



500 Anos da  
Biblioteca da  
Universidade  
de Coimbra  
**1513 - 2013**

# Congresso Internacional

**A Biblioteca da Universidade:  
permanência e metamorfoses**

**16, 17 e 18 de janeiro de 2014  
Auditório da Reitoria da UC**

O valor das bibliotecas universitárias  
A Biblioteca universitária em contexto: as mudanças e os desafios  
A Biblioteca universitária e a sociedade da informação e conhecimento  
O impacto do acesso aberto na comunidade científica  
As bibliotecas digitais

Mais informações em:  
[http://www.uc.pt/bguc/500anos/Congresso\\_internacional](http://www.uc.pt/bguc/500anos/Congresso_internacional)

Entidade organizadora

Biblioteca Geral da  
Universidade de Coimbra

Apoios

**casino  
figueira**

 Santander Totta

**Critical**  
SOFTWARE



FUNDAÇÃO  
CALOUSTE  
GULBENKIAN



FUNDAÇÃO  
DO ARQUIVO DE COIMBRA



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

REITORIA

**Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques**

**A DETERMINAÇÃO DO VALOR DAS  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA  
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO  
CONHECIMENTO**

**Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra  
16 de Janeiro de 2014**



*Os organismos vivos encontram-se em constante modificação, assumindo uma sucessão de 'estados' definidos por padrões variados de actividades em curso em cada um dos seus componentes*

António R. Damásio – *O erro de Descartes*, p. 102

## Missão das Bibliotecas Universitárias



- É um *constructo em evolução* e tem de poder ser adaptada com flexibilidade a um meio ambiente em rápida e complexa mutação.

- **Missão das Bibliotecas Universitárias no séc. XXI**

- **RECOLHER**

- **CONSERVAR**

- **DIFUNDIR**



- **INFORMAÇÃO**



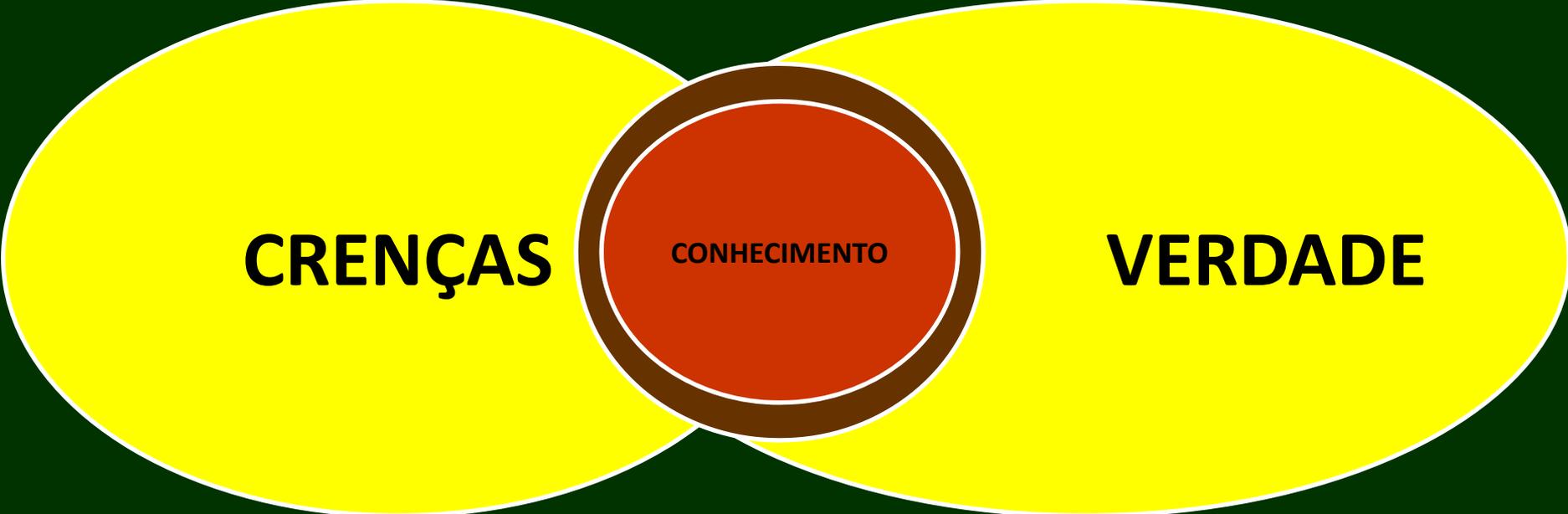
- **MEMÓRIA → CONHECIMENTO → SABEDORIA**



- Razão que sustenta a criação, a existência e a sobrevivência das Bibliotecas Universitárias no século XXI

- **Missão das Bibliotecas Universitárias no séc. XXI**

**PROPOSIÇÕES:**



**CRENÇAS**

**CONHECIMENTO**

**VERDADE**

 Crenças verdadeiras

 Crenças verdadeiras e justificadas (Conhecimento)

## **Missão das Bibliotecas Universitárias no séc. XXI**



A personalidade de cada organização é definida, e reconhecida, em função da sua capacidade de adaptação e

reação a cada ciclo social, criando e inovando

permanentemente, através de um processo contínuo de aprendizagem, assente na condução racional das atividades

dos seres humanos que as movimentam e em função da

combinação possível entre o real e o imaginário, entre o bom e

o ótimo.



## INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL



**GESTÃO INTEGRADA**

**MELHORIA DOS RESULTADOS** ↔ **AVALIAÇÃO**

# **INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL**



**PESSOAS** ➔ **Novas atitudes, novas competências**

**PROCESSOS** ➔ **Novos métodos, novas práticas**

**TECNOLOGIA** ➔ **Novas ferramentas que liguem as pessoas e não as máquinas**



**ESTRATÉGIA COMPETITIVA**



**CRIAÇÃO DE VALOR**

# O QUE SE ENTENDE POR VALOR?



O valor é, por definição, o preço justo de alguma coisa, a importância, a proporção entre uma quantidade que se dá e outra que se recebe em troca, o sentido, a significação, a interpretação, a percepção, a estimativa.



**CONCEITO DINÂMICO E SUBJETIVO**

# O QUE SE ENTENDE POR VALOR DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA?



**SOCIEDADE INDUSTRIAL OU CUSTODIAL** ➔ Documento

**SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO OU PÓS CUSTODIAL** ➔  
Informação

**SOCIEDADE DO CONHECIMENTO OU PÓS MODERNA** ➔  
Conhecimento.

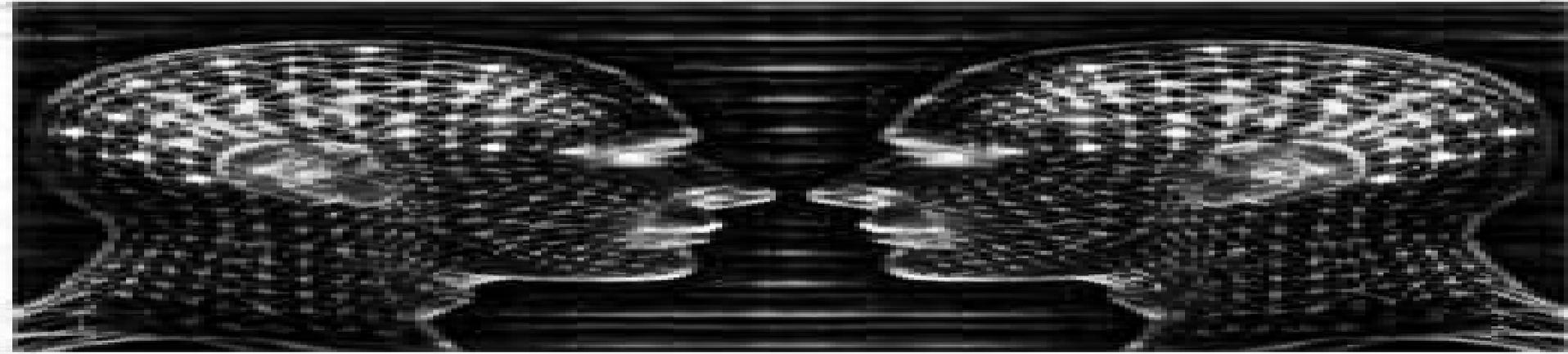


**CAPITAL MATERIAL** ➔ **CAPITAL INTELECTUAL**



**Ações desenvolvidas para promover o encontro entre o cliente e a informação**

# MODELOS CONCRETOS DE MEDIAÇÃO DA BIBLIOTECA



**Custodial** (século XVIII...)

↓  
**Patrimonialista,  
historicista e tecnicista**

↓  
**Abordagem instrumental,  
prática, normativa e descritiva  
dos documentos**



**Pós-custodial** (século XXI...)

↓  
**Informacional e científico**

↓  
**Compreensão e explicação do  
fenómeno infocomunicacional**

**A MUDANÇA PARADIGMÁTICA**



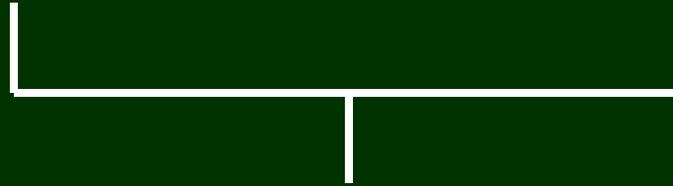
**MEDIAÇÃO DA BIBLIOTECA**



**Custodial**



**Pós-custodial**



☞ Não se traduz numa mudança de meios (dos analógicos para os digitais)

☞ Traduz-se numa mudança de mentalidades (da visão do sistema para a visão do cliente)



**GESTÃO ESTRATÉGICA – EM QUE O MARKETING, COM PARTICULAR ENFOQUE NO MARKETING DOS RELACIONAMENTOS (CRM), SE ASSUME COMO UM INSTRUMENTO PRIVILEGIADO DESTA MUDANÇA**

# **SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO**

- **DETERMINISMO TECNOLÓGICO**



- **PESSOAS – Mediadores e Mediados**



- **Determinam o valor das organizações**



**Qualidade, Competitividade e Produtividade**

- **CRIAÇÃO DE VALOR**



- *Nova Gestão Pública*



Esta abordagem tem como pressuposto a análise da evolução social subjacente à passagem do conceito de **UTILIZADOR** – o proprietário da informação -, ao conceito de **CLIENTE** – o que acede à informação - e, ainda que muito recentemente, ao **PROSUMIDOR** – o que produz e consome a informação produzida, em prol do bem-estar individual e coletivo.

# **AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**



**Cultura de avaliação centrada na SATISFAÇÃO DAS  
PESSOAS**



**Reação resultante do desempenho do Sistema  
e não no DESEMPENHO DOS SISTEMAS**



**Qualidade do desempenho**

- AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**



# **AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**

**SATISFAÇÃO DAS PESSOAS**

**DESEMPENHO DOS SISTEMAS**



**Clientes REAIS**

**Clientes REAIS E POTENCIAIS**



**FÍSICOS OU VIRTUAIS**



**Estudantes, Professores, Investigadores , Pessoal e Comunidade  
em geral.**

- **VALOR ECONÓMICO E SOCIAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**



**DETERMINADO PELA COMUNIDADE ACADÉMICA  
E NÃO PELAS TUTELAS**



**De agora em diante, o verdadeiro e único juiz do sucesso de uma Biblioteca Universitária, aquele que vai decidir SOBRE O SEU VALOR ECONÓMICO E SOCIAL, é o cliente.**

- **VALOR ECONÓMICO E SOCIAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**



Uma Biblioteca Universitária será cara ou barata, boa ou má, quando comparada com outras organizações concorrentes, em função da excelência do seu desempenho e *essa só pode ser reconhecida olhando para a organização através dos olhos dos utilizadores, perguntando-lhes...*

• **VALOR ECONÓMICO E SOCIAL DAS  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**



- Qual é a imagem da Biblioteca da Universidade na estrutura académica?
  - Qual é o seu contributo para o progresso do ensino, da aprendizagem e da investigação?
  - Qual é o contributo da Biblioteca da Universidade para reforçar a autonomia dos estudantes na aprendizagem?

# • VALOR ECONÓMICO E SOCIAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI



- Qual é a qualidade e a quantidade da informação necessária para atingir a criatividade, a inovação e o conhecimento?
- Qual é o contributo da Biblioteca Universitária para a aprendizagem dos estudantes ao longo da vida?
- Qual é o grau de abertura sistémica da Biblioteca da Universidade ao cidadão, às empresas e às organizações?

- **VALOR ECONÓMICO E SOCIAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO SÉCULO XXI**



- Quais são as necessidades de informação dos clientes da Biblioteca da Universidade?
  - Quais são as suas expectativas?
  - Qual é o seu grau de satisfação?
- Quais são as estratégias e os canais de comunicação com os clientes da Biblioteca da Universidade?

**MUITO OBRIGADA**