



DINAMIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E VIRTUAL DA BIBLIOTECA

Márcia Elísa Garcia de Grandi

Outubro 2015

OBJETIVOS

- **Apresentar propostas para o delineamento de serviços e produtos presenciais e virtuais, tendo em vista a missão e objetivos da biblioteca pública;**
- **Propor mecanismos para divulgação e promoção dos serviços;**
- **Propiciar a troca de experiências entre os participantes da Oficina de forma a identificar as melhores práticas.**

CONTEÚDO

- **Novos papéis e reinvenção da biblioteca pública**
- **Promoção de melhorias no espaço físico da biblioteca**
- **Projeto visual e mecanismos de comunicação interna**
- **Divulgação e promoção externas**

MISSÃO DA BIBIOTECA PÚBLICA

- **Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;**
- **Apoiar tanto a educação individual e de iniciativa própria quanto a educação formal em todos os níveis;**
- **Oferecer oportunidades para o desenvolvimento da criatividade individual;**
- **Estimular a imaginação e a criatividade;**
- **Contribuir para o conhecimento do patrimônio cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;**
- **Possibilitar o acesso às expressões culturais de todas as artes cênicas;**

MISSÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Cont.

- **Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;**
- **Apoiar a tradição oral;**
- **Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;**
- **Oferecer serviços de informação adequados às empresas, associações e grupos de interesse locais;**
- **Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;**
- **Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para todos os diferentes grupos etários.**

IFLA, 1994

NOVOS PAPEIS E DESAFIOS

- **Biblioteca como centros de aprendizagem, criatividade e inovação**
- **Pessoas, Local e Plataforma**
- **Alinhamento dos serviços em apoio aos objetivos da comunidade**
- **Acesso à informação em todos formatos**
- **Sustentabilidade a longo prazo**
- **Construção e fortalecimento da liderança**

<http://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf>

NOVOS PAPEIS E DESAFIOS

- **Implantar edifícios de bibliotecas públicas que deem prioridade à sua função de espaços comunitários/culturais e que não sejam apenas meros depósitos físicos de conhecimentos**
- **Liberar nossos serviços utilizando a Rede Mundial de Computadores e a Web 2.0 com o olhar para a Web 3.0 e 4.0**
- **Conectar nossas comunidades e educar e capacitar as pessoas onde isso for necessário**
- **Desenvolver uma “visão mundial” – conhecimento e compreensão globais mediante a criação de caminhos culturais internacionais na Internet**
- **Trabalhar em âmbito internacional para destruir as barreiras e a censura ao mesmo tempo em que se respeitam todas as culturas.**

IFLA, 2009

<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>

NOVOS PAPEIS E DESAFIOS

Cont.

- **Apoiar nosso pessoal por meio de treinamento contínuo e estímulo a que seja proativo**
- **Desenvolver nossas coleções, serviços e conhecimentos digitalizados – a biblioteca híbrida – conhecimentos, educação e informação em diferentes formatos**
- **Melhorar a acessibilidade de nossos catálogos e bases de dados especialmente para usuários com dificuldades de visão**
- **Estabelecer normas nacionais e internacionais sobre o ambiente da internet**
- **Bibliotecas públicas como armazéns culturais – o ambiente “vivo” junto com o ambiente “registrado” – arquivos, museus, bibliotecas e cultura combinados: uma biblioteca em formato de colmeia”.**

IFLA, 2009

<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>

NOVOS PAPEIS E DESAFIOS

- **A biblioteca deve ser “um espaço dinâmico (propício à mobilização das capacidades dos indivíduos), inclusivo (propício à convivência entre diferentes classes sociais e grupos geracionais diversos) e democrático, que possibilite o acesso livre à cultura e à informação, tanto através dos meios tradicionais como através de redes de comunicação, favorecendo a autonomia dos indivíduos e a participação cívica”.**
(CORREIA, 2005)

NOVOS PAPEIS E DESAFIOS

- **Promover a inclusão social, por meio da facilitação do acesso à informação**
- **Estimular a leitura prazerosa**
- **Fortalecer o hábito da leitura indagadora, reflexiva e crítica como forma de construção da cidadania**
- **Atuar como canal vital e pontos de acesso aos principais princípios de modernização e oferta de serviços públicos**
- **Oferecer oportunidades de informação e aprendizagem de apoio à criatividade, recuperação econômica, renovação urbana e desenvolvimento rural**

(ALMEIDA; MACHADO, 2006)
(COMPREHENSIVE, 2001)

NOVOS PAPEIS E DESAFIOS

- **A missão de uma biblioteca é melhorar uma sociedade facilitando a criação de conhecimento em uma comunidade.**

LANKES, 2015

(<http://quartz.syr.edu/blog/>)

COMO ENFRENTAR OS NOVOS DESAFIOS?

- Definir o escopo dos programas, serviços e produtos tendo como base as prioridades da comunidade
- Colaborar com os governos locais, estaduais e federais a partir de objetivos compartilhados. Ex. parcerias com escolas
- Estabelecer parcerias com comércio local, instituições de ensino e indústrias para prover acesso aos currículos , recursos, tecnologia e oportunidades de emprego
- Envolver a comunidade no planejamento e tomada de decisão
- Conectar recursos de outras bibliotecas e estabelecer parcerias para o intercâmbio (não reinventar a roda)
- Fazer uso das mídias sociais/digitais para posicionar a biblioteca como uma plataforma de aprendizagem e desenvolvimento da comunidade

<http://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf>

COMO ENFRENTAR OS NOVOS DESAFIOS?

- **“The diffusion of innovation in public libraries is not about installing maker technology in every library outlet. It is about considering local circumstances and community needs, conducting a participatory and extensive process of seeking solutions, and then adapting—rather than adopting—innovations to solve local problems and create value in the lives of local residents. The future of the public library depends on sustainable and continuous innovation. To truly innovate, we should begin by turning outward to understand our community and its potential.”**

<http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/>

COMO ENFRENTAR OS NOVOS DESAFIOS?

- **“The future of libraries is human. Keeping the focus on the people and the community serves as our strongest hedge against the ebbs and flows of technology. We can’t predict the next big thing, nor can we be ready for the next big tech bubble to burst. But once again, it’s in the ways we build strong ties with our public that will open the doors to technological insight. As long as we keep an eye toward building continuity in our relationships, we’ll be able to develop the right tools for our audience.”**

<http://publiclibrariesonline.org/2015/02/looking-at-the-future-of-libraries/>

PRODUTOS & SERVIÇOS

- **Serviço de referência e informação**
 - **Atendimento à consulta**
 - **Atendimento à pesquisa**
- **Programa de formação e orientação de usuários**
 - **Visitas orientadas**
 - **Treinamento no uso dos recursos e serviços**
 - **Publicação de material de divulgação impresso e eletrônico**
- **Serviço de empréstimo domiciliar**
 - **Empréstimo local e EEB**

(BIBLIOTECA, 2000)

PRODUTOS & SERVIÇOS

- **Serviço de ouvidoria**
- **Serviço de memória local**
 - **Atividades de valorização da história, experiências, gostos, valores da comunidade**
 - **Registro orais e visuais de relatos orais, acervo fotográfico**
- **Serviços especiais (segmentação do público alvo)**

(BIBLIOTECA, 2000)

SERVIÇOS DE EXTENSÃO

- **Áreas de atuação / extensão: hospitais, postos de saúde, grupos específicos (ex. hipertensos,), grupos de terceira idade, fábricas, comunidades de bairro**
- **Programa mala do livro**
- **Caixa estante**
- **Ônibus / Carro biblioteca**
- **Bibliotecas ramais e / ou sucursais**
- **Biblioteca parque**
- **Bibliotecas do Metrô**

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

- **Auxílio através da organização e disponibilidade de informações sobre recursos e serviços disponíveis na comunidade**
- **Informações locais ou na internet**
- **Trabalho voluntário para atendimento a necessidades especiais**
- **Painel com informações sobre as atividades das associações e organizações da comunidade e outras atividades culturais**

SERVIÇOS DE AÇÃO CULTURAL

- **“O conceito de ação cultural indica que a biblioteca não deve apenas apresentar aos usuários os bens que possui. Ela deve produzir atividades que façam com que os sujeitos envolvidos reflitam sobre si mesmo e sua relação com o mundo, tornando-se assim, conscientes e, portanto capazes de conhecer as suas limitações”.**

(RIBEIRO; CUNHA, 2007)

SERVIÇOS DE AÇÃO CULTURAL

- **Encontros com escritores**
- **Encenação de peças**
- **Visitas programadas de escolas**
- **Concursos e clube de leitura**
- **Feira de livros**
- **Lançamentos de livros**
- **Visita de escritores**
- **Hora do conto**
- **Mural / varal de poesias**

SERVIÇOS DE AÇÃO CULTURAL

- **Oficinas / Cursos: rima, literatura, direitos humanos, artesanato, axé, break, samba-rock, música, teatro, línguas, arte, conservação de livros, confecção de fantoches, trabalhos com sucata, pintura, colagem, origami, dobradura, quadrinhos, criatividade literária**

SERVIÇOS DE AÇÃO CULTURAL

- **Teatro, teatro de fantoche e de sombras.**
- **Conferências, debates, exposições**
- **Feiras culturais, maratonas culturais**
- **Mesas redondas.**
- **Apresentações musicais**
- **Exibição de filmes, audiovisuais ou multimídia**

SERVIÇOS VIRTUAIS

Site da Biblioteca

- **Apresentação: Acervo, Dados Estatísticos, Histórico, Horário de funcionamento, Missão, Regulamento, Organização, Equipe**
- **Catálogo**
- **Serviços & Produtos: Empréstimo, Empréstimo entre Bibliotecas, Fotocópias, Auxílio na pesquisa, Publicações, Treinamentos, Visita Orientada, Serviços de extensão**

SERVIÇOS VIRTUAIS

Site da Biblioteca

- **Eventos / Programação**
- **Dicas de leitura / Resenhas**
- **Informações sobre escritores**
- **Sites de interesse: utilidade pública, bibliotecas, fontes de informação**
- **Informações / Curiosidades sobre a comunidade**
- **Galeria de fotos**
- **Tutoriais**

SERVIÇOS VIRTUAIS

- **Blogs**
- **Página no Facebook**
- **Twitter**
- **Pinterest**
- **Instagram**
- **Flickr**

The Westport Library...



20 Jesup Road, Westport, CT 06880 | 203.291.4800 | Hours: Mon-Thurs 9-9, Fri 9-6, Sat 9-5, Sun 1-5

my account | contact e-news f t a a a

- catalog
- events
- research
- services
- support
- about
- kids
- teens
- business

search website go How do I... ask a librarian go Ask us a question... go

one use...

Futures Start Here Programs for Kids

From Early Literacy to yoga to STEAM programs ... check them out!

find out more



Learn a Language

Try Rocket Languages, a free online language-learning program. It covers areas of learning: speaking, writing, listening and reading and is available in 12 languages.

find out more

- Tech Training Classes - New Classes Added!
- Programs For Kids
- Learn a Language
- The Library Cafe & Store
- Tech Help

Headlines
Mobile Printing

The Westport Library ...
Events
view WPL events
view kids events

Quick Links
Annual Report

Diary of an Evolving MakerSpace: The Westport Library

search

Classic Flipcard Magazine Mosaic Sidebar Snapshot Timeslide



Já ouviu falar do movimento maker?

MakerSpace | WestpDiary of an Evolving

www.bvl.org.br/ja-ouviu-falar-do-movimento-maker/

AppsGoogleGmailUOLEntrar[bb.com.br]NetflixEspaço físico e ...FGTS de domés...Horta vertical

INÍCIO

SOBRE

CATÁLOGO

AGENDA

PROGRAMAS

BLOG

BVL E VOCÊ

CONTATO

OUVIDORIA

VOCÊ ESTÁ AQUI:

Home » Agenda » Já ouviu falar do movimento maker?



Já ouviu falar do movimento maker?

0

POR COMUNICACAO EM 8 DE OUTUBRO DE 2015

AGENDA

Esta é uma tendência nas bibliotecas americanas. Esse movimento ajuda a formar makers, que, traduzindo

IDIOMAS



BUSCA

Pesquisar ...

Pesquisar

AVALIE OS NOSSOS SERVIÇOS

Para melhorar a cada dia o atendimento, a Biblioteca Parque Villa-Lobos quer saber sua opinião sobre os serviços prestados. Participe!

TÓPICOS RECENTES



PT



10:10
19/10/2015

PROGRAMAS PERMANENTES

Todos os meses, a Biblioteca Parque Villa-Lobos oferece as seguintes atividades:

Criança

Jovem

Adulto

PcD

Hora do Conto



Mediação de leitura, dramatizações e contação de histórias da literatura infantojuvenil voltadas ao incentivo à leitura e ao desenvolvimento criativo dos participantes.

Pintando o 7



Conjunto de atividades que envolvem a criação artística, direcionada ao desenvolvimento intelectual das crianças.

IDIOMAS



BUSCA

Pesquisar ...

Pesquisar

AVALIE OS NOSSOS SERVIÇOS

Para melhorar a cada dia o atendimento, a Biblioteca Parque Villa-Lobos quer saber sua opinião sobre os serviços prestados. Participe!

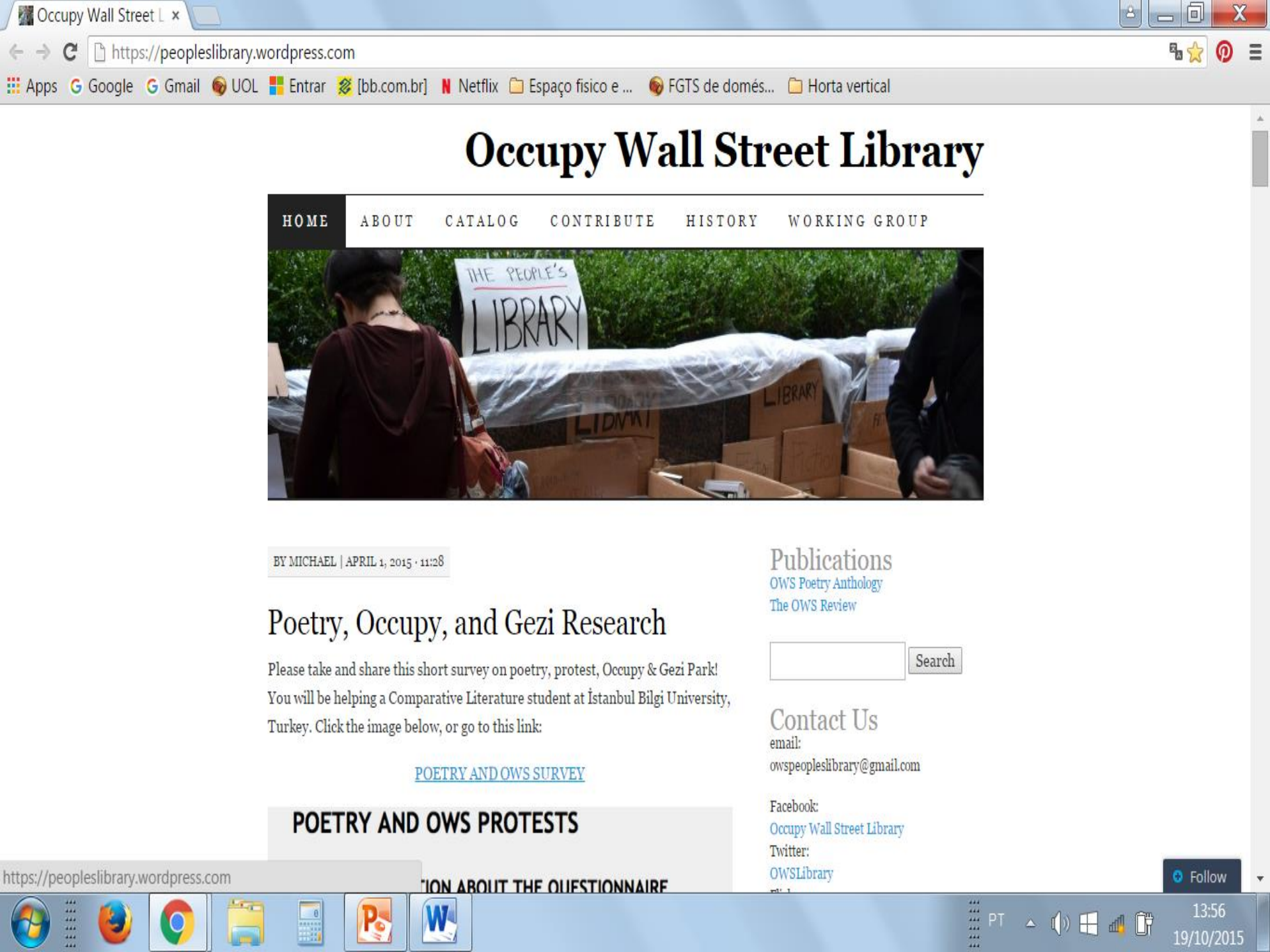
TÓPICOS RECENTES

18/10: Domingo no Parque

Bate-papo com Pedro Bandeira

Prêmio São Paulo de Literatura 2015 anuncia finalistas

O que deu para fazer em matéria de história de amor (Elvira Vigna)



Occupy Wall Street Library

[HOME](#)[ABOUT](#)[CATALOG](#)[CONTRIBUTE](#)[HISTORY](#)[WORKING GROUP](#)

BY MICHAEL | APRIL 1, 2015 · 11:28

Poetry, Occupy, and Gezi Research

Please take and share this short survey on poetry, protest, Occupy & Gezi Park! You will be helping a Comparative Literature student at İstanbul Bilgi University, Turkey. Click the image below, or go to this link:

[POETRY AND OWS SURVEY](#)

POETRY AND OWS PROTESTS

QUESTION ABOUT THE QUESTIONNAIRE

Publications

[OWS Poetry Anthology](#)

[The OWS Review](#)

Contact Us

email:

owspeopleslibrary@gmail.com

Facebook:

[Occupy Wall Street Library](#)

Twitter:

[OWSLibrary](#)

[Follow](#)

☒ Catalog ☐ BPL Website

[Home](#) > [Central](#) > [Shelby White and Leon Levy Information Commons](#)

Central Library

[Home](#)

Our Building

Departments & Collections

Programs & Services

Shelby White and Leon Levy Information Commons

SHELBY WHITE & LEON LEVY INFO COMMONS

The Shelby White and Leon Levy Information Commons, located on the first floor of [Central Library](#), consists of public meeting rooms, a training lab, and an open workspace, each equipped with technology and resources to facilitate individual and group work, learning, and creativity. [General policies](#).

[View photos of the Info Commons on Flickr.](#)

Siga no Tumblr

The Info Commons comprises three sections:

- **The Lab:** A 36-seat training lab offers classes, workshops, and other events that foster individual learning and collaborative work. [Find a full schedule of Information Commons events.](#) Handouts and outlines from some classes are [available online.](#)
- **Workspace:** The open workspace area offers seating and electrical outlets for over 70 laptop users. It houses 25 computer workstations, including 10 iMacs running advanced creative and multimedia editing software where visitors can work on individual projects. There is also a scanner. [Learn more about the computer](#)

Tweets



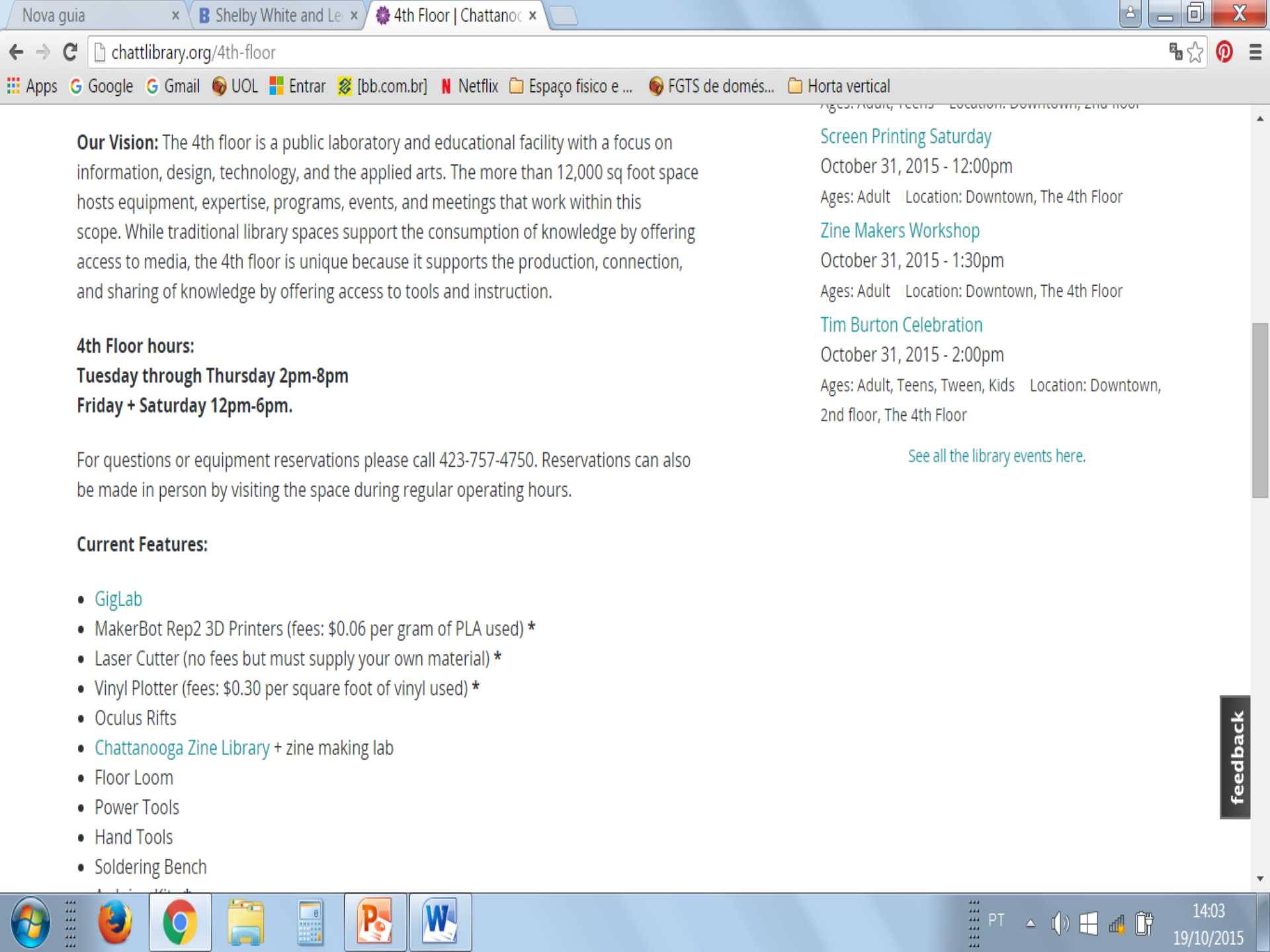
BKLYN Info Commons 31m
@BKLYN IC

Lots of opportunities for resume and job search help almost every weekday here in the Info Commons: bklynlib.org/1LUW5sO



BKLYN Info Commons 1h
@BKLYN IC

We're happy that so many



Our Vision: The 4th floor is a public laboratory and educational facility with a focus on information, design, technology, and the applied arts. The more than 12,000 sq foot space hosts equipment, expertise, programs, events, and meetings that work within this scope. While traditional library spaces support the consumption of knowledge by offering access to media, the 4th floor is unique because it supports the production, connection, and sharing of knowledge by offering access to tools and instruction.

4th Floor hours:

Tuesday through Thursday 2pm-8pm

Friday + Saturday 12pm-6pm.

For questions or equipment reservations please call 423-757-4750. Reservations can also be made in person by visiting the space during regular operating hours.

Current Features:

- [GigLab](#)
- MakerBot Rep2 3D Printers (fees: \$0.06 per gram of PLA used) *
- Laser Cutter (no fees but must supply your own material) *
- Vinyl Plotter (fees: \$0.30 per square foot of vinyl used) *
- Oculus Rifts
- [Chattanooga Zine Library](#) + zine making lab
- Floor Loom
- Power Tools
- Hand Tools
- Soldering Bench

[Screen Printing Saturday](#)

October 31, 2015 - 12:00pm

Ages: Adult Location: Downtown, The 4th Floor

[Zine Makers Workshop](#)

October 31, 2015 - 1:30pm

Ages: Adult Location: Downtown, The 4th Floor

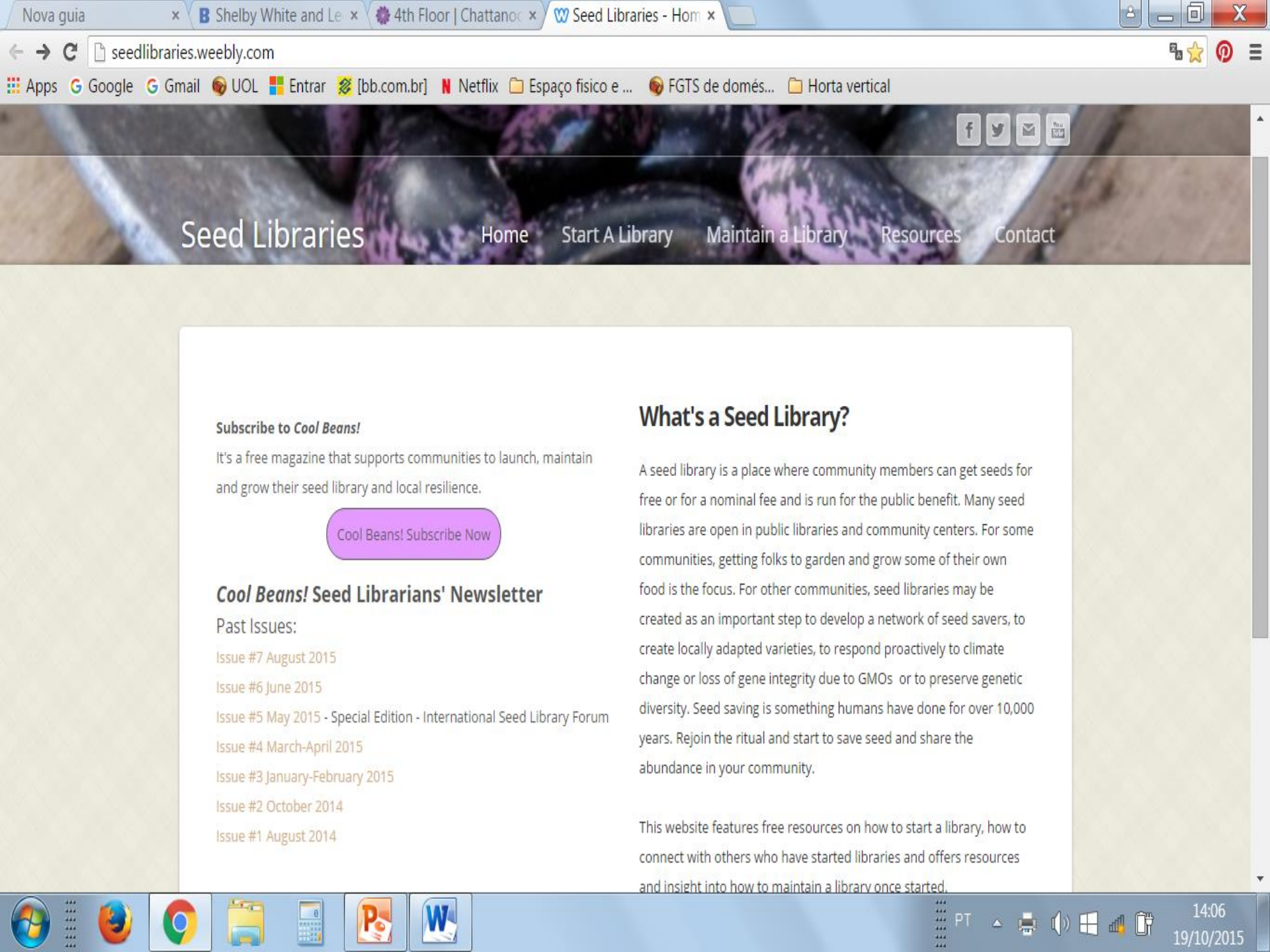
[Tim Burton Celebration](#)

October 31, 2015 - 2:00pm

Ages: Adult, Teens, Tween, Kids Location: Downtown, 2nd floor, The 4th Floor

[See all the library events here.](#)

feedback



Seed Libraries

[Home](#)[Start A Library](#)[Maintain a Library](#)[Resources](#)[Contact](#)

Subscribe to *Cool Beans!*

It's a free magazine that supports communities to launch, maintain and grow their seed library and local resilience.

[Cool Beans! Subscribe Now](#)

Cool Beans! Seed Librarians' Newsletter

Past Issues:

[Issue #7 August 2015](#)

[Issue #6 June 2015](#)

[Issue #5 May 2015 - Special Edition - International Seed Library Forum](#)

[Issue #4 March-April 2015](#)

[Issue #3 January-February 2015](#)

[Issue #2 October 2014](#)

[Issue #1 August 2014](#)

What's a Seed Library?

A seed library is a place where community members can get seeds for free or for a nominal fee and is run for the public benefit. Many seed libraries are open in public libraries and community centers. For some communities, getting folks to garden and grow some of their own food is the focus. For other communities, seed libraries may be created as an important step to develop a network of seed savers, to create locally adapted varieties, to respond proactively to climate change or loss of gene integrity due to GMOs or to preserve genetic diversity. Seed saving is something humans have done for over 10,000 years. Rejoin the ritual and start to save seed and share the abundance in your community.

This website features free resources on how to start a library, how to connect with others who have started libraries and offers resources and insight into how to maintain a library once started.

ESPAÇO FÍSICO

- **“O espaço da biblioteca é entendido como lugar possível de troca constante de informações que permitam revisão continuada do pensamento. O propósito da expansão do nosso espaço é tornar a nossa biblioteca verdadeiramente pública, levando a informação ao maior número de usuários, mesmo fora do nosso limite físico”.**

(SILVA et al, 1999)

ESPAÇO FÍSICO

Recomendações

- **Envolver a comunidade no planejamento do espaço e promoção de mudanças**
- **Usar a criatividade e improvisação**
- **Proporcionar ambiente agradável e acolhedor**
- **Manter a organização e limpeza do ambiente**
- **Aproveitar o máximo da luz natural**

ESPAÇO FÍSICO

Recomendações

- **Prover acomodações confortáveis para os usuários**
- **Separar, sempre que possível, áreas com finalidades diferentes**
- **Prever móveis coloridos**
- **Utilizar, preferencialmente, estantes baixas**
- **Posicionar as mesas dos usuários devem em lugares bem iluminados**

ESPAÇO FÍSICO

- **Dispor os móveis de forma a facilitar a circulação de usuários e equipe**
- **Promover mudanças no layout para otimizar o espaço e “surpreender” o usuário**
- **Identificar áreas ou materiais não utilizados ou subutilizados e ajustar o layout**
- **Agrupar estações de computadores, assentos e revistas em uma “área de espera” e repouso**

ACESSIBILIDADE

- **Aspectos urbanísticos – estacionamento, caminhos de acesso**
- **Aspectos arquitetônicos – iluminação, ventilação, espaço para circulação, banheiros, rampas etc.**
- **Aspectos de informação e comunicação – sinalização, sistemas de consulta e empréstimo, tecnologia de apoio**
- **Aspectos atitudinais – qualificação para os demais aspectos**

(MAZZONI, 2001)

COMUNICAÇÃO INTERNA – SINALIZAÇÃO

WAYFINDING

- Termo usado pela primeira vez em 1960 pelo arquiteto Kevin Lynch.
- Uso de: mapas, numeração de ruas e sinalização, e outros elementos, para localização e identificação de caminhos.
- Na década de 70 passou a ser utilizado por Romedi Passini para conceituação da “orientação espacial”.
- Habilidade do indivíduo para representar mentalmente um lugar, elaborando um mapa cognitivo.

FUJITA; FONTOURA, s.d.

<http://www.researchgate.net/publication/272784402>

COMUNICAÇÃO INTERNA – SINALIZAÇÃO

- Sinais gráficos devem ser legíveis e visíveis a uma distância adequada à percepção visual do usuário (tamanho e posição das placas, layout, tamanho e desenho das letras, contraste entre figura e fundo, iluminação, etc.);
- Evitar o excesso de sinais gráficos; uso exagerado torna-os “invisíveis”
- Incluir mapas de localização e infográficos nos principais locais de acesso e passagem de pessoas;
- Posicionar a sinalização para a localização das Seções em pontos visíveis, principalmente nos locais onde os usuários tomam decisões durante as suas buscas;
- Fazer uso de código de cores para os locais e Setores;
- As placas das Unidades de Informação devem ser claras, legíveis e únicas.

COMUNICAÇÃO INTERNA – SINALIZAÇÃO

Código de cores

- **Fundo preto – Texto branco, amarelo**
- **Fundo vermelho - Texto branco, amarelo**
- **Fundo branco – Texto preto, vermelho, azul, cinza**
- **Fundo amarelo - Texto preto, vermelho, azul, cinza**
- **Fundo verde – Texto branco, amarelo, bege**
- **Fundo azul – Texto branco, amarelo**

<http://ideas.demco.com/blog/library-signs/>

COMUNICAÇÃO INTERNA - SINALIZAÇÃO

- **Principal instrumento para conectar os usuários e os recursos disponíveis**
- **Identificar áreas e acomodações**
- **Informar sobre regulamentos, horários, eventos especiais**
- **Garantir maior autonomia ao usuário**
- **Contribuir para maior visibilidade e fortalecimento da imagem da biblioteca**

COMUNICAÇÃO INTERNA

- **Verificar o percurso do usuário dentro da biblioteca para posicionar os elementos de sinalização**
- **Levantar os pontos estratégicos**
- **Definir as informações primárias e secundárias**
- **Realizar benchmarking**
- **Verificar disponibilidade de novas tecnologias**
- **Executar o projeto local ou externamente**

(SEBIN; AMARAL, 2008)

TIPOS DE SINALIZAÇÃO

- **Orientação**
- **Direção**
- **Identificação**
- **Instrução**
- **Regulamentos / Segurança**
- **Temporários / Alertas pontuais**

FIND YOUR WAY™

GUIDE



Steer you in the
right direction

DIRECT



What you'll find
over here

INFORM



Provide details
and information

INSTRUCT



How to do
something

DIRECTORY

PRIMARY

TERTIARY

SECONDARY

DECOR

COLLATERAL

DIVULGAÇÃO INTERNA - ESTRATÉGIAS

- **Mural / Quadro de avisos**
- **Exposição de novas aquisições**
- **Exposições temáticas**
- **Divulgação de indicadores de desempenho da biblioteca**
- **Caixas de elogios / sugestões / críticas**
- **Promoção de atividades culturais para os diferentes segmentos e necessidades**

DIVULGAÇÃO EXTERNA - ESTRATÉGIAS

- **Estabelecimento de parcerias com bibliotecas de instituições locais**
- **Parcerias com educadores**
- **Envolvimento da comunidade na gestão do espaço e implantação de projetos**
- **Negociação com moradores, poder público (escola, órgãos de segurança pública), iniciativa privada ou terceiro setor**

(ALMEIDA; MACHADO, 2006)

DIVULGAÇÃO EXTERNA ESTRATÉGIAS

- **Utilização do website como instrumento estratégico de comunicação**
- **Recursos dos websites: banner, correio eletrônico, pop-up, ferramentas de busca, chats, newsletter ou folder eletrônico, tutoriais, estabelecimento de links,**
- **Recursos Web 2.0: blogs, twitter, wikipedia, Facebook etc.**

(AMARAL, 2004)

DIVULGAÇÃO EXTERNA - ESTRATÉGIAS

- **Cartazes espalhados em áreas externas: supermercados, mercearias, estações de trem, metrô, clubes, escolas, igrejas, comunidades de bairro, etc.**
- **Atuação pessoal do responsável pela biblioteca**
- **Relacionamento da biblioteca com o governo local – convites para abertura de eventos mais significativos, envio sistemático de relatórios, etc.**

ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÕES & ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO

- **"As ações da biblioteca devem ser agrupadas de acordo com as chamadas técnicas de marketing: mudança de atitudes da biblioteca e da sua imagem; estudo de usuários e de suas expectativas e necessidades; adequação dos produtos que oferece ao seu usuário; controle e avaliação".**

(BIBLIOTECA, 2000)

ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÕES & ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO

- **Estabelecimento dos objetivos e estratégias de divulgação (marketing)**
- **Como vamos agir: definição das linhas de ação**
- **Delineamento das atividades dispostas no tempo**
- **Definição de papéis e responsabilidades da equipe envolvida**

ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÕES & ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO

- **Deve-se responder às questões:**
 - O quê – novos serviços**
 - Como – método do trabalho**
 - Onde – abrangência social e geográfica**
 - Quando – cronograma de atividades**
 - Quem – responsáveis pela execução**
- **4 Ps em marketing: Produto/Preço/Praça/Promoção**

IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES & EXPECTATIVAS

- **Questionários**
- **Entrevistas**
- **Caixas de sugestões**
- **Ouvidoria**
- **Fale conosco (telefone, e-mail, contato pessoal)**
- **Serviço de Atendimento ao Cliente**

ENTREVISTA/QUESTIONÁRIO

- **Identificação: Faixa etária/Profissão/Escolaridade**

Questões

- **1) O que você mais gosta na biblioteca?**
- **2) O que você menos gosta na biblioteca?**
- **3) Se você pudesse escolher uma coisa para mudar na biblioteca, o que você mudaria?**

Fonte: PAQ - SIBi/USP

PLANO DE PROMOÇÃO

- **Objetivo**
- **Estratégias / Atividades**
- **Público alvo**
- **Recursos necessários**
- **Responsáveis**
- **Cronograma / Data limite**
- **Avaliação**

SUPREENDA

- **Promova as fontes de informação locais**
- **Dê a cara....e o nome**
- **Grave as atividades da biblioteca e coloque na internet ou exiba localmente**
- **Cada livro com seu leitor e cada leitor com seu livro – fotografias dos leitores e suas obras prediletas**
- **Antecipe-se à programação de cinema**

SURPREENDA

- **Elabore e divulgue rankings diversos**
- **Não fale como um alienígena**
- **Conheça a cada um de seus usuários**
- **Ofereça marcadores de livros**
- **Ofereça ao usuário o tratamento merecido**
- **Coopere com outros profissionais – compartilhe ideias e propostas**
- **Pense fora da caixa para tudo**

Mais dicas: CLARABUCH; FONOLLOSA, 2006

PARA NÃO ESQUECER

- **As pessoas que atendem ao público são o cartão de visita da instituição**
- **O tipo de atendimento determina o julgamento que os usuários fazem da instituição**
- **Manter cordialidade**
- **É importante contar com funcionários bem informados e atualizados sobre os serviços e o acervo da biblioteca**
- **Deixar o usuário à vontade e, ao mesmo tempo, dar a atenção necessária**



A biblioteca é uma coleção de futuros possíveis.

John Barth



Obrigada a todos

megrandi1@gmail.com