



CENTRO DE MEMÓRIA DIGITAL: ESTABELECIMENTO DE CRITÉRIOS PARA A SUA IMPLANTAÇÃO

Valéria Martin Valls, Valéria Matias da Silva Rueda, Aline de Freitas

Resumo: A crescente necessidade das instituições em disponibilizar sua Memória Institucional como instrumento de consolidação de identidade e comunicação com o seu público alvo, a facilidade de utilização do ciberespaço e a preocupação com a veracidade das informações nele disseminadas são características que devem ser analisadas ao se criar um espaço de memória, o que justifica a criação de um Centro de Memória Digital – CMD com critérios seguros e alinhados aos interesses da instituição. Este artigo apresenta uma avaliação de portais e propõe a análise de critérios para a implantação de um Centro de Memória Digital.

Palavras-chave: Centro de Memória Digital, Memória Institucional, Ciberespaço.

Abstract: The growing need for institutions to provide their institutional memory consolidation as an instrument of identity and communication with your target audience, ease of use of cyberspace and concern about the veracity of the information disseminated therein are characteristics that should be considered when creating a space memory, which justifies the creation of a Center for Digital Memory - CMD safe criteria and aligned with the interests of the institution. This article presents an overview of portals and proposes an analysis of criteria for the establishment of a Center for Digital Memory.

Key-words: Center for Digital Memory, Institutional Memory, Cyberspace.

1 INTRODUÇÃO

Centro de Memória Digital é uma das unidades de informação ainda muito carentes de pesquisa e discussão na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Apesar de ser possível encontrar várias instituições criando este tipo de unidade, a partir das facilidades e recursos tecnológicos disponíveis no ciberespaço para promover e disponibilizar sua Memória Institucional¹ como valioso instrumento de identidade e comunicação com o seu público alvo, o assunto é pouco explorado, discutido e documentado pelos profissionais da informação.

A partir do Trabalho de Conclusão de Curso Memória Institucional e Centro de Memória Digital: análise do site memória DIEESE, apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da

¹ Segundo RUEDA; FREITAS; VALLS (2011), o termo Memória Institucional remete à ideia de legitimidade, criação e identidade.



Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo - FESPSP em dezembro de 2010, este artigo apresenta uma análise de portais e propõe a análise de critérios para a implantação de um Centro de Memória Digital.

2 CENTRO DE MEMÓRIA DIGITAL

Apesar de não existirem muitas pesquisas sobre Centros de Memória Digital, a bibliografia pesquisada demonstra que estas unidades de informação vêm sendo criadas em várias instituições nos últimos anos. A chamada “Sociedade da Informação” que surge da quebra de paradigma que origina um novo ciclo produtivo centralizado no conhecimento e que entende a informação como um bem econômico, segundo Tarapanoff; Araújo; Cornier (2000), demanda nas instituições uma rapidez de resposta às questões estratégicas que possam interferir negativa ou positivamente na sua imagem, em caso negativo é comum se empreender uma defesa da instituição baseada em sua trajetória

A visibilidade que a sociedade tem da história de uma empresa e de seus gestores pode ser um ingrediente poderoso nos processos de crisis management e concorrência. Em meio a adversidades, empresas e gestores que têm suas trajetórias, realizações, contribuições e atitudes bem posicionadas junto à sociedade podem contar com o apoio, a compreensão e a solidariedade dos públicos sociais. A Coca-Cola, diante dos problemas que enfrentou recentemente na Bélgica, lembrou em sua defesa os 113 anos de sua história. (NASSAR, [s.d])

Concordando com o pensamento de Levy (1999) sobre uma rede que agrega infra-estrutura material, informações e seres humanos que a alimentam, entende-se que o ciberespaço é o ambiente apropriado para que as instituições possam preservar e disseminar sua história, legitimar sua identidade e promover interação junto à sociedade, neste sentido os Centros de Memória são as unidades de informação mais apropriadas para atender essa necessidade das instituições, pois:

Quando são simulados de maneira adequada na Internet, os espaços de memória de qualquer instituição tornam-se um instrumento fundamental na consolidação da identidade institucional, [...] além de potencializar o acesso a documentos, objetos e informações que antes estavam restritos a um local, de forma estática, é possível recuperar outros fragmentos da memória. (MARQUES, 2007a, p. 106)

É importante ressaltar que a rapidez na disseminação e a facilidade de comunicação que o ciberespaço e as novas tecnologias proporcionam, exigem dos usuários e instituições certos cuidados com a veracidade das informações obtidas na Internet:

Com o advento dessas ferramentas, a publicação e o acesso a informações de diferentes naturezas passam a ocorrer em escala nunca antes vista. Diferentes atores sociais ou instituições podem assumir, ainda que informalmente, a função de uma unidade de informação e conseguir a atenção do leitor-usuário durante a busca por informações na web. (D’ANDRÉA, 2006, p. 39)

Essa característica demonstra a relevância do papel de uma unidade de informação como um Centro de Memória Digital, criado com critérios para exercer suas funções, alinhado aos interesses



da instituição que representa e com a possibilidade de interagir com o usuário. Então, quando um “leitor-usuário”, um consumidor, acionista, um usuário-pesquisador acessarem as informações deste Centro de Memória Digital terão a garantia da fonte e a segurança informacional necessárias para a sua utilização.

3 PANORAMA DOS CENTROS DE MEMÓRIA DIGITAL

Este panorama foi utilizado no Trabalho de Conclusão de Curso Memória Institucional e Centro de Memória Digital: análise do site memória DIEESE, apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP em dezembro de 2010, para sua elaboração foi feito um corte temático para a escolha dos Centros de Memória Digital - CMDs a serem utilizados (FREITAS; RUEDA, 2010). Como o DIEESE, instituição proprietária do site analisado no estudo acima citado, tem seu foco de atuação no mundo do trabalho² e no desenvolvimento de pesquisas, realizado o levantamento das instituições que tinham o mesmo enfoque, buscou-se em seus sites os espaços de memória disponíveis, o resultado foram as seguintes instituições:

- ABC de Luta! - Metalúrgicos do ABC;
- Central Única dos Trabalhadores – CUT;
- Força Sindical;
- Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – SEADE;
- Memória Institucional – IBGE;
- Organização Internacional do Trabalho – OIT;
- Sindicato dos Bancários
- Sindicato dos Comerciários.

Deste primeiro levantamento, somente os sites do ABC de Luta! - Metalúrgicos do ABC e Memória Institucional IBGE estavam de acordo com os parâmetros escolhidos e entendendo que a análise de somente duas instituições não traria os elementos necessários para a construção de um panorama, resolveu-se então incluir as seguintes instituições:

- Centro de Memória da Bunge: por ser o mais antigo Centro de Memória em atividade e reconhecido pela sua importância;
- Centro de Memória Digital do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDF: pois sua bibliografia foi fundamental para o embasamento do estudo apresentado em 2010;
- Memória Votorantin: por representar uma instituição privada.

Mesmo não conseguindo analisar somente instituições que estivessem mais próximas ao foco

² Os eixos temáticos que orientam toda a produção da entidade são: emprego, renda, negociação coletiva, desenvolvimento e políticas públicas.



do DIEESE entende-se que a escolha destas instituições não prejudicou a análise pretendida neste estudo, por se tratarem de Instituições representativas.

Tabela 1 - Sites escolhidos para o Panorama e suas características

Instituição	Característica	Link
ABC de Luta! - Metalúrgicos do ABC	Privada	http://www.abcdeluta.org.br/
Centro de Memória da Bunge	Privada	http://www.fundacaobunge.org.br/linhas-de-atuacao/preservacao-da-memoria/centro-de-memoria-bunge/
Centro de Memória Digital do TJDF	Pública	http://www.tjdft.jus.br/trib/inst/cmd/inst_cmd.asp
Memória Institucional - IBGE	Pública	http://www.ibge.gov.br/historiaoral/default.htm
Memória Votorantin	Privada	www.memoriavotorantim.com.br/

3.1 ABC de Luta! - Memória dos Metalúrgicos do ABC

O ABC de Luta! - Memória dos Trabalhadores foi o primeiro movimento dos metalúrgicos na construção, organização e disponibilização da sua história na Internet. O site foi lançado em 1º de junho de 2001. Seu objetivo é garantir que os trabalhadores sejam personagens e autores da sua própria história, além de permitir que estudiosos do movimento sindical acessem informações para seus trabalhos e dar oportunidade ao público de conhecer a história dos trabalhadores em uma versão contada pelos próprios trabalhadores.

3.2 Centro de Memória Bunge

O Centro de Memória Bunge foi criado em 1994 e tem como objetivo o resgate, tratamento e disponibilização do patrimônio histórico das empresas Bunge no Brasil e complementa as ações educacionais e culturais da Fundação Bunge. O Centro de Memória Bunge é referência na preservação da história empresarial, seu acervo reúne a história da indústria brasileira. Presta gratuitamente, consultoria a empresas interessadas em organizar instituições voltadas ao resgate e preservação da memória, além de atender a pesquisas externas.

Desde 2004, o Centro de Memória Bunge promove as Jornadas Culturais, série de palestras e oficinas gratuitas ministradas por renomados profissionais, com o objetivo de difundir o conhecimento de processos de preservação documental e conscientização sobre a importância do patrimônio.



3.3 Centro de Memória Digital do TJDFT

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT, implantou o “Programa Memória”, composto de dois planos de ação: a criação do “Centro de Memória Digital” – CMD, e do “Memorial TJDFT - Espaço Desembargadora Lila Pimenta Duarte”. O CMD foi regulamentado no ano de 2005 e o site lançado em 2008, oferece aos usuários e pesquisadores acesso a variados acervos do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios e permite a interação da comunidade com o TJDFT, exercendo sua responsabilidade social junto à sociedade e propiciando acesso à sua Memória Institucional.

3.4 Memória Institucional – IBGE

As atividades estatísticas têm o seu primeiro registro no país no ano de 1871 pela Diretoria Geral de Estatística, extinta em 1934. A carência de um órgão capacitado em articular e coordenar as pesquisas estatísticas, unificando a ação dos serviços especializados em funcionamento no país, favoreceu a criação do Instituto Nacional de Estatística – INE que iniciou suas atividades em 29 de maio de 1936. No ano seguinte, foi instituído o Conselho Brasileiro de Geografia, incorporado ao INE, que passou então a se chamar Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Desde então, o IBGE cumpre a sua missão: identifica e analisa o território, conta a população, mostra como a economia evolui através do trabalho e da produção das pessoas, revelando ainda como elas vivem. Na página principal do site do IBGE, no link “Diretorias” encontra-se o Centro de Documentação e Disseminação de Informações – CDDI, descrito como “órgão do IBGE que planeja, coordena e executa as atividades de organização e provimento de informações aos usuários” e tem como uma de suas atribuições a divulgação da imagem e a preservação da Memória Institucional do IBGE, porém não apresenta nenhum histórico sobre o espaço denominado Memória Institucional, por esse motivo apresentou-se um breve histórico da instituição.

3.5 Projeto Memória Votorantim

Em 2003, a Votorantim iniciou o resgate de sua história, durante a comemoração de seus 85 anos, lançou o Projeto Memória Votorantim, que tem como proposta fortalecer o vínculo e valorizar o papel de cada funcionário como agente na construção da trajetória da Votorantim e no desenvolvimento econômico, político e social do país.

O projeto no desenvolvimento de suas atividades de pesquisa, coleta, conservação, documentação, organização e divulgação, constitui significativo acervo histórico composto dos mais diversos suportes.

Em 2005, o Projeto Memória inaugurou um novo espaço físico, no Edifício Ermírio de Moraes, localizado em São Paulo.



4 ANÁLISE DOS CENTROS DE MEMÓRIA DIGITAL

Alguns critérios para análise de sites foram pesquisados para a realização deste estudo. Segundo a literatura a usabilidade se apresenta como um dos critérios de análise mais utilizados. Para Coelho (2006, p. 39), “Por ser um método fácil, rápido e de baixo custo [...], a avaliação heurística é “o método de inspeção de usabilidade mais popular” [...]”. Ainda segundo Coelho, a definição dada pela ISO 9241-11 para usabilidade é “[...] a capacidade de um produto poder ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.”. Neste sentido, um site deve oferecer a cada usuário informações adaptadas ao seu nível de conhecimento, preferências, com dados ordenados de forma lógica e com coerência (MARQUES, 2007a). Para Ferreira (2002), uma avaliação de usabilidade serve para

[...] diferentes propósitos que envolvem tipos de tarefas, medidas de performance e disposição de escalas, entrevistas ou inspeções a serem aplicadas, buscando encontrar problemas de usabilidade e fazer recomendações no sentido de eliminar os problemas e melhorar a usabilidade do produto, ou com a finalidade de se comparar dois ou mais produtos. (FERREIRA, 2002, p. 11)

Jakob Nielsen, referência na área de usabilidade e principal autor e pesquisador sobre o assunto, em 1994 publicou dez parâmetros de avaliação de usabilidade, que ficaram conhecidas como as Dez Heurísticas de Nielsen e são amplamente utilizadas para análise de sites, porém Amstel (2004) informa que é necessária experiência e profissionais especialistas nesta avaliação já que:

O problema é que esse tipo de avaliação deve ser feita por um expert em usabilidade, alguém que possa interpretar as heurísticas e justamente relacionar os erros encontrados a cada uma delas. [...] É possível e desejável que uma pequena parcela dos avaliadores seja um expert no domínio do conhecimento (por exemplo, um site sobre alimentação poderia ter um nutricionista como avaliador), mas a participação dos experts em usabilidade é essencial e majoritária. (AMSTEL, 2004)

Percebe-se então que a análise de sites pela usabilidade demanda profissionais especializados e com grande experiência em avaliação heurística, além da peculiaridade de ser uma avaliação extremamente específica, pois segundo Coelho (2006)

Só é possível avaliar a usabilidade do sistema tendo em mente um determinado tipo de usuário, um determinado objetivo e um determinado contexto de uso. Um tipo de usuário completamente diferente resultará em um nível de usabilidade também diferente, mesmo tendo como base os mesmos objetivos e contexto de uso. (COELHO, 2006, p. 29, grifo nosso)³

Não se pretende aqui realizar uma avaliação aprofundada das características técnicas dos sites e sim uma análise dos conteúdos de memória neles disponíveis. Para empreender tal análise foram utilizadas duas fontes consideradas importantes, a primeira é o Projeto Centro de Memória Digital do

³ Usuário é o agente de interação com o produto e contexto de uso é um conjunto de usuários, tarefas e equipamentos que tornam possível a interação e o ambiente físico e também social de interação. Dias (2003, p. 27-28, apud COELHO, 2006, p. 28)

TJDFT de 2007, de Otacílio Guedes Marques, onde o autor apresenta as categorias onde os conteúdos informacionais devem aparecer no site do Centro de Memória Digital do TJDF, com a seguinte proposta de layout de página:



Figura 1 - Layout proposto para o Centro de Memória do TJDF – Marques (2007b)

A segunda fonte pesquisada foi a área de Arquitetura da Informação, nela buscou-se bibliografia que se relacionasse com conteúdos informacionais e que auxiliassem de uma forma mais prática em uma avaliação de sites. Alguns parâmetros mais próximos do nosso objetivo foram encontrados em Rosenfeld e Morville⁴ (2006) citado por Reis (2007). Segundo eles, a Arquitetura da Informação divide um site em quatro sistemas, cada um composto por regras e aplicações próprias e interdependentes:

Sistema de Organização: Determina o agrupamento e a categorização do conteúdo informacional;

Sistema de Navegação: Específica as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual;

Sistema de Rotulação: Estabelece as formas de representação, de apresentação da informação, definindo signos para cada elemento informativo;

Sistema de Busca: Determina as perguntas que o usuário pode fazer e o conjunto de respostas

4 ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. Information Architecture for the Word Wide Web. 3. ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.



que irá obter.

Assim como ocorreu com a usabilidade, os Sistemas de Navegação, Rotulação e Busca apresentados pela Arquitetura da Informação abrangem aspectos técnicos e mais específicos da área de tecnologia, porém o Sistema de Organização propõe o agrupamento ou categorização de conteúdo informacional, que também apresentam dificuldades, pois lidam com a ambigüidade⁵ e a heterogeneidade⁶, para tentar minimizar essas dificuldades, Rosenfeld e Morville (2006)⁷ citado por Reis (2007), propuseram o seguinte esquema de organização da informação:

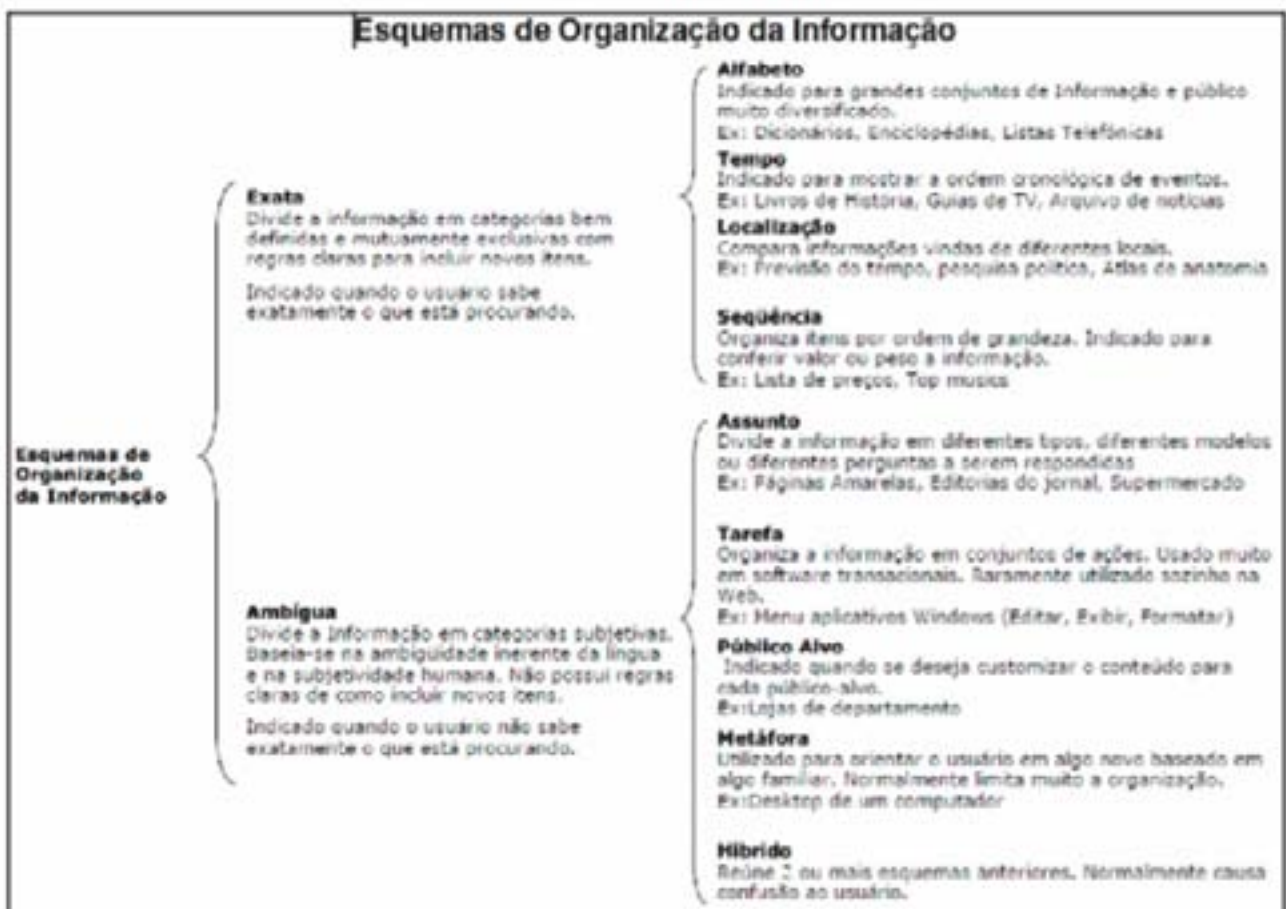


Figura 2 - Esquemas de Organização da Informação - Rosenfeld e Morville (2006)

Considerando as características de um Centro de Memória em trabalhar com acervos e suportes

⁵ Ambigüidade: Os sistemas de classificação se baseiam na linguagem humana, que é naturalmente ambígua. Isso dificulta a escolha do rótulo (nome) que melhor traduz o conceito da categoria e na definição de quais elementos fazem parte da categoria. REIS, Guilherme. Arquitetura de Informação de websites. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/apresentacoes/arquiteturainformacao-fesa-guilhermoreis.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2010.

⁶ Heterogeneidade: O conteúdo disponibilizado na web é altamente heterogêneo. Em um mesmo site podem estar presentes conteúdos de diversos tipos (textos, vídeos, sons, etc.) em diversos formatos (html, gif, jpg, ppt, pdf, doc, etc.) e com diversos níveis de granularidade (páginas, capítulos, livros, coleções de livros, livrarias, etc.). Assim, criar um único sistema de organização que atenda a todo o website pode ser impossível. Ibid.

⁷ ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. Information Architecture for the Word Wide Web. 3. ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

diversos e aplicando o esquema proposto por Rosenfeld e Morville⁸ (2006), citado por Reis (2007), pode-se inferir que a informação que deve aparecer em um site de Centro de Memória Digital deve ser representada conforme o seguinte esquema:

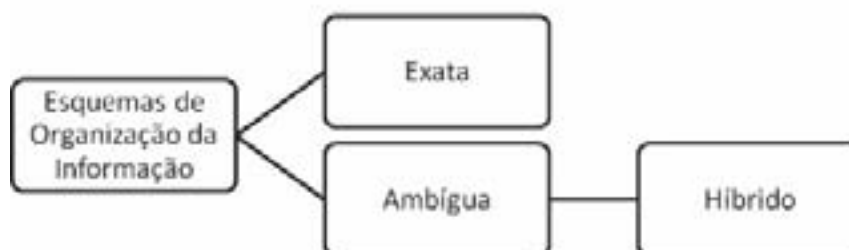


Figura 3 - Proposta de Esquema de Organização para Centro de Memória Digital

Onde, na divisão intitulada Ambígua haja abrangência das informações dispostas em uma ou mais categorias, determinadas pelo responsável pelo conteúdo do site e na sub-divisão intitulada Híbrido exista a união de dois ou mais esquemas apresentados no Esquema de Organização da Informação de Rosenfeld e Morville⁹ (2006), citado por Reis (2007), no caso onde a organização possua mais de uma forma de representação de seu conteúdo. Então o Esquema de Organização da Informação em um Centro de Memória Digital é ambíguo por possibilitar a organização de seu acervo diversificado em várias categorias e híbrido por oferecer acesso a documentos com suportes diferentes.

A partir destas duas fontes elaborou-se uma tabela, onde na coluna 1 apresenta-se uma adaptação das categorias que devem aparecer em um Centro de Memória Digital propostas por Marques (2007b), e na coluna 2 sugere-se quais as informações esperadas ao se acessar cada um delas:

8 Idem.

9 Ibidem.



Tabela 2 - Tabela de Categorias para implementação e análise de conteúdo informacional em Centros de Memória

Dados Gerais	
Apresentação:	Apresentação do Centro de Memória – Missão, visão, etc
Programa:	Histórico do projeto de criação do Centro de Memória
Equipe:	Equipe responsável pelo Centro de Memória
História	
Histórico:	Histórico da Instituição
Linha do tempo:	Linha do tempo da Instituição
Homenagens:	Homenagens recebidas e oferecidas pela instituição
Biografias:	Biografia das personalidades importantes na história da Instituição
Comemorações:	Eventos de aniversários, comemorações de 25 anos, 30 anos etc com descrição ou links de acesso aos materiais relacionados aos eventos.
Serviços	
Acervo:	Acesso aos documentos de áudio, imagem e bibliográficos do Centro de Memória
Base de Dados:	Acervo de apoio do Centro de Memória: Biografias, estudos, artigos etc sobre a instituição – pode ser um link para acesso ao material na Biblioteca ou Arquivo já existentes na instituição.
Exposições:	Espaço para exposições virtuais (imagens de obras de arte, objetos tridimensionais, fotos etc) que façam parte do acervo e também divulgação de exposições presenciais criadas pelo Centro de Memória
Eventos:	Divulgação de eventos criados ou relacionados ao Centro de Memória e à Instituição
Publicações:	Publicações específicas do Centro de Memória da Instituição: pode conter somente a indicação bibliográfica da obra ou se for o caso disponibilizar o link para acesso on-line.
Notícias:	Link com área de notícias do site da Instituição e do Centro de Memória
Comentários:	Espaço para comentários e sugestões
Contato:	Endereço, e-mail, telefones etc.

Para empreender a análise dos sites foi elaborado um levantamento quantitativo utilizando a tabela acima, onde se marcou os itens em colunas para “sim” e “não”, considerando que as respostas para “sim” equivaliam à existência da categoria e respectivo acesso à informação ou utilização do serviço, e “não” equivalia à não existência, acesso ou utilização. O resultado de cada coluna foi somado obtendo-se as percentagens para cada categoria e a partir desta percentagem realizou-se a análise dos conteúdos de cada site.

4.1 Resultados da análise



Gráfico 1 - Dados Gerais - Análise do Panorama dos CMDs

Nos CMDs pesquisados não há preocupação em fornecer informações sobre a história da construção do próprio site, o item Programa não aparece em nenhum deles, somente uma instituição traz em sua página os dados sobre Apresentação e Equipe, conteúdos considerados importantes para que o usuário tenha uma visão da proposta do CMD.



Gráfico 2 - História - Análise do Panorama dos CMDs

Nesta categoria os itens Biografias e Linha do Tempo são os mais encontrados nos sites, já Homenagens, Comemorações e Histórico têm uma menor incidência, demonstrando uma maior preocupação com a marcação de datas importantes e trajetórias individuais.



Gráfico 3 - Serviços - Análise do Panorama dos CMDs

Em Serviços fica evidenciado uma tendência de divulgação dos CMDs preferencialmente por acesso aos documentos do acervo e exposições, o item Eventos apresenta uma menor incidência, provavelmente por depender de demandas pontuais ligadas ao interesse e foco da instituição à qual o CMD pertence e à datas comemorativas, o que se reflete mais ainda no item Publicações com um resultado negativo em 80%, as publicações também dependem das demandas e foco da instituição, porém seu resultado negativo deve estar ligado aos custos que o CMD teria para publicação de material próprio. O item Base de Dados apresentou uma porcentagem de 60% para não, o que demonstra que os CMDs não dispõem ou não utilizam bases de dados de apoio que poderiam ser importantes para colaborar com o embasamento de pesquisadores e público interessado.



Gráfico 4 - Notícias, Comentários e Contato - Análise do Panorama dos CMDs



Estas categorias indicam que há uma preocupação dos CMDs em atualizar as notícias sobre a instituição, porém os resultados para Contato e Comentários apresentam problema, pois não deixa claro ao usuário qual a sua possibilidade de interação com o site.

5 CONCLUSÕES

Pode-se afirmar a partir desta análise que os CMDs, apesar de utilizarem o site como ferramenta de divulgação e acesso de sua Memória Institucional, não atendem plenamente os quesitos elaborados para esta pesquisa. Levando-se em consideração que itens como Apresentação, Eventos, Bases de Dados e, principalmente em se tratando de um Centro onde se pretende tratar e disseminar atividades realizadas na instituição, o Histórico, são itens da maior importância; conclui-se que existe uma grande distância entre a transmissão das informações necessárias, sua divulgação e conhecimento pleno nestas unidades de informação.

Os Centros que não possuem “Apresentação” em seus sites pecam por não introduzir mais profundamente o usuário-pesquisador na identidade institucional, não divulgando qual a missão, visão e valores do Centro de Memória e, por isso, omitindo informações relevantes ao entendimento não só do seu acervo mas também da atividade exercida pelos CMDs.

Ao mesmo tempo, 100% das unidades pesquisadas não possuem um Programa que exiba o histórico do projeto, exemplificando como se formou, qual a relevância, a necessidade, e o que se espera de tal ferramenta, e nem metade delas referencia a equipe realizadora.

A maior parte dos Centros analisados relata ou distingue personalidades importantes na história da instituição e apresenta a marcação de eventos importantes por meio da Linha do Tempo, indicando que provavelmente entendam que tais itens são suficientes para ilustrar a trajetória da instituição, prejudicando o usuário-pesquisador no acesso às informações que possam colaborar e contextualizar suas pesquisas. O item comemorações apresenta índice negativo, já nas avaliações de Exposições, Eventos e Notícias, houve pouca diferença ficando as ações praticamente na média. Observa-se que há ainda uma lacuna a ser preenchida quanto as Notícias transmitidas pelos CMDs, pois se todas as ações que se realizam hoje podem se configurar em material para a continuidade dos CMDs seria de extrema importância o registro mais apurado deste tipo de informação.

No que se refere ao contato com o público externo há um grande problema, os CMDs que mantém o item Contatos tem grande incidência, mas em relação ao item Comentários, há um índice negativo; o que leva à conclusão de que a área de Contatos faz às vezes de espaço para comentários e sugestões, não havendo diferença entre ambos, o que pode confundir e até afastar o usuário na utilização dos CMDs. Levando-se em conta todas as possibilidades de interação que as novas ferramentas da web oferecem, pode-se deduzir que os CMDs perdem muito em não obter, transformar e agregar as possíveis contribuições do público externo ao seu acervo.¹⁰

10 Como exemplo desse tipo de interação, BARROS, em sua palestra A biblioteconomia como plataforma (2009) comenta sobre



Verificou-se que em 100% dos CMDs existe o acesso ao acervo (documentos, etc.), não há muitas unidades que registram e identificam essas atividades por meio de publicações, o que leva ao pensamento de Gagete e Totini (2004) quando propõe que essas informações podem ser transformadas em produtos:

As fontes e informações históricas, reunidas e analisadas a partir de pesquisa sistemática, transformam em valiosas matérias-primas não apenas para a análise dos caminhos vividos pela empresa como para a elaboração de diferentes produtos, de acordo com as ações estratégicas corporativas de comunicação interna e externa e os públicos-alvo visados. (GAGETE; TOTINI, 2004, p. 121)

Um exemplo dessa importância se apresentou no site do IBGE, em uma busca simples pelo termo memória foram encontradas duas publicações referentes à memória das pesquisas, porém este material não aparece no espaço Memória Institucional do site, o que em caso contrário poderia agregar conhecimento às pesquisas realizadas. Estas publicações poderiam posteriormente ser incorporadas ao acervo do CMD, abrangendo ainda mais suas ações.

Entendendo que as categorias apresentadas na Tabela 2 são fundamentais por representarem todo o conteúdo informacional de um CMD e permitirem a análise desses conteúdos, pode-se inferir que se tomadas como critérios de implementação na criação de um CMD podem garantir a veracidade da informação veiculada, o que vem de encontro com as preocupações das instituições interessadas em preservar e divulgar sua Memória Institucional neste tipo de unidade de informação, visando a comunicação com seu público alvo e a rápida disseminação dessas informações de forma segura e também vem de encontro à escassez de material sobre o tema, a utilização de tais critérios então, abriria uma perspectiva de criação de dados, bibliografias, uma nova reflexão sobre tais critérios, implementando assim círculo virtuoso de discussões a respeito do tema.

Finalizando, entende-se que tais critérios podem se configurar em valiosa ferramenta de análise, pois através dela o profissional da informação terá a possibilidade de avaliar os pontos importantes na implantação destas unidades de informação, com a perspectiva de atender aos interesses das instituições sem perder a oportunidade que o ciberespaço e suas inúmeras ferramentas oferecem.

o projeto da Library of Congress em disponibilizar um acervo de fotos no Flickr para que os usuários visitassem e contribuíssem com informações sobre os locais, pessoas e autoria das fotos. BARROS, Moreno. A biblioteconomia como plataforma. 3 dez. 2009. Disponível em: <http://bsf.org.br/2009/12/03/a-biblioteca-como-plataforma/>. Acesso em: 20 set. 2010. - Galeria de fotos da Library of Congress: http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/



REFERÊNCIAS

AMSTEL, Frederick M. C. van. Avaliação heurística exige experiência. 09 nov. 2004. Disponível em: <http://usabilidoido.com.br/avaliacao_heuristica_exige_experiencia.html>. Acesso em: 10 nov. 2010.

BARROS, Moreno. A biblioteconomia como plataforma. 3 dez. 2009. Disponível em: <<http://bsf.org.br/2009/12/03/a-biblioteca-como-plataforma/>>. Acesso em: 20 set. 2010.

COELHO, Luana Maíra Plácido. Usabilidade de catálogos online: estudo exploratório dos OPACs das Universidades Públicas Paulistas (UNESP, UNICAMP, USP). 2006. 101 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia)-Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

D'ANDREA, Carlos. Estratégias de produção e organização de informações na web: conceitos para a análise de documentos na internet. *Ciência da Informação*. v. 35, n. 3, 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/708>>. Acesso em: 6 jul. 2010.

DIEESE. DIEESE Memória. Disponível em: <<http://memoria.dieese.org.br/museu>>. Acesso em: 20 mar. 2010.

FERREIRA, Kátia Gomes. Teste de usabilidade. 2002. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia)-Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002. Disponível em: <<http://pt.calameo.com/read/0004626738fe9fd9b3c8e>>. Acesso em: 10 nov. 2010.

FREITAS, Aline de; RUEDA, Valéria Matias da Silva. Memória institucional e o Centro de Memória Digital: análise do site Memória DIEESE. 2010. 67 p. Trabalho de conclusão de curso (bacharelado) - Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo., São Paulo, 2010.

FUNDAÇÃO BUNGE. Centro de memória Bunge. Disponível em: <<http://www.fundacaobunge.org.br/linhas-de-atuacao/preservacao-da-memoria/centro-de-memoria-bunge/>>. Acesso em: 20 out. 2010.

GAGETE, Èlida; TOTINI, Beth. Memória empresarial, uma análise da sua evolução. In: MEMÓRIA de empresa: História e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações. São Paulo: Aberje, 2004, p. 113-126.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>>. Acesso em: 20 out. 2010.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 264 p. 1999.

MARQUES, Otacílio Guedes. Informação histórica: recuperação e divulgação da memória do poder judiciário brasileiro. 2007. 133 f. Dissertação (Pós Graduação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2007(a).



_____. Projeto centro de memória digital do TJDF: preservando a memória judiciária para as futuras gerações. In: CAM, VII, 2007(b). Disponível em: <<http://www.asocarchi.cl/DOCS/104.PDF>>. Acesso em: 30 maio 2010.

_____. Integração dos profissionais da informação e outros profissionais na concepção de Centros de Memória. 16 set. 2008. Disponível em: <<http://arquivoememoria.wordpress.com/2008/09/16/profissional-da-informacao-em-centros-de-memoria/>>. Acesso em: 25 maio 2010.

NASSAR, Paulo. A história empresarial e a administração de crises. [s.d.] Disponível em: <http://www.aberje.com.br/novo/acoes_artigos_mais.asp?id=27>. Acesso em: 07 set. 2010.

REIS, Guilherme. Arquitetura de Informação de websites. Disponível em: <<http://www.guilhermo.com/apresentacoes/arquiteturainformacao-fesa-guilhermoreis.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2010.

RUEDA, V. M. S.; FREITAS, A.; VALLS, V. M. Memória institucional: uma revisão de literatura. CRB-8 Digital, São Paulo, v.4, n.1, p. 78-89, abr.2011. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/62>>. Acesso em 2 ago. 2011.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORNIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação, Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 3, set./dez. 2000, p. 91-100.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Centro de memória digital. Disponível: <http://www.tjdft.jus.br/trib/inst/cmd/inst_cmd.asp>. Acesso em: 21 ago. 2010.