

Planificarea și organizarea serviciilor educaționale

Cuprins

1. Evaluarea situației actuale	3
2. Concluzii și recomandări	6
3. Bune practici.....	6
4. Referințe	7

1. Evaluarea situației actuale

Acesta este al treilea dintr-o serie de șase ghiduri, care subliniază prevederile eficace pentru bibliotecile publice în domeniul educației permanente, evidențiind bunele practici și realizând legătura cu acelea dintre ele care vizează furnizarea serviciilor educaționale.

Ghidurile IFLA/UNESCO pentru dezvoltarea serviciilor bibliotecilor publice menționează trei instrumente manageriale importante în efortul bibliotecii de a furniza utilizatorilor săi servicii de bibliotecă eficiente și eficace:

- analiza nevoilor comunității;
- monitorizarea și evaluarea;
- măsurarea performanțelor.

Ultimele două din cele trei aspecte sunt abordate mai în profunzime în Ghidul 5 – Evaluarea.

Dezvoltarea rapidă a tehnologiilor de informare și comunicare, utilizarea tot mai largă a Internetului și a tehnologiilor Web 2.0, politicile de educație permanentă mai deschise și mai coerente sunt câțiva dintre factorii care au influențat activitatea bibliotecilor în ultimul deceniu. Bibliotecile trebuie să răspundă acestor cerințe prin dezvoltarea și furnizarea unor servicii care reflectă aceste schimbări contextuale.

Bibliotecile publice au răspuns deja, într-o bună măsură, printr-o serie de măsuri inovatoare, cum este și extinderea accesului online la conținutul cultural și asigurarea accesului de la distanță la servicii, prin intermediul calculatoarelor și a dispozitivelor mobile, permițându-le utilizatorilor accesul la aceste servicii de acasă sau de oriunde. Există o tendință generală de a vedea în bibliotecă publică un centru comunitar multifuncțional, un nou tip de instituție socială, creată pentru susținerea educației informale, pentru dezvoltarea spiritului comunitar și pentru abordarea problemei includerii sociale.

În ceea ce privește educația permanentă menționăm câteva dintre serviciile furnizate deja de bibliotecile publice - un „meniu” bogat și diversificat de luat în considerare în organizarea serviciilor:

- Activități de sprijinire a educației formale și asistență pentru rezolvarea temelor pentru acasă;
- Sprijin pentru aptitudinile de bază;
- Cursuri pentru folosirea tehnologiilor informaționale și comunicaționale (de ex., pentru începători);
- Instruire pentru folosirea serviciilor electronice (e-banking, servicii publice), folosirea GPS-ului, a telefonului mobil, a serviciilor publice care funcționează în regim de autoservire;
- Promovarea alfabetizării informaționale;
- Cursuri de fotografie digitală și de grafică pe calculator;
- Jocuri interactive;
- Informații în domeniul afacerilor private, de ex.: studii de piață, sesiuni despre cum se înființează o firmă, informații despre obținerea autorizațiilor;
- Asistență pentru cei care caută un loc de muncă și consiliere în carieră;
- Cluburi de lectură, pentru copii și adulți;
- Prezentări de cărți noi, de autori, cercuri și competiții literare;
- Dezbateri/întâlniri pe diverse teme, de ex.: sănătate, politică;
- Cursuri de genealogie;
- Cursuri pentru învățarea unor limbi străine.

În domeniul alfabetizării informaționale, de exemplu, programele diferă considerabil și pot include: ateliere

de lucru, cursuri, „teste de laborator”, meditații auto-planificate etc. Unele biblioteci au elaborat „pachete de alfabetizare informațională” bazate pe Internet, pentru a-i ajuta pe cei care se instruiesc să-și dezvolte abilitățile de căutare a informației. Astfel de programe pot include instrucțiuni pentru utilizarea bibliotecii și a Internetului.

Printre cele mai des întâlnite subiecte, în prezent, în domeniul comunicării și informării electronice sunt:

- Blogurile;
- Cărțile electronice (e-Books);
- E-mailul;
- Utilizarea Internetului;
- Navigarea pe Internet;
- Messenger-ul/ Serviciile de chat;
- Skype-ul;
- Rețelele de socializare/ serviciile Web 2.0. (Facebook, YouTube, Twitter etc.);
- Conferințele video.

Pe lângă aceste servicii „de bază”, unele biblioteci oferă și o pregătire mai avansată, ca de exemplu instruirea în ceea ce privește siguranța pe Internet, problemele legate de dreptul de copyright și de recuperarea informațiilor.

Pentru mulți oameni consilierea personalizată în procesul educațional este cea mai eficientă, permițând o mai profundă înțelegere și o mai bună motivare. Asigurarea acestui tip de asistență presupune, totuși, o mai mare solicitare a abilităților personalului de bibliotecă și a resurselor bibliotecii.

Programele de succes sunt, probabil, cel mai bine asociate cu nevoia celor care se instruiesc de a se ocupa de o anumită temă, subliniind astfel valoarea și relevanța a ceea ce se învață și valorificând la maximum avatajele „învățatului prin exercițiu practic”.

Inovația în furnizarea serviciilor necesită atenție managerială, implicarea și prioritizarea resurselor. Inovația presupune recunoașterea importanței cooperării și a competențelor existente în cadrul rețelelor și, în cele din urmă, susținerea multiplicării. Metodele de realizare a unor inovații ce vizează utilizatorul pot fi: observația, interviurile elaborate, dezvoltarea de prototipuri ale soluțiilor noi și folosirea acestora ca și canal comunicațional cu utilizatorii în scopul perceperii nevoilor viitoare, descoperirii inconsecvențelor – utilizatorii de multe ori zic una și fac alta, descoperirii de noi modele, dezvoltării și modelării conceptelor împreună cu utilizatorii.

„Cele 7 cercuri ale inovației” este o metodă care abordează problemele fundamentale într-o organizație. Metoda presupune șapte pași pentru a realiza cu succes o inovație. Metoda operează cu aspecte fundamentale într-o organizație, cum sunt: (1) structura, strategia, organizarea, competențele, cultura și cooperarea externă, (2) generarea de idei, (3) evaluarea, (4) testarea și realizarea de prototipuri, (5) planificarea și planul de afaceri, (6) implementarea și (7) clienții și alte părți interesate. Un element duce la altul și aceasta poate deveni o cultură sau o tradiție, prin care bibliotecile pot evolua în mod constant, bazându-și următorul pas pe rezultatele celui anterior.

PROCESUL: Nu foarte transparent

Viziunea



Raidurile etno

Regândirea viziunii

Ateliere de lucru

Evoluarea spre un design

Realizarea de prototipuri

Analizarea rezultatelor prototipurilor

Suntem pe drumul cel bun!

2. Concluzii și recomandări

Complexitatea și diversitatea de programe care pot fi implementate de bibliotecile publice pentru susținerea educației permanente este în continuă creștere. Fiecare bibliotecă vine cu propria planificare, cu propriul management și cu propriile dificultăți în asigurarea resurselor și are nevoie, tot mai mult, să coopereze, să stabilească parteneriate cu alte instituții și să înțeleagă contextul strategic mai larg, care există dincolo de serviciile de bibliotecă „tradiționale”. Evaluarea și feedback-ul educației pentru adulți din bibliotecile publice rămâne subiectul variatelor interpretări și constituie o zonă problematică.

Un set coerent de informații asupra modului în care funcționează serviciile și asupra impactului lor potențial este încă în curs de elaborare. Pentru a realiza acest obiectiv, este important ca bibliotecile din Europa să cunoască și să poată învăța din experiențele și din bunele practici din alte părți ale lumii. Următoarea secțiune prezintă câteva exemple de bune practici. Există suficiente motive pentru dezvoltarea unei abordări mai largi și mai susținute a schimbului de cunoștințe, pentru a-i ajuta pe managerii și pe factorii de decizie din acest domeniu.

3. Bune practici

În **Danemarca**, bibliotecarii i-au asistat pe cetățeni, prin programul „Contact facil cu autoritățile publice”, în a se instrui în utilizarea serviciilor oferite în regim de auto-servire, disponibile în cadrul autorităților publice.

Bibliotecile publice din Aarhus au stabilit o strategie inovatoare pentru dezvoltarea unei culturi a educației continue. Scopul acesteia este de a răspunde nevoilor cetățenilor prin asigurarea unor servicii adaptate cerințelor acestora și de a testa noi forme de servicii. Strategia se bazează pe zece principii. Este o strategie centrată pe utilizator, ceea ce înseamnă că este ancorată în viața și nevoile utilizatorului și o strategie care vede inovația ca un proces creativ, de la idee la implementare, care trebuie să fie definit și standardizat.

În **Finlanda**, programe de tipul „Întrebă un bibliotecar” sau „Împrumută serviciile unui bibliotecar” permit clienților să-și facă o programare la un bibliotecar pentru servicii personalizate de căutare a informațiilor.

Biblioteca Orășenească Helsinki folosește *The Balanced Scorecard (BSC)* (o tehnică ce permite unei companii să monitorizeze și să managerieze performanțele în legătură cu niște obiective specifice) ca bază pentru managementul strategic. Acest instrument managerial oferă patru perspective:

- Perspectiva educațională și de dezvoltare
- Perspectiva internă
- Perspectiva convențională
- Perspectiva clienților

Perspectiva educațională și de dezvoltare este baza acestui instrument managerial. Această perspectivă are trei dimensiuni: (1) pregătirea diversificată a personalului și plăcerea de a lucra, (2) realizarea interactivității serviciu-cultură și (3) asigurarea tehnologiei funcționale.

Exemple de pachete de alfabetizare informațională bazate pe Internet pot fi întâlnite, de asemenea, în Finlanda, cum este Tiedon lähde <http://city.porvoo.fi/tiedonlahde/>

În **Portugalia**, proiectul Ulisses a urmărit dezvoltarea de competențe în alfabetizarea informațională în Rețeaua Bibliotecilor Municipale din Lisabona, prin implementarea Ghidurilor IFLA ce vizează alfabetizarea informațională pentru educația permanentă (2006).

De asemenea, a fost elaborat și un model pentru evaluarea bibliotecilor publice și a serviciilor de informare.

SIADAP^{+B} vine de la Sistem Integrat de Evaluare a Performanțelor în Administrarea Serviciilor de Informare și Documentare. Modelul cuprinde: Evaluarea procesului (EAP), Evaluarea strategică (Balanced Scorecard) și Auto-evaluarea organizațională (CAF).

În **Slovenia**, bibliotecile au elaborat un chestionar, ca parte a unui program modern de alfabetizare în informatizare și documentare, care trata problema moștenirii culturale și care îi viza în special pe elevi și pe profesorii lor.

În **Marea Britanie**, Consiliul Scoțian de Informare și Documentare (SLIC) a elaborat un instrument de asigurare a calității pentru bibliotecile publice din Scoția. *Matricea îmbunătățirii calității în bibliotecile publice* (PLQIM) recunoaște cerințele specifice serviciului de bibliotecă publică și rolul său în susținerea unor politici mai largi, cum este cea a sănătății, a regenerării și a reformei serviciului public.

4. Referințe

Aarhus Municipality Citizens' Services and Libraries. Innovation strategy

http://presentations.aakb.dk/publikationer/innovationsstrategi_uk.pdf

Ashcroft, Linda et al. Public libraries and adult learners

<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=18579557>

Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning, IFLA, 2006

<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelonglearning>

Pinto, Leonor Gaspo and Ochoa, Paula. A new model for public library and information services evaluation: SIADAP^{+B}

http://files.incite.pt/Bergen_IFLA05.ppt

Repanovici, Angela and Landoy, Ane. Information Literacy Applied on Electronic Resources -Practices from Brasov, Romania and Bergen, Norway

http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla73/papers/158-Repanovici_Landoy-en.pdf

Scottish Library and Information Council. Public Library Quality Improvement Matrix

<http://www.slainte.org.uk/Slic/plqim/plqimindex.htm>