

Создание общества новаторов библиотечных услуг

1. Познакомьтесь друг с другом в каждой группе. Постарайтесь узнать интересное о коллегах из группы: каковы их увлечения и какие из библиотечных услуг им нравится больше всего.
2. Придумайте название для вашей команды. Напишите на постере название команды и имена членов команды.
3. Рядом с именем напишите или изобразите символами увлечение и любимую библиотечную услугу оказываемую или желаемую вами.
4. Подготовьте оригинальную презентацию команды, объясняя символы и представляя все имена. Следует поощрять вовлечение во время презентации всех членов команды, рекомендуется, чтобы презентации были оригинальными, инновационными, с чувством юмора и краткими – 3-4 минуты максимум.
5. Представьте команду.



**Семинар:
Новые библиотечные услуги**

Цели:

1. Развитие у участников следующих компетенций:
 - конструктивный анализ потребностей и возможностей развития и внедрения новых библиотечных услуг
 - разработка стратегий выявления потребностей членов сообщества, которые могут превратиться в библиотечные услуги;
 - разработка новой библиотечной услуги, привлекательной и полезной, для членов сообщества;
 - привлечение пользователей и партнеров к услуге, разработанной во время семинара.
2. Укрепление сети новаторов библиотечных услуг.

Программа:

Время	Тема
<u>День первый</u>	
8.30-9.00	Регистрация участников. Неформальный обмен опытом
Сессия I 9.00 – 10.20	Создание группы. Представление целей и программы семинара Новые библиотечные услуги – перспективные выгоды или новое бремя для библиотекарей
10.20 – 10.40	Перерыв
Сессия II 10.40 – 12.00	Кого мы обслуживаем в нашей библиотеке. Портреты пользователей библиотеки. Возможные решения для удержания пользователей Типовые портреты потенциальных пользователей. Почему пользователи не ходят в библиотеку? Возможные решения для привлечения потенциальных пользователей в библиотеку
12.00 – 12.10	Перерыв
Сессия III 12.10 – 13.30	Определение библиотечной услуги. Новые библиотечные услуги Опыт программы Novateca во внедрении библиотечных услуг Тенденции по модернизации библиотечных услуг на мировом уровне Идеи по поводу услуги, которую мы бы хотели внедрить в нашей библиотеке
<u>День второй</u>	
8.30-9.00	Неформальный обмен опытом
Сессия IV 9.00 – 10.20	Стратегии оценки необходимости библиотечных услуг для граждан сообщества: Опрос; Интервью; Фокус -группы
10.20 – 10.40	Перерыв
Сессия V 10.40 – 12.00	Стратегии по созданию и укрепления партнерских отношений в процессе развитии новых библиотечных услуг. Анализ необходимых ресурсов для внедрения новых библиотечных услуг.

	Дополнительные действия в процессе внедрения новых библиотечных услуг: Мониторинг, Оценка, Долгосрочность
12.00 – 12.10	Перерыв
Сессия VI 12.10 – 13.30	Стратегии распространения успеха и опыта внедрения новых библиотечных услуг. Важность общения для эффективного продвижения библиотечных услуг и успехов, результатов. Одноминутный месседж (сообщение). Разработка месседжей для продвижения новой библиотечной услуги, адресованных различным актерам сообщества
<u>День третий</u>	
8.30 - 9.00	Неформальный обмен опытом
Сессия VII 9.00 – 10.20	Презентация одноминутного месседжа. Обсуждение представленных месседжей. Рекомендации по улучшению одноминутного сообщения. Сравнительный анализ планов по внедрению трех новых библиотечных услуги
10.20 – 10.40	Перерыв
Сессия VIII 10.40 – 12.00	Планирование процессов развития и внедрения новой услуги. Выявление рисков в процессе внедрения услуги. Решения для уменьшения рисков.
12.00 – 12.10	Перерыв
Сессия IX 12.10 – 13.30	Синтез разработанных компонентов и обмен опытом по вопросу внедрения новых библиотечных услуг. Обобщение информации. Последующие шаги, действия Оценка семинара

Почетное обязательство участника тренинга "Новые библиотечные услуги"

I. Инновационный путь моих стремлений:

#	Действия	Период
1	Участие в семинаре „Новые библиотечные услуги”	3 – 6 ноября 2014
2	Семинар по информированию для коллектива районной библиотеки. Принятие решений по развитию и внедрению новой услуги в библиотеке	10 – 14 ноября 2014
3	Оценка потребностей граждан в библиотечных услугах	17 – 28 ноября 2014
4	Разработка и внедрение новой услуги в библиотеке	1 декабря 2014 – 1 марта 2015
5	Распространение успехов касающихся внедренной услуги	1 декабря 2014 – 1 марта 2015 + ...
6	Мониторинг исполнения: Собрание тех кто внедрил новые услуги в библиотеках	3 – 5 марта 2015
7	Вручение сертификатов о прохождении программы профессионального повышения квалификации (72 часа)	5 марта 2015
8	Консультативная помощь библиотекарям по разработке и внедрению новых услуг в библиотеке

II. Подтверждение о намерении присоединиться к почетной сети разработчиков новых библиотечных услуг

Я подтверждаю свое благородное намерение способствовать модернизации моей библиотеки посредством активного участия в сети разработчиков новых библиотечных услуг и выполнения всех составляющих инновационного пути моих устремлений :

Семинар "Новые библиотечные услуги"

Семинар "Новые библиотечные услуги" (НБУ) направлен на развитие компетенций сотрудников публичных библиотек в разработке и внедрении новых библиотечных услуг в соответствии с потребностями и устремлениями членов сообщества. Он адресован библиотекарям и партнерам библиотеки, которые стремятся к прогрессивной модернизации библиотек расширяя и улучшая библиотечные услуги. Программа тренинга разработана на основе теории познания, что позволяет активно вовлечь обучаемых в процесс приобретения и развития желаемых компетенций. Программа имеет динамичный и гибкий характер, что позволяет обеспечить приспособление к различным ситуациям модернизации библиотек. Программа имеет и перспективный характер, открытый к новым приобретениям или улучшению имеющихся услуг. Тренинг имеет и практический характер, относясь к разработке и реализации продуктов, которые могут быть использованы библиотекарями для разработки плана по внедрению новой услуги в библиотеке. В методологическом плане, программа основывается на требованиях современной таксономии, таким образом чтобы обучаемые получили систематизированную подготовку в области профессионального образования через реализацию задач:

- a. Обновление знаний, опыта участников об обсуждаемой теме или выдвижение предположений касающихся соответствующей темы;
- b. Ознакомление участников с новой информацией и аргументированными примерами в ее пользу;
- c. Запоминание и понимание новой информации для контекста в котором работают участники;
- d. Применение новой информации и ее связывание с предыдущим опытом участников и возможностью дальнейшего использования информации в профессиональной деятельности участников;
- e. Анализ и синтез составляющих обсуждаемых во время семинара (систематизация и структурирование информации)
- f. Создание собственных продуктов на основе полученных во время тренинга знаниях;
- g. Создание оценочных суждений касающихся созданных продуктов и приобретению компетенций во время семинара.
- h. Принятие решений касающихся с последующим использованием знаний приобретенных во время тренинга;

Программа состоит из трех основных компонентов:

- I. Тренинг НБУ;
 - II. Внедрение новой услуги в библиотеке;
 - III. Мониторинг выполнения.
- I. **Тренинг НБУ** будет длиться **15 астрономических часов** сгруппированных в девять академических сессий. Во время первой сессии участникам предоставляется возможность сделать сравнительное исследование активных пользователей и потенциальных пользователей библиотеки в сообществе и выявить возможные способы удержания старых и привлечения новых пользователей. Во время второй сессии, участники анализируют многомерное понятие Библиотечная услуга, знакомятся с примерами успешного внедрения новых услуг в библиотеках программы Novateca, системно анализируют тенденции модернизации библиотечных услуг на мировом уровне. Работая в группах, участники обсуждают идею, которая могла бы быть внедрена в их библиотеке. Во время третьей сессии выявляются партнеры, которые могут помочь библиотеке улучшить в короткий промежуток времени свои услуги. Также оцениваются необходимые для внедрения новой услуги ресурсы и источники данных ресурсов. Во время четвертой сессии, участники знакомятся с требованиями по отношению процесса мониторинга, оценки, распространения и обеспечения долгосрочности

внедренных услуг. Во время пятой сессии участники работая в командах, разрабатывают описание новой услуги и разрабатывают план внедрения услуги в их библиотеке. Во время шестой сессии участники развивают компетенции по общению, необходимые для продвижения информации о новой услуги. Участники составляют краткое, минутное сообщение, которое адресуют различным целевым группам: пользователям, партнерам, ОМА, СМИ. Во время седьмой сессии каждый участник сделает презентацию своего минутного сообщения. Коллеги комментируют их. Затем участники развивают стратегии по улучшению сообщений. Во время восьмой сессии участники синтезируют все те идеи, которые развивали во время предыдущих сессий в системный план внедрения новой услуги. Во время девятой сессии участники обмениваются опытом по поводу разработанных планов. После обмена опытом оцениваются возможные риски и выявляются способы их минимизации. Участники развивают и стратегию мониторинга выполнения задач чтобы анализировать прогресс внедрения в библиотеках новых услуг. В конце тренинга участники оценивают качество тренинга.

- II. Составляющая **Внедрение новой библиотечной услуги** длится **45 часов** практической деятельности. Во время этой деятельности библиотекари внедряют новую услугу разработанную во время тренинга НБУ или услуги, которая исходит из потребностей членов сообщества и специфики библиотеки. Для этого будут использованы те компетенции и продукты, которые были приобретены или разработаны во время тренинга НБУ. Участники произведут изучение потребностей членов сообщества в новых библиотечных услугах. Данные, собранные во время исследования, будут организованы согласно требованиям курса, указанного выше. На основе этих данных будут сделаны выводы и приняты решения касающиеся внедрения новой услуги в библиотеке. Библиотекари организуют инициативную группу по внедрению новой услуги, организуют семинар по корректировке плана внедрения услуги, назначат ответственных за реализацию задач плана. Библиотекарь будет управлять внедрением новой услуги в библиотеке, контролируя процесс мониторинга, продвижения услуги, оценки, обеспечения долгосрочности услуги и активного распространения полученных во время внедрения услуги успехов. На протяжении всей деятельности библиотекари составят электронный отчет по внедрению новой услуги. Отчет будет содержать информацию об изучении потребностей в услугах, план внедрения, краткое описание стратегических действий, информацию о распространении, план обеспечения долгосрочности услуги, выводы, рекомендации для других библиотек, которые хотели бы внедрить данную услугу, фотографии и т.п.
- III. Составляющая **Мониторинг выполнения (Follow-up)** длится **12 астрономических часов**. Для этого библиотекари соберутся на два дня в районной библиотеке. Тренеры программы Novateca проведут семинар по итогам внедрения новых услуг в библиотеках сети Novateca.

Участники, которые завершили полностью все действия, изложенные в программе получат **Сертификат участия** в программе повышения квалификации (**72 астрономических часа**).

Польза от новых услуг для библиотеки и для библиотекарей:

- Библиотека может стать платформой для развития и изменить жизнь сообщества
- Увеличение количества пользователей
- Привлечение внимания и новых категорий пользователей
- Разнообразить пользователей библиотеки (по возрасту, занятиям, хобби и т.п.)
- Способствовать повышению квалификации библиотекарей
- Новые услуги привлекают новых партнеров
- Полезность для сообщества
- Бесплатные услуги
- Отвечают потребностям членов сообщества
- Увеличивают инновационный дух библиотеки
- Увеличение престижа библиотекаря как полезного члена общества
- Возможности привлечения внимания СМИ
- Библиотеки становятся „живыми”, динамичными, привлекательными
- Новые услуги могут трансформировать библиотеки в активные общественные центры, но для этого нужно много работать
- Новые услуги докажут сообществу, что библиотека – это реальный промоутер инновационных идей
- Библиотека может стать центром непрерывного образования
- Новые услуги могут способствовать продвижению книги и чтения
- Новые услуги могут мобилизовать библиотекарей для реализации эффективного обмена опытом
- Библиотека может стать и местом для отдыха и психо-эмоционального восстановления
- Откроются новые возможности для развития и модернизации библиотеки
- Увеличится профессионализм библиотекаря: обучая других, развиваешься сам
- Новыми услугами можно привлечь волонтеров
- Библиотекари получают новый статус
- Новые услуги будут способствовать развитию библиотеки
- Новые услуги будут продвигать компетентных библиотекарей, открытых ко всему новому, к пользователям, увлеченных своим делом.
- Новые услуги представляют только выгоду так как деятельность становится разнообразной, возможности, партнеры, пользователи
- Улучшается имидж библиотеки и библиотекарей в сообществе
- НБУ привлекает внимание СМИ
- Увеличивает интерес и мотивацию библиотекарей работать в библиотеке
- Библиотекарь становится разносторонне развитым

Трудности с которыми сталкиваются библиотекари в развитии и внедрения НБУ:

- Библиотекари обладают скромными компетенциями в развитии и внедрении реальных НБУ
- Библиотекари не обучены в университете развитию НБУ
- У библиотекарей мало моделей, примеров функциональных и релевантных НБУ
- Непрерывное обучение библиотекарей по вопросам внедрения НБУ. Малые возможности для обмена опытом между библиотекарями, которые внедрили НБУ
- Отсутствие руководства разработчика НБУ
- Библиотекари не видят выгоды после внедрения новых услуг
- Скромные компетенции библиотекарей в ИТ, часто бенефициары подготовлены лучше библиотекарей
- Развитие новых услуг требуют компетенций, креативности, преданности делу, усилий и не все библиотекари готовы это делать
- Библиотекарь вынужден работать в нескольких местах или заниматься сельхозработами для своего существования. Развитие НБУ потребует от него много времени, которое не будет оплачено. Конечно НБУ это новое бремя для библиотекарей. Если бы зарплата библиотекаря зависела от количества и качества развитых и предоставляемых НБУ, было бы другое дело. А так с новыми услугами, без них – зарплата та же, зачем мы должны что-то делать?
- Библиотекари не очень хотят работать бесплатно и внедрять новые услуги. Много работы, а оплата труду скромная.
- Библиотекари, согласно должностным обязанностям, много работает и не хотят дополнительной ответственности
- Многие библиотекари – люди пожилого возраста, которые сталкиваются с проблемами здоровья. Они проработали целую жизнь в библиотеке и никто с ними не считается. Более того, их, больных заставляют модернизировать библиотеку и развивать новые услуги без ресурсов, без помощи и т.п.
- Независимо от успехов активные библиотекари не стимулированы, их не поддерживают, не продвигают. Их используют как дешевую рабочую силу, как волонтеров.
- Маленькая зарплата библиотекарей
- Боязнь перемен. Большинство библиотекарей боятся выйти из зоны комфорта
- Боязнь неудачи, быть высмеянными в сообществе
- Разочарование, вызванное предыдущими неудачами – работали много для сообщества, пожертвовали молодостью и здоровьем, но остались у разбитого корыта
- У некоторых библиотекарей бедный словарный запас и они не могут аргументировать необходимость в библиотечной услуге и не могут ее продвигать
- Боязнь библиотекарей знающих пользователей и того, что последние не будут удовлетворены профессиональной подготовкой библиотекарей
- Боязнь того, что пользователи „заполонят” библиотеку и тогда их спокойствие будет нарушено
- Безразличие многих библиотекарей к новым услугам
- Лень некоторых библиотекарей
- Библиотекари не обладают элементарными ресурсами для того чтобы развить новые услуги. Более активные библиотекари приносят из дома необходимое для некоторых услуг
- Местная администрация не поддерживает библиотекарей во внедрении библиотечных услуг

- Негибкость менеджмента библиотеки и Управления культуры
- Часто библиотекарей не понимают и не поддерживают директора библиотеки в случае внедрения НБУ
- Никто не помогает библиотекарям в продвижении НБУ
- Граждане также не помогают библиотекарям развить и внедрить новые услуги
- Безразличие граждан к НБУ и к инициативам библиотеки
- Большинство населения довольствуется информацией полученной с телевидения и не нуждаются в библиотечных услугах. Они им просто не нужны!
- Все большее количество людей заинтересовано работать на нескольких работах, чтобы заработать больше денег. Жизнь становится все тяжелее и люди не задумываются о библиотечных услугах.
- Прискорбно, но это так: Безразличие граждан к услугам библиотеки не изменится.
- Все большее количество молодежи предпочитают работать только с информацией из интернета и не используют книги из библиотеки. Хорошо, что ученики должны читать книги по школьной программе.
- В Республике Молдова нет культуры использования информации. У людей другие приоритеты и ценности. Лучше организовать застолье, чем прийти в библиотеку. В таких условиях, трудно предположить, что новые услуги изменят радикально ситуацию.
- Разработка НБУ требует много времени и ресурсов. Из ничего не получишь ничего (или почти ничего)
- Будет трудно обеспечить долгосрочность НБУ
- НБУ развивается трудно, после этого могут прийти 3 пользователя и услуга завершена.
- НБУ должны быть постоянно улучшены, но это требует много времени, которого нет у библиотекарей и никто не помогает им с ресурсами
- Новая услуга, созданная плохо, будет только обузой для библиотекаря
- Текучесть молодых кадров в библиотеке
- Расписание работы библиотеки: теперь у людей все меньше времени для посещения библиотек в часы ее работы
- Многие библиотеки не расположены в доступных для пользователей местах.
- Внешний вид библиотеки.
- Отсутствие компьютеров и подключения к интернету
- Отсутствие современного оборудования
- Устаревший книжный фонд
- Зимой библиотека не отвечает условиям НБУ
- Неадекватная структура библиотеки для развития НБУ
- Санитарно-гигиенические условия не соответствуют для развития привлекательных НБУ

Персонажи – пользователи библиотеки

Теодор Кодряну (Teodor Codreanu)

Возраст: 26 лет

Статус: студент заочного отделения Педагогический университет, последний год обучения.

Профиль: Работает учителем в сельской школе. В июне закончит университет и намеревается продолжить обучение на мастерате. Увлекается организацией внеклассной деятельностью: спорт, туризм – с молодежью села. Не женат и живет вместе с родителями – преподавателями лица. Часто посещает библиотеку.



Александрина Кэтурарул (Alexandrina Cărturarul)

Возраст: 17 лет

Статус: Лицейстка

Профиль: Очень активна. Организовала различные мероприятия с молодежью по уборке местного парка, по обустройству молодежного центра в лицее. Часто участвует в мероприятиях организованных в нашей библиотеке. Опубликовала в районной газете три статьи об организованных социальных мероприятиях.

Увлечена путешествиями, музыкой. У нее собака Бруно которую очень любит. Много времени проводит в интернете на своем мобильном телефоне и на домашнем ноутбуке. Намеревается продолжить учебу в европейском университете.



Петру Змеубун (Petru Zmeubun)

Возраст: 54 года

Статус: Член местного совета

Профиль: пользуется авторитетом среди граждан. Был многократно избран в местный совет. Руководил многими проектами финансируемыми иностранными донорами: возрождение системы водоснабжения, замена крыши лицея, замена окон в детском саду. Граждане выбирают его председателем комиссии по закупкам потому что доверяют ему и ценят его корректность. Помогает библиотеке и даже способствовал обмену опытом наших библиотекарей с коллегами из соседнего района. Поддерживает и помогает библиотекарям в отношениях с ОМА. Убедил местный совет проголосовать за приобретение трех компьютеров для библиотеки.



Кристина Пэдурапу (Cristina Păduraru)

Возраст: 26 лет

Статус: Выпускница Аграрного университета

Профиль: Вернулась в село после окончания университета и намерена начать дело по производству экологических продуктов. Хочет быть независимой, не хочет жить с родителями и



намеревается арендовать дом с участком в своем селе. Активно участвовала в семинаре "Разработка проектов для получения международного финансирования", организованного в нашей библиотеке. После тренинга не была в библиотеке. Увлечена экологическим овощеводством и часто публикует материалы по этой теме на личном блоге и на Фейсбуке. Намеревается получить водительские права. Не замужем.

Олег Гауга (Gauga Oleg)

Возраст: 33 года

Статус: Работает в Школе искусств, Кэушень. Выпускник Академии искусств.

Профиль: Работает преподавателем театрального искусства в Школе искусств Кэушень. Увлечен театром. В качестве театрального режиссера ставит пьесы по различной тематике. Посещает регулярно библиотеку и ИТ центр, интересуясь новостями театральной жизни, материалами об актерах, драматургии, онлайн рекламой.

Не женат, живет с родителями.

Пользуется авторитетом среди учеников, с которыми занимается. Считается одним из лучших режиссеров города. Часто пользуется интернетом в целях самообразования.



Диана Кроитор (Croitor Diana)

Возраст: 30 лет

Статус: безработная.

Профиль: Не работает в данный момент. Воспитывает ребенка дошкольного возраста. Увлечена техникой декупажа. В то время когда дочка занимается спортивными танцами, два раза в неделю, Диана находится в библиотеке, в Центре по обучению, для обмена опытом и налаживания новых отношений.

В свободное время, вместе с дочкой, проводит время в библиотеке, получая информацию из интернета и фонда библиотеки для подготовки к школе и отдыха.

Помогает библиотеке, и даже способствовала обмену опытом наших библиотекарей.



Валериу Меркушев (Valeriu Mercușev)

Возраст: 64 года

Статус: Член местного совета, высшее юридическое образование.

Профиль: пользуется авторитетом у жителей города. Несколько раз был переизбран в местный совет. Участвовал в военных действиях в Приднестровье, активно участвует в культурных мероприятиях проводимых в районном доме культуры и районной библиотеке, активным читателем и добрым другом которой является. Помогает библиотеке и даже способствовал обмену опытом наших библиотекарей с библиотекарями Яловенского района. У него есть



собака, которая сопровождает его по всюду и ждет у двери библиотеки.

Ион Чобану (Ion Ciobanu)

Возраст: 17 лет

Статус: Лицеист.

Профиль: Из социально уязвимой семьи. Живет на окраине города в маленьком доме с мамой. Иону хотелось бы иметь свой компьютер, но это пока невозможно. Поэтому много времени проводит в библиотеке в компьютерном центре. Отлично разбирается в электронных играх, нравится искать в интернете информацию о машинах, знает многое о марках машин, ему нравится водить машину, хотя не имеет водительских прав. Не знает пойдет ли в автошколу. Хочет пойти, но также хочет уехать за границу заработать деньги.



Маргарета Воебунэ (Margareta Voiebuñă)

Возраст: 70 лет

Статус. Пенсионерка

Профиль: Энергична, общительна, любознательна. Два раза в неделю посещает библиотеку. Она представитель косметической компании и хочет знать как сделать заказ продукции онлайн. Каждый раз она просит работника читального зала помочь.



Петру Фрунзэ (Petru Frunză)

Возраст: 59 лет

Статус: Пенсионер – инвалид первой группы

Профиль:

Петр вышел на пенсию 10 лет назад. Он работал таможенником на таможне Скулень, Унгеского района. Тогда когда сеансы диализа заменили часы работы его карьера закончилась. Работать дальше он не может. Единственное занятие – это резьба по дереву.

У него много работ, которые были выставлены в городе и в библиотеке.

Ходит в библиотеку, где работает его жена, чтобы поискать в интернете и других источниках информацию о технике резьбы по дереву. Он предрасположен оказывать помощь и поддержку заинтересованным этой техникой.

У Петру маленькая пенсия и ему хотелось бы чтобы его работы были проданы и могли бы покрыть большие расходы.

Дорина Бостан (Dorina Bostan)

Возраст: 17 лет

Статус: ученица Теоретического лицея им. Михая Эминеску

Профиль:

02 01 PersonajePU

Дорина ученица 10-го класса Теоретического лицея им. Михая Эминеску. Из социально уязвимой семьи и живет со своей мамой.

Ей нравится рисовать, но мама не может заплатить за обучение в местной Школе искусств. Дома у нее нет компьютера.

Три раза в неделю приходит в библиотеку чтобы пользоваться мультимедийным центром, где самостоятельно обучается технике рисования карандашом.

Мечтает стать художницей и выставить первые рисунки в Библиотеке им. Д. Кантемира, в Выставочном зале им. Василе Шоймару.

Дорина обучает рисованию группу из пяти учеников. В декабре состоятся Дни библиотеки им. Д. Кантемира и она планирует сделать первый вернисаж на тему Библиотеки и библиотекари, в знак благодарности за помощь.

Михай Попович (Mihai Popovici)

Возраст: 13 лет

Статус: ученик гимназии с. Воловица

Профиль: Увлечен электронными играми. Дома у него нет компьютера, постоянно просит друзей поиграть у них. Родители уехали за границу и он живет с младшим братом шести лет и бабушкой. Не любит читать и успеваемость в школе слабая. Трудлюбив и многое может сделать.



Персонажи – потенциальные пользователи библиотеки

Виктор Цэрнэ (Victor Țărnă)

Возраст: 38 лет

Статус: Фермер

Профиль: Работает в собственном хозяйстве. Вернулся в село после чего пытался построить жизнь в городе. Взял в аренду земли, купил сельскохозяйственную технику. Затем решил что дело пойдет лучше если купит несколько животных, так как оставались солома, стебли и нечего было делать с ними. Месяц назад купил 10 бычков и 3 гектара земли, пастбище. Не обошлось без помощи банка. Ему очень трудно, так как не имеет поддержки со стороны государства. Но он не сдаётся. Знает что только трудясь усердно сможет построить успешное дело. Он понял это только когда стал обрабатывать землю. И если все пойдет хорошо, то думает на берегу озера устроить зону отдыха и заселить озеро рыбой. Но это долгосрочный план.



Он не единственный в селе заводчик коз и овец. Он не посещает библиотеку.

Евдокия Бэлан (Eudochia Bălan)

Возраст: 43 года

Статус: Выпускница Педагогического колледжа

Профиль: Замужем, двое детей: 16-ти и 14-ти лет. Муж уже 6 лет работает за границей чтобы заработать деньги и открыть дело в селе. Евдокия потеряла работу год назад после закрытия гимназии. У нее умелые руки, она изготавливает полотенца и скатерти в старом молдавском стиле. Любит готовить и угощать гостей каждый раз новым блюдом. Не посещает библиотеку.



Мария Рареш (Maria Rareș)

Возраст: 68 лет

Статус: Пенсионерка, бывшая учительница и зам. директора школы в родном селе.

Профиль: Увлекается фольклором и выращиванием декоративных растений. Несколько раз пыталась организовать хор пенсионеров. Ее дочка живет в Великобритании, а сын в Италии. Каждую неделю беседует по скайпу с детьми и внуками, так как дома у нее хороший ноутбук (подарок детей) и подключение к интернету. Ее муж известен в селе как самый лучший производитель домашнего вина. Давно не посещала библиотеку.



Александру Трестие (Alexandru Trestie)

Возраст: 33 года

Статус: фермер

02 01 PersonajePU



Профиль: Работает в собственном хозяйстве, выращивает различные овощи, которые продает в районном центре. Использует традиционные методы обработки почвы и растений, работает много, но результаты скромные. Прошлой осенью столкнулся с серьезными проблемами, так как не мог содержать в нужных условиях овощи и перевезти их на рынок. Тогда же возникли проблемы с налоговой инспекцией. Он известен в селе как конфликтная личность. У него два ребенка, которые не ходят в школу регулярно, так как вовлечены в сельскохозяйственные работы. Не пользуется библиотекой и его дети тоже не посещают библиотеку.

Валериан Морару (Valerian Moraru)

Возраст: 45 лет

Статус: кадастровый инженер

Профиль: Он уважаемый функционер Кадастрального Территориального Агентства. Часто передвигается по селам района оказывая услуги консалтинга и подготовки кадастровых документов. В селе у него участок земли от родителей, который он обрабатывает самостоятельно. У него двое детей. Один учится в Яссах, а другой работает в компании специализированной по информационным технологиям в Великобритании. У него всегда дома было несколько компьютеров и отличное подключение к Интернету. У него безразличное отношение к библиотеке, так как считает искренне что библиотека архаичный, устаревший и несовременный механизм. По этой причине не посещает библиотеку. Будучи советником местного совета проголосовал за сокращение бюджета библиотеки.

Теодора Арнэут (Teodora Arnăut)

Возраст: 30 лет

Статус: Преподаватель информатики в гимназии

Профиль: Закончила университет с отличием. Пользуется уважением детей и родителей за профессионализм и хорошее отношение к ученикам. Вместе с детьми проводит много мероприятий познавательного и социально-культурного характера. Недавно открыла центр по обучению использованию компьютером в кабинете информатики, который пользуется спросом у жителей села. В сотрудничестве с примэрией установила модем Wi Fi в кабинете информатики и теперь те ученик у которых современные телефоны могут пользоваться интернетом рядом с школой. У Теодоры телефон последнего поколения и она имеет доступ к интернету повсюду и в любое время. В летние каникулы едет к сестре в Италию и работает горничной в гостинице на берегу моря. Она разведена и воспитывает одна пятилетнюю дочку, которая остается летом под присмотром бабушки. Не посещает библиотеку, так как считает что сегодня все можно найти в интернете. Все сказки для своей дочки она находит или смотрит в интернете.

Ион Пьердеварэ (Ion Pierdevară)

Возраст: 15 лет

Статус: ученик

Профиль: Ион из многодетной семьи. У него две сестры и брат. Мама домохозяйка. У отца нет постоянной работы и он часто едет на работу в Россию и каждый раз как возвращается домой быстро тратит их с друзьями. В основном семья живет за счет социальной помощи. Школьные успехи Иона скромные. В прошлом году он отставал по многим предметам. Преподаватели были вынуждены работать с ним летом. Дома он также не очень трудолюбив. У него есть единственная идея: достичь совершеннолетия и уехать работать за границу. Библиотека его не интересует вообще.

Елена Рацэ (Elena Rață)

Возраст: 42 года

Статус: Почтовый работник

Профиль: Елену хорошо знают в селе. Она общительна, терпеливо выслушивает людей, которые приходят на почту и помогает им заполнить необходимые документы. Пенсионеры уважают Елену, так как она часто приносит им почту домой. Более того, на почте она помогает пенсионерам говорить по Скайпу с родственниками которые работают за границей. У Елены довольно загруженный график работы.

Она также заботится о своем хозяйстве. Ее муж работает в Испании уже много лет и его считают там хорошим специалистом строителем. И недавно он взял кредит чтобы купить дом возле Барселоны. Дочка студентка Университета в Барселоне, а сын в этом году заканчивает школу. Не посещает библиотеку из-за нехватки времени.



Еуджен Кокор (Eugen Cocor)

Возраст: 36 лет

Статус: экономический агент

Профиль: Еуджен не имеет образования, но после возвращения из Германии, где работал 10 лет, смог открыть в селе минипекарню и ателье по ремонту машин. Также, на имя отца оформил аренду озера и прилегающую к нему территорию. В озере выращивает рыбу на продажу. А вокруг озера развел огород где выращивает овощи. На склоне возле озера посадил орехи. Нанял для управления озером и огородом бывшего учителя биологии. Бывший бухгалтер занимается бухгалтерией. Более 30 жителей села работают на предприятиях Еуджена. А во время сбора урожая их количество увеличивается. Хотя он оказывает финансовую поддержку школе и детскому саду, отказывается помогать библиотеке. Еуджен считает что библиотека это склад старых книг, а библиотекарь – спящий сторож этого склада.



Лукреция Одобеску (Lucreția Odobescu)

Возраст: 28 лет

Статус: Исполнительный директор НПО „Miraculoșii” (Кудесники)

Профиль: Лукреция успешно руководит неправительственной организацией „Miraculoșii” (Кудесники), которая принесла в сообщество много важных для граждан проектов: замена окон в гимназии, ремонт котельной детсада, множество культурных новшеств для учеников и преподавательского состава, социальная помощь детям с локомоторными проблемами и др. Главный офис НПО постоянно полон детей и молодежи, которые используют ресурсы НПО для планирования и организации разных интересных мероприятий. Лукреция также организует для детей различные обучающие мероприятия по Искусству общения, работы в команде, Как стать ведущим лидером, Как найти в интернете стипендию и др. В каждый вторник, Лукреция помогает пяти детям с проблемами и их родителям общаться посредством интернета. Лукреция, как и большинство взрослых нашего села, не посещает библиотеку.

План-карта населенного пункта

План карта местности

Почта

Детский сад

Ион Дарие ИП

Больница

Библиотека

Автостоянка

Магазин

Школа

Дом для
торжеств

Мэрия

Стадион

Банк

Дом культуры

Церковь

Совет пенсионеров

Бензоколонка

Сельско-хозяйственная
ассоциация

Мельница

НПО Ватра

Крестьянское хозяйство
Петру Урсу

Строительные
материалы

Специфические "портреты" пользователей библиотеки

УЧЕНИКИ:

- Читают
- Играют
- Смотрят фильмы
- Общаются
- Занимаются серфингом в сети
- Выполняют домашнее задание
- Хотят все знать
- Шумные
- Информированы
- Активные
- Верные
- Любопытные
- Смелые
- Креативные
- Непослушные
- Болтуны
- Умные
- Нуждающиеся
- Организованные
- Нетерпеливые
- Кокетливые
- Безразличные
- Волонтеры
- Ленивые
- Фанаты

ЛЮДИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

- Общаются
- Отдыхают
- Информированы на различные темы (здоровье, культура и др.)
- Обмен книгами
- Обучаются

СТУДЕНТЫ

- Музыка
- Уроки английского языка
- Волонтеры
- Занимаются серфингом в сети
- Обучение по отрасли

БЕЗРАБОТНЫЕ

- Активные
- Волонтеры
- Используют технологии
- Лидеры

ВЗРОСЛЫЕ

- Интеллигентны
- Активны
- Вовлечены в внешкольные мероприятия

Эрудиты, интеллектуалы, вежливые, притягивающий библиотекарь, харизматичный, профессионал, доброжелательны, увлечены различными отраслями деятельности: искусство, туризм, спорт, ремесла и т.п.

- Активные,
 - Хорошо информированные
 - Увлеченные чтением
 - Пользуются уважением в сообществе
 - Генерируют идеи
 - Хотят проводить свободное время интересно
 - Заинтересован в самообразовании и самореализации
 - Активный член сообщества
 - Способствует развитию сообщества
 - Интеллектуалы
 - Любопытные
 - Все больше людей покупают хорошие компьютеры и подключаются к быстрому интернету.
- Все больше людей покупают себе телефоны, которые обеспечивают их быстрым интернетом где бы они не находились. По этой причине все большее количество людей больше не заинтересованы в посещении библиотеки, потому что библиотека не может заинтересовать их в этих новых условиях, когда интернет доступен всем.
- В этих условиях ленивый библиотекарь – враг номер 1 библиотеки.
 - Нуждаются в особенном психо-эмоциональном климате
 - Нуждаются в доброжелательности библиотеки
 - Направлен на саморазвитие и самообразование
 - Имеют хобби
 - Ценит библиотеку и ее роль в своей жизни

Что делать чтобы сохранить читателей:

- Оцениваем потребности в развитии пользователей , чтобы узнать что они хотят от библиотеки для себя и своих близких
- На основе анализа потребностей граждан, развиваем библиотечные услуги, чтобы мотивировать их и дальше ходить в библиотеку
- Находим различные способы периодически связываться с ними и оказывать внимание и наше уважение
- Изменение видения библиотекарей о пользователях
- Изменение расписания по желанию пользователей, чтобы им было удобно приходить в библиотеку, несмотря на проблемы на работе, в школе или личные
- Мы проактивные и пытаемся понять возможности их использования в библиотеке, устанавливаем гибкий график предоставления услуг
- Активное вовлечение пользователей в мероприятиях, в которых мог бы видеть себя полезным, значительным, уважаемым для сообщества и др.
- Привлечение пользователей а написание совместных проектов
- Распределение некоторых организаторских задач активным читателям
- Организация клубов по интересам
- Маленькие персонализированные подарки
- Строим более дружеские отношения
- Находим альтернативы поддержания их интереса к библиотеке (просмотры фильмов, тематические вечера, отдых и др.)
- Предложение программ по обучению профессиональному и личному
- Узнаем сферы их интересов, кроме чтения (здоровый образ жизни)
- Продвигать их в сообществе
- Использовать их в качестве лидеров, экспертов, консультантов в библиотеке
- Предоставить им возможность проявить себя в библиотеке
- Мотивация пользователей выдачей им сертификатов, званий, дипломов победителя конкурсов, публикация информации на сайте, блоге, Facebook, медали, галерея активных читателей, которые достигли результаты в области и др.
- Поддерживаем любопытство, интерес ко всему что может внедрить библиотека
- Посылаем им открытки с поздравлением (почтовые или электронные)
- Отправляем письма благодарности в учреждения, где учится, работает, родителям
- Предоставляем сертификаты волонтера с указанием часов посвященных библиотеке и тематику мероприятий
- Тематические вечера или другой тип мероприятий, который мог бы их объединить
- Прогрессивное самообучение библиотекарей, чтобы соответствовать требованиям пользователей
- Надо быть креативными и изобретательными, амбициозными в поиске общих интересов для пользователей
- Организуем услугу „библиотека приходит к тебе!“
- Развиваем услугу по обучению пользователей оперативно найти информацию

- Для пользователей с проблемами здоровья, организуем услуги, которые помогут им лучше следить за своим здоровьем
- Как можно чаще убираем библиотеку, улучшаем эстетический вид библиотеки
- Привлечение в различные проекты для сбора фондов для развития НБУ
- Активное продвижение библиотеки
- Библиотекарь развивается, чтобы соответствовать требованиям амбициозных, избалованных пользователей
- Современные творческие мастерские, интересные и полезные, клубы по интересам
- Поддержка всех идей бенефициаров
- Продвижение продуктов активных личностей
- Предоставляет помещения для мероприятий
- Бесплатный доступ к интернету
- Программы обучения
- Разнообразие мероприятий в зависимости от групп
- Flash-mob для читателей, подготовленный библиотекой
- Бесплатные услуги и потребности граждан
- Притягательное и комфортное место
- Программы обучения по различным областям
- Мебель, современное и функциональное оборудование
- Богатый книжный фонд, комплектация книгами

Почему пользователи ходят в библиотеку:

- Онлайн игры
- Чтобы читать прессу
- Обмен книг
- Трудовой Кодекс, законы, Монитор
- Справочные материалы
- Общение
- Любезный, доброжелательный, разносторонне развитый, привлекательный библиотекарь
- Обучение
- Для консультаций
- релаксирующие мероприятия, музыка
- Волонтерство
- Компьютеры
- Социализация
- Комфортные помещения
- Интерактивные мероприятия
- Проявиться
- Источник информирования
- Предоставляют бесплатно помещения для высказывания
- Может продать продукты
- Помощь в рекламе продукта библиотекаря
- Обучение ИТ
- Оказания внимания (комплименты, улыбка)
- Привлечены личностью библиотекаря
- Позитивное общение в библиотеке
- Приятная, теплая, без стресса атмосфера
- Возможность развить личные и профессиональные компетенции
- Возможность быть оцененным
- Интересные возможности для отдыха
- Бесплатный доступ к компьютерам и интернету
- Бесплатные библиотечные услуги
- Богатый книжный фонд
- Соответствующие для чтения помещения
- ИТ и современное оборудование
- Подготовка домашнего задания
- Находят поддержку и понимание со стороны библиотекаря
- Удовлетворяют некоторые информационные и социо-культурные потребности
- Информированность, развивается, отдыхает и развлекается
- Интеллектуальный рост

Решения для привлечения потенциальных пользователей:

- Внимательная оценка потребностей в услугах библиотеки потенциальных пользователей
- Разнообразие библиотечных услуг согласно их потребностям, ожиданиям, интересам
- Разнообразие услуг на дому
- Предоставление услуг вне библиотеки, там где могут быть потенциальные пользователи (во время мероприятий социо-культурных, профессиональных заседаниях, праздниках, фестивалях и т.п.)
- Начинать дискуссии, на которые приглашаем некоторых специалистов, которые могли бы привлечь потенциальных пользователей
- Эффективность политик и стратегий продвижения услуг библиотеки
- Динамичное распространение успехов услуг библиотеки. Показать всем, каких успехов можно добиться сотрудничая с библиотекой
- Распространяем успехи тех, которые недавно стали пользователи библиотеки. Приводим несколько примеров такого рода
- Появляться в СМИ с информацией об услугах библиотеки
- Формировать как можно больше партнерских отношений с потенциальными пользователями для продвижения их интересов
- Анализировать причины непосещения библиотеки и найти решения для уменьшения этих причин
- Реализовать как можно больше оценок потребностей потенциальных пользователей и развивать услуги для них
- Привлечь больше волонтеров, которые помогли бы нам лучше понять потенциальных пользователей
- Дать возможность потенциальным пользователям открыть новые услуги в библиотеке
- Разнообразить гамму программ профессионального и персонального обучения граждан
- Организовывать различные социо-культурные мероприятия, которые могли бы привлечь новые категории населения
- Переделка интерьера библиотеки. Создание адекватных помещений для мероприятий с присутствием различных категорий населения
- Приглашаем для участия в мероприятия, организованные недавними потенциальными пользователями, которые теперь восхищены библиотекой
- Как можно более привлекательное продвижение информации о НБУ
- Активное распространение успехов библиотеки после внедрения НБУ, успехов, которых добились граждане благодаря НБУ
- Реализация многих привлекательных мероприятий, которые бы мотивировали скептиков прийти в библиотеку
- Разнообразие услуг, использующих ИТ
- Интересные мероприятия для тех, кто дома имеют компьютеры и интернет (приходят в библиотеку с компьютером и развивают вместе с библиотекой новую услугу)
- Воспитание будущих пользователей с детского сада
- Тренинг

- Изменить наш имидж библиотеки в сообществе, развеять стереотипы, согласно которых библиотека устарела
- День открытых дверей с презентацией услуг библиотеки
- Предложения совместных проектов, взаимновыгодных
- Ежедневное появление в СМИ, социальных сетях
- Привлечение большего количества известных личностей в деятельность библиотеки
- Совместные действия со специалистами из сообщества (психолог, участковый полицейский, семейный врач, социальный работник, экономические агенты, НПО, преподаватели и т.п.)
- Выходить с продуктами библиотеки повсюду. Идти навстречу пользователю и убеждать его, что наши услуги важны для него.
- Корректировка расписания для удобства пользователей
- Активное привлечение потенциальных пользователей в деятельность библиотеки. Некоторым можно предложить возможность реализовать самим специфические их отрасли мероприятия
- Информирование граждан о возможностях расширения рынков сбыта
- Информирование граждан о возможностях улучшить финансовое и материальное состояние
- Информирование граждан о возможности улучшить личную жизнь (образование, рабочие места, matrimoniaльное объявление и т.п.)
- Информирование граждан о возможностях, предоставляемых услугами библиотеки
- Мероприятия, которые бы доказали ОМА и другим партнерам что мы полезны членам сообщества
- Совместные действия, которые принесли бы выгоду и другим образовательным и культурным учреждениям
- Индивидуальный подход к каждому потенциальному пользователю и развитие совместно с ним релевантных услуг
- Организация тренингов, мастер классов, семинаров, проведение некоторых заседаний и т.п.
- Доказательство преимуществ НБУ
- Встречи с лицами, которые добились успехов благодаря НБУ
- Для тех, которым не хватает времени, организовать тренинг Менеджмент времени
- Привлечение потенциальных пользователей в качестве эксперта, консультанта, арбитра, члена жюри, рассказчика или других мероприятий в которых потенциальные пользователи появились бы в благоприятной роли
- Смелая модернизация помещения. Не надо думать как расположить книги, надо думать о том каким люди видят его и почувствуют себя в нем хорошо. Отдайте приоритет живым людям, а потом предметам (какими бы ни были, даже книги).
- Перекрасьте библиотеку в яркие цвета.
- Развивайте партнерские отношения – новые партнеры принесут новых пользователей.

Портрет потенциального пользователя:

- Плохо информированные
- Плохо образованные
- Отсутствие культуры
- Необщительные
- Путают библиотеки с книжными магазинами
- Потерянные, смущенные
- Ленивые
- Не обучены культуре информации
- Безразличные
- Незаинтересованные
- Растерянные
- Находятся под влиянием стереотипа, что библиотека устаревшее место, которое нужно закрыть
- ОМА недооценивает деятельность библиотеки и в результате граждане не восприимчивы к услугам библиотеки
- Боязнь признаться что не знает
- Любит единственный источник информации - телевизор
- Зомбированные
- Очень заняты
- Не имеют времени
- Проблемы здоровья
- Многие не знают чего хотят (с или без библиотеки)
- Способны обойтись без помощи библиотекаря
- Не видят, что может им дать библиотека
- Более развиты чем библиотекари
- Имеют компьютеры и доступ к интернету
- Пессимисты и не верят, что библиотека может помочь
- Не подходит расписание работы библиотеки
- Не хотят быть обслуженными библиотекарями, которых считают профессионалами
- Не привлечены моделью активного библиотекаря
- Неуверенность в НБУ
- Боязнь ИТ
- Боязнь культуры. Сегодня модно быть вульгарным, циничным и т.п.
- В обществе удачны те, которые руководствуются другими ценностями чем, те которые продвигаются в библиотеке
- Им не нравится быть рядом с кем-то. Хотят работать одни.

Решения для привлечения потенциальных пользователей:

- Внимательная оценка потребностей в услугах библиотеки потенциальных пользователей
- Разнообразие библиотечных услуг согласно их потребностям, ожиданиям, интересам
- Разнообразие услуг на дому
- Предоставление услуг вне библиотеки, там где могут быть потенциальные пользователи (во время мероприятий социо-культурных, профессиональных заседаниях, праздниках, фестивалях и т.п.)
- Начинать дискуссии, на которые приглашаем некоторых специалистов, которые могли бы привлечь потенциальных пользователей
- Эффективность политик и стратегий продвижения услуг библиотеки
- Динамичное распространение успехов услуг библиотеки. Показать всем, каких успехов можно добиться сотрудничая с библиотекой
- Распространяем успехи тех, которые недавно стали пользователи библиотеки. Приводим несколько примеров такого рода
- Появляться в СМИ с информацией об услугах библиотеки
- Формировать как можно больше партнерских отношений с потенциальными пользователями для продвижения их интересов
- Анализировать причины непосещения библиотеки и найти решения для уменьшения этих причин
- Реализовать как можно больше оценок потребностей потенциальных пользователей и развивать услуги для них
- Привлечь больше волонтеров, которые помогли бы нам лучше понять потенциальных пользователей
- Дать возможность потенциальным пользователям открыть новые услуги в библиотеке
- Разнообразить гамму программ профессионального и персонального обучения граждан
- Организовывать различные социо-культурные мероприятия, которые могли бы привлечь новые категории населения
- Переделка интерьера библиотеки. Создание адекватных помещений для мероприятий с присутствием различных категорий населения
- Приглашаем для участия в мероприятия, организованные недавними потенциальными пользователями, которые теперь восхищены библиотекой
- Как можно более привлекательное продвижение информации о НБУ
- Активное распространение успехов библиотеки после внедрения НБУ, успехов, которых добились граждане благодаря НБУ
- Реализация многих привлекательных мероприятий, которые бы мотивировали скептиков прийти в библиотеку
- Разнообразие услуг, использующих ИТ
- Интересные мероприятия для тех, кто дома имеют компьютеры и интернет (приходят в библиотеку с компьютером и развивают вместе с библиотекой новую услугу)
- Воспитание будущих пользователей с детского сада
- Тренинг
- Изменить наш имидж библиотеки в сообществе, развеять стереотипы, согласно которых библиотека устарела
- День открытых дверей с презентацией услуг библиотеки
- Предложения совместных проектов, взаимновыгодных
- Ежедневное появление в СМИ, социальных сетях
- Привлечение большого количества известных личностей в деятельность библиотеки
- Совместные действия со специалистами из сообщества (психолог, участковый полицейский, семейный врач, социальный работник, экономические агенты, НПО, преподаватели и т.п.)
- Выходить с продуктами библиотеки повсюду. Идти навстречу пользователю и убеждать его, что наши услуги важны для него.

- Корректировка расписания для удобства пользователей
- Активное привлечение потенциальных пользователей в деятельность библиотеки. Некоторым можно предложить возможность реализовать самим специфические их отрасли мероприятия
- Информирование граждан о возможностях расширения рынков сбыта
- Информирование граждан о возможностях улучшить финансовое и материальное состояние
- Информирование граждан о возможности улучшить личную жизнь (образование, рабочие места, matrimoniaльное объявление и т.п.)
- Информирование граждан о возможностях, предоставляемых услугами библиотеки
- Мероприятия, которые бы доказали ОМА и другим партнерам что мы полезны членам сообщества
- Совместные действия, которые принесли бы выгоду и другим образовательным и культурным учреждениям
- Индивидуальный подход к каждому потенциальному пользователю и развитие совместно с ним релевантных услуг
- Организация тренингов, мастер классов, семинаров, проведение некоторых заседаний и т.п.
- Доказательство преимуществ НБУ
- Встречи с лицами, которые добились успехов благодаря НБУ
- Для тех, которым не хватает времени, организовать тренинг Менеджмент времени
- Привлечение потенциальных пользователей в качестве эксперта, консультанта, арбитра, члена жюри, рассказчика или других мероприятий в которых потенциальные пользователи появились бы в благоприятной роли
- Смелая модернизация помещения. Не надо думать как расположить книги, надо думать о том каким люди видят его и почувствуют себя в нем хорошо. Отдайте приоритет живым людям, а потом предметам (какими бы ни были, даже книги).
- Перекрасьте библиотеку в яркие цвета.
- Развивайте партнерские отношения – новые партнеры принесут новых пользователей.

Что такое библиотечная услуга?

Библиотечная услуга – это совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей (или учреждений), цель которого удовлетворение информационных или обучающих потребностей граждан/учреждений.

Современные услуги, функциональные и долгосрочные развиваются на основе принципов спроса и предложения и могут иметь следующие составляющие:

- **Спрос** – потребность одной/нескольких личностей или одного/нескольких учреждений в продукте, который может быть предложен библиотекой
- **Предложение** – продукт (физический, виртуальный, информационный, рекреационный, социальный и т.д.) разработанный библиотекой для предоставления интересующимся
- **Оферент** – учреждение (библиотека), которое предоставляет продукт требуемый личностью/учреждениями

Библиотека должна точно почувствовать каковы тенденции спроса (потребности) сообщества и оперативно предоставить продукты соответствующие требованиям (потребностям). Библиотекари могут догадываться о потребностях или могут применять стратегии по изучению (опросы, интервью и др.) для того чтобы узнать устремления, желания, потребности для библиотечных услуг для граждан. На основе этих исследований могут быть разработаны услуги, которые впоследствии будут пользоваться спросом у граждан и учреждений. Не любая библиотечная деятельность может иметь статус библиотечной услуги. Услуга характеризуется тем что пользователь **запрашивает продукт** (физический, виртуальный, информационный, рекреационный, социальный и т.д.), а библиотекарь может предложить его. **Без спроса услуга не может существовать, она исчезнет.**

Любая долгосрочная услуга имеет цену! (труд, оборудование, материалы, энергия и т.п.). Библиотека должна развить у пользователей осознание того что некоторые услуги хотя предоставляются бесплатно, стоят денег!!! В том случае когда пользователи осознают тот факт, что услуги стоят, они больше оценят библиотеку и библиотекаря, будут более отзывчивыми по отношению к потребностям библиотеки. Таким образом будет легче построить партнерские отношения для обеспечения долгосрочности предоставляемых услуг.

Библиотека имеет возможность выбрать:

- **широкий ассортимент услуг, которые** покрывают несколько сегментов рынка (но, внимание, расширение услуг рассеивает усилия и ведет к росту стоимости оказания услуг);
- **ограниченный ассортимент услуг,** представляет собой лучшее знание сегмента рынка, дающее большую операционную маржу.

Исходя из этого было бы релевантным чтобы любая библиотека выявила свои приоритеты развития, внедрения и предоставления библиотечных услуг (**лучше меньше, да лучше**).

Отрасли для создания библиотечных услуг

1. Цифровая интеграция граждан (использование компьютеров, интернета, информационных технологий, создание блогов, сайтов и др.)
2. Культура и отдых (культурные, социальные, развлекательные, рекреативные мероприятия)
3. Воспитание (обучение взрослых и детей, онлайн обучение, поиск образовательных возможностей и т.п.)
4. Коммуникация (социальные сети, Skype и т.п.)
5. Экономическое развитие (поиск рабочих мест, купля-продажа онлайн, оплата коммунальных услуг, начало бизнеса и т.п.)
6. Здравоохранение (запись к врачу, рекомендации терапевтические, народные методы лечения и рецепты и т.п.)

7. Органы управления (использование услуг электронного правительства, обращения к управленческим структурам, обеспечение прозрачности процесса принятия решений и т.п.)

Новые библиотечные услуги – опыт программы Novateca

Biblio-Deko: Улучшаем дизайн интерьера библиотеки обновляя старую мебель

Районная Библиотека Каушаны



Услуга: “Biblio – DEKO” Улучшаем дизайн интерьера библиотеки обновляя старую мебель, Творческая мастерская.

Заинтересованные в услуге: 13 библиотекарей из района Каушаны.

Целевая группа для которой была развита услуга: Библиотекари из района Каушаны.

Цель услуги: Развитие умений и навыков креативного обновления старых предметов используя переработанных

материалов.

Краткое описание услуги:

Сотрудники библиотеки Каушан разработали дизайн мастерской для обновления мебели с использованием переработанных материалов. Затем были выявлены спонсоры, финансирующие закупку краски, лаков, кисточек и т.п. авторы проекта постарались сделать как можно притягательнее эту мастерскую, чтобы заинтересовать библиотекарей и других потенциальных участников. Были выбраны различные интересные и эффективные методы организации мастерской: демонстрация фильма, презентация фотографий, поиск по интернету рекомендаций по обновлению старых вещей, реализация практических задач, работа в малых и больших группах, фронтальные презентации. Первое заседание мастерской было организовано для 13 библиотекарей района. Библиотекари обменялись опытом, имели возможность радикально изменить старые вещи, которые изначально казались бесполезными. Также они приобрели новые умения и навыки, которые позволят им внедрить новую услугу в своих библиотеках.

В рамках творческой приятное соединилось с полезным. Библиотекари, также, они приобрели от библиотекарей-инструкторов методы и техники преподавания.

Прямые пользователи услуги на текущий год: 13 библиотекарей из района Каушаны.

Партнеры: Директор Дома Культуры Каушан, Владимир Мелник; Клуб мужчин.

Необходимые для внедрения услуги ресурсы:

- **Человеческие:** 4 библиотекаря; 1 директор Дома Культуры; 2 волонтера (1 ученик 4-го класса, 1 ученик 7-го класса);
- **Информационные:** Компьютер и интернет ИТ центра;
- **Физические:** помещение, мебель, электронное оборудование (2 компьютера, фотоаппарат), технологии предоставленные библиотекой, клей, салфетки, акриловая краска, газеты, цветные краски, кисточки, лак, пуговицы, бусы, жемчужины и другие декоративные детали;
- **Финансовые для:**
 - подключение к интернету: 140 лей со стороны Районного Совета;
 - приобретение салфеток, красок, лака, кисточек, за счет библиотекарей вовлеченных в данный проект – 300 лей;
 - печенье, пироги, чай, кофе, мед, фрукты - 350 лей – вклад участников (каждый принес что-нибудь из дома)
 - стоимость труда библиотекарей, волонтеров: 30 лей/час x 40 часов = 1200 лей

Дополнительные детали по данной услуге:

<https://ro-ro.facebook.com/pages/Biblioteca-Publica-Raionala-Causeni/284891971627383>

**Клуб пожилых людей,
Районная библиотека Оргеева**



Услуга: Клуб пожилых людей

Заинтересованное население: 20 пенсионеров Оргеева; АО „Demnitate – Orhei”

Целевая группа: люди пожилого возраста

Цель услуги: Обучение пожилых людей информационным технологиям для поиска в интернете необходимой информации и общения с детьми находящимися за границей.

Краткое описание услуги:

Услуга доступна на протяжении пяти учебных занятий в течении пяти дней (по одному занятию в день). Во время каждого занятия пенсионеры анализируют конкретную ИТ тему: а. использование и управление компьютера, б. поиск в интернете, с. Skype и электронная почта, d. Word, е. использование компьютера и других электронных устройств при планировании и организации социо-культурных мероприятий АО. Библиотекари уделили большое внимание распределению полученных успехов. Несколько радиостанций и телевизионных станций отразили мероприятие в новостях и таким образом пенсионеры стали настоящими местными звездами.

После окончания проекта, пенсионеры приходят в библиотеку для того чтобы планировать и организовывать различные социо-культурные мероприятия, согласно их интересам и устремлениям. Подобные мероприятия проводятся раз в 1-2 месяца.

Прямые бенефициары услуги в текущем году: 24 пенсионеров г. Оргеев

Партнеры: ОМА; АО „Demnitate – Orhei”

Необходимые для внедрения услуги ресурсы:

- **Человеческие:** Два библиотекаря инструктора, лидер из рядов волонтеров, которые ежемесячно проводят мероприятия со своими сверстниками.
- **Информационные:** Использование компьютера и интернета, рекомендации для пожилых людей по проведению свободного времени, поиска полезной информации по определенной теме.
- **Физические:** помещение, мебель, электронные устройства (10 компьютеров, проектор, фотоаппарат, телевизор, экран) – предоставленные библиотекой.
- **Финансовые для:**
 - Приобретение устройства: за счет программы Pilot Novateca;
 - Подключения к интернету : 1075 лей со стороны ОМА;
 - Информационные буклеты: 300 лей за счет библиотеки;
 - Печенья, чай, кофе, вода: 600 лей – вклад бенефициаров (печенья приготовленные бенефициарами, чай из трав собранных ими, кофе, вода принесенные бенефициарами)
 - Стоимость труда библиотекарей, волонтеров из группы: 20 лей /час x 500 часов = 10000 лей

Дополнительная информация по данной услуге:

https://www.facebook.com/bprorhei?ref_type=bookmark

**Творческая мастерская: „Izvorul copiilor”,
Районная библиотека Леова**



Услуга: Творческая мастерская: „Izvorul copiilor”,

Заинтересованные в услуге лица: Управление Социальной помощи и защиты семьи; Мэрия города Леова.

Целевая группа: дети в возрасте от 8 до 12 лет из социально уязвимых семей.

Цель услуги: Предоставление возможности использования компьютера и интернета для детей из социально уязвимых семей.

Краткое описание услуги: Библиотекари вместе с волонтером Патриком Миллером разработали курс использования компьютера и интернета для детей из социально уязвимых семей. Курс длится восемь недель и включает два занятия ежемесячно (в общем 16 уроков). На каждое заседание приглашены 5-6 детей из вышеназванной категории. На каждом заседании анализируются темы связанные с использованием компьютера, интернета, цифрового фотоаппарата, устройств по записи и воспроизведению музыки, чтению книг и т.п. Также детям предлагают различные игры, учебные задачи, которые имеют цель развитие умений и навыков использования компьютеров и интернета для развития креативности и изобретательности детей. После 12-го заседания участникам позволяют разработать дизайн, организовать и реализовать социо-культурное и развлекательное мероприятие, в которое они могут вовлечь и других детей из социально-уязвимых семей. Участники организуют и информативную фотовыставку, посвященную успехам полученным ими после использования услуги, предложенной библиотекой.

Прямые бенефициары услуги на текущий год: 30 детей из социально уязвимых семей Леовского района.

Партнеры: Управление Социальной Помощи и Защиты семьи; Волонтер Корпуса Мира США Патрик Миллер; Районный Совет Леова; Мэрия города Леова.

Необходимые для внедрения услуги ресурсы:

- **Человеческие:** библиотекарь, волонтер Корпуса Мира, представитель Управления СПЗС.
- **Информационные:** информация, касающаяся использования компьютеров и других электронных устройств, рекомендации для проведения креативных мероприятий для детей.
- **Физические:** компьютеры с подключением к интернету, видеопроектор, стол, коллекция книг, бумага, цветные карточки.
- **Финансовые для:**
 - Плата за интернет : 1200 лей со стороны ОМА;
 - Приобретение канцтоваров: 450 леев со стороны УСПЗС;
 - Фрукты и сладости: 550 лей за счет УСПЗС;
 - Загрузка картриджей для принтера: 300 леев за счет библиотеки
 - Стоимость труда библиотекарей, волонтеров из группы: 2*20 лей /час x 64 часа = 2560 леев

Дополнительная информация по данной услуге: <https://ro-ro.facebook.com/biblioteca.leova>

<http://brleova.weebly.com/blog>

**Клуб любителей цветов „Floarea albastră”
ИРЦ „М. Sadoveanu”, г. Сорока**



Услуга: Клуб любителей цветов „Floarea albastră”

Заинтересованные лица: 20 женщин, занимающихся цветоводством из г. Сорока

Целевая группа: любительницы цветоводства

Цель услуги: создание возможности пополнения коллекции цветов путем обмена, займа, обмена опытом по уходу и т.п.

Краткое описание услуги:

Этот клуб был задуман для любителей цветоводства, из фантастического желания придать

реальную форму одному из самых благородных занятий – выращиванию цветов, с целью объединения их не только вокруг красоты, но и полезных вещей. Библиотекари разработали дизайн и расписание деятельности клуба. Таким образом, в каждую последнюю пятницу парных месяцев, в 14.00 организуется традиционное заседание членов клуба. Для каждого заседания разрабатывается план действий и оригинальная информационная поддержка. Ведущие заседания готовят маленькие презентации, показывая на слайда фотографии и информацию о некоторых видах цветов. Чтобы создать особую атмосферу на заседаниях используется и музыкальные композиции. Участники участвуют в беседах, полемике, дискуссиях касающихся предметов обсуждаемых на заседании. Также во время заседания участники обучаются использованию информационных технологий. Члены клуба создали блог <http://floarealbastrasoroca.wordpress.com> где публикуют информации о цветах и их роли в жизни людей, рекомендации по выращиванию и уходу за цветами, информацию о деятельности клуба. Была создана и онлайн библиотека, которой могут пользоваться все интересующиеся. Таким образом, любители цветов получили большие возможности общаться со своими коллегами из других географических зон, пополнить личную коллекцию цветов через обмен, заем и дар.

Прямые бенефициары услуги на текущий год: 20 женщин г. Сорока

Партнеры: ОМА, Районное Управление Культуры

Необходимые для внедрения услуги ресурсы:

- **Человеческие:** 3 библиотекаря
- **Информационные:** информация о цветах, коллекция советов по выращиванию и уходу цветов, программа по развитию умений и навыков использования ИТ, мастер классы, коллекция сайтов на данную тему.
- **Физические:** зал для заседаний, оборудование (10 компьютеров, видеопроектор, экран, звуковые колонки, интернет) чай, кофе, печенье, сахар для членов клуба.
- **Финансовые для:**
 - приобретения мебели: 10 000 лей со стороны ОМА
 - подключения к интернету: 1920 лей со стороны ОМА;
 - информационные буклеты: 450 лей за счет ИРЦ
 - Сладости, фрукты, кофе, чай: 520 лей – вклад участников (периодически каждый приносит кое-что из дома)
 - Стоимость труда библиотекарей и волонтеров: 20 лей/час x 300 часа = 6000 лей

Дополнительная информация по данной услуге: <http://floarealbastrasoroca.wordpress.com>

Новые библиотечные услуги

Услуга по образования пожилых людей
„Как продлить активную жизнь несмотря на возраст”,
Публичная библиотека с. Гринауцы, Рышканского района

Услуга: Как продлить жизнь несмотря на возраст

Solicitantul serviciului: 20 пожилых людей

Целевая группа: пожилые люди местности.

Цель услуги: создание возможностей для лиц пожилого возраста села Гринауць продлить активную жизнь путем развития компетенций внимательного мониторинга состояния здоровья и адекватного использования народных рецептов и методов лечения.

Краткое описание услуги:

Услуга адресована людям пожилого возраста, которые имея скромное материальное положение не могут рассчитывать на санаторное лечение в специализированных центрах. Библиотекарь вместе с семейным врачом и социальным ассистентом, используя интернет в библиотеке, разработали и организовали для них четыре тренинга: „После 60 + ... помогаем организму бороться с болезнями правильно питаясь”, „Как наблюдать за здоровьем и помогать себе после 60 +...”, „Запах и вкус помогают поддержать здоровье”, „Библиотерапия для тех кому 60 +...”. Во время этих занятий участники развивали компетенции по разработке меню питания в соответствии с Пирамидой питания, организовывать фитотерапевтические сеансы, проверять давление и гликемический уровень согласно симптомам и реакциям организма, накладывать компрессы и делать местный массаж, используя лекарственные травы, использовать элементы ароматерапии и медолечения, оказывать первую медицинскую помощь при специфических приступах. Участники просмотрели фильмы по тематике (найденные в интернете), вели дискуссии по темам вызывающим интерес, получили консультации от семейного врача. После окончания тренингов, участники организовали Церемонию окончания первого выпуска услуги „Как продлить активную жизнь, несмотря на возраст”. Во время церемонии, бенефициары услуги и приглашенные испробовали здоровую пищу приготовленную ими и вспомнили репертуар мелодий и танцев их молодости, и чувствовали себя счастливыми и в хорошем настроении. Используя методологию работы и разработанные материалы на этапе тестирования услуги, библиотека готова к предоставлению этой услуги жителям села.

Прямые бенефициары услуги на 2014 год: 20 пожилых людей с. Гринауць, Рышканского района

Партнеры: ОМА, Центр семейных врачей, Служба социальной помощи с. Гринауць

Необходимые для внедрения услуги ресурсы:

- **Человеческие:** 1 библиотекарь, 1 семейный врач, 2 социальных работника, мэр местности;
- **Информационные:** Рекомендации по мониторингу состояния здоровья пожилых людей; Народные методы лечения для пожилых людей; Психологические аспекты поддержки пожилых людей.
- **Физические:** Помещение, мебель, электронные устройства (2 компьютера, проектор, фотоаппарат, принтер), технологии предложенные библиотекой; медицинское оборудование предоставленное центром семейных врачей, кондитерские изделия, лекарственные травы, мед, фрукты, принесенные бенефициарами.
- **Финансовые для:**
 - подключения к интернету: 400 лей от ОМА;
 - приобретения лекарств и аксессуаров, использованные в мероприятиях: 500 лей от Центра семейных врачей;
 - информационных буклеты: 200 лей за счет библиотеки;



ть труда библиотекаря, врача, социальных работников: 20 лей/час x 100 часов = 2000 lei
Дополнительная информация: <https://www.bibliotecagrinati.com>

Новые библиотечные услуги

Опыт Novateca, Публичная библиотека с.

Пересечина, Оргеевского района

Услуга: Клуб будущих мам

Заинтересованные в услуге: 15 беременных женщин села.

Целевая группа: беременные женщины села.

Цель услуги: Информирование будущих мам информацией о поведении женщин во время беременности и уход за младенцем до года.

Краткое описание услуги:

Услуга адресована молодым женщинам, у которых скромное материальное и финансовое положение и они не могут посещать тренинги или получить консультацию в специализированных частных центрах. Библиотекарь вместе с семейным врачом, используя интернет ресурсы библиотеки, разработали и организовали три тренинга: "Поведение и правильное питание беременных женщин", "Правильное питание новорожденного", "Массаж новорожденного". Во время этих мероприятий, участники смотрели фильмы (найденные в интернете) по теме, обсуждали их, получали профессиональную помощь семейного врача, практиковались в кормлении и массаже детей, используя манекены и необходимые аксессуары. Дополнительно, женщины участвовали и в тренинге по развитию компетенций использования компьютера и интернета. Таким образом, они сами могут искать информацию, используя компьютеры библиотеки. Используя модернизированную инфраструктуру, библиотека готова предоставлять эту услугу и другим молодым женщинам села.

Прямые бенефициары услуги на 2013 г.: 15 беременных женщин с. Пересечина

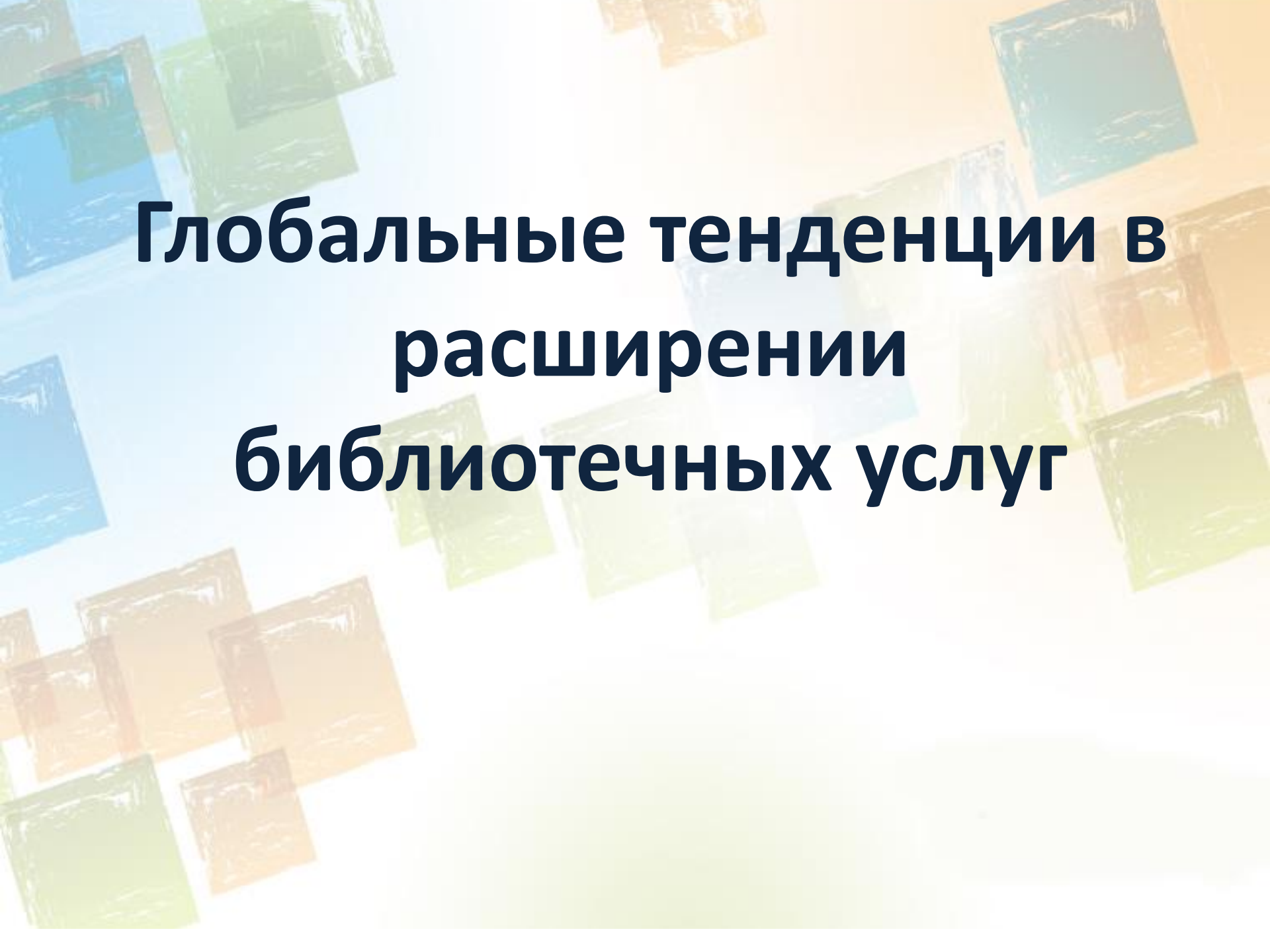
Партнеры: ОМА, Центр семейных врачей с. Пересечина

Необходимые для внедрения услуги ресурсы:

- **Человеческие:** 1 библиотекарь, 1 семейный врач, бухгалтер мэрии, мэр села;
- **Информационные:** рекомендации беременным женщинам, уход за новорожденными, использование компьютера и интернета;
- **Физические:** помещение, мебель, электронные устройства (3 компьютера, проектор, фотоаппарат, принтер), технологии предоставленные библиотекой; печенье, сахар, лекарственные травы для чая принесенные бенефициарами
- **Финансовые для:**
 - приобретение оборудования: 20700 лей за счет гранта программы Novateca;
 - подключение к интернету: 1600 лей со стороны провайдера интернета;



- манеке
ны и аксессуары для новорожденных: 1000 лей со стороны Центра семейных врачей;
 - покупка
мебели: 10000 лей со стороны мэрии;
 - информ
ационные буклеты: 200 лей за счет библиотеки;
 - поездка
в Оргеев на курсы обучения ИТ: 500 лей – вклад бенефициаров;
 - стоимос
ть труда библиотекарей, врачей, волонтеров: 20 лей/час x 300 часов = 6000 лей
- Дополнительная информация: <https://www.facebook.com/maria.cojocar.5817?fref=ts>

The background features a light-to-white gradient with several overlapping, semi-transparent squares in shades of blue, green, and orange. The squares are scattered across the page, creating a dynamic and modern aesthetic.

Глобальные тенденции в расширении библиотечных услуг

Библиотечная услуга

- это совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей (или учреждений).

Целью библиотечной услуги является

использование гражданами
предоставляемый в различной форме,
доступ к ресурсам библиотеки.

Основные направления генерирования идей для развития новых библиотечных услуг:

- Новые возможности использования:
 - Помещения и мебели
 - Книжного фонда
 - Технологий
- Привлекательная альтернатива для широкого круга пользователей
- Развитие партнерских отношений
- «Привлечение инновационных идей в библиотеку
- Инновационная «инвазия» библиотеки в пространстве и времени

Отрасли для создания библиотечных услуг

1. Цифровая интеграция граждан
2. Культура и отдых
3. Воспитание
4. Коммуникация
5. Экономическое развитие
6. здравоохранение
7. Органы управления

1. Цифровая интеграция граждан:

- Использование компьютеров, технологическое оборудование,
- Использование интернета,
- Применение информационных технологий,
- Развитие присутствия на блогах, сайтах и т.п.)

2. Культура и отдых:

- Культурные, социально направленные, развлекательные мероприятия и т.п.

3. Воспитание:

- Воспитание взрослых и детей,
- Онлайн обучение,
- Поиск возможностей получения образования,
- И т.д.

4. Коммуникация:

- Социальные сети (Facebook, Twitter etc.),
- Skype,
- И т.д.

5. Экономическое развитие:

- Поиск рабочих мест,
- Онлайн купля-продажа,
- Оплата коммунальных услуг онлайн,
- Начало личного бизнеса и т.д.

6. Здоровоохранение:

- Запись к врачу,
- Рекомендации терапевта,
- Народные методы лечения и т.д.

7. Органы управления:

- Использование услуг электронного правительства (e-Governare),
- Обращения к правительственным структурам,
- Обеспечение транспарентности процессов принятия решений,
- Взаимоотношения с государственными учреждениями
- И т.д.

1. Цифровая интеграция

Доступ к компьютерам и интернету



Курс блоггинга (blogging) для подростков в Уездной Библиотеки Вранча



Обучение медицинских работников из Оргева ИТ



Цифровая интеграция пожилых людей в Литве



2. Культура и отдых

Возможности интеллектуального отдыха в Муниципальной Библиотеке им. Б.П. Хашдеу



Игровые площадки для детей



Социализация активных пенсионеров



Ежегодное празднование дня Европы в Бирштонас, Литва



Любительский театр



Летние чтения на свежем воздухе



Приключения в мире книг на каникулах в библиотеке из Теленешт



Тематические выставки



Если гора не идет к Магомету, то Магомет идет к горе!

Birštonas Cultural centre

„Poetry Spring” and Summer events



Project „Under the starry sky of August”



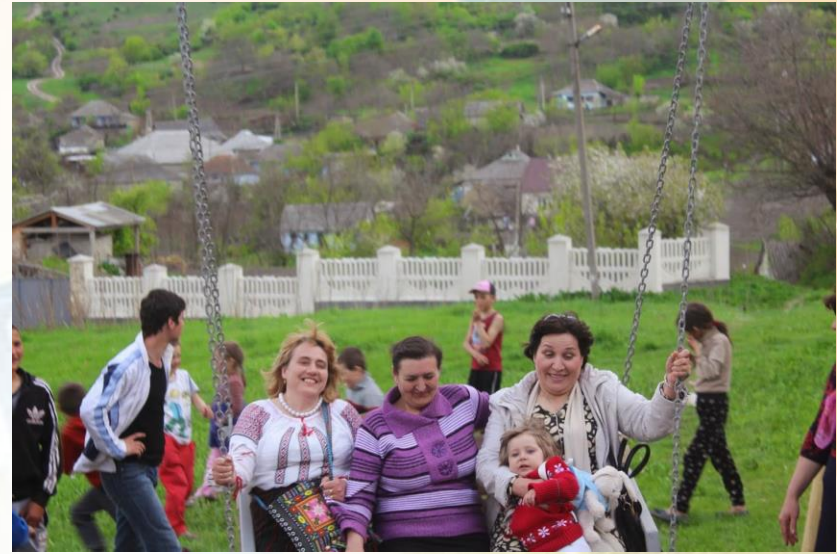
Литературно-художественные кружки



Традиционные ярмарки организованные при содействии партнеров



Качели в Избиште, Криуляны



Тролейбук (Trolleybook) в Кишиневе



Прокат музыкальных инструментов



Выдача на дом аудио-видео материалов



3. Образование

Услуги для мам у которых малолетние дети



Курс английского языка в Уездной Библиотеки Вранча



Развитие креативности у детей посредством игр в Сороках



Театрализованные сказки для детей младшего возраста



Развитие творчества у детей





Интеллектуальные и творческие конкурсы





Обучение молодых фотожурналистов





Обучение детей



Обучение взрослых



Профессиональное и личностное обучение для различных категорий пользователей



Praktinės užduotys seminaro "Vaikų skaitymo kryptys ir perspektyvos. Vaikų psichologija" Zarasuose metu.

Программы обучения предложенные партнерами



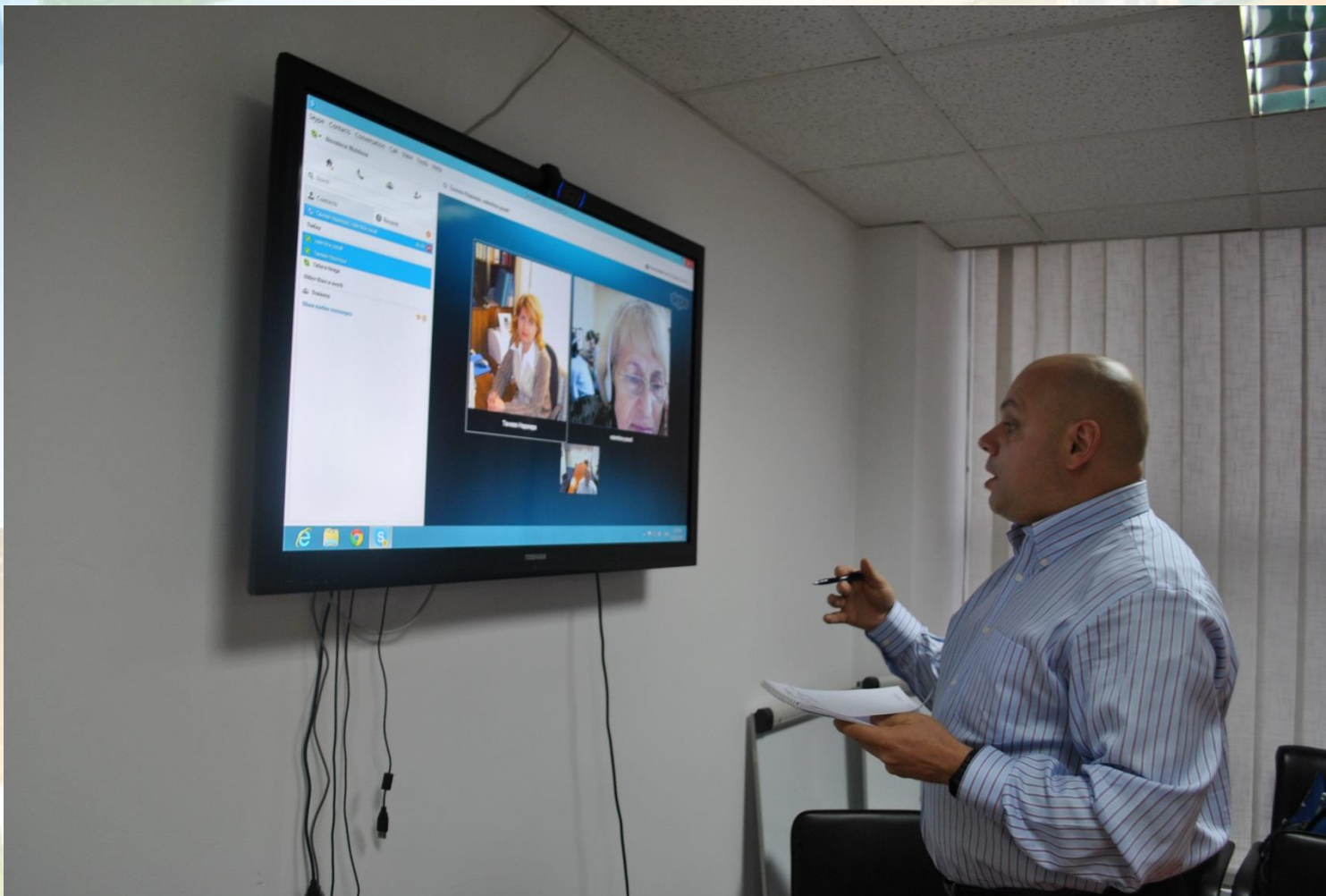
Услуги консалтинга предложенные партнерами



4. Коммуникация. Общение



4. Общение



4. Общение



4. Коммуникация



5. Экономическое развитие

Библиотеки – мастерские, где клиенты могут что-то отремонтировать или сделать



Библиотека – это мастерская для тех кто рисует,
сочиняет стихи, музыку и т.п.



Прокат инструментов и принадлежностей для строительства и ремонта



Прокат садово-огородного инвентаря



Услуги для находящихся в поиске работы людей



Обновление мебели в библиотеки из Кэушень



6. Здоровый образ жизни

Готовим экологические продукты для детей вместе с ними



Обучение для будущих мам в библиотеке Пересечина, Оргеев



23/11/2015

Фестиваль экологических и терапевтических продуктов





Занятия спортом с знаменитыми людьми



Библиотерапия в санатории в Бирштонас, Литва





7. Электронное правительство

ОМА и библиотека оцифровывают историю села Крихана Веке, Кахул



Онлайн услуги в Публичной Библиотеки Оргеева



Услуги электронного правительства:

1. 419 servicii disponibile, 93 din ele disponibile online
2. Cazier juridic:
<https://servicii.gov.md/ServiceDetails.aspx?id=b60f9e3e-8405-4535-aeba-015b54423588>
3. Informația referitoare la bunuri imobiliare:
<https://servicii.gov.md/ServiceDetails.aspx?id=b60f9e3e-8405-4535-aeba-015b54423588>
4. Lista completă a serviciilor:
<https://servicii.gov.md/ServicesByLetter.aspx>

<https://servicii.gov.md>



Scanează codul QR
și ai toate serviciile
la îndemână!



acces la 419 servicii

93 servicii disponibile online





PROGRAMUL NAȚIONAL novateca

Sușținem bibliotecile pentru dezvoltarea comunităților



Идеи услуг от наших коллег из Biblionet

<http://www.biblionet.ro/forum/viewforum.php?f=22&sid=9d4ed6cc2d78514822f5231c1012e6e6>

- Уезд: Библиотека Проект
1. Алба: Библиотека Жидвей – **“Ne facem temele la Библиотека”** (Готовим уроки в библиотеки)
 2. Арад: Библиотека Надлак – **“Calculatorul pentru toți”** (Компьютер для всех)
 3. Бихор: Библиотека Алесд – **“BASMUL LUMII, BASMUL LUNII”** (Сказки мира, сказка месяца)
 4. Бихор: Библиотека Нучет – **“Clubul copiilor”** (Клуб детей)
 5. Брашов: Библиотека Думбравица – **“Reanviem in Библиотека mestesuguri si traditii locale”** (Воскрешаем в библиотеке местные традиции)
 6. Брашов: Библиотека Гимбав – **“Salix Creativ”** (Творим вместе с ивой)
 7. Бухарест и Илфов: Библиотека Бухареста - **“Atelier confectionare papusi – Peticel si Panzica”** (Мастерская по изготовлению кукол) - Библиотека Nichita Stanescu
 8. Бухарест и Илфов: Библиотека Бухареста - **“Copii gatesc sanatos”** (Дети готовят здоровую пищу) - Библиотека Ion Creanga
 9. Бухарест и Илфов: Библиотека Бухареста - **“Esti femeie, ai grija de tine!”** (Ты женщина, ухаживай за собой) - Библиотека Dimitrie Cantemir
 10. Бухарест и Илфов: Библиотека Бухареста - **“Intamplari din realitatea imediata”** (Происшествия из непосредственной реальности) - Библиотека Nicolae Balcescu
 11. Бухарест и Илфов: Библиотека Бухареста - **“Vacanta in Библиотека”** (Каникулы в библиотеке) - Библиотека Cezar Petrescu
 12. Калараш: Библиотека Раду Водэ – **“Calculatorul – fereastra catre viitor”** (Компьютер – окно в будущее)
 13. Караш-Северин: Библиотека Баутар – **“Sa invatam sa comunicam pe internet”** (Учимся общаться в интернете)
 14. Клуж: Библиотека Камарашу – **“COMUNITATEA EXISTĂ ȘI DATORITĂ MIE!”** (Сообщество существует и благодаря мне)
 15. Клуж: Библиотека Фрата – **“Atelierul de meșteșuguri din bibliotecă”** (Ремесленная мастерская в библиотеке)
 16. Констанца: Библиотека Наводарь – **“Mic atelier de creatie si manufactura”** (Творческая мастерская и мануфактура)
 17. Дымбовица: Библиотека Гура окницей – **“Biblio-Vacanta”** (Библио-Каникулы)
 18. Дымбовица: Библиотека Матасару – **“AgriCOOLtorii”** (Супер-сельхозработники)
 19. Галац: Библиотека Космешть – **“Библиотека – a doua casă”** (Библиотека – второй дом)
 20. Галац: Библиотека Мовилень: **“Filmul de duminică”** (Воскресный фильм)
 21. Горж: Библиотека Балешть – **“Библиотека – prietena copiilor”** (Библиотека – друг детей)
 22. Харгита: Библиотека Георгень – **“Un pas spre Библиотека viitorului – curs gratuit de inițiere în folosirea cititoarelor electronice de carte”** (Шаг к библиотеке будущего – бесплатный курс по использованию электронных читалок)
 23. Харгита: Библиотека Тулгеш – **“Să învățăm limba franceză”** (Учим французский язык)

24. Яшь: Библиотека Поприкань – **”O sută de povești despre satul meu” (Сто сказок о моем селе)**
25. Муреш: Библиотека Адамуш – **”La un click distanță de cei dragi” (На расстоянии клика от близких людей)**
26. Муреш: Библиотека Иернуц – **”Înființarea unei videoteci în cadrul Bibliotecii Orașenești Iernut” (Создание видеотеки в Городской Библиотеке Иернуц)**
27. Нямц: Библиотека Тамашень – **”Clubul Prietenii bibliotecii” (Клуб друзей библиотеки)**
28. Нямц: Библиотека Валя Урсулуй – **”Curs de studiu, educare și socializare a copiilor defavorizați” (Учебный курс по воспитанию и социализации детей из малообеспеченных семей)**
29. Прахова: Библиотека Плопень – **”Construiești-ti viitorul” (Построй свое будущее)**
30. Прахова: Библиотека Сирна – **”Parteneriat pentru antreprenoriat” (Партнерство для бизнеса)**
31. Салаж: Библиотека Балан – **”ȘEZĂTOARE ÎN BIBLIOTECĂ” (Посиделки в библиотеке)**
32. Салаж: Библиотека Добрин – **”Sinergii între generații” (Взаимодействие между поколениями)**
33. Сату Маре: Библиотека Кручишор – **”Prichindelul artist” (Маленький артист)**
34. Сибиу: Библиотека Медиаш – **”PINK ENTER – Cursuri de prevenție a cancerului de sân” (Курс по профилактике рака груди)**
35. Сучава: Библиотека Рышка – **”Micii meșteri mari – Atelier de creație” (Творческая мастерская – маленькие большие мастера)**
36. Сучава: Библиотека Солка – **”Curs gratuit de învățare a limbii germane la bibliotecă” (Бесплатный курс по изучению немецкого языка)**
37. Телеорман: Библиотека Александрия – **”E carte, e film la Biblioteca” (Книга, фильм в библиотеке)**
38. Тимиш: Библиотека Тормак – **”După-mese (re)creative” (После творческих застолий)**
39. Васлуй: Библиотека Негрешть – **”Inițierea seniorilor în utilizarea calculatorului” (Изучение компьютера пожилыми людьми)**
40. Васлуй: Библиотека Шулетя – **”Și noi suntem europeni – cursuri de limbi străine” (И мы европейцы – курсы иностранных языков)**
41. Вранча: Библиотека Наружа – **”Ouăle încondeiate – tezaur neprețuit al tradițiilor noastre vrâncene” (Окрашенные яйца – бесценные сокровища наших традиций)**
42. Вранча: Библиотека Ракоаса – **”Ochiul Timpului” (revistă editată de copii) (Взор времени: журнал изданный детьми)**

1	Рынок рабочих мест: Fii activ - angajează-te singur (будь активным – найди работу сам): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17601/pdf/122364/Runda%203%20-%202011.%20Corni%20-%20Fii%20activ%20-angajeaza-te%20singur.pdf
2	Agricultura: Cursuri de legumicultură: (Сельское хозяйство: курс овощеводству) http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17607/pdf/122398/Runda%203%20-%202015.%20Faraoni%20-%20Locuri%20de%20munca%20-%20Cursuri%20de%20legumicultura.pdf
3	Agricultură: Economisesc și câștig cu biblionetul in comuna mea (Сельское хозяйство: Экономлю и зарабатываю вместе с biblionet в моем селе)
4	Advocacy: Programul de coalizare a societății civile brăilene în jurul bibliotecii publice (Программа по объединению гражданского общества города Брэила вокруг

	публичной библиотеки)
5	Advocacy: Si eu vreau sa scriu proiecte cu finantare europeana (И я хочу уметь писать проекты с европейским финансированием)
6	Advocacy: Pedalez pentru bibliotecă (Кручу педалями за библиотеку)
7	Financiara: Bani IQ- Decizii înțelepte pentru viitorul tău financiar (Финансы: Деньги IQ – разумные решения для твоего финансового будущего)
8	Financiara: Bani IQ- Fii inteligent cu banii tăi (Финансы: Деньги IQ – Используй с умом свои деньги)
9	Culturale: SEZATOAREA - Tradiție între istorie și internet (Культура: Посиделки – Традиции между историей и интернетом)
10	Culturale: Biblioblitz
11	Culturale: Teatrul lectura (Культура: Театр чтения)
12	Culturale: Ideile noastre contează (Культура: Наши идеи имеют значение)
13	Culturale: Библиотека mea este cea mai COOL-turala (Культура: Библиотека самое COOL-турное место)
14	Piața muncii: Cum găsești o carte de ... munca (Рынок труда: Как найти ... трудовую книжку)
15	Piața muncii: Businessman-ul din noi (Рынок труда: Бизнесмен в нас)
16	Incluziune digitală: Ciclul de educație permanentă „Socializarea Seniorilor” (Цифровая интеграция: Цикл уроков Социализация пожилых людей)
17	Incluziune digitală: Kilometrul 0 (Цифровая интеграция: Километр 0)
18	Incluziune digitală: Curs de alfabetizare digitală pentru seniori (Цифровая интеграция: курс по цифровому обучению пенсионеров)
19	Sănătate: Alimentație tradițională (Здравоохранение: Традиционное питание)
20	Sănătate: Primul ajutor datorie civica a fiecărui cetățean (Здравоохранение: Первая помощь – обязанность каждого гражданина)
21	Sănătate: Библиотека pentru toți! (Здравоохранение: Библиотека для всех)
22	Sănătate: Descoperit din timp, cancerul de sân poate fi învins! (Здравоохранение: Вовремя обнаруженный рак груди можно победить)
23	Sănătate: Primul ajutor salvează vieți (Здравоохранение: Первая помощь спасает жизни)
24	Turism: Festivalul Culturii Montane (Туризм: Фестиваль Горной культуры)
25	Turism: Centru de informare turistica (Туризм: Центр туристического информирования)
26	Advocacy: Club Handmade (Клуб умелые руки)
27	Advocacy: Voluntar, poți fi Bibliotecar (Волонтер, можешь стать библиотекарем)
28	Culturale: Arc digital cultural (Цифровая культурная радуга)
29	Financiară: Dezvoltarea proiectelor pentru obținerea finanțărilor de la UE (Финансы: Развитие проектов для получения финансирования от ЕС)
	Библиотека mea Europeană (Моя европейская библиотека): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17615/pdf/122450/Runda%203%20-%202022.%20Mircea%20Voda%20-%20E-Библиотека%20mea%20europeana.pdf
	Sănătatea cel mai de preț lucru (Здоровье самая ценная вещь): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17621/pdf/122486/Runda%203%20-%2028.%20Ovidiu%20-%20SANATATEA%20CEL%20MAI%20DE%20PRET%20LUCRU.pdf

	<p>Turism (Туризм): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17628/pdf/122528/Runda%203%20-%2035.%20Sacu%20-%20EnduroTurism.pdf</p>
	<p>Cum să găsești un loc de muncă (Как найти работу): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17634/pdf/122564/Runda%203%20-%2041.%20Segarcea%20-%20consiliere%20pentru%20gasirea%20si%20obtinerea%20unui%20job.pdf</p>
	<p>Copiii din Suceava beneficiază de consiliere psihologică (Дети Сучавы получают психологическую помощь): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=3062</p>
	<p>Vreau să fiu licean (Хочу быть лицеистом): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=3061</p>
	<p>Educă-ți pozitiv copilul (Воспитаи позитивно своего ребенка): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=3060</p>
	<p>Și eu scriu despre cărți (И я пишу о книгах): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=3059</p>
	<p>Click pentru sănătate (Клик за здоровье): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8471/pdf/58438/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Medias.pdf</p>
	<p>Culturalizare (Культурализация): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8471/pdf/58438/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Medias.pdf</p>
	<p>Sănătate (Здоровье): http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8474/pdf/58456/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Pietrari.pdf</p>
	<p>Библиотека și Библиотекарul sunt prietenii mei (Библиотека и Библиотекаръ мои друзья): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=3054</p>
	<p>Moș Nicolae pentru o zi (Дед Мороз на день): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=3054</p>
	<p>Ești informat ești protejat (Информирован, значит защищен): http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&t=2288</p>

Услуги электронного правительства (E-Guvernare):

<https://servicii.gov.md>



Оценка дня

Город: _____ **Дата** _____ **2014**

1. Какие из сегодняшних мероприятий считаете самыми лучшими? Кратко аргументируйте ваш ответ.

2. Что было неясным или недостаточно удачным на сегодняшнем тренинге? Кратко аргументируйте ваш ответ.

3. Любые другие комментарии, мнения, рекомендации и т.п.

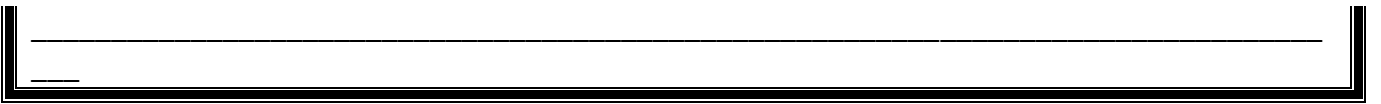
Оценка дня

Город: _____ **Дата** _____ **2014**

4. Какие из сегодняшних мероприятий считаете самыми лучшими? Кратко аргументируйте ваш ответ.

5. Что было неясным или недостаточно удачным на сегодняшнем тренинге? Кратко аргументируйте ваш ответ.

Любые другие комментарии, мнения, рекомендации и т.п.



Анкета

Определение:

Анкета представляет собой исследовательский инструмент, **состоящий из ансамбля вопросов или задач адресованных гражданам**. Используются в печатном виде и в электронном.

Структура анкеты:

- **Вводная часть**, цель которой объяснить цель исследования и информировать респондентов о конфиденциальности собранной информации.
- **Социо-демографические характеристики** респондентов (пол, возраст, занятие и т.п.).
- **Вопросы/задачи** адресованные респондентам и условия заполнения ответов.
- **Благодарность** за участие в анкете.
- **Контактные данные** авторов анкеты.

Типы вопросов/задач использованных в анкете:

- **Закрытые вопросы** – в которых респондент выбирает ответ из определенного количества вариантов, предложенных авторами анкеты или выразить отношение по поводуисследуемой темы зщ шкале (например, от 1 до 5, где 1 это минимальное значение, а 5 – максимальное).
- **Открытые вопросы** – в которых респондент формулирует собственный ответ на вопрос или предлагает свое видение задачи.

Логика структурирования вопросов в анкете:

- Вопросы/задачи должны соответствовать **цели исследования**.
- Рекомендуется чтобы в анкете было **маленькое количество вопросов** (5-10).
- Рекомендуется чтобы первые вопросы были простые и увлекательные. Открытые вопросы находятся в конце анкеты.
- Рекомендуется чтобы вопросы были сформулированы в ясной, лаконичной и простой форме, чтобы были поняты всеми респондентами.
- Вопросы должны соответствовать **деонтологическим нормам**.

Подготовка анкеты:

- **Формулируем цель** анкеты.
- **Организуем выборку** (количество респондентов и область их обитания).
- **Формируем вопросы** анкеты согласно рекомендациям изложенным выше.
- **Редактируем и размножаем** анкеты согласно с количеством лиц которых хотим опросить.

Опрос:

- **Распределяем** распечатанные анкеты или высылаем ссылки анкеты респондентам
- **Объяснение условий** заполнения анкеты.
- **Респонденты заполняют** анкеты.
- **Собираем анкеты** которые были заполнены респондентами.

Обработка анкет:

- **Структурируем данные**, полученные в результате обработки анкет
- **Интерпретируем** статистические собранные данные
- **Структурируем информацию**, относящуюся к вариантам ответов респондентов
- **Делаем выводы** по вопросу необходимости в электронном правительстве

Преимущества анкет:

- Может предоставить **большое количество** и **разнообразие** данных.

- Может быть применено к **большому количеству респондентов в короткий интервал времени.**
- Легко **разработать, обработать, анализировать.**
- **Дешевле** чем другие методы эвалюации потому что не требует вспомогательных устройств (рекордер, видеокамера и др.).
- Большое **количество граждан уже знакомы** с анкетами.
- Участники могут быть искренены, отвечая на вопросы, при этом соблюдая **высокий уровень интимности.**

Ограничения анкеты:

- Респонденты должны **уметь читать и писать.**
- Анкета должна быть **отредактирована, распечатана и размножена.**
- **Восприятие** вопросов респондентами может быть **субъективными и ответы также.**
- Анкета не дает слишком **много гибкости** респондентам.
- Анкета **не обеспечивает глубокого исследования** ситуации и из-за этого часто дополнительно используются другие методы исследования (интервью, фокус групп и т.п.).



Публичная библиотека "Ион Арделяну" села Мунтень

Анкета (ОБРАЗЕЦ)

Уважаемые граждане, публичная библиотека намеревается идентифицировать новые возможности для улучшения услуг по оперативной доставке книг пользователям. Для реализации данной цели очень важно узнать ваше мнение по поводу книг, которые вы хотели бы прочитать и способы их доставки. В данном контексте, просим Вас ответить на вопросы нашей анкеты. Мы уверяем вас, с полной ответственностью, что вся полученная информация во время анализа анкет будет конфиденциальна и послужит только модернизации библиотечных услуг. Краткое содержание мнений всех респондентов будет опубликовано, но при этом имена респондентов не будут разглашаться.

Личные данные:

Возраст ___; Пол ____; Занятие _____; Вы являетесь пользователем библиотеки? ___

1. Как вы оцениваете намерение библиотеки улучшить услуги по доставке книг читателям библиотеки? Подчеркните один вариант из предложенных:

Позитивно Негативно Мне все равно

2. Какого рода книги вы хотите получать? Просим расположить варианты в порядке Ваших приоритетов. 5 баллов соответствует вашей любимой категории литературы. 1 балл - самой нелюбимой вами категории.

Детективы _____
Фантастика _____
Наука _____
Учебники _____
Развлечения _____

3. В какой интервал времени вы бы хотели получать необходимын книги? Отметьте галочкой Ваш выбор на пресечении строки Часы с столбцом Баллы. 4 балла для самого удобного для вас времени, а 1 балл – длясамого неудобного времени.

Часы/Баллы	1	2	3	4
10:00 – 14:00				
14:00 – 18:00				
18:00 – 20:00				

4. согласны ли Вы чтобы библиотека доставляла вам оперативно книги в часы пик? Подчеркните один вариант ответа.

Да Нет Не уверен/не уверена

5. Что вы можете нам порекомендовать чтобы сделать нашу услугу по оперативной доставки книг более популярной, привлекательной?

Благодарим Вас за то, что приняли участие в этом опросе и ждем Вас в нашей библиотеке.

Контакты: Публичная библиотека им. Иона Арделяну села Мунтень, ул. Merilor, 8; e-mail: bibliotecaiardeleanu@gmail.com , телефон: 0123 456 789; GSM: 0987 654 321

Интервью

Определение:

Интервью – это метод получения информации посредством **вопросов адресованных лицам** которые обладают знаниями, мнением, касающиеся интересующего нас явления.

Структура интервью:

- **Вводная ремарка** и приветствие того кто берет интервью. Презентация информации о цели интервью, обработка и использование собранных данных, также соблюдение норм конфиденциальности.
- **Презентация** журналиста и **интервьюируемого**.
- **Получение информации** от интервьюируемого используя запланированные для этого интервью стратегии.
- **Завершение интервью** – информация, касающаяся обработки и дальнейшего использования данных, также соблюдение норм конфиденциальности.

Возможные типы вопросов/задач используемых в интервью:

- Вопросы, относящиеся к социо-демографической характеристике интервьюируемых.
- Вопросы, относящиеся к пониманию интервьюируемого по поводу инициативы библиотеки (согласие/несогласие).
- Вопросы, касающиеся специфических предпочтений интервьюируемого в соотношении к инициативе библиотеки (какие категории библиотечных услуг он ценит больше всего? что больше всего не ценит? И т.п.).
- Вопросы, касающиеся расписания предоставления услуги, которую вы намереваетесь внедрить.
- Вопросы, касающиеся согласия интервьюируемого участвовать лично в процесс внедрения инновации.
- Открытые вопросы или возможности позволяющие интервьюируемому выразить мнение, рекомендации по данной теме.

Подготовка интервью:

- **Определяем цель интервью** в соответствии с целью исследования.
- **Создаем выборку** тех, кто будет участвовать в интервью.
- Устанавливаем **дату, время и место встречи**.
- **Составляем вопросы**, которые адресуют интервьюируемому.
- Планируем способы реализации вводной части в благоприятной психо-эмоциональной атмосфере, чтобы беседа получилась продуктивной.
- Планируем **стратегию задавания вопросов** и как получить ответы. Вопросы должны быть четкими, краткими и относящимися к теме. Избегайте задавать длинные, неясные, расплывчатые вопросы. Избегайте задавать слишком много вопросов во время интервью.
- Планируем **открытые вопросы** или просьбы высказать свое мнение, рекомендации, критику и т.п.
- Планируем стратегию **окончания интервью** и благодарим за сделанное усилие.
- Планируем **стратегию переработки** данных, полученных после интервью и делаем выводы.
- Вопросы адресованные интервьюируемому будут соответствовать **деонтологическим нормам**.

Проведение интервью:

- **Подготавливаем помещение и устройства** для записи интервью.
- **Встречаем интервьюируемого** и объясняем правила интервью.
- **Проводим интервью** согласно составляющим плана, записывая ответы.

- **Заканчиваем интервью** согласно плану составленному ранее. **Благодарим интервьюируемого.**

Обработка данных:

- **Структурируем данные**, полученные после интервью.
- **Интерпретируем статистические данные**, полученные после интервью.
- **Структурируем информацию**, касающуюся высказанного во время интервью.
- **Делаем выводы**, касающиеся необходимости библиотечных услуг.

Преимущества интервью:

- Благоприятная психо-эмоциональная **атмосфера, гибкость** в беседе.
- Возможность применить метод выборочного исследования, тех которые **не умеют читать и писать**.
- Наблюдение **невербального поведения**, помогающее качеству оценки.
- Сбор **спонтанных или личного характера вопросов**.
- Изучение **комплексных** вопросов.

Ограничения интервью:

- Повышенная **стоимость**.
- **Больше времени**.
- **Психическое влияние** или физическое со стороны задающего вопросы.
- **Трудно планировать** интервью если учитывать тот факт, что люди все меньше времени оставляют для беседы.
- Для интервью нужны **специально обустроенные места**.
- **Обработка данных сложна**.
- Существует риск того, что участники интервью **могут отказаться**, уйти если что-нибудь им не нравится.
- Участники могут **утомить** во время интервью.



**Публичная библиотека имю Иона Арделяну села Мунтень
Образец структурирования потенциального интервью**

Цель интервью: выяснение мнения пользователей об услуге оперативной доставки книг, которую мы намереваемся внедрить в нашей библиотеке.

Имя интервьюируемого _____ Должность _____
Возраст _____, Пол _____, День интервью _____

Интервьюер: Добрый день! Меня зовут Стела Пэдулару и я работаю библиотекарем в публичной библиотеке им. Иона Арделяну села Мунтень. Уважаемый/ая господин/госпожа..... наша библиотека намеревается идентифицировать новые возможности для улучшения услуги оперативной доставки книг для пользователей. Для реализации этой цели важно знать ваше мнение касающееся способов доставки необходимых книг. В данном контексте, просим Вас ответить на вопросы данного интервью. Мы уверяем вас с ответственностью, что вся полученная информация останется конфиденциальной и послужит только для модернизации библиотечных услуг. Краткое содержание мнений всех участников интервью будет опубликовано, без оглашения имен. Если вы согласны, мы запишем эту беседу для того, чтобы избежать неточности. Для начала пожалуйста, расскажите о себе.

Интервьюируемый:

Интервьюер: Вы как активный читатель библиотеки уже, наверное, знаете о планах библиотеки ввести новую услугу для граждан. Как вы оцениваете намерение библиотеки улучшить услуги по оперативной доставке книг читателям библиотеки?

Интервьюируемый:

Интервьюер: Какую литературу вы лично хотели бы получать посредством этой услуги? Чтобы облегчить вам ответ на вопрос просим вас выбрать из различных категорий литературы: Детективы, фантастика, научная литература, учебники, развлекательная литература – то что вам наиболее интересно и полезно.

Интервьюируемый:

Интервьюер: Может у вас есть какие-то более специфические предпочтения?

Интервьюируемый:

Интервьюер: в какие интервалы времени вы бы хотели получать книги: между 10:00 и 14:00; 14:00 – 18:00; 18:00 – 20:00? Пожалуйста, аргументируйте ваш ответ.

Интервьюируемый:

Интервьюер: Вы были бы согласны помогать в качестве волонтера доставлять книги читателям в часы пик? Пожалуйста, аргументируйте ваш ответ.

Интервьюируемый:

Интервьюер: Какие рекомендации, мнения, предложения вы можете высказать, чтобы услуга по оперативной доставке книг стала популярной, более привлекательной?

Интервьюируемый:

Интервьюер: На этом наше интервью закончено. Мы напоминаем вам, что полученная информация останется конфиденциальной и послужит только для модернизации библиотечных услуг. Краткое содержание мнений всех участников интервью будет опубликовано, без оглашения имен. Благодарим вас за время, которое вы посвятили нам и ждем вас с нетерпением в нашей библиотеке. До свидания!

Фокус-группа

Определение:

Фокус-группа - метод качественных исследований в социологии, интервью на основе определенной темы, реализованный с созданной группой. Длительность дискуссии в зависимости от задач исследования колеблется от 1,5 до 2 часов.

Подготовка фокус-группы:

- **Формулируем цель** фокус-группы, который должен соответствовать необходимости оценки услуг электронного правительства.
- **Выбираем тему** дискуссии.
- **Формулируем вопросы**, которые будут заданы участникам. Оптимальное количество вопросов – 5-8. Рекомендуем чтобы вопросы имели комплементарный характер, чтобы в конце привели к выявлению ситуации в отрасли.
- **Определяем методологию обработки** данных собранных во время фокус-группы.
- **Выбираем для фокус-группы 4-8 участников.** Рекомендуется чтобы группы были однородными (примерно одинаковые отношения, видение к теме). Определяем способы сбора данных о социо-демографической характеристике участников (фамилия, имя, пол, возраст, занятие и т.п.)
- **Выбираем и готовим помещение**, где будет проходить дискуссия. Помещение было удобным, соответствовало для неформальной дискуссии, оборудовано устройствами для записи дискуссии (аудио и видео).
- **Определяем дату и время.**
- **Информируем участников о нашем намерении** привлечь их в исследование с целью узнать их мнение о необходимости услуги и что дискуссия будет записана. Участие в фокус-группе добровольное. Информируем участников о дате, времени и месте проведения фокус-группы.
- Во время фокус-группы будут соблюдаться **деонтологические нормы**.

Проведение фокус-группы:

- **Проверяем условия проведения фокус-группы** (помещение, мебель, записывающие устройства и т.п.).
- **Встречаем участников с настроением** располагающим к конструктивной деятельности. Участники занимают места. Записываем на лист социо-демографические характеристики участников (фамилия, имя, пол, возраст, занятие и т.п.).
- **Проводим знакомство** участников друг с другом, с ведущим и с помещением, создавая таким образом непринужденную атмосферу, способствующую продуктивной деятельности.
- **Информируем участников о цели** исследования, методах сбора и обработке данных (включая то что ведется запись), времени и конфиденциальности. Получаем согласие участников на запись дискуссии. Подключаем устройства для записи.
- **Задаем участникам** запланированные вопросы.
- **Предоставляем всем участникам отвечать** на вопросы. **Поощряем свободное высказывание** по темам.
- **Сохраняем нейтральное отношение** ко всем представленным точкам зрения. Избегайте влиять на мнения участников, выражая наши взгляды.
- **Ограничиваем возможные тенденции** по монополизированию дискуссии некоторыми участниками.
- **Следим за временем.** Обеспечиваем плавный переход от одного вопроса к другому.
- **Делаем выводы** по теме обсуждаемой во время фокус-группы. Напоминаем о целях фокус-группы, дальнейшем использовании полученных данных и конфиденциальности информации.

- **Благодарим** участников за участие.

Обработка данных:

- После окончания фокус-группы **оцениваем**, очень осторожно высказывания участников. Просматриваем/прослушиваем записи для некоторых деталей. Делаем необходимые записи.
- **Структурируем полученные данные** согласно установленным критериям. Дополняем их элементами статистики (графики, диаграммы и т.п.)
- **Делаем выводы** по результатам фокус-группы.

Преимущества фокус-группы:

- Интервьюер работает одновременно с **несколькими участниками**.
- Собираются данные в социальном контексте.
- **Благоприятный климат** расслабляет и стимулирует дискуссию.
- Участники **дополняют** друг друга, генерируют идеи и оригинальные, конструктивные и полезные ответы.
- Это **гибкая** техника.
- Могут быть найдены и более жизнеспособные решения.

Ограничения фокус-группы:

- Трудность создания и организации группы для фокус-группы
- Ведущий должен иметь очень хорошую подготовку и уметь управлять динамикой группы.
- Ведущий меньше вовлечен в беседу чем в случае интервью.
- Риск повышения разногласий.
- Риск отклонения от темы интервью.
- **Ограниченное время** не позволяющее высказаться всем участникам по обсуждаемой теме.
- Необходимо специальное помещение, оборудованное записывающей техникой. Некоторые участники могут находиться под влиянием других участников.
- Некоторые участники могут монополизировать дискуссию.
- **Количество тем**, которые могут быть обсуждены **ограничены**.



**Публичная библиотека им. Иона Арделяну села Мунтень
Пример структурирования потенциальной фокус-группы**

Цель фокус-группы: выявление мнения пользователей об услуге оперативной доставки книг, которую хотим внедрить в нашей библиотеке.

Ведущий: Добрый день! Меня зовут Стела Пэдурару и я работаю библиотекарем в публичной библиотеке им. Иона Арделяну села Мунтень. Уважаемые участники, наша библиотека намеревается идентифицировать новые возможности для улучшения услуги оперативной доставки книг для пользователей. Для реализации этой цели важно знать ваше мнение касающееся способов доставки необходимых книг. В данном контексте, просим Вас ответить на вопросы во время данного интервью по методу фокус-группы. Наше мероприятие продлится примерно 2 часа. Для лучшей обработки результатов дискуссия будет записана. Мы уверяем вас с ответственностью, что вся полученная информация останется конфиденциальной и послужит только для модернизации библиотечных услуг. Краткое содержание мнений всех участников фокус-группы будет опубликовано, без оглашения имен. После обработки данных, видеозапись будет уничтожена. Если вы согласны, мы запишем эту беседу для того, чтобы избежать неточности. Для начала пожалуйста, расскажите о себе.

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: Вы как активный читатель библиотеки уже, наверное, знаете о планах библиотеки ввести новую услугу для граждан. Как вы оцениваете намерение библиотеки улучшить услуги по оперативной доставке книг читателям библиотеки?

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: Какую литературу вы лично хотели бы получать посредством этой услуги? Чтобы облегчить вам ответ на вопрос просим вас выбрать из различных категорий литературы: Детективы, фантастика, научная литература, учебники, развлекательная литература – то что вам наиболее интересно и полезно.

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: Может у вас есть какие-то более специфические предпочтения?

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: в какие интервалы времени вы бы хотели получать книги: между 10:00 и 14:00; 14:00 – 18:00; 18:00 – 20:00? Пожалуйста, аргументируйте ваш ответ.

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: Вы были бы согласны помогать в качестве волонтера доставлять книги читателям в часы пик? Пожалуйста, аргументируйте ваш ответ.

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: Какие рекомендации, мнения, предложения вы можете высказать, чтобы услуга по оперативной доставке книг стала популярной, более привлекательной?

Участник 1; Участник 2; Участник 3 etc.:

Ведущий: На этом наше интервью закончено. Мы напоминаем вам, что полученная информация останется конфиденциальной и послужит только для модернизации библиотечных услуг. Краткое содержание мнений всех участников интервью будет опубликовано, без оглашения имен. После обработки данных, видеозапись будет уничтожена. Благодарим вас за время, которое вы посвятили нам и ждем вас с нетерпением в нашей библиотеке. До свидания!

Концептуальная таблица для развития партнерских отношений

	ОМА
Что ожидает от библиотеки?	
Что может библиотека предложить?	

Концептуальная таблица для развития партнерских отношений

	Экономические агенты
Что ожидает от библиотеки?	
Что может библиотека предложить?	

Концептуальная таблица для развития партнерских отношений

	НПО
Что ожидают от библиотеки?	
Что может библиотека предложить ?	

Что может предложить ОМА для модернизирования библиотек?

1. Обеспечение функционирования библиотеки как учреждения (соблюдение законодательства, нормативных актов, поддержка инфраструктуры, финансирование)
2. Идентификация возможностей для развития партнерских отношений (с экономическими агентами, СМИ, международными программами и т.д.).
3. Доступность для использования онлайн услуг, которые будут развиты министерствами согласно концепции Moldova Digitală 2020.
4. Идентификация возможностей для стимулирования библиотекарей и руководителей библиотек, которые показывают хорошие результаты.
5. Поддержка библиотекарей и руководителей библиотек участвующих в курсах повышения квалификации.
6. Поддержка в распространении успехов и опыта, в организации обмена опытом.
7. Предоставление публичной информации для пользователей библиотеки.
8. Активное участие в планировании, осуществлении и оценки социально-культурных мероприятий организованных библиотекой.

Что ожидают ОМА от библиотек

Библиотеки:

1. Должны быть полны посетителей
2. Должны предоставлять услуги необходимые гражданам.
3. Должны обучать граждан использовать услуги онлайн, разработанные министерствами, согласно концепции Moldova Digitală 2020
4. Должны идентифицировать и другие, чем местный бюджет, источники финансирования.
5. Должны избегать использование статуса одностороннего просителя выгод, и предлагать выгодные, благоприятные предложения.
6. Должны помогать ОМА воспитывать у населения желания вовлекаться в важные для общества мероприятия, действия.
7. Должны быть активными в продвижении успехов и опыта ОМА.
8. Должны привлекать и других доноров в район/сообщество.
9. Должны продвигать и услуги местных экономических агентов.
10. Должны помогать ОМА в продвижении имиджа, инициатив, действий ОМА.
11. Должны приглашать ОМА на различные программы профессионального развития и обмена опытом в рамках программы *Novateca*.
12. Библиотекари должны стать конкурентоспособными, выйти из библиотек и мотивировать потенциальных пользователей выбирать услуги библиотек.

Ожидания и возможные предложения со стороны экономических агентов

1. Что ожидают бизнес структуры от библиотек?

- научить граждан делать онлайн покупки
- продвигать услуги экономических агентов региона
- приглашать экономических агентов на социо-культурные мероприятия организованные библиотекой
- знакомить граждан о продуктах и услугах экономических агентов
- разработать базу данных с производственными планами сельхозработников на следующий год
- публиковать рекламу продуктов и услуг на сайте библиотеки
- разрешать организацию выставок товаров экономических агентов в библиотеке
- отправлять информацию об экономических агентах в свои сети
- организовать мероприятия с и для экономических агентов, на которых бы демонстрировались возможности использования интернета для улучшения дел (особенно для малого бизнеса)
- Выставки с дегустацией – бизнес + искусство + культура + культура потребления вина
- выявлять новых партнеров для экономических агентов
- помогать экономическим агентам в поиске рынков сбыта их продукции, клиентов
- партнерские отношения должны быть взаимовыгодными – обе стороны должны что-то предлагать и получать. Случаи, когда библиотека будет просить для себя выгоду, не предлагая ничего в замен, не должны происходить.
- Библиотекари должны обучать потребителей своих продуктов. Без знающего клиента, поставщик услуг – банкрот. Мы можем модернизировать библиотеки, но при этом можем остаться без клиентов!
- ...

2. Что могут предложить экономические агенты для модернизации библиотек? В каком случае можно говорить о потенциальной поддержке библиотекам. В каких случаях экономические агенты были бы мотивированы поддержать библиотеку в модернизации тех или иных библиотек?

- Помощь с определенными категориями ресурсов
- Маркетинговые техники
- Помощь в организации социо-культурных мероприятий, выставок и т.д.
- проведение консалтинговых мероприятий (как начать дело, как управлять им без проблем и др.)
- вклад в участие в различных проектах
- предоставление информации об экономических агентах, их продуктах и услугах
- открытость для других экономических агентов
- партнерство с другими донорами
- помощь в организации услуг по онлайн продажам
- ...

1. Что ожидают НПО от библиотек?

- Библиотеки – место где можешь найти то, чего нет в других местах (интернет сейчас повсюду, у большинства молодых людей мобильные телефоны с быстрым интернетом)
- Современный дизайн, удобная мебель, хорошее освещение и тепловой комфорт
- Организация мероприятий, совместных проектов с НПО. НПО были бы открыты для таких предложений
- Библиотеки предлагают помещения для реализации различных мероприятий организованных НПО
- Библиотеки должны выйти к бенефициарам, обучать их. Во-первых, это нужно начинать с привлечения учеников и преподавательского состава
- Библиотеки могут стать связующим звеном в сообществах
- Библиотеки могут консультировать граждан в проблемах нарушения прав, проводить мероприятия адвокаты
- Библиотекари могут стать местными лидерами как в Швеции
- научиться продвигать имидж библиотеки, их услуги
- радикально изменить политику по распределению успехов и опыта. Библиотекари должны формировать и развивать эти компетенции.
- ...

2. Что могут предложить НПО для модернизации библиотек?

- современные информационные ресурсы, включая доступ к книгам, приобретенным НПО
- консультации в разработке проектов
- помощь в продвижении имиджа библиотеки, распределение успехов достигнутых библиотекой
- организация тренингов для укрепления организации, развития компетенций библиотекарей и бенефициаров библиотеки
- методология мотивации волонтеров и методология реализации волонтерской деятельности
- опыт и компетенции защиты и продвижения легитимных интересов
- создание и укрепление партнерских отношений
- компетенции сотрудничества со СМИ
- маркетинговые компетенции. как выявить то, что хотят граждане
- консультации в услугах начатых совместно
- юридические консультации в вопросах разработки и организации услуг
- помощь в планировании мероприятий, мониторинге и оценке
- методология работы с различными категориями населения
- программы обучения персонала по различным темам
- ...

Планирование ресурсов

Категории ресурсов:

1. Человеческие;
2. Информационные;
3. Финансовые;
4. Физические/Материалы.

Ресурсы, которые можно просить у доноров:

- Человеческие ресурсы (для предоставления консультаций, тренингов, оценок)
- Информационные ресурсы (информации из отрасли экспертизы, материалы для тренингов, результаты эвалюации, возможности финансирования и т.п.)
- Финансовые ресурсы (финансовый вклад согласно контрактам по финансированию)



Ресурсы, которые могут предоставить партнеры:

- Человеческие ресурсы (для проведения консультаций, организации мероприятий которые требуют технических умений, для продвижения интересов библиотеки, для заполнения специфической документации, продвижения решений благоприятных для внедрения библиотечных услуг и т.п.)
- Информационные ресурсы (информация о получении экспертизы в разных отраслях, получении разрешений, нормативных актов и т.п.)
- Финансовые ресурсы (финансовый вклад, зарплаты, выплата затрат на обслуживание и транспорт, приобретение имущества и т.п.)
- Физические ресурсы (транспорт, строительные материалы, оборудование, устройства и аксессуары, сырье и т.п.)



Ресурсы, которые могут предоставить библиотеки и бенефициары:

- Человеческие ресурсы (для планирования, проведения, мониторинга, оценки мероприятий, обеспечения долгосрочности, распространения опыта, деятельности волонтеров)
- Информационные ресурсы (информации о внедрении проекта, экспертиза библиотекарей или бенефициаров и т.п.)
- Финансовые ресурсы (бюджет, стоимость труда на разных этапах проекта, финансовый вклад и т.п.)
- Физические ресурсы (помещения, книжный фонд, мебель, транспорт, строительные материалы, инструменты, оборудование, аксессуары, сырье, пищевые продукты и т.п.)



Привлечение партнеров

Рекомендуется, чтобы партнерские отношения основывались на основах равноправия и **взаимного уважения**. Попробуйте не путать Партнеров с Дедом Морозом!!! Перед тем как начинать сотрудничество с потенциальными партнерами, определите четкую выгоду которую библиотека может предложить партнерам.

Шаги в планировании партнерства:

1. Определите какие партнеры были бы вам полезны в процессе внедрения новой услуги. Какую выгоду, конкретные преимущества вы ожидаете от партнеров? Избегайте расплывчатых выражений (поддержка, открытость, интерес, деньги, доброжелательность, вовлечение, великодушие и т.п.)
2. Выясните имидж партнеров в сообществе и как они относятся к библиотеке и библиотекарям?
3. Выясните какова мотивация вовлечения в ваш проект. Какую выгоду, конкретные преимущества ожидают партнеры от сотрудничества с библиотекой?
4. Определите, что можете предложить партнерам чтобы мотивировать их поддерживать библиотеку.
5. Определите кто может помочь привлечь потенциальных партнеров на нашу сторону?
6. Разработайте стратегию переговоров условий партнерства.



Планирование ресурсов

Категории ресурсов:

- _____
- _____
- _____
- _____

Ресурсы, которые могли быть интересны для доноров:

Ресурсы, которые могут быть предоставлены партнерами:

Ресурсы, которые могут быть предоставлены библиотеками и бенефициарами:

Мониторинг

Мониторинг – комплексный процесс контроля внедрения новой библиотечной услуги с целью:

- определения времени на возможные блокировки или отклонения от начального проекта (**превентивный характер** мониторинга);
- проведение компенсаторных мероприятий для корректировки совершенных ошибок или неоправданных отклонений от начального проекта (**коррективный характер** мониторинга).



Для процесса мониторинга характерны специфические операции:

- сбор данных, относящихся к разработке и внедрению новой библиотечной услуги (анализ статистических отчетов, анализ документации проекта, наблюдение за проведением мероприятий, дискуссий, анализа анкет, отчетов иерархических органов и т.п.)
- Обработка собранной информации
- Интерпретация результатов и выводов на различных этапах внедрения новой услуги в библиотеке
- Принятие решений, касающихся корректности и качества внедрения услуги
- Распространение принятых и одобренных решений

Корректирующие действия

В процессе внедрения новых библиотечных услуг возможны некоторые отклонения от изначальных спецификаций. В этих случаях применяются некоторые корректирующие меры, среди которых можно выделить следующее:

- пересмотр труднореализуемых составляющих плана внедрения
- отказ от некоторых действий, шагов
- перераспределение ресурсов
- “привлечение” новых ресурсов
- выявление альтернативных источников
- предоставление стимулирующих мер
- переоценка рисков
- и т.п.

Оценка

Оценка – это мероприятие по оцениванию осуществляемого или завершеного плана внедрения новой библиотечной услуги с точки зрения его структуры, реализации и результативности. Особый акцент нужно ставить на оценке качества (изменение отношения, поведения, организационной структуры и т.п.). Оценка – это процесс накопления данных, которые могут способствовать генерированию решений по управленческой деятельности учреждения. Оценка также и обучающий процесс, потому что мы учимся на успехах и трудностях, с которыми столкнулись или на совершенных ошибках. Ошибки нужно изучать с точки зрения возможностей дальнейшего улучшения мероприятий, а не в качестве неудачи.

Почему мы оцениваем?

- для констатации ценности результата после осуществления задач и позитивных изменений (в библиотеке и сообществе)
- для признания ценности усилия, вовлеченных в процесс внедрения инновации, лиц (персонал, партнеры, бенефициары и т.п.)
- для прогрессивного улучшения собственной деятельности
- для сбора и структурирования информации необходимой для процесса распространения успехов и опыта.
- для идентификации новых возможностей модернизации библиотеки и сообщества
- для выводов, касающихся стимуляции мотивации бенефициаров и партнеров, их активного привлечения поддерживать библиотечные инициативы.

Оценка воздействия может быть сделана по следующим отраслям: цифровая интеграция, культура и отдых, воспитание, общение, экономическое развитие, здоровый образ жизни, управление и т.п.

Интересно следующий подход к важности оценки

- "• То что можно измерить было сделано
 - Если не измерять результаты, то нельзя будет отличить успех от неудачи
 - Если констатировать успех, то нельзя его оценить
 - Если не оценить успех, то возможно признается неудача
 - Если не констатировать успех, то нельзя учиться на нем
 - Если не признать неудачи нельзя ее скорректировать
 - Если можно доказать своими действиями результаты, можно добиться поддержки публики" (Давид Осборн и Тед Геблер)

Оценка должна носить позитивный и конструктивный характер, избегайте превращение ее в трудный процесс, трудный для понимания и принятия. Оценка как процесс и результаты оценки должны быть притягательными и понятными для людей (избегайте превращения оценки в пугало).



Долгосрочность

Долгосрочность заключается в поддержании жизнеспособности новой услуги и усиление со временем ее позитивных эффектов.

Долгосрочность физических составляющих:

- разработан и обеспечен механизм эффективного использования (хранение, уход, профилактика, текущий ремонт, комплектование, обновление и т.п.) физических компонентов (помещений, оборудования, мебели, технологий, коллекций и т.п.), которые были модернизированы для предоставления услуг.
- разработан механизм, который обеспечивает накопление ресурсов для дальнейшего улучшения физических компонентов библиотечных услуг.

Долгосрочность на уровне человеческого фактора:

- одобрена стратегия **прогрессивной мотивации пользователей** для использования услуг библиотеки и вовлечения в деятельность библиотеки.
- принята **четкая стратегия поддержания функциональности** услуг библиотеки. Разработано функциональное видение, относящееся к новым услугам, которые будут развиты в библиотеке и привлекут все больше и больше пользователей в библиотеку.
- установлены **функциональные соглашения сотрудничества** с учреждениями которым библиотека предоставляет услуги и помощь в реализации их миссии и которые поддержат библиотеку в процессе модернизации (ОМА, культурные, образовательные, медицинские, социальные учреждения, экономические агенты, НПО, СМИ и прочие).
- определены способы повышения квалификации персонала (включая менеджеров) с целью развития имеющихся компетенций и приобретения новых, которые бы обеспечивали конкурентоспособность библиотекарей в условиях прогрессивной конкуренции.
- определены механизмы поддержания стратегии коммуникации, планирования, обеспечения прозрачности, распространения полученных успехов в развитии и внедрении новых услуг.
- установлены мероприятия по активному вовлечению сотрудников библиотеки в процесс принятия решений сообщества, региона (участие в заседаниях советов, разработке бюджета, быть членом местного, районного совета и т.п.).
- Члены группы помогают библиотеке модернизировать библиотеку.
- Члены группы способствуют идентификации и продвижению новых компетентных лидеров в развитии и предоставлении новых библиотечных услуг.
- Определены механизмы реализации мероприятий по адвокации для продвижения имиджа библиотеки, услуг библиотеки для притяжения большего количества сторонников, обеспечения адекватными ресурсами желания в модернизации, изложенные выше.

Общение (Коммуникация)

Общение - неотъемлемая часть нашей жизни и занимает ведущее место в реализации кампаний по продвижению новых библиотечных услуг и распределению полученных успехов во внедрении соответствующих услуг. *Общение - передача информации от человека к человеку, внутри группы, различных уровней или организационных подразделений и организаций.*

Основные составляющие коммуникации:

- Передатчик, источник - компонент (может быть человек) выдающий информацию.
- Приемник - компонент (может быть человек), который получает информацию.
- Сообщение - структурированная информация, которая передается от передатчика к приемнику.
- Каналы передачи - средства, с помощью которых сообщение передается от передатчика к приемнику (устные, письменные, электронные, изображения и т.п.).
- Цель и контекст сообщения - зачем, когда, где и в каких условиях передается / принимается сообщение.
- Барьеры, препятствия в общении, шум - все что тормозит, ограничивает или блокирует передачу информации (физические условия, психофизиологические особенности, культурные различия, традиции, условия окружающей среды, различия в компетенции).

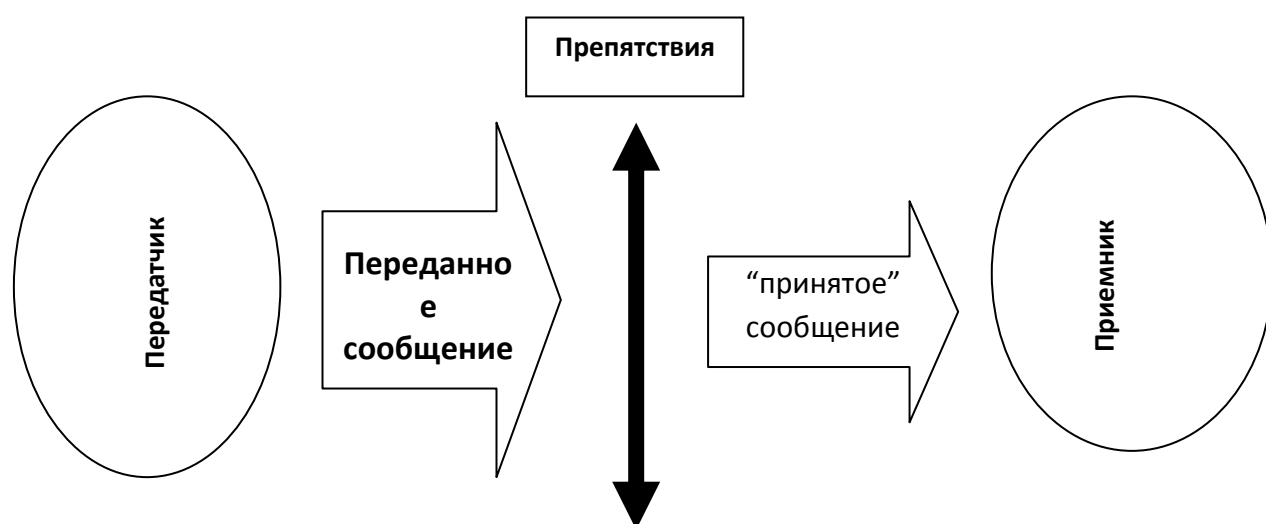


Рисунок. „Классическая модель процесса общения”

Эффективность общения

Мозг передатчика генерирует идею относительно определенной темы. Далее передатчик думает как сформулирует, кодировать идею, которую затем нужно передать приемнику таким образом, чтобы тот понял и интерпретировал информацию так как того ждет передатчик. Таким образом кодируется сообщение. Передатчик выражает (передает) закодированное сообщение, которое передается по различным каналам (устно, посредством фото, китайских иероглифов и т.п.) приемнику. Сообщение „распространяется” приемнику. Во время „распространения” сообщение „встречает” некоторые помехи, барьеры, которые ведут к нарушению сообщения выраженного передатчиком. После чего „прошло” через все возможные помехи, сообщение (возможно уже нарушенное) доходит до приемника. Приемник пропускает сообщение через свою систему декодирования (пытается понять, что хотел сказать передатчик или каковы реальные намерения при передаче информации). Приемник сохраняет информацию, которую декодировал (она не всегда совпадает с тем, что выразил передатчик, иногда она может быть диаметрально противоположной). В финале, приемник принимает ту часть информации, которую считает полезной или важной для себя (независимо от передатчика). Схематично, процесс общения может быть представлен следующим образом: Передатчик несет идею, намерение – часть этой мысли, закодированная, выражена приемником с намерением адресовать ее приемнику – часть закодированной мысли выражена передатчиком – часть сообщения распространяется сквозь барьеры и частично (или полностью) искажается – часть сообщения прошедшего сквозь барьеры доходит до приемника – часть сообщения дошедшая до приемника проведена через фильтр его декодирования – приемник сохраняет часть декодированного сообщения – приемник принимает часть сообщения – приемник использует часть принятого сообщения. Таким образом, видим, что от намерения передатчика до использования этого намерения приемником долгий и сложный путь. По этой причине, в процесс общения, вовлеченных в организацию и реализацию кампаний по адвокации (пропагандирование), важно уметь ставить акцент на том как будут использовать члены команды намерения координаторов, а не на то, о чем они просто „говорят”. Иногда гениальные намерения координаторов просто не доходят до приемника, потому что „застревают” где-то в пути в процессе общения. Таким образом, становится важным для координаторов, сформировать компетенции организатора эффективного общения (процентное соотношение между объемом информации, использованной приемником, согласно видению передатчика) так, чтобы их сообщения могли перейти через все барьеры и могли быть использованы по максимуму беседующими.

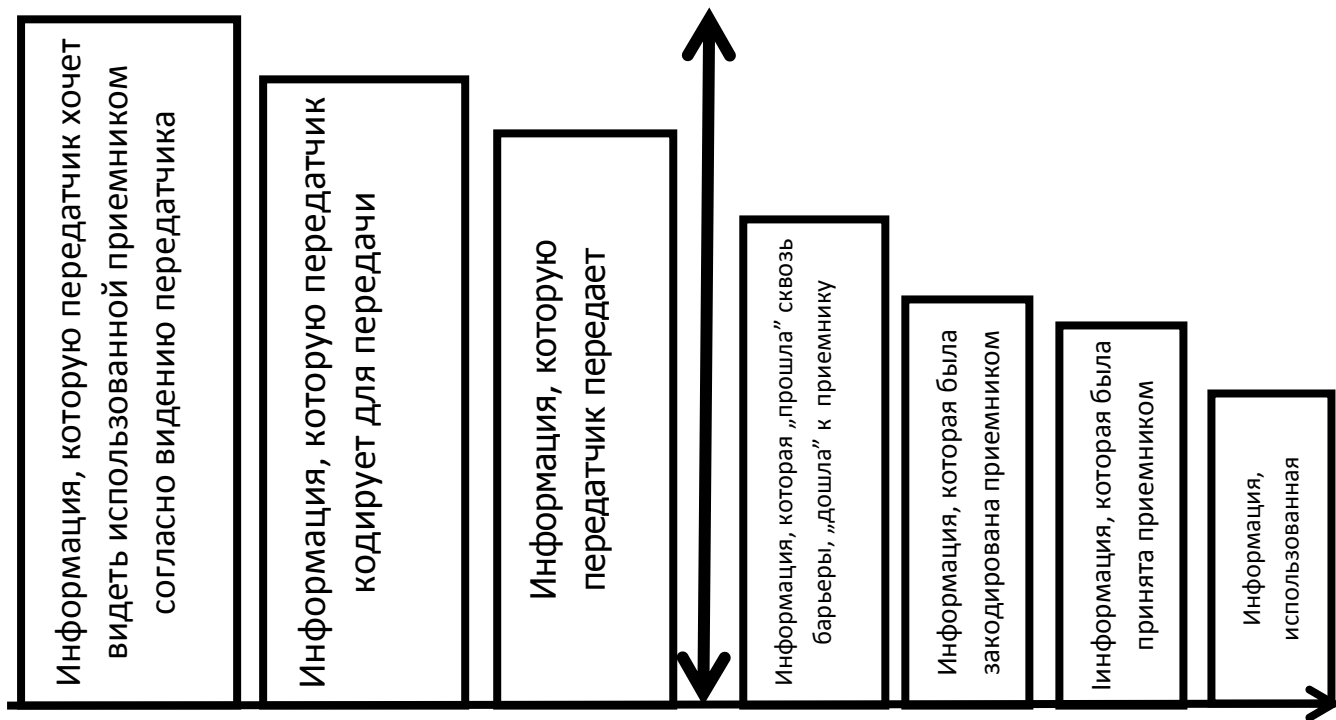


Рисунок „Эффективность общения”

Категории средств общения

В процессе человеческого общения различают следующие категории:

- **невербальное общение**, неартикулированная речь переданная при помощи языка;
- **паравербальное общение**, понимание за пределами слов, целый багаж знаков, переданных тоном, объемом и ритмом голоса;
- **язык жестов**, целый комплекс стимулов и знаков переданных видом, физиогномикой, мимикой, жестами, взглядом и дистанцией.

Язык тела и паравербальное общение – составляющие **невербального общения**.

Когда мы общаемся с кем-то:

- речь передает информационное содержание (идеи, понятия, концепты и т.п.), а
- невербальное общение передает отношение, эмоции и чувства, которые обозначают отношения между передатчиком и приемником.



Трудности в реализации эффективного общения

- Передатчики находятся под влиянием ошибочного мнения, что говорить много – это знак силы и интеллекта и забывают о приемнике, считая, что то о чем они говорят более важно, чем то что могут сказать собеседники.
- **Неэффективное слушание.** Часто забывается, что слушать значит „услышать" и „понять", взятые вместе. Многие слышат что им говорят, но не придают значения сказанному партнером по общению.
- **Перенасыщение сообщениями,** хаотичное изложение сообщения или чрезмерная информация.
- **Чрезмерное кодирование** сообщений передатчиком может привести к неспособности адекватно декодировать соответствующее сообщение приемником.
- **Великое разнообразие** проблем, о которых мы вынуждены думать одновременно, мешают концентрации внимания.
- **Шумы и самые разные помехи** (улица, большое скопление народа, различные инсталляции, телефон, радио, телевидение и т.п.) уменьшают эффективность общения.
- Возможные проблемы здоровья (слух, зрение и т.п.) тех, которые вовлечены в беседу может нарушить его эффективность.
- **Отсутствие взаимного доверия** снижает эффективность общения.
- Обычно, люди понимают сообщения со своей точки зрения.
- **Неконтролируемые эмоции** или чрезмерные проявления.
- **Культурные разногласия.** В различных культурах некоторые идентичные элементы могут интерпретироваться по-разному.

Рекомендации для эффективности общения

Для того чтобы повысить эффективность общения можно порекомендовать следующее:

- четкое, когерентное и доступное сообщение в зависимости от аудитории и контекста передачи сообщения;
- реализация согласования компонентов вербального и невербального общения, чтобы выразить уважительное отношение передатчика к приемнику;
- уменьшение влияния барьеров и помех;
- эффективное слушание – те, которые слушают много делают большие дела, те которые говорят много, делают мало дел;
- контролирование собственных эмоций и внимания к выражению эмоций собеседника;
- проявление оптимизма, уверенности в успех, конструктивизм, позитивные подходы
- использование техник, которые улучшают невербальное общение – жесты, мимика, изменение ритма, вариация высоты голоса, изменение тона в зависимости от ситуации, использование моментов молчания и др.;
- избегание чрезмерного или неконтролируемого использования различных процедур, техник, стратегий по эффективности общения, так как эти перегибы мешают общению;

Распространение успехов

Цель распространения состоит в ознакомлении большого количества людей с успехами после внедрения запланированных инноваций. Рекомендуется реализовать распространение полученных успехов на уровне инфраструктуры и особенно распространение успехов, связанных с приобретением новых компетенций, изменением отношения и поведения библиотекарей и бенефициаров библиотеки.

Распространение релевантно для:

- **ознакомления большого количества пользователей** библиотеки о возможностях и выгоде от использования внедренных инноваций;
- **обеспечения транспарентности** решений и действий произведенных во время внедрения инновации
- **увеличения социального оптимизма** и уверенности граждан в возможности изменений, которые генерируют позитивный настрой;
- **увеличения уровня позитивного восприятия библиотеки** в сообществе, на национальном и интернациональном уровне;
- **увеличения самоуважения библиотекарей** и усиления их мотивации для внедрения инноваций в библиотеке;
- **предоставить коллегам примеры успехов** и опыта в модернизации библиотек;
- **привлечения внимания СМИ и увеличения их интереса** к мероприятиям библиотеки;
- **заинтересованности партнеров** (актуальных и потенциальных) более динамично участвовать в мероприятиях по поддержке библиотеки;
- **увеличения доверия** доноров, партнеров, бенефициаров;
- **привлечения новых** возможностей для модернизации библиотек;

Рекомендуем следующие решения для реализации эффективного процесса распространения:

- Для продвижения успехов внутри сообществ возможны организация круглых столов, социо-культурных мероприятий, использование информационных пано села, презентация информации на собраниях, заседаниях граждан и советников и т.п.
- Для продвижения успехов за пределами сообществ стоит преобратить к помощи журналистов местных, зональных, республиканских газет, сотрудников ТВ и радио и т.п. Также может быть осуществлен обмен опытом на региональном или республиканском уровне.
- Для распространения информации о прогрессах библиотеки на мировом уровне могут быть созданы веб-страницы, блоги, социальные сети (Facebook, Twitter) и т.п.

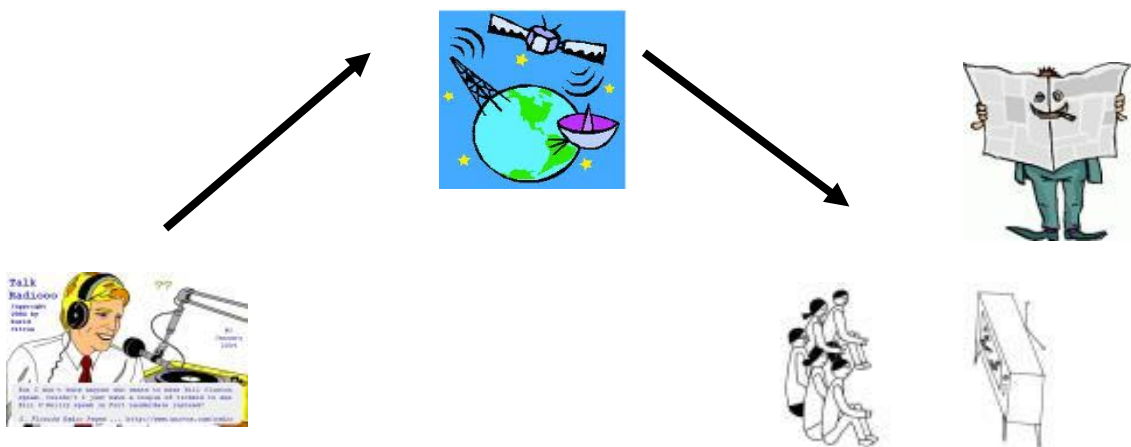
Препятствия в налаживании эффективного сотрудничества со СМИ:

- СМИ просят деньги за публикацию статей о библиотеке.
- Журналисты не являются частыми гостями в библиотеках.
- Журналисты не заинтересованы в отражении тем, связанных с библиотекой, хотя библиотекари проводят множество мероприятий социальной и коммунитарной направленности.
- Журналисты не восхищены статьями написанными библиотекарями, так как находятся в поиске сенсационной информации.
- Библиотекари обладают скромными компетенциями сотрудничества со СМИ.
- Библиотекари не имеют возможности участвовать в мероприятиях по формированию компетенции работы со СМИ.
- Библиотекари не умеют налаживать отношения с журналистами.

В вышесказанном вина не только журналистов, но и библиотекарей!

Шаги для налаживания продуктивного сотрудничества со СМИ:

- учитеесь "продавать" информацию, продукты, программы СМИ, "упаковывать" их в притягательную обертку, чтобы заинтересовать СМИ;
- учитеесь понимать что именно интересует СМИ;
- укрепляйте отношения на личном уровне с журналистами;
- относитесь с большим уважением к журналистам, инвестируйте в создание и укрепление отношений со СМИ;
- будьте в курсе тенденций развития СМИ, обеспечивайте доступ журналистов к информации и интересных для них данным;
- учитывайте тот факт, что информация должна быть оперативной, четкой, реальной, правдивой, доброжелательной и захватывающей;
- развивайте стабильный канал общения со СМИ (периодически информируйте их);
- установите механизмы мотивации журналистов, привлекайте журналистов в деятельность библиотеки, награждайте их премиями, дипломами, званиями и т.п.;
- благодарите их за то что отражают мероприятия библиотеки;
- развивайте функциональные стратегии долгосрочного сотрудничества со СМИ.



Оценка дня

Город: _____ **Дата** _____ **2014**

1. Какие из сегодняшних мероприятий считаете самыми лучшими? Кратко аргументируйте ваш ответ.

2. Что было неясным или недостаточно удачным на сегодняшнем тренинге? Кратко аргументируйте ваш ответ.

3. Любые другие комментарии, мнения, рекомендации и т.п.

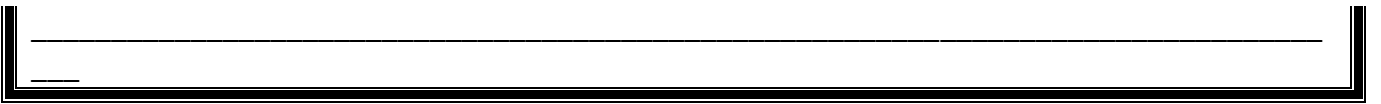
Оценка дня

Город: _____ **Дата** _____ **2014**

4. Какие из сегодняшних мероприятий считаете самыми лучшими? Кратко аргументируйте ваш ответ.

5. Что было неясным или недостаточно удачным на сегодняшнем тренинге? Кратко аргументируйте ваш ответ.

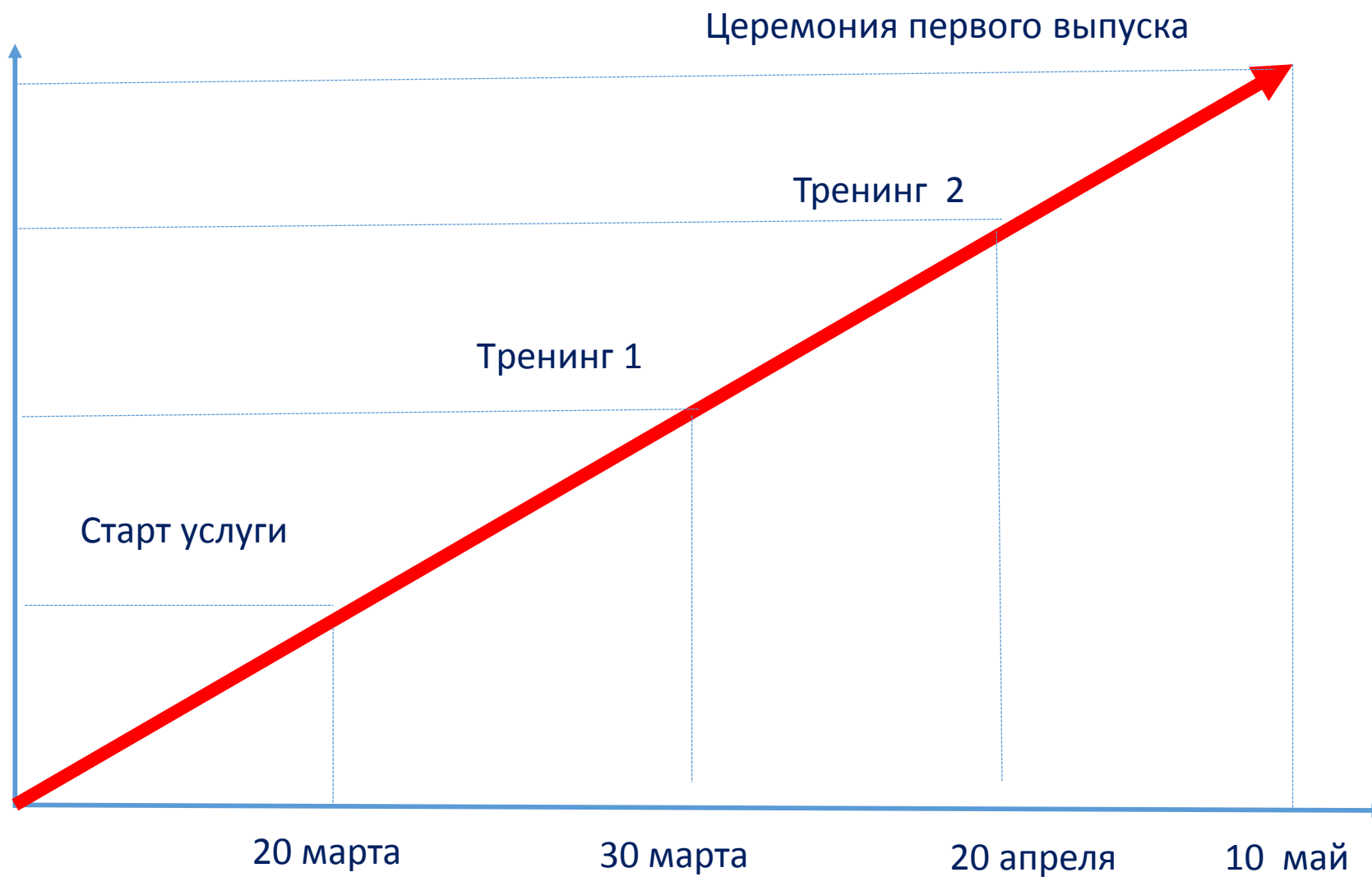
Любые другие комментарии, мнения, рекомендации и т.п.



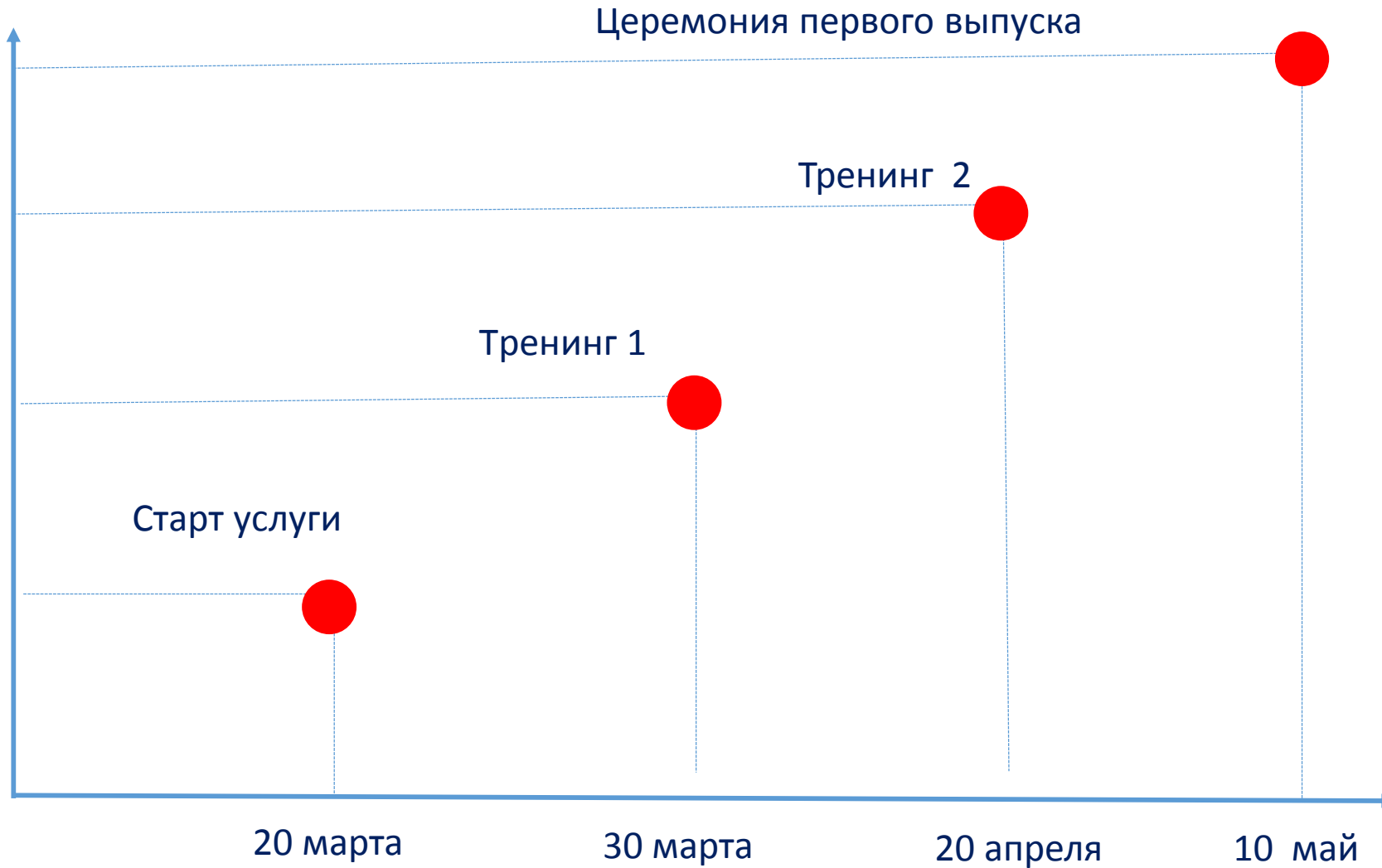
Дополнительные действия при внедрении НБУ

- 1. Мониторинг (визуализировать, наблюдать, контролировать)**
- 2. Оценка (оценивать, обобщить)**
- 3. Обеспечение долгосрочности (продолжаемость, поддержка, последующее развитие услуги)**

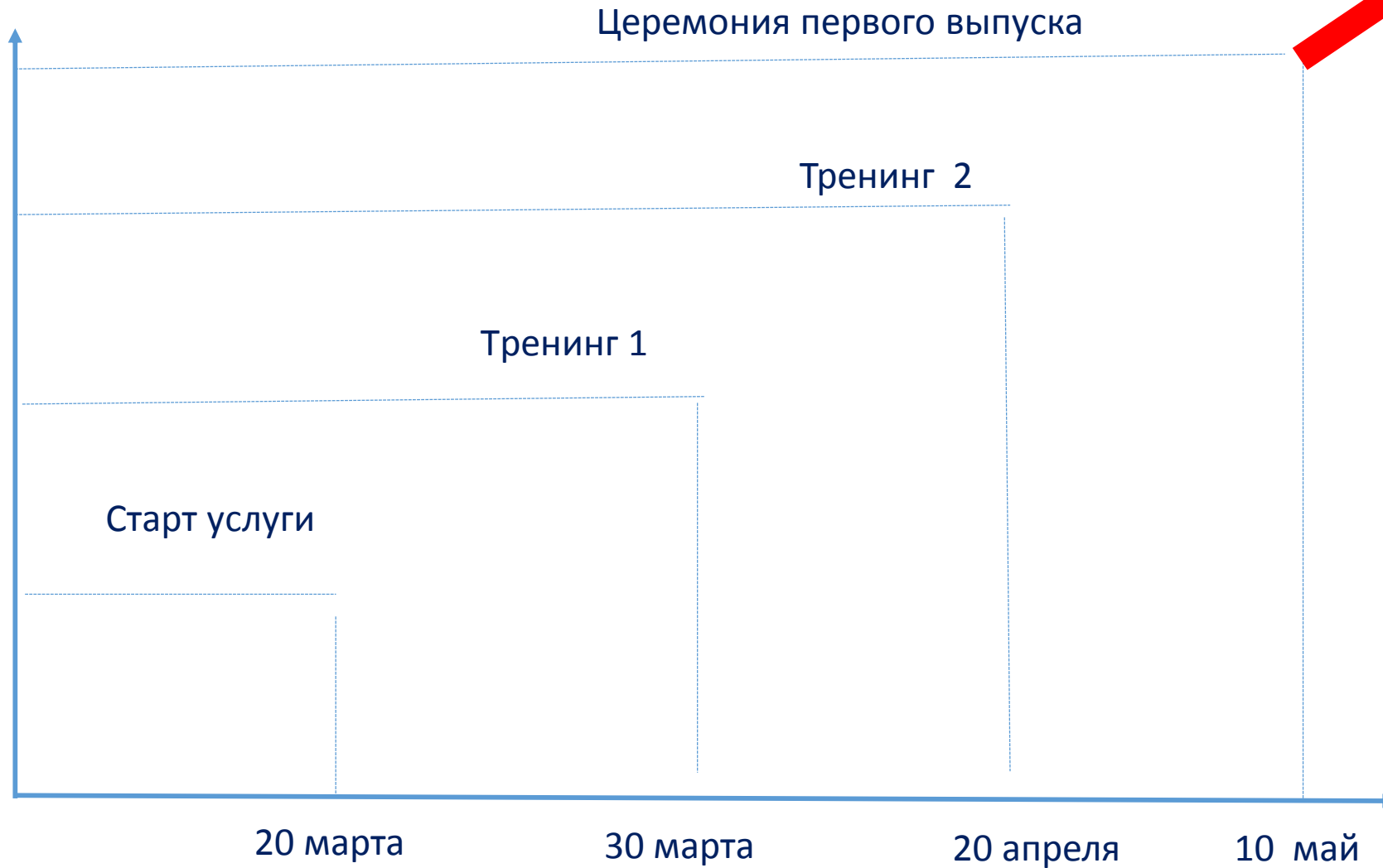
1. Мониторинг (до и после события)



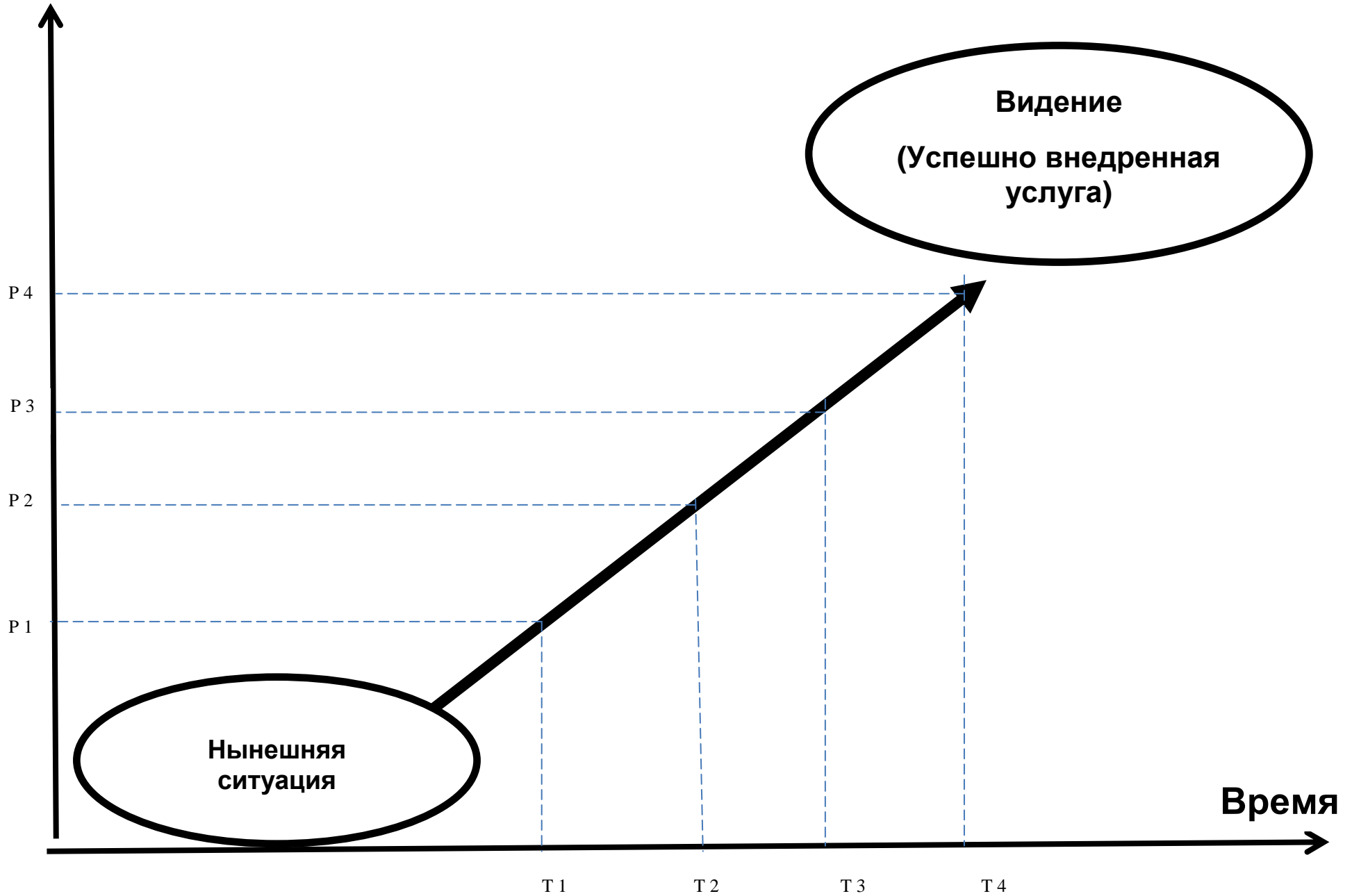
2. Оценка (После события!!!)



3. Долгосрочность (После окончания цикла услуги!)



Развитие



10 шагов для внедрения новой библиотечной услуги

1. **Формирование инициативной группы**, которая разработает и внедрит библиотечную услугу.
2. **Организация семинара** по планированию процесса разработки и внедрения услуги. Разработка плана первоначальных действий по созданию и внедрению услуги.
3. **Исследование потребностей граждан** (клиентов, пользователей, бенефициаров) в библиотечных услугах, приоритизация библиотечных услуг, принятие решений, касающихся новой услуги. Корректировка плана действий.
4. **Изучение информации** и местного/международного опыта, касающегося возможной библиотечной услуги (исходящей из анализа потребностей граждан) и развитие информационных материалов, которые будут использованы для внедрения библиотечной услуги. Корректировка плана действий.
5. **Приобретение необходимых составляющих частей** для разработки и внедрения услуги.
6. **Активное продвижение** новой услуги и привлечение как можно большего количества бенефициаров/клиентов.
7. **Официальная презентация услуги и ее доставка гражданам/клиентам** согласно запланированному графику.
8. **Мониторинг и оценка процессов** разработки, внедрения и доставки услуги.
9. **Разработка и утверждение плана долгосрочности** услуги, внедренной в библиотеке.
10. **Распространение успехов** и опыта после внедрения услуги.



**Модель проектирования процессов разработки и внедрения новой библиотечной услуги
Услуга „Клуб будущих мам”,
Публичная библиотека с. Пересечина, Оргеев,
Сентябрь – Декабрь 2013 г.**

Аргумент:

Село Пересечина - самое большое село района с населением 8100 жителей. Участвуя в различных публичных встречах, различных проектах социальной и общественной направленности в примэрии, мы осознали что в последние годы уменьшается рождаемость. Статистика прошлых лет показывает: 2011: количество беременностей - 103; рождений - 99; выкидышей - 4; 2012 – количество беременностей - 94; рождений - 88; выкидышей – 6.

В данный момент на учете в Медицинском центре с. Пересечина 58 беременных женщин: 2 одинокие женщины; 4 из них 33-35 лет, у которых наблюдаются проблемы со здоровьем и это их первая беременность. Из статистических данных наблюдается снижение рождаемости и увеличение количества выкидышей, причиной которых – отсутствие информации и гинеколога в селе.

Беременность – это период в жизни женщины, который приносит не только физические, но и психические изменения и требует особого внимания к сохранению беременности и рождению здорового ребенка. Мы решим эту проблему создав "Клуб будущих мам". Услуга адресована молодым, у которых скромное материальное и финансовое состояние и не имеют возможности посещать тренинги или получать консультации в специализированных частных центрах. Библиотекарь вместе с семейным врачом, используя ресурсы интернета в библиотеке, разработают и организуют для молодых мам три тренинга: "Поведение и правильное питание беременных женщин", "Правильное питание новорожденных", "Массаж новорожденного". Во время тренинга участники просмотрят фильмы (найденные в интернете) по данной тематике, проведут дискуссии, получат консультации профессионала, семейного врача, попрактикуются в кормлении и массаже деей, используя манекены и соответствующие аксессуары. Также, женщины будут участвовать в тренинге по использованию компьютера и интернета. Таким образом, они будут способны искать самостоятельно специфическую информацию, используя компьютеры библиотеки. Используя модернизированную инфраструктуру, библиотека будет готова предоставлять эту услугу и другим молодым женщинам села.

Цель услуги:

Улучшение здоровья будущих мам путем внедрения в библиотеке в период с сентября по декабрь 2013 г. новой услуги "Клуба будущих мам".

Задачи и действия:

Задачи	Действия/стратегии	Период времен и	Ответственный	Мониторинг продуктов
Задача 1. создание в период сентябрь-октябрь 2013 г. оптимальных условий для внедрения новой библиотечной услуги „Клуба будущих мам”	1.1 Формирование команды по разработке и внедрению новой услуги. Определение релевантных партнеров. Дизайн семинара по планированию	01 - 12.09	Пэдурану Ионела, библиотекарь	Список команды. Дизайн семинара по планированию.
	1.2 Семинар по планированию для команды внедрения услуги. Делегирование обязанностей.	14.09	Пэдурану Ионела, Дор Лилиана, врач	Видение услуги. Утвержденный план внедрения.
	1.3 Изучение потребностей беременных женщин в информировании и формировании компетенций необходимых для будущих мам (создание анкет и интервью, применение инструментов для исследования, сбор и интерпретация данных, выводы).	14 – 30.09	Кроитор Ана, социальный работник	Анкеты и интервью, размноженные. Структурные данные исследования. Выводы исследований.
	1.4 Сравнительное исследование различных программ адресованных будущим мамам и молодым мамам (библиографическое исследование, изучение сайтов, прямая корреспонденция, консультации). 1.5	01 – 30.09	Пэдурану Ионела,	Резюме по реализованным исследованиям. Выводы касающиеся возможностей проанализированных моделей.
	1.6 Развитие программ обучения, которые будут адресованы бенефициарам услуги. Развитие материалов по курсу, которые будут предоставлены участникам. Разработка методологии работы во время тренингов.	1 - 21.10	Пэдурану Ионела, Дор Лилиана	Программа и материалы о курсе для тренингов. Методология работы
	1.7 Приобретение необходимого для внедрения услуг и обустройство помещений для обучения	1 - 21.10	Пэдурану Ионела, Дор Лилиана	Приобретенное оборудование и обустроенное помещение

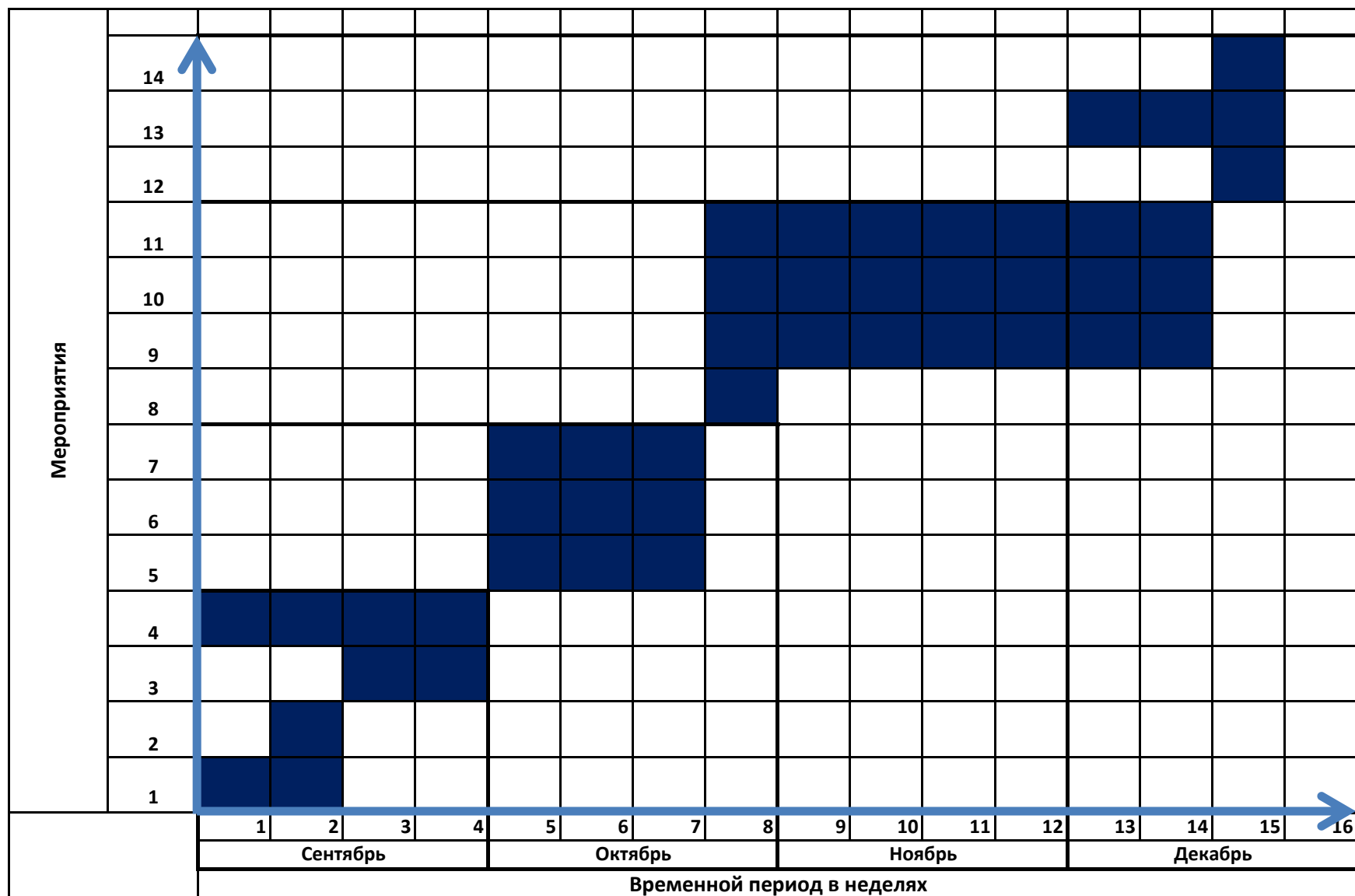
Задача 2 период 23.10 – 22.12.2014	1.8 Активное продвижение новой услуги в сообществе и в районе.	2 – 22.10	Прунару Мария, НПО, СМИ	Презентации, статья в газете, информация на сайте. Фотографии.
	2.1 Церемония инаугурации новой услуги "Клуба будущих мам" в библиотеке села.	23.10	Пэдунару Ионела, Рэзешул Тоадере, ОМА	Дизайн церемонии инаугурации. Статья в газете. Информация на сайте, Facebook. Фотографии.
	2.2 Реализация мероприятий новой услуги "Клуб будущих мам" согласно плану: <ul style="list-style-type: none"> • Тренинг "Поведение и правильное питание беременных женщин", • Тренинг "Правильное питание новорожденных", • Тренинг "Массаж новорожденных" • Тренинг "Использование компьютера и интернета" • Прогрессивное улучшение содержания тренингов и методологии работы. 	23.10 – 14.12	Пэдунару Ионела, Дор Лиана	Расписание мероприятий. Собранные для тренинга данные (оценки, фото, мнения бенефициаров, собственные заключения и т.п.). Выводы после тренингов. Скорректированное содержание. Скорректированная методология.
		23.10		
		30.10		
		14.11		
21 - 28.11				
23.10 – 14.12				
2.3 Мониторинг качества внедрения услуги "Клуба будущих мам".	23.10 – 14.12	Дор Лиана, Кроитор Ана	Выводы и принятые решения. Информация на сайте, Facebook и т.п.	
2.4 Оценка эффективности услуги по обучению взрослых. Завершение электронной брошюры: Внедрение услуги "Клуб будущих мам" в библиотеке с. Пересечина – достижения и перспективы.	21.12 – 22.12	Пэдунару Ионела, Дор Лиана, Кроитор Ана, Прунару Мария	Данные собранные на протяжении внедрения услуги. Рекомендации для последующего улучшения услуги. Электронная брошюра	
2.5 Развитие и утверждение плана по долгосрочности услуги "Клуб будущих мам".	1.12 – 22.12	Рэзешул Тоадер	Долгосрочный план утвержденный органами власти	

Задача 3. Прогрессивное распространение полученных успехов после внедрения новой библиотечной услуги	3.1 Сбор и развитие материалов для распространения полученных результатов после внедрения новой библиотечной услуги.	23.10 – 22.12	Пэдулару Ионела, Прунару Мария	Фотографии, впечатления бенефициаров, предложения, рекомендации. Распространенная информация (газета, сайт, информационное пано и т.п.)
	3.2 Публикация на блоге библиотеки и на Facebook информации, касающейся внедрения новой услуги	23.10 – 22.12		Информация опубликованная на блоге и Facebook
	3.3 Написание статьи „Библиотека Пересечина способствует улучшению здоровья будущих мам” для районной газеты	2.12		Опубликованная статья
	3.4 Разработка электронной брошюры: Внедрение услуги "Клуб будущих мам”	23.10 – 22.12		Электронная брошюра
	3.5 Презентация информации о новой услуге на профессиональных встречах библиотекарей			Папка с информацией
	3.6 Церемония первого выпуска услуги "Клуб будущих мам”.	22.12		План церемонии. подтверждающие материалы с церемонии

- **Бенефициары:**
 - Прямые: 15 беременных женщин села Пересечина
 - Косвенные: молодые женщины села Пересечина
- **Партнеры:**
 - Центр семейных врачей
 - Социальная помощь
 - ОМА
- **Ожидаемый результат:**
 - 15 беременных женщин получают компетенции в соблюдении норм поведения во время беременности
 - Уменьшение количества беременных женщин, страдающих специфическими болезнями пренатального периода
 - Улучшение здоровья новорожденных и уменьшение количества детей, страдающих специфическими их возрасту болезнями

- Центр семейных врачей будет иметь возможность реализовать свою профессиональную миссию – информировать молодых женщин и провести профилактику возможных болезней во время беременности.
- Социальная помощь будет носить долгосрочный характер в работе с молодыми женщинами из неблагоприятных семей
- Библиотека подготовит материалы по курсу и адекватную методологию необходимую для предоставления услуги группе молодых женщин села.
- Будут уменьшены проблемы, относящиеся к соблюдению норм поведения беременных женщин
- Граждане позитивно оценят услуги внедренные с участием библиотеки
- Коллеги библиотекари будут информированы о новой библиотечной услуге
- **Долгосрочность:**
 - Будет подписан долгосрочный план
 - Будут расширены партнерские отношения и после первого раунда услуги
- **Ресурсы:**
 - Человеческие: 1 библиотекарь, 1 семейный врач, бухгалтер мэрии, мэр села;
 - Информационные: Рекомендации беременным женщинам, уход за детьми первого года жизни, использование компьютера и интернета;
 - Физические: Помещение, мебель, электронные устройства (3 компьютера, проектор, фотоаппарат, принтер), технологии предоставленные библиотекой; печенье, сахар, лекарственные травы для чая принесенные бенефициарами
 - Финансовые для:
 - приобретение устройств: 20700 лей за счет гранта программы Novateca;
 - подключение к интернету: 1600 лей от провайдера интернета;
 - манекен и аксессуары для новорожденных: 1000 лей от Центра семейных врачей;
 - приобретение мебели: 10000 леей от примэрии;
 - информационные буклеты: 200 лей от библиотеки;
 - поездка в Оргеев на курсы по использованию ИТ: 500 lei, вклад бенефициаров;
 - стоимость труда библиотекарей, врачей, волонтеров: 20 лей/час x 300 часов = 6000 лей
- **Команда по внедрению новой библиотечной услуге:**
 1. Пэдурану Ионела, библиотекарь
 2. Дор Лилиана, семейный доктор
 3. Кроитор Ана, социальный работник

Схематический план развития и внедрения библиотечной услуги *Клуб будущих мам*



**Услуга по обучению пожилых людей
„Как продлить активную жизнь несмотря на возраст”**

**Библиотека села Гринауць, Рышканского района,
сентябрь – декабрь 2014 г.**

Аргумент:

В селе Гринауць проживает 1500 человек. Примерно 15% населения более 60 лет и каждый год наблюдаются рост этой категории жителей. Люди этого возраста становятся более подвержены различным болезням, что затрагивает и психо-эмоциональное состояние. Семейный врач сообщил нам, что в прошлом году выросло на 50% обращения к доктору людей 60 лет. Семейные врачи подчеркнули тот факт, что много болезней пожилых людей имеют хронический характер и хотя, пациенты получают медикаментозное лечение этого недостаточно или иногда вызывает негативные реакции или аллергию. Рекомендуются, чтобы медикаментозное лечение сопровождалось целебными травами, что уменьшило бы течение болезни. Более того, очень важно чтобы эти больные не ушли в себя, а могли общаться с окружающими в оптимистичной атмосфере. К сожалению, большинство пожилых людей не знают практически ничего о настоящих лекарственных травах и часто неправильно используют народные рецепты, что усугубляет их состояние. Отсутствие знаний в наблюдении за своим здоровьем может привести к драматическим последствиям, особенно в случае сердечно-сосудистых заболеваний. Так как молодое поколение в большинстве уехало за границу на работу, старые люди остаются одни и им не с кем общаться.

В данном контексте, библиотека ставит себе цель внедрить услугу „Как продлить активную жизнь несмотря на возраст”. Услуга будет реализована в сотрудничестве с центром семейных врачей, управлением социальной помощи и при поддержке ОМА. Пожилым людям предоставляется возможность интерактивного обучения, общения в оптимистичной, расслабляющей атмосфере, информирования о различных лечебных рецептах, возможностях формирования практических навыков готовить и применять различные натуральные лекарства. На первом этапе будут участвовать 20 человек. В дальнейшем услуга будет расширена и для большего количества пожилых людей, предполагается привлечение минимум 40% лиц пожилого возраста села (особенно люди, которые не получают помощь из других источников).

Цель услуги:

Создание возможностей для лиц пожилого возраста в селе Гринауць продлить активную жизнь путем развития компетенций наблюдения за состоянием здоровья и использованием адекватных натуральных лекарственных средств.

Задачи и действия:

№	Задачи и названия запланированных действий	Период / Ответственный	Ожидаемый результат
1	Задача 1: Создание в сентябре 2014 г. необходимых условий для инициации услуги по обучению пожилых людей		
1.1	Формирование проектной группы (библиотекари, семейный врач, социальный работник, представитель ОМА, представитель пенсионеров). Корректировка плана внедрения услуги	9-10.09 Светлана Плэмэдялэ, библиотекарь	Созданная проектная группа. Скорректированный план внедрения

1.2	Планирование тренингов и развитие сценариев для будущих мероприятий	9-25.09 Светлана Плэмэдялэ, Ана Рошиору, врач, Жеоржета Чиреш, социальный работник	Сценарии тренингов Материалы для тренинга, разработанные и размноженные
2.	Задача 2: Внедрение в библиотеке услуги „Как продлить активную жизнь несмотря на возраст” в период с сентября по ноябрь 2014 г.		
2.1	<u>Тренинг „После 60 + ... помогаем организму бороться с болезнями правильно питаясь”</u> Сессия I. Пирамида питания после 60 лет. Преимущества, ограничения и рекомендации в вопросах питания. Рецепты и рекомендации для специфической разным болезням диете. Пауза фитотерапии Сессия II. Чудодейственная фитотерапия. Приготовление и дегустация чаев для разных болезней, изготовленных на местной флоре.	27.09 Светлана Плэмэдялэ, библиотекарь	20 лиц пожилого возраста способных составить ежедневное меню согласно своей болезни. 20 лиц пожилого возраста могут применять фитотерапию для поддержания своего здоровья и близких. Проектная группа собрала необходимую информацию для последующего улучшения тренинга
2.2	<u>Тренинг „Как контролировать здоровье и помочь себе после 60 +...”</u> Сессия I. Контроль давления и гликемического уровня. Тревожные симптомы и оперативные лекарства. Первая помощь в случаях гипер- и гипотонии. Что нужно иметь при себе в случае кардиоваскулярных заболеваний и эндокринных. Фитотерапевтическая пауза Сессия II. Чудодействие массажей и натуральных компрессов. Правильное применение массажа и компрессов. Физические упражнения для пожилых людей.	11.10 Светлана Плэмэдялэ, Ана Рошиору,	20 лиц пожилого возраста способны проверять давление и гликемический индекс и оказывать первую медицинскую помощь в случаях кризиса. 20 лиц пожилого возраста могут делать локальные массажи и прикладывать компрессы для уменьшения болей. Проектная группа собрала необходимую информацию для последующего улучшения тренинга.
2.3	Тренинг „Запах и вкус помогают нам сохранить здоровье” Сессия I. Ароматерапия предохраняет тебя от стресса. Сессия II. Мед как диетический и лечебный продукт. Рекомендации и меры предосторожности для пожилых людей. Лечебные рецепты на основе меда.	18.10 Светлана Плэмэдялэ, Ана Рошиору,	20 лиц пожилого возраста способны организовать сессию ароматерапии в лечебных целях. 20 лиц пожилого возраста могут приготовить лечебные препараты, используя мед. Проектная группа собрала необходимую информацию для последующего улучшения тренинга.
2.4	Тренинг „Библиотерапия для тех кому за 60 +...” Сессия I. Важность психотерапии после 60 +	15.11 Светлана Плэмэдялэ,	20 лиц пожилого возраста мотивированные продолжать посещать библиотеку для

	... Библиотерапия (релаксирующее сочетание чтения, музыки и среды) как форма лечашего общения. Фитотерапевтическая пауза Сессия II. Автовнушение – способ для поддержания иммунитета организма как средство от болезней и старения. Значение умственных упражнений и внутреннего состояния.	Жеоржета Чиреш	сеансов библиотерапии. 20 лиц пожилого возраста могут управлять автовнушением для поддержания контроля над организмом в случае кризисов. Проектная группа собрала необходимую информацию для последующего улучшения тренинга.
2.5	Церемония первого выпуска услуги „Как продлить активную жизнь несмотря на возраст”	23.11 Светлана Плэмэдялэ, Ион Ботезату, мэр	Члены сообщества ознакомлены с возможностями публичной библиотеки. Укрепление позитивного имиджа библиотеки и партнеров проекта
2.6	Утверждение долгосрочного плана развития услуги	28.11 Светлана Плэмэдялэ, Ион Ботезату, мэр	Утвержденный долгосрочный план
3.	Задача 3: Распространение полученных результатов после внедрения услуги „Как продлить активную жизнь несмотря на возраст” в период сентябрь – ноябрь 2014 г.		
3.1	Публикация информации о результатах внедрения проекта на блоге библиотеки	Сентябрь – ноябрь Светлана Плэмэдялэ,	Информация об инновации в селе Гринауць для пользователей интернета
3.2	Публикация статьи „Жители с. Гринауць будут жить долго” в районной газете	26.10 Светлана Плэмэдялэ,	Жители района узнают об инновации библиотеки села Гринауць
3.3	Презентация информации о проекте на методических собраниях библиотекарей	Ноябрь Светлана Плэмэдялэ,	Библиотекари района будут иметь модель развития и внедрения новой библиотечной услуги
3.4	Презентация информации о внедрении проекта на заседании местного совета	Ноябрь Светлана Плэмэдялэ, Ана Рошиору, Ион Ботезату	ОМА и советники будут информированы об успехах с сотрудничестве с ОМА

Партнеры:

- Центр семейных врачей предоставляет консультации, тренинги, разрабатывает материалы, прелоставляет медицинское оборудование.
- Управление социальной помощи мобилизует пожилых людей и мотивирует их посещать мероприятия библиотеки.
- Представитель пенсионеров поможет в общении с людьми, которые придут на мероприятия.
- ОМА поддержит библиотеку в реализации мероприятий и обеспечение долгосрочности плана.

Ожидаемый результат:

- 20 лиц пожилого возраста получают компетенции контроля собственного здоровья, оказания первой помощи в случаях кризиса, приготовления и использования лекарственных средств.
- Относительное улучшение здоровья людей вовлеченных в программу формирования и уменьшения обращений к врачу.
- Уменьшение тяжелых кризисов болезней специфических для людей пожилого возраста.
- Программа для реализации дальнейших тренингов приспособлен к местной специфике и потребностям жителей села.
- Информация об услуге распространена на местном и национальном уровне.
- Возрос позитивный имидж библиотеки и партнеров проекта

Долгосрочность:

- Развита и утвержден долгосрочный план действий.
- После церемонии завершения первого выпуска объявляют о наборе других 20 кандидатов. В дальнейшем услуга будет предоставляться всем желающим. В данном контексте существует согласие о сотрудничестве ОМА, Центра семейных врачей и управления по социальной защите. Будут мотивированы участники, приносящие все самое необходимое для реализации с успехом тренингов (лекарственные травы, рецепты, продукты и т.п.)

Ресурсы:

- Человеческие: 1 библиотекарь, 1 семейный доктор, 2 социальных работника, мэр села;
- Информационные: рекомендации для контроля здоровья пожилых людей; Натуральный лекарства против болезней специфических для пожилых людей; Психологические аспекты в поддержку пожилых людей.
- Физические: Помещение, мебель, электронные устройства (2 компьютера, проектор, фотоаппарат, принтер), технологии предоставленные библиотекой; медицинское оборудование, предоставленное центром семейных врачей, кондитерские изделия, лекарственные травы, мед, фрукты, предоставленные бенефициарами.
- Финансовые для:
 - подключения к интернету: 400 лей от ОМА;
 - приобретение лекарств и аксессуаров, использованных в мероприятиях: 500 лей от Центра семейных врачей;
 - информационные буклеты: 200 лей от библиотеки;
 - стоимость труда библиотекаря, врача, социальных работников: 20 лей/час x 100 часов = 2000 лей
- **Проектная группа для внедрения новой библиотечной услуги:**
 1. Светлана Плэмэдялэ, библиотекарь;
 2. Ана Рошиору, врач;
 3. Жеоржета Чиреш, социальный работник

Услуга по обучению бабушек „Искусство быть бабушкой - родителем”
Публичная библиотека с. Городиште, Рышканского района
сентябрь – декабрь 2014 г.

Аргумент:

В с. Городиште, Рышканского района проживают более 2100 граждан. В своем большинстве способное к труду население (в возрасте от 18 до 55 лет) уехало на работу за границу. В этом случае дети оставлены под опеку бабушек. Но, так как социальные условия и научно-технический прогресс изменился в последнее время, бабушки и дедушки сталкиваются с трудностями в общении с внуками. Во многих случаях малолетние выходят из под контроля взрослых и ведут себя асоциально. Таким образом участковый полицейский отметил рост бродяжничества среди малолетних в селе. Также и преподаватели столкнулись с высоким уровнем непосещения школы. Преподаватели отметили то, что в большинстве случаев бабушки не контролируют воспитание внуков, не помогают им с домашним заданием и не заботятся о том, чтобы они готовили домашнее задание. Часты случаи когда они заставляют детей не ходить школу, а заниматься сельхоз работами или ухаживать за животными. Социальная служба также отмечает, что из года в год все труднее контролировать детей из неблагоприятных семей, оставленных на попечение бабушек и дедушек. Семейный врач отметил, что из-за плохого питания и несоблюдения элементарных санитарных норм выросло количество заболеваний детей, оставленных на попечении бабушек и дедушек. Во многих случаях пожилые люди не в состоянии оказать первую помощь в случае отравления, простуды, вирусных инфекций.

В результате реализованной нами анкеты, многие бабушки заявили, что хотели бы чтобы в библиотеке были организованы курсы по общению с детьми, заботе о их здоровье и помощи с домашним заданием. Были выявлены 14 бабушек, которые были готовы начать как можно раньше обучение (список ниже). В данном контексте библиотека решила внедрить услугу по обучению бабушек „Искусство быть Бабушкой - родителем”. услуга предоставит возможность ознакомить бабушек со спецификой эффективного общения с детьми и подростками, со способами мониторинга поведения малолетних, со способами гигиенического и санитарного ухода за детьми.

Мы планируем в конце первого этапа услуги научить 14 бабушек современному уходу за внуками, находящимися на их попечении. Это приведет к улучшению гигиенических условий 21 детей села, уменьшению рисков заболевания детей, исключения интоксикаций, улучшения их обучения и уменьшение риска попасть под плохое влияние и уменьшения нарушения социальных норм.

В финале проекта библиотека будет обладать теоретическим и практическим материалом, который послужит предоставлению этой услуги и другим бабушкам села. Социальная служба, участковый полицейский, семейный врач смогут иметь хорошие результаты в реализации их коммунитарной миссии.

Цель услуги:

Развитие компетенций бабушек эффективно ухаживать за внуками, находящимися на их попечении путем внедрения в библиотеке села Городиште услуги по обучению взрослых „Искусство быть бабушкой - родителем”.

Задачи и действия:

№	Задачи и названия запланированных действий	Период	Ответственные	Ожидаемый результат
1.	Задача 1: Подготовка в сентябре 2014 г. всех условий для внедрения услуги „Искусство быть бабушкой - родителем” библиотеке			
1.1	Изучение потребностей в обучении взрослых	до 12 сентября	Бричаг Анжела	идеи для инициации курса, отобранные и структурировали
1.2	Корректировка плана действий по обучению бабушек согласно их потребностям. Подготовка информационных материалов для обучения бабушек	До 29 сентября	Бричаг Анжела, Вакаренко Татьяна	скорректированный план, подготовленные материалы
1.3	Приобретение продуктов и материалов для реализации мероприятий	До 30 сентября	Бричаг Анжела	Все приобретенные материалы
2.	Задача 2: Внедрение в библиотеке услуги по обучению бабушек „Искусство быть бабушкой - родителем” в период октября – ноября 2014 г.			
2.1	Тренинг: „Специфика отношений бабушки – внуки в современном контексте”. Сессия 1. Факторы влияющие на отношения бабушки – внуки. Риски и тревожные тенденции Сессия 2. Какими навыками должны обладать бабушки, чтобы противостоять современным вызовам в отношениях с собственными внуками	8 октября 2014 г.	Вакаренко Татьяна	14 бабушек информированных о факторах влияющих на отношения с внуками и мотивированных развивать необходимые компетенции для того чтобы соответствовать требованиям времени
2.2	Тренинг: „Здоровые внуки – спокойные бабушки”. Сессия 1. Современные требования по питанию детей и подростков. Риски в питании детей сегодня. Как предотвратить Спирцевые отравления. Сессия 2. Как оградить детей от травм, вирусных инфекций, дерматологических болезней, паразитов и других специфических болезней сельской местности. Что делать при появлении первых симптомов болезни.	15 октября	Савицки Лилия	14 бабушек, ознакомленных с рисками для здоровья детей и способных реализовать профилактические мероприятия и оперативно идентифицировать болезнь

2.3	Тренинг: „Воспитание внуков – новая обязанность бабушек-родителей”. Сессия 1. Как проверяем процесс обучения внуков, хотя сами ничего не знаем об этом Сессия 2. Как устанавливаем полезные партнерские отношения, взаимовыгодные с школой, социальной службой, участковым полицейским и т.п.	29 октября	Гурэу Кристина, Кроитору Тудор	14 бабушек с навыками проверки школьных успехов внуков и могут развить партнерские отношения для воспитания внуков
2.4	Мероприятие по укреплению отношений бабушки - внуки: „Собранные у стариков, переданные молодым”. Традиционное собрание скорректированное со специфическими современными тенденциями молодого поколения. Активное вовлечение партнеров: школа, психолог, семейный врач, участковый полицейский, ОМА.	15 ноября	Бричаг Анжела, Гурэу Кристина, Савицки Лилия, Антон Елена	Укрепленные отношения 14 бабушек и 21 ребенка и партнеров проекта. Информированное сообщество об успехах библиотеки в улучшениях отношений бабушек и внуков
2.5	Реализация отчета по внедрению услуги „Искусство быть бабушкой – родителем”	22 ноября	Бричаг Анжела Антон Елена	Составленный отчет
3.	Задача 3: Распространение успехов и опыта во внедрении услуги „Искусство быть Бабушкой - родителем”			
3.1	Написание статьи „Библиотека села Городиште приносит счастье в отношениях бабушек и внуков”	Ноябрь	Антон Елена	Жители района информированные о новой библиотечной услуге
3.2	Информирование коллег о проекте „Искусство быть бабушкой - родителем” на методическом собрании библиотекарей района	Декабрь	Бричаг Анжела	Библиотекари района будут ознакомлены с реализацией проекта

Партнеры:

- Центр семейных врачей
- Социальная служба
- Местный гимназий
- Отдел полиции
- ОМА
- SRL „Valom-Agro”

Ожидаемый результат:

- 14 компетентных бабушек в уходе за внуками, находящимися на их попечении.
- 21 ребенка получают лучшие гигиенические условия, что приведет к уменьшению риска заболевания этих детей, исключению простых отравлений.
- Уменьшение риска бродяжничества детей, чьи бабушки посещали услугу библиотеки.
- Улучшение посещаемости и школьной успеваемости детей, чьи бабушки посещают услугу библиотеки.
- В финале проекта библиотека будет иметь теоретический и практический материал, который будет использован для обучения других бабушек села.
- Социальный работник, участковый полицейский, семейный врач будут иметь хорошие результаты в реализации их коммунитарной миссии.
- Информация о проекте будет распространена и надеемся, что опыт будет перенят другими библиотеками

Долгосрочность:

- Долгосрочный план будет подписан библиотекой и партнерами: ОМА, Центр семейных врачей, Социальная служба, гимназия села, полицейский участок
- ОМА обеспечит минимальный бюджет для размножения материалов, которые будут предоставлены участникам будущих обучений
- Партнеры обеспечат волонтеров, чтобы осветить некоторые темы услуги „Искусство быть бабушкой - родителем”

Проектная группа для внедрения новой библиотечной услуги

Ресурсы:

- Человеческие: 1 библиотекарь, 1 семейный доктор, 1 социальный работник, 1 психолог, 1 педагог, 1 полицейский, 1 советник.
- Информационные: рекомендации об уходе за детьми оставшиеся на попечении бабушек; рекомендация, касающиеся построения продуктивных отношений между бабушками и детьми
- Физические: помещение библиотеки, реквизиты, информационные буклеты
- Финансовые для:
 - размножение материалов: 500 лей от ОМА
 - информационные буклеты: 200 лей от библиотеки;
 - стоимость труда библиотекаря, врача, социального работника: 20 лей/час x 100 часов = 2000 лей

Проектная группа для внедрения новой библиотечной услуги

Бричаг Анжела	шеф библиотеки
Вакаренко Татьяна	психолог
Гурэу Кристина	педагог и художественный руководитель
Антон Елена	социальный работник
Савицки Лилия	медицинский работник

Кроитору Тудор

участковый полицейский

Название услуги: _____
 Публичная библиотека с. , _____
 Период внедрения: _____

Аргумент: (Проблема/Трудность/Потребности граждан и предложенное решение)

Цель проекта:

Задачи и действия:

№	Задачи и название запланированных действий	Период	Ответственный	Ожидаемый результат
1.	Задача 1: (Подготовка всех условий для внедрения)			
1.1				
1.2				
1.3				
2.	Задача 2: (Внедрение услуги)			
2.1				
2.2				
2.3				
2.4				
3.	Задача 3: (Распространение успехов и опыта)			
3.1				
3.2				
3.3				

Бенефициары:

Партнеры:

-
-

Желаемый результат:

-
-

Долгосрочность:

- .

Ресурсы:

- Человеческие:
- Информационные:
- Физические:
- Финансовые для:

Команда внедрения новой услуги:

- 1.
- 2.

ПРЕДВИДЕНИЕ РИСКОВ

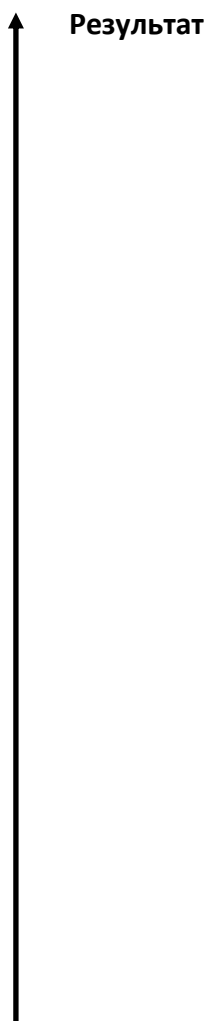


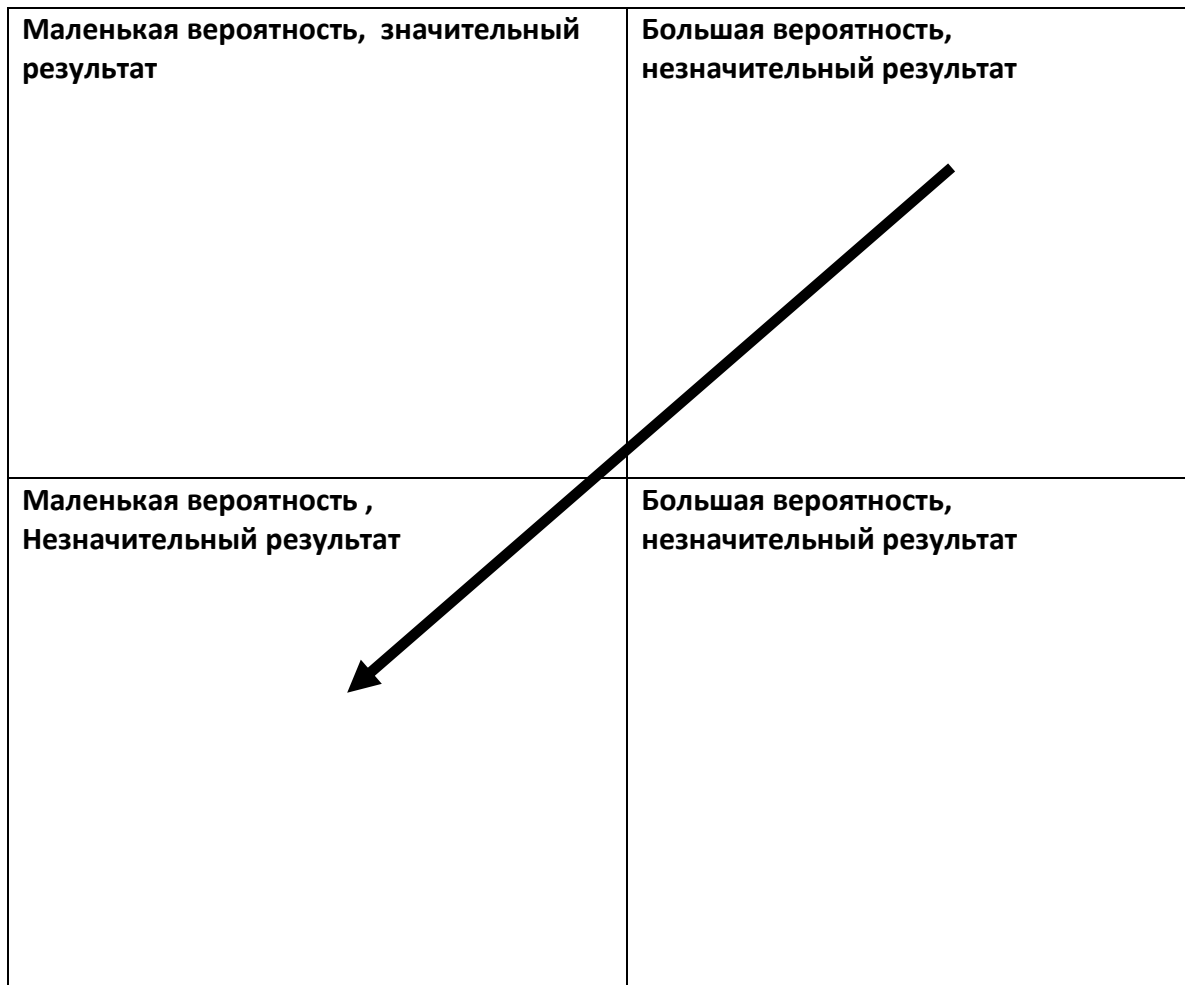
Это значит прогнозирование, перед началом реформаторского процесса, непредвиденной ситуации, которые не находятся под контролем команды и которые могут угрожать успеху модернизации. Выявление этих возможных событий можно сделать ответив на следующие вопросы:

- **Что может случиться?** (вероятность или результат)
- **Что можно сделать, чтобы уменьшить вероятность или результат?**
- **Что будем делать если все же риск оправдается?** (План

готовности)

ОЦЕНКА РИСКА





Вероятность

Анкета оценки тренинга

Местность:

Дата: 3-6 ноября 2014 г.

Просим Вас, кратко аргументировать опции которые изложите ниже.

1. Считаете ли Вы что этот тренинг полезен для библиотекарей, заинтересованных в развитии и внедрении новых услуг в библиотеки?

2. Как вы оцениваете инструкторов в подготовке и проведении тренинга?

3. Какие мероприятия вы считаете удачными/полезными?

4. Какое Ваше самое значительное достижение во время этого тренинга?

5. Что нужно улучшить в организации и проведении тренингов/последующих семинаров?

6. Что Вы намереваетесь применить в ближайшем будущем как следствие участия в этом тренинге?

7. Любой комментарий, мнение, предложение, рекомендация, критика и т.п.

Благодарим за сотрудничество!

Продукты, разработанные участниками тренинга НБУ (Синтез идей)

Мы называем себя новаторами и инвентивными хотим быть,
Гениальные и специальные, мы хотим сделать мир более красивым,
Красота спасет мир, мы библиотекари докажем.
Novateca жизнь изменила нам и сообществу.
Так докажем всем, что книги и компьютер предсказывают будущее.

Ожидания:

- Специфическая информация о НБУ, конкретная, актуальная, которая может быть реально внедрена в наши библиотеки
- Примеры НБУ, которые включают использование ИТ и книг
- Инновационные идеи НБУ
- Нужно работать с измеряемыми показателями для демонстрации нужности библиотеки для общества и тот факт что библиотека приносит деньги
- Как продвигать НБУ традиционным способом и при использовании ИТ
- Новые методы и процедуры реализации сессий, откорректированные согласно ситуации в Республике Молдове
- Программа измененная после тренинга НБУ
- Обмен опытом по поводу НБУ
- Методы организации НБУ: планирование, оценка, развитие, выявление потребностей бенефициаров
- Как стимулировать, мотивировать организацию НБУ?
- Откуда взять деньги для внедрения НБУ?
- Что делать чтобы НБУ были долгосрочными?
- Каким образом можно изменить библиотеку, участвуя в тренинге?
- Как распространить полученную информацию?
- Как внедрить НБУ в наших условиях?
- Как добавить юмор в НБУ
- Интересное обучение
- Новые методы общения
- Как повысить доверие членов сообщества к библиотеке
- Какой я вижу библиотеку после этого тренинга?

Польза от новых услуг для библиотеки и для библиотекарей:

- Библиотека может стать платформой для развития и изменить жизнь сообщества
- Увеличение количества пользователей
- Привлечение внимания и новых категорий пользователей
- Разнообразить пользователей библиотеки (по возрасту, занятиям, хобби и т.п.)
- Способствовать повышению квалификации библиотекарей
- Новые услуги привлекают новых партнеров
- Полезность для сообщества
- Бесплатные услуги
- Отвечают потребностям членов сообщества
- Увеличивают инновационный дух библиотеки

- Увеличение престижа библиотекаря как полезного члена общества
- Возможности привлечения внимания СМИ
- Библиотеки становятся „живыми”, динамичными, привлекательными
- Новые услуги могут трансформировать библиотеки в активные общественные центры, но для этого нужно много работать
- Новые услуги докажут сообществу, что библиотека – это реальный промоутер инновационных идей
- Библиотека может стать центром непрерывного образования
- Новые услуги могут способствовать продвижению книги и чтения
- Новые услуги могут мобилизовать библиотекарей для реализации эффективного обмена опытом
- Библиотека может стать и местом для отдыха и психо-эмоционального восстановления
- Откроются новые возможности для развития и модернизации библиотеки
- Увеличится профессионализм библиотекаря: обучая других, развиваешься сам
- Новыми услугами можно привлечь волонтеров
- Библиотекари получают новый статус
- Новые услуги будут способствовать развитию библиотеки
- Новые услуги будут продвигать компетентных библиотекарей, открытых ко всему новому, к пользователям, увлеченных своим делом.
- Новые услуги представляют только выгоду так как деятельность становится разнообразной, возможности, партнеры, пользователи
- Улучшается имидж библиотеки и библиотекарей в сообществе
- НБУ привлекает внимание СМИ
- Увеличивает интерес и мотивацию библиотекарей работать в библиотеке
- Библиотекарь становится разносторонне развитым

Ода новым библиотечным услугам

Изменения в библиотеке приведут к ее модернизации, посредством адекватных условий, красивых, светлых, открытых помещений, современное оборудование, специальная мебель,

И конечно, хорошо обученный библиотекарь

а современный библиотекарь – это богатство для сообщества,

новые услуги может внедрить и бенефициаров новым услугам обучить.

Таким образом мы получим поддержку от ОМА и других партнеров.

Пользователи заполнят библиотеки, пресса и телевидение будут продвигать нас,

Все поймут, что библиотекарь изменит жизнь в сообществе

Мы находимся в постоянном состоянии изменений и движений, мы живем в эру перемен. Эти изменения и перемены отражаются на библиотеках, которые многие годы были в состоянии застоя. Эта ситуация отражается и на библиотекарей. Решением могут быть новые библиотечные услуги

Трудности с которыми сталкиваются библиотекари в развитии и внедрения НБУ:

- Библиотекари обладают скромными компетенциями в развитии и внедрении реальных НБУ
- Библиотекари не обучены в университете развитию НБУ

- У библиотекарей мало моделей, примеров функциональных и релевантных НБУ
- Непрерывное обучение библиотекарей по вопросам внедрения НБУ. Малые возможности для обмена опытом между библиотекарями, которые внедрились НБУ
- Отсутствие руководства разработчика НБУ
- Библиотекари не видят выгоды после внедрения новых услуг
- Скромные компетенции библиотекарей в ИТ, часто бенефициары подготовлены лучше библиотекарей
- Развитие новых услуг требуют компетенций, креативности, преданности делу, усилий и не все библиотекари готовы это делать
- Библиотекарь вынужден работать в нескольких местах или заниматься сельхозработами для своего существования. Развитие НБУ потребует от него много времени, которое не будет оплачено. Конечно НБУ это новое время для библиотекарей. Если бы зарплата библиотекаря зависела от количества и качества развитых и предоставляемых НБУ, было бы другое дело. А так с новыми услугами, без них – зарплата та же, зачем мы должны что-то делать?
- Библиотекари не очень хотят работать бесплатно и внедрять новые услуги. Много работы, а оплата труду скромная.
- Библиотекари, согласно должностным обязанностям, много работает и не хотят дополнительной ответственности
- Многие библиотекари – люди пожилого возраста, которые сталкиваются с проблемами здоровья. Они проработали целую жизнь в библиотеке и никто с ними не считается. Более того, их, больных заставляют модернизировать библиотеку и развивать новые услуги без ресурсов, без помощи и т.п.
- Независимо от успехов активные библиотекари не стимулированы, их не поддерживают, не продвигают. Их используют как дешевую рабочую силу, как волонтеров.
- Маленькая зарплата библиотекарей
- Боязнь перемен. Большинство библиотекарей боятся выйти из зоны комфорта
- Боязнь неудачи, быть высмеянными в сообществе
- Разочарование, вызванное предыдущими неудачами – работали много для сообщества, пожертвовали молодостью и здоровьем, но остались у разбитого корыта
- У некоторых библиотекарей бедный словарный запас и они не могут аргументировать необходимость в библиотечной услуге и не могут ее продвигать
- Боязнь библиотекарей знающих пользователей и того, что последние не будут удовлетворены профессиональной подготовкой библиотекарей
- Боязнь того, что пользователи „заполняют” библиотеку и тогда их спокойствие будет нарушено
- Безразличие многих библиотекарей к новым услугам
- Лень некоторых библиотекарей
- Библиотекари не обладают элементарными ресурсами для того чтобы развить новые услуги. Более активные библиотекари приносят из дома необходимое для некоторых услуг
- Местная администрация не поддерживает библиотекарей во внедрении библиотечных услуг
- Негибкость менеджмента библиотеки и Управления культуры
- Часто библиотекарей не понимают и не поддерживают директора библиотеки в случае внедрения НБУ
- Никто не помогает библиотекарям в продвижении НБУ
- Граждане также не помогают библиотекарям развить и внедрить новые услуги

- Безразличие граждан к НБУ и к инициативам библиотеки
- Большинство населения довольствуется информацией полученной с телевидения и не нуждаются в библиотечных услугах. Они им просто не нужны!
- Все большее количество людей заинтересовано работать на нескольких работах, чтобы заработать больше денег. Жизнь становится все тяжелее и люди не задумываются о библиотечных услугах.
- Прискорбно, но это так: Безразличие граждан к услугам библиотеки не изменится.
- Все большее количество молодежи предпочитают работать только с информацией из интернета и не используют книги из библиотеки. Хорошо, что ученики должны читать книги по школьной программе.
- В Республике Молдова нет культуры использования информации. У людей другие приоритеты и ценности. Лучше организовать застолье, чем прийти в библиотеку. В таких условиях, трудно предположить, что новые услуги изменят радикально ситуацию.
- Разработка НБУ требует много времени и ресурсов. Из ничего не получишь ничего (или почти ничего)
- Будет трудно обеспечить долгосрочность НБУ
- НБУ развивается трудно, после этого могут прийти 3 пользователя и услуга завершена.
- НБУ должны быть постоянно улучшены, но это требует много времени, которого нет у библиотекарей и никто не помогает им с ресурсами
- Новая услуга, созданная плохо, будет только обузой для библиотекаря
- Текучесть молодых кадров в библиотеке
- Расписание работы библиотеки: теперь у людей все меньше времени для посещения библиотек в часы ее работы
- Многие библиотеки не расположены в доступных для пользователей местах.
- Внешний вид библиотеки.
- Отсутствие компьютеров и подключения к интернету
- Отсутствие современного оборудования
- Устаревший книжный фонд
- Зимой библиотека не отвечает условиям НБУ
- Неадекватная структура библиотеки для развития НБУ
- Санитарно-гигиенические условия не соответствуют для развития привлекательных НБУ

Специфические "портреты" пользователей библиотеки

УЧЕНИКИ:

- Читают
- Играют
- Смотрят фильмы
- Общаются
- Занимаются серфингом в сети
- Выполняют домашнее задание
- Хотят все знать
- Шумные

- Информированы
- Активные
- Верные
- Любопытные
- Смелые
- Креативные
- Непослушные
- Болтуны
- Умные
- Нуждающиеся
- Организованные
- Нетерпеливые
- Кокетливые
- Безразличные
- Волонтеры
- Ленивые
- Фанаты

ЛЮДИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

- Общаются
- Отдыхают
- Информированы на различные темы (здоровье, культура и др.)
- Обмен книгами
- Обучаются

СТУДЕНТЫ

- Музыка
- Уроки английского языка
- Волонтеры
- Занимаются серфингом в сети
- Обучение по отрасли

БЕЗРАБОТНЫЕ

- Активные
- Волонтеры
- Используют технологии
- Лидеры

ВЗРОСЛЫЕ

- Интеллигентны
- Активны
- Вовлечены в внешкольные мероприятия

Эрудиты, интеллектуалы, вежливые, притягивающий библиотекарь, харизматичный, профессионал, доброжелательны, увлечены различными отраслями деятельности: искусство, туризм, спорт, ремесла и т.п.

- Активные,
- Хорошо информированные
- Увлеченные чтением
- Пользуются уважением в сообществе
- Генерируют идеи
- Хотят проводить свободное время интересно
- Заинтересован в самообразовании и самореализации
- Активный член сообщества
- Способствует развитию сообщества
- Интеллектуалы
- Любопытные
- Все больше людей покупают хорошие компьютеры и подключаются к быстрому интернету. Все больше людей покупают себе телефоны, которые обеспечивают их быстрым интернетом где бы они не находились. По этой причине все большее количество людей больше не заинтересованы в посещении библиотеки, потому что библиотека не может заинтересовать их в этих новых условиях, когда интернет доступен всем.
- В этих условиях ленивый библиотекарь – враг номер 1 библиотеки.
- Нуждаются в особенном психо-эмоциональном климате
- Нуждаются в доброжелательности библиотеки
- Направлен на саморазвитие и самообразование
- Имеют хобби
- Ценит библиотеку и ее роль в своей жизни

Почему пользователи ходят в библиотеку”

- Онлайн игры
- Чтобы читать прессу
- Обмен книг
- Трудовой Кодекс, законы, Монитор
- Справочные материалы
- Общение
- Любезный, доброжелательный, разносторонне рахвитый, привлекательный библиотекарь
- Обучение
- Для консультаций
- релаксирующие мероприятия, музыка
- Волонтерство
- Компьютеры

- Социализация
- Комфортные помещения
- Интерактивные мероприятия
- Проявиться
- Источник информирования
- Предоставляют бесплатно помещения для высказывания
- Может продать продукты
- Помощь в рекламе продукта библиотекаря
- Обучение ИТ
- Оказания внимания (комплименты, улыбка)
- Привлечены личностью библиотекаря
- Позитивное общение в библиотеке
- Приятная, теплая, без стресса атмосфера
- Возможность развить личные и профессиональные компетенции
- Возможность быть оцененным
- Интересные возможности для отдыха
- Бесплатный доступ к компьютерам и интернету
- Бесплатные библиотечные услуги
- Богатый книжный фонд
- Соответствующие для чтения помещения
- ИТ и современное оборудование
- Подготовка домашнего задания
- Находят поддержку и понимание со стороны библиотекаря
- Удовлетворяют некоторые информационные и социо-культурные потребности
- Информирован, развивается, отдыхает и развлекается
- Интеллектуальный рост

”Что делать чтобы сохранить читателей”

- Оцениваем потребности в развитии пользователей , чтобы узнать что они хотят от библиотеки для себя и своих близких
- На основе анализа потребностей граждан, развиваем библиотечные услуги, чтобы мотивировать их и дальше ходить в библиотеку
- Находим различные способы периодически связываться с ними и оказывать внимание и наше уважение
- Изменение видения библиотекарей о пользователях
- Изменение расписания по желанию пользователей, чтобы им было удобно приходить в библиотеку, несмотря на проблемы на работе, в школе или личные
- Мы проактивные и пытаемся понять возможности их использования в библиотеке, устанавливаем гибкий график предоставления услуг

- Активное вовлечение пользователей в мероприятиях, в которых мог бы видеть себя полезным, значительным, уважаемым для сообщества и др.
- Привлечение пользователей а написание совместных проектов
- Распределение некоторых организаторских задач активным читателям
- Организация клубов по интересам
- Маленькие персонализированные подарки
- Строим более дружеские отношения
- Находим альтернативы поддержания их интереса к библиотеке (просмотры фильмов, тематические вечера, отдых и др.)
- Предложение программ по обучению профессиональному и личному
- Узнаем сферы их интересов, кроме чтения (здоровый образ жизни)
- Продвигать их в сообществе
- Использовать их в качестве лидеров, экспертов, консультантов в библиотеке
- Предоставить им возможность проявить себя в библиотеке
- Мотивация пользователей выдачей им сертификатов, званий, дипломов победителя конкурсов, публикация информации на сайте, блоге, Facebook, медали, галерея активных читателей, которые достигли результаты в области и др.
- Поддерживаем любопытство, интерес ко всему что может внедрить библиотека
- Посылаем им открытки с поздравлением (почтовые или электронные)
- Отправляем письма благодарности в учреждения, где учится, работает, родителям
- Предоставляем сертификаты волонтера с указанием часов посвященных библиотеке и тематику мероприятий
- Тематические вечера или другой тип мероприятий, который мог бы их объединить
- Прогрессивное самообучение библиотекарей, чтобы соответствовать требованиям пользователей
- Надо быть креативными и изобретательными, амбициозными в поиске общих интересов для пользователей
- Организуем услугу „библиотека приходит к тебе!”
- Развиваем услугу по обучению пользователей оперативно найти информацию
- Для пользователей с проблемами здоровья, организуем услуги, которые помогут им лучше следить за своим здоровьем
- Как можно чаще убираем библиотеку, улучшаем эстетический вид библиотеки
- Привлечение в различные проекты для сбора фондов для развития НБУ
- Активное продвижение библиотеки
- Библиотекарь развивается, чтобы соответствовать требованиям амбициозных, избалованных пользователей
- Современные творческие мастерские, интересные и полезные, клубы по интересам
- Поддержка всех идей бенефициаров
- Продвижение продуктов активных личностей
- Предоставляет помещения для мероприятий

- Бесплатный доступ к интернету
- Программы обучения
- Разнообразие мероприятий в зависимости от групп
- Flash-mob для читателей, подготовленный библиотекой
- Бесплатные услуги и потребности граждан
- Притягательное и комфортное место
- Программы обучения по различным областям
- Мебель, современное и функциональное оборудование
- Богатый книжный фонд, комплектация книгами

Портрет потенциального пользователя

- Плохо информированные
- Плохо образованные
- Отсутствие культуры
- Необщительные
- Путают библиотеки с книжными магазинами
- Потерянные, смущенные
- Ленивые
- Не обучены культуре информации
- Безразличные
- Незаинтересованные
- Растерянные
- Находятся под влиянием стереотипа, что библиотека устаревшее место, которое нужно закрыть
- ОМА недооценивает деятельность библиотеки и в результате граждане не восприимчивы к услугам библиотеки
- Боязнь признаться что не знает
- Любит единственный источник информации - телевизор
- Зомбированные
- Очень заняты
- Не имеют времени
- Проблемы здоровья
- Многие не знают чего хотят (с или без библиотеки)
- Способны обойтись без помощи библиотекаря
- Не видят, что может им дать библиотека
- Более развиты чем библиотекари
- Имеют компьютеры и доступ к интернету
- Пессимисты и не верят, что библиотека может помочь
- Не подходит расписание работы библиотеки
- Не хотят быть обслуженными библиотекарями, которых считают профессионалами
- Не привлечены моделью активного библиотекаря
- Неуверенность в НБУ
- Боязнь ИТ
- Боязнь культуры. Сегодня модно быть вульгарным, циничным и т.п.

- В обществе удачны те, которые руководствуются другими ценностями чем, те которые продвигаются в библиотеке
- Им не нравится быть рядом с кем-то. Хотят работать одни.

Решения для привлечения потенциальных пользователей:

- Внимательная оценка потребностей в услугах библиотеки потенциальных пользователей
- Разнообразие библиотечных услуг согласно их потребностям, ожиданиям, интересам
- Разнообразие услуг на дому
- Предоставление услуг вне библиотеки, там где могут быть потенциальные пользователи (во время мероприятий социо-культурных, профессиональных заседаниях, праздниках, фестивалях и т.п.)
- Начинать дискуссии, на которые приглашаем некоторых специалистов, которые могли бы привлечь потенциальных пользователей
- Эффективность политик и стратегий продвижения услуг библиотеки
- Динамичное распространение успехов услуг библиотеки. Показать всем, каких успехов можно добиться сотрудничая с библиотекой
- Распространяем успехи тех, которые недавно стали пользователи библиотеки. Приводим несколько примеров такого рода
- Появляться в СМИ с информацией об услугах библиотеки
- Формировать как можно больше партнерских отношений с потенциальными пользователями для продвижения их интересов
- Анализировать причины непосещения библиотеки и найти решения для уменьшения этих причин
- Реализовать как можно больше оценок потребностей потенциальных пользователей и развивать услуги для них
- Привлечь больше волонтеров, которые помогли бы нам лучше понять потенциальных пользователей
- Дать возможность потенциальным пользователям открыть новые услуги в библиотеке
- Разнообразить гамму программ профессионального и персонального обучения граждан
- Организовывать различные социо-культурные мероприятия, которые могли бы привлечь новые категории населения
- Переделка интерьера библиотеки. Создание адекватных помещений для мероприятий с присутствием различных категорий населения
- Приглашаем для участия в мероприятия, организованные недавними потенциальными пользователями, которые теперь восхищены библиотекой
- Как можно более привлекательное продвижение информации о НБУ
- Активное распространение успехов библиотеки после внедрения НБУ, успехов, которых добились граждане благодаря НБУ
- Реализация многих привлекательных мероприятий, которые бы мотивировали скептиков прийти в библиотеку
- Разнообразие услуг, использующих ИТ
- Интересные мероприятия для тех, кто дома имеют компьютеры и интернет (приходят в библиотеку с компьютером и развивают вместе с библиотекой новую услугу)
- Воспитание будущих пользователей с детского сада
- Тренинг
- Изменить наш имидж библиотеки в сообществе, развеять стереотипы, согласно которых библиотека устарела

- День открытых дверей с презентацией услуг библиотеки
- Предложения совместных проектов, взаимновыгодных
- Ежедневное появление в СМИ, социальных сетях
- Привлечение большого количества известных личностей в деятельность библиотеки
- Совместные действия со специалистами из сообщества (психолог, участковый полицейский, семейный врач, социальный работник, экономические агенты, НПО, преподаватели и т.п.)
- Выходить с продуктами библиотеки повсюду. Идти навстречу пользователю и убеждать его, что наши услуги важны для него.
- Корректировка расписания для удобства пользователей
- Активное привлечение потенциальных пользователей в деятельность библиотеки. Некоторым можно предложить возможность реализовать самим специфические их отрасли мероприятия
- Информирование граждан о возможностях расширения рынков сбыта
- Информирование граждан о возможностях улучшить финансовое и материальное состояние
- Информирование граждан о возможности улучшить личную жизнь (образование, рабочие места, матримониальное объявление и т.п.)
- Информирование граждан о возможностях, предоставляемых услугами библиотеки
- Мероприятия, которые бы доказали ОМА и другим партнерам что мы полезны членам сообщества
- Совместные действия, которые принесли бы выгоду и другим образовательным и культурным учреждениям
- Индивидуальный подход к каждому потенциальному пользователю и развитие совместно с ним релевантных услуг
- Организация тренингов, мастер классов, семинаров, проведение некоторых заседаний и т.п.
- Доказательство преимуществ НБУ
- Встречи с лицами, которые добились успехов благодаря НБУ
- Для тех, которым не хватает времени, организовать тренинг Менеджмент времени
- Привлечение потенциальных пользователей в качестве эксперта, консультанта, арбитра, члена жюри, рассказчика или других мероприятий в которых потенциальные пользователи появились бы в благоприятной роли
- Смелая модернизация помещения. Не надо думать как расположить книги, надо думать о том каким люди видят его и почувствуют себя в нем хорошо. Отдайте приоритет живым людям, а потом предметам (какими бы ни были, даже книги).
- Перекрасьте библиотеку в яркие цвета.
- Развивайте партнерские отношения – новые партнеры принесут новых пользователей.

Определение – Библиотечная услуга

1. БУ – это разнообразие информации об интересных мероприятиях, которые составляют основу для предоставления новых навыков общения с бенефициарами, способ обмена опытом между библиотекарями и важная помощь для всех категорий бенефициаров в определенном пространстве.

2. Библиотечная услуга – обслуживание бенефициаров книгами, энциклопедиями, которые доступны всем категориям пользователей. Результат может быть продвинут, передача знаний всем пользователям и который является колыбелью мудрости в сообществе. БУ – это деятельность по поддержке, по удовлетворению сообщества различными формами и методами работы в целях информирования.
3. БУ – это движение и внедрение новых услуг, привлечение партнеров для хорошего настроения.
4. БУ – это место релаксации для пользователей, которые привлечены библиотекарями в библиотеку.
5. БУ – это новая услуга, богатый выбор книг, специализированное обслуживание у компьютеров, предложения для интересных мероприятий, много креативных детей, вовлеченных в клубы по интересам, пожилые люди используют вместе обитель мудрости.
6. БУ – действие по удовлетворению потребностей разными формами и методами работы с целью информирования о способе работы, чтобы библиотека стала местом для всех членов сообщества различными способами: передача знаний, общение, продвижение, отдых и т.п.

Оценка – это наслаждение храбрых, компетентных

1. Удачные мероприятия:
 - a. Уточнение понятия *Библиотечная услуга*
 - b. Определения НБУ, данные участниками
 - c. Хорошо структурированные сессии, информация изложенная последовательно, логично
 - d. Портреты пользователей и потенциальных пользователей
 - e. Карта сообщества – эффективный метод видеть реальную ситуацию в сообществе, касающуюся соотношения пользователей и потенциальных пользователей
 - f. Все участники имеют возможность изложить свои мысли, развить и представить продукты
 - g. Способы привлечения пользователей и потенциальных пользователей в библиотеку
 - h. Разнообразие использованных методов. Эффективность методов. Развили множество информации, презентаций, стратегических планов и т.п.
 - i. Как узнать какие услуги нужны членам сообщества
 - j. Знакомство с различными примерами НБУ
 - k. Работали продуктивно в группах
 - l. НБУ – выгода или бремя?
 - m. Описание различных НБУ
 - n. Развитие и презентация одноминутного сообщения
 - o. Тренинг был Специфическим, Измеряемым, Применим
 - p. Полезная информация для того, чтобы библиотеки стали ближе к гражданам
 - q. Материалы, хорошие и в достаточном количестве по каждой проанализированной теме
 - r. Весь курс хорошо структурирован
 - s. Все, без исключений, работали интенсивно
 - t. Каждый участник имел шанс использовать свой потенциал

- u. Мы получили конкретные продукты после каждой сессии. Эти продукты упростят труд в нашей библиотеке.
 - v. Мы разработали план внедрения некоторых НБУ и реализовали обмен информацией по планам
 - w. Мы едем домой с выполненным домашним заданием
 - x. Хорошая организация
 - y. Мы почувствовали себя равными
 - z. Мы научились самооценке
2. Возможности улучшения:
- a. Предоставление большего отрезка времени для реализации задач
 - b. Обсуждать больше идеи новых библиотечных услуг, которые намерееваемся внедрить
 - c. Слишком быстрый темп работы
 - d. Больше времени для разработки плана внедрения БУ
 - e. Почувствовала нехватку времени. Все нужно было делать быстро.
 - f. Иногда слишком много времени ушло на объяснения
 - g. Иногда были перезагружены
3. Самое значительное достижение:
- a. План внедрения НБУ
 - b. Разработка и презентация одноминутного сообщения
 - c. Разработка стратегии внедрения НБУ
4. Предложения, рекомендации, мнения:
- a. Разработать руководство по развитию и внедрению НБУ, которые применялись бы в каждой библиотеке
 - b. Продукты разработанные участниками нужно размножить и передать нам, так как идеи нам помогут в модернизации наших библиотек
 - c. Иметь ввиду тот факт, что каждый участник должен высказывать мнение, без того чтобы его критиковали другие
 - d. Иметь поддержку программы Novateca в подготовке и доставке тренинга НБУ библиотекарям района
 - e. Не нервничайте из-за нас, мы ведь ваши ученики.
 - f. Внедрение НБУ - это коллективный процесс. Поэтому и директора должны быть информированы о специфике и внедрении НБУ
 - g. Включать упражнения для разминки
 - h. Сессии должны начинаться с 9.00
 - i. Объяснить использованные методы. Некоторые методы не были ясны или трудны для понимания и поэтому неприменимы для наших тренингов.
 - j. Сократить время обеда
 - k. Не забудьте, мы хотим и упражнения для разминки, чтобы вы организовали что-то новое
 - l. Боюсь, что не смогу убедить также хорошо наших библиотекарей о необходимости внедрения НБУ
5. На будущее:
- a. Распространение информации в районе
 - b. Анализ потребностей граждан
 - c. Внедрение НБУ
 - d. Подготовка к тренингу по НБУ для библиотекарей района

Услуга
Публичная библиотека с.,
.....

Аргумент:

.

Цель проекта:

.

Задачи и действиями:

№	Задачи и название запланированных действий	Период	Ответственный	Мониторинг продуктов
1.	Задача 1:			
1.1				
1.2				
1.3				
2.	Задача 2:			
2.1				
2.2				
2.3				
2.4				
2.5				
3.	Задача 3:			
3.1				
3.2				
3.3				

Партнеры:

•

Желаемый результат:

•

Долгосрочность:

•

Ресурсы:

- Человеческие:
- Информационные:
- Физические:
- Финансовые для:
 - Стоимость труда библиотекаря,....: .. лей/час x часов = лей

Команда внедрения новой услуги:
