



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

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.

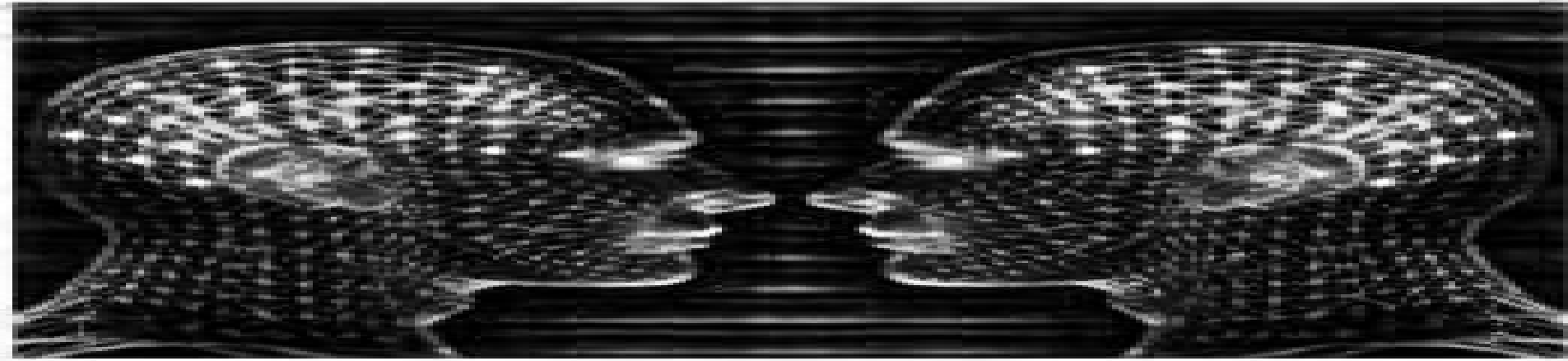


CAPITAL MATERIAL ➔ **CAPITAL INTELECTUAL**



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

MODELOS CONCEITUAIS 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



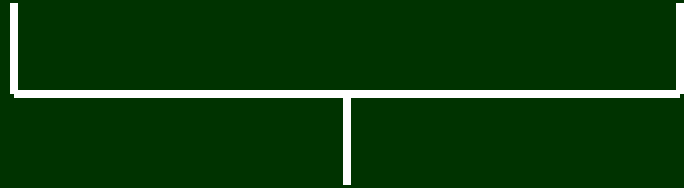
MEDIAÇÃO DA BIBLIOTECA



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 expetativas?
 - 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