necessidade sentida de informação atempada pode ser responsável pela alta taxa de utilização da imprensa como fonte de informação (Mostert, 2004), que se mantém estável ao longo do tempo (entre 80% a 90%). Um dado relevante neste país é a utilização ainda maioritária de coleções impressas, explicável, em parte, pela fraca implementação de recursos eletrónicos, sobretudo no caso dos parlamentos provinciais, onde essa fonte é referida apenas por aproximadamente 60% dos parlamentares (Mostert, 2004 b, Litheve, 2005). Contudo, em 2014, as mulheres parlamentares auscultadas remetem a taxa de utilização da coleção impressa para 24%.

Dentro dos recursos eletrónicos, os *websites* governamentais são os mais preferidos como fonte de informação.

Uma parte não desprezível dos parlamentares (entre 60% e 75%) refere ainda os contactos pessoais como fonte de informação, numa tendência que se mantém entre 2004 e 2014.

A transição de forma de acesso aos recursos eletrónicos para dispositivos móveis é indicada por 76% em 2014 (Jiyana & Nostert, 2014), facto comparável com outros parlamentos.

A necessidade de informação, prontamente reconhecida, tem como finalidade a elaboração de discursos, preparação do processo legislativo, contacto com o eleitorado, participação em organizações internacionais e ainda aumentar o conhecimento pessoal sobre alguns assuntos, referido por Mostert em 2004 (Mostert 2004b). As áreas do conhecimento necessárias são vastas, não sendo possível indicar áreas mais consultadas.

Quanto à frequência da necessidade de informação, oscila entre a diária (cerca de 60%) a semanal (cerca de 40%). Uma percentagem mínima (cerca de 2%) refere que raramente procuram informação (Mostert 2004b).

Os parlamentares procuram a biblioteca e os seus recursos como fonte de informação, pese embora as dificuldades relatadas de acesso à mesma, sobretudo nas bibliotecas parlamentares provinciais.

7.1.2 – Austrália

A biblioteca do parlamento australiano (que compreende um serviço de investigação), a única encontrada com relatórios públicos sobre a sua utilização, e uma das que conduz estudos para analisar as necessidades de informação dos seus clientes uma vez por legislatura, é aqui analisada com base nos relatórios produzidos entre 2007 e 2017, o que nos permite a visão evolutiva e comparativa dos dados apresentados.

Num ambiente informacional complexo como é aquele que caracteriza os parlamentos, as necessidades de informação são sentidas diariamente, sendo considerada um fator crítico de sucesso para a atividade parlamentar. A preocupação com acesso a informação imparcial, credível, acesso esse feito de uma maneira rápida e fácil num leque considerável de assuntos é assim valorada consistentemente durante este arco temporal.

Com este pressuposto, não é assim de estranhar que os parlamentares valorizem fontes com acesso amigável para o utilizador e a sua disponibilidade em dispositivos móveis, que, a partir de 2012 surgem indicados como prioritários.

Ainda no parâmetro das necessidades de informação e comportamento informacional, o uso de fontes eletrónicas é preferido neste arco temporal pela maioria dos parlamentares, nelas destacando os recursos online da biblioteca (cerca de 70% em 2007, 2010, 2012 e 2017) que ficam atrás da utilização de motores de busca como o google (considerados uma primeira abordagem à informação solicitada), os quais, em conjunto com os sites governamentais e os produtos do serviço de investigação abrangem cerca de 90% das preferências em todos os relatórios.

Em contrapartida, a utilização de fontes impressa é apenas valorada por 40% em 2007, valor esse que se mantém aproximado nos relatórios posteriores (2010, 2012 e 2017).

O recurso a peritos externos, lobistas e *think tanks* é também valorado por uma percentagem entre os 20 e 30% de uma forma global.

A utilização combinada de várias fontes aparece como a forma mais interessante de acesso e utilização de informação, destacando os inquiridos a necessidade de verificação da fiabilidade das mesmas. A possibilidade de acesso eletrónico a artigos científicos é também considerada muito importante a partir de 2010, tendência essa que não se esbate no tempo.

7.1.3 – Inglaterra

A biblioteca da Câmara dos Comuns é usualmente indicada como uma das fontes de informação para os parlamentares, conjuntamente com outras instituições governamentais, organizações não governamentais, jornalistas, lobistas, publicações periódicas e artigos científicos, revelando-se uma menor consulta de monografias (Serema, 1999, p. 186).

Apesar disso, o recurso a fontes informais (contactos pessoais, etc) é referido por ambos os estudos como relevante.

Os inquiridos consideram que aos parlamentares é esperado que tenham conhecimento de um leque variado de assuntos (Orton, 2000), pelo que as necessidades de informação são muitas e em várias áreas do saber, não podendo, por isso, ser claramente expressas já que todos os assuntos são potencialmente relevantes (Serema, 1999).

A informação é necessária para três situações distintas, nomeadamente atividade parlamentar (60,5%), contacto com o eleitorado (38,9) e a participação em organismos internacionais (Serema, 1999).

Os parlamentares reconhecem-se com boas capacidades de pesquisa, mas não dispensam o recurso ao *staff* político ou mesmo aos funcionários da biblioteca como forma de agilizar as pesquisas de informação e primeiro filtro de informação relevante.

7.1.4 – Parlamento europeu

A importância da informação em contexto parlamentar é reconhecida por 98% dos inquiridos, sendo necessária maioritariamente numa base diária (90%), referindo os deputados a sua importância para apresentar iniciativas legislativas ou alterações às mesmas (Marcella et al, 2007). A relevância da informação é assim um fator de sucesso, numa tendência reconhecível em todos os parlamentos analisados.

Os inquiridos reconheceram vantagens tanto na informação não trabalhada como em produtos de informação já sistematizados por outros, sendo esta última opção a preferida no caso de primeiras abordagens a um tema específico

As fontes privilegiadas são diversificadas: media, publicações científicas, websites, bases de dados jurídicas, intermediários (assistentes, contactos pessoais) e serviços de informação. Contudo, a intermediação existente através de funcionários dos grupos parlamentares é sentida como eficaz, já que permitem ganhar tempo.

Os inquiridos procuram qualquer informação relevante que seja rápida de aceder e sirva a curto prazo, em linha com a teoria do princípio de *Zipf* do menor esforço, sendo obvia a preferência por pesquisas na internet, o que Marcella, et al (2007) reputam de “perigosamente *naive*” (p. 931). A fonte mais recorrida depois da internet é a de informação enviada por grupos de pressão e *lobystas*.

Os inquiridos consideram as suas capacidades para pesquisa muito boas (27,4%) ou boas (62,9%).

Os deputados recorrem a mediadores (assessores) e grupos parlamentares na sua pesquisa de informação, não recorrendo diretamente ao serviço de informação, que não conhecem bem.

Assim, e de uma forma geral, os dados sobre necessidades de informação e comportamento informacional recolhidos no inquérito e já apresentados no ponto 6.2.3, estão em consonância com os resultados obtidos nos estudos analisados, bem como na revisão geral sobre a matéria publicada por Alfarhoud (2016), sendo a centralidade da informação para a atividade parlamentar reconhecida pela totalidade dos inquiridos.

De igual forma, a finalidade dessa necessidade de informação acolhe o mesmo tipo de resposta (processo legislativo, contacto com o eleitorado, participação em reuniões internacionais).

Outro fator preponderante é a expressão maioritária de necessidades de informação diárias que os deputados referem, em consonância com os estudos analisados, registando-se apenas uma divergência no caso de África do Sul.

Num século em que as TIC se revelam essenciais para a satisfação das necessidades de informação, os membros dos vários parlamentos tendem a valorizar fontes eletrónicas e publicações periódicas, também aqui com a exceção de África do Sul, onde as respostas são mais condicionadas à existência ou não de uma rede informática,

ligação à *internet* e largura de banda. No entanto, e mesmo nesse caso, Mostert & Ocholla (2005) apontam para uma crescente utilização desses recursos (p. 194).

Não é também despreciable a valoração dada a fontes orais, que os parlamentares identificam.

7.2 – Serviços de informação parlamentares

Tratando-se de um estudo de carácter exploratório sobre o parlamento português, a opção tomada foi a de fazer um ponto da situação e analisar todos os serviços de informação existentes, o que não tem correspondência com nenhum dos estudos analisados. A predominância dos mesmos é a da biblioteca parlamentar, englobando ou não um serviço de investigação.

7.2.1 – África do Sul

Como referem Mostert & Ocholla, “the legislative libraries are the closest at hand for parliamentarians in all provinces” (2005, p. 145), constituindo-se assim como o sistema de informação formal de apoio aos trabalhos parlamentares.

Apesar de sujeitas a constrangimentos financeiros e de recursos humanos, as bibliotecas parlamentares deste país oferecem quase todos os serviços de referência, revista de imprensa, acesso à *internet* e sala de leitura, tornando-se um local de trabalho importante para os parlamentares que servem. Referem-se, contudo, algumas queixas relativas à quantidade e atualidade do acervo.

Não é feita qualquer menção de participação em bases de dados da atividade parlamentar.

7.2.2 – Austrália

De utilização muito frequente, a biblioteca é consultada por 70% dos inquiridos, subindo esse valor para 90% a 100% no que diz respeito aos produtos do serviço de investigação aí sediados. A clara preferência por estes é explicada pelo acesso a informação já analisada e sintetizada, facto considerado muito importante no contexto de resposta rápida e diária a pedidos de informação.

Outra fonte de informação muito consultada é a base de dados da atividade parlamentar, referida por todos os estudos como essencial.

7.2.3 – Inglaterra

O recurso à base de dados sobre a atividade parlamentar (desenvolvida e carregada por vários serviços) é apontado como essencial pela maioria dos parlamentares, ao mesmo nível, aliás da utilização da biblioteca.

A Biblioteca apresenta índices de utilização muito confortáveis, sendo referida como essencial para a atividade parlamentar.

O reconhecimento da centralidade da informação na atividade parlamentar tem, assim, um corolário na frequência de serviços de informação como forma de acesso a fontes ou produtos de informação já trabalhados, o que vai de encontro aos resultados obtidos para o parlamento português. Como refere Alfarhoud, as bibliotecas ou serviços de informação desempenham um papel importante no processo de toma de decisão dos parlamentares, reconhecido por todos os estudos (2016, p. 7).

7.3 – Satisfação com os serviços de informação parlamentares

7.3.1 – África do Sul

A biblioteca é referida tendo uma utilização frequente, sendo considerada muito importante ou importante (entre 50% a 70%) para satisfazer as respetivas necessidades de informação (Lithebe, 2005, Jiyane & Mostert, 2014), valor que sobe a 81% quando as inquiridas são apenas mulheres parlamentares (Jiyane & Mostert, 2014).

Apesar disso, as queixas relativas ao seu horário, qualidade e quantidade do seu acervo são constantes nas bibliotecas parlamentares provinciais (Lithebe, 2005, Mostert & Ochola, 2005).

De igual forma, é constante a sugestão de (mais) formação nos recursos ao dispor dos parlamentares, ou até de mais funcionários.

7.3.2 – Austrália

A biblioteca é muito valorizada (cerca de 80 a 90% dos inquiridos ao longo do tempo) sendo considerada uma fonte credível, confiável e imparcial, surgindo indicada como uma *one-stop-shop* para obtenção de informação sobre um conjunto variado de

temas. Já o serviço de investigação é valorado um pouco acima (entre 96 % a 100% dos inquiridos).

A aposta em serviços *online* é muito valorizada, sendo vista como um melhoramento da biblioteca, o que vai de encontro às fontes mais utilizadas de informação.

Num tempo em que os parlamentares são capazes de fazer as suas próprias pesquisas de informação de forma individual, estes esperam da biblioteca que os faça ganhar tempo na procura e análise da informação, bem como forneça investigação customizada para os seus utilizadores, facto que é destacado pela maioria.

A disponibilização de produtos de informação de grande qualidade, análise e aconselhamento é também valorada muito positivamente, sendo considerado um fator crítico de sucesso para a atividade parlamentar. Não é assim de estranhar que a probabilidade de recomendar estes serviços a outros parlamentares atinja os 97% a 99% dos inquiridos.

De igual forma, o nível de satisfação com os serviços é sempre percecionado como muito bom, tendência essa evolutiva nestes dez anos analisados, como se pode ver na figura 37, não existindo, de resto, valorações negativas.

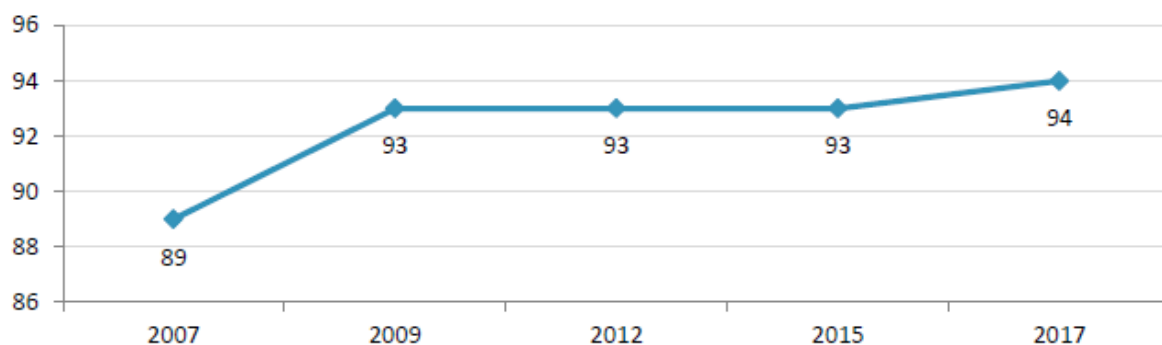


Figura 38 - Nível de satisfação com a biblioteca do parlamento australiano: 2007-2017

Fonte: Uncommon Knowledge, 2017, p. 17

Apesar destes elevados níveis de satisfação com os serviços, a resposta atempada a pedidos de informação por parte do serviço de investigação é destacada como possível de ser melhorada. De igual forma os produtos de informação que apenas disponibilizam *links* sem qualquer análise e comentários são considerados não úteis. Pese embora estes

dois problemas destacados no relatório de 2010, a existência de um serviço de investigação tem sempre uma valoração muito positiva.

Significativamente, a utilização dos serviços e satisfação com os mesmos é maior nos parlamentares com mais tempo de serviço (2012, 2017), e a existência de um ponto de acesso físico (*Central Enquiry Point*) como primeiro contacto com os serviços é valorizado por permitir um contacto pessoal. Talvez por isso, é destacado como ponto de melhoria a possibilidade de saber quando e a quem foi atribuído determinado pedido.

Pese embora o alto nível de satisfação geral, são ainda referidas sugestões de melhoria, que passam por formação sobre pesquisa *online*, o aumento dos recursos eletrónicos gerais e a produção de mais produtos de informação com análise.

7.3.4 – Inglaterra

A reputação da biblioteca da Câmara dos Comuns é alta: 71% dos inquiridos consideram estar muito satisfeitos e apenas 29% satisfeitos, não havendo valorações neutras nem negativas.

Apesar disso, 31% dos inquiridos referem que os produtos de informação poderiam ser melhorados com a inclusão de mais dados estatísticos e respetiva análise (Serema, 1999, p. 185), sendo elogiadas a imparcialidade da informação e rapidez de resposta (p. 187).

Os parlamentares referiram ainda a necessidade de a biblioteca atender a pedidos individuais de deputados e não só do conjunto do grupo parlamentar.

7.3.5 – Parlamento europeu

A percentagem dos satisfeitos (e até conhecedores) da biblioteca varia bastante na inquirição apenas aos deputados do Reino Unido, onde atinge os 83% (Marcella et al, 1999) e em 2007, onde a situação se altera de forma significativa, com a maioria dos deputados a indicar possuir pouca informação sobre os serviços de informação de uma forma geral. Contudo, e neste último caso, aqueles que conhecem e utilizam, valorizam bastante esse recurso (Marcella et al, 2007).

Em ambos os estudos, é indicada a necessidade de formação em fontes de informação, operadores booleanos e expressões de pesquisa.

Estes dados são, em parte, comparáveis com a realidade portuguesa já analisada no ponto 6.2.4, com as necessárias ressalvas por os dados aí recolhidos serem relativos a

todos os serviços de informação da Assembleia da República. De facto, a importância dada à utilização destes serviços e consulta dos seus produtos de informação tem avaliações positivas.

Conclusão

O papel da informação na sociedade do conhecimento é central no apoio à tomada de decisão, estando os serviços de informação comprometidos a garantir o seu acesso e a produzir valor acrescentado à mesma para valorizar o seu papel na sociedade. Assim, o valor e impacto dos serviços de informação são fatores críticos de sucesso dentro das organizações, conduzindo à necessidade de demonstração dos mesmos.

De igual forma, nas instituições parlamentares, possuidoras de um ambiente informacional complexo, os serviços de informação desempenham um papel relevante tanto na disponibilização e tratamento da informação necessária ao cidadão, como no apoio à tomada de decisão dos seus parlamentares, seus primeiros destinatários e razão de ser.

Esta investigação procurou assim analisar a relação entre os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa e os deputados que a eles recorrem, como forma de produção de conhecimento sobre essa realidade. Num estudo de carácter exploratório, procurou-se assim colmatar uma falha em termos de estudos académicos nesta área em Portugal.

Essa análise foi desenvolvida em torno do conceito de mediação, considerado operatório no âmbito da Ciência da Informação e em torno do qual se desenvolvem várias formas de entendimento do relacionamento entre os serviços de informação e os seus destinatários.

Para o efeito, identificaram-se no capítulo 1, os serviços de informação criados e desenvolvidos nas instituições parlamentares, analisando-se o seu desenvolvimento, gestão e principais desafios, concluindo pela sua centralidade no ambiente informacional complexo aí existente.

A análise sobre o conceito de mediação, feita no capítulo 2, permitiu-nos concluir pela existência de duas formas de a encarar, através quer a mediação implícita, documental, técnica ou facilitadora exercida indiretamente através da organização e representação da informação idealmente de forma pós-custodial, quer através da mediação explícita, direta, pedagógica ou de valorização, exercida através da criação de uma ligação direta entre o público e o profissional da informação.

De ambas as formas, é ainda possível identificar a centralidade do profissional da informação nesse processo, destacando o papel que a formação na área assume, bem como

a relação com outros profissionais mediadores de informação na era da informação digital.

Foi ainda contextualizada a questão do contexto de produção de instrumentos de descrição como forma de compreender e melhorar a não neutralidade dos mesmos.

Por fim, conclui-se ainda que, em ambas as vertentes da questão, é à volta da mediação dos fenómenos dados-informação-conhecimento no seio dos serviços de informação que a Ciência da informação se desenvolve, tornando-a assim um conceito operatório que urge estudar e desenvolver na formação dos profissionais de informação.

Tendo concluído pela centralidade do conceito de mediação, no capítulo 3 procurou-se averiguar de que forma os serviços de informação auscultavam os seus utilizadores como forma de aferir a mediação exercida, manter a qualidade dos produtos e serviços e assim chegar à satisfação com os serviços.

Assim, sistematizou-se a forma como os serviços nomeavam os seus destinatários e as suas implicações, identificando essa nomenclatura com formas de gestão dos serviços de informação, os tipos de estudos de utilizadores e a respetiva metodologia e técnicas de recolha de dados, concluindo que só auscultando e questionando os utilizadores se poderia averiguar da qualidade e valor dos serviços de informação.

De igual forma foi analisada a forma como as instituições parlamentares aplicavam os estudos de utilizadores e aplicado no âmbito dos seus serviços de informação, que constitui o nosso *corpus* da análise que se fez no capítulo 4, onde se concluiu pela existência de uma prática *inter pares* nas décadas de 80/90 do século XX sobre a necessidade de fazer estudos de utilizadores, reconhecendo-a como fundamental para o desenvolvimento dos serviços, bem assim como a sua *práxis*, onde são considerados como devendo ser obrigatórios e realizados de forma periódica para a boa sustentação dos serviços e produtos disponibilizados e a oferecer aos parlamentares. Esta análise permitiu ainda analisar os seus objetivos, a periodicidade, metodologia e técnicas de recolha de dados considerados mais pertinentes, o que nos serviu de orientação para o estudo empírico a que procedemos.

A análise dos métodos e técnicas a desenvolver no âmbito de um estudo empírico desta natureza, feita no capítulo 5, conduziu-nos à opção por realização do trabalho seguindo um paradigma pragmático, com utilização de triangulação metodológico, recurso a métodos mistos, aplicando-os a um estudo de caso, cujos detalhes se desenvolveram no capítulo 6, onde se apresentaram os resultados, dos quais foi feita a respetiva discussão no capítulo 7.

A realização do estudo empírico com o objetivo de identificar e compreender a mediação da informação que os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa desempenham para uso dos parlamentares, permitiu concluir pela existência de limitações que se prendem tanto com os serviços de informação parlamentares estudados como pelas técnicas de recolha de dados selecionadas.

Assim, e num estudo sobre necessidades de informação e comportamento informacional dos deputados, optámos pela inquirição apenas de parlamentares, excluindo o *staff* de apoio dos grupos parlamentares, objeto de outro tipo de estudos, o que constitui uma limitação ao mesmo. Sendo, porém, um estudo exploratório, considerámos mais pertinente inquirir diretamente os utilizadores para os quais foram criados estes serviços.

Também a opção por realização de inquérito por questionários condicionou o número de respostas aos mesmos, devido ao excesso de solicitações a que os deputados estão sujeitos. Trata-se de uma limitação já abordada por outros estudos, onde a opção pela realização de entrevistas em menor número, mas com mais informação podem permitir obter bons resultados. Apesar disso, com um nível de participação de 22,2% dos inquiridos, considera-se que esta investigação se encontra em consonância com a média dos estudos sobre a matéria.

A literatura científica sobre serviços de informação parlamentares tem acompanhado a evolução na forma de gestão deste tipo de serviços. Realça-se assim a atitude proativa dos serviços no sentido de conhecer os seus utilizadores numa lógica de promoção da qualidade e estudo do seu impacto.

Na sociedade atual, onde o acesso à informação é muito amplo, e tendo os serviços de informação a “concorrência” da informação livremente disponibilizada na *internet*, o estabelecimento de metas de satisfação surge como uma medida de gestão da qualidade dos serviços.

Como refere Al Baghal, “Providing evidence of a library’s usage and impact is an important process to inform policies on how to improve services and ensure that resources are appropriately allocated (2019, p. 1). Os serviços de informação parlamentares, com destaque para as suas bibliotecas, têm, de uma forma geral, procurado estudar e provar o seu valor, sendo a melhoria contínua um valor a atingir em si mesmo, como provam os estudos analisados.

Apesar de haver pequenas variações no contexto institucional em que cada serviço de informação parlamentar atua (democracias ocidentais, ditaduras, etc), estes serviços têm como objetivo “providing full and unbiased information to Members in order to aid decision-making (Watt, 2010).

Avaliar essa prestação de serviço é uma medida de gestão que reputamos de essencial, sendo possível estabelecer modelos de análise das necessidades de informação dos parlamentares e respetivo comportamento informacional e fazer comparação dos seus métodos, técnicas e resultados, com benefícios óbvios para as organizações.

Assim, e em termos gerais, a investigação deu resposta à nossa pergunta de partida: Em que medida a mediação da informação exercida pelos serviços de informação parlamentares satisfaz as necessidades de informação dos parlamentares.

De facto, a necessidade de informação para tomada de decisão foi devidamente reconhecida e valorada, tendo os inquiridos detalhado as formas, fontes e tipo de utilização que desse recurso faziam.

Os serviços de informação da Assembleia da República portuguesa têm sido objeto de pouca investigação científica nacional, considerando-se assim da maior relevância que essa falha seja colmatada. Analisar como é que os serviços de informação parlamentares contribuem para a realização da atividade parlamentar parece-nos um tema profícuo e necessário, numa época em que o valor e impacto destes serviços são continuamente postos em causa, obrigando a um esforço de sistematização desses contributos.

Os resultados obtidos permitem-nos concluir pela valoração destes serviços, apesar de indicarem também a necessidade de alguma análise sobre a forma e tipologia dos serviços e produtos fornecidos.

Como recomendações de estudos futuros na área da Ciência da Informação, apontamos para:

Fomentar o estudo das formas de mediação da informação nos serviços de informação parlamentar, tendo em vista o conhecimento baseado em evidências como forma de gestão desses serviços;

Promover uma compreensão da necessidade de avaliação do impacto destes serviços na comunidade que servem, através do desenvolvimento de modelos e métricas adaptáveis por outros parlamentos;

Utilizar estes resultados como ponto de partida para um estudo aprofundado sobre cada tipologia de serviço, tanto à escala nacional, como ao nível dos parlamentos regionais ou mesmo parlamentos integrados nos países de língua oficial portuguesa;

Recorrer a metodologias mistas para continuação da aferição do nível de satisfação com os serviços, resolvendo através de recolha de dados e análise qualitativa, aquilo que não se infere nos dados quantitativos;

Fazer uma análise comparativa de estudos desta tipologia de serviços tendo em vista o seu *benchmarking*;

Incentivar o estudo dos serviços de informação parlamentar.

Fontes Manuscritas

Arquivo Histórico Parlamentar

Secção I/II, cx. 46, mç 6, doc. 32

Secção VI, cx. 190, n.º 5

Secção XV, cx. 1, n.º 28

Sec I/II, cx 46, mç 26, doc, 32

Sec. VI, cx. 190, n.º 5

Sec XV, cx. 7-A, processo 1 (questionário ISBA)

AHP, cx. 5, mç 2 - projeto de reorganização dos arquivos da AR

Sec XV, cx 5, n.º 16 (relatório Alberto Iria)

Sec. XV, cx. 5 n.º 15 (relatório Álvaro Neves)

Sec XV, cx. 5, mç 57

Sec XV, cx 3, n.º 7

Sec XV, cx. 2, mç 1 Organização biblioteca, arquivo e museu)

Bibliografia

- Abdullah, S., & Hussin, H. (2012 August 11). *The Information Needs and Information use of Malasya's Members of Parliament* [Paper Presentation]. IFLA Conference, Helsinki. <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/106-abdullah-en.pdf>
- Addo, L. (2011). *Utilization of information resources by parliamentarians in Ghana: A survey* [Unpublished Master's thesis]. University of Ghana, Ghana.
- Al Baghal, T. (2019). Usage and impact metrics for Parliamentary libraries. *IFLA Journal*, 1–10. <https://doi.org/10.1177/0340035218821391>
- Alemma, A. A., & Skouby, K. E. (2000). An investigation into the information needs and information-seeking behaviour of members of Ghana's legislature. *Library Management*, 21(5), 235–240. <https://doi.org/10.1108/01435120010324815>
- Alfier, A., & Feliciati, P. (2017). Gli archivi online per gli utenti: premesse per un modello di gestione della qualità. *JLIS.It*, 8(1), 22–38. <https://doi.org/10.4403/jlis.it-12269>
- Aliyu, S. S. (2012). Constraints to the Effectiveness of Legislative Libraries in Enhancing Legislative Process in North-Western State Houses of Assembly of Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, (1477). <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1477/>
- Almeida, S. M. M. de. (2018). *O valor Económico da Biblioteca Pública: um estudo de caso* [Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação apresentada à Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra]. <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/82822>
- Almeida Júnior, O. F. (2009). Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação*, 2(1), 89–103. <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pcbic/article/view/11990>
- Almeida Júnior, O. F. (2015). Mediação da Informação: um conceito atualizado. In S. Bortolin, J. A. dos S. Neto, & R. J. da Silva (Eds.), *Mediação oral da informação e da leitura* (pp. 9–32). Abecin.
- Alves, I., Ramos, M. O., & Garcia, M. (1993). *Dicionário de Terminologia Arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro.
- Araújo, C. A. Á. (2010). Estudos de Usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: Desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, 15(2), 23–39. <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23>
- Araújo, C. A. Á. (2014). O que é a Ciência da Informação? *Informação & Informação*, 19(1), 1–30. <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n1p01>

- Araújo, C. A. Á. (2016). Estudos de Usuários da Informação: Comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. *Informação Em Pauta*, 1(1), 61–78.
- Araújo, C. A. Á. (2017a). Teorias e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. *Informação Em Pauta*, 2(2), 9–34. <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v2i2.2017.20162>
- Araújo, C. A. Á. (2017b). Uma história intelectual da Ciência da Informação em três tempos. *RACIn: Revista Analisando Em Ciência Da Informação*, 5(2), 10–29. <https://doi.org/10.22478/pscibpscib13242209>
- Araújo, C. A. Á. (2018). Um mapa da Ciência da Informação: História, subáreas e paradigmas. *ConCI - Convergências Em Ciência Da Informação*, 1(1), 47–72. <https://doi.org/10.33467/conci.v1i1.9341>
- Arquivo Nacional. (2005). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf
- Arruda, M. I. M., & Oliveira, H. V. (2017). Um olhar sobre a evolução do conceito de mediação na Ciência Da Informação. *Revista Ibero-Americana de Ciência Da Informação (RICI)*, 10(1), 218–232.
- Austria. Republik Österreich Parlament (2022). *Republik Österreich Parlament*. <https://www.parlament.gv.at/SERV/ANG/BIBL/>
- Baggini, J., & Fosl, P. S. (2010). *The Philosopher's Toolkit: A Compendium of Philosophical Concepts and Methods* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Bak, G. (2018). Compreender los medios de comunicación y la mediación: normas de descripción archivística, tecnologías de mediación y descolonización archivística. *Tabula*, 21(Espacios de memoria: Estrategias y discursos para archivos históricos), 107–125.
- Barata, P. J. S. (1997). Investigação em arquivo: tendências dos anos 90. *Páginas A&B*, 1, 9–42.
- Barata, P. J. S. (2003). *Os livros e o Liberalismo: Da livraria conventual à biblioteca pública: uma alteração de paradigma*. Biblioteca Nacional.
- Barroso, J. D. (2004). Mediação. In *Polis: Enciclopédia VERBO da Sociedade e do Estado* (2ª ed revista e actualizada, Vol. 4, pp. 171–174). Verbo.
- Bates, M. J. (2010). Information Behavior. In M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of Library and Information Sciences* (3rd ed., Vol. 3, pp. 2381–2391). <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>

- Bawden, D. (2006). Users, user studies and human information behaviour: A three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs". *Journal of Documentation*, 62(6), 671–679. <https://doi.org/10.1108/00220410610714903>
- Bawden, D., & Robinson, L. (2012). *Introduction to information science*. London: Facet Publishing.
- Belgium. La Chambre des représentants (n.d.). *Bibliothèque du Parlement fédéral*. LaChambre.BE. <https://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=|biblio&language=fr&story=info.xml>
- Belkorchia, É. (2018). Des saltimbanques aux médiateurs. *La Gazette Des Archives*, 251(3) : L'archiviste-caméléon, médiateur du quotidien), 13–26.
- Bell, N., Moss, M., & Thomas, D. (2019). Building an evidence-based culture for documentary heritage collections. In M. Moss & D. Thomas (Eds.), *Do archives have value?* (pp. 17–25). Facet Publishing.
- Bell, S. (2012). Reader. Patron. User. Member. Why Not Customer? *Designing Better Libraries*. <http://dbl.lishost.org/blog/2012/12/03/reader-patron-user-member-why-not-customer/comment-page-1/#.XXEsaI5KiM->
- Berman, S. (Ed.). (1971). *Prejudices and Antipathies: A Tract on the LC Subject Heads Concerning People*. Scarecrow Press.
- Berriel, G., Hegoburu, L., & Vico, A. (1999). El Legislador como usuario de información. *Informatio*, 3/4, 163–180.
- Best, H., & Cotta, M. (2004). Elite transformation and modes of representation since the Mid-Nineteenth Century: some theoretical considerations. In *Parliamentary Representatives in Europe 1848-2000: Legislative recruitment and careers in eleven European Countries* (pp. 1–28). Oxford: University Press.
- Björneborn, L. (2011). *Behavioural traces and indirect user-to-user mediation in the participatory library*. 151–166. https://curis.ku.dk/portal/files/47035986/Bjorneborn_2011_preprint_Behavioural_traces.pdf
- Blouin Jr, F. X. (1999). Archivists, Mediation, And Constructs Of Social Memory. *Archival Issues*, 24(2), 101–112. https://minds.wisconsin.edu/bitstream/handle/1793/45904/MA24_2_2.pdf?sequence=3
- Bluteau, R. (1712). *Vocabulario portuguez e latino, aulico, anatomico, architectonico, bellico, botanico, brasilico, comico, critico, chimico, dogmatico, dialectico, dendrologico,*

- ecclesiastico, etymologico, economico, florifero, forense, fructifero* (Vols 1–10 Vols).
Coimbra: No Collegio das Artes da Companhia de Jesus.
- Borges, L. C. (2009). De biógrafo a biografado: Clemente José dos Santos e as fontes para o estudo da história parlamentar do séc. XIX. *Armas & Troféus, IX Série*.
- Borges, L. C., & Costa, R. (2019). Fontes de informação sobre o parlamento português. In *Como funciona o Parlamento* (pp. 373–396). Assembleia da República.
- Borges, L. C., & Silva, A. M. D. da. (2020). Crowdsourcing: An intelligent and creative way for information access. In M. S. M. Kong & M. do R. Monteiro (Eds.), *Intelligence, Creativity and Fantasy*. The Netherlands: CRC Press.
- Borges, L. C., Almeida, P. de, Freitas, C., & Cardoso, S. (2018). A Mediação sob o olhar da Ciência da Informação em Portugal e no Brasil. *Páginas a & b, 3ª S(10)*, 17–32.
<https://doi.org/10.21747/21836671/pag10a2>
- Borko, H. (1968). Information science: What is it? *American Documentation, 19(1)*, 3–5.
- Brudnick, I. A. (2011). *The Congressional Research Service and the American Legislative Process* (No. RL33471; CRS Report for Congress).
- Buckland, M. (1991). Information as Thing. *Journal of the American Society for Information Science 1991; 42, 5; 42(5)*, 351–360.
- Cacaly, S. (Ed.). (2008). *Dictionnaire de l'Information* (3rd ed). Paris: Armand Colin.
- Cagnoli, R. (2000). *Marketing Bibliotecario: ¿Usuarios o Clientes?* Seminario Dilemas de la Biblioteca Actual, Buenos Aires. <http://eprints.rclis.org/7424/>
- Calado, A. (1067). Investigação e documentação ao nível nacional. *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação, 4(4)*, 170–179.
<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/996/1009>
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas,.
- Camera dei deputati (Ed.). (1994). *La memoria del Parlamento. Archivi storici parlamentari: teoria ed esperienze in Europa: Atti del Convegno Internazionale promosso dall'Archivio storico della Camera dei deputati, Roma 22-25 marzo 1993*. Camera dei deputati.
- Canada. Parliament of Canada (n.d.). *Library of Parliament. Parliament of Canada*.
https://lop.parl.ca/sites/PublicWebsite/default/en_CA.

- Capurro, R. (2009). Past, present, and future of the concept of information. *TripleC*, 7(2), 125–141.
- Capurro, R., & Hjørland, B. (2003). The Concept of Information. *Annual Review of Information Science and Technology*, 37(cap. 8), 343–411.
- Capurro, R., & Hjørland, B. (2005). The Concept of Information. *Annual Review of Information Science and Technology*, 37(1), 343–411. <https://doi.org/doi:10.1002/aris.1440370109>
- Case, D., & Given, L. (2016). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior* (4th ed.). United Kingdom: Emerald.
- Caune, J. (2010). Les territoires et les cartes de la médiation ou la médiation mise à nu par ses commentateurs. *Les Enjeux de l'Information et de La Communication*, 11(2). <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/dossier/01-les-territoires-et-les-cartes-de-la-mediation-ou-la-mediation-mise-a-nu-par-ses-commentateurs>
- Chaudiron, S., & Ihadjadene, M. (2010). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. *Études de Communication: Langages, Information, Médiations*, 35. <https://doi.org/10.4000/edc.2257>
- Chaumier, S. (2016). Vers une médiation participative. In *La Médiation Culturelle: cinquième roue du carrosse* (pp. 223–247). L'Harmattan.
- Cho, C.-S., & Kim, W.-J. (2012). A study on the user satisfaction with the Legislative Information Services of the National Assembly Library. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(1). <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.095>
- Chowdhury, G. G., & Chowdhury, S. (2011). *Information Users and Usability in the Digital Age*. Facet Publishing.
- Cole, J. Y. (2017). *America's Greatest Library: An Illustrated History of the Library of Congress*. GILES.
- Coleção de Leis de outros documentos officiaes publicados desde 10 de Setembro até 31 de Dezembro de 1836*. (1837). Imprensa Nacional.
- Committee of the Nordic Parliamentary Libraries. (2000). *The Parliamentary Libraries of the Nordic Countries and other information and documentation services in the Nordic Parliaments*. Bertlings Skog AR.
- Conway, P. (1986). Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives. *American Archivist*, 49(4), 393–407. <http://hdl.handle.net/2027.42/85217>
- Corominas Noguera, M., Nieto Lozano, Á., & Valle Juan, M. Ángeles. (2014). *Los archivos parlamentarios: Qué son y cómo se tratan*. Trea.

- Correia, M. D. R., & Marques, M. B. (2018). *O valor económico das Bibliotecas de Ensino Superior*. 1–15.
<https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/congressosbad/article/view/1768>
- Costa, L., & Cid, N. M. (2019). O processo legislativo parlamentar. In *Como funciona o Parlamento* (pp. 171–202). Assembleia da República.
- Coutinho, C. P. (2015). *Metodologias de investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática* (2nd ed). Almedina.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed). SAGE Publications, Inc.
- Cruz Mundet, J. R. (2011). *Diccionario de Archivística*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cunha, M. B. da, & Cavalcanti, C. R. de O. (2008). *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos.
- Cunha, M. B. da, Amaral, S. A. do, & Dantas, E. B. (2015). *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Editorial Atlas S.A.
- Cuninghame, K. (2009). *Guidelines for Legislative Libraries* (2nd ed.). De Gruyter Saur.
- Daniels, M. G., & Yakel, E. (2010). Seek and You May Find: Successful Search in Online Finding Aid Systems. *The American Archivist*, 73, 535–568.
- Darby, P., & Clough, P. (2013). Investigating the information-seeking behaviour of genealogists and family historians. *Journal of Information Science*, 39(1), 73–84.
<https://doi.org/10.1177/0165551512469765>
- Davallon, J. (2007). A mediação: A comunicação em processo? *PRISMA.COM: Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação*, (4), 1–37.
- Decreto 19952 (1931). Diário do Governo n.º 147 de 27 de junho de 1931.
- Decreto 24833 (1935). Diário do Governo n.º 1, 1º Suplemento, de 2 de janeiro de 1935.
- Decreto 575/76, de 21 de julho. (1976). Diário da República n.º 169/1976, Série I.
- Decreto-Lei 47791 (1967). Diário do Governo n.º 160/1967, Série I de 11 de julho de 1967.
- Deeva, S. (2002). *Library and Information Services of India Parliament Library: A survey* [Unpublished Master's thesis]. Aligarh Muslim University, Aligarh, India.
- Denzin, N. K. (2010). Moments, Mixed Methods, and Paradigm Dialogs. *Qualitative Inquiry*, 16(6), 419–427. <https://doi.org/DOI:10.1177/1077800410364608>

- Deodato, J. (2006). Becoming Responsible Mediators: The Application of Postmodern Perspectives to Archival Arrangement & Description. *Progressive Librarian*, 27, 52–63. <https://rucore.libraries.rutgers.edu/rutgers-lib/48687/>
- Dietrich-Schultz, E. (Ed.). (2008). *Parliamentary library, research and archive services of Europe: description of the parliamentary library, research and archive services of Europe [plus] Israel, the United States of America, Council of Europe, European Parliament and Assembly of the UE*. ECPRD.
- Direzione generale per gli archivi. (n.d.). *Glossario*. <http://www.archivi.beniculturali.it/index.php/abc-degli-archivi/glossario>
- Drake, M. A. (Ed.). (2003). *Encyclopedia of Library and Information Science* (2nd ed., Vols 1–4). New York: Marcel Dekker.
- Duarte, T. (2009). *A possibilidade da investigação a 3: reflexões sobre triangulação (metodológica)* (Working Paper No. 60/2009). CIES-ISCTE. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/1319>
- Duff, W. M. (2010). Archival mediation. In T. Eastwood & H. MacNeil (Eds.), *Currents of Archival Thinking* (pp. 115–136). Libraries Unlimited.
- Duff, W. M., & Willever-Farr, H. (2015). User Behavior. In L. Duranti & P. C. Franks (Eds.), *Encyclopedia of Archival Science* (pp. 404–407). Lanham, New York, London: Rowman & Littlefield.
- Duff, W., & Johnson, C. (2003). Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behavior of Genealogists. *The American Archivist*, 66(1), 79–95.
- Duranti, L., & Franks, P. C. (Eds.). (2015). *Encyclopedia of Archival Science*. Lanham: Rowman & Littlefield Publishers.
- Edmonds, T. (2003). *The Library's Customers: Who are they and what they value: The Customer Value Propositions*. London: Câmara dos Comuns Library.
- Englefield, D. (1990). *Parliamentary libraries and information services: a directory of the member legislatures of the European Communities and the Council of Europe*. Camera dei Deputati.
- Faria, M. I., & Pericão, M. da G. (2008). *Dicionário do Livro: Da escrita ao livro electrónico*. Coimbra: Almedina.
- Feather, J., & Sturges, P. (Eds.). (2003). *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2nd ed). Routledge.
- Feliciati, P., & Alfieri, A. (2014). *Archives online for users: Towards a user-centered quality model including a comparative evaluation framework for user studies* [Paper

- Presentation]. Girona 2014: Arquivos e Industrias Culturales, Girona. <https://www.girona.cat/web/ica2014/ponents/textos/id110.pdf>
- Ferreiro, S., & Muga, J. M. (2004 August 22-27). *The reinvention of the Library of the National Congress of Chile: From management of products and services to management of relations with congresspersons* [Paper Presentation]. World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, Buenos Aires, Argentina. https://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/115e_trans-Ferreiro_Muga.pdf
- Fidel, R. (2008). Are we there yet?: Mixed methods research in library and information science. *Library & Information Science Research*, 30(4), 265–272.
- Finland. The Finnish Parliament (n.d.). *Library of Parliament and Archive of Parliament*. Parliament of Finland. <https://www.eduskunta.fi/EN/naineduskuntatoimii/kirjasto/tietoakirjastosta/Pages/default.aspx>
- Flick, U., von Kardorff, E., & Steinke, I. (2004). *A Companion to Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Fløistad, B. (2003). *Some of the challenges following an evaluation of a parliamentary research service* [Paper Presentation]. World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, Berlin.
- Floridi, L. (2010). *Information: A very short introduction*. Oxford University Press.
- Floridi, L. (2011). *The philosophy of information*. Oxford University Press.
- Ford, N. (2015). *Introduction to Information Behaviour*. London: Facet Publishing
- Fortín, M.-F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lusodidacta.
- Fraga, G. de. (1991). Mediação. In J. B. Chorão (Ed.), *Logos : Enciclopédia Luso-Brasileira de Filosofia* (Vol. 3, p. 762). Verbo.
- France. Assemblée Nationale (n.d.). *Archives Assemblée Nationale*. <https://archives.assemblee-nationale.fr/>
- Fraser, M., & Martin, J. E. (2010). The New Zealand Parliamentary Library and the Wider Development of Parliamentary Libraries over 150 Years. *Library Trends*, 58(4), 459–471.
- Freire, A. (2014). Continuidades e ruturas nos regimes políticos do oitocento e noventa português. In *Sistema Político Português Séculos XIX-XXI: Continuidades e Ruturas* (pp. 257–300). Coimbra: Almedina.
- Freire, A. (2015). O futuro da democracia representativa. In *O futuro da representação política democrática* (pp. 15–72). Lisboa: Veja.

- Galluzzi, A. (2010). Parliamentary Libraries: An Uncertain Future? *Library Trends*, 58(4), 549–560.
- Gardiès, C. (Ed.). (2011). *Approche de l'information-documentation: Concepts fondateurs*. Toulouse: Cepaduès-Éditions.
- Gardiès, C., & Fabre, I. (2012). Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire. In X. Galaup (Ed.), *Développer la médiation documentaire numérique*. Presses de l'enssib. <http://mediationdoc.enssib.fr/>
- Germany. Deutscher Bundestag (n.d.). *Die Bibliothek des Deutschen Bundestages*. Deutscher Bundestag. <https://www.bundestag.de/dokumente/bibliothek/bibliothek-artikel-477532>
- Gigerenzer, G., & Selten, R. (Eds.). (2001). *Bounded rationality: The adaptive toolbox*. Cambridge MA: MIT Press.
- González-Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: Fundamentos y perspectivas actuales*. España: Ediciones Trea, S. L.
- González-Teruel, A. (2016). Beyond indicators and measures: Understanding the user's reality through a qualitative approach. In *The identity of the contemporary public library: Principles and methods of analysis, evaluation, interpretation* (pp. 75–95). <http://eprints.rclis.org/29573/>
- González-Teruel, A. (2017). Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información. In *Informação: Agentes e intermediação* (pp. 135–194). <http://eprints.rclis.org/31733/>
- González-Teruel, A. (2018). Quattro approcci agli studi sull'utenza: user studies, information behaviour, information practice e information experience. *AIB Studi*, 58(3), 479–489. <https://doi.org/https://doi.org/10.2426/aibstudi-11834>
- González-Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: Fundamentos y nuevos desarrollos*. Trea.
- Granikov, V., Hong, Q. N., Crist, E., & Pluye, P. (2020). Mixed methods research in library and information science: A methodological review. *Library and Information Science Research*, 42(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101003>
- Grard, D., & Zamant, G. (2018). La médiation aux archives: pour une complémentarité des compétences. *La Gazette Des Archives*, 251(3 : L'archiviste-caméléon, médiateur du quotidien), 27–36.
- Greece. Parliament (n.d.). *Greece Parliament Library*. <https://library.parliament.gr/>
- Green, S. S. (1993). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal Classics*, 15, 84–85.

<https://content.tl.org/Personal%20Relations%20between%20Librarians%20and%20Readers.pdf>

- Gregory, P. (2001). *Speaking Volumes: The Victorian Parliamentary Library: 1851-2001*. Bamba Press.
- Hafner, A. W., & Camarigg, V. M. (2019). The Librarian as Mediator. In M. K. Ewing & R. Hauptman (Eds.), *The Reference Librarian and Implications of Mediation*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780367853204>
- Hallsworth, M., Parker, S., & Rutter, J. (2011). *Policy making in the real world; evidence and analysis*. London: Institute for Government.
- Harrison, H., Birks, M., Franklin, R., & Mills, J. (2017). Case Study Research: Foundations and Methodological Orientations. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 18(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17169/fqs-18.1.2655>
- Heredia Herrera, A. (2011). *Lenguaje y vocabulario archivístico: Algo más que un diccionario*. Andalucía: Junta de Andalucía.
- Holland. Tweede Kamer der Staten-Generaal (n.d.). *Analysis and Research Department*. Tweede Kamer der Staten-Generaal. <https://www.houseofrepresentatives.nl/administration/organization-chart/analysis-and-research-department>
- Hong, K.-C. (2002). A Study of User's Perspective and Satisfaction in National Assembly Library Electronic Library System. *Korean Society For Library And Information Science*, 36(2), 265–284. <http://koreascience.or.kr/article/JAKO200211921730678.page>
- Hooper-Greenhill, E. (1994). *Museums and their visitors*. New York: Routledge.
- Hossain, U., Hossain, A., & Islam, S. (2017). An Assessment of the Information Needs and Information-Seeking Behaviour of Members of Parliament (MPs) in Bangladesh. *Information and Learning Science*, 118(1/2), 48–66. <https://doi.org/10.1108/ILS-10-2016-0075>
- Ibrahim, A. A. (2017). *Provision and Use of Information Resources and Services in Libraries for Legislation in Houses of Assembly of North-Central States, Nigeria* [Master's thesis, Ahmadu Bello University]. <http://kubanni.abu.edu.ng/jspui/bitstream/123456789/9757/1/PROVISION%20AND%20USE%20OF%20INFORMATION%20RESOURCES%20AND%20SERVICES%20IN%20LIBRARIES%20FOR%20LEGISLATION%20IN%20HOUSES%20OF%20ASSEMBLY%20OF%20NORTH-CENTRAL%20STATES%20NIGERIA.pdf>

- Inácio, A., Amante, M. J., & Segurado, T. (2018). *Avaliação de impacto numa Biblioteca de Ensino Superior: da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes*. 1–9. <https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/congressosbad/article/view/1749>
- Ingwersen, P. (1995). Information and Information Science. In A. Kent (Ed.), *Encyclopedia of Library and Information Science* (Vol. 56, Sup. 19, pp. 137–174). United States: Marcel Dekker.
- Ireland. Tithe an Oireachtas Houses of the Oireachtas (n.d.). *Library & Research Service*. Tithe an Oireachtas Houses of the Oireachtas. <https://www.oireachtas.ie/en/how-parliament-is-run/houses-of-the-oireachtas-service/library-and-research-service/>
- Ishola, B. C. (2014). Importance of Library to Lawmakers: Case Study of Edo State House of Assembly. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, Paper 1123.
- Italy. Parlamento Italiano (n.d.). *Biblioteca della Camera dei deputati Nilde Iotti*. Parlamento Italiano. https://biblioteca.camera.it/58?testo_biblioteca=28.
- Iwhiwhu, B. E. (2011). Information resources availability and utilization in the legislative process by lawmakers in Edo State. *Journal of Law and Conflict Resolution*, 3(7), 112–116.
- Jardim, J. M., & Fonseca, M. O. (2004). Estudos de usuários em arquivos: Em busca de um estado da arte. *DataGramZero - Revista de Ciência Da Informação*, 5(5). http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm
- Jiyane, V., & Mostert, J. (2014). *Information Needs of Women Parliamentarians in the KwaZulu-Natal Provincial Legislature: The role of Library of Parliament* [Paper Presentation]. 15th Information Studies (IS) Annual Conference Theme: Informetrics and Information-Seeking Research in Africa, University of Zululand. http://www.lis.uzulu.ac.za/conference/docs/pp/day2/Session%204/20_Information%20Needs%20of%20Women%20Parliamentarians%20in%20the%20Kwa_Zulu%20Natal%20Provincial%20Legislature%20in%20the%20Post%202014%20General%20Elections%20The%20Role%20of%20Library%20of%20Parliament_V_Jiyane%20and_%20J_Mostert.pdf
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, Anthony. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26.

- Kardos, K. (2017). *Evaluation for Improvement* [Paper Presentation]. ECPRD Seminar: Libraries, research and documentation services in Parliaments: experiences, trends and perspectives, Rome.
- Keenan, S. (1996). *Concise Dictionary of Library and Information Science*. London: Bower-Saur.
- Kenny, C., Rose, D. C., Hobbs, A., Tyler, C., & Blackstock, J. (2017). *The Role of Research in the UK Parliament*. London, UK: Houses of Parliament.
- Kent, A. (Ed.). (1968). *Encyclopedia of Library and Information Science* (Vols 1–36). New York: Marcel Dekker.
- Ketelaar, E. (2001). Tacit Narratives: The Meanings of Archives. *Archival Science*, 1, 131–141. <http://www.nyu.edu/pages/classes/bkg/methods/ketelaar2.pdf>
- Kohl, E. (1993). *World Directory of Parliamentary Libraries of Federated States and Autonomous Territories* (IFLA, Ed.). Bundestag.
- Lamizet, B. (1999). *La Médiation culturelle*. Paris: L'Harmattan.
- Lamizet, B., & Silem, A. (Eds.). (1997). *Dictionnaire Encyclopédique des Sciences de l'Information et de la Communication*. Paris: Ellipes.
- Landry, P. (2001). *The Library of Parliament Today*. <https://archive.ifla.org/VII/s3/annual/parlibpl.pdf>
- Le Coadic, Y. F. (1997). *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS / Nathan Université.
- Le Coadic, Y.-F. (1996). *A ciência da informação*. Briquet de Lemos/Livros.
- Leapfrog Research. (2012). *Evaluation of Parliamentary Library Services: Optimising client service delivery*. Sydnet.
- Legrave, J.-B., & Rieffel, R. (Eds.). (2017). *Les 100 mots des sciences de l'Information et de la Communication*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Lei n.º 32/77, de 25 de maio (1977). Diário da República n.º 121/1977, 1º Suplemento, Série I de 25 de maio de 1977.
- Lei n.º 77/88, de 1 de julho (1988). Diário da República n.º 150/1988, 1º Suplemento, Série I de 1 de julho de 1988.
- Leitão, J. (1936). *Livros de S. Bento: Memória*. Imprensa Nacional.
- Lerner, F. (1999). *The story of libraries: from the invention of writing to the computer age*. The Continuum Publishing Company.
- Leston-Bandeira, C., & Tibúrcio, T. (2015). O futuro da representação parlamentar. In *O futuro da representação política democrática* (pp. 73–92). Veja.

- Liquète, V., Fabre, I., & Gardiès, C. (2010). Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? *Les Jeux de l'Information et de La Communication. Dossier 2010: La (Les) Médiation(s) En SIC*, 11(2). <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/dossier/04-faut-il-reconsiderer-la-mediation-documentaire>
- Lithebe, M. T. (2005). *Investigation of information needs and information-seeking behaviour of Members of Parliament in Lesotho* [Master's thesis, University of Cape Town]. <https://open.uct.ac.za/handle/11427/8070>
- López-Yepes, J. (Ed.). (2004). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación* (Vol. 1–2). Sintésis.
- Luxembourg. Le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg (n.d.). *Archives nationales de Luxembourg*. <https://anlux.public.lu/fr/rechercher/fonds-collections/fonds-institutions-legislatives.html>
- Lytle, R. H. (1980). Intellectual Access to Archives; I. Provenance and Content Indexing Methods of Subject Retrieval. *The American Archivist*, 43(1), 64–75. <https://www.jstor.org/stable/40292268>
- Machado, J. P. (1991). Informação. In *Grande Dicionário da Língua Portuguesa* (Vol. 3, p. 422). Círculo de Leitores
- Mackenzie, N., & Knipe, S. (2006). Research dilemmas: Paradigms, methods and methodology. *Issues In Educational Research*, 16(2). <https://www.iier.org.au/iier16/mackenzie.html>
- Magone, J. M. (2004). Political recruitment and elite transformation in Modern Portugal 1870–1999: the late arrival of mass representation. In *Parliamentary Representatives in Europe 1848–2000: Legislative recruitment and careers in eleven European Countries* (pp. 341–370). Oxford: University Press.
- Mansour, E., & Alkhurainej, N. (2011). Information seeking behaviour of Members of the Kuwaiti Parliament (MKPs). *Library Review*, 60(8), 671–684. <https://doi.org/DOI.10.1108/00242531111166700>
- Marcella, R., Baxter, G., Davies, S., & Toornstra, D. (2007). The information needs and information-seeking behaviour of the users of the European Parliamentary Documentation Centre: A customer knowledge study. *Journal of Documentation*, 63(6), 920–934.
- Marcella, R., Carcary, I., & Baxter, G. (1999). The information needs of United Kingdom Members of the European Parliament (MEPs). *Library Management*, 20(3), 168–178.
- Marchand, J. (1979). *La Bibliothèque de l'Assemblée Nationale: histoire de ses origines, de sa constitution officielle et de ses développements sous l'administration de Camus et de*

- Druon jusq' à la construction de la bibliothèque actuelle*. Société frs Bibliophiles de Guyenne.
- Marques, M. B. & Gomes, L. E. (2020). Visão Social e humana da Ciência da Informação: compreender o passado para construir o futuro. *Biblos*, 6, 1129–1145.
- Marques, M. B. (2013). A avaliação dos Outcomes dos Sistemas de Organização e Representação da Informação. *Informação e/Ou Conhecimento: As Duas Faces de Jano: Atas*, 387–405.
- Marques, M. B. (2014). Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. *Páginas A&b*, 3(1), 120–137.
- Marques, M. B. (2015). A determinação do valor das bibliotecas universitárias na Sociedade da Informação e do Conhecimento. In *A biblioteca da Universidade: permanência e metamorfoses* (pp. 177–196). Imprensa da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316.2/36981>
- Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A Satisfação do Cliente de Serviços de Informação: As Bibliotecas Públicas da Região Centro* [Unpublished Doctoral dissertation]. Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Martin, L. A. (1976). User Studies and Library Planning. *Library Trends*, 483–496.
- Martinho, T. D. (2013). Mediadores culturais em Portugal: perfis e trajetórias de um novo grupo ocupacional. *Análise Social*, XLVIII(207), 422–444. http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS_207_d07.pdf
- Matta, R. O. B. (2010). Modelo de comportamento informacional de usuários: Uma abordagem teórica. In M. Valentim (Ed.), *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Editora UNESP.
- Mazanec, M. D. (2016). *Annual Report of the Congressional Research Service of the Library of Congress: Fiscal Year 2016*. <https://fas.org/sgp/crs/crs16.pdf>
- McAvena, K. (2017). *Information Seeking: Taking A Closer Look at Archival User Studies* [Master's thesis, Faculty of Humanities of the University of Leiden, University of Leiden]. <https://openaccess.leidenuniv.nl/handle/1887/45209>
- Melo, J. M. de (Ed.). (2010). *Enciclopédia INTERCOM de comunicação*. São Paulo: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação.
- Menhennet, D. (2000). *The Câmara dos Comuns Library: A history*. HSMO.
- Mertens, D. M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (3rd edition). SAGE Publications.

- Missingham, R. (2008). What the politicians think of the Australian Parliamentary Library. *The Australian Library Journal*, 57(2), 147–168.
- Mohlakwana, D., & Mostert, J. B. (2015). South African parliamentary library services: A status report. *Mousaion*, 33(3), 145–166.
- Morgan, D. (2007). Paradigms Lost and Pragmatism Regained: Methodological Implications of Combining Qualitative and Quantitative Methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 48–76.
- Morgan, D. (2014). Pragmatism as a Paradigm for Social Research. *Qualitative Inquiry*, 20(8), 1045–1053. <https://doi.org/10.1177/1077800413513733>
- Mostert, B. (2004). *Parliamentary information sources, systems and services in South Africa and the role of Parliamentary Libraries in information Provision* [Doctoral dissertation, University of Zululand, South Africa]. https://www.researchgate.net/publication/46150497_Parliamentary_information_sources_systems_and_services_in_South_Africa_and_the_role_of_parliamentary_libraries_in_information_provision
- Mostert, B. J., & Ocholla, D. N. (2005). Information needs and information seeking behavior of parliamentarians in South Africa. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 7(2), 136–150.
- Mostert, J. (2004). Diffusing information for Democracy: An insight of the South African Parliament. *Library Management*, 25(1/2), 28–38. <https://doi.org/10.1108/01435120410510238>
- Mostert, J. (2007). Parliamentary library services in South Africa. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 73(2), 156–167.
- Mulhollan, D. P. (2011). *Annual Report of the Congressional Research Service of the Library of Congress for Fiscal Year 2010*. https://www.loc.gov/crsinfo/about/crs10_annrpt.pdf
- Murphy, C. (2010). British Parliamentary Libraries: History, International Comparisons, and Some Lessons for Tomorrow's Legislature Libraries. *Library Trends*, 58(4), 472–485.
- Nalumaga, R. (2012). Information access and use by legislators in the Ugandan parliament. *Information Research*, 17(4), 543.
- Nalumaga, R. E. L. (2009). *Crossing to the Mainstream: Information Challenges and Possibilities for Female Legislators in the Ugandan Parliament* [Doctoral dissertation, Swedish School of Library and Information Science, Göteborg University and the University college of Borås]. <https://core.ac.uk/download/pdf/16325600.pdf>

- Neto, J. A. dos S. (2019). *O Estado da Arte da Mediação da Informação: Uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos* [Doctoral dissertation, Universidade Estadual Paulista (Unesp)]. https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/181525/santosneto_ja_dr_mar.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Nicholas, D., & Herman, E. (2009). *Assessing information needs in the age of the digital consumer* (3rd ed). http://ciber-research.eu/download/20160103-Information_needs_of_digital_consumer-2009.pdf
- Norton, M. (2000). *Introductory concepts in Information Science*. American Society for Information Science.
- Norway. Stortinget (n.d.). *Organization chart*. Stortinget. <https://www.stortinget.no/en/In-English/About-the-Storting/Administration/organization-chart/>
- O'Brien, H., & Greyson, D. (2018). Diverse information needs. In S. Hirsh (Ed.), *Information Services Today: An introduction* (2nd ed., pp. 40–51). Rowman & Littlefield.
- Observatório de Ciência da Informação da Universidade do Porto (2008). Comportamento Informacional. In *DeltCI - Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*. <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1697>
- Observatório de Ciência da Informação da Universidade do Porto (2007). *DeltCI - Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*. <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1668>
- Ochôa, P., & Pinto, L. G. (2004). *Aprender a inovar: Guia para o desenvolvimento de competências de gestão para os profissionais de informação e documentação*. APBAD.
- Ochôa, P., & Pinto, L. G. (2007). Estratégias de gestão baseada em evidências: investigação e prática em serviços de informação. *Actas Do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*. 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Ponta Delgada. <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM11.pdf>
- Ofori-Dwumfuo, G. O., & Addo, L. (2012). Utilization of Information and ICT Resources by Parliamentarians in Ghana. *Current Research Journal of Social Sciences*, 4(3), 213–221.
- Okuyama, H. (2016). *Major initiatives to improve the quality and value of the research service: Current topics and challenges at the National Diet Library, Japan* [Paper Presentation]. IFLA 32nd Pre-Conference of the Library and Research Services for Parliaments Section: Delivering parliamentary library and research services in an interconnected world. https://www.ndl.go.jp/jp/international/news/2016/IFLA2016_1.pdf

- Oliver, K., Lorenc, T., & Innvær, S. (2014). New directions in evidence-based policy research: a critical analysis of the literature. *Health Res Policy Syst.* <https://doi.org/doi:10.1186/1478-4505-12-34>.
- Ormerod, R. (2006). The History and Ideas of Pragmatism. *Journal of the Operational Research Society*, 57, 892–909.
- Orr, R. H. (1973). Measuring the goodness of library services: a general framework for considering qualitative measures. *Journal of Documentation*, 29(3), 315–332. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/eb026561>
- Orton, R., Marcella, R., & Baxter, G. (2000). An observational study of the information seeking behaviour of Members of Parliament in the United Kingdom. *Aslib Proceedings*, 52(6), 207–217.
- Osman, H., & Agyei, D. D. (2014). Information Use in Decision Making By Parliamentarians in Ghana. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, Paper 1137. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2925&context=libphilprac>
- Parlamento Europeu (n.d.). *Serviço de Estudos do Parlamento Europeu (EPRS)*. Parlamento Europeu. <https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/pt/stay-informed/research-and-analysis>
- Parliament of Australia. (2007). *Parliamentary Library client-based assessment 2007*. https://www.aph.gov.au/~/_/media/05%20About%20Parliament/54%20Parliamentary%20Depts/544%20Parliamentary%20Library/Library%20Reports/survey_report1.pdf?la=en
- Pentado, P. (1995). Serviço de Referência em Arquivos Definitivos Alguns Aspectos Teóricos. *Cadernos BAD*, 2, 19–41. <https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/cadernos/article/view/2416>
- Pickard, A. J. (2013). *Research methods in information* (2nd ed.). Facet Publishing.
- Portaria n.º 8364 (1936). Diário do Governo n.º 41/1936, Série I de 19 de fevereiro
- Pouchol, J. (2012). La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée: l'exemple de la MIOP. In X. Galaup (Ed.), *Développer la médiation documentaire numérique*. Presses de l'enssib. <http://mediationdoc.enssib.fr/>
- Prata, A. (2008). Mediação. In *Dicionário jurídico* (5th ed., Vol. 1, pp. 900–903). Almedina.
- Prytherch, R. (2005). *Harrod's librarians' glossary and reference book* (10th ed.). Ashgate Publishing Limited.
- Pugh, M. J. (1992). *Providing reference services for archives and manuscripts*. Society of American Archivists.

- Pundsack, K. (2015). Customers or Patrons? How You Look at Your Library's Users Affects Customer Service. *Public Libraries Online*, Jan/Feb. <http://publiclibrariesonline.org/2015/03/customers-or-patrons-how-you-look-at-your-librarys-users-affects-customer-service/>
- Quintela, P. (2011). Estratégias de mediação cultural: Inovação e experimentação no Serviço Educativo da Casa da Música. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 94, 63–83. <http://journals.openedition.org/rccs/1531>
- Ranganathan, S. R. (2006). *The Five Laws of Library Science*. Ess Ess Publications.
- Rascão, J., Jamil, G., & Marques, M. B. (2021). *Debate on Inter-Transdisciplinarity of Information Science: from theory to practice*. LAP Lambert Academia Publishing.
- Régimbeau, G. (2011). Médiation. In C. Gardiès (Ed.), *Approche de l'information-documentation: Concepts fondateurs* (pp. 75–114). Cépaduès-Editions.
- Regimento da Assembleia da República. Diário da República, I Série, n.º 159/2007, de 20 de agosto de 2007.
- Regulamento da Direcção Geral das Repartições da Câmara dos Senhores Deputados e resoluções de 18 de Julho de 1882. (1882). Imprensa Nacional.
- Regulamento da Secretaria da Assembléa Nacional (1944). Imprensa Nacional.
- Regulamento da Secretaria da Câmara dos Dignos Pares do Reino (1869) dado pela respectiva Mesa em 12 de Agosto de 1869. Imprensa Nacional.
- Regulamento dos Serviços da Assembleia da República (1994), aprovado por Despacho de S. Ex.' o PAR de 14 de Julho de 1994, nos termos do disposto no artigo 19.º da Lei n.º 77/88, de 1 de Julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 59/93. de 17 de Agosto. Em Diário da Assembleia da República, II Série-c, n.º 30 1º Suplemento, de 15 de julho de 1994.
- Regulamento dos Serviços da Secretaria da Camara dos Senhores Deputados (1900) estabelecido em 25 de Julho de 1899, e corrigido e modificado pelas resoluções de 31 de Janeiro e de 27 de Abril de 1900. Imprensa Nacional.
- Regulamento para a Secretaria, Archivo, Comissão Administrativa e Inspeção da Câmara dos Dignos Pares do Reino (1836). Imprensa Nacional.
- Regulamento para o serviço interno da Mesa da Câmara dos Dignos Pares do Reino (1865). Imprensa Nacional.
- Reitz, J. M. (2004). *ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science*. <https://www.library.ucsb.edu/research/db/1182>

- Resolução da Assembleia da República 20/2004 (2004). Diário da República n.º 39/2004, Série I-A de 16 de fevereiro de 2004.
- Resolução da Assembleia da República 74/2018, de 20 de março (2008). Diário da República n.º 56/2018, Série I de 30 de março de 2018.
- Revez, J. (2020). *O papel das bibliotecas na investigação científica*. Colivri e Centro de Estudos Clássicos.
- Revez, J., & Borges, L. C. (2018). Pragmatic paradigm in information science research: a literature review. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 7, 583–593.
- Rhee, H. L. (2015). Reflections on Archival User Studies. *Reference & User Services Quarterly*, 54(4), 29–42.
- Ribeiro, F. (2001). Archival Science and changes in the paradigm. *Archival Science: International Journal on Recorded Information*, 1(3), 295–310.
- Ribeiro, F. (2009). O papel mediador da Ciência da Informação na construção da sociedade em rede. *A Responsabilidade Social Da Ciência Da Informação*, 21–38. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papelmediadorCI000108385.pdf>
- Ribeiro, F. (2010). Da mediação passiva à mediação pós-custodial: O papel da ciência da informação na sociedade em rede. *Informação & Sociedade: Estudos*, 20(1), 63–70.
- Ribeiro, F. (2015). As bibliotecas universitárias: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na Era Digital. In *A Biblioteca da Universidade: permanência e metamorfoses* (pp. 147–162). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Ribeiro, F. (2018). Arquivística: novos reptos para o futuro. *Novos Retos: Arquivística Para Mañá: Actas Das III Xornadas Olga Gallego de Arquivos*, 15–23. <https://hdl.handle.net/10216/119202>
- Robinson, W. H., & Wellborn, C. H. (1991). *Knowledge, power, and the Congress*. Congressional Quarterly.
- Robinson, W., & Hyde, J. (1998). Legislatures and information capabilities in emerging democratic nations: a framework for assessment. In *Parliamentary libraries and research services in central and eastern Europe: building more effective legislatures* (pp. 1–28). Munchen: K.G.Saur.
- Rodríguez Bravo, B. (2002). *El documento: entre la tradición y la renovación*. Ediciones Trea.
- Rogers, M. N. (1993). Are We on Equal Terms Yet? Subject Headings Concerning Women in “LCSH,” 1975-1991. *Library Resources and Technical Services*, 37(2), 181–196.

- Rueda, A. (2010). Des médias aux médiations: Quelles médiations, quels objets, quels enjeux ? *Les Enjeux de l'information et de La Communication, Dossier*, (2), 88–103.
- Sandgrind, G. (2010). Introduction: The Purpose, Present Situation and Future of the Parliamentary Library. *Library Trends*, 58(4), 413–317.
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
- Segurado, T., & Amante, M. J. (2010). *Avaliar para melhorar: o caso da Biblioteca do ISCTE-IUL*. 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/1651>
- Serema, B. C. (1999). Matching MPs' information needs and information services in the Câmara dos Comuns. *Library Management*, 20(3), 179–190. <http://dx.doi.org/10.1108/01435129910259676>
- Shaheen, M. A., Arif, M., & Naqvi, S. B. N. (2013). Information Seeking Behavior and Needs of Women Parliamentarians of Pakistan: A Case Study. *Chinese Librarianship: An International Electronic Journal*, (35). <http://www.iclc.us/cliej/cl35SAN.pdf>
- Shailendra, K., & Prakash, H. (2008). A study of information needs of Members of the Legislative Assembly in the capital city of India. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 60(2), 158–179.
- Shi, X., & Levy, S. (2005). A Theory-guided Approach to Library Services Assessment. *College & Research Libraries*, 66(3), 266–277. <https://doi.org/https://doi.org/10.5860/crl.66.3.266>
- Shields, P. M. (2003). The Community of Inquiry: Classical Pragmatism and Public Administration. *Administration & Society*, 35(5), 510–538. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0095399703256160>
- Siatri, R. (1999). The Evolution of User Studies. *Libri*, 49, 132–141.
- Silva, A. de M. (1789). *Diccionario da lingua portugueza* (Vols 1–2). Officina de Simão Thaddeo Ferreira.
- Silva, A. M. D. da, Borges, L. C., & Marques, M. B. (2018). Crowdsourcing in history projects in local archives of Portugal and England: A comparative analyses. *Proceedings of the International Conference on Information Society and Smart Cities (ISC 2018)* [Paper Presentation]. International Conference on Information Society and Smart Cities (ISC 2018), Fitzwilliam College, University of Cambridge. <http://www.isc-conference.org/index.php/proceedings>

- Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2002). *Das “Ciências” Documentais à Ciência da Informação : ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Afrontamento.
- Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2010). *Recursos de informação: Serviços e utilizadores*. Universidade Aberta.
- Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2011). *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*. Néctar.
- Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2020). Ciência da informação trans e interdisciplinar: para a superação de equívocos. In M. B. Marques & L. E. Gomes (Eds.), *Ciência da Informação: visões e tendências*. Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Silva, A. M. da. (2006). *A Informação: Da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico*. Edições Afrontamento.
- Silva, A. M. da. (2009). Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *PRISMA.COM: Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação*, (9), 1–37.
- Silva, A. M. da. (2010). Modelos e Modelizações em Ciência da Informação: O Modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. *Prisma.Com*, 13, 298–353. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/2011/3239>
- Silva, A. M. da. (2013). Ciência da Informação e comportamento informacional: Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. *PRISMA.COM*, (21), 235–295.
- Silva, A. M. da. (2015). Arquivo, biblioteca, museu, sistema de informação : em busca da clarificação possível... *Cadernos BAD*, 1, 103–124. https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1482/pdf_7
- Silva, M. das D. L. da. (1977). *Resumo Histórico da Biblioteca, do Arquivo e do Museu da Assembleia da República*. Assembleia da República.
- Simões, M. da G. (2010). *A representação de Etnia e a sua evolução na Classificação Decimal Universal* [Doctoral dissertation, Facultad de Traducción y Documentación, Universidad de Salamanca]. <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/20839/1/Simoes%2C%20M.%20da%20Graca%20M.%20Tese%20Doutoramento%202010.pdf>
- Spain. Congreso de los Diputados (n.d.). *Departamento de Documentación. Usuarios, fondos y servicios*. Congreso de los Diputados. <https://www.senado.es/web/conocersenado/biblioteca/dossieresareastematicas/index.html>

- Springer, M. L., Dulabahn, B., Michel, P., Natanson, B., Reser, D., Woodward, D., & Zinkham, H. (2009). *For the Common Good: The Library of Congress Flickr Pilot Project*. http://www.loc.gov/rr/print/flickr_report_final.pdf
- Sweden. Sveriges Riksdag (n.d.). *The Riksdag Administration*. Sveriges Riksdag. <https://www.riksdagen.se/en/how-the-riksdag-works/riksdagsforvaltningen/organisation1/>
- Talja, S., & Hartel, J. (2007). Revisiting the user-centred turn in information science research: An intellectual history perspective. *Information Research*, 12(4), paper colis04.
- Tallerås, K., & Pharo, N. (2017). Mediation machines: how principles from traditional knowledge organization have evolved into digital mediation systems. *Information Research CoLIS Paper 1654*, 22(1), CoLIS paper 1654. <http://InformationR.net/ir/22-1/colis/colis1654.html>
- Taylor, H. (1984). *Archival Services and the concept of the user: A RAMP study* (No. PGI-84/WS/5). UNESCO.
- Town, S. (2011). The value of libraries: the relationship between change, evaluation and role. In D. Baker & W. Evans (Eds.), *Libraries and society: Role, responsibility and future in an age of change*. Woodhead Publishing Limited. <https://w3sdev.com/chapter-20-the-value-of-libraries-the-relationship-between-change-evaluation-and-role-libraries-and-society.html>
- Tunon, J. (2018). Information intermediation and Reference Services. In S. Hirsh (Ed.), *Information Services Today: an introduction* (2nd ed.). Rowmand & Littlefield.
- Uncommon Knowledge. (2010). *Australian Parliamentary Library customer service research evaluation Report*. Australia.
- Uncommon Knowledge. (2017). *Australian Parliamentary Library: Client service evaluation 2017*. Uncommon Knowledge.
- United Kingdom. UK Parliament (n.d.). *House of Commons Library*. UK Parliament. <https://commonslibrary.parliament.uk/>
- United States of America. Congressional Research Service (n.d.). *Congressional Research Service*. <https://crsreports.congress.gov/Home/About>.
- Usherwood, B. (1995). *Quality Management and Public Library Services*. 269–276. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED405883.pdf>
- Vargues, I. N., & Ribeiro, M. M. T. (1993). Ideologias e práticas políticas. In *História de Portugal* (Vol. 5: O liberalismo (1807-1890), pp. 213–251). Círculo de Leitores.

- Ventura, M. I. de A., & Silva, A. M. da. (2020). A Representação da Informação nas Plataformas Digitais dos Serviços de Arquivo: alguns resultados. *PRISMA.COM*, 44, 27–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.21747/16463153/44a2>
- Venturini, F. (2019). *Libri, lettori e bibliotecari a Montecitorio : storia della Biblioteca della Camera dei deputati*. Wolters Kluwer.
- Vigini, G. (1985). *Glossario di biblioteconomia e scienza dell'informazione*. Editrice Bibliografica.
- Villaseñor-Rodríguez, I. (2017). *Estudios de usuarios de información: Diseño metodológico e informe final*. Editorial UOC.
- Walton, G. (2012). Customers, Stakeholders, Patrons, Users, Clients, Members, or Readers? What Do We Call People Using our Services?.. *New Review of Academic Librarianship*, 18(2), 111–113. <https://doi.org/10.1080/13614533.2012.707799>
- Watt, I. (2010a). Changing visions of parliamentary libraries: From the Enlightenment to Facebook. *IFLA Journal*, 36(1), 47–60. <https://doi.org/10.1177/0340035209359574>
- Watt, I. (2010b). Members Use of Information and changing visions of the Parliamentary Library. *Library Trends*, 58(4).
- Watt, I. (2016). *Agnotology and knowledge management in parliamentary library and research services* [Paper Presentation]. ECPRD Seminar ‘Innovative services for Parliamentary Libraries, Research Services and Archives, Norway.
- Wavell, C., Baxter, G., Johnson, I., & Williams, D. (2002). *Impact Evaluation of Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project*. THE ROBERT GORDON UNIVERSITY. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.128.2899&rep=rep1&type=pdf>
- Wellborn, C. H. (1991). *Knowledge, power and the Congress*. (W. Robinson, Ed.). Congressional Quarterly Inc
- Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270.
- Wilson, T. D. (2000a). Recent trends in user studies: Action research and qualitative methods. *Information Research*, 5(3). <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.htm>
- Wilson, T. D. (2000b). Human Information Behavior. *Informing Science*, 3(2), 49–55.
- Wilson, T. D. (2006). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 62(6), 658–670. <https://doi.org/10.1108/00220410610714895>

- Wilson, T. D. (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, 34(4), 457–464. <https://doi.org/10.1177/0165551508091309>
- Wu, C.-L. (2008). Government and information: scientific research and policy agenda in Congress. *Parliamentary Affairs*, 61(2), 356–369.
- Yakel, E. (2002). Listening to users. *Archival Issues*, 26(2), 111–127. <https://www.jstor.org/stable/41102044>
- Yakel, E., Duff, W., Tibbo, H., Kriesberg, A., & Cushing, A. (2012). The economic impact of archives: surveys of users of Government Archives in Canada and the United States. *The American Archivist*, 75(2), 297–325. <https://doi.org/https://doi.org/10.17723/aarc.75.2.002033qg27366gvt>
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2nd ed.). Bookman.
- Zaffar, S. (2009). *information seeking behavior of members of legislative assembly of U.P. and Rajasthan: A comparative study* [Doctoral dissertation, Aligarh Muslim University]. <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/55153>
- Zins, C. (2007a). Conceptions of Information Science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(3), 335–350.
- Zins, C. (2007b). Conceptual approaches for defining data, information, and knowledge. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(4), 479–493.

ANEXOS

Anexo 1 – Estudos de Necessidades de Informação e Comportamento informacional de parlamentares

| | | |
|------|--------------------|--|
| 1970 | UK | The member of Parliament and his information |
| 1975 | US | Legislative information needs and staff resources in the American States in Legislative Staffing (- Owen Porter |
| 1977 | | Reid, A.S.. Information for the Member of Parliament, <i>The Information Scientist</i> , 11(3) , pp. 43 - 51. |
| 1980 | Nevada, US | Motivations in legislative Information use |
| 1984 | Marrocos | Les besoins des Parlementaires Marocains en tant qu'utilisateurs de l'information |
| 1988 | AN Québec – Canadá | Recherche et information pour les parlementaires - Gaston Bernier Les deputes et l'information |
| 1991 | Austrália | Parr, et al, Pathways to information: The information, policy and advisory needs of Senators and Members: a report to the Parliamentary Librarian. Canberra. Australian Government Publishing Services |
| 1993 | Israel | The information requirements of Israel Parliamentarians: findings of a survey. <i>Information and Librarianship</i> , V. 20 (1), pp11-14 |
| 1994 | Botswana | Pushing the information frontier: information needs of parliamentarians in Botswana |
| 1995 | UK | Levin, J. and Stonefield, E, (1995) . <i>Câmara dos Comuns Library User Survey: Report on Research amongst Members and Staff</i> . London: Levin Associates. |
| 1997 | UK | Serema, B. C. (1997) Matching MPs' Information Needs and Information Services in the House of Commons, Unpublished Dissertation, Aberdeen: Robert Gordon University. |
| 1999 | Uruguai | El legislador como usuário de información |
| 1999 | Inglaterra | Matching MPs' information needs and information services in the Câmara dos Comuns |
| 1999 | Parlamento Europeu | The information needs of United Kingdom Members of the European Parliament (MEPs) |
| 2000 | Gana | An investigation into the information needs and information seeking behaviour of Members of Ghana's Legislature |
| 2000 | Inglaterra | An observational study of the information seeking behaviour of members of Parliament in the United Kingdom. |
| 2002 | Coreia do Sul | A Study of User's Perspective and Satisfaction in National Assembly Library Electronic Library System |
| 2002 | Índia | Library and Information Services of India Parliament Library: a survey |
| 2003 | Inglaterra | The Library's customers: who they are and what they value: The customer Value Proposition |

| | | |
|------|--------------------|--|
| 2004 | Chile | The reinvention of the Library of the National Congress of Chile: from management of products and services to management of relations with congresspersons |
| 2004 | África do Sul | Parliamentary information sources |
| 2004 | África do Sul | Diffusing information for Democracy: an insight of the South African Parliament |
| 2005 | África do Sul | Information needs and information seeking behavior of parliamentarians in South Africa |
| 2005 | África do Sul | A study of the information-seeking behavior of the researchers in the Parliamentary Research Unit at the Parliament of the Republic of South Africa |
| 2005 | África do Sul | Investigation of information needs and information-seeking behaviour of Members of Parliament in Lesotho |
| 2007 | Parlamento Europeu | The information needs and information-seeking behaviour of the users of the European Parliamentary Documentation Centre: A customer knowledge study |
| 2007 | Austrália | Parliamentary Library client-based assessment 2007 |
| 2007 | África do Sul | Parliamentary library and information services in South Africa: An overview |
| 2008 | Índia | A study of information needs of Members of the Legislative Assembly in the capital city of India |
| 2009 | Índia | information seeking behavior of members of legislative assembly of U.P. and Rajasthan: a comparative study |
| 2009 | Noruega | Some of the challenges following an evaluation of a parliamentary research service |
| 2010 | Austrália | Australian Parliamentary Library customer service research evaluation Report |
| 2010 | USA | Client satisfaction best practices and communication mechanisms assessment prepared for Congressional Research Service |
| 2011 | Kuwait | Information seeking behaviour of Members of the Kuwaiti Parliament |
| 2011 | Gana | Addo, L., 2011. Utilization of information resources by parliamentarians in Ghana: A survey. M.A. Thesis, Submitted to the Department of Information Studies, University of Ghana, Legon |
| 2012 | Uganda | Information access and use by legislators in the Ugandan parliament |
| 2012 | Austrália | Evaluation of Parliamentary Library Services: Optimising Client Service Delivery |
| 2012 | Malásia | The Information Needs and Information use of Malaysia's Members of Parliament |
| 2012 | Gana | Utilization of Information and ICT Resources by Parliamentarians in Ghana |

| | | |
|------|----------------|---|
| 2012 | Coreia do Sul | A study on the user satisfaction with the Legislative Information Services of the National Assembly Library |
| 2013 | Paquistão | Information Seeking Behavior and Needs of Women Parliamentarians of Pakistan: A Case Study |
| 2013 | Brasil | Um estudo sobre as necessidades e o comportamento informacional dos consultores legislativos da Câmara dos Deputados |
| 2014 | Nigéria | Importance of Library to Lawmakers: Case Study of Edo State House of Assembly. |
| 2014 | África do Sul | Information Needs of Women Parliamentarians in the KwaZulu Natal Provincial Legislature |
| 2014 | Gana | Information Use in Decision Making By Parliamentarians in Ghana |
| 2015 | África do Sul | South African Parliamentary Library services: a status report |
| 2016 | Japão | Major initiatives to improve the quality and value of the research service: Current topics and challenges at the National Diet Library, Japan |
| 2016 | Brasil | Comportamento Informacional dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados |
| 2016 | Hungria | Evaluation for Improvement |
| 2016 | Brasil (Bahia) | A Informação em Instituições Políticas: Subsídios teóricos e empíricos á proposição do modelo de comportamento informacional em Assessorias Parlamentares |
| 2016 | USA | Annual Report of the Congressional Research Service of the Library of Congress: Fiscal Year 2016 |
| 2017 | Bangladesh | An Assessment of the Information Needs and Information-Seeking Behaviour of Members of Parliament (MPs) in Bangladesh |
| 2017 | Austrália | Australian Parliamentary Library Client service evaluation |
| 2017 | Nigéria | Provision and Use of Information Resources and Services in Libraries for Legislation in Houses of Assembly of North-Central States, Nigeria |
| 2017 | Reino Unido | The Role of Research in the UK Parliament |

Anexo 2 – Competências dos Órgãos da Assembleia da República de acordo com o respetivo Regimento

Presidente da Assembleia da República

Artigo 12.º Presidente da Assembleia da República

1 - O Presidente representa a Assembleia da República, dirige e coordena os seus trabalhos e exerce autoridade sobre todos os funcionários e agentes e sobre as forças de segurança postas ao serviço da Assembleia.

2 - O Presidente da Assembleia da República substitui interinamente o Presidente da República, nos termos do artigo 132.º da Constituição.

DIVISÃO II Competência do Presidente da Assembleia da República

Artigo 16.º Competência quanto aos trabalhos da Assembleia

1 - Compete ao Presidente da Assembleia da República quanto aos trabalhos da Assembleia da República:

- a) Representar a Assembleia e presidir à Mesa;
- b) Marcar as reuniões plenárias e fixar a ordem do dia de harmonia com o disposto nos artigos 59.º e seguintes;
- c) Admitir ou rejeitar os projetos e as propostas de lei ou de resolução, os projetos de deliberação, os projetos de voto e os requerimentos, verificada a sua regularidade regimental, sem prejuízo do direito de recurso para a Assembleia;
- d) Submeter às comissões parlamentares competentes, para efeito de apreciação, o texto dos projetos ou propostas de lei e dos tratados ou acordos, indicando, se o tema respeitar a várias, qual de entre elas é responsável pela preparação do parecer referido no n.º 1 do artigo 129.º, cabendo à outra ou outras habilitar aquela com os respetivos contributos;
- e) Promover a constituição das comissões parlamentares, acompanhar e incentivar os respetivos trabalhos e velar pelo cumprimento dos prazos que lhes forem fixados pela Assembleia;
- f) Promover a constituição das delegações parlamentares, acompanhar e incentivar os respetivos trabalhos e velar para que contribuam para a visibilidade externa e para o prestígio da Assembleia e do País;
- g) Dinamizar a constituição dos grupos parlamentares de amizade, das comissões mistas interparlamentares e de outros organismos que se ocupem do diálogo da Assembleia com os países amigos de Portugal, acompanhar e incentivar os respetivos trabalhos e velar pelo cumprimento dos regulamentos sobre a matéria;

- h) Convocar os presidentes das comissões parlamentares e das subcomissões para se inteirar dos respetivos trabalhos; i) Receber e encaminhar para as comissões parlamentares competentes as representações ou petições dirigidas à Assembleia;
- j) Propor suspensões do funcionamento efetivo da Assembleia;
- k) Presidir à Comissão Permanente;
- l) Presidir à Conferência de Líderes;
- m) Presidir à Conferência dos Presidentes das Comissões Parlamentares;
- n) Pedir parecer à comissão parlamentar competente sobre conflitos de competências entre comissões parlamentares;
- o) Mandar publicar no Diário da República as resoluções da Assembleia, nos termos do n.º 6 do artigo 166.º da Constituição; p) Manter a ordem e a disciplina, bem como a segurança da Assembleia, podendo para isso requisitar e usar os meios necessários e tomar as medidas que entender convenientes;
- q) Ordenar retificações no Diário;
- r) Apreciar a regularidade das candidaturas apresentadas por Deputados para cargos eletivos, bem como anunciar os resultados da eleição e proclamar os candidatos eleitos;
- s) Superintender o pessoal ao serviço da Assembleia;
- t) Em geral, assegurar o cumprimento do Regimento e das deliberações da Assembleia.

2 - Compete ao Presidente da Assembleia da República, ouvida a Conferência de Líderes:

- a) Promover o desenvolvimento de ferramentas que visem o contacto direto ou indireto dos Deputados com os seus eleitores, nomeadamente a criação de formas de atendimento aos eleitores, a funcionar nos respetivos círculos eleitorais;
- b) Estabelecer protocolos de acordo e de assistência com instituições de ensino superior;
- c) Superintender o portal da Assembleia da República na Internet e em redes sociais e o Canal Parlamento;
- d) Convidar, a título excecional, individualidades nacionais e estrangeiras a tomar lugar na sala das reuniões plenárias e a usar da palavra.

Artigo 17.º Competência quanto às reuniões plenárias

1 - Compete ao Presidente da Assembleia da República quanto às reuniões plenárias:

- a) Presidir às reuniões plenárias, declarar a sua abertura, suspensão e encerramento, e dirigir os respetivos trabalhos;
- b) Conceder a palavra aos Deputados e aos membros do Governo e assegurar a ordem dos debates;

c) Dar oportuno conhecimento à Assembleia das mensagens, informações, explicações e convites que lhe sejam dirigidos;

d) Pôr à discussão e votação as propostas e os requerimentos admitidos.

Artigo 18.º Competência quanto aos Deputados

1 - Compete ao Presidente da Assembleia da República quanto aos Deputados:

a) Julgar as justificações das faltas dos Deputados às reuniões plenárias, nos termos do artigo 3.º;

b) Deferir os pedidos de substituição temporária, nos termos do Estatuto dos Deputados;

c) Solicitar à Comissão Parlamentar de Transparência e Estatuto dos Deputados a apreciação de conflitos de interesses ou a realização de inquéritos a factos ocorridos no âmbito da Assembleia da República que comprometam a honra ou dignidade de qualquer Deputado, bem como a eventuais irregularidades graves praticadas com violação dos deveres dos Deputados; d) Receber e mandar publicar as declarações de renúncia ao mandato;

e) Promover junto da comissão parlamentar competente as diligências necessárias à verificação de poderes dos Deputados;

f) Dar seguimento aos requerimentos e perguntas apresentados pelos Deputados, nos termos do artigo 4.º;

g) Autorizar as deslocações de carácter oficial. 2 - O Presidente da Assembleia da República pode delegar nos Vice-Presidentes da Assembleia da República ou nos demais membros da Mesa o exercício das competências referidas nas alíneas a), f) e g) do número anterior, por despacho publicado no Diário.

Artigo 19.º Competência relativamente a outros órgãos

Compete ao Presidente da Assembleia da República relativamente a outros órgãos:

a) Enviar ao Presidente da República, para os efeitos da alínea b) do artigo 134.º da Constituição, os decretos da Assembleia da República;

b) Enviar ao Presidente da República, para os efeitos da alínea b) do artigo 135.º da Constituição, os tratados internacionais, depois de aprovados;

c) Comunicar, para os efeitos previstos no artigo 195.º da Constituição, ao Presidente da República e ao Primeiro-Ministro os resultados das votações sobre moções de rejeição do programa do Governo, bem como sobre moções de confiança e de censura ao Governo;

d) Marcar, de acordo com o Governo, as reuniões plenárias em que os seus membros estão presentes para responder a perguntas e pedidos de esclarecimento dos Deputados;

e) Assinar os documentos expedidos em nome da Assembleia;

f) Chefiar as delegações da Assembleia de que faça parte.

Mesa da Assembleia da República

Artigo 25.º Competência geral da Mesa

1 - Compete à Mesa:

- a) Declarar, nos termos do artigo 3.º, a perda do mandato em que incorra qualquer Deputado;
- b) Assegurar o cabal desempenho dos serviços de secretaria;
- c) Estabelecer o regulamento da entrada e frequência das galerias destinadas ao público;
- d) Em geral, coadjuvar o Presidente da Assembleia da República no exercício das suas funções.

2 - O Presidente da Assembleia da República pode delegar num dos Secretários as competências referidas na alínea b) do número anterior, bem como a comunicação das deliberações da Conferência de Líderes.

Artigo 26.º Competência da Mesa da Assembleia quanto às reuniões plenárias

1 - Compete à Mesa quanto às reuniões plenárias:

- a) Integrar nas formas previstas no Regimento as iniciativas orais e escritas dos Deputados, dos grupos parlamentares e do Governo;
- b) Decidir as questões de interpretação e integração de lacunas do Regimento;
- c) Apreciar e decidir as reclamações relativas ao Diário.

2 - Das deliberações da Mesa cabe reclamação e recurso para o Plenário.

Comissão Permanente

Artigo 41.º Competência da Comissão Permanente

1 - Compete à Comissão Permanente:

- a) Acompanhar a atividade do Governo e da Administração;
- b) Exercer os poderes da Assembleia relativamente ao mandato dos Deputados, sem prejuízo da competência própria do Presidente da Assembleia da República e da comissão parlamentar competente;
- c) Promover a convocação da Assembleia sempre que tal seja necessário;
- d) Preparar a abertura da sessão legislativa;
- e) Dar assentimento à ausência do Presidente da República do território nacional;
- f) Autorizar o Presidente da República a declarar o estado de sítio ou o estado de emergência, a declarar a guerra e a fazer a paz;

- g) Autorizar o funcionamento das comissões parlamentares durante os períodos de suspensão da sessão legislativa, se tal for necessário ao bom andamento dos seus trabalhos;
- h) Decidir as reclamações sobre inexatidões dos textos de redação final dos decretos e resoluções da Assembleia;
- i) Designar as delegações parlamentares;
- j) Elaborar o seu regulamento.

Conferência de Líderes

Artigo 20.º Funcionamento da Conferência de Líderes

- 1 - O Presidente da Assembleia da República reúne-se com os presidentes dos grupos parlamentares, ou seus substitutos, para apreciar os assuntos previstos na alínea b) do n.º 1 do artigo 16.º e outros previstos no Regimento, sempre que o entender necessário para o regular funcionamento da Assembleia.
- 2 - O Governo tem o direito de se fazer representar na Conferência de Líderes e pode intervir nos assuntos que não se relacionem exclusivamente com a Assembleia.
- 3 - Os representantes dos grupos parlamentares têm na Conferência de Líderes um número de votos igual ao número dos Deputados que representam.
- 4 - As decisões da Conferência de Líderes, na falta de consenso, são tomadas por maioria, estando representada a maioria absoluta dos Deputados em efetividade de funções.

Conferência dos Presidentes das Comissões Parlamentares?

Compete a este órgão:

- Coordenar a organização funcional e o apoio técnico às comissões parlamentares;
- Avaliar as condições gerais do processo legislativo;
- Apreciar e aprovar no início de cada sessão legislativa relatórios de progresso relativos à aprovação e entrada em vigor das leis e sua regulamentação, incluindo o cumprimento dos respetivos prazos, e o relatório relativo ao cumprimento de envio obrigatório de informação à Assembleia por parte de outras entidades;
- Definir, relativamente às leis aprovadas, aquelas sobre as quais deve recair uma análise qualitativa de avaliação dos conteúdos, dos seus recursos de aplicação e dos seus efeitos práticos.

Comissões Permanentes

Artigo 35.º Competência das comissões parlamentares permanentes

Compete às comissões parlamentares permanentes:

- a) Apreciar os projetos e as propostas de lei, as propostas de alteração, os tratados e acordos submetidos à Assembleia e produzir os competentes pareceres;
- b) Apreciar a apresentação de iniciativas legislativas, nos termos do artigo 132.º;
- c) Votar na especialidade os textos aprovados na generalidade pelo Plenário, nos termos e com os limites estabelecidos no artigo 168.º da Constituição e no Regimento;
- d) Acompanhar, apreciar e pronunciar-se, nos termos da Constituição e da lei, sobre a participação de Portugal no processo de construção da União Europeia e elaborar relatórios sobre as informações referidas na alínea i) do n.º 1 do artigo 197.º da Constituição, sem prejuízo das competências do Plenário;
- e) Apreciar as petições dirigidas à Assembleia;
- f) Inteirar-se dos problemas políticos e administrativos que sejam da sua competência e fornecer à Assembleia, quando esta o julgar conveniente, os elementos necessários à apreciação dos atos do Governo e da Administração;
- g) Verificar o cumprimento pelo Governo e pela Administração das leis e resoluções da Assembleia, podendo sugerir a esta as medidas consideradas convenientes;
- h) Propor ao Presidente da Assembleia da República a realização no Plenário de debates temáticos, sobre matéria da sua competência, para que a Conferência de Líderes julgue da sua oportunidade e interesse;
- i) Elaborar relatórios sobre matérias da sua competência;
- j) Elaborar e aprovar o seu regulamento;
- k) Aprovar o Plano de Atividades e o Orçamento da comissão;
- l) Apreciar as questões relativas ao Regimento e mandatos;
- m) Apresentar e apreciar os projetos de voto, nos termos do artigo 75.º.

Anexo 3 – Competências dos Serviços de Informação da Assembleia da República

Divisão de Documentação Legislativa e Parlamentar

1 - Compete à DILP:

- a) Tratar e difundir a legislação decorrente da actividade parlamentar;
- b) Adquirir, tratar e difundir a legislação nacional, mantendo actualizados os ficheiros de legislação e jurisprudência existentes;
- c) Adquirir, tratar e difundir informação legislativa e parlamentar estrangeira pertinente para o acompanhamento da actividade legislativa e parlamentar nacional;
- d) Organizar e difundir produtos de informação devidamente tratados, contendo sínteses, análises e quadros comparativos em matérias de interesse para a actividade parlamentar;
- e) Apoiar a Mesa na preparação do relatório da actividade da Assembleia da República correspondente a cada sessão legislativa;
- f) Preparar o projecto de relatório de actividade legislativa da Assembleia da República no fim de cada legislatura;
- g) Satisfazer os pedidos de informação dos grupos parlamentares, gabinetes e demais utilizadores da Assembleia da República no domínio da actividade legislativa parlamentar nacional e estrangeira, bem como os de organismos estrangeiros congéneres, instituições estrangeiras e internacionais e ainda os de instituições nacionais no domínio da actividade parlamentar.

2 - Compete ainda à DILP:

- a) Assegurar a organização, funcionamento e administração dos conteúdos da base de dados relativa à actividade parlamentar e processo legislativo comum (PLC), em colaboração com todos os serviços intervenientes;
- b) Assegurar a organização, funcionamento e administração dos conteúdos da base de dados «Debates»;
- c) Assegurar a ligação de sistemas de informação, redes e bases de dados externas, nacionais e estrangeiras, bem como dos órgãos institucionais da União Europeia, de natureza jurídica, permitindo um acesso mais rápido e eficaz às fontes de informação disponíveis.

3 - A DILP é responsável pelo apoio aos trabalhos da Assembleia da República na área de informação legislativa e parlamentar, organizando, para o efeito, cadernos de informação, notas informativas e boletins de difusão e outros instrumentos adequados.

Biblioteca

Compete à BIB:

- a) Adquirir, tratar e difundir a informação científica e técnica nacional e estrangeira e de organismos internacionais, nas várias áreas do conhecimento, bem como a informação relativa à actividade das instituições e órgãos comunitários, apresentada em qualquer suporte documental;
- b) Adquirir, tratar e difundir a informação produzida pelos órgãos de comunicação social de âmbito nacional e eventualmente de âmbito local, regional e internacional que seja considerada de interesse para o desenvolvimento das actividades da Assembleia da República;
- c) Efectuar todos os procedimentos necessários à aquisição das espécies documentais propondo os princípios orientadores de uma política de aquisições;
- d) Difundir a informação tratada através de meios manuais e informáticos;
- e) Oferecer um serviço de atendimento e de fotocópias aos utilizadores, para satisfazer os seus pedidos de informação, facultando a documentação para consulta presencial e para empréstimo, de acordo com o regulamento interno da BIB;
- f) Compilar e facultar a consulta, aos utentes, das actas das comissões relativas a reuniões públicas;
- g) Promover a conservação e restauro do seu património documental;
- h) Assegurar a existência, para consulta, de uma colecção do Diário da República e do Diário da Assembleia da República;
- i) Assegurar a ligação a bases de dados externas de natureza científica e técnica, nacionais e estrangeiras, bem como às bases de dados dos órgãos institucionais da União Europeia, com a excepção das de natureza jurídica, permitindo um acesso mais rápido e eficaz às fontes de informação disponíveis;
- j) Cooperar com instituições nacionais, estrangeiras e internacionais em matéria de documentação e informação.

Arquivo Histórico-Parlamentar

1 - Compete ao AHP:

- a) Zelar pela conservação dos documentos das antigas Cortes Constitucionais, do Congresso da República, da Assembleia Nacional e da Câmara Corporativa, da Assembleia Constituinte e da Assembleia da República;

- b) Recolher, registar, catalogar e indexar e conservar as espécies documentais relativas às legislaturas findas;
- c) Recolher, seleccionar, tratar e divulgar manuscritos e outras fontes históricas disponíveis;
- d) Recolher, tratar e conservar a informação áudio-visual, bem como promover a reciclagem dos respectivos suportes;
- e) Recolher, seleccionar, tratar e conservar os documentos fotográficos referentes aos deputados e a actos e factos da Assembleia da República;
- f) Prestar informações sobre a documentação existente no Arquivo quando lhe sejam pedidas individualmente ou por quaisquer instituições nacionais ou estrangeiras;
- g) Publicar com regularidade instrumentos de trabalho relativos às espécies reunidas;
- h) Elaborar e propor os regulamentos de conservação e eliminação de documentos dos serviços;
- i) Promover e colaborar em actividades de divulgação do património documental do AHP;
- j) Fomentar e apoiar contactos com outros arquivos históricos, tanto nacionais como estrangeiros.

2 - O regulamento do AHP define as condições de cedência de documentos, por prazo certo, de acesso dos vários utilizadores aos diferentes tipos de documentos e de transferência dos documentos administrativos e das legislaturas findas.

Anexo 4 – Grupos de trabalho na XIII Legislatura

1ª Comissão

- Grupo de Trabalho - Júri Prémio Direitos Humanos 2015
- Grupo de Trabalho - Audição de Peticionantes
- Grupo de Trabalho - Petição n.º 103/XIII/1ª - Despenalização da morte assistida
- Grupo de Trabalho - Júri Prémio Direitos Humanos 2016
- Grupo de Trabalho - Iniciativas legislativas sobre Direitos dos Animais
- Grupo de Trabalho - Responsabilidade Penal por Condutas Antidesportivas
- Grupo de Trabalho - Petição n.º 250/XIII/2ª - Toda a vida tem dignidade
- Grupo de Trabalho - Financiamento dos Partidos e das Campanhas Eleitorais
- Grupo de Trabalho - Júri Prémio Direitos Humanos 2017
- Grupo de Trabalho - Alteração das Leis eleitorais e do regime jurídico do recenseamento eleitoral
- Grupo de Trabalho - Alteração da Lei da Nacionalidade
- Grupo de Trabalho - Júri Prémio António Barbosa de Melo de Estudos Parlamentares 2018
- Grupo de Trabalho - Iniciativas Legislativas sobre Direitos da Criança
- Grupo de Trabalho - Inquéritos Parlamentares
- Grupo de Trabalho - Regime do Maior Acompanhado
- Grupo de Trabalho - Regulamento Geral da Proteção de Dados
- Grupo de Trabalho - Júri Prémio Direitos Humanos 2018
- Grupo de Trabalho - Alteração ao Regime Jurídico das Armas e suas Munições
- Grupo de Trabalho - Alteração do Código Penal e Código Processo Penal sobre maus-tratos a animais (P JL 724/XIII/3ª - PAN e 999/XIII/3ª - PAN)
- Grupo de Trabalho - Estatuto dos Magistrados Judiciais (PPL 122/XIII/3ª - GOV) e Estatuto do Ministério Público (PPL 147/XIII/3ª - GOV)
- Grupo de Trabalho - Alterações Legislativas - Crimes de Perseguição e Violência Doméstica

3ª Comissão

- Grupo de Trabalho - Projeto de Lei n.º 340/XIII/2ª/PCP (EMFAR)
- Grupo de Trabalho - Audiências da Comissão de Defesa Nacional
- Grupo de Trabalho - Deficientes das Forças Armadas e Antigos Combatentes

4ª Comissão

GT-EIE - Grupo de Trabalho - Escrutínio de Iniciativas Europeias

5ª Comissão

Grupo de Trabalho - Produtos Alimentares nas Cantinas e Refeitórios Públicos (PJL's 13/XIII/1.^a - PEV, 58/XIII/1.^a - BE, 66/XIII/1.^a - PAN, 71/XIII/1.^a - PS e PJR 41/XIII/1.^a - PSD/CDS-PP)

Grupo de Trabalho - Conta Base e Condições dos Contratos de Crédito (PJL's 52/XIII/1.^a - PCP, 90/XIII/1.^a - BE, 83/XIII/1.^a - BE e 92/XIII/1.^a - PCP)

Grupo de Trabalho - Impenhorabilidade da Habitação Própria Permanente (PJL's 86/XIII/1.^a - BE, 87/XIII/1.^a - PS, 88/XIII/1.^a - PCP, 89/XIII/1.^a - PCP)

Grupo de Trabalho - Combate à criminalidade económica, financeira e fiscal

Grupo de Trabalho - IVA nas terapeuticas não convencionais (PJL's 289, 293 e 301/XIII/1.^a)

Grupo de Trabalho - Supervisão Bancária

Grupo de Trabalho - Declaração conjunta das despesas com dependentes em sede de IRS (PJL's 405, 434 e 485/XIII/2.^a)

Grupo de Trabalho - Lei de Enquadramento Orçamental

Grupo de Trabalho - Avaliação do endividamento público e externo

Grupo de Trabalho - Formulários Digitais AT

Grupo de Trabalho - Serviços de Pagamento de Moeda Eletrónica

Grupo de Trabalho - Lei das Finanças Locais

Grupo de Trabalho - Atividade Seguradora e Resseguradora

6ª Comissão

Grupo de Trabalho - PJL Transportes Urbanos de Lisboa e Porto

Grupo de Trabalho - Turismo

Grupo de Trabalho - Indústria

Grupo de Trabalho PJR sobre promoção e valorização da alheira

Grupo de Trabalho PJL sobre publicidade de produtos alimentares

Grupo de Trabalho - PJL Lei-Quadro das Entidades Reguladoras

Grupo de Trabalho - Transportes Públicos

Grupo de Trabalho - Energia

Grupo de Trabalho - PJI Defesa do Consumidor

Grupo de Trabalho - Programa Nacional de Investimentos 2030

Grupo de Trabalho - Lei das Comunicações Eletrónicas

7ª Comissão

Grupo de Trabalho - Setor Leiteiro

Grupo de Trabalho - Acompanhamento da Temática da Floresta Portuguesa e dos Incêndios - Ex-Grupo de Trabalho - Acompanhamento da Temática dos Incêndios Florestais

Grupo de Trabalho - Reforma da Floresta (PPL 65, 66, 67, 68 e 69 "GOV" e PJI 464 "BE", 465 "BE" e 500 "BE")

Grupo de Trabalho - Direito Humano à Alimentação e Nutrição Adequadas (PJI 1048/XIII/4.^a - BE)

8ª Comissão

Grupo de Trabalho Parlamento dos Jovens

Grupo de Trabalho da Educação Especial

Grupo de Trabalho de Acompanhamento das Transferências de Competências na Educação

Grupo de Trabalho - Número de Alunos por Turma

Grupo de Trabalho - Monitorização dos "Contratos de Legislatura"

Grupo de Trabalho - Apreciação das iniciativas legislativas respeitantes ao Abandono Escolar no Ensino Superior

Grupo de Trabalho - Peso das Mochilas Escolares

Grupo de Trabalho - Iniciativas Legislativas sobre o Ensino Superior e Ciência

9ª Comissão

Grupo de Trabalho da PMA (PJI's 6/XIII - PS, 29/XIII - PAN, 36/XIII - BE e 51/XIII - PEV)

Grupo de Trabalho para o Acompanhamento da Problemática do VIH/Sida e Hepatites

Grupo de Trabalho para o Acompanhamento da Problemática da Diabetes

Grupo de Trabalho para o Acompanhamento das Doenças Oncológicas

Grupo de Trabalho - Qualidade e Segurança dos Tecidos e Células (PPL n.º 32/XIII/2.^a)

Grupo de Trabalho - Registo Oncológico Nacional (PPL n.º 33/XIII/2.^a)

Grupo de Trabalho - Atos de Profissionais da Área da Saúde (PPL n.º 34/XIII/2.ª)

Grupo de Trabalho - Tabaco (PPL n.º 38/XIII/2.ª)

Grupo de Trabalho - Avaliação das PPP-Parcerias Público Privadas da Saúde

Grupo de Trabalho - Saúde Pública sobre a PPL 49/XIII/2.ª

Grupo de Trabalho - Direito das Grávidas (PJL 555/XIII/PAN, PJL 563/XIII/PEV, 872/XIII/PS e 1034/XIII/PAN)

Grupo de Trabalho - Direitos das Pessoas Doentes em fim de Vida (PJL 565/XIII/CDS-PP)

Grupo de Trabalho - Utilização da canábis para fins medicinais (PJL n.º 726/XIII/3.ª BE e PJL n.º 727/XIII/3.ª PAN)

Grupo de Trabalho - Recrutamento dos Médicos Internos - PJL 766/XIII/3.ª

Grupo de Trabalho - Nova Lei de Bases de Saúde (PPL 171/XIII/4.ª; PJL 914/XIII/4.ª; PJL 1029/XIII/4.ª; PJL 1065/XIII/4; PJL 1066/XIII/4ª)

Grupo de Trabalho - Autonomia das Instituições (PJL 997/XIII/4ª)

Grupo de Trabalho - Limites na Prescrição de Medicamentos a Menores de 6 anos (PJL 984/XIII/3ª/PAN)

Grupo de Trabalho - PMA (PJL 1007/XIII/4.ª BE, PJL 1010/XIII/4.ª PSD, PJL 1024/XIII/4.ª PS, PJL 1031/XIII/4.ª PCP PJL 1033/XIII/4.ª PAN e PJL 1030/XIII/4.ª BE)

Grupo de Trabalho - Investigação em Células e Tecidos de Origem Humana (PPL n.º 142/XIII/3ª)

10ª Comissão

Grupo de Trabalho - Audiências

Grupo de Trabalho - Reposição das 35 Horas de Trabalho Semanal na Administração Pública

Grupo de Trabalho - ENU (PJL n.ºs 53/XIII/1.ª, 56/XIII/1.ª e 60/XIII/1.ª)

Grupo de Trabalho - Trabalho Forçado

Grupo de Trabalho - Alteração da Composição do CES

Grupo de Trabalho - Alteração do Código Cooperativo

Grupo de Trabalho - Regime de Valorização Profissional dos Trabalhadores em Funções Públicas

Grupo de Trabalho - Regime Jurídico do Trabalho Desportivo e da Formação Desportiva

Grupo de Trabalho - Assédio no Local de Trabalho

Grupo de Trabalho - Deficiência

Grupo de Trabalho - Parentalidade e Igualdade de Género
Grupo de Trabalho - Precariedade
Grupo de Trabalho - Projetos de Lei sobre alteração do regime jurídico da transmissão de empresa ou estabelecimento
Grupo de Trabalho - Regime do Trabalho Noturno e por Turnos
Grupo de Trabalho - Alteração do Regime Jurídico dos Bailarinos Profissionais
Grupo de Trabalho - Estatuto do Cuidador Informal
Grupo de Trabalho - Formação e Certificação Profissional (Motoristas de Transportes Públicos de Passageiros)
Grupo de Trabalho - Ordens Profissionais
Grupo de Trabalho - Terapêuticas Não Convencionais
Grupo de Trabalho - Leis Laborais

11ª Comissão

Grupo de Trabalho - Apreciação dos PJJ 976/XII/4.^a e 65/XIII/1.^a - Abate de Animais em Canis Municipais
Grupo de Trabalho - Habitação, Reabilitação Urbana e Políticas de Cidades
Grupo de Trabalho - Concessão de Audiências
Grupo de Trabalho - Reorganização Territorial de Freguesias
Grupo de Trabalho - Apreciação dos Projetos de Lei 334/XIII e 338/XIII - Impacto Ambiental - Prospeção de Petróleo
Grupo de Trabalho - Pacote Descentralização
Grupo de Trabalho - Revisão da Convenção de Albufeira
Grupo de Trabalho - Temática das Bactérias de Legionella
Grupo de Trabalho - Remoção de Produtos que contêm Fibras de Amianto
Grupo de Trabalho - Temática do Alojamento Local
Grupo de Trabalho - Resíduos de Plástico
Grupo de Trabalho - Programa Nacional da Política do Ordenamento do Território
Grupo de Trabalho - Sistema de Informação Cadastral Simplificada

12ª Comissão

Grupo de Trabalho Desporto
Grupo de Trabalho - Mercado Único Digital

Grupo de Trabalho - Apreciação dos Projetos de Lei 124/XIII/1.^a - PCP e 151/XIII/1.^a - BE

Grupo de Trabalho - Regime de Classificação e Proteção de Lojas e Entidades com Interesses Histórico e Cultural (PJL n.º 155/XIII/1.^a - PS)

Grupo de Trabalho - Avaliação do Impacto da Aplicação do Acordo Ortográfico de 1990.

Grupo de Trabalho - Regime Jurídico do Associativismo Jovem

Grupo de Trabalho - Participação de Animais em Circos

Grupo de Trabalho - Análise das Apreciações Parlamentares n.ºs. 62, 63, 65 e 66/XIII

Anexo 5 – Questionário

Este questionário faz parte de um estudo de Doutoramento em Ciência da Informação, da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, e tem como objetivo analisar de que forma os Serviços de Informação da Assembleia da República (SIAR) respondem às necessidades e usos de informação dos Deputados.

O inquérito é anónimo: o registo e o tratamento das respostas ao questionário não permitirão identificá-lo pessoalmente.

Muito obrigada pela participação.

Inquérito sobre necessidades e usos de informação da(o)s Deputada(o)s

A. Caracterização da(o) inquirida(o) -

1. Sexo: Feminino Masculino

2. Idade: _____ anos

3. Grau de escolaridade:

3.1. Ens. Básico 3.2. Ens. Secundário 3.3. Licenciatura 3.4. Mestrado

3.5. Doutoramento 3.6. Outro

Se _____ respondeu _____ outro, _____ por _____ favor,
especifique _____

4. Qual é a sua profissão?

5. A que grupo parlamentar pertence?

BE CDS-PP PAN PEV PCP PPD/PSD PS

5.1 Que funções desempenha no Grupo Parlamentar?

5.1.1. Presidente 5.1.2 Vice-Presidente

5.1.3 Coordenador(a) _____ De _____ que
área? _____

5.1.4 Não se aplica

6. Qual o número de legislaturas em que foi/é Deputada/o? _____

7. Faz parte de que órgãos ou organismos da AR?

7.1 De qual? (pode assinalar mais do que uma opção)

7.1.1. Comissão permanente

7.1.2 – Comissões especializadas permanentes

7.1.3. Comissão eventual

7.1.4. Comissão de inquérito

7.1.5. Grupo de Trabalho

7.1.6 – Delegações Permanentes Parlamentares

7.1.7. Grupo Parlamentar de Amizade

7.1.8 Conselho de Administração

B – Necessidades e usos de informação

8. De que tipo de informação precisa para o trabalho parlamentar? (pode assinalar mais do que uma opção)

8.1. Parlamentar 8.2. Legislação nacional 8.3. Legislação estrangeira

8.4. Documental 8.5. Estatística 8.6. Bibliográfica 8.7. Outra

8.7.1 Qual? _____

9. Habitualmente, onde procura informação? (pode assinalar mais do que uma opção)

9.1. Suportes tradicionais (livros, publicações periódicas, etc)

9.2. Bases de dados

9.3. Portais

9.4. Outra

9.4.1 Qual? _____

10. Normalmente, de que forma recebe informação? (pode assinalar mais do que uma opção)

10.1. Em papel 10.2. Através de email 10.3. Via SMS

10.4. Outra

10.4.1 _____ Qual?

11. E como gostaria de receber? (pode assinalar mais do que uma opção)

11.1. Em papel 11.2. Através de email 11.3. Via SMS 11.4. Outra

11.4.1 _____ Qual?

12. Em que situação costuma precisar de informação? (pode assinalar mais do que uma opção)

12.1. Sessões plenárias **12.2. Trabalho em Comissões**

12.3. Fiscalização da atividade do Governo **12.4. Contacto com o eleitorado**

12.5 Outra **12.5.1 Qual?** _____

13. Com que periodicidade necessita de informação?

13.1 Diariamente **13.2 Semanalmente** **13.3 Mensalmente**

14. Para que efeitos(s) necessita de informação? (pode assinalar mais do que uma opção)

14.1 Processo legislativo **14.2 Trabalho em comissões/grupos de trabalho**

14.3 Fiscalização da atividade Governamental

14.4 Preparação de discursos **14.5 Participação em organizações internacionais**

14.6 Contacto com o eleitorado **14.7 Outro** **14.7.1 Qual?**

C – Serviços a que recorre para o trabalho Parlamentar

15 - A que serviços recorre para o desempenho do trabalho parlamentar?

15.1 – Grupo Parlamentar / Partido

15.2 – Serviços da Assembleia da República (SAR) **Quais?**

15.2.1. Apoio ao Plenário (DAPLEN) **15.2.2 Apoio às Comissões (DAC)**

15.2.3 Redação e Audiovisual (DRAA) **15.2.4 Relações Internacionais (GARIP)**

15.2.5 Arquivo Histórico-Parlamentar (AHP) **15.2.6 Biblioteca (BIB)**

15.2.7 Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar (DILP)

15.2.8 Outro. Qual? _____

15.3 – Serviços da Administração Central

15.4 – Serviços da Administração Local

Outros

Se respondeu positivamente aos pontos 15.2.5, 15.2.6 e 15.2.7, por favor passe ao ponto D do questionário.

Se não recorre aos serviços enumerados nos pontos 15.2.5, 15.2.6 e 15.2.7, o questionário termina aqui.

D – Serviços de Informação da Assembleia da República (SIAR) – Arquivo, Biblioteca e Informação Legislativa e Parlamentar

16. 1 Como tomou conhecimento dos SIAR ?

16.1. No acolhimento aos deputados no início da legislatura 16.2. Através de colegas

16.3. Pela intranet da AR 16.4. Outro .
Qual? _____

16.2.A que SIARs da AR recorre para obter informação? Será que todos recorreram alguma vez a estes serviços? Pode assinalar mais do que uma opção

16.2.1. Arquivo Histórico Parlamentar 16.2.2. Biblioteca .

16.2.3 Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar

17. De que forma(s) faz o pedido de informação?

17.1. Presencialmente . 17.2 Por telefone 17.3 Através de mail . 17.4 Via intranet

18. Que tipo de informação costuma pedir?

18.1. Informação parlamentar 18.2. Jurisprudência/doutrina

18.3. Informação documental

18.4. Legislação (nacional, internacional, comunitária) 18.5. Listas bibliográficas

18.6. Produtos de informação dos serviços (dossiers de legislação, etc.) 18.7. Dados

18.8. Estudos de direito comparado 18.9. Pareceres

18.10. Outros

Quais? _____

19. Qual(is) o(s) assunto(s) para que necessita de informação?

19.1. Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias

19.2. Negócios Estrangeiros

19.3. Defesa Nacional

19.4. Assuntos Europeus

19.5 . Orçamento, Economia e Finanças

19.6. Obras Públicas

19.7. Agricultura e Mar

19.8. Educação e Ciência

19.9. Saúde

19.10. Trabalho e Segurança Social

19.11. Ambiente

19.12 Ordenamento do Território

19.13 Poder Local e Habitação

19.14. Cultura

19.15 Comunicação Social

19.15 Juventude e Desporto

19.13. _____ Outros . _____ Quais?

20. Com que periodicidade recorre aos SIAR?

20.1. Diariamente 20.2. Semanalmente 20.3. Mensalmente

21. Encontra alguma barreira quando procura informação nos SIAR?

. Não (passe à pergunta 22)

. Sim **21.1 – De que tipo?**

22. De que forma se mantém ao corrente sobre os produtos e serviços disponíveis nos SIAR?

. Pessoalmente nos serviços . Através da intranet da AR

. Outra 22.1 Qual? _____

23. Na avaliação global dos SIAR apresentada no quadro seguinte pedimos-lhe que assinale a sua opinião pessoal a sua experiência com os serviços e grau de satisfação:

| | | | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------------|----------------------------|
| 23. Como considera a experiência global com os SIAR? | | | | | |
| | Muito insatisfatória | Insatisfatória | Nem satisfatória, nem insatisfatória | Satisfatória | Muito satisfatória |
| | | | | | |
| 24. – Até que ponto os SIAR correspondem à sua expectativa? | | | | | |
| | Muito abaixo da expectativa | Abaixo da expectativa | Nem satisfatória, nem insatisfatória | Acima da Expectativa | Muito acima da expectativa |
| | | | | | |
| 25. – Qual a importância dos SIAR para as suas necessidades de informação? | | | | | |
| | Muito pouco importantes | Pouco importantes | Indiferentes | Importantes | Muito importantes |
| | | | | | |
| 26. – Consegue pesquisar a informação nos serviços e produtos colocados à disposição? | | | | | |
| | Não | Difícilmente | Nem bem nem mal | Facilmente | Sim |
| | | | | | |
| 27. – Considera que os SIAR fornecem informação equilibrada e imparcial? | | | | | |
| | Discordo totalmente | Discordo | Não concordo nem discordo | Concordo | Concordo totalmente |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------------------|----------------|----------------------------------|--------------|---------------------|
| 28. – Considera que os SIAR respondem atempadamente aos pedidos que lhes são solicitados? | | | | | |
| | Discordo totalmente | Discordo | Não concordo nem discordo | Concordo | Concordo totalmente |
| | | | | | |
| 29. – Qual é o seu grau de satisfação com a informação solicitada aos SIAR? | | | | | |
| | Muito insatisfatória | Insatisfatória | Nem satisfeito, nem insatisfeito | Satisfatória | Muito satisfatória |
| | | | | | |

Anexo 6 – Entrevista

| 1 – Identificação do inquirido | |
|--|--|
| 1.1 - Nome | |
| 1.2 – Sexo | |
| 1.3 – Idade | |
| 1.4 – Escolaridade | |
| 1.5 – Serviço | |
| 1.6 – Anos de desempenho funcional na carreira dirigente | |

| 2 – Caracterização do SIAR | |
|---|--|
| 2.1 – Quais são os objetivos do SIAR? | |
| 2.2 – Que Recursos humanos possui o SIAR? (número e categoria profissional) | |
| 2.3 – Que espaço ocupa (localização e área) | |
| 2.4 – Qual o horário de funcionamento? | |
| 2.5 – Que regulamentos possui? | |
| 2.6 – Caraterize o acervo | |
| 2.7 – A que fontes de informação recorre? | |
| 3 – Caracterização dos utilizadores do SIAR | |
| 3.1 – Tipo | |
| 3.2 – Estatística de utilização | |
| 3.2.1 – Número anual de utilizadores | |
| 3.2.2, - Tipologia de utilizadores | |
| 3.2.3. – Sexo | |
| 3.2.4 – Habilitações académicas | |
| 3.2.5 – Número anual de solicitações | |
| 3.2.6 – Forma das solicitações | |
| 3.2.7 – Tipo de solicitação | |
| 3.2.8 – Assuntos solicitados | |
| 3.2.9 – Número de acessos às bases de dados | |

| 4 – Como exerce a mediação da informação (interpessoal, documental ou tecnológica) | |
|---|--|
| 4.1 – De que forma é feito o contacto com o utilizador? | |
| 4.2 – Existe um Serviço de referência (físico ou virtual) | |
| 4.3 – Possui um Serviço de empréstimo domiciliário? | |
| 4.4 – Possui Serviço de empréstimo inter-bibliotecas? | |
| 4.5 – Que tipo de Tratamento documental / organização do conhecimento é seguido no SIAR? | |
| 4.6 –Indique os produtos e serviços que disponibiliza (catálogo, portais, página intranet e internet, bases de dados, boletim de novidades, folhas informativas, etc) | |
| 4.7 – Considera que o desenvolvimento das TIC no Parlamento tem alterado a forma de acesso e comunicação com os utilizadores? | |

| | |
|--|--|
| 5 – Satisfação dos Clientes (estratégias de comunicação, estatísticas de satisfação) | |
| 5.1 – De que forma comunica o SIAR com os seus utilizadores? | |
| 5.2 – O SIAR promove algum tipo de formação de utilizadores? | |
| 5.3 – Existem dados estatísticos relativos ao grau de satisfação dos utilizadores? | |
| 5.4 – O SIAR desenvolve algum tipo de marketing dos seus serviços e produtos? | |
| 5.5 – O desenvolvimento de portais e bases de dados tem seguido critérios de usabilidade e acessibilidade? | |