

Go up and never stop

***Bibliotecas e o cenário pós-pandêmico –  
desafios, tendências e ação social***

## Apresentação Pessoal

- Gestora de negócios e bibliotecária
- 15 anos de experiência em direção de bibliotecas públicas
- Consultora de organizações do setor público
- Desde 2004 professora na HdM (Faculdade das Mídias) de Stuttgart
  - Disciplina: Gestão pública para os cursos de bacharelado e mestrado
  - Pesquisa: Gestão da qualidade e Desenvolvimento organizacional
  - Gestão universitária: Diretora de uma disciplina de pós-graduação para aprofundamento científico e ampliação dos conhecimentos para profissionais já em atividade, Conselheira universitária
- Ativa na área da biblioteconomia, autora, editora
- Assessora da EFQM (European Foundation for Quality Management)



Olhando para trás –  
Descobertas de um estudo



Encorajamento



Um cenário futuro exemplar



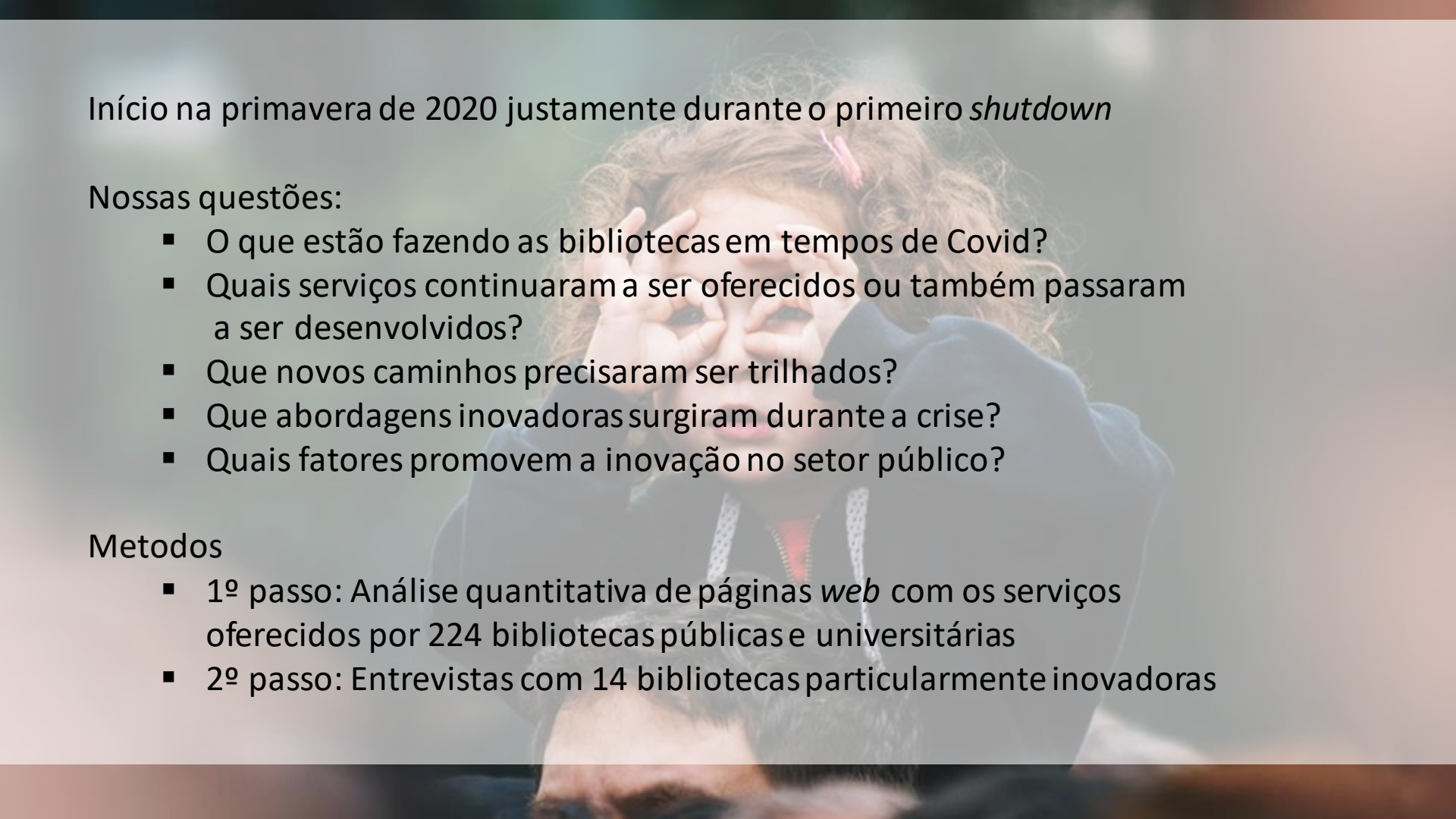
## Bibliotecas e a Covid-19





Projeto de pesquisa  
A crise como chance para inovação –  
lidando com a crise do Corona-Vírus





Início na primavera de 2020 justamente durante o primeiro *shutdown*

Nossas questões:

- O que estão fazendo as bibliotecas em tempos de Covid?
- Quais serviços continuaram a ser oferecidos ou também passaram a ser desenvolvidos?
- Que novos caminhos precisaram ser trilhados?
- Que abordagens inovadoras surgiram durante a crise?
- Quais fatores promovem a inovação no setor público?

Metodos

- 1º passo: Análise quantitativa de páginas *web* com os serviços oferecidos por 224 bibliotecas públicas e universitárias
- 2º passo: Entrevistas com 14 bibliotecas particularmente inovadoras

## Principais resultados (1)

### *Acessibilidade e Serviços para o usuário*

- Solicitação e emissão de carteirinhas on-line ou pelo correio, bem como a possibilidade de renovação da inscrição online ou por telefone
- Acesso gratuito a serviços digitais (como por exemplo o empréstimo de mídias digitais) por um período limitado ou prorrogação do pagamento da taxa anual, de maneira a estender o prazo de acesso às ofertas digitais
- Renovação automática e suspensão ou prorrogação de cobrança de multas

### *Empréstimo e devolução*

- Retirada de livros na biblioteca (às vezes após encomenda prévia: „Click&Collect“)
- Serviço de digitalização ou cópia de artigos especializados ou partes de livro.



## Principais resultados (2)

### *Ampliação do acervo*

- Aumento da oferta de ou do acesso a recursos digitais (p. ex. revistas, bancos de dados, investimento maior para aquisição de eBooks, às vezes também por meio de novas iniciativas de cooperação com editoras)
- Aumento do acesso ao empréstimo digital para outros grupos (p. ex. crianças)

### *Promoção e intensificação da divulgação*

- Difusão e promoção de ofertas digitais já existentes (p. ex. empréstimo digital, bancos de dados)
- Promoção de atividades externas (p. ex. atividades educativas, podcasts, atividades de editoras)



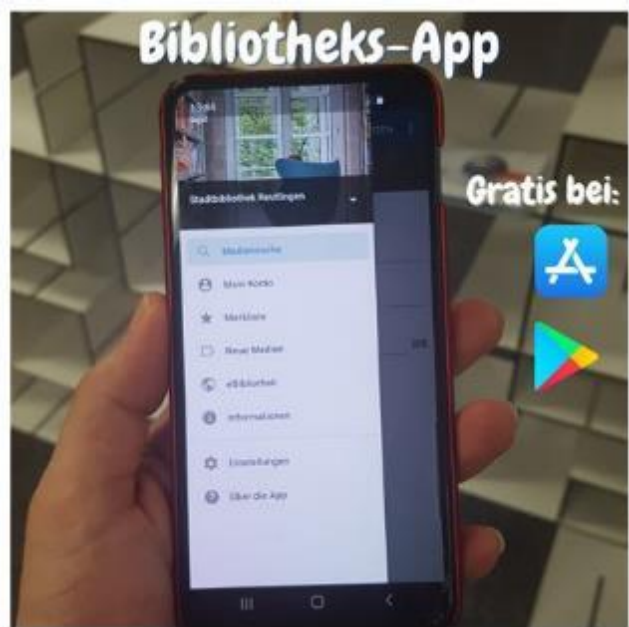


## Principais resultados (3)

### *Atividades adicionais e novas*

- Entrega em domicílio por funcionários, por voluntários ou pelo correio
- Novas ofertas/conteúdos digitais assíncronos(as) desenvolvidos(as) internamente (p. ex. canal no youtube, actionbound Covid, podcast sobre o cotidiano da biblioteca, atividades de autoaprendizado sobre como lidar com a Covid, leituras on-line)
- Novas atividades digitais sincrônicas (p. ex. Ponto de encontro virtual, cursos para estudantes por videoconferência, literatura por telefone)







Encorajamentos para levar conosco





## Encorajamento (1)

- **Sair da crise com autoconfiança:**

Uma avaliação positiva dos desafios superados durante as ondas da Covid ajuda a ganhar energia e coragem para os desafios futuros.

- **Experimentar coisas novas:**

Sair dos trilhos exige coragem, mas na maioria das vezes se é recompensado. Nesse caso, uma situação excepcional pode ser usada como oportunidade para deixar algo novo acontecer.

HOCHSCHULE  
DER MEDIEN

## Encorajamento (2)

- **Aceitar a baixa previsibilidade e a incerteza e permanecer flexível:**

A crise exige calma e concentração. Isso tem que ser aceito (inclusive no futuro) para não se deter no imobilismo.

Ou como um diretor de biblioteca formulou:

“Não há mais a exigência de se discutir antecipadamente tudo nos mínimos detalhes em reuniões e divulgar com antecedência. No período da pandemia a gente se acostumou a fazer as coisas num dia de um jeito e no dia seguinte de forma diferente. Agora a gente só coloca um aviso na tela de *login* do computador e faz, é assim que é.”

## Encorajamento (3)

- **Levar em conta o ponto de vista dos usuários e usuárias:**

Ao ter novas ideias e posteriormente desenvolvê-las de maneira iterativa (ou seja reiteradamente, para garantir a aprendizagem, a adaptação e o desenvolvimento), tem se mostrado útil integrar o ponto de vista do cliente de forma regular e estruturada. Isso também significa coletar *feedback* regular e direcionado.

- **Estabelecer novos canais de comunicação com os/as clientes:**

A comunicação externa também foi desafiada pela crise. Em alguns casos, foram desenvolvidas aqui novas soluções que se adequaram aos públicos-alvo (desde cartas enviadas pessoalmente para idosas e idosos até aparições no Instagram e eventos em formatos digitais), que continuam a oferecer um valor agregado.



## Encorajamento (4)

- **Juntos pensar no futuro:**

Novas ideias precisam de criatividade em seu desenvolvimento e em sua implementação. Aqui ajuda a refletir conjuntamente e estimular uns aos outros.

Vale a pena sobretudo a troca de ideias entre as áreas de trabalho, entre as áreas de responsabilidade e para além dos limites institucionais existentes. Aqui formar conscientemente equipes multifuncionais e desenvolver o aprendizado comum em todos os canais são abordagens promissoras.



## Encorajamento (5)

- **Compartilhar a responsabilidade da gestão:**

A auto-organização de (sub)equipes leva a mais responsabilidade e comprometimento pessoal e, ao mesmo tempo, alivia os gestores.

- **Lançar mão de treinamentos digitais e formatos de educação continuada :**

A pandemia foi/é um curso intensivo de competência digital. As ofertas de formação contínua digital (não apenas da própria área de especialização) podem ser utilizadas mais facilmente do que as ofertas presenciais e tornam possível o desenvolvimento do pessoal em bases amplas.

HOCHSCHULE  
DER MEDIEN



## Considerando todos os aspectos

As conclusões do projeto de pesquisa não são uma receita universal. No entanto, com a consciência limpa, dois estímulos podem ser transmitidos a todas as organizações:

- Em equipe, reflita sobre as experiências vividas durante o *shutdown*. Dê ênfase especial às experiências positivas, à aprendizagem individual e coletiva. Veja onde novos recursos foram utilizados ou recursos já existentes se tornaram visíveis. Para isso, também vale a pena obter *feedback* estruturado dos *stakeholders* (partes interessadas) de fora da organização.
- Não pare por aqui! Observe e analise cuidadosamente como as condições externas e internas irão mudar nos próximos anos.





Megatendência de urbanização

## Megatendência de urbanização – consequências da pandemia

- Com a pandemia, a vida no espaço da cidade se modificou muito mais do que a vida no campo.
- Antes da pandemia, o cotidiano dos/das habitantes das cidades era caracterizado pela alta mobilidade, a qualidade de vida resultava das inúmeras ofertas nas metrópoles.
- A pandemia reverteu parcialmente os benefícios da vida urbana.
- Em tempos de *lockdown*, o lar tornou-se o espaço de vida mais importante e a vida pública foi abandonada. Mesmo que a gastronomia e a oferta cultural nas cidades estejam se recuperando lentamente, ainda não se sabe quando a vida urbana poderá se desenvolver de maneira plena novamente.
- Na cidade, a vizinhança ganhou um novo significado: a cidade de 15 minutos.
- A residência se torna escritório e local de aprendizagem.

## Sinais: desenvolvimentos que hoje já podemos ver

### ■ “Provincianização” da cidade

- A vizinhança na cidade ganhou um novo significado
- O conceito de cidade de 15 minutos combina viver, trabalhar e morar num raio facilmente perceptível em sua totalidade
- Ênfase no bairro / localidade

### ■ “Urbanização” da província

- Os "dinturões" urbanos estão se alargando
- A infraestrutura (técnica, cultural, gastronômica...) está sendo ampliada
- Surgem espaços de *coworking* & centros culturais

### ■ Tente combinar o melhor dos dois mundos

- Iniciativas de agricultura urbana na cidade
- Mentalidade urbana no campo para desenvolver uma “província progressista”

HOCHSCHULE  
DER MEDIEN

## Estímulos para bibliotecas (1)

### “Provincianização” da cidade

A tendência de centralização/fechamento de bibliotecas-ramais pode continuar? Como isso pode ser revertido?

- Como garantir que as bibliotecas se tornem parte integrante dos bairros de 15 minutos?
- Que atividades devem oferecer? Que novas funções precisam assumir?
- Quais parcerias precisam ser estabelecidas?
- Como deve ser o lobby político para que as bibliotecas não sejam esquecidas?
- Com quais iniciativas a flexibilidade aprendida na crise pode se tornar visível?

## Estímulos para bibliotecas (2)

### “Urbanização” da província

- Como a rede descentralizada de bibliotecas pode ser construída e expandida?
- Como garantir que as bibliotecas sejam parte integrante das novas províncias em desenvolvimento?
- Que atividades devem oferecer? Que novas funções precisam assumir?
- Quais parcerias precisam ser estabelecidas?
- Como deve ser o lobby político para que as bibliotecas não sejam esquecidas?
- Com quais iniciativas a flexibilidade aprendida na crise pode se tornar visível?

HOCHSCHULE  
DER MEDIEN



# HOCHSCHULE DER MEDIEN

**Prof. Cornelia Vonhof**

**Hochschule der Medien Stuttgart**

Studiengang Informationswissenschaften

Nobelstraße 10 | 70569 Stuttgart

Tel. +49 711 8923 3165 | [vonhof@hdm-stuttgart.de](mailto:vonhof@hdm-stuttgart.de)

[www.hdm-stuttgart.de/iw](http://www.hdm-stuttgart.de/iw)