

Sumário

Capítulo 1 – A Comunicação e o Livro	11
1.1 Dos gestos aos livros.....	11
1.1.1 O desenvolvimento da comunicação.....	13
1.1.2 O alfabeto	15
1.1.3 O papel.....	16
1.1.4 O livro	18
1.1.5 Diferenças da linguagem oral e escrita.....	18
1.2 A arquivologia	20
1.2.1 Um olhar atual sobre a arquivologia.....	21
Agora é com você!.....	22
Capítulo 2 – Dinamização da Biblioteca Escolar	23
2.1 Da placa de argila para o livro de papel.....	23
2.1.1 As primeiras bibliotecas	24
2.1.2 A Biblioteca no Brasil	26
2.2 Classificando as Bibliotecas.....	28
2.2.1. Biblioteca pública temática	29
2.2.2 Biblioteca comunitária	29
2.2.3 Ponto de leitura	30
2.2.4 Biblioteca nacional.....	30
2.2.5 Biblioteca escolar.....	30
2.2.6 Biblioteca universitária.....	30
2.2.7 Biblioteca especializada.....	30
2.2.8 Biblioteca/centro de referência.....	31
2.3 A biblioteca na relação ensino-aprendizagem	31
2.3.1 O projeto político pedagógico.....	33
2.3.2 O envolvimento da comunidade.....	35
2.3.3 A função do bibliotecário.....	37
2.4 O mundo digital e as Bibliotecas.....	38
2.4.1 A Tecnologia da Informação no processo de ensino-aprendizagem.....	39

2.4.2 Salas multimeios na educação	40
2.4.3 Tecnologia da Informação nas Bibliotecas.....	41
2.4.4 A Tecnologia da Informação para uma Biblioteca mais inclusiva e acessível.....	44
2.4.5 A Wikipédia e o conhecimento colaborativo	45
2.4.6 Criando um blog para a Biblioteca	47
2.4.7 Um olhar sobre o futuro das Bibliotecas	55
2.5 Os desafios do uso da Biblioteca no ambiente escolar	56
Agora é com você!.....	58
Capítulo 3 – Organização da Biblioteca	59
3.1 Pensando o espaço físico.....	59
3.2 Criando o acervo.....	63
3.2.1 Público-alvo	63
3.2.2 Diversidade do acervo	65
3.2.3 Contemplar as diversas necessidades	66
3.2.4 Adquirindo o acervo.....	66
3.3 Processamento e registro	67
3.3.1 Classificando o acervo	69
3.3.2 Organizando as estantes	71
3.4 Gerenciando os empréstimos.....	73
3.4.1 Aumentando os empréstimos.....	74
3.5 Descarte e reposição de volumes	74
3.5.1 A conservação do acervo	75
3.5.2 A avaliação do acervo	76
Agora é com você!.....	80
Capítulo 4 – A Excelência no Atendimento	81
4.1 A comunicação e a motivação humana	81
4.1.1 Motivação.....	83
4.2 A qualidade no atendimento ao público.....	85
4.2.1 A compreensão das necessidades dos clientes	86
4.2.2 Apresentação e comportamento pessoal.....	87
4.2.3 Comportamento assertivo e inteligência emocional.....	88

4.2.4 Trabalho em equipe	89
4.2.5 Competências técnicas e de processo	91
4.2.6 Treinamento e aprendizado continuado	92
4.2.7 Controles e indicadores	93
4.2.8 Resolvendo conflitos	96
4.2.9 Os erros mais graves no atendimento	98
4.3 Os canais de atendimento	98
4.4 Vá além	100
4.5 Conclusão	100
Agora é com você!	102
Bibliografia	103
Apêndice A – Sites Úteis	111
A1 Ferramentas	111
A2 Acervo on-line	113
A3 Bibliotecas para conhecer e se inspirar	113
Apêndice B – Atividades que Podem ser Desenvolvidas nas Bibliotecas Escolares	115
B1 Visita monitorada	115
B2 Contação de histórias	115
B3 Dando vida aos livros	116
B4 Meu mundo num cartaz	116
B5 Autor mirim e juvenil	116
B6 Datas comemorativas	116
B7 Meu clubinho do livro	117
B8 Estante do livro	117
B9 Dia do Livro	117
B10 Realização de concursos	118
B11 Palestras de escritores	118
B12 Palestras diversas	118
B13 Oficinas de geração de renda	119
B14 Exposições	119

B15 Cineminha na Biblioteca.....	119
B16 Oficina de blogs	119
B17 Oficinas de inclusão digital.....	120
B18 Varal da poesia.....	120
B19 Fora da Biblioteca.....	120
B20 Festival de talentos	120
B21 Contos da meia-noite.....	120
B22 Feirinha dos quadrinhos	121
B23 Encontro dos personagens	121
B24 Apresentações teatrais.....	121
B25 O leitor do mês	121
B26 Meu amigo.....	121
B27 Trocando cartas	121
B28 Misturando tudo.....	122
Glossário.....	123