2013

Servicii şi programe pentru adulţi cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 ani: studiu

Biblioteca „V.A. Urechia” Galaţi

Centru de excelenţă pentru servicii oferite adulţilor între 41 şi 60 de ani

31.03.2013

Cuprins

Argument **2**

Starea curentă a bibliotecilor din România în ceea ce priveşte serviciile şi programele dedicate adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 ani **3**

Date statistice privind utilizarea serviciilor bibliotecii de către persoanele cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani 3

Servicii actuale oferite adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani, și aspecte privind îmbunătățirea serviciilor tradiţionale 4

Servicii şi programe de bibliotecă dedicate adulţilor: exemple din bibliotecile româneşti şi străine **11**

Servicii pentru adulţi – învățare pe tot parcursul vieții 11

Servicii pentru adulţi – activităţi de relaxare / loisir 16

Servicii pentru adulţi – nevoi de informare 18

Servicii pentru adulţi – activități în folosul comunității 22

Servicii pentru adulţi – activităţi culturale 24

Servicii pentru adulţi – cititul de plăcere 25

Recomandări practice privind organizarea serviciilor pentru adulţii cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani **28**

Caracteristicile adulţilor din segmentul de vârstă analizat 28

Cum se face evaluarea nevoilor în biblioteci? 29

Organizarea serviciilor/programelor pentru adulţi 31

Planificarea 31

Promovarea 33

Implementare 36

Evaluarea serviciului 38

Idei de servicii / programe pentru adulţi 40

Idei de teme pentru programe/servicii ce pot fi oferite adulţilor în bibliotecile publice 40

Concluzii **42**

Bibliografie selectivă **45**

Anexe

Anexa 1 - Chestionar - Servicii şi programe de bibliotecă pentru adulţi (grupa de vârstă 41-60 ani)

Centralizarea răspunsurilor la chestionar

Anexa 2 - Recomandări privind conceperea de sondaje

Anexa 3 - Profilul comunităţii - Formular de lucru

Anexa 4 - Profilul comunităţii - Formular de lucru

Anexa 5 - Ghid de interviu - Formular de lucru

Anexa 6 - Evaluarea nevoilor: Recomandări

Anexa 7 - Evaluarea serviciilor - Formular de lucru

Anexa 8 – Formular de evaluare a cursurilor

Argument

***Motivaţie**. Grupa de vârstă 41-60 ani are cea mai mică reprezentare din totalul grupelor de utilizatori ai bibliotecii publice. Conform datelor statistice prezentate în Anuarul statistic pentru anul 2011, din totalul utilizatorilor bibliotecilor publice din România, un procent de 11% este reprezentat de categoria de vârstă 41-60 ani.*

Având în vedere acest aspect, se observă cu uşurinţă faptul că, atât pentru utilizatorii din această categorie, care frecventează serviciile oferite în prezent de bibliotecile publice, cât şi pentru restul cetăţenilor din populaţia comunităţii servite care face parte din această categorie de vârstă, trebuie să se facă eforturi pentru adaptarea, personalizarea serviciilor existente, precum şi pentru crearea de noi servicii care să satisfacă nevoile de informare şi dezvoltare personală pe toate planurile.

Cu cât sunt atraşi mai mulţi indivizi din această grupă de vârstă spre servicii personalizate ale bibliotecii, cu atât mai mult se vor putea rezolva probleme sociale care vizează sau depind de informaţia primită în biblioteci. Spre exemplu, participarea la cursuri ce stimulează dezvoltarea spiritului antreprenorial va conduce la scăderea resurselor bugetare alocate asistenţei sociale pentru indivizii respectivi, va creşte încasările la bugetul local din taxe şi impozite produse şi generate de afacerile realizate de respectivele persoane, va întări la nivel local comunitatea întreprinzătorilor, va conduce la încadrarea altor persoane în muncă prin angajarea acestora în cadrul afacerii respective.

În concluzie, prezentul Studiu are în vedere sprijinirea bibliotecarilor în procesul de creare de servicii adresate acestei grupe de vârstă, având considerentele motivaţionale exprimate anterior.

***Descriere generală**. Studiul este destinat susţinerii activităţii de dezvoltare a serviciilor de bibliotecă publică existente şi implementării unor noi servicii, în funcţie de necesităţile publicului ţintă, care e format din adulţi cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani. Dat fiind specificul de grup activ al acestei categorii de public, importanţa serviciilor furnizate de către bibliotecile publice este determinantă pentru susţinerea rolurilor specifice ale acestei organizaţii în contextul socio-cultural în care se manifestă.*

Elementele componente ale studiului vor reprezenta un produs complex, cu rol de susţinere, pe de o parte, a serviciilor furnizate de către bibliotecile publice, aşa cum s-a menţionat, precum şi de dezvoltare profesională şi creare a reţelei de transfer de cunoştinţe specifice în cadrul reţelei tip a bibliotecilor publice, aşa cum este definită de Legea bibliotecilor 334/2002.

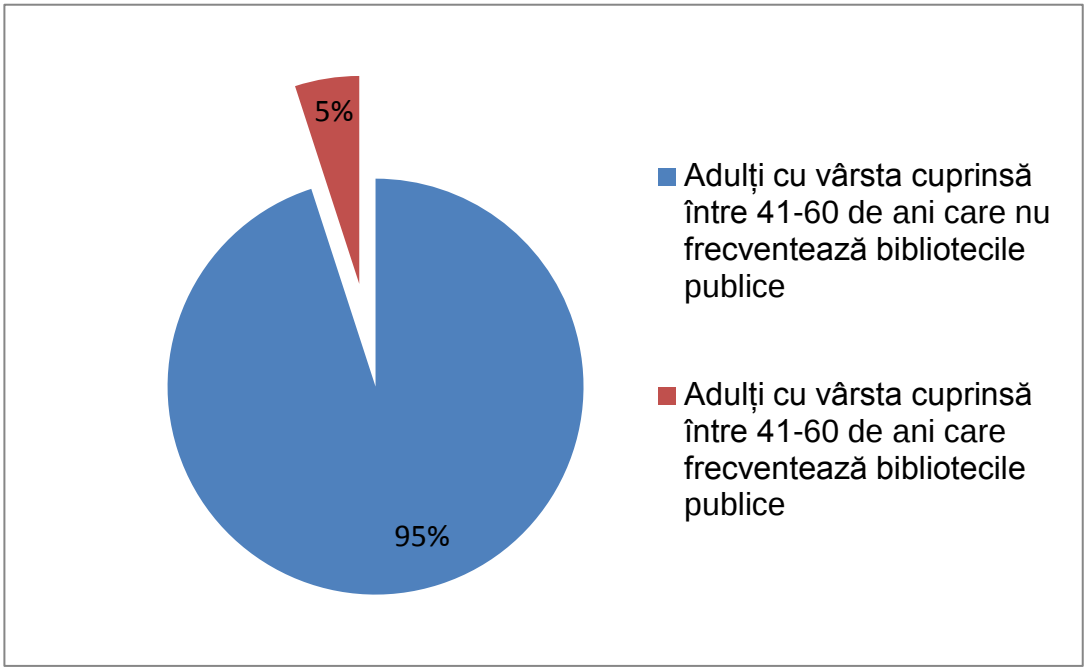
Starea curentă a bibliotecilor din România în ceea ce priveşte serviciile şi programele dedicate adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 ani

Date statistice privind utilizarea serviciilor bibliotecii de către persoanele cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani

Bibliotecile publice sunt instituţii care au menirea de a fi la dispoziţia întregii comunităţi prin serviciile şi programele pe care le oferă, pentru a veni în întâmpinarea nevoii de informare, educare şi recreere a cetăţenilor. Datorită diversităţii necesităţilor pe care le au cetăţenii, aceste servicii trebuie să fie flexibile, ţinându-se seama de categoria de vârstă, de pregătirea şi apartenenţa socio-profesională a publicului.

Analizând datele statistice centralizate de Asociația Națională a Bibliotecilor Publice din România (ANBPR), privind activitatea bibliotecilor publice din 2011[1], se constată că 13% din populația României utilizează serviciile oferite de bibliotecile publice și doar 11% din aceștia sunt adulţi cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani. La nivel național, grupa de vârstă 41-60 de ani, are o pondere de 29% din totalul populaţiei, doar 5% dintre aceștia frecventând serviciile bibliotecilor publice. Categoria de public - adulți cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani - este una dintre cele mai slab reprezentate categorii de vârstă din totalul utilizatorilor bibliotecilor publice.

Această categorie de vârstă are nevoi diferite, în ceea ce priveşte serviciile furnizate de bibliotecă, în funcţie de nivelul studiilor, de profesie sau viață personală.



Pentru a realiza o radiografie a serviciilor şi programelor dedicate adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani, Biblioteca Judeţeană „V.A. Urechia" a utilizat ca metodă de obţinere a datelor ancheta, iar instrumentul folosit în culegerea informaţiilor a fost chestionarul. Chestionarul prezentat în anexa 1 a fost distribuit online unui număr de 40 biblioteci judeţene şi Bibliotecii Metropolitane Bucureşti, iar cu sprijinul bibliotecilor judeţene acesta a fost distribuit în fiecare judeţ, unui număr de minim 5 biblioteci locale (municipale, orăşeneşti, comunale). Chestionarul realizat

[1] POPA, Doina. *Indicatorii de performanţă obţinuţi de bibliotecile publice din România în anul 2011*. În: ANBPR [Resursă electronică]. [citat la 10.02.2013] Disponibil la: http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/2011_%20indicatori%20de%20performanta%201.pdf

de Biblioteca Județeană „V.A. Urechia” din Galați a cuprins un set de 13 întrebări care au vizat informații privind: tipul bibliotecii (județene, orășenești/municipale sau comunale), date statistice privind comunitatea şi utilizatorii adulţi ai acestor biblioteci, precum şi elemente care vizează îmbunătăţirile serviciilor tradiţionale şi furnizarea de servicii noi pentru adulţii cu vârsta cuprinsă între 41- 60 de ani.

Chestionarul a fost completat online de un număr de 113 biblioteci, dintre care 28 biblioteci judeţene, 30 biblioteci municipale/orăşeneşti şi 55 biblioteci comunale.

În urma analizei datelor statistice din chestionare, se constată că bibliotecile orăşeneşti/municipale au un grad de atragere mai mare a adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani, comparativ cu bibliotecile judeţene şi comunale. Astfel, această categorie de vârstă reprezintă 17% dintre utilizatorii bibliotecilor orăşeneşti/municipale faţă de un procent de 11% raportat la utilizatorii bibliotecilor judeţene şi comunale.

Servicii actuale oferite adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani, și aspecte privind îmbunătățirea serviciilor tradiţionale

Biblioteca publică este centrul local al informării, care facilitează accesul utilizatorilor săi la orice fel de cunoştinţe şi informaţii.

Serviciile pentru utilizatori reprezintă punctul cel mai important dintr-o bibliotecă. Prin intermediul serviciilor pe care le oferă utilizatorilor, biblioteca publică trebuie să răspundă nevoilor şi să îndeplinească aşteptările comunităţii pe care o serveşte. Biblioteca publică are ca scop principal servirea utilizatorilor, iar proiectarea serviciilor trebuie centrată pe acest scop, astfel că toate compartimentele bibliotecii trebuie să se implice în această activitate. Serviciile bibliotecii publice trebuie să fie oferite pe baza accesului egal pentru toţi, indiferent de vârstă, rasă, sex, religie, naţionalitate, limbă sau statut social[2].

În bibliotecile din România serviciile oferite cu preponderenţă utilizatorilor adulţi cu vârsta cuprinsă între 41-60 sunt: împrumutul la domiciliu, consultarea documentelor de bibliotecă în cadrul sălii de lectură, serviciul de referinţe, acces gratuit la Internet, organizarea de cursuri, organizarea de expoziţii, lansări, vernisaje. Împrumutul la domiciliu şi consultarea documentelor în cadrul sălii de lectură fac parte din rândul serviciilor tradiţionale, pe care bibliotecile le furnizează din cele mai vechi timpuri; asta nu înseamnă că aceste servicii tradiţionale nu pot fi modernizate prin introducerea noilor tehnologii.

Serviciul de împrumut la domiciliu este un serviciu de bază furnizat de bibliotecile publice. Datorită ritmului alert de viaţă, adulţii preferă să dispună liber de timpul lor, iar serviciul de împrumut la domiciliu poate fi modernizat şi îmbunătăţit pentru a veni în sprijinul acestei dorinţe. Modernizarea serviciului de împrumut la domiciliu are la bază suportul tehnologiei şi presupune:

- existenţa unui sistem (soft) de bibliotecă care să permită utilizatorilor să-şi facă singuri prelungirea termenului de împrumut, efectuarea rezervărilor de documente în sistem automatizat şi care să permită, de asemenea, utilizatorilor să vadă disponibilitatea documentelor căutate
- existența şi folosirea echipamentelor de autoîmprumut
- împrumutul de e-Reader-e şi e-Book-uri
- împrumutul de documente multimedia
- existenţa şi folosirea în spaţiul bibliotecii a cutiilor destinate returnării documentelor, precum şi în spaţiul public.

[2] *IFLA/UNESCO Manifestul bibliotecii publice 1994*. [citat la 08.02.2013] Disponibil la: http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/roma.pdf

Toate aceste elemente contribuie la îmbunătăţirea și optimizarea timpului folosit de utilizator în cadrul serviciului de împrumut la domiciliu, aduc plusvaloare acestui serviciu, având un impact pozitiv asupra categoriei de vârstă la care ne referim şi rezolvă parţial problema lipsei de personal cu care bibliotecile se confruntă în ultimii ani.

Întrebarea referitoare la serviciul de împrumut la domiciliu, adresată în chestionarul aplicat de Biblioteca „V.A. Urechia", a vizat îmbunătăţirile din cadrul acestui serviciu. În urma analizei răspunsurilor se constată că: 18% dintre bibliotecile respondente efectuează tranzacţii ale documentelor în sistem automatizat, 12% oferă posibilitatea de prelungire şi/sau rezervare online a documentelor, iar 3 biblioteci judeţene (Cluj, Covasna şi Galaţi) utilizează cutii de returnare a documentelor.

În ceea ce priveşte împrumutul la domiciliu a documentelor multimedia, 25% dintre biblioteci oferă această facilitate, iar 3% oferă acces la e-Book-uri. Serviciul de autoîmprumut, care presupune existenţa unui echipament cu ajutorul căruia utilizatorul îşi face singur tranzacţiile, într-un timp scurt, nu este oferit în prezent de nicio bibliotecă publică.

Serviciul de consultare pe loc al documentelor se realizează în săli special amenajate pentru acest scop, iar documentele oferite către studiu pot fi diverse: cărţi, periodice, fotografii, hărţi, manuscrise, documente multimedia etc. Cu toate că este primul dintre serviciile oferite de biblioteci de-a lungul timpului, şi consultarea pe loc poate fi dezvoltată prin introducerea unor îmbunătăţiri care să faciliteze:

- accesul la colecţiile altor biblioteci prin intermediul împrumutului interbibliotecar;
- accesul la colecţiile de periodice electronice online cu text integral;
- accesul la baze de date online (bibliografice, tematice etc.);
- accesul la programe de aplicaţie;
- împrumut peste noapte;
- închirierea de spaţii individuale de studiu sau de spaţii pentru lucrul în grup;
- accesul wireless la internet
- serviciul de multiplicare cu autoservire

Întrebarea referitoare la serviciul de consultare pe loc a documentelor, adresată în chestionar, a vizat transformarea acestui serviciu tradițional într-unul modern, prin introducerea unor îmbunătăţiri şi s-a constatat că: 46% dintre biblioteci oferă acces la colecţiile altor biblioteci prin împrumut interbibliotecar, 20% oferă acces la colecţiile de periodice electronice online cu text integral, 23% oferă accesul utilizatorilor la baze de date online (exemplu: baza de date legislativă), 99% oferă acces la programe de aplicaţie precum şi acces wireless la internet, graţie Programului Biblionet. Închirierea de spaţii individuale de studiu sau de spaţii pentru lucrul în grup se realizează în 22% dintre bibliotecile respondente, iar împrumutul peste noapte este oferit de 18% dintre biblioteci. Serviciul de multiplicare cu autoservire implică utilizarea directă de către utilizatori a echipamentelor (imprimantă, scanner), pe baza permisului/cardului de bibliotecă. În bibliotecile publice din România, serviciul de multiplicare este oferit prin intermediul bibliotecarului.

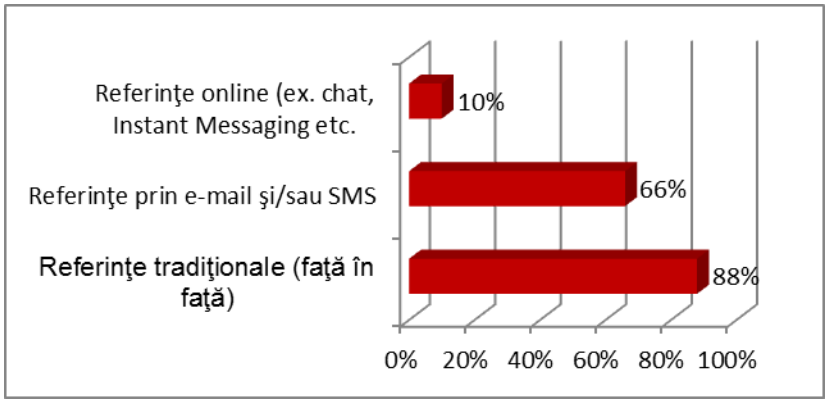
Serviciul de referinţe este unul din serviciile de bază furnizate de o bibliotecă, fiind un serviciu dinamic, de contact cu utilizatorul. Din punct de vedere al mediului în care se petrece tranzacţia de referinţe, există două tipuri de servicii de referinţe[3]:

1. Servicii de referinţe tradiţionale, ce se petrec fizic, în incinta bibliotecii, la pupitrul de referinţe, unde bibliotecarul interacţionează faţă în faţă cu utilizatorul şi cercetarea se petrece în incinta bibliotecii.

[3] ANGHELESCU, H.G.B; DEDIU, L.I. *Manual pentru cursul Dezvoltarea serviciilor de bibliotecă.* Bucureşti: [s.n.], 2010, p. 95

2. Servicii de referinţe virtuale (electronice/online), unde atât interviul de referinţe cât şi cercetarea se petrec online sau cercetarea demarează online şi se poate continua în spaţiul fizic al unei biblioteci (nu neapărat cea în care lucrează bibliotecarul care a fost contactat). Serviciile de referinţe virtuale pot fi: a) asincrone, prin email, sau b) sincrone (în timp real), prin chat, SMS, Instant Messenger sau alte platforme de furnizare de servicii de referinţe virtuale.

Analizând răspunsurile primite în urma aplicării chestionarului, 88% dintre biblioteci oferă publicului, Referinţe tradiţionale (faţă în faţă, telefonice), 66% oferă Referinţe prin e-mail şi/sau SMS şi doar 10% dintre acestea oferă Referinţe online (ex. chat, Instant Messenger etc.).



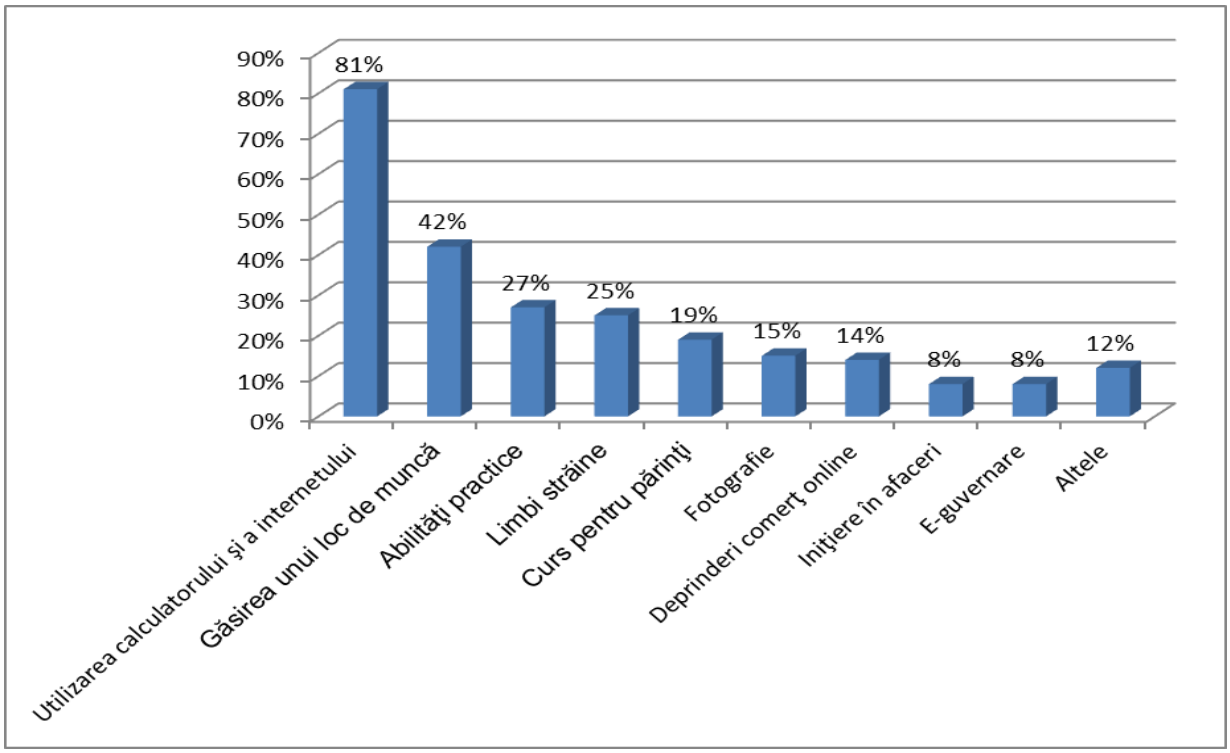
Bibliotecile publice îndeplinesc şi rol de centre de informare comunitară, dezvoltând relaţii de colaborare cu toate instituţiile din zonă pentru a furniza celor interesați, informaţii de ultimă oră cu privire la tot ce se petrece în comunitate. 34% dintre bibliotecile respondente, oferă acces la informaţii specifice centrelor de informare comunitară. În bibliotecile judeţene aceste centre sunt compartimente distincte ale bibliotecii, dezvoltându-şi baze de date locale şi desfăşurând activităţi pentru cetăţeni *(ex*: Biblioteca Judeţeană Vâlcea, Biblioteca Judeţeană Argeş, Biblioteca Judeţeană Cluj, Biblioteca Judeţeană Neamţ, Biblioteca Judeţeană Braşov). Pentru a-şi îndeplini rolul de centre de informare comunitară, bibliotecile pun, în mod gratuit la dispoziţia cetăţenilor informaţii din diverse domenii: administraţie publică, asistenţă socială, asistenţă medicală, educaţie şi învăţământ, cultură, turism, legislaţie, drepturile omului, Uniunea Europeană, organizaţii neguvernamentale etc. În funcţie de interesul comunităţii sale, fiecare bibliotecă optează pentru unul sau mai multe domenii, iar în funcţie de domeniul selectat se pot realiza baze de date specializate cu informaţii relevante. În zonele turistice, spre exemplu, bibliotecile creează centre de informare turistică, care dispun de spaţii distincte, de personal şi echipamente dedicate. În România, un exemplu elocvent îl reprezintă „Centrul de informare turistică Neamţ" care este un compartiment al Bibliotecii Judeţene Neamţ şi care dispune de un site creat şi dezvoltat de bibliotecarii acestui centru (www.neamt-turism.ro).

În bibliotecile orăşeneşti şi comunale sunt oferite informaţii de tip comunitar, fără a exista un centru propriu-zis de informare comunitară.

Cursurile de instruire pentru utilizatori cuprind o varietate de teme, iar bibliotecile publice trebuie să dispună de resursele necesare asigurării acestor activităţi: spaţiu, ambient, dotare şi bibliotecari pregătiţi să transfere cunoştinţele către utilizatori. Organizarea cursurilor de instruire pentru comunitate a luat o amploare deosebită odată cu Programul Biblionet, finanţat de Fundaţia Bill&Melinda Gates şi implementat în România de Fundaţia IREX. Prin acest program, toate bibliotecile publice judeţene şi-au creat centre de formare, beneficiind de tehnologia elementară, precum şi de pregătirea a cel puţin doi bibliotecari formatori, iar majoritatea bibliotecilor locale (municipale, orăşeneşti, comunale) au fost dotate, pe de o parte, cu tehnologie modernă pentru a fi utilizată de comunitate şi pe de altă parte, bibliotecarii locali au fost instruiţi în vederea folosirii echipamentelor şi a transferului de cunoştinţe către membrii comunităţii. Un alt

aspect pozitiv al Programului Biblionet a fost oferirea de granturi, care vizau organizarea de cursuri, ateliere, activităţi pentru instruirea comunităţii. Astfel, în bibliotecile publice s-au organizat cursuri, ateliere, workshop-uri pe diferite teme, venind în întâmpinarea nevoilor membrilor comunităţii (*ex*: iniţiere în utilizarea calculatorului şi a Internetului pentru vârstnici, *Cum să găseşti o carte de muncă* la Biblioteca Judeţeană Cluj, *Bussinesman-ul din noi* – curs de iniţiere în antreprenoriat la Biblioteca Judeţeană Galaţi, *Club Handmade BMF* la Biblioteca Municipală Făgăraş).

Sistematizând, în bibliotecile din România tematica serviciilor de instruire pentru utilizatori se prezintă astfel:

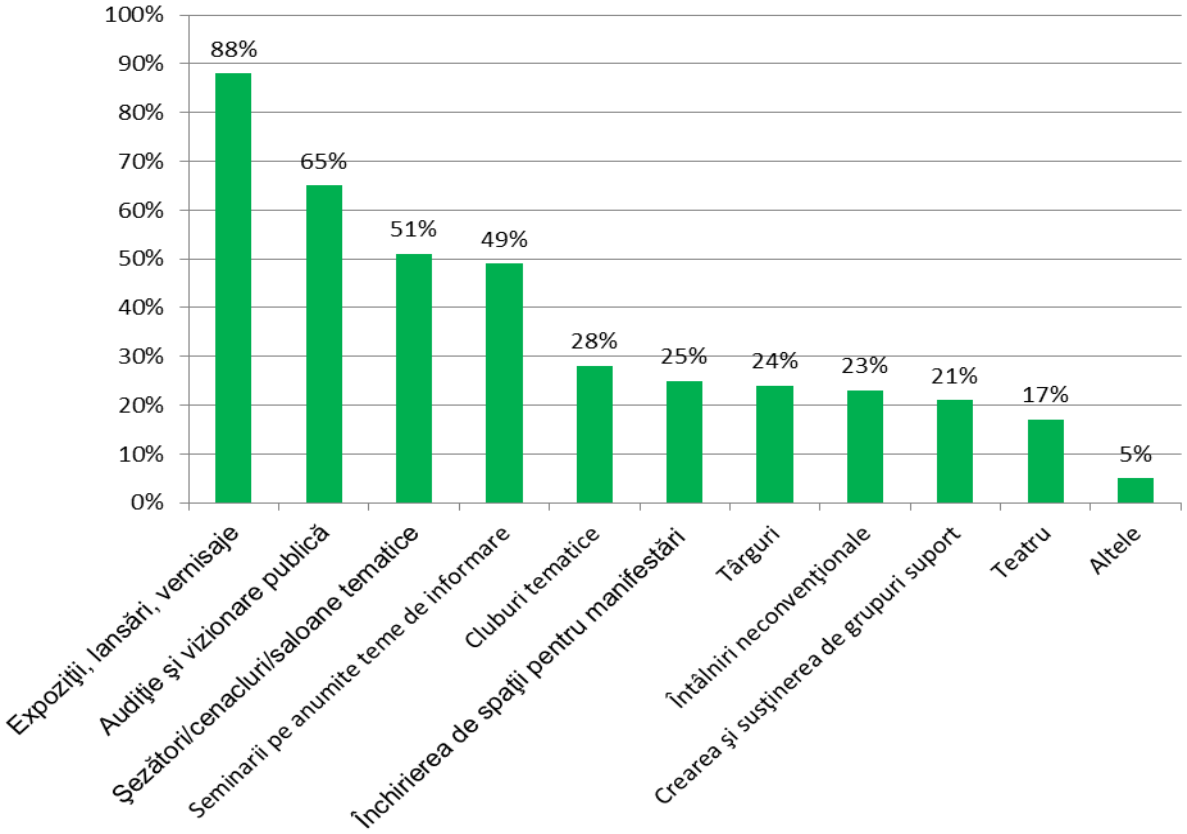


Se observă că cea mai mare pondere o au cursurile de utilizare a calculatorului şi internetului, urmate de sesiuni despre găsirea unui loc de muncă, ateliere pentru dezvoltarea abilităţilor practice, cursuri de limbi străine, cursuri pentru părinţi.

Din categoria cursurilor referitoare la găsirea unui loc de muncă, bibliotecile organizează sesiuni privind: redactarea unui curriculum vitae, a unei scrisori de intenţie, comportamentul la un interviu de angajare, căutarea unui loc de muncă cu ajutorul internetului. În ceea ce priveşte organizarea atelierelor de abilităţi practice, acestea pot fi: quilling, origami, pictură, grafică, confecţionarea obiectelor handmade, felicitări tridimensionale, confecţionare bijuterii etc. În cadrul cursurilor pentru părinţi bibliotecile au organizat sesiuni de educaţie parentală. *Exemplu*: *Cum să devii un părinte mai bun?*, la Biblioteca Judeţeană Neamţ (http://orasulpiatraneamt.ro/articole/2012/10/scoala-pentru-parinti-la-biblioteca-judeteana-g-t-kirileanu/). Pentru a proteja şi preveni eventualele pericole la care se expun copiii, Biblioteca Comunală din localitatea I.C. Brătianu, Judeţul Tulcea a introdus în tematica cursurilor IT oferite mămicilor şi modalitatea de folosire a programelor de control parental (http://www.biblionet.ro /forum/viewtopic.php?f=21&t=289&start=0).

O altă categorie de servicii pe care le poate oferi biblioteca publică comunităţii este **organizarea de manifestări**: expoziţii, lansări, vernisaje, şezători, cenacluri, saloane tematice, cluburi tematice, seminarii, întâlniri neconvenţionale etc. Aceste manifestări pot fi organizate chiar

de bibliotecă sau biblioteca poate fi doar gazdă, punând la dispoziţia diferitelor organizaţii sau persoane spaţiul necesar desfăşurării activităţilor. În bibliotecile din România tematica manifestărilor organizate poate fi prezentată astfel:



Expoziţii, lansări, vernisaje se organizează în majoritatea bibliotecilor publice din ţară şi sunt prilejuite de diferite ocazii: zile internaţionale, sărbători religioase, omagierea personalităţilor etc.. Şezătorile se desfăşoară cu preponderenţă în bibliotecile locale mici şi au în vedere păstrarea şi transmiterea tradiţiilor locale: olărit, broderie, ţesătorie, tricotaje, încondeierea ouălor etc. În cadrul cenaclurilor şi saloanelor sunt promovate creaţiile literare şi artistice ale membrilor participanţi, care nu sunt neapărat publicate. Seminariile de informare se organizează pe diferite teme: alimentaţie sănătoasă, medicina naturistă, turism, APIA, brevetarea unor invenţii etc. Cluburile tematice ce îşi desfăşoară activitatea în cadrul bibliotecilor sunt: Clubul fotografilor (ex. la Biblioteca Judeţeană Brăila), Clubul Melomanilor (ex. la Biblioteca Judeţeană Dolj), Clubul Handmade (la Biblioteca Municipală Făgăraş), Clubul mămicilor (la Biblioteca Judeţeană Cluj), Clubul Seniorilor (la Biblioteca Judeţeană Tulcea şi Biblioteca Judeţeană Brăila) etc.. În ceea ce priveşte organizarea de târguri, cele mai multe biblioteci organizează târguri de carte, colaborând cu editorii si furnizorii de pe piaţa românească, dar se desfăşoară şi târguri tematice: Târgul Mărţişorului, Târgul Darurilor de Crăciun, Târg de Iarnă cu scop caritabil. Un exemplu de întâlnire neconvenţionale -un serviciu nou, care iese din tiparele serviciilor oferite de bibliotecile românești - este *Biblioteca Vie*, inițiat în Biblioteca Județeană Vrancea şi Biblioteca Județeană Brașov (http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Vie-Brasov-012/430269793677318_?ref=_ts&fref=_ts). În cadrul acestui serviciu, cărțile erau de fapt oameni simpli, care doresc să-și împărtășească povestea vieții. *Biblioteca vie* este o activitate educativă ce folosește mărturiile oamenilor cu privire la experiențele lor, condițiile în care trăiesc și învață, reprezentând un exemplu de utilizare a dialogului și comunicării între participanții la discuții. Un exemplu privind crearea şi susţinerea de grupuri suport este oferit de Asociaţia „Există viaţă după doliu”, care, în parteneriat cu bibliotecile

judeţene oferă întâlniri de sprijin celor care sunt afectaţi de un deces în familie. Acestora li se oferă terapie prin lectură şi discuţii cu psiholog.

Organizarea de activităţi pe bază de voluntariat constituie un serviciu care vine atât în sprijinul bibliotecarilor, care se confruntă cu lipsa acută de personal, cât și în sprijinul utilizatorilor, care beneficiază de servicii oferite de voluntari, fiind totodată o modalitate utilă de fructificare a timpului liber pentru cetăţenii comunităţii. Având mai mult timp la dispoziție, bibliotecarii pot ține pasul cu progresele înregistrate de tehnologia informației, se pot informa în legătură cu noile resurse digitale și modalități moderne de comunicare cu utilizatorii. Personalul bibliotecii poate să aloce mai mult timp consultațiilor de referințe.

Spre deosebire de alte resurse utilizate în bibliotecă, lucrul cu voluntarii este reglementat de lege[4]. Atât cadrul legal cât şi normele de aplicare şi documentaţiile legate de acest subiect impun o anumită rigoare în lucrul cu persoanele care doresc să lucreze la bibliotecă în calitate de voluntari. Biblioteca poate desfăşura o bună parte din activităţi şi servicii cu implicarea participativă a voluntarilor: recondiţionarea documentelor, împrumutul, așezarea la raft, organizarea de cursuri, manifestări, diverse activităţi, realizarea de tururi ghidate ale bibliotecii, transportul de cărţi la domiciliu persoanelor nedeplasabile etc. O altă direcţie posibilă de implicare a voluntarilor este folosirea abilităților lor în tehnologia informației.

Conform chestionarului aplicat de Biblioteca Judeţeană „V.A. Urechia” s-a constatat că 25% dintre biblioteci lucrează cu voluntari cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani şi doar 35% dintre ele furnizează servicii către utilizatorii cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani, beneficiind de sprijinul voluntarilor de diferite vârste.

Lucrul cu voluntari presupune în primul rând formarea şi instruirea lor. Coordonarea acestora trebuie să se facă cu tact şi fermitate. Activitatea de voluntariat impune stabilirea unei perioade minime şi, pe cât posibil, o anumită frecvenţă, care sunt reglementate printr-un dosar de voluntariat. Analizând răspunsurile chestionarului, doar 23% dintre bibliotecile publice din România reglementează activitatea de voluntariat, întocmind dosare voluntarilor.

Categoria **serviciilor speciale** subsumează mai multe tipuri de servicii:

- *Servicii externe* ce sunt oferite de către bibliotecile publice prin intermediul punctelor de servicii care nu sunt în sediul acestora: spitale, sanatorii, cămine pentru bătrâni, cămine pentru copii, penitenciare, centre sociale;
- *Servicii* bazate pe tehnologia informaţiei *pentru orbi şi persoane cu dezabilităţi vizuale*, presupun achiziţionarea unor echipamente specializate pentru această categorie de utilizatori;
- *Servicii* bazate pe tehnologia informaţiei *pentru persoane cu dezabilităţi neuromotorii*.

Analizând chestionarele s-a constatat că 29% dintre bibliotecile respondente oferă servicii pentru nevăzători, iar 22% dintre acestea oferă servicii pentru persoane cu dezabilităţi neuromotorii.

Serviciul de transport la domiciliu a documentelor solicitate de către utilizatorii nedeplasabili, este oferit cu preponderență de bibliotecile comunale.

Exemplu. Biblioteca din localitatea Băile Herculane, județul Caraș-Severin oferă servicii pentru persoanele cu dezabilități neuromotorii. Astfel, bibliotecarul se deplasează de două ori pe lună la domiciliul persoanelor nedeplasabile (în prima și a treia zi de vineri din lună) pentru recuperarea și împrumutarea documentelor, legătura dintre utilizator și bibliotecă

[4] Legea nr. 195(r1)/2001. Legea voluntariatului. În: *Monitorul Oficial. Partea I.* Nr. 276, 25.04.2007

făcându-se prin intermediul telefonului. Totodată, persoanelor nedeplasabile li s-au creat conturi, de tipul MyEnel, prin care lunar, aceştia își pot achita facturile.

În ceea ce privește furnizarea de servicii pentru orbi şi persoane cu dezabilităţi vizuale, este binecunoscută la nivel naţional colaborarea bibliotecilor publice cu *Fundaţia Cartea Călătoare*, care oferă cărţi audio Daisy pentru a fi împrumutate de către persoanele cu deficienţe de vedere.

Exemplu. Biblioteca Judeţeană Baia Mare colaborează cu Fundaţia Cartea Călătoare care vine în sprijinul persoanelor cu deficienţe de vedere punându-le la dispoziţie aparatele Daisy şi cărţi audio, pe care sunt transpuse unele dintre cele mai citite cărţi. Introducerea acestui serviciu a avut un impact pozitiv, între bibliotecari şi aceşti cititori speciali existând o relaţie de colaborare. Aparatele Daisy sunt împrumutate acasă, celor interesaţi, împreună cu şapte cărţi audio, pe o perioadă de 21 de zile, cu posibilitatea prelungirii perioadei de împrumut a documentelor.

Un exemplu privind îmbunătățirea serviciilor furnizate în spațiul bibliotecii persoanelor cu dezabilităţi vizuale (și nu numai) ne este oferit de Biblioteca Publică Greendale, Wisconsin, http://greendalepubliclibrary.org/Services_Facilities/Adult_Services/Adult_Services.htm, care dispune de un sistem de mărire VideoEye. VideoEye este un echipament de mărire a documentelor (ex: ziare, mail, rețete medicale) care permite utilizatorilor să vizualizeze mai clar documentele. Acestea sunt mărite cu până la 27 inch și sunt proiectate pe un ecran atașat echipamentului de mărire. Acest echipament (Magnifcation System) redă atât documentele alb-negru cât și pe cele color.

În ceea ce priveşte serviciile externe, un procent de 14% dintre biblioteci oferă servicii persoanelor private de libertate din penitenciare. Doar 5% dintre biblioteci oferă servicii de bibliotecă în cadrul spitalelor. Menţionăm aici: Filiala deschisă în cadrul Spitalului Judeţean de Urgenţă Zalău de către Biblioteca Judeţeană Sălaj (Filiala Spital), Filiala înfiinţată în incinta Spitalului de Recuperare Cluj (Filiala Bibliosan) de Biblioteca Judeţeană Cluj, Sala Pinocchio din cadrul Spitalului de Pediatrie din Hunedoara (Sala Pinocchio), înfiinţată de Biblioteca Judeţeană Deva, judeţul Hunedoara.

Servicii şi programe de bibliotecă dedicate adulţilor: exemple din bibliotecile româneşti şi străine

Adulții, față de alte categorii de utilizatori, au nevoi diferite în ceea ce privește serviciile furnizate de bibliotecă. Nevoile adulților depind de nivelul studiilor, de profesia pe care o au, de viața personală, precum şi de schimbările culturale, sociale și economice din comunitate. Bibliotecile publice trebuie să conştientizeze toate aceste aspecte și trebuie să ofere servicii flexibile, care să se adapteze. Conform IFLA/UNESCO *Guidelines for Development*[5] serviciile de bibliotecă oferite adulţilor trebuie dezvoltate pe baza analizei nevoilor acestora, iar nevoile pot fi grupate astfel:

- Învățarea pe tot parcursul vieții
- Activități de relaxare/loisir
- Nevoi de informare
- Activități în folosul comunității
- Activități culturale
- Cititul de plăcere

Prezentul studiu tratează cu precădere noile servicii şi programe de bibliotecă adresate adulţilor, evidenţiind însă şi serviciile tradiţionale, privite din perspectiva oportunităţilor pe care noile tehnologii le aduc în special pentru această categorie de public.

Servicii pentru adulţi – învățare pe tot parcursul vieții

În secolul XXI, oamenii trebuie să facă faţă schimbărilor permanente. Aceste schimbări rapide forţează o mare parte a populaţiei să se adapteze noilor medii de muncă, pline de provocări, care solicită noi abilităţi şi atitudini. Învăţarea este un proces care continuă pe toată durata vieţii, prin care oamenii intră în contact cu mediul lor de viaţă şi pe care îl asimilează. Bibliotecile publice sprijină învățarea pe tot parcursul vieții, furnizând o gamă largă de servicii, care să permită utilizatorilor să-și completeze educația și să-și dezvolte abilitățile în societatea informațională. Bibliotecile publice joacă un rol important în ceea ce privește rețeaua educațională și trebuie să furnizeze spațiu și acces la materiale diverse pentru a veni în întâmpinarea nevoilor utilizatorilor.

În contextul schimbărilor actuale, bibliotecile publice îşi reorganizează serviciile, prin organizarea de cursuri pe diferite teme, pentru a oferi utilizatorilor posibilitatea de a se adapta la cerinţele actuale ale societăţii.

Tematica cursurilor este variată: cursuri privind utilizarea calculatorului, cursuri privind familiarizarea utilizatorilor cu programe / aplicaţii IT / web, cursuri privind evaluarea informaţiei de pe Internet, cursuri de limbi străine, cursuri privind utilizarea echipamentelor de ultimă generaţie (ex: e-Book-Reader, tableta, Smartphone etc.), cursuri de iniţiere în arta fotografică etc.

În prezent, în bibliotecile publice din România a luat amploare organizarea de cursuri de utilizare a calculatorului şi a Internetului. Acest lucru se datorează în special implementării Programului Biblionet, prin care majoritatea bibliotecilor au fost dotate cu echipamente moderne.

Cursurile de utilizare a calculatorului şi a Internetului tratează anumite teme de interes precum: familiarizarea cu calculatorul, lucrul cu foldere, navigarea pe Internet, evaluarea informațiilor accesibile pe Internet, redactarea și salvarea unui text în Word, crearea unui cont de email și transmiterea mesajelor, comunicarea prin Yahoo Messenger, atât prin chat, cât și audio şi video. Metodele folosite de către formatori sunt cele specifice formării adulților: învăţarea dinamică, metoda descoperirii, demonstraţia, discuţia. Cursurile sunt gratuite şi sunt furnizate în majoritatea

[5] *The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development* [online], Munchen: K.G. Saur, 2001, p. 28 [citat 15.02.2013]. Disponibil la: http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf

bibliotecilor judeţene din România şi în proporţie mai mică în bibliotecile locale. Aceste cursuri nu se bazează pe un suport de curs unitar, ci se desfăşoară diferit, de la o bibliotecă la alta, în funcţie de resursele fiecărei instituţii: timp, spaţiu, echipament, formatori.

Exemple.

La Biblioteca Judeţeană Braşov, cursurile se desfăşoară cu ajutorul bibliotecarilor formatori şi sunt structurate pe zile, după o programă stabilită. Cursurile sunt structurate pe 3 module: *utilizarea generală a calculatorului, utilizarea generală a mesageriei electronice (e-mail) şi navigarea pe Internet – noţiuni introductive (*http://www.bjbv.ro/ofertaedu/ofertaedu.php).

La Biblioteca Judeţeană Constanţa, *cursul se adresează persoanelor cu vârsta peste 55* de ani şi are loc în cadrul Centrului de formare al bibliotecii. Din anul 2011 şi până în prezent, cursul a fost parcurs de un număr de 210 persoane, având o durată de 2 săptămâni, urmate de o săptămână de mentorat. Valorificarea cunoştinţelor şi abilităţilor dobândite de cursanţi s-a concretizat în laboratorul de creaţie "Povestiri digitale" (http://www.facebook.com/photo.php?fbid=421509891210383&set=a.394871443874228.110076.177391838955524&type=1&theater).

Biblioteca Judeţeană Galaţi a organizat *cursul de iniţiere în utilizarea calculatoarelor pentru începători,* în Centrul de Formare al bibliotecii. Cursul a fost livrat beneficiarilor pe o perioadă de 5 zile, câte trei ore pe zi, de cei doi formatori bibliotecari. O grupă de cursanți era formată din 10 persoane. Numărul total de beneficiari este 150 persoane.

La Biblioteca Judeţeană Neamţ, cursurile s-au desfăşurat în serii de câte trei săptămâni, în 4 şedinţe săptămânale a câte 90 de minute, iar grupele erau formate din patru persoane (http://www.bibgtkneamt.ro/arhiva_2013.htm).

Biblioteca Judeţeană Brăila a derulat *cursuri de iniţiere în lucrul cu calculatorul*, *beneficiari fiind de această dată persoane adulte cu deficienţe de vedere*. Cursul s-a realizat printr-un proiect iniţiat de Asociaţia Nevăzătorilor din România – Filiala Brăila, Siveco şi Cartea Călătoare, în cadrul Centrului de Formare al Bibliotecii Judeţene Brăila.

(http://www.bjbraila.ro/bibliotecabraila/?p=987)

Filiala "Vasile Aaron" a Bibliotecii Judeţene Sibiu, organizează *cursuri de inițiere în utilizarea calculatorului, beneficiari fiind pensionarii, persoanele casnice, șomerii și salariați (*http://jurnalulbiblioteciiastra.blogspot.ro/2012/09/curs-de-initiere-pe-calculator-la.html). Cursul este gratuit şi se desfășoară de două ori pe săptămână, pe o durată de trei luni. Grupele sunt formate din 6 cursanţi, formatorul beneficiind şi de ajutorul a 4 studente, voluntare în proiect.

La Biblioteca Municipală Oneşti, judeţul Bacău, cursul s-a intitulat sugestiv *"Navigator 50+"* şi a fost oferit gratuit *seniorilor*. Până în prezent, aproximativ 250 de persoane au parcurs cinci module care vizau conceptele de bază în utilizarea calculatorului, sistemul de operare Windows, editorul de texte Word, Internetul și poșta electronică. Ca particularitate în furnizarea acestui curs trebuie remarcată, inițierea beneficiarilor în folosirea sistemului național electronic de plată online a taxelor și impozitelor locale (http://biblionesti.blogspot.ro/2011/12/navigator-50-cu-pasi-timizi-spre.html).

În cadrul Bibliotecii Municipale Mediaş, *50 de persoane din categoria de vârstă 41-60 de ani* şi-au *realizat o adresă de email, un cont pe reţeaua de socializare Facebook, un blog,* iar 5 persoane au reuşit să-şi vândă produsele prin intermediul internetului pe reţelele de socializare (http://buninetmedias.blogspot.ro).

Biblioteca Publică „N. Iorga”, comuna I.C. Brătianu, judeţul Tulcea a organizat un curs IT pentru mămici, în care acestea au învăţat să folosească un calculator, să navigheze pe internet cu ajutorul motoarelor de căutare, să comunice prin intermediul poştei electronice şi a site-urilor de socializare (în acest fel, având posibilitatea de a accesa şi conturile copiilor), să folosească programele control parental, să-şi creeze un blog personal. Cursul IT s-a desfăşurat după-amiaza, de două ori pe săptămână, câte 2 ore pe zi cu o grupă formată din 5 persoane (http://bibliotecanicolaeiorga.blogspot.ro/p/hai-pe-net-mamici-sa-ne-supraveghem.html).

Cursurile de utilizare a calculatorului sunt foarte solicitate de către membrii comunităţii. Acest interes este fructificat de biblioteci, care au acum la dispoziţie resursele necesare pentru organizarea cursurilor: tehnologie, spaţiu, bibliotecari pregătiţi să transfere cunoştinţele către utilizatori.

Dacă în bibliotecile publice din România, cursurile de utilizare a calculatorului şi Internetului nu se bazează pe o programă unitară, în bibliotecile din spaţiul american aceste cursuri au la bază un suport de curs standard (bibliotecile achiziţionează licenţe necesare pentru furnizarea cursului şi multiplicarea suportului de curs pentru utilizatori). În bibliotecile americane noţiunile de IT sunt furnizate beneficiarilor gratuit, sub forma unor sesiuni punctuale, la care aceştia pot participa, în funcţie de interese şi nevoi sau/și online, sub formă de tutoriale. Biblioteca Publică Seattle, Washington oferă cursuri și tutoriale online, având pe site-ul instituției o secțiune intitulată ”online learning”: http://www.spl.org/library-collection/articles-and-research/computer-skills.

Un exemplu privind organizarea sesiunilor IT găsim în Biblioteca Publică din Hoover, Alabama[6], la care vom face referire pe tot parcursul studiului, dând exemple de servicii destinate adulţilor, deoarece pe situl bibliotecii există o secţiune distinctă, unde sunt prezentate clar şi detaliat programele pentru adulţi.

Basic Excel – Noțiuni elementare despre Excel (structurat pe părți)

Aceste cursuri au ca scop familiarizarea utilizatorilor cu programul de aplicație Microsoft Excel (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=1035). Cursurile cuprind noțiuni introductive despre Microsoft Excel și prezintă cele mai uzitate capitole din bara de meniu și bara de instrumente. De asemenea, cursul include aplicații practice și prezintă caracteristicile de bază ale programului, împreună cu un ghid, pentru ca utilizatorul să învețe să folosească interfața programului. Cursul oferă instrucțiuni (îndrumare) pas cu pas, pentru ca beneficiarii să înveţe: cum să creeze și să editeze o foaie de calcul. Înregistrările se fac telefonic.

Basic Word - Noțiuni elementare despre Word (structurat pe părți)

Aceste cursuri sunt o introducere în aplicația Microsoft Word. Cursul cuprinde o prezentare a aplicației și a caracteristicilor principale ale acesteia, precum și instrucțiuni step-by-step de formatarea unei propoziții, a unui paragraf, setări de taburi, de margini, crearea de tabele, printarea documentelor. http://host6.evanced.info/hoover /evanced /eventsignup.asp?ID=1074)

Introduction to the Internet – Navigare pe Internet

Acest curs își propune familiarizarea utilizatorului cu internetul, cu World Wide Web. Utilizatorul va învăța să caute o informație repede și eficient, va afla ce este un browser și va învăța să evalueze site-urile web. De asemenea sunt prezentate și metodele de

[6] http://www.hooverlibrary.org/technology

protejare a calculatorului de viruși. Cursurile sunt gratuite și se adresează începătorilor. (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=1071)

În bibliotecile americane, cursurile care au ca scop utilizarea noilor tehnologii sunt puse la dispoziţia beneficiarilor sub forma unor sesiuni punctuale precum:

Using your Kindle at the Library – Folosește-ți Kindle-ul în bibliotecă. La Biblioteca Publică Hoover, Alabama[7] utilizatorii învață cum să-şi folosească Kindle-ul pentru a verifica eBook-urile bibliotecii. (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/_eventsignup.asp?ID=1070)

E-reader-e pentru adulți. Pentru că adulții doresc să fie cât mai independenți și pentru că o modalitate de a rămâne independenți o reprezintă folosirea noilor tehnologii mobile, Biblioteca Publică Glen Cove, New York oferă adulților asistență în domeniul tehnologiei, organizând ateliere de lucru, în cadrul cărora sunt folosite e-Reader-e (Nook sau Kindle). După ateliere, utilizatorii pot merge la biroul circulaţie pentru a împrumuta unul din e-reader-e.

Cursurile de limbi străine organizate în cadrul bibliotecilor publice din România au la bază parteneriate încheiate cu diferite cadre didactice, precum şi cu voluntari. Cursurile sunt oferite gratuit sau contracost și sunt organizate pe diferite nivele (începător, intermediar, avansat).

Exemple.

Biblioteca Județeană Dolj a organizat *cursuri de învățare a limbii engleze pentru adulţi*. Cursurile fac parte din proiectul Forever Young și au fost gratuite (http://www.facebook.com/events/406631409402554/).

Biblioteca Judeţeană Neamţ organizează în colaborare cu Fundaţia Culturală „G. T. Kirileanu" *cursuri de limbi străine pentru adulţi*. Cursurile sunt contracost, în limitele a 18 locuri disponibile/grupă:

- Curs de limba germană - nivel începător
- Curs de limba engleză - nivel începător
- Curs de limba engleză - nivel intermediar

Fiecare curs are o durată de 36 de ore şi se desfăşoară bisăptămânal, pe parcursul a 24 de şedinţe de câte 90 de minute. (http://www.facebook.com/biblioteca.kirileanu?ref=ts&fref=ts)

La Biblioteca Judeţeană Vâlcea, în cadrul Centrului Europe Direct se organizează gratuit *cursuri de limbi străine: germană şi engleză*. Cursurile sunt adresate adulţilor, sunt pentru nivelul "începători" şi sunt susţinute de eleve voluntare ale Centrului.

Centrul de Limbi Străine al Bibliotecii Judeţene Vrancea a iniţiat un *Club pilot de conversaţie engleză* pentru adulţi, nivel intermediar şi avansat, coordonat de un voluntar american la Corpul Păcii şi o bibliotecară (http://www.bjvrancea.ro/etichete/adulti/). Clubul se adresează educaţiei adulţilor (învăţare pe tot parcursul vieţii), o categorie de vârstă cu nevoi reale de comunicare în limba engleză, dar cu puţină experienţă în conversaţie. Un alt element de noutate este formula de lucru, grupul pilot selectat fiind format doar din 5-6 adulţi din diverse categorii socio-profesionale, cu vârste cuprinse între 30 şi 55 ani. Metoda de lucru se bazează pe conversaţie liberă, pe diverse teme şi urmăreşte dezvoltarea abilităţilor de conversaţie, depăşirea tracului lingvistic şi al exprimării, dar şi

[7] DEDIU, Liviu-Iulian. Servicii noi: două exemple din practica bibliotecilor americane. În: *Viitorul aparţine bibliotecilor în schimbare. A XXIII-a Conferinţă Naţională a ANBPR*. Brăila, 18-20 octombrie 2012. Program şi materiale prezentate. Disponibil la: http://conferintaanbprbraila2012.wordpress.com/programul/ [citat la: 10.02.2013]

socializarea, coeziunea şi lucrul în echipă. Instrumentele de lucru sunt documentele de referinţă din fondul Centrului de Limbi Străine (dicţionare, manuale, ghiduri de conversaţie etc.). Clubul a fost iniţiat în urma numeroaselor solicitări din partea comunităţii, care a apreciat activităţile similare desfăşurate la Centrul de Limbi Străine. Clubul este gratuit, se întruneşte săptămânal, la sediul Bibliotecii Judeţene Vrancea.

Dacă în bibliotecile publice din România se oferă cursuri de limbi străine pentru cetăţenii români, în bibliotecile din străinătate, se oferă cursuri de limbă engleză populaţiei emigrante, nonvorbitoare de limbă engleză, dar și acces gratuit, pe baza permisului de bibliotecă, la baze de date online de învățarea diferitelor limbi străine (ex: Mango Languages http://www.mangolanguages.com/store/try-mango/, Transparent Language Online, etc.). Pentru aceste baze de date, bibliotecile americane plătesc un abonament, cetățenii având acces gratuit, de oriunde, 24 ore/7 zile.

Hoover Public Library, Alabama oferă *ESL Class* – cursuri gratuite pentru non-vorbitorii de engleză (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=367).

Biblioteca Publică Seattle, Washington pune la dispoziția beneficiarilor cursuri (citit, vorbit, gramatică) privind învățarea limbii engleze, dar și acces la baze de date online de învățarea diverselor limbi străine http://www.spl.org/audiences/adults/classes-and-learning-for-adults .

În afară de organizarea cursurilor de IT şi de limbi străine, în bibliotecile publice din România se organizează şi alte cursuri pe teme precum: **iniţiere în tehnica fotografică, artă decorativă** etc.

Exemple.

Cursul de iniţiere în tehnica fotografică se organizează la Biblioteca Judeţeană Brăila (http://www.facebook.com/events/516606868372229/). Cursul este gratuit, se adresează începătorilor şi tratează noţiuni de bază: prezentarea unui aparat profesional şi diverse aspecte tehnice şi practice utilizate în fotografiere.

Cursuri de artă decorativă au fost organizate de Biblioteca Judeţeană Sibiu în colaborare cu un partener local, DecoHobbyArt. Cursanţii primeau un kit de lucru care conţinea toate materialele necesare desfăşurării cursului, în funcţie de tematica propusă. (http://www.facebook.com/bibliotecasibiuastra?ref=ts&fref=ts)

Nevoia de perfecţionare şi formare continuă, nevoia permanentă de sporire a cunoştinţelor, conduc spre crearea de servicii de bibliotecă legate de educare şi instruire. Un număr tot mai mare de cetăţeni se autoeducă, iar învăţarea continuă este o realitate.

Pentru organizarea cursurilor adresate publicului, bibliotecarii trebuie să parcurgă ei înşişi cursuri, în care să înveţe lucrurile noi care apar şi, ulterior, să înveţe cum să organizeze aceste categorii de servicii. Organizarea cursurilor presupune respectarea paşilor elementari: stabilirea temei, crearea unei programe, a planurilor de lecţie, pregătirea materialelor necesare, alegerea unui lector, realizarea unui program anunţat public. Biblioteca trebuie să dispună de resursele necesare: spaţiu, dotare, ambient etc.

Tendinţa internaţională în domeniu este ca bibliotecile să organizeze cursuri cu un caracter profund aplicat şi adresabilitate extinsă: interes personal, interes de grup restrâns (familial) şi interes profesional. O caracteristică a serviciilor furnizate de către bibliotecile anglo-saxone o reprezintă organizarea de cursuri cu sesiuni ce au o durată de maximum 2 ore, iar utilizatorii pot participa doar la sesiunile care îi interesează (doar la word, excel sau email etc). Centrele de pregătire din biblioteci oferă cursuri pentru grupuri de utilizatori de nivel şi structură diferită, dar

prevăd şi perioade de studiu individual cu asistenţă personalizată, timp în care participanţii la cursuri pot veni pentru a exersa şi pune întrebări bibliotecarului trainer pentru a-şi lămuri diferite aspecte particulare desprinse în cadrul cursului.

Servicii pentru adulţi – activităţi de relaxare / loisir

Oamenii, pe lângă nevoile de informare și educare, au nevoie și de recreere, de a petrece timpul liber într-un mod cât mai plăcut. Un rol cheie al bibliotecii publice este acela de a veni în întâmpinarea acestei nevoi, punând la dispoziția comunității o varietate de servicii destinate relaxării şi loisir-ului. Prin organizarea de activități și prin exploatarea resurselor sale, biblioteca trebuie să încurajeze dezvoltarea artistică și culturală a cetățenilor de toate vârstele. Biblioteca reprezintă, de asemenea, un important centru social pentru indivizi și grupuri, care pot să se întâlnească într-un cadru formal și informal. Acest lucru este de o deosebită importanță în comunitățile în care nu sunt disponibile alte locuri de întâlnire.

Bibliotecile publice din România au în colecţiile lor, pe lângă documente tipărite şi documente electronice: CD-uri, CD-ROM-uri, DVD-uri cu muzică și filme, carte vorbită etc. Aceste documente multimedia sunt puse la dispoziţia utilizatorilor, prin organizarea unor **întâlniri**, unde au loc **audiţii, vizionări, discuţii pe teme specifice**.

Exemple.

La Biblioteca Judeţeană Bihor se organizează lunar *Clubul de film Marienbad*, (http://www.facebook.com/events/502149026491016/), la mediateca Bibliotecii Judeţene Braşov au loc întâlniri cu producătorii şi regizorii de film, sub egida *Cinema tânăr românesc* (http://www.bjbv.ro/evenimente/evenimente.php#top), la Biblioteca Judeţeană Cluj au loc săptămânal, vizionări de filme documentare, drame şi filme de dragoste, SF şi aventură, filme premiate şi ecranizări celebre din cinemateca universală, iar la Biblioteca Judeţeană Dolj s-a înfiinţat *Clubul Melomanilor* (http://www.facebook.com/events/507595239259051/).

Printre serviciile care au drept scop relaxarea utilizatorilor, se numără şi înfiinţarea diferitelor **cluburi**, care se adresează adulţilor.

Clubul seniorilor *Prietenii bibliotecii* de la Biblioteca Judeţeană Satu Mare oferă o oază de linişte celor ce vor să uite de grijile cotidiene. Biblioteca pune la dispoziţia celor interesaţi spaţiul pentru a se întâlni, pentru a sta la o şuetă, pentru a lega prietenii strânse, pentru a se juca (cărţi, sudoku, table, şah, scrabble), pentru a citi presa locală, a avea acces la calculatoarele conectate la internet sau pentru a asculta muzică.

Tot în sfera activităţilor recreative se încadrează şi organizarea atelierelor pe diferite teme: handmade, quilling, origami, pictură şi grafică etc., unde se confecţionează lucruri ingenioase şi practice: *Ateliere de Creativitate pentru seniori. Handmade*, organizate la Biblioteca Județeană Brașov (http://plinideidei.ro/archives/603), *Cuconet Quilling* (adresat doamnelor oneştene) şi *Atelierul de Origami* desfăşurate la Biblioteca Municipală Onești (http://biblionesti.blogspot.ro/p/ atelierele-vacantei-2012.html), *Atelier de confecţionare a felicitărilor tridimensionale,* adresat persoanelor casnice, care s-a desfăşurat în Biblioteca Judeţeană Galaţi, pe parcursul a 6 luni (https://www.facebook.com/felicitaritridimensionale.FTH).

Venind în întâmpinarea nevoilor de relaxare a membrilor comunităţii din municipiul Făgăraş, Biblioteca Municipală Făgăraş a înfiinţat un nou serviciu de bibliotecă, *un club de creaţie manuală* care are ca scop promovarea unor obiecte de sezon, realizate din hârtie, mărgeluţe, materiale textile, pene, lemn, tricotaje şi croşetă, intitulat *Club Handmade BMF.* În cadrul acestui club au loc întâlniri la bibliotecă, prin care se stabilesc:

tipul de produse create, preţurile, târgurile la care se va participa, urmând ca activitatea de creaţie să se desfăşoare la domiciliu. Biblioteca este cea care caută documente, materiale audio-video, informaţii şi alte surse de inspiraţie şi face reclamă clubului prin toate mijloacele disponibile: promovare în ziarele locale, la televiziunea locală, afişe în şcoli şi instituţii publice, fluturaşi şi postări pe blogul (http://bibliotecafagaras.wordpress.com/handmade-bmf-club-de-promovare-a-creatorilor-handmade/) şi pe contul de facebook al bibliotecii precum şi pe pagina de facebook *Handmade BMF.* Scopul serviciului este promovarea online şi participarea la târguri de gen a utilizatorilor de serviciu, dar şi creşterea stimei de sine a acestora, prin discuţii despre produse şi creaţie, prin sentimentul de apartenenţă la un grup, prin socializarea membrilor, prin sfaturi şi exemple de bună practică din partea celor care au demarat o mică afacere de acest gen (http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=31&t=231).

La întrebarea privind descrierea unui serviciu, din chestionarul aplicat de Biblioteca Judeţeană Galaţi, Biblioteca Comunală Năruja, judeţul Vrancea a expus un exemplu care poate fi pus în practică de orice bibliotecă publică. Biblioteca Comunală Năruja, judeţul Vrancea a pregătit cu prilejul zilei de 1 Iunie, cu sprijinul adulților din comună, un filmuleț *„Să fim copii pentru încă o zi !…”.* Bibliotecara a colectat fotografii vechi în care adulții erau surprinși în diverse ipostaze din copilăria lor. Aceste fotografii au fost scanate, montându-se apoi un filmuleț, care a fost prezentat la manifestările prilejuite de sărbătorirea zilei de 1 Iunie. A fost un prilej deosebit pentru adulţi de a retrăi clipe din copilăria lor și de a împărtăși cu copiii lor această emoție.

Activităţi de relaxare/loisir se desfăşoară şi în bibliotecile publice din străinătate, fiind oferite beneficiarilor o multitudine diversificată de programe şi servicii.

Exemple.

The Onlys - Playing @ the Plaza, un program al Bibliotecii Publice Hoover, Alabama, în cadrul căruia sunt oferite spre audiție utilizatorilor, hituri ale muzicii rock&roll din anii 50 până în prezent (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=326).

After Hours Games Nite, un program de seară al Bibliotecii Publice Hoover, Alabama, unde utilizatorii - adulţi se pot relaxa, jucând Wii și XBox games, Trivial Pursuit, cărți etc. O companie locală oferă gratuit, degustări de bere (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=285).

Coffee Tastings @ the Plaza, activităţi distractive şi interactive despre mâncare și cafea (gastronomie) din întreaga lume, oferite de Biblioteca Publică Hoover. Se oferă degustări gratuite (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=291).

Purl @ the Plaza – hai să Tricotăm, întâlniri ale pasionaţilor, amatorilor de tricotaje, în cadrul cărora se croșetează și se brodează (http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=281). Un alt exemplu în acest sens este *Grupul celor care tricotează* la Biblioteca Publică Glen Cove, New York (http://www.eventkeeper.com/code/events.cfm?curOrg=GLENCOVE&curKey1=Adult%20Programs&setRef=new).

National Frozen Yogurt Day – ziua națională a înghețatei sărbătorită de Biblioteca Publică Canton, Michigan. Producătorii vor oferi degustări de îngheţată pe baza unui cupon (http://www.cantonpl.org/blog/post/national-frozen-yogurt-day).

*Hansel and Gretel competition***,** un concurs destinat adulților, organizat de Biblioteca Naţională a Scoţiei, unde cei înscrişi trebuie să scrie un eseu, bazându-se pe povestea *Hansel și Gretel*. Concursul a fost jurizat, iar eseurile au fost publicate online, pentru a putea fi votate. Ziarul *The Scotsman* a publicat eseul câștigător, iar doisprezece finaliști au

participat la un masterclass (cursuri), prezentat de autorul scoțian Louise Welsh. Competiția s-a datorat colaborării dintre Scottish Ballet și the National Library of Scotland http://www.nls.uk/hansel-and-gretel/adults-competition).

Concluzionând, biblioteca publică are ca obiectiv şi asigurarea unei componente de relaxare şi petrecere în mod plăcut a timpului liber. Din păcate, în unele ţări (inclusiv în România), cetăţenii presupun că biblioteca publică există în mod predominant pentru activităţi desfăşurate în timpul lor liber. Efectul se constată în interviuri stradale, pe parcursul cărora, concluzia care se desprinde este că mulţi nu vin la bibliotecă pentru că nu au timp liber. Aici este pus în evidenţă un cerc vicios. Nevenind la bibliotecă, cetăţenii nu sunt conştienţi de serviciile pe care le oferă biblioteca şi, implicit, nici nu le solicită şi nici nu beneficiază de restul componentelor de asistenţă, îndrumare în informare, informaţii factologice şi instruire.

Comparativ cu bibliotecile publice din ţările dezvoltate, în ţara noastră se constată încă organizarea unor manifestări în stil „forţat", recunoscut inclusiv prin faptul că participanţii nu vin din imbold propriu, ci sunt „stimulaţi" să vină în grupuri ca răspuns la solicitări venite din partea bibliotecii. Acest comportament este diferit faţă de cel constatat în bibliotecile publice americane, spre exemplu, în care utilizatorii vin şi participă regulat, din proprie iniţiativă, la manifestările organizate de către biblioteca lor publică, care nu degeaba este considerată a fi „a treia lor casă". Pentru ca utilizatorii / participanţii să vină de plăcere, din proprie iniţiativă la manifestările, evenimentele, activităţile desfăşurate de bibliotecile publice este necesar ca organizarea acestor manifestări să aibă la bază o analiză de nevoi reale, ţintită pe grupuri de vârstă şi de interese.

Servicii pentru adulţi – nevoi de informare

Bibliotecile publice reprezintă un mediu de informare şi comunicare multidisciplinar, complex, deschis oricăror nevoi informaţionale ale comunităţii servite, având rolul de furnizor, şi totodată de mediator de informaţii. Biblioteca publică oferă servicii de informare prin intermediul colecţiilor pe care le deţine, prin acţiunile şi programele pe care le organizează, prin proiectele pe care le demarează.

Accesul la informație în biblioteca publică presupune capacitatea de a face față la creșterea exponențială a informației, iar bibliotecile publice trebuie să ia toate măsurile pentru a oferi acces la o varietate și multitudine de informații. Accesul la informații în biblioteca publică are la bază următoarele elemente:

- biblioteca publică oferă resurse selecționate și organizate ale informațiilor și cunoștințelor actualizate sub diferite forme;
- biblioteca publică deține personal care are o imagine globală a informațiilor, a surselor de informare, a sistemelor de comunicare și a serviciilor de informare;
- biblioteca publică este în măsură să evalueze validitatea și fiabilitatea surselor de informare;
- biblioteca publică deține tehnologia necesară căutării informației.

Componenta informaţională este rezolvată de biblioteci prin oferirea următoarelor servicii: referințe, acces la baze de date, acces la Internet, acces la informaţiile comunitare, dar şi prin organizarea unor activităţi, programe de informare pe diferite teme care sunt de actualitate.

Serviciul de referințe presupune rezolvarea a două tipuri de întrebări: simple (factuale) de orientare, de informare, la care se poate răspunde rapid, prin folosirea unor resurse precum dicționare, enciclopedii (în format tipărit sau online); complexe (de cercetare), care presupun un interviu de referințe mai amplu, ce conduce la consultarea mai multor resurse. Serviciile de referinţe tradiţionale se petrec fizic în incinta bibliotecii, iar în prezent bibliotecile tind să-şi dezvolte

şi serviciile de referinţe virtuale. Dintre serviciile de referinţe virtuale, cele oferite prin email au o pondere mai mare, iar răspunsul la întrebările solicitate de utilizatori poate fi oferit în funcţie de regulamentul bibliotecii, în 24 sau 48 ore. În cazul serviciilor de referinţe oferite prin instant messenger (chat), este nevoie ca bibliotecarul să răspundă imediat solicitărilor venite din partea publicului. Un astfel de serviciu funcţional pe toată perioada programului bibliotecii este oferit de Biblioteca Judeţeană Galaţi (http://www.bvau.ro/referinte_email.php), iar alte biblioteci din ţară oferă acest serviciu pe într-un interval orar limitat (Biblioteca Judeţeană Cluj: http://www.bjc.ro/new/index.php?bibliotecar-on-line/, Biblioteca Judeţeană Brăila: http://www.bjbraila.ro/bjpi/index.php/intreaba.html, Biblioteca Judeţeană Bacău: http://www.bjbc.ro:8080/bjbc/ploneformmailer.2006-01-25.5797001923).

Considerăm că este important ca serviciile de referinţe să fie cunoscute de către colegii bibliotecari din toată ţara, mai ales de aceia care nu au o astfel de structură în biblioteca lor, căci ar putea suplini limitările cunoştinţelor sau dotărilor proprii prin a apela în timp real la serviciile de referinţe ale altor biblioteci.

În cadrul bibliotecilor publice din străinătate, un loc important îl ocupă, conform studiului „Library Services in the Digital Age”[8], serviciile de referinţe. Utilizatorii apelează la acest serviciu ori de câte ori au nevoie de un răspuns la o întrebare sau pentru a-şi rezolva o problemă, cu care se confruntă în viaţa de zi cu zi. Datorită dezvoltării tehnologiei şi a Internetului, serviciile de referinţe virtuale de tipul „Întreabă bibliotecarul” sunt foarte mult utilizate de către membrii comunităţii. De obicei, acestea sunt furnizate în timpul programului bibliotecii, însă există şi cazuri când serviciul de referinţă virtual este oferit 24h din 24.

Exemplu:

Ask Away – întrebări de la distanță: http://www.mcfls.org/vr/grnd_webform.htm oferit de Biblioteca Publică Greendale, Wisconsin este un serviciu oferit de un consorțiu de biblioteci la nivel național. Utilizatorii se pot conecta la chat Ask Away oricând, fie noapte sau zi, dacă au nevoie de informații atunci când biblioteca este închisă. Se dorește un serviciu în afara orelor de program (nonstop).

Servicii de acces la baze de date. O lungă perioadă de timp pentru bibliotecile românești, catalogul automatizat propriu a fost cea mai importantă și aproape singura bază de date. În ultimul timp, însă, oferta de achiziționare a bazelor de date a devenit permisibilă într-o oarecare măsură, și bibliotecile publice au reușit să se aboneze (ex: baze de date legislative, baze de date cu articole full-text din periodice Oxford Journals etc.). În România, pentru a accesa bazele de date la care biblioteca plăteşte un abonament, utilizatorul trebuie să se deplaseze la sediul bibliotecii. Bazele de date ce sunt create de către bibliotecari pot fi accesate de la distanţă.

Exemple:

Biblioteca Judeţeană Galaţi oferă acces la o *bază de date de resurse electronice* disponibilă pe sit-ul propriu la adresa: http://www.bvau.ro/resurse/index.php. Resursele sunt identificate, evaluate pe baza unor criterii prestabilite, selectate şi adnotate, acest proces împreună cu strategiile de actualizare aducând un plus de valoare informaţiei prezente în Internet. Webliografia de faţă a fost constituită pornindu-se de la o strategie de structurare a resurselor incluse în trei nivele de interes: local, naţional şi global. De interes ridicat atât pentru bibliotecă, ca instituţie ce are în atribuţii informarea comunitară cât şi pentru locuitorii judeţului Galaţi, interesaţi de instituţiile şi serviciile locale cu acces pe Internet, este secţiunea dedicată Resurselor locale în care sunt prezente site-urile

[8]ZICKUHR, Kathryn. *Library Services in the Digital Age*. Washington DC: Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013, p. 3. Disponibil la: http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP__Library%20services_Report_012213.pdf [Citat 21.02.2013]

instituţiilor gălăţene respectiv referinţe despre Galaţi, prezente în Internet. În cazul secţiunilor de resurse naţionale şi respectiv globale, acestea au fost constituite pornindu-se de la utilitatea lor pentru potenţialii utilizatori de la distanţă ai bibliotecii, încercând să se constituie, printre altele şi într-o alternativă în format electronic a colecţiei de referinţă tradiţionale.

Biblioteca Publică Răcoasa a creat o *bază de date cu cabinetele medicale* din județul Vrancea, din țară și chiar din străinătate. Astfel, populația comunei și nu numai, are posibilitatea să acceseze informații privind programul medicilor, modul cum poate fi făcută o rezervare, totul făcându-se de la bibliotecă sau de acasă din faţa calculatorului**.** Această bază de date se găsește pe site-ul Bibliotecii Comunale Răcoasa: www.biblioteca.racoasa.ro la secțiunea *Sănătate prin educație*. Site-ul bibliotecii și baza de date au fost create de doi voluntari ai bibliotecii împreună cu bibliotecarul comunal.

Servicii de acces la resurse globale de informare. Bibliotecile trebuie să ofere acces la Internet în spaţiul propriu. Accesul se poate realiza de la calculatoare independent poziţionate în zona de servicii sau grupate. Gruparea calculatoarelor în zone din bibliotecă oferă posibilitatea bibliotecarului de a furniza mult mai repede asistenţă specializată şi de a urmări activităţile pe care utilizatorii le desfăşoară. În funcţie de timpul de consultare alocat prin regulament, serviciile de acces la resursele globale de informare se pot realiza atât în zone de informare tip referinţe electronice, cât şi în zone de tip multimedia sau chiar săli pentru acces la Internet. Bibliotecarul oferă utilizatorilor (dacă este cazul) asistenţă individuală.

Exemplu. Biblioteca Comunală Comarna, Judeţul Iaşi a fost alături agricultorilor, în realizarea unor proiecte cu finanţare europeană. Biblioteca a oferit suportul tehnic necesar, contribuind la dezvoltarea comunei în domeniul agricol. În urma acestei campanii, la nivel de comună au fost depuse şi selectate pentru eligibilitate în jur de 100 proiecte privind sprijinirea fermelor agricole de semi-subzistenţă şi 10 proiecte privind instalarea tinerilor fermieri.

Servicii de informare comunitară prin care sunt puse la dispoziţia cetăţenilor informaţii privind: memoria culturală locală, informaţii factologice de interes local, precum şi informaţii referitoare la spaţiul european. Bibliotecile judeţene oferă servicii de informare comunitară în cadrul Centrelor de informare comunitară precum şi în cadrul Centrelor Europe Direct aflate în incinta acestora.

Exemple:

Biblioteca Județeană Argeș furnizează comunităţii locale, informații europene prin Centrul Europe Direct Argeș (http://www.bjarges.ro/europe-direct-arges-2013-2017/).

Centrul de Informare Comunitară şi Europeană - Europe Direct Târgovişte http://www.bjdb.ro/Centrul_de_Informare_Comunitara_si_Europeana.html oferă: acces la informaţii, consultanţă privind legislaţia, politicile, programele de finanţare ale UE la sediu şi prin intermediul site-ului www.edtargoviste.ro, posibilitatea cetăţenilor de a comunica instituţiilor U.E. reacţiile lor sub forma unor întrebări, opinii şi sugestii, acces liber la publicaţii gratuite, informaţii OSIM, informaţii culturale. Centrul de Informare Comunitară din cadrul Bibliotecii Judeţene Vâlcea oferă publicului general interesat sesiuni de informare despre activitatea instituţiilor europene, sub forma unor spoturi informative, pe plasma din holul central al Bibliotecii.

Serviciul online *Info Comunitate: Biroul unic de informații din comunitatea ta* înfiinţat de Biblioteca Județeană Buzău vine în întâmpinarea nevoii de informații diverse din comunitatea buzoiană precum: program de audiențe la diferite instituții, modele de CV și

scrisori de intenție/motivație, program de funcționare al cabinetelor medicale, linii și programe de finanțare, formulare necesare, acte necesare pentru obținerea a diverse autorizații, adrese de contact, formulare bancare, informații turistice. Aceste informaţii sunt disponibile gratuit la adresa: www.infocomunitate.ro. Centre de informare s-au înfiinţat şi în bibliotecile judeţene din Iaşi (http://bjiasi.ro/ro/centru_informare_comunitara_marketing/25/), Braşov (http://www.netvibes.com/cicbrasov#PRIMA PAGIN%C4%82), Galaţi (http://stone.bvau.ro/cicblog/index.php/about/), Cluj : (http://www.bjc.ro/new /index.php? centrul-de-informare-comunitara/) etc., iar la Biblioteca Județeană Tulcea a fost deschis un Centru de informare şi documentare pentru minorităţi.(http://tulcealibrary.ro/old/)

Programe de informare pe diferite teme şi/sau grupuri de interese

Un nou serviciu de bibliotecă, *Grijă pentru sănătate în perioada de doliu,* care se desfăşoară sub forma unor întâlniri lunare, de informare și sprijin, a fost dezvoltat ca urmare a colaborării cu Asociaţia non-profit „Există viață după doliu!”. Acest serviciu este adresat publicului de toate vârstele, care se confruntă cu dificultăți în urma decesului unei persoane dragi. Biblioteca publică asigură un spațiu primitor, accesibil, cu multe materiale terapeutice, atât în format tipărit, cât și electronic, la dispoziția tuturor membrilor comunității, fără discriminare. Acest serviciu se desfăşoară în bibliotecile judeţene din Constanţa, Brăila, Braşov, Bihor şi la Filiala “Marin Preda” a Bibliotecii Metropolitane București. O dată pe lună, timp de două ore, 6-20 de participanți (de fiecare dată pot fi alte persoane, cu sau fără confirmare de participare) sunt ghidați de un voluntar-narator al asociației (cu pregătire în psihologie). Sunt disponibile gratuit materiale de informare și de suport, pliante, obiecte terapeutice simbolice, recomandări de cărți, muzică și filme potrivite.

Un alt exemplu ne este oferit de Biblioteca Comunală Voinești, judeţul Dâmboviţa, care în parteneriat cu diverşi specialişti, oferă comunităţii, a cărei ocupaţie de bază este pomicultura, şedinţe de informare privind lucrările fitosanitare pentru livezi.

Nevoile de informare în bibliotecile publice din străinătate sunt tratate punctual, pe grupuri de interese, ţinându-se cont de aspectele economice, sociale cu care se confruntă cetăţenii la un moment dat.

Exemple în bibliotecile din străinătate

Easy & Inexpensive Ways to Make Your Home More Energy Efficient – Metode ieftine și ușoare de a economisi energia din locuința ta. Compania „Jones-Warren Construction and Home Depot” expune la Biblioteca Publică Hoover, Alabama, metode ușoare și ieftine pentru reducerea consumului de energie dintr-o locuință. http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=1009

European Travel Tips - Greece & Turkey – Trucuri pentru a călători în Grecia și Turcia Doi ghizi turistici oferă sfaturi în spaţiul Bibliotecii Publice Hoover pentru cei care vor să călătorească în cele două ţări. http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=278)

How to Start a Business in Hoover – Cum să-ți deschizi o afacere în Hoover, prezentare oferită de un consilier al afacerilor, de la firma Alabama SBDC Network.

(http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=302)

Healthy Living – o viață sănătoasă

În cadrul acestor sesiuni, susţinute la Bibliotecii Publice Glen Cove, un medic discută despre modul în care viața sănătoasă poate afecta mintea, corpul și spiritul. Se învaţă lucruri simple, care făcute zilnic pot schimba bunăstarea generală a persoanei.

(http://www.eventkeeper.com/code/events.cfm?curOrg=GLENCOVE&curKey1=Adult%20Programs&setRef=new)

Free Tax - Asistență fiscală gratuită oferite de o organizaţie nonguvernamentală

Biblioteca Publică Glen Cove oferă asistență gratuită pe tot parcursul sezonului de impozitare. Acest serviciu este destinat cetățenilor de toate vârstele, mai ales adulților. Asistența este oferită de voluntari instructori ai unui ONG, pe baza principiului primul venit - primul servit. Utilizatorii vin la bibliotecă cu formularele personale şi cu toate documentele necesare completării acestor formulare. (http://www.eventkeeper.com/code/events.cfm?curOrg=GLENCOVE&curKey1=Adult%20Programs&setRef=new).

SNAP: Emergency and Natural Disaster Preparation – Pregătirile în caz de dezastre naturale

Prin aceste activități adulții sunt informați: cum să se aprovizioneze, cum să creeze un plan, cum să se organizeze împreună cu vecinii pentru a avea grijă unii de ceilalți în caz de dezastru. Programul SNAP este oferit în diferite biblioteci din oraș, pentru a ajuta rezidenții să fie pregătiți pentru dezastre. Acesta este un program interactiv și informativ de responsabilizare a populației oferit de Biblioteca Publică Seattle, Washington http://www.spl.org/audiences/adults/adu-calendar-of-events#/?i=2.

Recycled Craft Extravaganza – Reciclarea: o extravaganță. Biblioteca Publică Seattle invită adulții să confecționeze obiecte din elemente reciclate.

http://www.spl.org/audiences/adults/adu-calendar-of-events#/?i=3

Spre deosebire de bibliotecile publice din ţările occidentale, pe care cetăţenii le percep ca fiind primul loc în care să pună o întrebare atunci când au nevoie de informaţii, în România bibliotecile sunt într-o cu totul altă situaţie. Aceasta este generată şi de lipsa organizării pe principii sănătoase a serviciilor de referinţe în bibliotecile din ţara noastră. Bibliotecile occidentale au o practică de utilizare a serviciilor de referinţe de peste 50 de ani cu o cuprindere generală, atât în cadrul bibliotecilor publice, cât şi în cadrul celor universitare, pe când în România, încercări de organizare a acestora abia dacă au, în medie, aproximativ 10 ani.

Accesul la Internet este un catalizator privind dezvoltarea acestui tip de servicii. Dezvoltarea acestui tip de servicii, trebuie dublată de un efort al comunităţii profesionale de a se implica în organizarea şi asigurarea serviciilor din această categorie, la care trebuie să se adauge includerea lor în programele cursurilor organizate la nivel formal.

Servicii pentru adulţi – activităţi în folosul comunităţii

Înțelegând cel mai bine rolul crescând al informației în dezvoltarea societății locale, bibliotecarul conștientizează faptul că biblioteca publică are și un rol social, în afara celui de a furniza cărți, și anume, de a sprijini prin serviciile sale toate categoriile de public. Condițiile sociale actuale creează grupuri sociale, politice, culturale etc. ce necesită o atenție specială. Biblioteca publică trebuie să fie în centrul (mijlocul) comunităţii, iar în cadrul activităţilor pe care le oferă publicului trebuie să conlucreze cu alte grupuri şi organizaţii din comunitate: instituţii ale guvernului în teritoriu, afacerişti locali şi organizaţii voluntare. Acest lucru nu va ajuta doar organizaţiile implicate, ci va demonstra, într-un mod practic, valoarea bibliotecii publice pentru oamenii din comunitate.

Pentru a veni în sprijinul comunității biblioteca, după ce a analizat nevoile publicului, poate să dezvolte servicii care să vizeze domenii de interes precum: sănătate, obținerea/ schimbarea locului de muncă, bugetul familiei, planning familial etc.

Exemple.

Un serviciu nou de bibliotecă a fost iniţiat de Biblioteca Județeană Iași şi a vizat contribuţia la sănătate în comunitate. În cadrul acestui serviciu peste 2000 de oameni au fost instruiţi în acordarea primului ajutor şi cel puţin o viaţă a fost salvată. 90 de bibliotecari din 86 de biblioteci din judeţul Iaşi oferă acest serviciu pentru comunitate.

(http://bjiasi.wordpress.com/2012/09/27/biblioteca-noastra-ia-premiul-pentru-inovatie-in-comunitate-al-fundatiei-bill-melinda-gates-prin-programul-eifl/). Instruiţi de Crucea Roşie în acordarea tehnicilor de prim ajutor şi cu un grant primit prin programul Biblionet în România, bibliotecarii au utilizat ca resursă un manechin pentru demonstraţii de resuscitare şi au lansat un site cu informaţii utile, dedicat acestei acţiuni. Beneficiind de sprijinul unor parteneri: Crucea Roşie, Spitalul de Urgenţă Iaşi şi a unor voluntari, doctori din cadrul Departamentului de Ambulanţă al judeţului, bibliotecarii au susţinut cursuri, au înfiinţat cluburi de prim ajutor, cu întâlniri periodice şi au pregătit oamenii să acţioneze în situaţii de urgenţă (http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=5&t=234).

O altă direcţie în care acţionează bibliotecile publice pentru a fi în folosul comunităţii, o reprezintă sprijinul acordat persoanelor care se află în căutarea unui loc de muncă sau celor care doresc să-şi deschidă o afacere. Serviciul Bibliotecii Judeţene Cluj, implementat prin proiectul “Cum găseşti o carte de… muncă?” şi-a propus organizarea unor sesiuni de instruire, prin care persoanelor interesate să li se ofere ajutor în redactarea corectă a unui CV, a unei scrisori de intenţie, în căutarea unui loc de muncă cu ajutorul tehnologiei informaţiei şi a internetului, precum şi în susţinerea interviului de angajare (http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=5&t=243). În cadrul acestor sesiuni, participanţii au avut ocazia să afle care este structura unui CV, cât de important este să îţi cunoşti obiectivul de carieră, cum să îţi pui în evidenţă cunoştinţele şi competenţele necesare obţinerii unui anumit job, care sunt punctele tari şi punctele slabe în susţinerea unui interviu, ce ar trebui să conţină o scrisoare de intenţie, care sunt cele mai bune site-uri pentru căutarea unui loc de muncă şi ce strategii pot aborda pentru a obţine jobul mult visat. Bibliotecarii implicaţi în organizarea acestui serviciu sunt formatori autorizaţi, persoane cu experienţă în munca de bibliotecar. Pentru ca acest serviciu să funcţioneze şi în bibliotecile din Judeţul Cluj, au fost instruiţi 28 de bibliotecari. În cadrul acestui serviciu au fost organizate 111 sesiuni şi au fost instruite 433 de persoane, dintre acestea 32 şi-au găsit de lucru, într-o perioadă de şase luni de la încheierea cursurilor.

Biblioteca Judeţeană Vâlcea a înfiinţat, de asemenea, un serviciu sub numele de „Job Club”, care se adresează şomerilor şi nu numai şi care oferă prezentări pe temele: *Surse de informare pentru obţinerea unui loc de muncă şi posibilităţi de reconversie profesională, Cum să redactam un CV şi o scrisoare de intenţie, Vademecum pentru un interviu de angajare, Schimbarea de atitudine* (http://cicvalcea.ro/spre-europa-2020-job-club).

Biblioteca Publică Popricani, Judeţul Iași a fost gazda proiectului „Bona potrivită. Promovarea măsurilor active de ocupare a persoanelor inactive şi a celor şomere de lungă durată”, proiect implementat de Fundaţia Holt România, Filiala Iaşi, în parteneriat cu Direcţia Generală de Asistenţă Socială şi Protecţia Copilului Iaşi (http://bibliotecapopricani.wordpress.com/2011/12/15/bona-potrivita/). Pe parcursul derulării acestui proiect au fost instruite 31 femei inactive, cu vârsta de peste 40 de ani, din localitatea Popricani, în vederea obţinerii diplomei de „bonă”. De asemenea, au fost susţinute în găsirea unui loc de muncă.

Biblioteca Judeţeană Galaţi a oferit comunităţii oportunitatea de a dezvolta competenţe legate de antreprenoriat, utile pentru deschiderea, administrarea şi închiderea unei afaceri. În acest scop biblioteca a organizat 3 serii de curs, pe o durată de 18 ore (http://www.bvau.ro/prezentare/proiecte/detalii_business.php). La aceste cursuri, furnizate de către un formator specializat, asistat de bibliotecari, au participat câte 10 şomeri pe serie, din judeţul Galaţi. Temele abordate în cadrul cursului au fost: noţiuni de afacere şi antreprenor, elementele de bază ale unei afaceri, paşii pentru înfiinţarea unei firme, planul de afaceri, formularele necesare. Furnizarea unui curs specializat, în acest sens, se alătură celorlalte servicii specifice de informare şi asistenţă specializată organizată individual. Cursul furnizat de către bibliotecă, în spaţiul bibliotecii este o etapă în procesul de eradicare a şomajului, putând preveni şi chiar scădea rata abandonului activităţilor care implică întreprinderea.

Tot în folosul comunității, bibliotecile pot organiza campanii, târguri, acţiuni punctuale etc., cu scop umanitar. Biblioteca Orășenească Iernut, Judeţul Mureş organizează anual, un Târg de Iarnă (http://www.bjmures.ro/Biblioteci/Iernut/activitati/2012/index.htm). Scopul este caritabil, banii adunați din vânzarea obiectelor expuse spre vânzare se donează unor cazuri sociale grave, alese dintre familiile cu copii din zonă. Participă voluntari de toate vârstele, din toate categoriile sociale. Dacă la prima ediţie au fost câţiva expozanți, la cea de-a patra, organizată în anul 2012, numărul expozanţilor a fost de 28.

Bibliotecarii sunt implicaţi în furnizarea unui ansamblu de servicii care este orientat în mod echilibrat spre servirea persoanelor fizice şi a persoanelor juridice, deopotrivă. Caracterul social al acestei componente a serviciilor de bibliotecă este evident.

Impactul serviciilor furnizate de către biblioteca publică, la acest nivel, este resimţit în dezvoltarea comunităţii per ansamblu. Dezvoltarea se constată atât la nivelul indicatorilor financiari înregistraţi de către administraţiile locale, cât şi în creşterea gradului de satisfacţie al locuitorilor privind condiţiile în care ei trăiesc. Bibliotecile publice contribuie la asigurarea dreptului egal de acces la informaţie şi, totodată, contribuie şi la asigurarea transparenţei în comunicarea dintre toate entităţile care compun mediul social al comunităţii pe care o servesc. Într-o oarecare măsură, biblioteca este privită ca un reper pentru administraţia locală în dialogul cu membrii comunităţii, iar pe de altă parte un reper al cetăţenilor în reţeaua socială din care fac parte şi pe care biblioteca îl mediază din punct de vedere informaţional.

Servicii pentru adulţi – activităţi culturale

Din sfera activităţilor culturale oferite adulţilor în bibliotecile publice din România se numără: cafenele culturale, târguri de carte, saloane literare, vernisaje, conferinţe etc. Acestea se manifestă sub forma unor întâlniri săptămânale, lunare, trimestriale sau anuale, într-un cadru organizat, având caracter deschis. Prin organizarea acestora se valorifică potenţialul cultural şi creativ al oamenilor de cultură dintr-o comunitate, care sunt promovaţi atât în mediile artistice şi culturale, cât şi în rândul publicului larg.

Din cadrul acestor activităţi, târgul de carte este un eveniment cu o amploare mai mare, care necesită implicarea mai multor parteneri, prin care se promovează valorile culturale judeţene şi naţionale, iar biblioteca iese din spaţiul ei fizic, punându-se la dispoziţia publicului. Târgul de carte este un forum temporar pentru producătorii şi consumatorii de cultură scrisă şi nu numai. Conferinţele pe diferite teme se organizează de bibliotecile judeţene şi au ca invitaţi personalităţi marcante ale vieţii culturale.

Exemple

Târgul de carte anual „Axis Libri” organizat de Biblioteca Județeană Galați (http://www.bvau.ro/axislibri.php?pagina=festival), *Târgul de carte „Alba Transilvana”* organizat de Biblioteca Judeţeană Alba (http://www.albatransilvana.ro/), *Târgul de Carte* organizat de Biblioteca Județeană Vrancea (http://www.bjvrancea.ro/targul-de-carte-editia-a-vii-a-la-focsani/), *Salon anual de carte* la Biblioteca Județeană Ialomița.

Biblioteca Municipală Oneşti organizează anual, un târg de carte „mai special”. La acest târg comunitatea oneşteană, indiferent de vârstă este invitată să vină să aducă la bibliotecă cărţile pe nu le mai pot păstra, oricine putând să aleagă dintre ele şi să ia acasă gratuit exemplarele care îi plac (*http://biblionesti.blogspot.ro/2011/04/libraria-de-criza.html*).

La Biblioteca Judeţeană Bacău se organizează, începând cu anul 2009, *conferinţe culturale.* Conferinţele au adus în faţa publicului (peste 300 de participanţi la fiecare manifestare), personalităţi de prestigiu ale culturii şi ştiinţei româneşti. Totodată sunt vernisate expoziţii la temă şi se lansează cărţi ale conferenţiarilor.

În bibliotecile americane au loc lansări de carte, unde autorii citesc auditoriului pasaje din propriile cărți şi festivaluri anuale, unde lumea se întâlneşte pentru a sărbători cartea şi a „consuma cultura”.

Exemple. Joyce Carol Oates reads from 'The Accursed' – Joyce Carol citește din „Blestematul”. Autoarea Joyce Carol Oates citește din ultimul ei roman, o poveste stranie de posesie, putere și pierderi, la începutul secolului 20 din orașul Princeton. (http://www.spl.org/audiences/adults/adu-calendar-of-events#/?i=5)

Festivalul cărţilor comestibile se organizează anual în Biblioteca Universitară din Urbana-Champaign Illinois, sub forma unor concursuri culinare, îmbinând literatura şi gastronomia, fiind un festival celebrat la nivel internaţional ce încurajează participanţii la „a crea” din elemente comestibile „opere” pe care, ulterior, le vor „consuma” împreună cu ceilalţi participanţi (http://memorial.library.wisc.edu/edible-book/#a, *http://www.library.illinois.edu/ediblebooks/2009gallery.html*).

În concluzie, biblioteca publică are drept scop informarea locuitorilor despre viaţa culturală locală şi recunoaşterea culturii ca o putere productivă în faţa individului şi a societăţii. Colaborarea între bibliotecile publice şi muzeele locale, teatre, cinema şi diferite asociaţii poate avea un efect benefic asupra utilizatorilor, stimulându-i să-şi lărgească orizonturile culturale.

Analizând serviciile culturale furnizate de biblioteci, se constată că cele româneşti fac eforturi timide pentru a se alinia tendinţelor internaţionale. În ciuda lipsei de resurse, bibliotecile româneşti au făcut un progres remarcabil, conştientizând şi rolul cultural pe care îl au în comunitate. Diferenţele sunt însă destul de mari în ceea ce priveşte accepţiunea acestor servicii în biblioteci. Multe dintre comunităţile occidentale (mai ales cele de dimensiuni mici şi medii) au în spaţiul cultural o singură instituţie care să le reprezinte şi aceasta este biblioteca publică. În acest context, biblioteca publică are şi atribuţii de altă natură, cum ar fi cele de tip centru cultural sau cele specifice de muzeu. În toate cazurile însă, serviciile de bibliotecă sunt preponderente, iar funcţionalităţile amintite sunt secundare.

Servicii pentru adulţi – cititul de plăcere

Lectura dezvoltă creativitatea, gândirea, inteligenţa, toleranţa individului şi trebuie să fie una din activităţile noastre curente, indiferent de vârstă. Având în vedere că cetăţenii percep biblioteca, ca fiind „o casă a cărţilor”, aceasta are un rol important în stimularea plăcerii cititului.

Pentru îndeplinirea acestui rol, biblioteca trebuie să achiziţioneze, pe de o parte, noutăţile editoriale şi pe de altă parte să organizeze diferite programe, activităţi atractive care să stârnească utilizatorilor curiozitatea de a răsfoi o carte şi de a o lectura. În acelaşi timp, bibliotecile trebuie să se adapteze noilor tehnologii, prin punerea la dispoziţia cititorilor a lecturii în format electronic.

Exemple.

La Biblioteca Municipală Oneşti are loc lunar *Cafeneaua Cititorului* unde, într-un cadru plăcut, cititorii sunt invitaţi la o ceaşcă de ceai sau de ciocolată caldă să vorbească despre cărţile citite şi să recomande o carte bună. În funcţie de tema aleasă, participanţii sunt stimulaţi cu mici premii şi sunt încurajaţi să împărtăşească şi celorlalţi bucuria de a citi.

Pentru a atrage atenţia şi interesul comunităţii, Biblioteca Județeană Dolj a ieşit din spaţiul său fizic şi a inaugurat proiectul comunitar *Biblioteca Stradală.* Astfel, în două parcuri mari din municipiu au fost amplasate rafturi şi căsuţe cu cărți, pe care trecătorii să le poată răsfoi. Craiovenii sunt rugați să respecte regulile „jocului": să aibă grijă de cartea luată de pe raft şi după citirea acesteia să o lase în acelaşi loc sau să aducă o altă carte în locul celei citite. (http://www.facebook.com/media/set /?set=a.546479698700496.142071.193136870701449&type=3).

Nonfiction Book Group – Clubul iubitorilor de nonfiction este o activitate organizată în Biblioteca Publică Hoover, Alabama de către Grupul cititorilor de cărţi non-fiction. Au loc discuţii pe baza unor cărţi din diferite domenii socio-umane

(http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=331)

Thrilling Tales: A Story Time for Grownups – E timpul poveștilor palpitante pentru adulți

Biblioteca Publică Seattle invită adulții să facă o pauză în mijlocul zilei și să se bucure, să râdă, să se înfioare prin lectură. În fiecare prima și a treia zi de luni la prânz sunt citite scurte povestiri de către un expert (ex: „Copiii lui Noe" de Richard Matheson etc.), iar adulții trebuie doar să stea confortabil, să se relaxeze și să alunge grijile cotidiene http://www.spl.org/audiences/adults/adu-calendar-of-events#/?i=4.

Un serviciu nou, care iese din tiparele serviciilor oferite de bibliotecile românești este *Biblioteca Vie*, inițiat în Biblioteca Județeană Vrancea şi Biblioteca Județeană Brașov http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Vie-Brasov-012/430269793677318 ?ref=ts&fref= ts. În cadrul acestui serviciu, cărțile erau de fapt oameni simpli, care doresc să-și împărtășească povestea vieții. Cititorii vin la biblioteca pentru a-și alege o „carte" – o persoană care îşi spune povestea - și sunt întâmpinați de către un bibliotecar. Pentru cititori există un catalog în care sunt trecute toate „cărțile disponibile". Pe o pagină este scris titlul cărții, o scurtă descriere a acesteia și prejudecățile asociate în general cu acel cuvânt: http://www.facebook.com/notes/ biblioteca-vie-brasov-2012/catalog-biblioteva-vie-2012/ 442588805778750. „Cărțile Vii" sunt pregătite în prealabil de către bibliotecari în ceea ce privește conținutul, atitudinea, limitele etc.. Cititorul ia cartea și o „citește" timp de 30 de minute. După aceea își poate prelungi împrumutul pentru încă 10 minute sau poate împrumuta o alta carte.Bibliotecarii au misiunea de a ghida cititorul astfel încât să-și aleagă „cărțile" care îl confruntăcu propriile prejudecăți și stereotipii. Dar cititorul poate totuși să aleagă dialogul cu anumite persoane-carte şi doar fiindcă este curios în ceea ce privește povestea acestora.

Această categorie de servicii este încadrată în rolul de centru de educaţie al bibliotecii publice. Cititul de plăcere este un serviciu complex prin intermediul căruia se stimulează comunicarea bazată pe cuvânt. Este cel mai relevant tip de serviciu furnizat de către biblioteca publică occidentală, perceput şi acceptat de către comunitate ca o nevoie indispensabilă asociată

comunicării, tradusă prin sintagma *Cultură locală*, pe de o parte şi chiar Cultură, în accepţiunea cea mai comună, bazată fiind pe cuvânt, ca şi purtător al informaţiei.

Tipologia serviciilor din această categorie este adesea recunoscută prin campaniile care introduc agresiv, am putea spune, cuvântul READ (a citi) în orice titlu de acţiune, de la campaniile proiectelor de vacanţă şi până la îndemnul permanent adresat adulţilor pentru a citi. Fie că este vorba de acţiunea de a le citi propriilor copii sau unor grupuri de copii necunoscuţi, fie că este vorba de a citi singuri, în intimitatea lor sau a citi cu voce tare altor grupuri de persoane adulte, campaniile bazate pe a citi, ca îndemn direct şi obsesiv, induc sentimentul de obligaţie, care prin obişnuinţă devin o plăcere. Satisfacţia celor care citesc rezidă atât prin sentimentul de eliberare, cât şi prin satisfacţia pe care o dă împărtăşirea cu o comunitate a celor comunicate.

În mijlocul acestei acţiuni complexe stă Biblioteca.

În bibliotecile publice româneşti, această acţiune de organizare a serviciilor de acest gen a stagnat într-o fază embrionară. Parcurgerea etapelor istorice în care manifestarea publică a fost subminată în toate ţările foste „socialiste”, a condus la stagnarea oricăror iniţiative care presupuneau întâlniri în grup şi citit sau interpretat. Acest tip de servicii necesită un efort mai mare din partea bibliotecarilor pentru a-l înţelege şi a-l aborda.

Recomandări practice privind organizarea serviciilor pentru adulţii cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani

Caracteristicile adulţilor din segmentul de vârstă analizat

La întrebarea ce doresc adulții, E. Lindeman, răspunde: adulţii doresc „inteligenţă, forţă şi putere, viaţă intensă, expunerea părerilor, libertatea de a crea, apreciere din partea altora, plăceri, distracţii, prietenie (...). Vor să fie ceva, vor să fie luaţi în seamă; doresc ca talentele lor să fie valorificate; doresc să trăiască frumosul şi bucuriile, doresc să-şi împartă realizările într-un colectiv de prieteni. Pe scurt, doresc să se perfecţioneze; acesta este scopul lor primordial, realist”[9].

Care sunt interesele de instruire ale adulţilor? Interesul pentru tema unei prelegeri, a unei discuţii, a unui articol sau cărţi citite pune în mişcare atenţia involuntară, care nu cere din partea omului acelaşi efort ca atenţia voluntară. Aşadar, interesul cruţă energia adultului care, de obicei , în momentul în care începe să înveţe, să citească sau să întreprindă alte activităţi instructiv-educative, are în urma sa multe ore de muncă profesională, dispunând de o cantitate mai mica de energie în comparaţie cu un om odihnit.

Mai mult, adultul interesat înţelege mai bine chiar şi problemele mai dificile şi deseori nu observă dificultăţile întâmpinate în realizarea unei activităţi.

Interesul constituie, de asemenea, motivul principal care îi determină pe adulţi să beneficieze de instituţiile cultural-educative şi să participe la formele de activitate organizate de acestea. Dacă luăm ca exemplu prelegerea ca metodă de lucru cu adulţii, aceasta este o metodă de popularizare care serveşte, în primul rând, tuturor oamenilor care sunt interesaţi de tema prelegerii respective. Este cunoscut faptul că prelegerile, cursurile sau alte activităţi instructiv-educative plictisitoare, neinteresante îşi pierd rapid auditorii sau participanţii[10].

Influenţa vârstei şi a altor factori asupra motivelor instruirii adulţilor. În studiile de specialitate se urmăreşte o periodizare a vârstelor adulte după diferite criterii, dar se are în vedere faptul că stadiile dezvoltării psihice depind de tipul fundamental de activitate desfăşurată, respectiv de caracteristicile muncii profesionale şi ierarhia posturilor de muncă, dar şi de structura relaţiilor de muncă, sociale şi de familie, implicate.[11]

Considerând viaţa adultă ca pe un întreg, se constată că aceasta are puncte de referinţă, puncte de tranziţie prin care trec majoritatea oamenilor. Punctele de referinţă cele mai importante sunt: căsătoria, câştigarea independenţei financiare, naşterea copiilor, plecarea copiilor de acasă, naşterea nepoţilor, pensionarea şi pierderea partenerului de viaţă.

Omul modern, aflat la vârsta adultă este implicat în diverse forme de responsabilitate pe mai multe direcţii: profesie, viaţă socială, familie şi statut matrimonial, se află în mare parte absorbit în angajamente sociale şi dispune de relativ puţin timp. Standardele de viaţă se află în creştere, responsabilitatea în familie este complexă, copii au nevoie de hrană, îmbrăcăminte, spaţiu personal pentru învăţare şi odihnă, distracţii, educaţie.

Etapele de dezvoltare a adulţilor:

1. În etapa adultului tânăr (între 35 şi 45 de ani), se consumă perioada de stabilitate, când personalitatea este antrenată în trăiri afective intense, aspiraţii puternice atât în plan profesional cât şi personal; pe plan profesional activitatea este cumulativă, intensă, activă şi creatoare. Adultul ajunge în funcţii medii şi sesizează diferenţele faţă de generaţia tânără care abia intră în activitate; în viaţa de familie, copii încep să frecventeze şcoala, ceea ce

[9] LINDEMAN, E.C. *The Meaning of Adult Education*, New York: New Republic, 1926, p. 13-14
[10] URBANCZYK, Franciszek. *Didactica pentru adulţi*. Bucureşti : Editura Didactică şi Pedagogică, 1975. 424 p.
[11] ŞCHIOPU, Ursula. *Psihologia vârstelor* : Ciclurile vieţii. Bucureşti : Editura Didactică şi Pedagogică, 1995, p. 322

duce la creşterea responsabilităţilor; uneori primul copil poate intra în perioada pubertăţii şi poate crea tensiuni şi nemulţumiri specifice ciocnirilor dintre generaţii.

2. În etapa de adult II (între 45 şi 55 de ani), responsabilitatea profesională creşte şi trece pe un alt plan, capacitatea de muncă şi randamentul ating cote maxime; este perioada de expansiune socială şi profesională, se pot petrece avansări în muncă care atrag după sine şi posibilitatea măriri confortului în familie, planuri mai complexe pentru vacanţe; în viaţa de familie responsabilitatea de părinte se diminuează uşor datorită faptului că independenţa copiilor creşte (ajungând la vârste mari la care nu mai necesită atenţie permanentă). În acelaşi timp apar şi o serie de crize biologice care determină diminuarea forţei fizice şi o modificare relativă a stării de sănătate.

3. În etapa de adult III (între 55 şi 65 de ani), componenta profesională se diminuează prin atingerea vârstei de pensionare, în familie apar nepoţii, distracţiile devin mai puţin improvizate, apare o rutină reconfortantă a vieţii din familie (tabieturile)[12].

Cum se face evaluarea nevoilor în biblioteci?

Biblioteca publică este instituţia în care toţi cetăţenii au acces liber, fiind prin excelenţă o bibliotecă socială, ale cărei servicii sunt orientate spre utilizator. A lucra în bibliotecă nu înseamnă numai a lucra cu cărţile, ci şi a lucra cu oamenii. Prin urmare, calitatea serviciilor oferite utilizatorilor este la fel de importantă precum sunt colecţiile bibliotecii. Pentru a furniza servicii de calitate şi pentru a veni în întâmpinarea nevoilor, biblioteca trebuie să cunoască comunitatea pe care o serveşte. Din păcate, un punct slab al bibliotecilor din ţara noastră este tocmai cunoaşterea insuficientă a membrilor comunității, a nevoilor și a aşteptărilor pe care aceștia le au.

În bibliotecile publice din România se fac în prezent sondaje în rândul utilizatorilor, pentru a cunoaşte gradul de satisfacţie al acestora cu privire la serviciile de bibliotecă. Utilizatorii sunt chestionaţi fie direct, la sediul bibliotecii, fie online, prin intermediul site-ului. Pentru ca biblioteca să-şi poată planifica şi dezvolta serviciile trebuie să cunoască nevoile de informare, relaxare şi divertisment ale membrilor comunităţii. Cunoaşterea nevoilor comunităţii presupune realizarea unui studiu de piaţă, care să se efectueze atât în rândul celor care vin, cât şi a celor care nu vin la bibliotecă.

În bibliotecile publice din România studiul de piaţă privind nevoile comunității se realizează sporadic și într-o mică măsură (*ex*: în cadrul unor târguri desfăşurate în afara bibliotecii, cu ocazia implementării unor proiecte). Având în vedere că doar 13% din populaţia României frecventează bibliotecile publice, trebuiesc luate măsuri. Bibliotecarii trebuie să conştientizeze faptul că biblioteca este a tuturor. Este necesar ca serviciile oferite de bibliotecă să fie gândite astfel încât să atragă populaţia de toate vârstele, etniile, profesiile şi nivelurile educaţionale, atât din mediul urban cât şi din cel rural. Bibliotecarul trebuie să realizeze sondaje de opinie în rândul membrilor comunităţii, pentru a stabili care sunt nevoile acestora. Recomandări privind conceperea de sondaje şi redactarea întrebărilor puteţi găsi în Anexa 2.

Un model funcţional de evaluare a nevoilor comunităţii ne este oferit de bibliotecile americane, unde, pentru a rezolva nevoile utilizatorilor, bibliotecarii parcurg următoarele etape, ca părți ale unui proces ciclic:

- colectarea informaţiilor despre nevoile comunităţii servite;
- proiectarea serviciilor pentru a rezolva aceste nevoi;
- testarea noilor servicii şi evaluarea.

[12]Ibidem ŞCHIOPU, Ursula Op. cit. p. 293-325

În cadrul primei etape de colectare a informaţiilor, bibliotecarii americani au în vedere: profilul comunităţii, identificarea posibililor parteneri ai bibliotecii şi intervievarea celor mai importanți parteneri.

Profilul comunităţii conţine date demografice privind: educaţia, vârsta, venitul, etnia, limbile vorbite şi caracteristici precum: abilităţile tehnice, deţinerea de aparate mobile, date despre infrastructură, locuinţe, acces la internet, descrierea comunităţii pentru un nou-venit sau un turist, principalele iniţiative comunitare aflate în derulare, precum şi preocupările sau interesele prioritare ale comunității analizate (vezi Anexa 3). Acest profil este completat de bibliotecarii americani folosind atât date statistice şi înregistrări, informaţii de la colegi, prieteni, familie cât şi experienţa proprie. Astfel, bibliotecarii pot observa cine locuieşte în comunitate şi care sunt principalele probleme şi preocupări ale membrilor acesteia. Parcurgerea acestor etape este esențială în procesul de identificare a nevoilor comunităţii, din care unele pot fi rezolvate chiar de către biblioteci.

Exemplu. Un studiu de caz realizat de biblioteca din localitatea Oak Park, care ne-a fost furnizat prin bunăvoinţa doamnei Rebecca Teasdale, director executiv (vezi Anexa 4) a reliefat existența unui decalaj privind şansele de reuşită ale elevilor din comunitate, privind accesul la licee sau facultăţi. Cauza era datorată veniturilor scăzute ale părinţilor din acea comunitate. Acea nevoie a fost rezolvată de către biblioteca publică prin punerea la dispoziția elevilor, a unor servicii ce constau în oferirea de meditaţii la teme și organizarea unor cursuri de tehnologie.

Tot în cadrul etapei de culegere a informaţiilor, s-a constatat că trebuie acordată o atenţie deosebită potenţialilor parteneri ai bibliotecii şi atribuirea unui rol activ acestora. Interviurile cu partenerii sunt o adevărată artă și se realizează pentru a obţine mai multe informaţii despre nevoile comunităţii sau pentru a aduce la un loc biblioteca și nonutilizatorii. Partenerii pot fi deschizători de uși către comunitate sau către alți parteneri. Înainte de interviul propriu-zis, trebuie identificat mai întâi segmentul din comunitate vizat de bibliotecă, apoi, în funcție de domeniul de activitate al segmentului respectiv, se vor selecta partenerii potriviți și informaţiile pe care bibliotecarul dorește să le afle de la acești parteneri. Exemple de posibili parteneri: instituții precum școlile și spitalele, întreprinzătorii privați și organizațiile lor, organizațiile nonguvernamentale cum ar fi agențiile de asistență socială și fundațiile, cluburi sau grupuri ale membrilor comunității, organizații media etc. E de preferat ca acest interviu să se realizeze la locul de muncă al partenerului, deoarece acest lucru reprezintă o experienţă suplimentară şi constituie un alt mod de a obţine informaţii despre spaţii, echipamente, activităţi, personal, vizitatori etc. Interviul trebuie pregătit dinainte. Trebuie să existe o listă de întrebări deschise care să dirijeze discuţia către segmentul de public vizat. Este foarte important ca bibliotecarul să-l determine pe partener să vorbească cât mai mult despre nevoile membrilor comunităţii (vezi Anexa 5). În acest moment al interviului, nu este indicat ca bibliotecarul să pună întrebări referitoare la bibliotecă, însă următoarea discuție între bibliotecar și partener poate avea loc la biblioteca publică.

După identificarea nevoilor comunităţii, bibliotecarii americani trec la următoarea etapă: dezvoltarea noilor servicii. După o perioadă de şase luni de la punerea în practică a serviciului, trebuie să aibă loc o evaluare a acestuia, pentru a se constata și analiza randamentul.

Recomandări practice privind evaluarea nevoile, realizate şi documentate de bibliotecara Rebecca Teasdale de la Biblioteca Oak Park, Illinois sunt prezentate în Anexa 6.

Analizând nevoile comunităţii, biblioteca va putea furniza utilizatorilor săi servicii utile, de calitate, bazate pe nevoi reale. Prin calitatea serviciilor oferite, bibliotecile pot ocupa un rol important într-o comunitate, putând reprezenta locul unde toate problemele își găsesc rezolvarea, iar bibliotecarii pot fi unii dintre cei mai apreciaţi membri ai comunității.

Resurse utile:
http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/508/pdf/3321/Servicii%20pentru%20tineri%20si%20adulti%20intr-o%20biblioteca%20publica.pdf
Cuvinte cheie: analiza nevoilor,
http://ghid-pentru-bibliotecari.arc-software.ro/doku.php?id=servicii-moderne-in-bibliotecile-publice
Cuvinte cheie: servicii moderne, categorii de vârstă, biblioteci pentru părinţi

Organizarea serviciilor/programelor pentru adulţi

După efectuarea analizei nevoilor comunităţii, se trece la organizarea serviciilor destinate unui segment de public ales. Pentru a organiza un serviciu personalizat pentru publicul selectat, bibliotecarii trebuie să urmeze următorii paşi: planificarea, promovarea, implementarea şi evaluarea noului serviciu.

Planificarea

În această fază bibliotecarii trebuie să aibă o imagine de ansamblu şi să aibă în vedere: publicul ţintă, programele şi serviciile ce pot fi oferite acestui public, stabilirea necesarului de resurse, costurile şi modalităţile de obţinere a resurselor, abilităţile şi cunoştinţele ce trebuie dezvoltate în rândul personalului, parteneri şi sponsori posibili, stabilirea mediilor de difuzare şi a instrumentelor de promovare. Unele dintre programe şi servicii se pot realiza cu resurse existente, altele cu resurse existente şi resurse suplimentare minime, iar acolo unde sunt necesare resurse suplimentare majore, biblioteca trebuie să creeze o strategie pentru ca aceste servicii să se realizeze în perioada următoare. În stabilirea necesarului de resurse se va ţine cont de: spaţiu, mobilier, echipamente, timpul alocat noului serviciu, bibliotecari capabili să transfere cunoştinţele, parteneri şi/sau voluntari.

Spaţiul şi amenajarea acestuia sunt elemente care pot atrage publicul. În general sesiunile/ activităţile trebuie să aibă loc în bibliotecă, dar dacă numărul beneficiarilor este foarte mare atunci sesiunile se pot desfăşura şi în alte spaţii. Amenajarea unui cadru deschis, plăcut ambiental, lipsit de rigori, unde adultul poate citi o carte nestingherit, poate redacta un text, poate naviga pe laptopul personal este esenţială.

Mobilierul unui spaţiu destinat adulţilor ar trebui să imite intimitatea confortului căminului. Canapele, scaunele şi fotoliile sunt o replică a spaţiilor de acasă. Optarea pentru reţea WiFi în bibliotecă poate atrage mult public în acest spaţiu unde adultul se poate opri şi aşeza oriunde cu laptopul personal pentru a naviga pe net. Dacă reţeaua WiFi a bibliotecii poate fi accesată şi din exteriorul acesteia, va fi cu atât mai bine pentru că va permite celor cu laptopuri să vină în faţa bibliotecii să consulte Internetul chiar şi când biblioteca este închisă. Prizele pentru laptopuri trebuie să fie la tot pasul pentru a evita prezenţa cablurilor.

Echipamentele sunt, de asemenea, resurse importante, mai ales dacă vrem să organizăm cursuri. Biblioteca ar trebui să deţină echipamentele, iar dacă nu, să le împrumute/ să facă rost de ele din altă parte. În momentul organizării unui serviciu destinat adulţilor trebuie să avem în vedere şi *personalul* care va transmite cunoştinţele/ informaţiile/ abilităţile. Vom avea nevoie de un personal calificat (bibliotecari), care va urma, dacă este cazul cursuri de perfecţionare. De exemplu, pentru ca biblioteca să poată organiza cursuri de IT pentru adulţi, bibliotecarii trebuie să fie instruiţi în: predarea cursurilor de folosire a computerului, de utilizare a diferitelor programe de calculator, de regăsire şi evaluare a informaţiei pe internet, precum şi în metode specifice formării adulţilor şi în realizarea unui program de formare. Dacă biblioteca nu-şi permite să-şi instruiască personalul sau dacă ceea ce urmează să facem depăşeşte sfera noastră de activitate, atunci se va recurge la

parteneri calificaţi, care să ne ajute. În etapa de planificare trebuie să se stabilească partenerii, cu care se va ţine permanent legătura telefonic, online, etc. în eventualitatea unor schimbări de program.

Timpul este o resursă care trebuie organizată şi gestionată corect, ţinându-se cont de mai multe aspecte:

- întinderea în timp a programelor dedicate să nu fie prea mare (adulţii se vor sătura să vină), dar nici să condensăm activităţile (intervine oboseala şi amalgamul);
- în stabilirea orarului trebuie să se ţină cont de programul adulţilor şi de faptul că aceştia dimineaţa sunt la serviciu. Fiţi siguri că activităţile pe care le organizaţi nu intra în conflict cu programul beneficiarilor şi/sau al partenerilor;
- activităţile/ cursurile/ sesiunile nu trebuie să se desfăşoare mai mult de 2 ore, pentru că riscăm să obosim beneficiarii.

Voluntarii. În cazul în care nu avem personal suficient, o serie de sesiuni/ activităţi le putem desfăşura şi cu ajutorul voluntarilor. În faza de planificare trebuie să avem o întâlnire cu aceştia şi trebuie stabilite nişte „recomandări" pentru lucrul cu adulţii. Ex: să fie respectuoşi, să aibă răbdare, să păstreze anumite reguli de adresabilitate specifice adulţilor etc.

Tot în etapa de planificare trebuie să se stabilească mediile de difuzare: televiziunea, radioul, presa scrisă, internetul, panouri/aviziere situate în afara bibliotecii, mijloace de transport în comun, poşta. Alegerea mediilor de difuzare trebuie făcută în funcţie de: costurile mediului de difuzare, contextul pe care îl oferă fiecare mediu de difuzare, preferinţele publicului pentru anumite media.

Atenţie la…

1. Cunoaşteţi-vă comunitatea, faceţi cercetări de piaţă (ex. câţi sunt şomeri, câţi sunt agricultori, câţi copii sunt crescuţi de bunici etc.) pentru a depista nevoile membrilor acesteia.
2. Puneţi-vă în pielea clienţilor, gândiţi-vă la aşteptările pe care le au, la nivelul de pregătire, la ocupaţie, la timpul liber pe care îl au.
3. Planificaţi-vă serviciul ţinând cont de profilul comunităţii şi de caracteristicile publicului adult.
4. Atenţie la durata, perioadele, sărbătorile din an în fixarea datelor pentru evenimente.
5. Informaţi-vă şi ţineţi cont, în fixarea perioadei, de activităţile sau evenimentele oferite adulţilor de către alte organizaţii care v-ar putea crea concurenţă.
6. Stabiliţi paşii logici de implementare a serviciului (realizaţi o listă coerentă de desfăşurare a activităţilor cu termen limită, persoana responsabilă şi resursele necesare).
7. Procuraţi-vă din timp resursele necesare (spaţiu, mobilier, echipamente, etc.)
8. Planificaţi-vă tipul şi numărul de materiale promoţionale, precum şi locul unde vor fi amplasate.
9. Asiguraţi-vă că aveţi suficient timp la dispoziţie să concepeţi, tipăriţi, împărţiţi flyerele, pliantele, afişele, calendarele, etc.
10. Stabiliţi de comun acord cu partenerii/voluntarii responsabilităţile ce trebuie îndeplinite de către aceştia în cadrul furnizării serviciului/programului de bibliotecă.
11. Nu intraţi în panică.

Resurse utile:

http://plnswmarketing.wetpaint.com/page/Planning+the+event

Cuvinte cheie: planificarea, plan de lucru, site în limba engleză

http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/competente_digitale.ppt

Cuvinte cheie: planificarea, resurse, public țintă, structură cursuri, competențe digitale

www.pulmanweb.org/dgms/DGM-Romanian-Ver-Feb03.doc

Cuvinte cheie: planificare, alfabetizare digitală, e-instruire, servicii mobile de bibliotecă

http://abr.org.ro/www.abr.org.ro/BD%20full%20text%20Buletin%20ABIR/95.pdf

Cuvinte cheie: planificare, servicii de bibliotecă

http://www.ehow.com/how_8263373_plan-library-program.html

Cuvinte cheie: planificare, program de bibliotecă, site în limba engleză

http://www.slideshare.net/palaulibraries/library-program-planning

Cuvinte cheie: planificarea unui program de bibliotecă, exemple de afișe, site în limba engleză

http://www.loc.gov/flicc/bicen/tips.pdf

Cuvinte cheie: trucuri în planificare, site în limba engleză

http://www.programminglibrarian.org/library/planning/program-planning.html#.UUIf54waySM

Cuvinte cheie: planificare, programe pentru adulţi, site în limba engleză

http://www.programminglibrarian.org/library/planning.html#.UUIds4waySM

Cuvinte cheie: planificarea activităţilor, site în limba engleză

http://www.masslib.org/conference/PlanPreparePromote.pdf

Cuvinte cheie: planificarea, programe pentru adulți, site în limba engleză

Promovarea

Eficacitatea unui serviciu /program depinde de mijloacele prin care este difuzat şi de instrumentele de promovare folosite. Materialele publicitare sunt esenţiale atât pentru atragerea beneficiarilor cât şi pentru îmbunătăţirea imaginii bibliotecii. Cele mai la îndemână materiale de promovare sunt: afişul, flyerul, pliantul, broşura, calendarul, etc. În multe biblioteci realizarea unor astfel de materiale cade în sarcina angajaţilor. Într-o bibliotecă mică, bibliotecarul este cel care trebuie să răspundă acestei provocări. O soluţie bună, în acest caz, este apelarea la voluntari, elevi sau studenţi care au cunoştinţe avansate de IT şi / sau abilităţi artistice. Fie că este vorba despre un pliant, un afiş sau un fluturaş, aceste materiale trebuie să atragă atenţia. De impactul acestora depinde, în mare măsură, reuşita noastră în a-l determina pe privitor să se apropie şi să citească textul.

În conceperea materialelor publicitare este important să:

1. Concepeţi materialele publicitare ţinând cont de modelul A.I.D.A. (să atragă Atenţia, să stârnească Interesul, să construiască Dorinţa şi să determine Acţiunea de a participa la programul anunţat)
2. Alegeţi o imagine simplă, de impact, în ton cu tema şi publicul ţintă. Imaginea este cea care atrage atenţia înaintea textului.
3. Mesajul culorilor este adesea mai puternic decât cel al cuvintelor. Anumite culori declanşează anumite comportamente, datorită asocierilor pe care le facem.
4. Folosiţi un limbaj care să poată fi înţeles de oricine
5. Folosiţi litere mari şi vizibile
6. Nu bombardaţi utilizatorul cu prea multe informaţii, scrieţi doar esenţialul pentru a vă asigura că informaţia poate fi citită uşor şi repede.
7. Un detaliu la care trebuie să aveţi grijă este ca privitorul să identifice biblioteca ca organizator, aşa că includeţi în loc vizibil logoul şi denumirea bibliotecii.
8. Evidenţiaţi locul, data şi ora desfăşurării activităţii/serviciului/programului de bibliotecă.
9. Nu uitaţi să treceţi datele de contact ale bibliotecii, adresă, nr. de telefon, e-mail pentru informaţii suplimentare.

Este important de ştiut, totuşi, că oricare dintre mijloacele publicitare de care dispunem vor fi mai eficiente dacă le folosim în combinaţie cu alte metode. Spre exemplu: pentru a promova un serviciu organizat de bibliotecă, un poster de calitate poate fi folosit împreună cu un banner pe site-ul bibliotecii sau pe alte site-uri, un spot radio şi/sau TV, un fluturaş publicitar, etc. Dacă o reclamă online poate fi accesată de foarte multe persoane, posterul îşi alege publicul ţintă în funcţie de locaţiile frecventate de acesta. Alegerea spaţiului fizic în care dorim să îl expunem trebuie să ţină cont de publicul căruia ne adresăm. Exemple: pentru programe adresate şomerilor materialele publicitare vor fi distribuite la AJOFM, pentru programe adresate mamelor casnice, promovarea se va face la grădiniţe, şcoli, pentru o campanie de informare privind prevenirea cancerului la sân, promovarea se va face la dispensar, la piaţă, la magazinul alimentar.

Promovarea unui serviciu/ program se poate face şi virtual, prin intermediul reţelelor de socializare: Facebook, Twitter, Blogger, YouTube, Google Plus. Reţelele sociale permit utilizatorilor să retransmită un conţinut, oferind astfel instituţiilor posibilitatea ca altcineva să contribuie la promovare, prin re-postarea unui material. Un exemplu în acest sens, îl constituie campania de promovare online pe facebook a serviciului de terapie prin lectură iniţiat de Asociaţia „Există viaţă după doliu”, prin care informaţia a ajuns la beneficiari atât direct, cât şi indirect prin intermediul bibliotecilor, bibliotecarilor, utilizatorilor bibliotecii sau a altor organizaţii care interacţionau cu beneficiarii.

Promovarea unui eveniment/program/curs se poate realiza şi prin intermediul mass-media locală şi/sau naţională: televiziunea, radioul, presa scrisă sau online. Mass-media constituie un public aparte pe care este vital să-l cunoaştem cât mai bine, pentru ca mesajul să fie adaptat în funcţie de cerinţele lor. Pentru bibliotecari, este necesară păstrarea relaţiilor şi a bunei colaborări cu presa. În comunicarea cu presa este important să:

1. Creaţi ştirea în aşa fel încât să le captaţi atenţia jurnaliştilor şi să vă măriţi şansele de a apărea în presă.
2. Găsiţi un titlu atractiv şi inedit, accentuaţi elementele care îi atrag pe ziarişti, fără a distorsiona mesajul.
3. Includeţi detalii din care să reiasă importanţa evenimentului pentru public.
4. Nu evitaţi niciodată o întrebare şi nu refuzaţi să răspundeţi. Dacă nu ştiţi răspunsul recunoaşteţi deschis acest lucru
5. Menţineţi o bună relaţie cu presa, mulţumiţi-le pentru interesul acordat
6. Aveţi grijă ca jurnaliştii să vă poată contacta în orice moment al zilei şi răspundeţi întotdeauna la mesajele lor.
7. Aveţi întotdeauna pregătite materiale suplimentare: cifre, date statistice, fotografii.
8. Contactaţi mass-media în timp util, măcar cu o săptămână înaintea evenimentului şi reamintiţi-le cu o zi înainte.
9. Fiţi deschis, pozitiv, nu vă arătaţi dezaprobarea, indiferent de ce scriu.

Atenţie la…

1. Comunicaţi vizual, nu vă bazaţi doar pe cuvinte, informaţia trebuie să fie înţeleasă uşor şi repede.
2. Evitaţi excesul de informaţii, menţineţi un mesaj simplu şi coerent.
3. Creaţi o mascotă sau un logo/slogan prin care beneficiarul poate identifica uşor programul/serviciul.
4. Evitaţi contradicţiile! (păstraţi o coerenţă în formulări).
5. Materialele promoţionale le puteţi lăsa în locuri special amenajate, dar impactul în rândul adulţilor ar fi mult mai mare să le înmânaţi personal.
6. Puteţi plasa materialele promoţionale în medii sau locuri cu mare afluenţă de oameni, atrăgând astfel atenţia unui număr mult mai mare de potenţiali participanţi.

7. Alegeţi canalele de comunicare cele mai eficiente (urmărite de public)
8. Alegeţi emiţătorii mesajului care pot convinge cel mai uşor publicul să se înscrie. Folosiţi beneficiari existenţi care să transmită mesajul dorit.
9. Anunţaţi pe site-ul/ blogul/ facebook-ul instituţiei; trimiteţi invitaţii beneficiarilor care ar putea fi interesaţi.
10. Folosiţi orice ocazie ca să promovaţi biblioteca şi serviciile pe care le oferiţi/ intenţionaţi să le oferiţi.

Resurse utile:

http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=21&t=1745

Cuvinte cheie: promovare, model flyer, site în limba română

http://www.bji.ro/biblionet.html

Cuvinte cheie: promovare, model afiş, noi servicii, site în limba română

http://www.romaniapozitiva.ro/wp-content/uploads/2011/05/afis-A4-v13-final.jpg

Cuvinte cheie: promovare, model afiş, site în limba română

http://www.bjvrancea.ro/biblioteca-de-vacanta-revine-in-gradina-publica-din-focsani/

Cuvinte cheie: promovare, model afiş, site în limba română

http://4.bp.blogspot.com/-xjsn_se7WRQ/USIJpJLct-I/AAAAAAAAPnI/NT1oCD7dNCU/s1600/afisFinalHANDmade.jpg

Cuvinte cheie: promovare, model afiş, serviciul Handmade, site în limba română

http://www.bvau.ro/manifestari/2012/0601/afis3.jpg

Cuvinte cheie: promovare, model afiş, site în limba română

http://www.bvau.ro/adulti/afis.jpg

Cuvinte cheie: promovare, model afiş, site în limba română

http://www.slideshare.net/palaulibraries/library-program-planning

Cuvinte cheie: promovarea, servicii noi de bibliotecă, exemple de materiale publicitare, site în limba engleză

http://www.slideshare.net/sandrafdzh/promoting-your-library

Cuvinte cheie: trucuri și idei de promovare, tehnici de advocacy, marketing, site în limba engleză

http://www.library.nd.gov/publications/marketingyourlibrary.pdf

Cuvinte cheie: tehnici de promovare, atragerea mass-mediei, site în limba engleză

http://nclibrarymarketing.blogspot.ro/2009/04/promoting-your-library-free-easy-tips.html

Cuvinte cheie: promovare, videoclip creativ, publicitatea serviciilor de bibliotecă, site în limba engleză

http://bingethinkernotes.wordpress.com/2011/01/17/ways-to-promote-adult-programming/

Cuvinte cheie: promovarea serviciilor de bibliotecă, mediul online, site în limba engleză

http://www.slideshare.net/cdbclub/imaginea-bibliotecii-publice

Cuvinte cheie: promovare, imaginea bibliotecii publice, site în limba română

http://www.slideshare.net/cdbclub/tendinte-si-prioritati-in-activitatea-bib-publice

Cuvinte cheie: promovare, tendinţe de dezvoltare, priorităţi, flexibilitate, necesităţile utilizatorilor, implicarea comunităţii, site în limba română

http://www.creativelibrarydisplays.com/

Cuvinte cheie: sfaturi practice pentru promovarea colecţiilor, ponturi pentru amenajarea spaţiilor de bibliotecă, site în limba engleză

http://www.squidoo.com/book-displays

Cuvinte cheie: sfaturi practice pentru promovarea colecţiilor, ponturi pentru amenajarea spaţiilor de bibliotecă, site în limba engleză

http://www.flickr.com/groups/bookdisplays

Cuvinte cheie: imagini pentru promovarea colecţiilor, ponturi pentru amenajarea spaţiilor de bibliotecă, site în limba engleză
http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource_manual.pdf

Cuvinte cheie: plan de marketing, relaţia cu presa, comunicat de presă, flyere, broşuri, plan de promovare, site în limba engleză
http://www.liscareer.com/johnston_adult.htm

Cuvinte cheie: promovare, publicitate, materiale publicitare, ponturi privind afişajul, site în limba engleză
http://www.webjunction.org/events/webjunction/Adult_Programs_on_a_0_Budget.html

Cuvinte cheie: promovare, modalităţi de promovare, exemple de afişe, materiale promoţionale, mass-media, site în limba engleză
http://plnswmarketing.wetpaint.com/page/promoting+adult+programming

Cuvinte cheie: promovare, modalităţi de promovare, promovare online, outreach, locuri potrivite de promovare, site în limba engleză

Implementare

În această etapă se trece efectiv la: pregătirea spaţiului, achiziţionarea şi /sau pregătirea materialelor consumabile şi a echipamentelor necesare, crearea conţinutului cursului/activităţii planificate, imprimarea suportului de curs şi a altor materiale (acolo unde e cazul), finalizarea calendarului şi a agendei de desfăşurare a activităţilor şi programelor, monitorizarea înscrierilor, desfăşurarea activităţilor, a programelor, a serviciilor. Pentru buna funcţionare a serviciului/cursului/activităţii, bibliotecarul responsabil trebuie să stabilească câteva reguli în cazul în care vor exista multe solicitări din partea beneficiarilor. De asemenea trebuie întocmit un regulament al serviciului care va fi furnizat. Câteva exemple privind întocmirea unui regulament: Biblioteca Judeţeană Cluj, pentru serviciul „Bibliotecar online" www.bjc.ro/new/index.php?bibliotecar-on-line; Biblioteca Judeţeană Sălaj pentru Regulamentul general al bibliotecii www.bjs.ro/Detaliu.aspx?t=Regulament_utilizatori; Biblioteca Publică New York, statul New York, pentru reguli generale pentru utilizatori http://www.nypl.org/help/about-nypl/legal-notices/rules-and-regulations şi regulament de utilizare a programelor şi serviciilor http://www.nypl.org/help/about-nypl/legal-notices/rules-and-regulations#programs.

Atenţie la…

1. Când organizaţi un eveniment, program asiguraţi-vă că aveţi mobilier suficient.
2. Pentru înscrieri (acolo unde este cazul) puteţi să folosiţi e-mailul şi/ sau telefonul mobil. Aveţi grijă să existe o persoană responsabilă cu centralizarea înscrierilor.
3. Asiguraţi-vă că aveţi personal suficient să se ocupe de implementarea noului serviciu/ program.
4. Cererile partenerilor. Asiguraţi-vă că partenerii au la îndemână tot ce le trebuie pentru buna desfăşurare a serviciului/ programului: video proiector, flipchart, hârtie, etc.
5. Verificaţi starea de funcţionare a echipamentelor, prizelor, accesului la internet etc. Înainte de a începe activităţile.
6. În ziua desfăşurării activităţii/evenimentului/cursului asiguraţi-vă că există informaţii de orientare privind locul de desfăşurare (etajul, sala), afişate la loc vizibil.
7. La primele întâlniri e improbabil ca participanţii vor fi creativi și atenți, fiind mai importantă dinamica de grup, interacțiunea cu ceilalți oameni prezenți.
8. Pe parcursul evenimentului, dacă e cazul, puteţi valoriza experienţa de viaţă a participanţilor, lăudându-i, accentuând că nu e nici o ruşine să continui să înveţi chiar şi la 40-60 de ani şi, din contră, merită admiraţie.

9. Ţineţi cont de posibile reacţii negative, cauzate de o neadaptare a conţinutului informaţional la specificul vârstei (putere de concentrare versus durata unei sesiune fără pauză, probleme de sănătate specifice etc.)
10. Dacă oferiţi diplome beneficiarilor sau adeverinţe partenerilor, asiguraţi-vă că sunt gata în timp util şi sunt corect redactate.
11. Faceţi poze şi înregistrări pentru o viitoare promovare a serviciului şi a bibliotecii.
12. Păstraţi legătura permanentă cu partenerii/voluntarii, comunicându-le toate datele care le sunt necesare (număr participanţi înscrişi, eventuale modificări de program, eventuale probleme tehnice etc.) pentru ca activităţile să decurgă normal.
13. Mulţumiţi partenerilor şi voluntarilor implicaţi.
14. Zâmbiţi, vă rog! Indiferent de cat de bine aţi planificat şi de cât de atenţi aţi fost la toate detaliile organizării, lucrurile nu vor merge perfect niciodată. E important să vă obişnuiţi cu gândul asta de dinainte şi să rezolvaţi micile probleme cu zâmbetul pe buze, dacă ele apar.

Resurse utile

http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=21&t=183

Cuvinte cheie: implementare, curs pentru adulţi, curs IT, forum de discuţii, proiect, „Buninet", site în limba română

http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=21&t=289

Cuvinte cheie: implementare, curs pentru mămici, curs IT, forum de discuţii, proiect, bibliotecă comunală, „Hai pe net mămici să ne supraveghem copiii", site în limba română

http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=21&t=1016

Cuvinte cheie: implementare, curs pentru şomeri, curs antreprenoriat, forum de discuţii, proiect, „Businessman-ul din noi", site în limba română

http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=5&t=243

Cuvinte cheie: implementare, curs pentru şomeri, curs, crearea unui CV, job, forum de discuţii, proiect, „Cum să găseşti o carte… de muncă!", site în limba română

http://eprints.rclis.org/6711/1/133.pdf

Cuvinte cheie: implementare, servicii de referință prin e-mail, statistici pentru furnizarea serviciului, site în limba engleză

http://www.bcucluj.ro/bibliorev/arhiva/nr16/biblio4.html

Cuvinte cheie: implementare, biblioteca mobila, bibliobuzul, site în limba română

http://www.bjvrancea.ro/club-gratuit-de-engleza-pentru-adulti/

Cuvinte cheie: implementare, cursuri gratuite,curs de limbă engleză, curs pentru adulţi, site în limba română

http://bibliotecafagaras.wordpress.com/2012/11/16/nova-tv_-biblioteca-municipala-fagaras-club-handmade-bmf/

Cuvinte cheie: implementare, atelier gratuit, handmade, atelier pentru adulţi, site în limba română

http://blogtibro.files.wordpress.com/2012/02/ghiduri-pentru-implementarea-c59fi-funcc5a3ionarea-serviciilor-de-referinc5a3e-virtuale5.docx

Cuvinte cheie: ghiduri pentru implementarea și funcționarea serviciilor de referințe virtuale, traducere din limba engleză

http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm

Cuvinte cheie: furnizorii de servicii de informaţii, serviciul de referințe, site în limba engleză

http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm

Cuvinte cheie: competențe profesionale pentru bibliotecarul de referință, site în limba engleză

http://managementhelp.org/misc/meeting-management.htm#anchor4294948302

Cuvinte cheie: implementare, selectarea participanţilor, agenda de lucru, deschiderea

întâlnirii, reguli, organizarea timpului, resurse utile, site în limba engleză
http://bibliopublica2011.files.wordpress.com/2011/03/paos-speech_library__volunteers_f_rom_pat_final_ro.pdf

Cuvinte cheie: implementare, voluntari, lucru cu voluntari, implicarea voluntarilor, site în limba română
http://blogtibro.files.wordpress.com/2012/02/ghiduri-pentru-implementarea-c59fi-funcc5a3ionarea-serviciilor-de-referinc5a3e-virtuale5.docx

Cuvinte cheie: implementare, ghid, serviciu de referinţe, referinţe virtuale, referinţe online, traducere în limba română, RUSA, furnizarea serviciului, organizarea serviciului, site în limba română
http://abr.org.ro/www.abr.org.ro/vladacenco2008.doc

Cuvinte cheie: implementare, serviciu de referinţe, referinţe prin chat, referinţe online, competenţele bibliotecarului, interviu de referinţă, site în limba română
http://eprints.rclis.org/6711/1/133.pdf

Cuvinte cheie: implementare, serviciu de referinţe, referinţe prin email, referinţe online, competenţele bibliotecarului, interviu de referinţă, site în limba română
http://biblioteciiesene.ro/wp-content/uploads/2011/09/Bibliopuls_nr_-4.pdf

Cuvinte cheie: implementare, „Trusa ta de prim ajutor”, public ţintă, serviciu nou, site în limba română
http://mediatheque.seine-et-marne.fr/library/d9134a0b-e16e-48b4-bdb5-d5efdd607c71-F_AmenagementMobilier_MobilierMaineEtLoire.pdf

Cuvinte cheie: mobilier de bibliotecă, ponturi pentru alegerea mobilierului de bibliotecă, amenajarea spațiului din bibliotecă, în limba franceză
http://www.constructiv.ro/content/amenajarea-unei-biblioteci-publice-noile-tendinte-tehnologice

Cuvinte cheie: mobilier de bibliotecă, amenajarea unei biblioteci, site în limba română
https://plus.google.com/u/0/photos/113351404653393252127/albums

Cuvinte cheie: mobilier de bibliotecă, colecţii de imagini ilustrative, indicatoare de bibliotecă, site în limba română
http://creativelibraryconcepts.com/

Cuvinte cheie: mobilier de bibliotecă, colecţii de imagini ilustrative, amenajarea spaţiului de lectură, site în limba engleză
http://www.hermanmiller.com/content/hermanmiller/english/research/solution-essays/library-redefined.html

Cuvinte cheie: design de bibliotecă, reamenajarea spaţiului, modernizare, site în limba engleză

Evaluarea serviciului

Evaluarea este un instrument vital pentru a dovedi gradul de satisfacţie al utilizatorilor şi eficienţa programului/serviciului de bibliotecă. Evaluând programele pe care biblioteca le implementează, reies anumite date, care vor ajuta bibliotecarul să înţeleagă ce anume se potriveşte fiecărui program/serviciu, fiecărui grup de utilizatori, fiecărei comunităţi. Datele obţinute în urma evaluării vor ajuta bibliotecarul să coordoneze personalul (în cazul bibliotecilor cu mai mulţi angajaţi), să gestioneze eficient resursele şi să comunice membrilor comunităţii impactul activităţilor organizate de bibliotecă.

Motivele pentru care trebuie realizată evaluarea unui program sunt: îmbunătăţirea continuă, responsabilitatea şi randamentul investiţiilor, planificarea pe viitor, dezvoltarea personalului, implicarea comunităţii, găsirea de potenţiali finanţatori şi găsirea unor resurse suplimentare care să ofere acestui serviciu durabilitatea. În funcţie de rezultatele obţinute se va trece la îmbunătăţirea respectivului serviciu pentru a răspunde mai bine nevoilor comunităţii servite.

Evaluarea serviciului/programului de bibliotecă se face folosindu-se mai multe criterii: contorizarea nivelului de utilizare al serviciului, feedback-ul primit de la utilizatori şi parteneri, precum și efectele pozitive ale rezolvării nevoilor constatate.

Instrumentele utilizate în etapa de evaluare a serviciului sunt: analiza datelor statistice, chestionarele, sondajele de opinie, interviurile, focus-grup-uri, observaţiile, formularele etc. Pentru a obţine informaţiile necesare şi datele care determină succesul sau eşecul unui program, durabilitatea acestuia şi importanţa pentru participanţi, instrumentele se pot utiliza singure sau combinate. Evaluarea trebuie să se efectueze pe tot parcursul implementării programului, pentru a ne clarifica scopul şi obiectivele programului, pentru a remedia problemele care ar putea afecta succesul programului. La finalizarea implementării programului, bibliotecarul ar trebui întocmească un raport de evaluare din care să rezulte: frecvenţa cu care este utilizat serviciul/programul, feedback-ul din partea utilizatorilor şi/sau a partenerilor pentru a putea decide asupra îmbunătăţirilor ce trebuie aduse programului implementat. Un formular de lucru util puteţi găsi în Anexa 7.

În funcţie de instrumentul ales, metodele de comunicare trebuie adaptate. Spre exemplu, dacă se foloseşte chestionarul, acesta nu trebuie să fie prea lung, întrebările trebuie să fie pe un ton prietenos, completarea lui nu trebuie să dureze mai mult de 5 minute şi este anonimă (http://fs7.formsite.com/southpark/form444901996/index.html). Un model de chestionar ce poate fi oferit utilizatorilor la finalul unor sesiuni de curs, puteţi găsi în Anexa 8.

Atenţie la…

1. Cereţi feedback beneficiarilor. Cereţi beneficiarilor sugestii care vor fi utile organizării viitoarelor sesiuni.
2. Întrebările din chestionarele de evaluare trebuie să se refere doar la serviciul/programul la care a participat utilizatorul.
3. Asiguraţi-vă că respondenţii înţeleg anonimatul şi/sau confidenţialitatea răspunsurilor lor şi modul în care datele vor fi folosite pe viitor.
4. Explicaţi respondenţilor că nici un răspuns nu este considerat greşit, toate sunt corecte, acestea reflectând cu exactitate opiniile lor.
5. Nu comentaţi nici un răspuns în prezenţa respondenţilor.
6. Dacă circumstanţele o cer, citiţi cu voce tare întrebările, folosind un ton neutru şi formulări exacte.
7. Postaţi pe site/blog chestionarele de evaluare ale unui serviciu/program.
8. Nu există un model perfect de evaluare, important să se realizeze.
9. Folosiţi ajutorul unui specialist în evaluarea şi interpretarea datelor dacă cunoaşteţi unul.
10. Nu remarcaţi doar succesele, veţi învăţa despre program dacă vă veţi înţelege eşecurile.
11. Chiar dacă evaluarea vi se pare o muncă în plus, nu vă sustrageţi de la a analiza rezultatele serviciului/programului implementat.
12. Nu aruncaţi rezultatele evaluării, acestea vă pot folosi pentru organizarea unui alt program de bibliotecă.

Resurse utile

http://www.programminglibrarian.org/library/planning/evaluation-cultural-programs.html#.UVKfcTdtZLc

Cuvinte cheie: evaluare, program cultural, evaluarea unui program, ponturi, site în limba engleză

http://fs7.formsite.com/southpark/form444901996/index.html

Cuvinte cheie: evaluare, formular, chestionar online, site în limba engleză
http://msl.mt.gov/WhatsYourStory/How-Tos/pg_gn_ProgramEvaluationFormSample1.pdf

Cuvinte cheie: evaluare, formular, chestionar online, site în limba engleză
http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/directoryofleadership/sections/is/iswebsite/about/resources/tipsprogrameval

Cuvinte cheie: instrumente de evaluare, evaluare, ponturi, formularea întrebărilor, site în limba engleză
http://oregonmentors.org/library/evaluationtools/tips/

Cuvinte cheie: instrumente de evaluare, evaluare, elemente de bază în evaluare, ponturi, formularea întrebărilor, site în limba engleză
http://www.westlocklibrary.ca/content/program-evaluation-form

Cuvinte cheie: evaluare, formular, chestionar online, site în limba engleză
http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/1679/pdf/11975/Cum%20gasesti%20o%20carte%20de%E2%80%A6%20munca.pdf

Cuvinte cheie: proiect, evaluare serviciu, biblionet, metode de evaluare, site în limba română, „Cum să găseşti o carte… de muncă", site în limba română
http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/5159/pdf/35110/Businessman-ul%20din%20noi.pdf

Cuvinte cheie: proiect, evaluare serviciu, biblionet, metode de evaluare, site în limba română, „Businessman-ul din noi", site în limba română
http://biblioteciiesene.ro/wp-content/uploads/2011/03/Primul_ajutor.pdf

Cuvinte cheie: proiect, evaluare serviciu, biblionet, metode de evaluare, site în limba română, „Trusa ta de prim ajutor", site în limba română

Idei de servicii / programe pentru adulţi

Întrebare:

De ce să organizăm programe pentru adulţi?

Biblioteca publică răspunde:

- Pentru a aduce mai mulţi oameni în bibliotecă;
- Pentru a încuraja oamenii să devină utilizatori frecvenţi ai bibliotecii;
- Pentru a încuraja interesul pentru lectură;
- Pentru a satisface nevoile membrilor comunităţii;
- Pentru ca oamenii să devină conştienţi de resursele bibliotecii;
- Pentru a promova interesele culturale şi educaţionale ale comunităţii;
- Pentru a aduna oamenii împreună;

Idei de teme pentru programe/servicii ce pot fi oferite adulţilor în bibliotecile publice

Limbi străine
Bucătăreală pentru începători
Primul ajutor
Machiaj
Dansuri
Nopţi de lectură
Quiling / Broderie / Croşetat / Pictură
Genealogie
Muzică – clasică, folk, jazz
Grădinărit
Sfaturi de călătorie
Sport
Iniţiere în utilizarea computerului
Folosirea e-reader, tablete
Utilizarea Internetului
Atelier despre îngrijirea sănătăţii
Scriere creativă
Crearea unei pagini web

Gestionarea bugetului
Seri de film
Amenajarea curţii interioare
Fotografie
Arhitectură şi design interior
Limbajul trupului
Căutarea unui loc de muncă
Sculptură în diferite materiale
Pregătirea casei pentru a o vinde
Astrologie
Cum să faci un rezumat
Arta de a fi părinte
Ceramică
Aromaterapie
Confecţionare bijuterii
Arta de a spune poveşti
Cursuri de mecanică pentru femei
Antreprenoriat
Handmade

Resurse utile

http://biblionesti.blogspot.ro/2012/11/cuconet-quilling-se-pregateste-de.html

Cuvinte cheie: idee de program, program pentru adulţi, fotografii ilustrative, quiling, bibliotecă municipală, site în limba română

http://clubhandmadebmf.wordpress.com/

Cuvinte cheie: idei de program, program pentru adulţi, fotografii ilustrative, club, handmade, meşteşugari, bibliotecă municipală, site în limba română

http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/bm-2011-supliment.pdf

Cuvinte cheie: idei de programe, programe pentru adulţi, fotografii ilustrative, servicii americane, articol, ANBPR, site în limba română

http://www.newlenoxlibrary.org/adults.htm

Cuvinte cheie: servicii pentru adulţi, programe pentru adulţi, calendarul evenimentelor, idei de servicii, descrierea programului pentru adulţi, site în limba engleză

http://thelibrary.org/programs/other/adults.cfm

Cuvinte cheie: servicii pentru adulţi, programe pentru adulţi, calendarul sesiunilor, idei de programe, descrierea programului, site în limba engleză

http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource_manual.pdf

Cuvinte cheie: exemple de servicii/programe pentru adulţi, idei de programe, descrierea programului, modul de organizare, site în limba engleză

http://midhudson.org/program/ideas/Adult_programs.htm

Cuvinte cheie: idei de programe pentru adulţi, ponturi, resurse, lista parteneri, site în limba engleză

http://www.okreadsok.org/resources/Honk/AdultPrograms.pdf

Cuvinte cheie: idei de programe pentru adulţi, ponturi, plan, site în limba engleză

http://www.santacruzpl.org/events/list/programs-adults/2012/12/

Cuvinte cheie: servicii pentru adulţi, programe pentru adulţi, calendarul sesiunilor, idei de programe, descrierea programului, site în limba engleză

http://plnswmarketing.wetpaint.com/page/bright+ideas

Cuvinte cheie: servicii pentru adulţi, programe pentru adulţi, idei de programe, resurse utile, exemple de servicii, site în limba engleză

http://www.libsuccess.org/Programs_for_Adults

Cuvinte cheie: programe pentru adulţi, idei de programe, programe de succes, cursuri pentru adulţi, baza de date cu programe de bibliotecă, site în limba engleză

http://www.webjunction.org/content/dam/WebJunction/Documents/webjunction/3.27.12%20programming%20webinar%20slides.pptx

Cuvinte cheie: idei de programe, programe pentru adulţi, fotografii ilustrative, afişul serviciului, prezentare ppt, site în limba engleză

Concluzii

La nivel național, grupa de vârstă 41-60 de ani, are o pondere de 29% din totalul populaţiei. Dintre aceștia doar 5% frecventează serviciile bibliotecilor publice. Categoria de public - adulți cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani - este una dintre cele mai slab reprezentate categorii de vârstă din totalul utilizatorilor bibliotecilor publice.

În bibliotecile publice din România serviciile utilizate, cu preponderenţă, de utilizatorii adulţi cu vârsta cuprinsă între 41-60 sunt: împrumutul la domiciliu, consultarea documentelor de bibliotecă în cadrul sălilor de lectură sau specializate, servicii de referinţe şi acces gratuit la Internet, cursuri, expoziţii, lansări, vernisaje. Împrumutul la domiciliu şi consultarea documentelor în cadrul sălii de lectură fac parte din rândul serviciilor tradiţionale, pe care bibliotecile le furnizează din cele mai vechi timpuri. În contextul schimbărilor actuale, bibliotecile publice îşi reorganizează serviciile, pentru a oferi utilizatorilor posibilitatea de a se adapta la cerinţele actuale ale societăţii: acces internet, servicii de referinţe, cursuri pe diferite teme, ateliere practice, activităţi neconvenţionale.

Bibliotecile publice româneşti fac eforturi pentru a se alinia tendinţelor internaţionale în ceea ce priveşte furnizarea de noi servicii pentru adulţi care să vină în întâmpinarea nevoilor acestora de învăţare pe tot parcursul vieţii, de relaxare, de informare, servicii culturale. În ciuda lipsei de resurse, bibliotecile româneşti au făcut un progres remarcabil, conştientizând rolul pe care îl au în comunitate. Diferenţele sunt însă destul de mari în ceea ce priveşte accepţiunea acestor servicii în biblioteci. Dacă în comunităţile occidentale (mai ales cele de dimensiuni mici şi medii) biblioteca publică este singura instituţie pe care cetăţenii o percep ca fiind primul loc în care să pună o întrebare atunci când au nevoie de informaţii, în România bibliotecile sunt într-o cu totul altă situaţie, bibliotecile fiind mai degrabă percepute ca instituţii destinate elevilor şi studenţilor, sau elitelor. Stă în puterea bibliotecarilor să schimbe acest lucru pentru a aduce biblioteca în centrul comunităţii.

Tendinţa internaţională în domeniu este ca bibliotecile să organizeze servicii şi programe cu un caracter profund aplicat şi adresabilitate extinsă: interes personal, interes de grup restrâns (familial) şi interes profesional. Bibliotecile devin centre de pregătire ce oferă cursuri pentru grupuri de utilizatori de nivel şi structură diferită, dar prevăd şi perioade de studiu individual cu asistenţă personalizată. Biblioteca publică are ca obiectiv şi asigurarea unei componente de relaxare şi petrecere în mod plăcut a timpului liber.

În România, cetăţenii presupun faptul că biblioteca publică există numai pentru componenta educaţională şi se adresează cu precădere tinerilor aflaţi pe băncile şcolii, iar în ceea ce priveşte grupa de vârstă analizată, cetăţenii afirmă faptul că biblioteca publică e folosită în scop de loisir. Din acest ultim motiv cetăţenii justifică lipsa de participare/folosire a bibliotecii publice din comunitatea lor. Comparativ cu bibliotecile publice din ţările dezvoltate, în ţara noastră se constată încă organizarea unor manifestări în stil „forţat”, recunoscut inclusiv prin faptul că participanţii nu vin din imbold propriu, ci sunt „stimulaţi” să vină în grupuri ca răspuns la solicitări venite din partea bibliotecii. Acest comportament este diferit faţă de cel constatat în bibliotecile publice americane, spre exemplu, în care utilizatorii vin şi participă regulat, din proprie iniţiativă, la manifestările organizate de către biblioteca lor publică, care nu degeaba este considerată a fi „a treia lor casă”. Pentru ca utilizatorii / participanţii să vină de plăcere, din proprie iniţiativă la manifestările, evenimentele, activităţile desfăşurate de bibliotecile publice este necesar ca organizarea acestor manifestări să aibă la bază o analiză de nevoi reale, ţintită pe grupuri de vârstă şi de interese.

Pentru a furniza servicii de calitate şi pentru a veni în întâmpinarea nevoilor, biblioteca

trebuie să cunoască comunitatea pe care o serveşte. Din păcate, un punct slab al bibliotecilor din ţara noastră este tocmai cunoaşterea insuficientă a membrilor comunității, a nevoilor și a aşteptărilor pe care aceștia le au.

Activitățile bibliotecilor publice de astăzi trebuie să reflecte nevoile sociale și de informare ale comunităților pe care le servesc. Este important ca bibliotecile publice să configureze profilul populaţiei adulte din comunitate: Câţi adulţi locuiesc în zona de servicii? Avem date privind nivelul de educaţie? Câţi sunt şomeri? Câţi au calculatoare acasă şi ştiu să le folosească? De asemenea, trebuie să identifice nevoile cetăţenilor din comunitate, pentru aceasta putându-se efectua sondaje care să conţină şi răspunsul la următoarele întrebări: Ce ar fi interesat publicul să vadă în biblioteca publică? (Cărţi, reviste, ziare, calculatoare, filme etc.) Activitatea de sondare trebuie să facă parte din preocupările constante ale unei biblioteci, ca parte a planului propriu de marketing. Finalitatea acţiunilor de analiză a pieţii trebuie să aibă în vedere adaptarea permanentă a serviciilor la nevoile comunităţii.

Adulţii trebuie să găsească în biblioteci instrumente specializate care să le faciliteze accesul la informaţii (oricare ar fi natura lor) şi, trebuie să afle, în spaţiul bibliotecii sau în mediul virtual controlat de către aceasta, cum să poată folosi aceste instrumente specializate (cataloage automatizate individuale şi/sau colective), dublate de funcţii cum ar fi biblioteca digitală, sisteme de adnotări etc..

Cu cât o comunitate este mai activă și mai diversă din punct de vedere social, cu atât mai complexă este activitatea bibliotecii. Discutând despre programe pentru adulți ne referim la programe de instruire pentru folosirea calculatorului și acces la resurse digitale, servicii online de tip „eGuvernare”, evenimente culturale, cluburi de lectură, evenimente despre autori/cu participarea autorilor, seminarii cu scriitori, expoziții de artă, servicii de împrumut la domiciliu pentru persoanele aflate în dificultate, diverse programe pentru comunitate, și lista poate continua, limitată numai de imaginația bibliotecarilor moderni.

Pentru ca toate cele de mai sus să poată fi realizate, bibliotecarii din România trebuie în primul rând să se precupe în permanenţă de propria dezvoltare profesională. Bibliotecarii trebuie să fie la curent cu noutăţile profesionale şi tehnologice, să urmărească şi să înveţe din experienţa colegilor români sau din alte spaţii, să participe la cursuri de instruire pe diferite teme, care implică înţelegerea comportamentului actual al utilizatorului, dezvoltarea comunicării şi a tehnologiilor, precum şi tehnicile de marketing care permit adaptarea/optimizarea serviciilor existente sau crearea de noi servicii în bibliotecă, adresate categoriilor de vârstă avute în vedere. Instruirea profesională este în primul rând obligaţia fiecărui bibliotecar. De cele mai multe ori, bibliotecarii transferă această responsabilitate pe umerii conducerii instituţiilor în care lucrează sau al persoanelor responsabile (primari, directori etc.). Astfel, lipsa de resurse a instituţiilor în care activează este percepută de bibliotecari ca situaţie care îi degrevează de responsabilitatea pe care o au de a fi profesionişti bine pregătiţi şi performanţi îndomeniu. Bibliotecarii trebuie să facă efort de a participa la cursuri, precum şi de a se informa continuu cu privire la dezvoltarea profesională.

De mai bine de un deceniu, bibliotecile anglo-saxone folosesc partajarea resurselor pentru dezvoltarea propriilor servicii adresate tuturor categoriilor de vârstă. La fel ca şi pentru elevi şi studenţi, categoria de vârstă 41-60 de ani este beneficiară a lucrului consorţial practicat de către bibliotecile publice. De cele mai multe ori, caracteristicile acestei grupe de vârstă presupun accesul la documente care nu se află fizic în spaţiul controlat direct de către biblioteca locală. Fără cooperarea bibliotecarilor, adulţii ar trebui să identifice documentele de interes şi să se deplaseze acolo unde aceste documente există. Bibliotecarii, prin cooperare, înlesnesc atât procesul de identificare al documentelor aflate la distanţă cât şi aducerea lor la îndemâna utilizatorilor. Lucrul în grup reprezintă o componentă cu valoare adăugată pentru care bibliotecarii sunt răsplătiţi în

comunitatea servită prin creşterea solicitărilor din partea categoriei de vârstă avută în vedere. Acest lucru trebuie să fie un deziderat şi pentru bibliotecarii din România.

Grupa de vârstă 41-60 de ani reprezintă, în cadrul tuturor comunităţilor servite, indivizii maturi, care astăzi au putere de decizie privind existenţa bibliotecii şi implicit acordarea resurselor pentru continuarea existenţei instituţiei bibliotecare. Din analiza prezentată constatăm faptul că această categorie de vârstă dispune în România de servicii furnizate la modul generic şi cu un efort minim de optimizare. Este nevoie de creşterea efortului comun al bibliotecarilor către serviciile de bibliotecă orientate spre această grupă de vârstă, în mod predominant. Instruirea, autoinstruirea, colaborarea interinstituţională şi interdepartamentală, înţelegerea de către bibliotecari a utilităţii noilor tehnologii şi folosirea acestora, comunicarea sunt tot atâtea axe de interes pe care trebuie să le avem în vedere pentru a putea adapta sau, după caz, crea servicii noi, cu pronunţat caracter pragmatic pentru membrii comunităţii servite.

Bibliografie selectivă

Resurse tipărite:

1. ANGHELESCU, Hermina G.B.; DEDIU, Liviu-Iulian. *Manual pentru cursul Dezvoltarea serviciilor de bibliotecă*. Bucureşti: [s.n.], 2010, 125 p.
2. *Bibliotecile publice în societatea informaţiei.* Bucureşti: Asociaţia Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, 220 p.
3. CONNECTION. *Educaţia adulţilor în instituţiile culturale din Bulgaria, Italia, Lituania, România şi Turcia : Raport de cercetare*. Bucureşti : Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, [2007], 98 p.
4. CONNECTION Cultural Organisations as Communication and Learning Environments. *Organizaţiile culturale – medii de învăţare şi comunicare : Curriculă de formare pentru managerii culturali; Curriculă de formare pentru profesioniştii din domeniul culturii; Ghid de dezvoltare organizaţională; Metode de educaţie a adulţilor.* Bucureşti : Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, [2007], 76 p.
5. DEDIU, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. Bucureşti : Editura ANBPR, 2012, 274 p.
6. ENACHE, Ionel; MAFTEI, Mihaela. Marketingul în bibliotecă. Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2003, 188 p.
7. ENACHE, Ionel. Planificarea şi organizarea serviciilor de bibliotecă. Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2004, 196 p.
8. GHIORGHIEŞ, Diana; GHIURCO, Bogdan. Marketingul serviciilor de bibliotecă. Bucureşti: ANBPR, [20--?], 118 p.
9. NECULA, Dana-Ligia. *Formator : suport de curs.* Bucureşti : Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, 2008, 93 p.
12. NECULAU, Adrian. *Educaţia adulţilor : experienţe româneşti*. Iaşi : Polirom, 2004, p. 41 – 74;
13. STRONGMAN, Kenneth T. *Psihologia vieţii de zi cu zi : ghidul începătorului*. Bucureşti : Editura Trei, 2012, p. 376-400;
14. ŞCHIOPU, Ursula, Verza, Emil. *Psihologia vârstelor : Ciclurile vieţii*. Bucureşti : Editura Didactică şi Pedagogică, 1995, p. 293 – 384

Resurse electronice:

1. Centrul de Pregătire Profesională în Cultură. *Pentru o mai bună participare a seniorilor în educaţie şi cultură* [online]. [citat 04.02.2013]. Disponibil la: http://aslect.eu/index.php/ro/rezultate/publicatie)
2. CARNAHAN, Robin; PARKER, Sara. *Serving Seniors : A resource manual* for Missouri Libraries. Miassouri State Library, 2002 [online]. [citat 14.03.2013]. Disponibil la: http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource_manual.pdf
3. DEDIU, Liviu-Iulian. Servicii noi: două exemple din practica bibliotecilor americane. În: *Viitorul aparţine bibliotecilor în schimbare. A XXIII-a Conferinţă Naţională a ANBPR*. Brăila, 18-20 octombrie 2012. Program şi materiale prezentate. Disponibil la: http://conferintaanbprbraila2012.wordpress.com/programul/ [citat la: 10.02.2013]
4. *IFLA/UNESCO Manifestul bibliotecii publice 1994*. [citat la 08.02.2013] Disponibil la: http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/roma.pdf
5. MOLDOVAN, Liliana. *Indiscreţii în bibliotecă.* Târgu-Mureş : Editura Nico, 2010, 390 p. [online]. [citat 14.03.2013]. Disponibil la: http://www.bjmures.ro/bd/M/001/02/M00102.pdf
6. *The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development* [online], Munchen: K.G. Saur, 2001, p. 28 [citat 15.02.2013]. Disponibil la: http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf

7. ZICKUHR, Kathryn. *Library Services in the Digital Age*. Washington DC: Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013, p. 3. Disponibil la: http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Library%20services_Report_012213.pdf [Citat 21.02.2013]

Anexe

Anexa 1 - Chestionar - Servicii şi programe de bibliotecă pentru adulţi (grupa de vârstă 41-60 ani)

Aici se poate vedea formularul publicat: https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHZ5RUs1enJMejNaRTk2c3dOeDJEYVE6MQ

1. Numele bibliotecii *
2. Tipul bibliotecii *

- ○ Judeţeană
- ○ Municipală / Orăşenească
- ○ Comunală

1. Localitatea *
2. Judeţul *
3. Nr. de locuitori ai comunităţii servite *
4. Nr. de utilizatori înscrişi în perioada 2008-2012 *
5. Din care: nr. utilizatori înscrişi în perioada 2008-2012, cu vârsta între 41-60 ani *
6. Ce noi servicii din sfera împrumutului la domiciliu oferiţi? *Bifaţi variantele corespunzătoare oferite de biblioteca Dvs.

- ☐ Împrumutul de documente în sistem automatizat
- ☐ Serviciul de autoîmprumut
- ☐ Serviciul de prelungire online a documentelor împrumutate
- ☐ Serviciul de rezervare online a documentelor
- ☐ Serviciul de împrumut al documentelor multimedia
- ☐ Serviciul de transport la domiciliu a documentelor solicitate de către utilizatorii Dvs
- ☐ Serviciul de împrumut de eBook-uri
- ☐ Serviciul de împrumut de eReader-e
- ☐ Utilizaţi cutii de returnare a documentelor?
- ☐ Niciunul

7. Ce noi servicii din sfera consultării pe loc în sălile specializate oferiţi? *Bifaţi variantele corespunzătoare oferite de biblioteca Dvs.

- ☐ Tranzacţii de documente în sistem automatizat
- ☐ Accesul la colecţiile altor biblioteci prin intermediul împrumutului interbibliotecar
- ☐ Accesul la colecţiile de periodice electronice online cu text integral
- ☐ Accesul la colecţiile digitizate ale bibliotecii
- ☐ Accesul la baze de date online
- ☐ Accesul la programe de aplicaţie
- ☐ Închirierea de spaţii individuale de studiu sau de spaţii pentru lucrul în grup

- ☐ Împrumut peste noapte
- ☐ Accesul wireless la internet
- ☐ Serviciul de multiplicare cu autoservire
- ☐ Niciunul

8. Ce servicii de referinţe oferiţi? *

- ☐ Referinţe tradiţionale (faţă în faţă, telefonice)
- ☐ Referinţe prin e-mail şi/sau SMS
- ☐ Referinţe online (ex. chat, Instant Messaging etc.)
- ☐ Servicii specifice CIC (Centre de informare comunitară)?
- ☐ Niciunul

9. Ce cursuri de instruire, workshop-uri, ateliere sunt oferite de către biblioteca Dvs. adulţilor?

- ☐ Utilizarea calculatorului şi a internetului
- ☐ Găsirea unui loc de muncă
- ☐ E-guvernare
- ☐ Deprinderi comerţ online
- ☐ Iniţiere în afaceri
- ☐ Limbi străine
- ☐ Fotografie
- ☐ Curs pentru părinţi
- ☐ Abilităţi practice (ex: obiecte handmade, meşteşuguri, artă etc)
- ☐ Niciunul
- ☐ Altele: _____

10. Din sfera manifestărilor organizate de biblioteca Dvs., alegeţi-le pe cele oferite adulţilor: *

- ☐ Expoziţii, lansări, vernisaje
- ☐ Şezători/cenacluri/saloane tematice
- ☐ Târguri
- ☐ Cluburi tematice (grădinărit, fotografie, oameni de afaceri etc.)
- ☐ Audiţie şi vizionare publică (ex: filme artistice, scurtmetraje, documentare etc.)
- ☐ Seminarii pe anumite teme de informare (ex: sănătate, creşterea copilului, familie, taxe, locuinţe, etc.)
- ☐ Închirierea de spaţii pentru manifestări sociale, culturale, ştiinţifice şi/sau de afaceri
- ☐ Întâlniri neconvenţionale (ex: Biblioteca Vie etc.)
- ☐ Crearea şi susţinerea de grupuri suport (ex: terapie, susţinerea unei cauze etc.)
- ☐ Teatru
- ☐ Niciunul

- ☐ Altele: _____

11. Organizarea de activităţi pe bază de voluntariat *

- ☐ Constituiţi dosar de voluntar pentru absolut toţi cei care activează ca voluntari?
- ☐ Lucraţi cu voluntari cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani pentru a furniza servicii adresate utilizatorilor bibliotecii (indiferent de vârsta acestora)?
- ☐ Voluntarii Dvs. (indiferent de vârsta acestora) furnizează direct servicii către utilizatorii cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani?
- ☐ Niciuna

12. Ce servicii speciale oferă biblioteca Dvs. adulţilor? *

- ☐ Servicii externe oferite în spitale
- ☐ Servicii externe oferite în penitenciare
- ☐ Servicii pentru nevăzători
- ☐ Servicii pentru persoane cu dizabilităţi neuro-motorii
- ☐ Niciunul
- ☐ Altele: _____

13. Descrieţi (max. 1 pag. A4) unul dintre serviciile pe care biblioteca Dvs. îl oferă adulţilor (să includă şi grupa de vârstă 41-60 ani), care se poate constitui în exemplu de bună practică şi merită să fie diseminat. *În descriere includeţi şi link-uri despre acest serviciu, persoana responsabilă şi datele de contact ale acesteia.

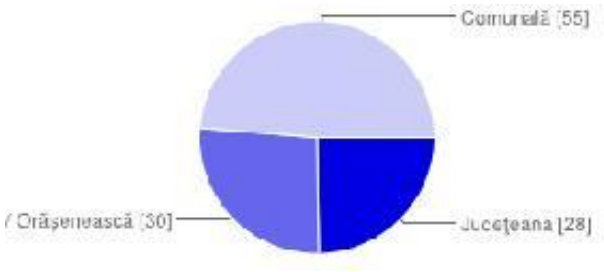
Centralizarea răspunsurilor la chestionar

113 responses

Summary See complete responses

Numele bibliotecii

Biblioteca Judeteana "A. D. Xenopol" Arad Buzoieşti Biblioteca Publica Teodor T. Bratianu Tigveni Biblioteca Maracineni jud.Arges Moraresti Biblioteca Județeană ”Dinicu Golescu” Argeș BIBLIOTECA ORASENEAS ...



Tipul bibliotecii

Judeţeană	**28**	25%
Municipală / Orăşenească	**30**	27%
Comunală	**55**	49%

Localitatea

Arad Buzoieşti TIGVENI Maracineni Moraresti Pitești MIOVENI Onesti Bacău Aleşd Salonta oradea Darabani BOTOŞANI Braila Făgăraș Brasov Buzau CARANSEBES BOCSA BAILE HERCULANE Resita Cluj-Napoca Medgidia Constanţa Medgidia Sfân ...

Judeţul

Arad Arges Arges Arges Arges Arges Arges Bacau Bacau Bihor Bihor Bihor Botosani Botosani Braila Brasov Brasov Buzau Caras-Severin Caras-Severin Caras-Severin Caras- Severin Cluj Constanta Constanta Constanta Covasna Dambovita D ...

Nr. de locuitori ai comunităţii servite

162839 6012 3489 5100 2142 590000 30644 39000 174182 11000 17000 183000 12000 446456 216292 29300 585000 480222 27000 14307 5555 67000 294237 36008 630679 43000 222449 6237 501996 la nivel de jude ...

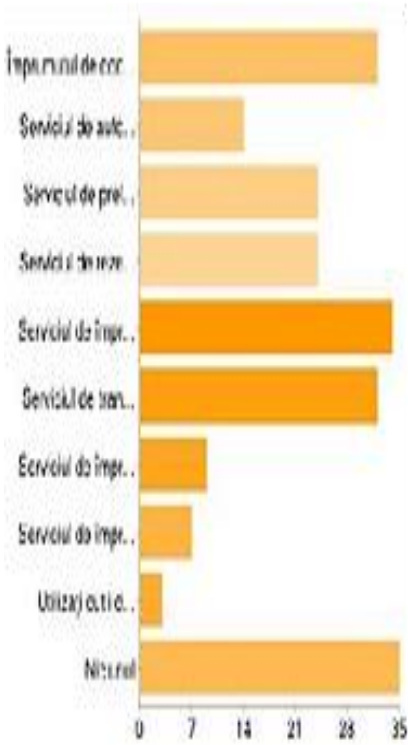
Nr. de utilizatori înscrişi în perioada 2008-2012

27941 559 809 523 350 Utilizatori nou inscrisi in perioada 2008-2012=24951 2300 9102 12012 2200 1732 16540 2300 26163 41351 3137 27845 15348 3293 4970 4524 14718 32680 2219 29629 9512 7873 3742 2 ...

Din care: nr. utilizatori înscrişi în perioada 2008-2012, cu vârsta între 41-60 ani

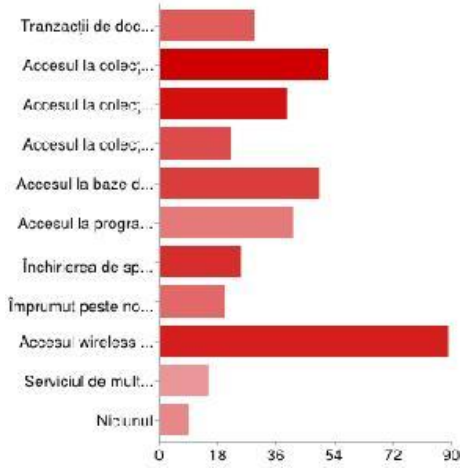
3421 78 111 73 150 Utilizatori nou inscrisi in perioada 2008-2012, cu varsta 41-60 ani=2472 345 3245 25% 800 115 944 158 2278 3308 445 3433 2319 451 777 1359 2684 2992 190 3253 1134 812 70 2678 150 200 122 29 345 145 292 92 30 1109 4

Ce noi servicii din sfera împrumutului la domiciliu oferiţi?



Împrumutul de documente în sistem automatizat		**32**	28%
Serviciul de autoîmprumut		**14**	12%
Serviciul de prelungire online a documentelor împrumutate		**24**	21%
Serviciul de rezervare online a documentelor		**24**	21%
Serviciul de împrumut al documentelor multimedia		**34**	30%
Serviciul de transport la domiciliu a documentelor solicitate de către utilizatorii Dvs		**32**	28%
Serviciul de împrumut de eBook-uri	**9**		8%
Serviciul de împrumut de eReader-e	**7**		6%
Utilizaţi cutii de returnare a documentelor?	**3**		3%
Niciunul		**35**	31%

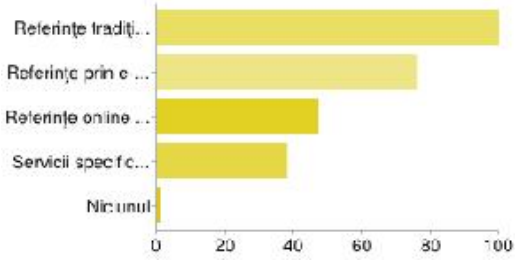
Ce noi servicii din sfera consultării pe loc în sălile specializate oferiţi?



Tranzacţii de documente în sistem automatizat	**29**	26%
Accesul la colecţiile altor biblioteci prin intermediul împrumutului interbibliotecar	**52**	46%
Accesul la colecţiile de periodice electronice online cu text integral	**39**	35%
Accesul la colecţiile digitizate ale bibliotecii	**22**	19%
Accesul la baze de date online	**49**	43%
Accesul la programe de aplicaţie	**41**	36%
Închirierea de spaţii individuale de studiu sau de spaţii pentru lucrul în grup	**25**	22%
Împrumut peste noapte	**20**	18%
Accesul wireless la internet	**89**	79%
Serviciul de multiplicare cu autoservire	**15**	13%
Niciunul	**9**	8%

People may select more than one checkbox, so percentages may add up to more than 100%

Ce servicii de referinţă oferiţi?

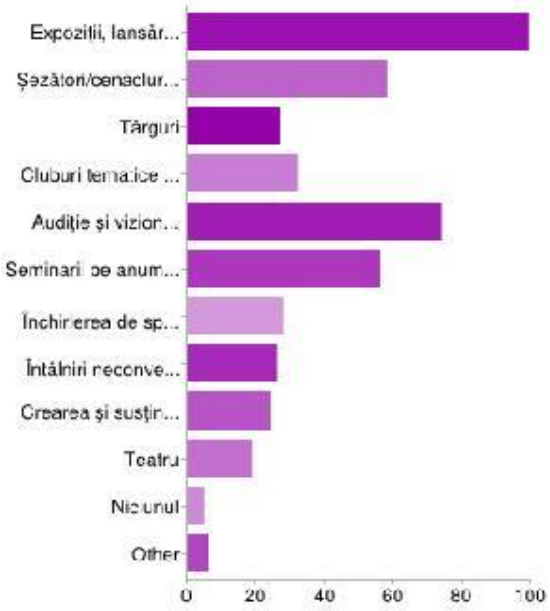


Referinţe tradiţionale (faţă în faţă, telefonice)	**100**	88%
Referinţe prin e-mail şi/sau SMS	**76**	67%
Referinţe online (ex. chat, Instant Messaging etc.)	**47**	42%
Servicii specifice CIC (Centre de informare comunitară)?	**38**	34%
Niciunul	**1**	1%

Ce cursuri de instruire, workshop-uri, ateliere sunt oferite de către biblioteca Dvs. adulţilor?

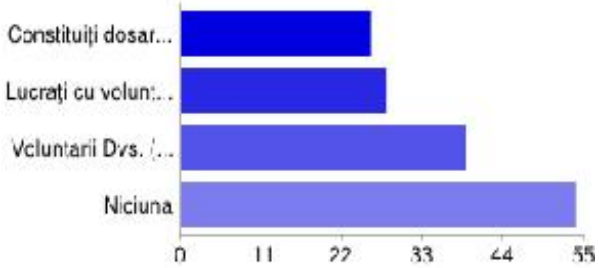
Utilizarea calculatorului şi a internetului	**92**	81%
Găsirea unui loc de muncă	**48**	42%
E-guvernare	**9**	8%
Deprinderi comerţ online	**16**	14%
Iniţiere în afaceri	**9**	8%
Limbi străine	**28**	25%
Fotografie	**17**	15%
Curs pentru părinţi	**21**	19%
Abilităţi practice (ex: obiecte handmade, meşteşuguri, artă etc)	**31**	27%
Niciunul	**9**	8%
Other	**14**	12%

Din sfera manifestărilor organizate de biblioteca Dvs., alegeţi-le pe cele oferite adulţilor:



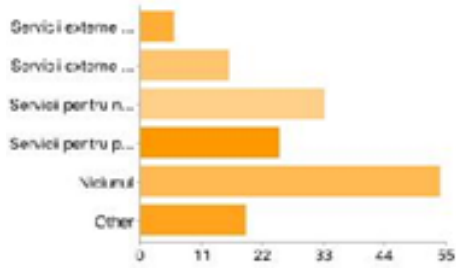
Expoziţii, lansări, vernisaje	**99**	88%
Şezători/cenacluri/saloane tematice	**58**	51%
Târguri	**27**	24%
Cluburi tematice (grădinărit, fotografie, oameni de afaceri etc.)	**32**	28%
Audiţie şi vizionare publică (ex: filme artistice, scurtmetraje, documentare etc.)	**74**	65%
Seminarii pe anumite teme de informare (ex: sănătate, creşterea copilului, familie, taxe, locuinţe, etc.)	**56**	50%
Închirierea de spaţii pentru manifestări sociale, culturale, ştiinţifice şi/sau de afaceri	**28**	25%
Întâlniri neconvenţionale (ex: Biblioteca Vie etc.)	**26**	23%
Crearea şi susţinerea de grupuri suport (ex: terapie, susţinerea unei cauze etc.)	**24**	21%
Teatru	**19**	17%
Niciunul	**5**	4%
Other	**6**	5%

Organizarea de activităţi pe bază de voluntariat



Constituiţi dosar de voluntar pentru absolut toţi cei care activează ca voluntari?	**26**
Lucraţi cu voluntari cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani pentru a furniza servicii adresate utilizatorilor bibliotecii (indiferent de vârsta acestora)?	**28**
Voluntarii Dvs. (indiferent de vârsta acestora) furnizează direct servicii către utilizatorii cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani?	**39**
Niciuna	**54**

Ce servicii speciale oferă biblioteca Dvs. adulţilor?



Servicii externe oferite în spitale	**6**	5%
Servicii externe oferite în penitenciare	**16**	14%
Servicii pentru nevăzători	**33**	29%
Servicii pentru persoane cu dizabilităţi neuro-motorii	**25**	22%
Niciunul	**54**	48%
Other	**19**	17%

Descrieţi (max. 1 pag. A4) unul dintre serviciile pe care biblioteca Dvs. îl oferă adulţilor (să includă şi grupa de vârstă 41-60 ani), care se poate constitui în exemplu de bună practică şi merită să fie diseminat.

Cursuri de iniţiere IT pentru seniori – nivelul I susţinut de Cristina Duma. Teme de interes: motor de cautare Google, tehno-redactare MS Office Word, Yahoo email, Yahoo messenger, Skype. Chiar dacă nu foloseşte nici unul dintre serviciile speciale susmenţionate, Biblioteca Comunala Buzoieşti vine în sprijinul fiecărei grupe de vârstă îin funcţie de cerinţe,aşa încât, orice situaţie ivită se poate transforma în serviciu special, oferit cu toată deschiderea beneficiarilor. În aceasta categorie de sevicii se poate înscrie contribuţia bibliotecii Buzoiesti la derularea cursurilor de formar

Anexa 2 - Recomandări privind conceperea de sondaje

1. **Identificaţi-vă grupul ţintă pentru sondaj**. Colectarea de informaţii de la un melanj de grupuri ţintă va face ca interpretarea şi aplicarea rezultatelor să fie foarte dificilă.
2. **Notaţi 2-3 obiective pentru sondaj.** Obiectivele trebuie să descrie ceea ce vă doriţi să aflaţi în urma aplicării sondajului.
3. **Concepeţi întrebări pentru fiecare obiectiv.** Puteţi începe prin a redacta 3-4 întrebări pentru fiecare obiectiv, selecţionând ulterior cele mai bune întrebări. Secţiunea de recomandări pentru redactarea de întrebări conţine îndrumări în acest sens.
4. **Aranjaţi-vă întrebările într-un format de sondaj.**
   a. Introducere: Explicaţi cine coordonează cercetarea şi care este scopul ei.
   b. Cuprins: Înşiruiţi-vă întrebările în ordine logică.
   c. Date demografice: Colectaţi informaţii despre respondenţi.
   d. Încheiere: Mulţumiţi-le respondenţilor şi descrieţi eventualii paşi ulteriori.
5. **Verificaţi documentul.** Acest proces vă va ajuta să verificaţi dacă sondajul este concis, dacă instrucţiunile sunt uşor de înţeles şi dacă documentul este uşor de citit.
6. **Testaţi-vă sondajul.** Aplicând sondajul pe o mică secţiune a grupului dumneavoastră ţintă vă veţi putea da seama dacă e nevoie să reformulaţi anumite întrebări.
7. **Colectaţi datele.** Puteţi aplica sondajul la bibliotecă, la o altă locaţie în comunitate sau online în funcţie de grupul ţintă pe care îl vizaţi. Oferirea unui stimulent v-ar putea ajuta să obţineţi mai multe răspunsuri.
8. **Analizaţi-vă rezultatele.** Analiza vă va ajuta să identificaţi modelele şi laitmotivele care domină răspunsurile. Nu uitaţi că aceste informaţii nu au relevanţă decât pentru cei care au participat la sondaj şi nu neapărat pentru întreaga comunitate.
9. **Puneţi în aplicare ce aţi aflat.** Rezultatele sondajelor dumneavoastră pot fi folosite pentru a dezvolta servicii noi, pentru a ghida extinderea colecţiilor, pentru a revizui serviciile existente, pentru direcţionarea activităţi de perfecţionare a personalului etc.

Recomandări pentru redactarea de întrebări

Recomandări generale

- Redactaţi întrebări simple în formulare.
- Folosiţi vocabularul uzual şi nu jargonul.
- Limitaţi fiecare întrebare la o singură idee sau gând.
- Folosiţi preponderent întrebări închise.
- Evitaţi să includeţi erori sistematice în formularea întrebărilor dumneavoastră.
- Redactaţi întrebări scurte.
- Fiţi consecvent în formulare şi în structurare.
- Evitaţi formulările ambigue.

Scale de evaluare

Scalele de evaluare vă ajută să apreciaţi intensitatea sentimentelor respondentului pe o anumită temă. Asiguraţi-vă că scala de evaluare conţine un număr egal de opţiuni pozitive şi negative.

- Sugestie de scală de evaluare a importanţei:
  - Extrem de important
  - Întrucâtva important
  - Nici important, nici neimportant
  - Nu foarte important
  - Deloc important
- Sugestie de scală de evaluare a satisfacţiei:
  - Complet satisfăcut
  - Întrucâtva satisfăcut
  - Nici satisfăcut, nici nesatisfăcut
  - Întrucâtva nesatisfăcut
  - Complet nesatisfăcut

Ierarhizare

Ierarhizarea vă ajută să înţelegeţi ce preferinţă sau ce importanţă relativă ataşează respondentul opţiunilor.

Anexa 3 - Profilul comunităţii - Formular de lucru

Numele comunităţii	
Populaţie	
Locaţie	

Date demografice

Vârsta	
Educaţie	
Venit	
Etnie	
Limbi vorbite	
Populaţia imigrantă	

Caracteristici

Transport	
Locuinţe	
Acces la internet	
Aparate mobile	
Abilităţi tehnice	

Cum i-aţi descrie comunitatea dumneavoastră unui nou-venit sau unui turist?

Care sunt principalele iniţiative comunitare aflate în desfăşurare?

Care sunt preocupările sau interesele prioritare în comunitatea dumneavoastră?

Anexa 4 - Profilul comunităţii - Formular de lucru

Numele comunităţii	Oak Park
Populaţie	Circa 52,000
Locaţie	Statul Illinois, la graniţa din partea de vest a oraşului Chicago
Date demografice	
Vârsta	Copiii reprezintă aproximativ 30% din populaţie, iar bătrânii reprezintă aproximativ 10%. Aceasta este şi media statului.
Educaţie	Mai mult de 60% din populaţie are studii superioare. Această proporţie este cu puţin peste medie. Rata alfabetizării este de peste 99%.
Venit	Venitul familiei este peste medie şi numărul de persoane sărace este sub medie. Cu toate acestea, există o mare varietate de venituri în cadrul comunităţii.
Etnie	Aproximativ 68% din populaţie este albă, 22% este neagră, şi 5% este asiatică. Aproximativ 7% din populaţie este hispanică.
Limbi vorbite	Aproximativ 13% din populaţie vorbeşte o limbă alta decât engleza. Acest procent este mai scăzut decât media pe zonă.
Populaţia imigrantă	Aproximativ 10% din populaţie e născută în afara Statelor Unite. Acest procent este mai scăzut decât media pe zonă. Foarte puţine persoane părăsesc comunitatea pentru a lucra în alte ţări.
Caracteristici	
Transport	E uşor să călătoreşti prin Oak Park. Există autobuze şi trenuri/metrouri bune şi majoritatea oamenilor au maşini. Multe persoane merg cu bicicleta sau pe jos.
Locuinţe	În oraş există atât clădiri de apartamente cât şi case. Casele sunt scumpe, aşa că oamenii cu venituri scăzute de obicei închiriază apartamente.
Acces la internet	Majoritatea persoanelor au acces la internet acasă, dar cei cu venituri mai scăzute nu au. Există foarte puţine internet café-uri.
Aparate mobile	Cele mai multe persoane deţin un telefon mobil, inclusiv oamenii cu venituri scăzute. Oamenii cu venituri mari au acces la internet pe telefonul mobil.
Abilităţi tehnice	Există o mare varietate de abilităţi tehnice. Persoanele mai tinere şi cu venituri mai mari au mai multe abilităţi tehnice. Persoanele mai în vârstă şi cele cu venituri mai scăzute au mai puţine abilităţi tehnice.
Cum i-aţi descrie comunitatea dumneavoastră unui nou-venit sau unui turist?	Oak Park este o comunitate istorică care este mândră de scriitorii şi de artiştii săi. Ernest Hemingway s-a născut în Oak Park, iar Frank Lloyd Wright (un arhitect american) a locuit şi a lucrat în Oak Park. Este foarte aproape de Chicago ceea ce îi dă o atmosferă urbană, chiar dacă este un oraş mic. Există diferenţe mari în Oak Park – mulţi oameni au studii şi venituri mari în timp ce alţii au niveluri scăzute de educaţie şi venituri mai modeste.
Care sunt principalele iniţiative comunitare aflate în desfăşurare?	Membrii comunităţii fac eforturi pentru conservarea unora dintre cele mai importante clădiri ale lui Frank Lloyd Wright. Oamenii sunt interesaţi să afle mai multe despre arhitectură. Comunitatea încearcă de asemenea să aibă mai multă grijă de mediul înconjurător şi de aceea circulă mai puţin cu autoturismele şi sporesc eficienţa energetică a locuinţelor lor.
Care sunt preocupările sau interesele prioritare în comunitatea dumneavoastră?	Comunitatea este foarte preocupată de tema diferenţei de potenţial de realizare personală dintre copiii cu venituri scăzute şi cei cu venituri mari. Îşi doresc să îi susţină pe copiii cu venituri scăzute ca să poată ajunge la rezultate şcolare la fel de bune ca şi ale copiilor cu venituri mari.

Anexa 5 - Ghid de interviu - Formular de lucru

Segmentul comunităţii:	**Familii cu venituri mici**
Partenerul de interviu:	**Organizaţia de caritate Snow-Cap**
Obiectivul/ele interviului:	**Să aflăm mai multe despre familiile cu venituri mici care nu vin la bibliotecă. Să aflăm dacă familiile de imigranţi au nevoi speciale.**
Întrebare:	***Vă rog să îmi povestiţi despre oamenii pe care îi deserviţi.***
Răspuns: Familii cu copii şi cupluri de adulţi necăsătoriţi Majoritatea clienţilor locuiesc pe o rază de 5 mile 100% dintre clienţi au venituri sub pragul sărăciei Majoritatea adulţilor au câte 2-3 slujbe 65% dintre clienţi sunt familii de imigranţi -- din Mexic şi din Rusia 20% au peste 65 de ani	
Întrebare:	***Ce nevoile ale clienţilor adresați dumneavoastră?***
Răspuns: Alimente de bază gratuite atunci când familiile nu au bani să îşi cumpere mâncare Fructe şi legume proaspete din grădina Snow-Cap pentru familiile care nu-şi pot permite să cumpere fructe şi legume Haine gratuite pentru adulţi şi copii, mai ales haine de şcoală pentru copii Ajutoare financiare pentru a îi ajuta pe clienţi să îşi plătească chiria şi întreţinerea Abonamente de tren şi de autobuz gratuite pentru ca adulţii să poată ajunge la lucru	
Întrebare:	***Care dintre nevoile lor rămân nesatisfăcute?***
Răspuns: Familiile au nevoie de locuinţe sigure şi ieftine Copiii au nevoie de activităţi sigure şi gratuite ca să îşi ocupe timpul după şcoală atunci când părinţii lor sunt la lucru Mulţi adulţi din Mexic şi din Rusia au nevoie să înveţe limba engleză Adulţii au nevoie de transport ca să ajungă la lucru Părinţii au nevoie de creşe accesibile Familiile au nevoie de activităţi de care toată familia să se poată bucura în comun	
Întrebare:	***Cum diferă nevoile familiilor de imigranţi de alte familii pe care le deserviţi?***
Răspuns: Mulţi adulţi din Mexic şi din Rusia au nevoie să înveţe limba engleză Adulţilor le e greu să participe la cursurile de limba engleză pentru că trebuie să aibă grijă de copiii lor Copiii au nevoie de ajutor la teme dacă părinţii lor nu vorbesc limba engleză Adulţii au nevoie de şcolarizare ca să poate obţine slujbe mai bune	

Anexa 6 - Evaluarea nevoilor: Recomandări

De ce sunt importante nevoile utilizatorilor?

Dincolo de alte motive, obiectivul special pentru prima fază a proiectului este:

Să le oferiţi utilizatorilor bibliotecii publice servicii inovative[13] care sunt importante pentru comunitate.

Scopul evaluării nevoilor este să demonstreze că noile servicii sau serviciile îmbunătăţite care vor fi finanţate de către grant sunt necesare.

Evaluarea nevoilor utilizatorilor reprezintă esenţialmente dovada pentru activitatea pe care biblioteca dumneavoastră doreşte să o desfăşoare cu ajutorul grantului.

Ce fel de dovezi pot demonstra "necesitatea"?

Dovezile legate de "nevoile utilizatorilor" pot exista deja sau ele pot fi colectate special în vederea implementării proiectului. Dovezi satisfăcătoare pot fi aduse într-o multitudine de feluri, printre care se numără, spre exemplu, şi modurile expuse în continuare (sau o combinaţie a acestora):

- Interpretarea de dovezi cum ar fi statisticile
- Interviuri cu utilizatorii, non-utilizatorii sau cu părţile interesate [de ex., liderii din comunitate]
- Focus grupuri[14] cu utilizatorii, non-utilizatorii sau cu părţile interesate [inclusiv organizaţiile relevante din comunitate]
- Sondaje aplicate utilizatorilor, non-utilizatorilor sau părţilor interesate
- Dovezi anecdotice/din auzite/impresii
- Dovezi ale limitărilor serviciilor existente [de ex., program de funcţionare necorespunzător dacă prin proiect propuneţi să prelungiţi programul de funcţionare sau taxe de abonament mari dacă prin proiect propuneţi să eliminaţi taxele]
- Sublinierea succesului unor servicii asemănătoare într-o altă locaţie ["benchmarking"].
- Statistici de pe internet [dacă un serviciu disponibil pe internet urmează a fi îmbunătăţit]
- Observarea comportamentului utilizatorilor

În ce fel contează calitatea dovezilor?

Vă rugăm să asiguraţi dovezi de maximă calitate, în contextual posibilităţilor determinate de timpul şi de resursele aflate la dispoziţia dumneavoastră. De exemplu, dacă aplicaţi un sondaj, nu vă cerem să îl administraţi pe un eşantion mare.

Ale cui nevoi ar trebui demonstrate?

Dovezile referitoare la nevoile utilizatorilor ar trebui să se refere la grupul sau grupurile ţintă pe care proiectul le vizează şi pe care acesta le va deservi.

Proiectul dumneavoastră poate viza întreaga comunitate [adică toţi locuitorii unei anumite zone] sau doar o anumită parte sau unele părţi definite, de pildă, la nivel de:

- Vârstă sau
- Nivel al venitului sau
- Etnie sau
- Limba vorbită sau
- Angajat/şomer sau
- Oameni lipsiţi de abilităţi de bază [de ex, analfabeţi, oameni care nu ştiu să socotească sau să lucreze cu calculatoarele] sau
- Ocupaţie [de ex, oameni de afaceri, studenţi, elevi, pensionari, fermieri, angajaţi ai sistemului sanitar etc.] sau
- Oameni cu dezabilităţi sau
- Sex sau
- Segmentare determinată de obiectiv [de ex, oameni în căutare de un loc de muncă].

Utilizatorii vizaţi de proiectul dumneavoastră pot fi definiţi printr-o combinaţie de caracteristici, de pildă "femei de vârstă

---

[13] Inovativ poate însemna:

- Complet nou;
- Care nu a mai fost încercat în această locaţie;
- Care nu a mai fost focalizat pe acest grup de clienţi;
- Care nu a mai fost încercat în acest parteneriat;
- Care nu a fost cum trebuie în trecut (specificaţi motivele); sau
- Fără să mai fi folosit tehnologia (sau o anume tehnologie) înainte.

[14] A se vedea instrucţiunile referitoare la dirijarea focus grupurilor.

adultă aparţinând comunităţilor etnice minoritare care nu ştiu să lucreze pe calculator".

De unde pot veni dovezile?

Dovezile privind "necesitatea" pot veni direct de la grupul ţintă ce urmează a fi deservit, dar acestea pot fi şi mai indirecte sau circumstanţiale. Între sursele posibile de dovezi se numără şi una sau mai multe dintre următoarele:

- Utilizatorii unui serviciu asemănător [de ex, utilizatorii actuali ai bibliotecii]
- Non-utilizatorii bibliotecilor
- Membrii grupurilor vizate în mod direct [de ex, bătrânii, copiii, fermierii, angajaţii sistemului sanitar etc.]
- Părţile interesate aflate în legătură cu grupurile ţintă [de ex, profesorii, părinţii, asistenţii sociali, organizaţiile relevante] şi care iau poziţie în numele acestora
- Părţile interesate din domeniul politic sau financiar/finanţatori
- Activităţi de succes din alte biblioteci [de ex, proiecte cunoscute pe care biblioteca îşi doreşte să le reproducă într-o locaţie nouă]
- Declaraţii influente referitoare la priorităţile legislative făcute de către administraţia locală, regională sau naţională [de ex, preşedintele regional afirmă "prioritatea numărul unu pentru acest an este să ajutăm populaţia şomeră să se angajeze"]
- Date sau statistici cunoscute cum sunt cele ce se regăsesc în profilul comunităţii [de ex, mulţi elevi şi puţine oportunităţi pentru aceştia după orele de şcoală].

Instrucţiuni pentru dirijarea focus grupurilor

Ce înseamnă un focus grup?

Un focus grup reuneşte o fracţiune omogenă de 8-12 persoane pentru a le colecta opiniile şi pentru a obţine feedback referitor la anumite produse, servicii, mesaje şi/sau alte concepte – cercetare calitativă. Focus grupurile sunt conduse de către un moderator obiectiv care urmăreşte un ghid de discuţie foarte precis, stimulează conversaţia, încearcă să îi implice pe toţi membrii grupului şi care niciodată nu strecoară în conversaţie vreun punct de vedere personal. În mod normal, sesiunea este înregsitrată audio şi apoi se face o transcriere a acesteia. În protocol nu se folosesc nume pentru a asigura confidenţialitatea participanţilor. Cu toate că focus grupurile nu oferă date "ştiinţifice" despre consumatori, ele reprezintă totuşi o modalitate excelentă de a îi asculta pe clienţi şi de a primi feedback la strategii.

Sondajele sunt folosite pentru colectarea unei plaje largi de informaţii de la o porţiune a populaţiei de clienţi care atinge pragul de relevanţă statistică, pe când focus grupul este folosit pentru a extrage informaţii mai profunde şi mai complete referitoare la părerile clienţilor dumneavoastră. Dacă sunteţi atenţi atunci când alegeţi şi când împărţiţi pe grupe participanţii la focus grupuri puteti obţine de la participanţi:

- O imagine de profunzime a nevoilor, frustrărilor şi preocupărilor lor curente;
- Reacţii faţă de o idee sau un serviciu;
- Modul în care ei evaluează efectivitatea unui program sau serviciu;
- Susţinerea comunităţii pentru un potenţial program sau serviciu.

Cum să dirijaţi focus grupurile?

În mod ideal, focus grupurile ar trebui moderate de către cercetători calificaţi care nu sunt implicaţi în organizaţia dumneavoastră şi care pot, aşadar, rămâne total obiectivi. Dacă nu este posibil să angajaţi o echipă de cercetare, noi vă oferim următoarele îndrumări generale care sugerează modurile în care biblioteca dumneavoastră ar putea beneficia de pe urma acestei tehnici de cercetare.

Faceţi…

- Folosiţi tehnica de grup ca parte a planului mai general de marketing.
- Stabiliţi un obiectiv clar pentru sesiunea de grup.
- Folosiţi o echipă de două persoane pentru a planifica şi a modera sesiunile de focus grup – includeţi un moderator obiectiv şi un partener al acestuia care să ofere asistenţă şi să ia notiţe.
- Luaţi notiţe de calitate. Includeţi observaţiile relevante referitoare la starea de spirit a grupului, conţinutul general al conversaţiei, limbajul trupului folosit de participanţi.
- Limitaţi-vă la grupuri mici – în mod ideal câte 6-8 persoane, dar nu mai mult de 10.

Nu faceţi. . .

- Încercaţi să moderaţi focus grupuri pentru propria filială sau pentru propriul departament din bibliotecă.
- Moderaţi grupuri cu participanţi pe care îi cunoaşteţi personal (acest fapt le-ar putea afecta atât lor cât şi dumneavoastră nivelul de confort).
- Nu uitaţi să purtaţi o discuţie cu partenerul dumneavoastră la sfârşit. Întrebaţi-vă ce a funcţionat şi ce nu a mers. Care au fost contribuţiile principale? Au existat întrebări care trebuie modificate/îmbunătăţite/completate? Vreo surpriză? Ceva ce ar putea fi făcut mai bine dăţile viitoare?

- Consideraţi că feedback-ul obţinut de la doar câteva grupuri constituie date reprezentative. Focus grupurile sunt calitative, nu cantitative şi de aceea ar trebui folosite ca o modalitate de cercetare a pieţei între multe altele.

Îndrumări generale

Pregătirea pentru discuţie

- Redactaţi un ghid de discuţie care să conţină întrebări deschise clare. Întrebările care încep cu "de ce", "cum" sau "ce credeţi" sunt recomandate la modul general pentru a stimula iniţierea unei conversaţii de calitate. Încercaţi să evitaţi întrebările care se pretează la răspunsuri cu da/nu sau dacă le folosiţi pregătiţi-vă să cereţi mai multe detalii despre motivul care stă în spatele răspunsului. Nu uitaţi să includeţi şi câteva întrebări de încălzire: Care este cel mai greu lucru din viaţa de adolescent? De ce? Vă place să citiţi? De ce/ de ce nu?
- Rugaţi alţi membri ai personalului precum şi contacte din afara bibliotecii să se uite peste ghidul de discuţie. Testaţi-l.
- Oferiţi-le participanţilor mici cadouri sau atenţii în semn de mulţumire.
- Planificaţi sesiuni de o oră până la o oră şi jumătate pentru fiecare focus grup.
- Stabiliţi cine va face parte din grup. Se recomandă ca participanţii să nu se cunoască şi să existe suficientă omogenitate aşa încât oamenii să poate vorbi cu uşurinţă.
- Trimiteţi-le invitaţiile participanţilor cu 3-4 săptămâni înainte.
- Invitaţi câţiva oameni în plus (8-10) ca să vă asiguraţi că veţi avea un grup de 6- 8 persoane în final.
- Confirmaţi participarea telefonic cu o zi sau mai multe înaintea evenimentului.
- Pregătiţi-vă partenerul să ia notiţe, să opereze reportofonul, să cronometreze şi să vă asiste cu alte sarcini, după necesităţi. E o idee bună să faceţi o transcriere a discuţiei. Dacă acest lucru nu este posibil, caseta vă va permite să derulaţi şi să verificaţi punctele cheie sau să completaţi lacunele din notiţe.

Aranjarea încăperii/ Furnituri

Încăperea ar trebui să fie una liniştită, fără distrageri. Scaunele ar trebui aranjate în jurul unei mese care să aibă la mijloc reportofonul. Puteţi folosi o tablă dacă doriţi. Toaletele ar trebui să fie în apropiere. Faceţi ecusoane pentru participanţi. Oferiţi-le apă şi gustări.

Înaintea sesiunii

- Dedicaţi-vă câteva minute în care să vă limpeziţi mintea. Încercaţi să vă disociaţi mental de bibliotecă.
- Pe lângă parcurgerea ghidului discuţiei, pregătiţi-vă câteva răspunsuri neutrale la comentarii care ar putea fi atât pozitive cât şi negative, de pildă "Foarte interesant. Îmi puteţi da mai multe detalii despre motivele care vă fac să vă simţiţi aşa? Îmi puteţi da mai multe exemple?"

Moderarea sesiunii

- Începeţi prin a prezenta regulile de bază.
- Încercaţi să întreţineţi o conversaţie informală, dar asiguraţi-vă că toată lumea are posibilitatea să vorbească.
- Solicitaţi-i pe cei care nu participă sau folosiţi fraza clasică "haideţi să vedem ce părere are şi altcineva" ca să evitaţi monopolizarea conversaţiei de către o singură persoană.
- Rămâneţi neutru. Nu vă intercalaţi propria părere. Solicitaţi mai multe informaţii.
- Puneţi întrebări care invită la detalierea răspunsului, mai ales dacă cineva răspunde prin "da" sau "nu" sau dacă este ambiguu.
- Staţi cu un ochi pe ceas. Fiţi conştient de cât timp aveţi la dispoziţie pentru fiecare întrebare/ grup de întrebări ca să nu ajungeţi să rataţi colectarea de informaţii cheie. Rugaţi-l pe partenerul dumneavoastră să vă facă un semn dacă trebuie să mobilizaţi discuţia către următorul punct de pe ordinea de zi.

Redactarea protocolului

Un protocol este în general compus din trei părţi:

I. Introducere: Scopul şi natura grupului, descrierea participanţilor şi orice informaţie demnă de luat în seamă şi care ar putea afecta rezultatele (întreruperi, bruiaj, distrageri, veşti proaste)
II. Rezumatul discuţiei şi lista punctelor cheie (cu liniuţă de la capăt)
III. Ghidul de discuţie

Resurse

http://www.isixsigma.com/vc/focus_groups/Default.asp

Această pagină de internet oferă mai multe resurse utile, inclusiv "10 recomandări pentru bunul mers al focus grupurilor" şi o broşură "Ce sunt focus grupurile?" de la American Statistical Association.

Anexa 7 - Evaluarea serviciilor - Formular de lucru

Numele serviciului:

Perioda de evaluare:

Cât de mult se foloseşte serviciul? Consideraţi că acesta este un nivel înalt sau scăzut de utilizare?

Ce aţi aflat prin prisma feedback-ului din partea utilizatorilor şi/sau a partenerilor?

Cât de mult puteţi îmbunătăţi acest serviciu pentru a întâmpina mai bine nevoile comunităţii?

Anexa 8 – Formular de evaluare a cursurilor

BIBLIOTECA ……..

Cursul ……

Încercuiți sincer între 1 = minim, 6 = maxim:

a. M-am simțit confortabil, mi-a plăcut atmosfera generală	1	2	3	4	5	6
b. Am încredere în capacitatea mea de a aplica obiectivele învățate	1	2	3	4	5	6
c. Pot folosi noțiunile în activitatea mea de utilizator	1	2	3	4	5	6
d. Metodele au fost eficiente	1	2	3	4	5	6
e. Stilul trainerului (claritate, receptivitate, entuziasm)	1	2	3	4	5	6

Ce ți-a plăcut cel mai mult la acest curs?

_____

_____

_____

Comentarii / Ce poate fi îmbunătățit la acest curs?

_____

_____

_____

Mulțumim și mult succes în continuare!