



Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Sandra Soller Dias da Silva

SSOLLER Informações Empresariais
Junho de 2012

Introdução

A biblioteca hoje é um centro de acesso à informação e ao conhecimento.

Ser vista como o local que serve para empréstimo ou consulta de livros e revistas pertence ao passado.

Biblioteca é o espaço público que tem por objetivo enriquecer e dinamizar o conhecimento dos usuários.

O profissional que atua em biblioteca, centro de informação, espaço de leitura deve ser proativo, atualizado, reflexivo, buscar inovação para atender, fidelizar e aproximar a comunidade ao conhecimento, convívio com a informação e interação social.

O agente da informação:

- **Bibliotecário é** um profissional (bacharel) que trata a informação e a torna acessível ao usuário final, independente do suporte informacional.
- **Agente da leitura:** é um profissional sem formação em biblioteconomia mas com vocação, atribuições, treinamento e conhecimento para o exercício da função.

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Biblioteca

Organismo vivo! Local adequado e importante para promoção de hábitos de leitura, atividades culturais e prática da cidadania.

Conhecimento

É o domínio necessário e bem mais precioso de sua biblioteca.

Permite tomar decisões com base em informações confiáveis dando credibilidade e valorizando as ações.

Dinamização

É promover a motivação para a leitura

Administração – Gerenciamento – Gestão

A **administração**, também chamada **gerenciamento** ou **gestão de empresas**, é uma ciência humana fundamentada em um conjunto de normas e funções elaboradas para disciplinar elementos de produção. A administração estuda os empreendimentos humanos com o objetivo de alcançar um resultado eficaz e retorno (com ou sem fins lucrativos) de forma sustentável e com responsabilidade social.

- **Fonte:** Wikipédia, a enciclopédia livre.

Gestão da Informação

"A informação é considerada como o ingrediente básico do qual dependem os processos de decisão", mas se, por um lado, uma empresa não funciona sem informação, por outro, **é importante saber usar a informação e aprender novos modos de ver o recurso informação para que a empresa funcione melhor, isto é, para que se torne mais eficiente.** Assim, quanto mais importante for determinada informação para as necessidades da empresa, e quanto mais rápido for o acesso a ela, tanto mais essa **empresa poderá atingir os seus objetivos.**

Fonte: A gestão da informação : Ascensão Braga: Segundo Greenwood, referido por Cautela e Polioni (1982), http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm

Gestão do conhecimento

É um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de idéias, solução de problemas e tomada de decisão.

Fonte: Gestão da informação e gestão do conhecimento: Marta Ligia Pomim Valentim:
http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88

Mudando a imagem:

Os profissionais de biblioteca tem múltiplas funções exercendo atividades técnicas e de atendimento.

A psicologia no trato com os clientes, cordialidade, bom atendimento, disposição para o trabalho, inovação, dinamismo, cuidados com a apresentação pessoal e do local de trabalho são pontos decisivos para o sucesso.

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Mudando a imagem...continuação

- **25% dos consumidores não recebem sorriso no atendimento**
 - **Pesquisa** | 10/04/2012 15:57 - <http://exame.abril.com.br/marketing/noticias/25-dos-consumidores-nao-recebem-um-sorriso-no-atendimento>

- **Atendimento amplia o potencial no ponto de venda:**
Empresa X, Y e XY compreenderam como a ferramenta pode colaborar para criar uma experiência nos pontos de venda e aprofundar o relacionamento.
 - **Estratégias** | 12/03/2012 10:32 - <http://exame.abril.com.br/marketing/noticias/atendimento-amplia-o-potencial-no-ponto-de-venda>

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Mudando a imagem ...continuação

○ **Como melhorar o SAC (ATENDIMENTO) da sua biblioteca**

Conheça as formas de atender aos clientes. Vantagens e desvantagens de alguns deles.

- **Atendimento telefônico:** permite uma comunicação personalizada e o tempo de resposta costuma ser geralmente rápido. "Uma grande vantagem é estreitar o relacionamento com o consumidor, este é um dos canais mais caros."
- **E-mail:** tem uma produtividade maior comparado com o atendimento telefônico. O tempo de resposta longo, vírus e spams atrapalham a eficiência deste canal. Custo médio.
- **Chat online:** atendimento em tempo real. Pode criar filas de espera. Necessário profissional com conhecimento. Custo baixo e alta produtividade

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Mudando a imagem ...continuação

- ... **Como melhorar o "SAC" (ATENDIMENTO) da sua biblioteca**
 - **Redes sociais:** mesmo sem um perfil nas redes, ela está lá quando alguém fala sobre seus produtos.
 - abre um canal direto ao consumidor,
 - reduz o numero de ligações e se existe um problema comum, a resposta é uma só para todos os consumidores.
 - uma das **desvantagens** é a rápida propagação das informações. "Qualquer problema vira público e é espalhado de forma instantânea.
 - a **vantagem** é que o esclarecimento também é rápido. "Custo baixo, atendimento online (variável).

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Mudando a imagem ...continuação

- ... **Como melhorar o "SAC" (ATENDIMENTO) da sua biblioteca**
 - **Autoatendimento na web:** . Quanto mais informações seu site tiver sobre a *empresa*, menos os consumidores se frustram, já que conseguem resolver as questões sozinhos. "Está disponível todo o tempo com alta padronização de respostas. Não há interação manual e gera satisfação instantânea". Método mais barato

Fonte: Partes da apresentação de Albert Deweik, sócio-fundador da Neoassist, durante palestra do 3º Curso Exame PME - 04/04/2012
<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/como-melhorar-o-sac- da-sua-empresa>

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Mudando a imagem ...continuação

Formulários : Pesquisa tradicional e impressa contendo espaço para sugestões – reclamações, ...

Modelos:

<http://www.sebraemg.com.br/arquivos/parasuaempresa/planodemercado/mercado.pdf>

<http://pt.scribd.com/doc/6091120/FORMULARIO-Pesquisa-de-Satisfacao-Cliente-020807>

Estratégia...de marketing

Quando o impacto é grande, o conteúdo é espontâneo

- **Guerrilha** é um termo que se refere originalmente à estratégia em que os combatentes se movem com extrema rapidez, geralmente com poucos equipamentos, mas contam com ataques-surpresa aos inimigos. Nesses casos, o investimento em material bélico não é grande, mas guerrilheiros conhecem muito bem o terreno de combate e, muitas vezes, contam com a ajuda da população.
- A expressão foi reaproveitada para dar nome ao tipo de **ação de marketing que ocorre sem investimentos altos e, na maioria dos casos, em uma curta duração de tempo, mas suficiente para chamar a atenção de um grande número de pessoas.**

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Vamos transformar idéias em ações:

- **Definir os objetivos:**
 - **Conhecer os diferentes tipos de clientes é ação fundamental;**
- **Planejar e dinamizar:**
 - **Atrair o cliente para os espaços da Biblioteca / Sala de leitura / Centro de informação (denominados nas próximas citações sempre como **biblioteca**)**

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Vamos transformar idéias em ações... continuando:

- **Levar a biblioteca até a comunidade: organizar eventos para despertar o gosto pela leitura aos diferentes públicos diversificando as atividades e locais como**
 - **parques,**
 - **praças,**
 - **unidades móveis,**
 - **hospitais,**
 - **outros espaços ...**

Planejar projetos e ações

- ✓ **Objetivos:** finalidade da ação;
- ✓ **Perfil dos clientes:** atividades direcionadas;
- ✓ **Produtos e serviços:** o que pretende oferecer;
- ✓ **Material disponível:** o que utilizar;
- ✓ **Investimento:** qual o custo? Existe verba, parceria, patrocínio?
- ✓ **Metodologia:** qual estratégia, método?
- ✓ **Equipe:** profissional, comunidade, voluntários

Projetos: como executar

- **Custo: sem custo / parcerias / verbas**
- **Materiais existentes: Tipo / Acervo**
- **Equipamentos**
- **Tecnologias**
- **Mobiliários**

CITAÇÃO: dica de metodologia:

Como transformar idéias em ações: Definindo o objetivo. (modelo)
<http://criatividadeaplicada.com/2010/12/09/como-transformar-ideias-em-acoes-definindo-o-objetivo/>

Projeto:

- Definir etapas e datas
 - (projeto a curto, médio e a longo prazo)
- Encaminhar para aprovação
- Divulgar
- Realizar
- Avaliar os resultados
- Relatório para autarquia responsável, parceiros...

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Biblioteca - Como organizar

noções básicas

Principais tipos de bibliotecas

- **Infantil**
- **Escolar**
- **Universitária**
- **Especializada**
- **Nacional**
- **Pública**

Tipos de acervos

- Livros
- **Periódicos**
- Teses
- **Mídias**
- Mapas
- **Hemeroteca (física, eletrônica)**
- Artes

Serviços Técnicos e Administrativos

1. Regimento interno
2. **Aquisição**
3. Tombamento / registro de entrada
4. **Classificação**
5. Catalogação
6. **Etiquetas**
7. Empréstimo
8. **Organização - Sinalização**
9. Divulgação / Eventos culturais
10. **Estatísticas**

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

DIVISÃO DOS ASSUNTOS POR ÁREAS

- **0** GENERALIDADES
- **1** FILOSOFIA /PSICOLOGIA
- **2** RELIGIÃO /TEOLOGIA
- **3** CIÊNCIAS SOCIAIS
- **4** VAGA
- **5** CIÊNCIAS NATURAIS
- **6** CIÊNCIAS APLICADAS
- **7** ARTES / RECREAÇÃO / ESPORTES
- **8** LINGÜÍSTICA/ LINGUAGEM/LITERATURA
- **9** GEOGRAFIA /BIOGRAFIA /HISTORIA

Bibliotecas digitais & Tecnologia da informação.

- **Biblioteca digital** ou **mediateca** é constituída por documentos que são digitalizados quer sob a forma material (disquetes, CD-ROM, DVD), quer em linha através da Internet, permitindo o acesso à distância. Também designada por **biblioteca eletrônica**, **biblioteca sem muros** ou biblioteca virtual. (wikipedia)
- Graças às tecnologias das telecomunicações em rede, o lugar onde o documento reside não é mais importante. O que é importante passa a ser o "acesso" e, como frequência, as "confiabilidades" das informações. **Biblioteca digital não vem substituir as bibliotecas tradicionais, mas acrescentar, aos usuários, outras opções de acesso às informações.** (calderari100 em 29/11/2011)

<http://www.youtube.com/watch?v=hxjxSuX7nbA&feature=related>

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Bibliotecas digitais & Tecnologia da informação...continuação

- **Portal de Busca Integrada é uma solução de busca e descoberta que integra os recursos informacionais.**
- **Fonte : Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP). Nesta interface única você receberá resultados dos recursos impressos e digitais**

Inserir no calendário da biblioteca

- Projetos de incentivo à leitura e programação cultural
- Capacitações para o quadro funcional das bibliotecas visando aprimorar o atendimento e as novas ações em geral.
- Desenvolver formas adequadas de atendimento aos clientes com **necessidades especiais e terceira idade.**

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Eventos culturais

Na biblioteca: atraem público e dinamizam as atividades (hora do conto; debates; café com poesia, filmes, exposições, jogral, divulgação de novos talentos...) para crianças, jovens, adultos, terceira idade...

Externos: realizar atividades em parques, praças, bibliotecas móveis, clubes, hospitais,...

As mesmas atividade realizadas na biblioteca podem ser levadas para outros espaços ou ao ar livre, acrescentando jogos, gincanas, danças, ...

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Última parte:

- **Debates**
- **Esclarecimentos finais**
- **Avaliação do curso e dinamizador**

Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas

Sandra Soller Dias da Silva

CRB/8 SP - n. 1499

Empresas: ***SSOLLER Informações Empresariais***
SDS Consultoria

Consultora: ***SAEKI ADOGADOS***

Contato: ***sansol8@gmail.com***