

## Training

Pentru bibliotecarii implicați în rețeaua Novateca

# *Servicii noi de bibliotecă* (SNB)



**Trainingul:  
Servicii noi de bibliotecă**

**Obiective:**

1. Dezvoltarea la participanți a competențelor de:
  - analiza constructivă a necesităților și oportunităților de dezvoltare a serviciilor noi de bibliotecă
  - elaborare a strategiilor de investigație a necesităților membrilor comunității pentru servicii de bibliotecă;
  - design a unui nou serviciu de bibliotecă ce ar fi atractiv și util pentru membrii comunității;
  - atragere a utilizatorilor și partenerilor pentru serviciul inițiat în cadrul trainingului.
2. Fortificarea rețelei inovatorilor serviciilor de bibliotecă.

**Agenda:**

<b>Timp</b>	<b>Subiect</b>
<b><u>Ziua a I-a</u></b>	
8.30-9.00	Înregistrarea participanților. Schimb neformal de experiență între bibliotecari
Sesiunea I 9.00 – 10.20	Formarea comunității de învățare. Prezentarea obiectivelor și agendei trainingului
	Servicii noi de bibliotecă – beneficii prospective sau o nouă povară pentru bibliotecari
10.20 – 10.40	Pauză
Sesiunea II 10.40 – 12.00	Pe cine noi deservim în biblioteca noastră. Portrete ale utilizatorilor de bibliotecă. Soluții posibile pentru a menține și în continuare utilizatorii în bibliotecă
	Portrete tip ale Nonutilizatorilor bibliotecii. De ce utilizatorii nu utilizează biblioteca? Soluții posibile pentru atragerea nonutilizatorilor la bibliotecă
12.00 – 12.10	Pauză
Sesiunea III 12.10 – 13.30	Definirea serviciilor de bibliotecă. Servicii noi de bibliotecă
	Experiențe Novateca în implementarea serviciilor de bibliotecă
	Tendențe de modernizare a serviciilor de bibliotecă pe plan global
	Ideea primară referitoare la serviciul pe care noi am dori să-l implementăm în biblioteca noastră
<b><u>Ziua a II-a</u></b>	
8.30-9.00	Schimb neformal de experiență între bibliotecari
Sesiunea IV 9.00 – 10.20	Strategii de evaluare a necesităților pentru servicii de bibliotecă ale cetățenilor din comunitate: Chestionarul; Interviu; Focus Grup
10.20 – 10.40	Pauză
Sesiunea V 10.40 – 12.00	Strategii de creare și fortificare a parteneriatelor în dezvoltarea noilor servicii de bibliotecă.
	Analiza sistemică a resurselor necesare pentru implementarea noilor servicii de bibliotecă.
	Activități complementare la implementarea serviciilor de bibliotecă: Monitorizarea, Evaluarea, Durabilitatea
12.00 – 12.10	Pauză

Sesiunea VI 12.10 – 13.30	Strategii de diseminare a succeselor și bunelor practici în implementarea noilor servicii de bibliotecă Importanța comunicării pentru promovarea eficientă a serviciilor de bibliotecă și pentru diseminarea succeselor. Mesajul de 1 minut. Dezvoltarea mesajelor pentru promovarea serviciul nou de bibliotecă către diferiți actori comunitari
<b><u>Ziua a III-a</u></b>	
8.30 - 9.00	Schimb neformal de experiență între bibliotecari
Sesiunea VII 9.00 – 10.20	Prezentarea mesajelor de 1 minut. Feedback referitor la mesajele prezentate. Recomandări pentru eficientizarea mesajului de un minut
	Studiu comparativ ale planurilor de implementare a trei noi servicii de bibliotecă
10.20 – 10.40	Pauză
Sesiunea VIII 10.40 – 12.00	Planificarea proceselor de dezvoltare și de implementare a serviciului nou. Identificarea riscurilor la implementarea serviciului. Soluții pentru diminuarea riscurilor
12.00 – 12.10	Pauză
Sesiunea IX 12.10 – 13.30	Sinteza componentelor dezvoltate și schimb de experiență asupra planurilor de implementare a serviciilor noi de bibliotecă.
	Generalizarea informației. Pașii post training
	Evaluarea trainingului

**Angajamentul de onoare  
al participantului la trainingul "Servicii noi de bibliotecă"**

**I. Traiectul inovativ al aspirațiilor mele:**

#	Activitatea	Timpul
1	Participarea la trainingul „Servicii noi de bibliotecă”	
2	Atelier de informare pentru colectivul bibliotecii raionale. Luarea deciziei referitoare la dezvoltarea și implementarea noului serviciu în bibliotecă	
3	Evaluarea necesităților cetățenilor în servicii de bibliotecă	
4	Dezvoltarea și implementarea serviciului nou în bibliotecă	
5	Diseminarea succeselor referitoare la serviciul implementat	
6	Follow up: Reuniunea implementatorilor de noi servicii de bibliotecă	
7	Oferirea certificatelor pentru implicare într-un program de formare profesională cu o durată de 72 de ore	

**II. Confirmarea intenției de asociere la rețeaua onorabilă de dezvoltatori ai noilor servicii de bibliotecă**

Confirm intenția mea nobilă de a contribui la modernizarea bibliotecii mele prin participarea activă în rețeaua dezvoltatorilor noilor servicii de bibliotecă și prin realizarea tuturor componentelor expuse în traiectul inovativ al aspirațiilor mele:

## Trainingul "Servicii noi de bibliotecă"

Trainingul "Servicii noi de bibliotecă" (SNB) are drept scop dezvoltarea competențelor colaboratorilor bibliotecilor publice de a iniția și implementa servicii noi de bibliotecă în conformitate cu necesitățile și aspirațiile membrilor comunității. El este adresat bibliotecarilor și partenerilor bibliotecii, care aspiră la modernizarea progresivă a bibliotecilor prin diversificarea și eficientizarea serviciilor de bibliotecă. Curriculumul trainingului este elaborat în baza teoriei cognitiviste, fapt ce contribuie la implicarea activă a formabililor în achiziționarea și dezvoltarea competențelor deziderate. Curriculumul are un statut dinamic și flexibil, fapt ce îi asigură avantaje în racordarea la diferite situații de modernizare a bibliotecilor. Curriculumul are și un statut prospectiv, deschis spre ajustarea la noile achiziții sau realități de bibliotecă. Trainingul are un caracter practic prin dezvoltarea și realizarea produselor care pot fi folosite de bibliotecari și prin elaborarea unui plan funcțional de implementare a unui nou serviciu de bibliotecă. Sub aspect metodologic, curriculumul este fundamentat pe exigențele taxonomiei moderne, astfel ca formabilii să obțină o pregătire sistemică în domeniul lor de formare profesională prin realizarea sarcinilor de:

- a. Actualizare a cunoștințelor, experiențelor participanților despre domeniul care va fi abordat sau de lansare a presupunerilor referitoare la subiectul respectiv;
- b. Familiarizare a participanților cu noi informații și exemple argumentative în favoarea acestora;
- c. Memorizare și înțelegere a noilor informații pentru contextul în care activează participanții;
- d. Aplicare a noilor informații și de conexiune a acestora cu experiența anterioară a participanților și cu oportunitatea de valorificare ulterioară a informațiilor în activitatea profesională a participanților;
- e. Analiză și sinteză a componentelor abordate în cadrul trainingului (sistematizarea și structurarea informației)
- f. Creare a produselor proprii în baza competențelor achiziționate în cadrul trainingului;
- g. Realizare a judecăților de valoare referitoare la produsele realizate și la competențele achiziționate în cadrul trainingului.
- h. Luare a deciziilor referitoare la valorificarea ulterioară a produselor achiziționate în cadrul trainingului;

Curriculumul constă din trei componente de bază:

- I. Trainingul SNB;
- II. Implementarea noului serviciu de bibliotecă;
- III. Follow-up.

- I. **Trainingul SNB** va avea un volum de **15 ore astronomice** structurate în nouă sesiuni academice. În cadrul primei sesiuni se oferă posibilitatea participanților să realizeze un studiu comparativ al utilizatorilor și nonutilizatorilor bibliotecii în comunitate și să identifice soluții posibile de menținere a vechilor utilizatori și de atragere a altor membri ai comunității în bibliotecă. În cadrul sesiunii a doua, participanții analizează multidimensional conceptul de *Serviciu de bibliotecă*, se familiarizează cu exemple de succes de implementare a noilor servicii în bibliotecile implicate în programul Novateca, analizează sistemic tendințele de modernizare a serviciilor de bibliotecă pe plan global. În cadrul grupelor de lucru, participanții decid asupra unei idei de serviciu, care ar fi relevant de implementat în biblioteca lor. În cadrul sesiunii trei se identifică partenerii care pot ajuta biblioteca să-și îmbunătățească mai rapid serviciile. De asemenea se estimează resursele necesare pentru implementarea noului serviciu și sursele de unde ar fi posibil ca aceste resurse să fie obținute. La sesiunea a patra, participanții se familiarizează cu exigențele față de procesele de monitorizare, evaluare, diseminare și asigurare a durabilității serviciilor implementate. La sesiunea a cincea, participanții, lucrând în echipe de creație, dezvoltă o descriere a intenției lor de serviciu de bibliotecă și elaborează planul de implementare a acestui serviciu în biblioteca lor. În cadrul sesiunii a șasea,

participanții își dezvoltă competențele de comunicare pentru a promova mai productiv informația despre serviciul nou. Participanții elaborează un mesaj de un minut pe care îl vor adresa către diferite grupuri țintă: beneficiari, parteneri, APL, mass media. La sesiunea a șaptea fiecare participant va prezenta mesajul său. Colegii vor oferi feedback. Ulterior participanții dezvoltă strategii de eficientizare a mesajelor de un minut. În cadrul sesiunii a opta, participanții vor sintetiza toate produsele dezvoltate la sesiunile anterioare într-un plan sistemic de implementare a noului serviciu de bibliotecă. În cadrul sesiunii a noua, participanții realizează un schimb de experiență referitor la planurile elaborate. În urma schimbului de experiență se reevaluează riscurile posibile și se dezvoltă soluții pentru minimizarea acestora. Participanții dezvoltă și strategia de follow up pentru a analiza progresele implementării în biblioteci a serviciilor noi. La finele trainingului participanții evaluează calitatea trainingului care le-a fost livrat.

- II. Componenta **Implementarea noului serviciu de bibliotecă** are un volum de **45 de ore** de activitate practică. În cadrul acestei componente bibliotecarii vor implementa în biblioteca lor serviciul dezvoltat în cadrul trainingului SNB sau un alt serviciu derivat din necesitățile membrilor comunității și specificul bibliotecii. În acest scop se vor valorifica acele competențe și produse, care au fost achiziționate sau elaborate de bibliotecari în cadrul trainingului SNB. Participanții vor realiza o cercetare a necesităților membrilor comunității în servicii noi de bibliotecă. Datele colectate în cadrul cercetării vor fi structurate conform exigențelor expuse la cursul menționat anterior. În baza acestor date se vor emite concluziile de rigoare și se vor lua decizii referitoare la inițierea unui nou serviciu în bibliotecă. Bibliotecarii vor forma un grup de inițiativă de implementare a noului serviciu, vor organiza cu grupul respectiv un atelier de ajustare a planului de implementare a serviciului, vor delega responsabilitățile pentru realizarea sarcinilor din plan. Bibliotecarul va realiza managementul implementării noului serviciu în bibliotecă, menținând sub control procesele de monitorizare, de promovare a serviciului, de evaluare, de asigurare a durabilității serviciului, de diseminare activă a succeselor obținute la implementarea serviciului. Pe parcursul activităților, bibliotecarii vor întocmi un raport electronic referitor la implementarea noului serviciu. Raportul va conține informații despre cercetarea necesităților de servicii, planul de implementare a serviciului, descrierea succintă a activităților strategice, informații despre produsele diseminate, planul de asigurare a durabilității serviciului, concluzii, recomandări pentru alți bibliotecari ce ar dori să implementeze serviciul respectiv, fotografii etc.
- III. Componenta **Follow-up** are un volum **de 12 ore** astronomice. În cadrul acestei componente, bibliotecarii se vor reuni pentru două zile în incinta bibliotecii raionale. Formatorii Novateca vor conduce atelierul de totalizare a implementării noilor servicii de bibliotecă de către bibliotecarii implicați în Novateca.

Participanții care au finalizat integral activitățile expuse în curriculum obțin **Certificate de participare** la programul de formare cu **un volum de 72 ore astronomice**.

### **Beneficii ale serviciilor noi pentru bibliotecă și pentru bibliotecari:**

- Biblioteca poate deveni platformă de dezvoltare și schimba viața comunității
- Sporesc numărul utilizatorilor
- Captarea atenției și atragerea a noi categorii de utilizatori
- Diversificarea utilizatorilor de bibliotecă (vârstă, ocupație, hobby-uri etc.)
- Contribuie la perfecționarea bibliotecarilor
- Serviciile noi atrag noi parteneri
- Utilitate pentru comunitate
- Serviciile sunt gratuite
- Vin în satisfacerea necesităților membrilor comunității
- Amplifică spiritul inovativ al bibliotecii
- Amplifică spiritul inovativ al bibliotecii
- Sporirea prestigiului bibliotecarului ca actor util societății
- Oportunități de atragere a interesului mass media
- Bibliotecile devin mai „vii”, dinamice, atractive
- Serviciile noi pot transforma cu adevărat bibliotecile în centre comunitare vibrante, dar este foarte, foarte mult de lucru
- Serviciile noi vor demonstra comunității că biblioteca este un real promotor al ideilor inovative
- Prin servicii noi biblioteca poate deveni un centru de instruire continuă
- Serviciile noi pot contribui la promovarea cărții și lecturii
- Serviciile noi pot mobiliza bibliotecarii pentru realizarea unor eficiente schimburi de experiență
- Biblioteca poate deveni și un spațiu de relaxare și de recuperare psiho-emoțională
- Se vor deschide noi oportunități de dezvoltare și modernizare a bibliotecii
- Va spori și profesionalismul bibliotecarilor: învățând pe alții, te dezvolți și tu
- Cu servicii noi putem atrage mai mulți voluntari
- Bibliotecarii vor căpăta un nou statut
- Serviciile noi vor favoriza dezvoltarea bibliotecii
- Serviciile noi vor promova bibliotecarii cei mai competenți, deschiși spre utilizatori, pasionați de munca lor.
- Serviciile noi prezintă doar beneficii deoarece se diversifică activitățile, se diversifică utilizatorii, se diversifică oportunitățile, se diversifică partenerii
- Se îmbunătățește imaginea bibliotecii și a bibliotecarilor în comunitate
- SNB atrag atenția mass media
- Sporește interesul și motivația bibliotecarilor pentru activitatea din bibliotecă
- Bibliotecarul devine multilateral dezvoltat

### **Poveri. Dificultăți cu care se confruntă bibliotecarii în dezvoltarea și implementarea SNB:**

- Bibliotecarii dețin competențe modeste în dezvoltarea și implementarea unor reale SNB
- Bibliotecarii nu sunt pregătiți în universitate pentru a dezvolta SNB
- Bibliotecarii au puține modele, exemple de SNB funcționale și relevante pentru spațiul nostru
- Formarea continuă a bibliotecarilor în vederea implementării SNB. Posibilități mici pentru schimburi de experiență între bibliotecarii care au implementat SNB
- Lipsa unui ghid al dezvoltatorului de SNB
- Bibliotecarii nu văd beneficiile pe care le-ar putea aduce noile servicii
- Competențe modeste ale bibliotecarilor în utilizarea TI, deseori beneficiarii sunt mai bine pregătiți în TI decât bibliotecarii
- Dezvoltarea serviciilor noi solicită competență, imaginație, creativitate, dedicație, efort și nu toți bibliotecarii sunt gata pentru aceasta
- Bibliotecarul este nevoit să lucreze în mai multe locuri, sau să practice muncile agricole pentru a-și întreține existența. Dezvoltarea SNB îi va solicita mult timp neremunerat. Sigur că SNB sunt o nouă povară pentru bibliotecari. Iată dacă salariul bibliotecarilor ar depinde de numărul și calitatea SNB dezvoltate și prestate ar fi altceva. Dar așa cu servicii noi, fără servicii noi salariul este același, atunci de ce ar trebui să mai depunem efortul?
- Bibliotecarii nu prea vor să muncească degeaba pentru a implementa servicii noi. Este foarte mult de muncă dar remunerarea este foarte modestă
- Bibliotecarii au foarte mult de lucru conform fișei postului și nu mai vor să-și asume responsabilități în plus
- Mulți bibliotecari sunt persoane în vârstă și se confruntă cu diverse probleme de sănătate. Au lucrat o viață în bibliotecă și acum nimeni nu-i prea ia în considerație. Mai mult decât atât, când au probleme de sănătate, li se solicită să modernizeze biblioteca și să dezvolte servicii noi de unii singuri, fără resurse, fără ajutor etc.
- Indiferent de succesele sale bibliotecarii activi nu sunt promovați, stimulați, încurajați. Sunt folosiți ca forță de muncă ieftină sau ca voluntari
- Salariul mic al bibliotecarilor
- Frica de schimbare a bibliotecarilor. Majoritatea bibliotecarilor se tem să iasă din zona lor de confort
- Frica bibliotecarilor de eșec, de a fi ridiculizați în comunitate
- Deziluziile bibliotecarilor cauzate de eșecurile anterioare – au muncit mult pentru comunitate, și-au sacrificat tinerețea și sănătatea, dar s-au ales în final cu punga aproape goală
- Unii bibliotecari posedă un vocabular sărac și nu pot argumenta necesitatea serviciilor de bibliotecă și nici nu le pot promova
- Frica bibliotecarilor de utilizatorii inițiați și de faptul că aceștia nu vor fi mulțumiți de prestația profesională a bibliotecarilor
- Teama că utilizatorii vor „invada” biblioteca și atunci liniștea bibliotecarului va fi afectată
- Indiferența multor bibliotecari față de serviciile noi
- Lenea unor bibliotecari
- Bibliotecarii nu dispun de resurse elementare pentru a iniția servicii noi de bibliotecă. Bibliotecarii mai activi aduc de acasă de la ei cele necesare pentru inițierea anumitor servicii
- Administrația locală nu susține bibliotecarii în implementarea serviciilor de bibliotecă
- Inflexibilitatea managementului bibliotecii și a celor de la direcția Cultură
- Deseori bibliotecarii nu sunt înțeleși și susținuți de directorii bibliotecilor în implementarea SNB
- Nimeni nu ajută bibliotecarii la promovarea SNB
- Nici cetățenii nu prea ajută bibliotecile să dezvolte și să implementeze servicii noi
- Lipsa interesului cetățenilor față de SNB și față de inițiativele inovatoare ale bibliotecii



- Majoritatea populației este mulțumită cu informația pe care o primesc de la televizor și nu mai au nevoie de nici un serviciu de bibliotecă. Pur și simplu nu le trebuie!
- Tot mai mulți oameni sunt interesați în a lucra în mai multe locuri, a lucra mai mult pentru a face mai mulți bani. Viața devine tot mai grea și oamenilor nu le prea pasă de serviciile bibliotecii.
- Regretabil dar real: Dezinteresul cetățenilor față de serviciile bibliotecii va continua să fie la fel.
- Tot mai mulți tineri preferă să lucreze numai cu informația de pe internet și nu prea utilizează cărțile din bibliotecă. Bine că măcar programa școlară solicită ca elevii să citească anumite opere.
- În Republica Moldova nu este o cultură a accesării și utilizării informației. Oamenii au alte priorități și valori. Mai bine fac o petrecere decât să vină la bibliotecă. În așa condiții greu de presupus că serviciile noi vor schimba radical situația.
- Dezvoltarea unor SNB solicită resurse și timp. Din nimic, iese nimic (sau mai nimic)
- Va fi foarte greu de asigurat durabilitatea reală a SNB
- Un SNB se dezvoltă greu, dar după aceasta vin vreo 3 utilizatori și serviciul s-a terminat
- SNB trebuie permanent îmbunătățite dar aceasta solicită timp pe care bibliotecarii nu-l au și resurse pe care nimeni nu le pune la dispoziție bibliotecii
- Un serviciu nou făcut de mântuială va fi mai mult o povară pentru bibliotecar
- Fluctuația cadrelor tinere din biblioteci
- Orarul de lucru al bibliotecilor: acum oamenii au tot mai puțin timp pentru vizitarea bibliotecilor în orarul de activitate al acestora
- Multe biblioteci nu sunt amplasate în spații la care utilizatorii să ajungă ușor.
- Aspectul fizic al bibliotecii.
- Lipsa computerelor și a conexiunii la internet
- Lipsa echipamentului modern
- Fond de carte învechit și depășit
- Iarna în bibliotecă nu sunt condiții pentru SNB
- Structură neadecvată a bibliotecilor pentru a dezvolta SNB
- Condiții igienico – sanitare puțin adecvate pentru dezvoltarea unor SNB atractive

### **Teodor Codreanu**

Vârsta: 26 ani

Statutul: student prin corespondență la Universitatea Pedagogică, ultimul an de studii.

Profilul: Activează în calitate de învățător la școala din sat. În iunie va absolvi universitatea și intenționează să continue studiile în programul de masterat. Este pasionat de organizarea activităților extracurriculare, sportive, turistice cu tinerii din localitate. Nu este căsătorit și locuiește împreună cu părinții, care sunt profesori la liceul din localitate. Este vizitator frecvent al bibliotecii noastre.



### **Alexandru Trestie**

Vârsta: 33 ani

Statutul: Fermier local

Profilul: Lucrează în propria gospodărie țărăneasă, producând diferite feluri de legume pe care le comercializează la piața raională. Folosește metodele tradiționale de prelucrare a solului și plantelor și din aceste considerente muncește foarte mult, dar rezultatele sunt cam modeste. Toamna trecută a avut probleme serioase cu vânzarea produselor deoarece nu a avut condiții de transportare a legumelor la piață și nici condiții de păstrare adecvată a acestora. Tot atunci a avut și dificultăți cu inspectoratul fiscal. Este cunoscut în comunitate ca o persoană conflictuală. Are doi copii, care sunt implicați foarte mult în realizarea muncilor agricole și absentează frecvent de la școală. Nu este un utilizator al bibliotecii și nici copii lui nu frecventează biblioteca.



### **Alexandrina Cărturarul**

Vârsta: 17 ani

Statutul: Liceistă

Profilul: Este o persoană activă. A organizat diverse activități de voluntariat cu tinerii pentru îngrijirea parcului din localitate, pentru amenajarea centrului de tineret în incinta liceului. Deseori se implică în activitățile realizate de biblioteca noastră. A publicat în ziarul raional 3 articole despre activitățile sociale realizate. Este pasionată de călătorii, muzică. Are un câine Bruno la care ține foarte mult.

Navighează mult pe internet de pe telefonul mobil și de pe laptopul modern de acasă. Intenționează să-și continue studiile la o universitate europeană.



### **Petru Zmeubun**

Vârsta: 54 ani

Statutul: Membru al consiliului local

Profilul: este o persoană ce are o autoritate deosebită în rândul cetățenilor. A fost ales de mai multe ori în consiliul local. A condus personal mai multe proiecte finanțate de donatori străini cum ar fi: reabilitarea sistemului de alimentare cu apă, schimbarea acoperișului clădirii liceului, schimbarea ferestrelor la grădiniță.

Cetățenii îl aleg pe el președinte al comisiei de achiziții deoarece au încredere în corectitudinea sa. Acordă ajutor bibliotecii și chiar a contribuit mult la realizarea unui schimb de experiență a bibliotecarilor noștri cu bibliotecari din raionul vecin. Susține bibliotecarii în prezentarea demersurilor către APL. A convins consiliul să voteze în buget achiziționarea a 3 computere pentru bibliotecă.



### **Maria Rareș**

Vârsta: 68 ani

Statutul: Pensionară, fostă profesoară și director adjunct la școala din localitate

Profilul: Este pasionată de folclor și de creșterea florilor decorative. Acasă are o grădină impresionantă cu diferite compoziții florale. A încercat de câteva ori să organizeze un cor al pensionarilor. Are o fiică ce locuiește cu familia în Marea Britanie și un băiat care este stabilit în Italia. Comunică săptămânal cu copiii și nepoții prin Skype de acasă deoarece are un laptop performant (cadou de la copii) și o bună conexiune la internet. Soțul este cunoscut în comunitate ca unul dintre cei mai buni producători de vin de casă. Tare demult nu a mai venit pe la bibliotecă.



### **Cristina Păduraru**

Vârsta: 26 ani

Statutul: Absolventă recentă a Academiei Agrare

Profilul: S-a reîntors în sat după absolvirea academiei și intenționează să inițieze o afacere de producere a alimentelor ecologice. Vrea să fie cât mai independentă, nu vrea să locuiască împreună cu părinții și intenționează să arendeze o casă cu tren agricol în localitate. A participat activ la trainingul "Scrierea proiectelor pentru obținerea finanțărilor internaționale" organizat în biblioteca noastră. După training nu a mai trecut pe la bibliotecă. Este pasionată de legumicultura ecologică și postează frecvent informații despre acest domeniu pe blogul său personal și pe Facebook. Intenționează să obțină permis de conducere auto. Nu este căsătorită.



### Gauga Oleg

**Vârsta:** 33 ani

**Statutul:** Angajat al Școlii de Arte, Căușeni. Absolvent al Academiei de Arte.

**Profilul:** Activează în calitate de profesor de arte teatrale, la Școala de Arte din Căușeni. Este pasionat de teatru. În calitate de regizor de teatru, organizează piese teatrale pe diverse tematici. Frecventează regulat atât Biblioteca, cât și Centrul IT, fiind în căutarea noutăților din domeniul teatrului, informațiilor despre actori, dramaturgie, materialelor promoționale on-line din domeniul activității sale.

Nu este căsătorit, locuiește cu părinții.

Se bucură de o autoritate deosebită, mai ales în rândul elevilor, cu care conlucrează. Este cunoscut ca unul din cei mai buni regizori de teatru din localitate. Accesează frecvent internetul în scopul dezvoltării sale profesionale.



### Croitor Diana

**Vârsta:** 30 ani

**Statutul:** Șomeră.

**Profilul:** Nu activează la moment. Are la îngrijire un copil de vârstă preșcolară. Îi place să confecționeze în stil decupaj.

Atâta timp, cât fiica ei se află la orele de dans sportiv, pe care le frecventează 2 ori pe săptămână, Diana se află în Bibliotecă, la Centrul de formare, în scopul unui schimb de experiență, de asemenea, pentru a lega noi prietenii.

În timpul liber, împreună cu fiica sa minoră, își petrec timpul la Bibliotecă, informându-se atât din internet, cât și din fondul de bibliotecă, în scopul recreerii, informării și pregătirii pentru școală.

Acordă ajutor considerabil Bibliotecii, și chiar a contribuit la realizarea unui schimb de experiență dintre bibliotecarii noștri.



### Valeriu Mercușev

**Vârsta:** 64 ani

**Statutul:** Membru al consiliului local, studii juridice superioare.

**Profilul:** este o persoană ce are o autoritate deosebită în rândul cetățenilor. A fost ales de mai multe ori în consiliul local. A participat la evenimentele din Transnistria., participă la activitățile culturale petrecute în casa raională de cultură și biblioteca raională, este un cititor activ și un bun prieten al bibliotecii publice raionale. Acordă ajutor bibliotecii și chiar a contribuit mult la realizarea unui schimb de experiență a bibliotecarilor noștri cu bibliotecari din raionul Ialoveni. Are un câine care îl însoțește mereu și îl așteaptă lângă ușa bibliotecii.



### Ion Ciobanu

Vârsta: 17 ani

Statutul: Licit.

Profilul: Provine dintr-o familie social vulnerabilă. Trăiește la marginea orașului într-o casă mică împreună cu mama. Lui Ion îi place să aibă propriul lui calculator, dar se pare că acest lucru este deocamdată imposibil. De aceea petrece mult timp la bibliotecă la centrul de calculatoare. Se pricepe foarte bine la jocurile electronice, îi place să caute pe internet informații despre mașini, știe o mulțime de lucruri despre mărcile de mașini, îi place să conducă deși nu are carnet. Nu știe dacă va merge la o școală auto. Se gândește să meargă dar și se gândește să plece în străinătate să muncească pentru a face bani.



### Eudochia Balan

Vârsta: 43 ani

Statutul: Absolventă a Colegiului Pedagogic

Profilul: Este căsătorită, are 2 copii: unul de 16 ani și altul de 14 ani. Soțul este plecat peste hotare de 6 ani cu intenția de-a face bani pentru a deschide o afacere în sat. Eudochia a rămas fără de lucru un an în urmă după închiderea gimnaziului. Are mâni dibace și confecționează ștergere și fețe de masă în stiluri vechi moldovenești. Îi plac mult copturile și să-și servească oaspeții de fiecare dată cu ceva nou.



### Victor Țărnă

Vârsta: 38 de ani

Statutul: Fermier local

Profilul: Lucrează în propria gospodărie țărănească. S-a întors în satul natal după ce a încercat să-și facă un viitor în oraș. A luat pământ în arendă, a procurat niște utilaje agricole cu care să presteze servicii. S-a gândit apoi că afacerea ar merge mai bine dacă ar lua și câteva animale, deoarece rămâneau paie, ciocleji și nu avea ce face cu ele. Așa că acum o lună a cumpărat 10 vite de carne. A achiziționat 3 hectare de pământ, pășune. Nu a putut face față fără ajutorul băncii. Îi este foarte greu, mai ales când nu are sprijin din partea statului. Nu capitulează. Știe că numai prin muncă poate pune pe picioare o afacere de succes. A învățat acest lucru când a început să lucreze pământul. Și dacă afacerea va merge se gândește ca în preajma lacului să construiască o zonă de agrement și să populeze lacul cu puiet de pește. Dar acest plan mai are de așteptat. Nu este singurul crescător de vite din zonă, mai există în localitate crescători de capre și de oi. Nu este utilizator al bibliotecii.



### **Margareta Voie bună**

Vârsta: 70 de ani

Statutul: Pensionară

Profilul: O fire energică, comunicabilă, interesată să afle ceva noi. De două ori pe săptămână vine la bibliotecă. Este reprezentant a unei firme cosmetice și are nevoie să cunoască cum să transmită comanda de produse online. De fiecare dată trebuie să roage pe cineva din Sala de Lectură pentru a o ajuta.



### **Petru Frunză**

Vârsta: 59 ani

Statutul: Pensionar - invalid grupa I.

*Profilul:*

Petru s-a pensionat în urmă cu 10 ani. El a lucrat ca vameș la vama Sculeni, Ungheni. Atunci când orele de dializă le înlocuiau pe cele de lucru, cariera luase sfârșit. Un alt loc de muncă nu este în putința lui. Singura lui ocupație este sculptura în lemn.

Are o mulțime de lucrări confecționate, care au fost expuse la unele expoziții din oraș și la bibliotecă.

Temporar merge la bibliotecă, unde soția este bibliotecară, pentru a se informa atât din internet cât și din alte surse despre tehnica cioplitului în lemn. Este predispus să acorde asistență și consiliere celor cointeresați de această tehnică.

Petru are o pensie mică și își dorește să reușească ca unele din lucrările sale să fie vândute, pentru a putea acoperi marele cheltuieli.

### **Dorina Bostan**

Vârsta: 17 ani

Statutul: Eleva, Liceul Teoretic *Mihai Eminescu*

*Profilul:*

Dorina este elevă în clasa 10-a a Liceului Teoretic Mihai Eminescu. Provine dintr-o familie social vulnerabilă și locuiește doar cu mama.

Îi place să deseneze, dar mama nu-l poate acoperi cheltuielile pentru Școala de Arte Plastice din localitate. Nu are acasă nici computer.

Vine la bibliotecă de trei ori pe săptămână pentru a folosi Sala Multimedia, unde studiază de sine stătător tehnica desenului în creion.

Visul ei este să devină o pictoriță bună și să-și expună prima expoziție de desene în incinta Bibliotecii D. Cantemir, în Sala de Expoziții, Vasile Șoimaru.

Dorina a creat un grup de 5 elevi, pe care îi ajută să deseneze. În decembrie, când vor avea loc Zilele Bibliotecii D. Cantemir plănuiește să lanseze prima expoziție Bibliotecii și bibliotecari, ca mulțumire trainerilor pentru ajutor.

**Mihai Popovici**

Vârsta: 13 ani

Statutul: elev gimnaziul Volovița

Profilul: Este pasionat de jocuri electronice. Acasă n-are computer, se roagă mereu să se joace la prieteni. Părinții sunt plecați peste hotare și locuiește cu frățiorul mai mic de 6 ani cu bunica. Nu-i place să citească și reușita școlară e slăbuță. Este foarte harnic la muncă și se pricepe-n toate.



Planul hartă al localității

Poșta

Î. J.  
= Ion Dărie =

Grădinița

Spitalul

Biblioteca

Stația  
Auto

Magazin

Școala

Casa de  
ceremonii

Primăria

Stadionul

Banca

Casa de  
cultură

Biserica

Asociația  
pensionarilor

PECO

Asociația  
agricolă

Moara

ONG  
= Vatra =

Materiale  
de construcții

Gospodăria  
tărănească = Petru Ursu



## Planul hartă al localității



### "Portrete" specifice ale utilizatorilor de bibliotecă

- Activi,
- Bine informați
- Pasionați de lectură
- Se bucură de autoritate în comunitate
- Generatori de idei
- Vor să-și petreacă timpul liber mai interesant
- Este cointerestat în autoformare și autorealizare
- Este membru activ al comunității
- Contribuie la dezvoltarea comunității
- Intelectuali
- Curioși
- Tot mai mulți utilizatori își procură computere performante și se conectează la internet rapid. Tot mai mulți utilizatori inteligenți își procură telefoane, care le asigură accesul rapid la internet oriunde s-ar afla ei. Din aceste considerente tot mai mulți utilizatori buni nu mai sunt atrași de bibliotecă deoarece biblioteca nu reușește să găsească modalități de a cointeresa acești utilizatori în noile condiții, când internetul a devenit accesibil pentru toți.
- Au nevoie de un climat psiho-emoțional deosebit
- Au nevoie de o atitudine binevoitoare din partea bibliotecii
- E orientat spre autoformare și autodezvoltare
- Are hobby-uri
- Ține la bibliotecă și apreciază rolul bibliotecii în viața sa



### **"Ce să facem pentru ca să păstrăm utilizatorii"**

- Evaluăm necesitățile de dezvoltare ale utilizatorilor pentru a cunoaște de la ei ce vor de la bibliotecă pentru fiecare din ei și pentru apropiații lor
- În baza analizei necesităților cetățenilor, dezvoltăm servicii de bibliotecă ce i-ar motiva să vină și în continuare la bibliotecă
- Găsim diferite modalități de a-i contacta periodic și a le demonstra atenția și respectul nostru
- Schimbarea viziunii bibliotecarilor asupra utilizatorilor
- Modificăm orarul de lucru pentru a le crea posibilități de a veni la bibliotecă în pofida faptului că sunt tot mai ocupați cu probleme de serviciu, studii sau personale
- Suntem proactivi și încercăm să intuim posibilitățile lor de utilizare a bibliotecii și stabilim un grafic flexibil al prestărilor de servicii de bibliotecă
- Implicarea mai activă a utilizatorilor în activități în care ei s-ar vedea utili comunității, importanți, stimați etc.
- Implicarea utilizatorilor în scrierea de proiecte comune
- Delegarea anumitor responsabilități organizatorice, de liderism către utilizatorii mai activi
- Dezvoltăm cluburi pe interese
- Să le oferim mici cadouri personalizat
- Să construim cu ei relații mai amicale
- Să găsim alternative ce le-ar menține interesul față de bibliotecă (vizionări de filme, serate tematice, activități de recreere etc.
- Oferirea programelor de formare personală și profesională
- Să aflăm care sunt sferele lor de interese complementare la lectură (grija pentru mod sănătos de viață,
- Să-i promovăm în comunitate
- Să-i folosim ca lideri, facilitatori, experți, consultanți în activitățile bibliotecii
- Să le oferim posibilități de a se manifesta cumva prin intermediul bibliotecii
- Motivarea utilizatorilor prin oferirea anumitor certificate, titluri onorifice, învingători a diverse concursuri, plasarea informației despre implicarea lor pe site-ul/blogul bibliotecii, pe Facebook, medalii comemorative, galeria utilizatorilor activi, galeria utilizatorilor care au atins performanțe în diverse domenii de activitate etc.
- Menținem aprinsă curiozitatea lor față de ce mai poate inventa biblioteca pentru ei
- Le expediem felicitări cu prilejul anumitor sărbători (cărți poștale sau prin internet)
- Expediem scrisori de mulțumire instituțiilor în care învață, părinților, instituțiilor în care activează
- Oferim certificate de voluntar cu indicarea numărului de ore dedicat beneficiului bibliotecii și a tematicilor activităților în care s-a implicat
- Serate tematice sau alte genuri de activități care i-ar uni pe cei cu interese comune
- Autoinstruirea progresivă a bibliotecarilor pentru a face față cerințelor tot mai avansate ale utilizatorilor
- Să fim mai creativi și mai ingenioși și mai ambițioși în a găsi arii de interese continui pentru utilizatori
- Organizăm serviciul „Biblioteca vine la tine!”
- Dezvoltăm un serviciu care să-i învețe pe utilizatori cum să găsească operativ informația de care au nevoie

- Pentru utilizatorii care au probleme de sănătate, organizăm servicii ce i-ar ajuta să aibă grijă de sănătatea lor
- Facem mai des curățenie în bibliotecă, îmbunătățim aspectul estetic al bibliotecii
- Implicarea în diferite proiecte pentru a atrage fonduri pentru diversificarea SNB
- Promovarea mai activă a bibliotecii
- Bibliotecarul se dezvoltă pentru a face față cerințelor tot mai ambițioase ale utilizatorilor alinați
- Ateliere de creație moderne, interesante și utile, Cluburi pe interese
- Susținerea a tuturor ideilor beneficiarilor
- Promovarea produselor a personalităților active
- Oferă spații pentru activități
- Accesarea internetului gratuit
- Programe de învățare și instruire
- Diversificăm activitățile în dependență de grup
- Flash-mob pentru cititori ce oferă biblioteca
- Servicii gratuite și solicitate de cetățeni
- Spațiu atractiv și confortabil
- Programe de învățare și de formare pe diferite domenii
- Mobilier, echipament modern și funcțional
- Fond înalt, achiziții de carte

**De ce utilizatorii utilizează serviciile de bibliotecă  
(sau de ce ei vin la bibliotecă)!**

- Jocurile online
- Pentru a citi presa
- Schimbul de cărți
- Pentru Codul muncii, legii, Monitorul Oficial
- Materiale de referință
- Comunicarea
- Bibliotecar amabil, binevoitor, multilateral dezvoltat, atrăgător
- Instruire
- Pentru consultație
- Activități organizate de bibliotecă Relaxare, muzică
- Voluntariat
- Calculatoarele
- Socializare
- Spații agreabile
- Activități interactive
- Să se manifeste
- Au surse de a se informa
- Dispun de spațiu gratuit pentru a se expune
- Își poate vinde produsele
- Asistență pentru promovarea produsului bibliotecarului
- Instruire IT
- Acordarea atenției (complimente, zâmbet)
- Sunt atrași de personalitatea bibliotecarului
- Comunicarea pozitivă în cadrul bibliotecii
- Atmosferă plăcută, caldă, fără stres
- Posibilitatea de a-și dezvolta competențele personale și profesionale
- Posibilitatea de a fi apreciat
- Posibilități interesante de recreere
- Acces gratuit la computere și internet
- Servicii de bibliotecă gratuite
- Colecții bogate
- Spațiu relevant pentru lectură
- TI și echipament modern
- Pregătirea temelor pentru acasă
- Găsesc sprijin și înțelegere din partea bibliotecarului
- Își satisfac anumite necesități informaționale sau socio-culturale
- Se informează, se dezvoltă, se promovează, se relaxează și se distrează
- Creșterea intelectuală

### **Soluții pentru atragerea non-utilizatorilor:**

- Evaluarea atentă a necesităților pentru servicii de bibliotecă a non-utilizatorilor
- Diversificarea serviciilor de bibliotecă în conformitate cu necesitățile, aspirațiile, doleanțele, interesele lor
- Diversificarea serviciilor livrate la domiciliu
- Ieșim cu serviciile din bibliotecă și le prestăm acolo unde sunt potențiali beneficiari (în cadrul activităților socio-culturale, ședințe profesionale, adunări populare, festivități, festivaluri, sărbători etc.)
- Inițiem discuții cu invitarea anumitor specialiști care ar putea cointeresa non-utilizatorii să vină la bibliotecă
- Eficientizarea politicilor și strategiilor de promovare activă a serviciilor de bibliotecă
- Diseminarea dinamică a succeselor bibliotecii în prestarea diferitor servicii. Să arătăm tuturor ce succese au obținut beneficiarii bibliotecii lucrând cu noi
- Diseminăm succesele celor care n-au fost utilizatori dar au devenit recent utilizatori. Aducem mai multe exemple de acest gen cu diferiți foști non-utilizatori
- Să fim prezenți în mass media cu informații despre serviciile noastre
- Să formăm mai multe parteneriate cu non-utilizatorii pentru a promova și interesele lor
- Să analizăm cu mult curaj cauzele ne frecventării bibliotecii de non-utilizatori și să găsim soluții pentru diminuarea acestor cauze
- Să realizăm mai multe evaluări ale necesităților non-utilizatorilor pentru a dezvolta servicii de care ei au nevoie
- Să atragem mai mulți voluntari, care ne-ar ajuta să înțelegem mai bine non-utilizatorii
- Să le propunem non-utilizatorilor posibilități de a deschide ei noi servicii în bibliotecă
- Să diversificăm gama programelor de formare profesională și personală care poate fi oferită cetățenilor
- Să inițiem diverse activități socio-culturale comunitare ce ar atrage noi categorii de populație
- Revizuirea designului interior al bibliotecii. Crearea spațiilor adecvate pentru activități cu diferite categorii de populație
- Îi invităm să participe la activități conduse de foști non-utilizatori ai bibliotecii, care acum sunt pasionați de bibliotecă
- Promovarea cât mai atractivă a informațiilor despre SNB
- Diseminarea cât mai activă a succeselor bibliotecii în livrarea SNB, a succeselor pe care le-au obținut cetățenii grație SNB
- Realizarea mai multor activități atractive care ar motiva scepticii să vină totuși la bibliotecă
- Diversificarea serviciilor cu folosirea TI
- Activități atractive pentru cei care au acasă computere și internet (își aduc computerele la bibliotecă și dezvoltăm ceva împreună, cum facem noi cu proiectele de dezvoltare a SNB)
- Educarea viitorilor utilizatori încă de la grădiniță
- Training
- Să schimbăm imaginea noastră în comunitate, să diminuăm stereotipurile conform cărora biblioteca este demodată
- Ziua ușilor deschise cu prezentarea serviciilor de bibliotecă disponibile
- Propuneri de proiecte comune, reciproc avantajoase
- Prezența activă zi cu zi în mass media, pe rețele de socializare
- Implicarea mai multor onorabili actori comunitari în activitățile realizate de bibliotecă
- Activități comune cu specialiștii din comunitate (psihologul, polițistul de sector, medicul de familie, asistentul social, cadrele didactice, agenții economici, ONG-uri etc.)
- Să ieșim cu produsele noastre peste tot unde este posibil. Să mergem noi în întâmpinarea utilizatorului și să-l convingem că serviciile noastre sunt oportune pentru el
- Ajustarea orarului de lucru după posibilitățile lor



- Implicarea mai activă a non-utilizatorilor în activitățile bibliotecii. La unii le putem oferi posibilitatea ca să realizeze ei singuri activități specifice domeniilor lor de expertiză
- Informarea cetățenilor despre posibilitățile de extindere a piețelor de desfacere
- Informarea cetățenilor despre oportunități de a-și îmbunătăți starea financiară și materială
- Informarea cetățenilor despre oportunități de a-și îmbunătăți viața personală (studii, locuri de muncă, anunțuri matrimoniale etc.)
- Activități din ușă în ușă de informare a populației despre oportunitățile pe care le oferă biblioteca prin serviciile noi
- Activități care ar demonstra APL și altor parteneri cât de utili suntem pentru membrii comunității
- Activități comune ce ar aduce beneficii și altor instituții de cultură sau educative
- Abordarea individuală a fiecărui non-utilizator și dezvoltarea împreună cu ei a unor servicii relevante pentru ei
- Organizarea de traininguri, master clas, ateliere, facilitarea unor ședințe etc.
- Demonstrarea avantajelor SNB
- Întruniri cu persoane care au obținut succese grație utilizării SNB
- Pentru cei care nu au timp de organizat trainingul *Managementul timpului*
- Atragerea non-utilizatorilor în calitate de experți, consultanți, povățuitori, arbitri, membri ai juriilor sau la alte activități la care non-utilizatorii să apară într-o postură favorabilă pentru toți membrii comunității
- Modernizarea cu mult curaj a spațiului. Nu ne gândim la cum să fie postate cărțile, ne gândim la cum oamenii să dorească să vină în spațiul din bibliotecă și să se simtă bine. Dați prioritate oamenilor vii și apoi obiectelor (oricare ar fi ele, chiar și cărților)
- Revopsim biblioteca în culori atractive pentru beneficiari
- Diversificăm parteneriatele – parteneriate noi vor aduce și utilizatori noi



### "Portrete" specifice ale NON-utilizatorilor de bibliotecă

- Prost informați
- Prost educați
- Lipsa de cultură
- Nesociabil
- Confundă bibliotecile cu librăriile
- Rătăciți, dezorientați
- Leneși
- Lipsa culturii informaționale
- Indiferenți
- Fără interes
- Dezorientați
- Sunt influențați de stereotipul că bibliotecile deja sunt demodate, învechite și merită a fi închise
- APL subestimează activitatea bibliotecii și ca efect și cetățenii nu sunt receptivi la ofertele bibliotecii
- Frica de a recunoaște că nu cunoaște
- Iubește o singură sursă de informare – televizorul
- Zombați
- Sunt pesimiști și nu cred că biblioteca îi poate ajuta cu ceva
- Frica de cultură. Azi e la modă să fii cât mai vulgar, cinic etc
- Frica de TI
- În societate prosperă acei care se conduc de alte valori decât cele promovate în biblioteci
- Mulți nici nu știu ce vor (cu sau fără bibliotecă)
- Sunt foarte ocupați
- Nu au timp
- Neîncrederea în SNB
- Au probleme de sănătate
- Sunt capabili să se descurce fără ajutorul bibliotecarului
- Nu văd oportunități pentru ei în bibliotecă
- Sunt mai performanți decât bibliotecarii
- Au computere și conexiune la internet acasă
- Nu le convine orarul de lucru al bibliotecilor și bibliotecarilor
- Nu pot opta pentru a fi deserviți de bibliotecarii pe care ei îi consideră a fi mai profesioniști
- Nu sunt atrași de modelul bibliotecarului actual
- Nu le place utilizarea bibliotecii alături de altcineva. Vor să lucreze singuri.







### Soluții posibile pentru atragerea non-utilizatorilor:

- Evaluarea atentă a necesităților pentru servicii de bibliotecă a non-utilizatorilor
- Diversificarea serviciilor de bibliotecă în conformitate cu necesitățile, aspirațiile, doleanțele, interesele lor
- Diversificarea serviciilor livrate la domiciliu
- Ieșim cu serviciile din bibliotecă și le prestăm acolo unde sunt potențiali beneficiari (în cadrul activităților socio-culturale, ședințe profesionale, adunări populare, festivități, festivaluri, sărbători etc.)
- Inițiem discuții cu invitarea anumitor specialiști care ar putea cointeresa non-utilizatorii să vină la bibliotecă
- Eficientizarea politicilor și strategiilor de promovare activă a serviciilor de bibliotecă
- Diseminarea dinamică a succeselor bibliotecii în prestarea diferitor servicii. Să arătăm tuturor ce succese au obținut beneficiarii bibliotecii lucrând cu noi
- Diseminăm succesele celor care n-au fost utilizatori dar au devenit recent utilizatori. Aducem mai multe exemple de acest gen cu diferiți foști non-utilizatori
- Să fim prezenți în mass media cu informații despre serviciile noastre
- Să formăm mai multe parteneriate cu non-utilizatorii pentru a promova și interesele lor
- Să analizăm cu mult curaj cauzele ne frecventării bibliotecii de non-utilizatori și să găsim soluții pentru diminuarea acestor cauze
- Să realizăm mai multe evaluări ale necesităților non-utilizatorilor pentru a dezvolta servicii de care ei au nevoie
- Să atragem mai mulți voluntari, care ne-ar ajuta să înțelegem mai bine non-utilizatorii
- Să le propunem non-utilizatorilor posibilități de a deschide ei noi servicii în bibliotecă
- Să diversificăm gama programelor de formare profesională și personală care poate fi oferită cetățenilor
- Să inițiem diverse activități socio-culturale comunitare ce ar atrage noi categorii de populație
- Revizuirea designului interior al bibliotecii. Crearea spațiilor adecvate pentru activități cu diferite categorii de populație
- Îi invităm să participe la activități conduse de foști non-utilizatori ai bibliotecii, care acum sunt pasionați de bibliotecă
- Promovarea cât mai atractivă a informațiilor despre SNB
- Diseminarea cât mai activă a succeselor bibliotecii în livrarea SNB, a succeselor pe care le-au obținut cetățenii grație SNB
- Realizarea mai multor activități atractive care ar motiva scepticii să vină totuși la bibliotecă
- Diversificarea serviciilor cu folosirea TI
- Activități atractive pentru cei care au acasă computere și internet (își aduc computerele la bibliotecă și dezvoltăm ceva împreună, cum facem noi cu proiectele de dezvoltare a SNB)
- Educarea viitorilor utilizatori încă de la grădiniță
- Training
- Să schimbăm imaginea noastră în comunitate, să diminuăm stereotipurile conform cărora biblioteca este demodată
- Ziua ușilor deschise cu prezentarea serviciilor de bibliotecă disponibile
- Propuneri de proiecte comune, reciproc avantajoase
- Prezența activă zi cu zi în mass media, pe rețele de socializare
- Implicarea mai multor onorabili actori comunitari în activitățile realizate de bibliotecă
- Activități comune cu specialiștii din comunitate (psihologul, polițistul de sector, medicul de familie, asistentul social, cadrele didactice, agenții economici, ONG-uri etc.)
- Să ieșim cu produsele noastre peste tot unde este posibil. Să mergem noi în întâmpinarea utilizatorului și să-l convingem că serviciile noastre sunt oportune pentru el

- Ajustarea orarului de lucru după posibilitățile lor
- Implicarea mai activă a non-utilizatorilor în activitățile bibliotecii. La unii le putem oferi posibilitatea ca să realizeze ei singuri activități specifice domeniilor lor de expertiză
- Informarea cetățenilor despre posibilitățile de extindere a piețelor de desfacere
- Informarea cetățenilor despre oportunități de a-și îmbunătăți starea financiară și materială
- Informarea cetățenilor despre oportunități de a-și îmbunătăți viața personală (studii, locuri de muncă, anunțuri matrimoniale etc.)
- Activități din ușă în ușă de informare a populației despre oportunitățile pe care le oferă biblioteca prin serviciile noi
- Activități care ar demonstra APL și altor parteneri cât de utili suntem pentru membrii comunității
- Activități comune ce ar aduce beneficii și altor instituții de cultură sau educative
- Abordarea individuală a fiecărui non-utilizator și dezvoltarea împreună cu ei a unor servicii relevante pentru ei
- Organizarea de traininguri, master clas, ateliere, facilitarea unor ședințe etc.
- Demonstrarea avantajelor SNB
- Întruniri cu persoane care au obținut succese grație utilizării SNB
- Pentru cei care nu au timp de organizat trainingul *Managementul timpului*
- Atragerea non-utilizatorilor în calitate de experți, consultanți, povățuitori, arbitri, membri ai juriilor sau la alte activități la care non-utilizatorii să apară într-o postură favorabilă pentru toți membrii comunității
- Modernizarea cu mult curaj a spațiului. Nu ne gândim la cum să fie postate cărțile, ne gândim la cum oamenii să dorească să vină în spațiul din bibliotecă și să se simtă bine. Dați prioritate oamenilor vii și apoi obiectelor (oricare ar fi ele, chiar și cărților)
- Revopsim biblioteca în culori atractive pentru beneficiari
- Diversificăm parteneriatele – parteneriate noi vor aduce și utilizatori noi



## Ce este un serviciu de bibliotecă?

**Serviciul de bibliotecă este un sistem legal de activități prestat cetățenilor la solicitarea acestora (sau la solicitarea unor instituții interesate),** ce are drept scop satisfacerea unor necesități formativ-informaționale ale cetățenilor/instituțiilor.

Serviciile moderne, funcționale și durabile de bibliotecă se dezvoltă în baza principiilor cererii și ofertei și pot avea următoarele componente:

- **Cererea** – nevoia unei/mai multor persoane sau unei/mai multor instituții pentru un produs, care poate fi oferit de bibliotecă (fizic, virtual, formativ, informațional, recreativ, social etc.)
- **Oferta** – produsul (fizic, virtual, formativ, informațional, recreativ, social etc.) dezvoltat de bibliotecă pentru a fi livrat solicitanților
- **Ofertantul** – instituția (biblioteca) care oferă produsul solicitat de persoane/instituții

**Biblioteca trebuie să sesizeze cu mult rafinament care sunt tendințele de cerere (nevoi) din comunitate și să vină operativ cu oferte rezonabile pentru cererile (nevoile) respective.** Bibliotecarii pot intui aceste nevoi sau pot aplica strategii de investigație (chestionare, interviuri, grupuri țintă etc.) pentru a afla doleanțele, aspirațiile, nevoile pentru servicii de bibliotecă ale cetățenilor. În baza acestor investigații se pot dezvolta servicii, care ulterior vor fi solicitate de cetățeni sau instituții. Nu orice activitate de bibliotecă poate pretinde la statutul de serviciu de bibliotecă. Un serviciu este caracterizat prin faptul că utilizatorul **solicită un produs** (fizic, virtual, formativ, intelectual, atitudinal etc.), iar bibliotecarul îi propune oferta bibliotecii. **Fără cerere din partea utilizatorului serviciul nu poate exista, el se falimentează.**

**Orice serviciu durabil are un anumit cost!** (muncă, echipament, materiale, energie etc.). Biblioteca trebuie să dezvolte în rândul utilizatorilor (solicitanților de servicii) conștiința că, deși unele servicii sunt oferite gratuit, de facto ele costă bani!!! În cazul în care solicitanții vor fi conștienți de faptul că serviciile prestate costă, ei vor aprecia mai mult biblioteca și bibliotecarii, vor fi mai sensibili și mai receptivi la necesitățile bibliotecii. Astfel va fi mai ușor să constituim parteneriate pentru asigurarea durabilității serviciilor dezvoltate.

Biblioteca are posibilitatea de a opta pentru:

- **O gamă largă de servicii**, care acoperă un număr mare de segmente de piață (dar atenție, expansiunea de servicii dispersează eforturile și conduce la creșterea costurilor de prestare);
- **O gamă restrânsă de servicii**, care prezintă avantajul unei mai bune cunoașteri a segmentului de piață, oferind o marjă mai mare de exploatare.

Din aceste considerente ar fi relevant ca fiecare bibliotecă să-și identifice prioritățile sale de dezvoltare, implementare și livrare a serviciilor de bibliotecă (**mai bine mai puțin, dar mai bine**).

**Domenii posibile pentru inițierea serviciilor de bibliotecă:**

- Incluziunea digitală a cetățenilor (utilizarea computerelor, internetului, tehnologiilor informaționale, dezvoltare de bloguri, site-uri etc.)
- Cultură și recreere (activități culturale, sociale, distractive, divertisment, recreere etc.)
- Educație (instruirea adulților și copiilor, studii online, căutarea de oportunități educaționale etc.)
- Comunicare (rețele de socializare, Skype etc.)
- Dezvoltare economică (căutarea locurilor de muncă, achiziții și vânzări online, achitarea facturilor online, deschidere de afaceri etc.)
- Sănătate (înscriseri la medic, recomandări terapeutice, tratamente naturiste etc.)
- Guvernare (folosirea serviciilor e-Guvernare, adresarea mesajelor către structurile de guvernare, asigurarea transparenței proceselor decizionale etc.)

## Servicii noi de bibliotecă – experiența Novateca

### ***Biblio-Deko: Îmbunătățim aspectul interior al bibliotecii prin înnoirea obiectelor învechite, Biblioteca Raională din Căușeni***



**Serviciul:** "Biblio – DEKO" Îmbunătățim aspectul interior al bibliotecii prin înnoirea obiectelor învechite, Atelier de creație.

**Solicitanții serviciului:** 13 bibliotecari din raionul Căușeni.

**Grupul țintă pentru care este dezvoltat serviciul:** Bibliotecari din raionul Căușeni.

**Scopul serviciului:** Dezvoltarea competențelor bibliotecarilor de înnoire creativă a obiectelor învechite cu ajutorul materialelor reciclate.

#### **Descrierea succintă a serviciului:**

Colaboratorii bibliotecii din Căușeni au elaborat designul atelierului de înnoire a mobilierului prin utilizarea materialelor reciclabile. Ulterior au fost identificați parteneri pentru susținerea financiară a atelierului respectiv (achiziționarea de vopsele, lacuri, pensule etc.). Autorii serviciului s-au străduit să facă cât mai atractiv și diversificat acest atelier de creație, pentru a cointeresa bibliotecarii și alți potențiali participanți. Au fost selectate diverse metode interesante și eficiente de organizare a atelierului: demonstrare de film, prezentarea imaginilor, căutarea pe internet a recomandărilor de înnoire a obiectelor vechi, realizarea sarcinilor practice de înnoire a obiectelor învechite, lucrul în grupuri mici și mari, prezentări frontale. Primul atelier a fost organizat cu 13 bibliotecari din bibliotecile raionului. Bibliotecarilor li s-a oferit posibilitatea de a face schimb de experiență, de a schimba radical unele obiecte și materiale învechite, care păreau inițial, practic, inutile. De asemenea, au acumulat aptitudini și informații noi, care le-ar oferi posibilitatea implementării unui serviciu nou în biblioteca unde activează.

În cadrul atelierului de creație, a fost îmbinat plăcutul cu utilul. Bibliotecarii, de asemenea, au deprins și tehnici de predare de la bibliotecarii – formatori.

**Beneficiari direcți ai serviciului estimați pentru anul curent:** 13 bibliotecari din raionul Căușeni

**Parteneri:** Directorul Casei de Cultură Căușeni, Melnic Vladimir; Clubul bărbaților.

#### **Resurse necesare pentru implementarea serviciului:**

- **Umane:** 4 bibliotecari; 1 director al Casei de Cultură; 2 voluntari( 1 elev al clasei a 4-a, 1 elev al clasei a 7-a),
- **Informaționale:** Utilizarea computerului și a internetului , al Centrului IT;
- **Fizice:** Spațiul, mobilierul, echipamentul electronic( 2 computere, aparat foto), tehnologiile oferite de bibliotecă, clei, șervețele, vopsea acrilică, ziare, vopsele colorate, pensule, lac, nasturi, mărgelile, perle și alte piese de decor;
- **Financiare** pentru:
  - funcționarea internetului: 140 lei din partea Consiliului Raional;
  - achiziționarea șervețelor, vopselelor, lacurilor, pensulelor din contul bibliotecarilor implicați în serviciul dat – 300 lei;
  - prăjituri, plăcinte, ceai, cafea, miere, fructe: - 350 de lei (contribuția participanților – fiecare a adus câte ceva de acasă)
  - valoarea muncii depuse de către bibliotecari, voluntari: 30 lei/h x 40 ore= 1200 lei

Informații mai detaliate referitor la acest serviciu pot fi găsite pe:

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

**Clubul seniorilor,**

### Biblioteca raională din Orhei



**Serviciul:** Clubul Seniorilor

**Solicitanții serviciului:** 20 de pensionari din or. Orhei; AO „Demnitate – Orhei”

**Grupul țintă pentru care este dezvoltat serviciul:** persoanele de vârsta a treia

**Scopul serviciului:** Instruirea persoanelor de vârstă a III-a în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicare, pentru a putea găsi pe internet informația dorită și de a comunica cu copii plecați peste hotare.

#### Descrierea succintă a serviciului:

Serviciul este livrat beneficiarilor pe parcursul a cinci sesiuni realizate în cinci zile consecutive (câte o sesiune formativă pe zi). În cadrul fiecărei sesiuni seniorii analizează un subiect concret din domeniul TI: a. managementul computerului, b. navigarea în Internet, c. Programul Skype și poșta electronică, d. Programul Word, e. utilizarea computerului și altor echipamente electronice la planificarea și realizarea activităților socio-culturale organizate de „Demnitate - Orhei”.

Bibliotecarii au acordat o atenție deosebită diseminării succeselor obținute în cadrul acestui serviciu. Mai multe posturi TV și radio au reflectat evenimentul în buletinele de știri și astfel bătrânii au devenit adevărate vedete locale.

După absolvirea serviciului, seniorii, vin la bibliotecă pentru a planifica și realiza diverse activități socio-culturale, în conformitate cu interesele și aspirațiile lor. Astfel de activități se desfășoară cu o periodicitate de 1-2 luni.

**Beneficiari direcți ai serviciului estimați pentru anul curent:** 24 de pensionari din or. Orhei

**Parteneri:** APL; AO „Demnitate – Orhei”

#### Resurse necesare pentru implementarea serviciului:

- **Umane:** Doi formatori bibliotecari, un lider voluntar din partea grupului – care lunar desfășoară o activitate cu semenii săi.
- **Informaționale:** Utilizarea computerului și a internetului, recomandări pentru persoanele de vârstă a treia cum pot să-și desfășoare timpul liber, să afle informație utilă la un subiect anumit.
- **Fizice:** spațiul, mobilierul, echipamentul electronic (10 computere, proiector, aparat foto, televizor, ecran) - oferite de bibliotecă, .
- **Financiare** pentru:
  - Achiziționarea echipamentului: din contul programului Pilot Novateca;
  - Funcționarea internetului : 1075 lei din partea APL ;
  - Pliante informaționale: 300 de lei din contul bibliotecii;
  - Biscuiți, ceai, cafea, apă: 600 lei – contribuția beneficiarilor (biscuiți pregătiți de beneficiari, ceai din plante medicinale colectate de beneficiari, cafea adusă de beneficiari, apă filtrată cu filtrul adus de beneficiari)
  - Valoarea muncii depuse de bibliotecari, voluntari din partea grupului „Seniorilor”: 20 lei /h x 500 ore=10000 lei

Informații mai detaliate referitor la acest serviciu pot fi găsite pe:

[https://www.facebook.com/bprorhei?ref\\_type=bookmark](https://www.facebook.com/bprorhei?ref_type=bookmark)

**Atelierul de creație: „Izvorul copiilor”,  
Biblioteca raională din Leova**



**Serviciul:** *Atelierul de creație „Izvorul copiilor”*

**Solicitanții serviciului:** Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei; Primăria orașului Leova.

**Grupul țintă pentru care este dezvoltat serviciul:** copii de vârstă de 8-12 ani din familii social vulnerabile

**Scopul serviciului:** Oferirea oportunităților de utilizare a computerului și internetului pentru copiii din familii social vulnerabile.

**Descrierea succintă a serviciului:** Bibliotecarii împreună cu voluntarul Patrick Miller au dezvoltat un curs de utilizare a

computerului și internetului destinat copiilor din familiile social vulnerabile. Cursul are o durată de opt săptămâni și prevede câte două ședințe formative săptămânal (în total 16 ședințe formative). La fiecare ședință sunt invitați 5-6 copii din categoria menționată anterior. În cadrul fiecărei ședințe se analizează subiecte ce țin de utilizarea computerului, internetului, aparatului electronic de fotografiat, dispozitivelor de înscriere și reproducere a muzicii, dispozitivelor de lectură electronică etc. De asemenea, copiilor li se propun spre realizare diverse jocuri, sarcini formative care au drept scop dezvoltarea competențelor de utilizare a computerului și internetului pentru dezvoltarea creativității și ingeniozității copiilor. După ședința a douăsprezecea participanților li se oferă posibilitatea să elaboreze designul, să organizeze și să realizeze o activitate socio-culturală și distractivă în cadrul căreia să implice și alți copii din familii social vulnerabile. Participanții realizează și o expoziție informativ-fotografică dedicată succeselor pe care ei le-au obținut valorificând serviciul propus de bibliotecă.

**Beneficiari direcți ai serviciului estimați pentru anul curent:** 30 de copii din familii social vulnerabile din raionul Leova.

**Parteneri:** Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei; Voluntarul Corpului Păcii al SUA Patrick Miller; Consiliul Raional Leova; Primăria orașului Leova.

**Resurse necesare pentru implementarea serviciului:**

- **Umane:** un bibliotecar, voluntarul Corpului Păcii, reprezentantul Direcției ASPF.
- **Informaționale:** Informații referitoare la funcționarea computerelor și a altor echipamente electronice, recomandări pentru realizarea activităților creative cu copiii, recomandări pentru realizarea activităților socio-culturale și distractive.
- **Fizice:** Computere conectate la internet, videoproiector, tablă mobilă, colecții de cărți, hârtie, fișe color.
- **Financiare pentru:**
  - Plata pentru Internet: 1200 lei din partea APL
  - Procurarea produselor de birotică: 450 lei din partea DASPF
  - Fructe și dulciuri: 550 lei din partea DASPF
  - Reîncărcarea cartușelor pentru imprimantă: 300 lei din bugetul bibliotecii
  - Valoarea muncii depuse de bibliotecar și voluntar: 2\*20 lei/h\*64 de ore = 2560 lei

Informații mai detaliate referitor la acest serviciu pot fi găsite pe:

<https://ro-ro.facebook.com/biblioteca.leova>

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



**Clubul amatorilor de flori „Floarea albastră”  
CRDI „M. Sadoveanu” din Soroca**

**Serviciul:** *Clubul amatorilor de flori „Floarea albastră”*

**Solicitantul serviciului:** 20 de femei amatoare de flori din orașul Soroca

**Grupul țintă pentru care este dezvoltat serviciul:** persoanele pasionate de creșterea florilor

**Scopul serviciului:** crearea unor posibilități de completarea colecțiilor personale de flori prin schimb, donații, împrumut, schimb de experiență ș.a.

**Descrierea succintă a serviciului:**

Dintr-o dorință fantastică de a da forma reală uneia din cele mai nobile îndeletniciri — creșterea florilor — am gândit acest club cu adresare persoanelor obsedate de această minunată pasiune și cu intenția de a le reuni nu numai în jurul frumosului ci și a utilului. Bibliotecarele au elaborat designul și orarul activităților clubului. Astfel, în fiecare ultimă zi de vineri a lunilor pare, la ora 14.00, se organizează ședința tradițională a membrilor clubului. Pentru fiecare ședință este dezvoltat un plan de activitate și un suport informațional original. Facilitatorii ședinței pregătesc și succinte prezentări PPT în care sunt incluse fotografiile și informații despre anumite specii de flori. Pentru a oferi o fascinație mai deosebită ședințelor, prezentările PPT sunt însoțite și de compoziții muzicale relevante. Participanții realizează discuții, polemici, dezbateri referitoare la subiectele abordate în cadrul ședinței sau la compozițiile muzicale audiate. În cadrul ședințelor clubului participanții au parte și de instruire în domeniul tehnologiilor informaționale. Membrii clubului au creat blogul clubului <http://floarealbastratoroca.wordpress.com> unde se plasează informații despre flori și rolul lor în viața omului, recomandări pentru creșterea și îngrijirea florilor, informații despre activitatea clubului. A fost inițiată și o bibliotecă on-line care poate fi accesată de toți amatorii de flori. Astfel, iubitorii de flori au posibilități mai mari de contact cu admiratorii de flori din alte zone geografice, de completare a colecțiilor personale de flori prin schimb, donații, împrumut.

**Beneficiari direcți ai serviciului estimați pentru anul curent:** 20 de femei din or. Soroca

**Parteneri:** APL, Direcția Raională Cultură

**Resurse necesare pentru implementarea serviciului:**

- **Umane:** 3 bibliotecari
- **Informaționale:** Seturi informaționale despre flori, colecții de recomandări pentru creșterea și îngrijirea florilor, curriculum pentru dezvoltarea competențelor în domeniul TI, înregistrări master clas, colecții de site-uri cu tematici floristice.
- **Fizice:** sala de ședințe, echipament (10 computere, videoproiector, ecran, boxe, Internet) ceai, cafea, biscuiți, zahăr pentru membrii clubului.
- **Financiare** pentru:
  - Achiziționarea mobilierului: 10 000 lei din partea APL
  - Funcționarea Internetului: 1920 lei din contul APL;
  - Pliante informaționale: 450 lei din contul CRDI
  - Dulciuri, fructe, cafea, ceai: 520 lei contribuția participanților (fiecare aduce periodic ceva de acasă)
  - Valoare muncii depuse de către bibliotecari, voluntari: 20 lei/h x 300 ore = 6000 lei

Informații mai detaliate referitoare la acest serviciu pot fi găsite pe:

<http://floarealbastratoroca.wordpress.com>

### Servicii noi de bibliotecă

Serviciul de educație a adulților în etate

„Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate”,

Biblioteca publică din s. Grinăuți, r. Râșcani

**Serviciul:** *Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate*

**Solicitantul serviciului:** 20 de persoane în etate din localitate.

03 02 Servicii de biblioteca experienta Novateca



**Grupul țintă pentru care este dezvoltat serviciul:** persoanele în etate din localitate.

**Scopul serviciului:** Crearea oportunităților pentru persoanele în etate din satul Grinăuți de a-și prelungi viața activă prin dezvoltarea competențelor de monitorizare atentă a stării de sănătate și prin valorificarea adecvată a tratamentelor naturiste.

**Descrierea succintă a serviciului:**

Serviciul este adresat persoanelor în etate, care având o situație materială și financiară modestă nu pot beneficia de tratamente sanatoriale în centre specializate. Bibliotecara împreună cu medicul de familie, și asistenta socială, folosind resursele Internet din bibliotecă, au dezvoltat și au livrat persoanelor în etate patru traininguri: "După 60 + ... ajutăm organismul să lupte cu maladiile prin nutriție sănătoasă", "Cum să monitorizăm și să ajutăm sănătatea după 60 +...", "Mirosul și gustul ne ajută să ne menținem sănătatea", „Biblioterapie pentru cei de după 60 +...”. În cadrul acestor activități, participanții și-au dezvoltat competențele de a elabora meniuri alimentare în conformitate cu recomandările Piramidei alimentației, să organizeze ședințe fitoterapeutice, să-și monitorizeze tensiunea și glicemia după simptome și reacții ale organismului, să poată aplica relevante comprese și masajele locale, folosind plantele medicinale, să aplice elemente de aromaterapie și terapie cu miere de albine, să acorde un prim ajutor persoanelor care au accese cauzate de maladii specifice persoanelor în etate. Participanții au vizionat filme referitoare la tematicile abordate (găsite pe Internet), au inițiat discuții la subiectele de interes major, au obținut consultanțe profesionale din partea medicului de familie. După finalizarea trainingurilor, participanții au organizat Ceremonia de absolvire a primei promoții a serviciului „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate”. În cadrul ceremoniei, beneficiarii serviciului și invitații s-au delectat cu produse sănătoase pregătite de ei, și-au adus aminte de repertoriul melodiilor și dansurilor din tinerețe, au prezentat scenete teatralizate și s-au simțit fericiți și împliniți.



Folosind metodologia de lucru și materialele dezvoltate la etapa de experimentare a serviciului, biblioteca este pregătită să livreze acest serviciu altui lot de persoane din sat

**Beneficiari direcți ai serviciului în anul 2014:** 20 de persoane în etate din s. Grinăuți, r. Râșcani

**Parteneri:** APL, Centrul medicilor de familie, Serviciul Asistență socială din s. Grinăuți

**Resurse necesare pentru implementarea serviciului:**

- **Umane:** 1 bibliotecar, 1 medic de familie, 2 asistenți sociali, primarul localității;
- **Informaționale:** Recomandări pentru monitorizarea sănătății la persoanele în etate; Remedii naturiste pentru maladii specifice persoanelor în etate; Aspecte psihologice în susținerea persoanelor în etate.
- **Fizice:** Spațiul, mobilierul, echipamentul electronic (2 computere, proiector, aparat foto, imprimantă), tehnologiile oferite de bibliotecă; echipamentul medical oferit de centrul medicilor de familie, produse de patiserie, plante medicinale, miere, fructe oferite de beneficiari.
- **Financiare** pentru:
  - funcționarea internetului: 400 lei din partea APL;
  - achiziționarea medicamentelor și accesoriilor care vor fi utilizate în activități: 500 lei din partea Centrului medicilor de familie;
  - pliante informaționale: 200 de lei din contul bibliotecii;
  - valoarea muncii depuse de bibliotecar, medic, asistenții sociali: 20 lei/h x 100 ore = 2000 lei

Informații suplimentare la acest serviciu pot fi găsite pe:

<https://www.bibliotecagrinauti.com>

### **Servicii noi de bibliotecă**

Experiența Novateca, Biblioteca publică din s. Persecina, r. Orhei

**Serviciul:** *Clubul femeilor însărcinate*

**Solicitantul serviciului:** 15 femei însărcinate din localitate.

03 02 Servicii de bibliotecă experienta Novateca

**Grupul țintă pentru care este dezvoltat serviciul:** femeile însărcinate din localitate.

**Scopul serviciului:** Informarea viitoarelor mame cu recomandările specialiștilor referitoare la comportamentul femeilor în timpul sarcinii și la îngrijirea copilului de până la un an.

**Descrierea succintă a serviciului:**

Serviciul este adresat tinerelor, care având o situație materială și financiară modestă nu pot beneficia de traininguri sau consultații în centre private specializate. Bibliotecara împreună cu medicul de familie, folosind resursele Internet din bibliotecă, au dezvoltat și au livrat tinerelor trei traininguri: "Comportamentul și alimentarea corectă a femeilor însărcinate", "Alimentarea corectă a nou născuților", "Masajul pentru noi născuți". În cadrul acestor activități, participantele au vizionat filme referitoare la tematicile abordate (găsite pe Internet), au inițiat discuții la subiectele de interes major, au obținut consultanțe profesioniste din partea medicului de familie, s-au antrenat în alimentarea și masarea copiilor folosind manechinul și accesoriile relevante. Complementar, femeile au participat la un training de dezvoltare a competențelor de utilizare a computerului și a internetului. Astfel ele au devenit capabile să caute singure informațiile de interes specific, folosind computerele din bibliotecă. Folosind infrastructura modernizată, biblioteca este pregătită să livreze acest serviciu altui lot de tinere din sat

**Beneficiari direcți ai serviciului în anul 2013:** 15 femei însărcinate din s. Peresecina

**Parteneri:** APL, Centrul medicilor de familie din s. Peresecina

**Resurse necesare pentru implementarea serviciului:**

- Umane: 1 bibliotecar, 1 medic de familie, contabila primăriei, primarul localității;
- Informaționale: Recomandări pentru femeile însărcinate, îngrijirea copilului în primul an după naștere, Utilizarea computerului și a internetului;
- Fizice: Spațiul, mobilierul, echipamentul electronic (3 computere, proiector, aparat foto, imprimantă), tehnologiile oferite de bibliotecă; biscuiți, zahăr, ierburi medicinale pentru ceai oferite de beneficiari
- Financiare pentru:
  - o achiziționarea echipamentului: 20700 lei din contul grantului Novateca;
  - o funcționarea internetului: 1600 lei din partea furnizorului de servicii internet;
  - o manechin și accesorii pentru noi născuți: 1000 lei din partea Centrului medicilor de familie;
  - o achiziționare de mobilier: 10000 lei din partea primăriei;
  - o pliante informaționale: 200 de lei din contul bibliotecii;
  - o deplasarea la Orhei pentru instruirea în utilizarea TI: 500 lei, contribuție proprie a utilizatorilor;
  - o valoarea muncii depuse de bibliotecari, medici, voluntari: 20 lei/h x 300 ore = 6000 lei

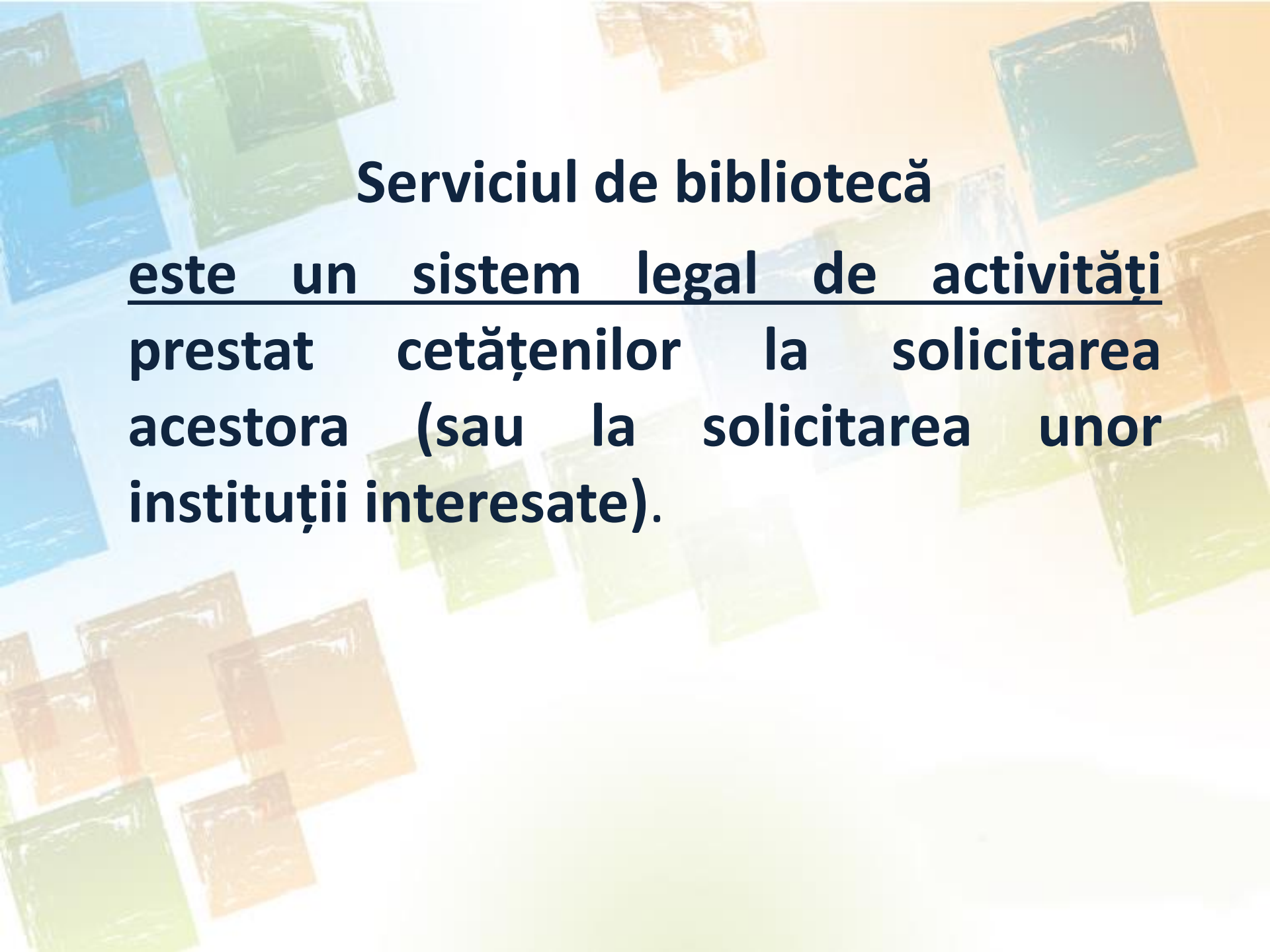
Informații mai detaliate referitoare la acest serviciu pot fi găsite pe:

<https://www.facebook.com/maria.cojocaru.5817?fref=ts>


The background of the slide features a light, warm-toned gradient. Scattered across this background are numerous semi-transparent, overlapping squares in various colors, including shades of blue, green, orange, and yellow. These squares are of different sizes and are oriented at various angles, creating a dynamic and abstract pattern.

# **Tendințe globale în diversificarea serviciilor de bibliotecă**



The background of the slide is a light cream color, decorated with several overlapping, semi-transparent sticky notes in various colors including blue, green, orange, and yellow. The text is centered and written in a bold, black, sans-serif font. The first line is a title, and the following lines form a definition with a horizontal line underlining the first part of the sentence.

**Serviciul de bibliotecă**  
**este un sistem legal de activități**  
**prestat cetățenilor la solicitarea**  
**acestora (sau la solicitarea unor**  
**instituții interesate).**



**Serviciul de bibliotecă are drept scop**  
valorificarea de către cetățeni  
a oportunităților puse la dispoziție  
de bibliotecă.

## **Direcții de generare a ideilor pentru dezvoltarea noilor servicii de bibliotecă:**

- Noi oportunități de valorificare a:
  - spațiului și mobilierului
  - colecțiilor
  - tehnologiilor
- Alternative atractive pentru cât mai mulți beneficiari/utilizatori
- Diversificarea parteneriatelor
- "Aducerea" inovațiilor în bibliotecă
- "Invazia" inovativă a bibliotecii în spațiu și timp

## **Domenii posibile pentru inițierea serviciilor de bibliotecă:**

1. Incluziunea digitală a cetățenilor
2. Cultură și recreere
3. Educație
4. Comunicare
5. Dezvoltare economică
6. Sănătate
7. Guvernare

## **1. Incluziunea digitală a cetățenilor:**

- Utilizarea computerelor, echipamentului electronic,
- Folosirea internetului,
- Aplicarea tehnologiilor informaționale,
- Dezvoltare de bloguri, site-uri etc.)

## **2. Cultură și recreere:**

- activități culturale, sociale, distractive, divertisment, recreere etc.

### **3. Educație:**

- educația adulților și copiilor,
- studii online,
- căutarea de oportunități educaționale,
- etc.

### **4. Comunicare:**

- rețele de socializare (Facebook, Twitter etc.),
- Skype,
- etc.

## **5. Dezvoltare economică:**

- căutarea locurilor de muncă,
- achiziții și vânzări online,
- achitarea facturilor online,
- deschidere de afaceri etc.

## **6. Sănătate:**

- înscrieri la medic,
- recomandări terapeutice,
- tratamente naturiste etc.

## 7. Guvernare:

- folosirea serviciilor e-Guvernare,
- adresarea mesajelor către structurile de guvernare,
- asigurarea transparenței proceselor decizionale,
- Interacțiuni cu instituțiile de stat
- etc.



# 1. Incluziune digitală

Acces la computere și Internet



## Curs de blogging pentru adolescenți, Biblioteca Județeană Vrancea



## Instruire în utilizarea TI pentru lucrătorii medicali din Orhei



## Incluziunea digitală a seniorilor în Lituania



## 2. Cultură și recreere

Posibilități de recreere intelectuală  
în incinta Bibliotecii Municipale B.P. Hașdeu



## Acces la spații de joacă pentru copii



## Socializare a pensionarilor activi



# Celebrarea anuală a zilei Europei, Birstonas Lituania





## Teatru de amatori



## Lecturi de vară în aer liber



Vacanță cu peripeții în lumea cărților  
la biblioteca din Telenеști



## Expoziții tematice periodice



# Dacă nu vine Mahomed la munte, vine muntele la Mahomed!

*Birštonas Cultural centre*

„Poetry Spring” and Summer events



Project „Under the starry sky of August”



## Cenacluri literar-artistice



## larmaroace tradiționale organizate la solicitarea partenerilor



Scrânciob la Izbiște, Criuleni



Trolleybook la Chișinău





## Împrumuturi de instrumente muzicale



## Împrumuturi de produse audio vizuale



# 3. Educație

## Servicii prestate mamelor ce au copii mici



## Curs de engleza, Biblioteca Județeană Vrancea



## Dezvoltarea creativității copiilor prin joacă la Soroca



## Povești teatralizate pentru copiii de vârstă preșcolară



## Dezvoltarea creativității copiilor







## Competiții de inteligență și creativitate





## Formare tinerilor foto-jurnaliști





## Activități de formare pentru copii



## Activități de formare pentru adulți



## Formarea personală și profesională pentru diferite categorii de beneficiari



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

## Programe de formare oferite partenerilor





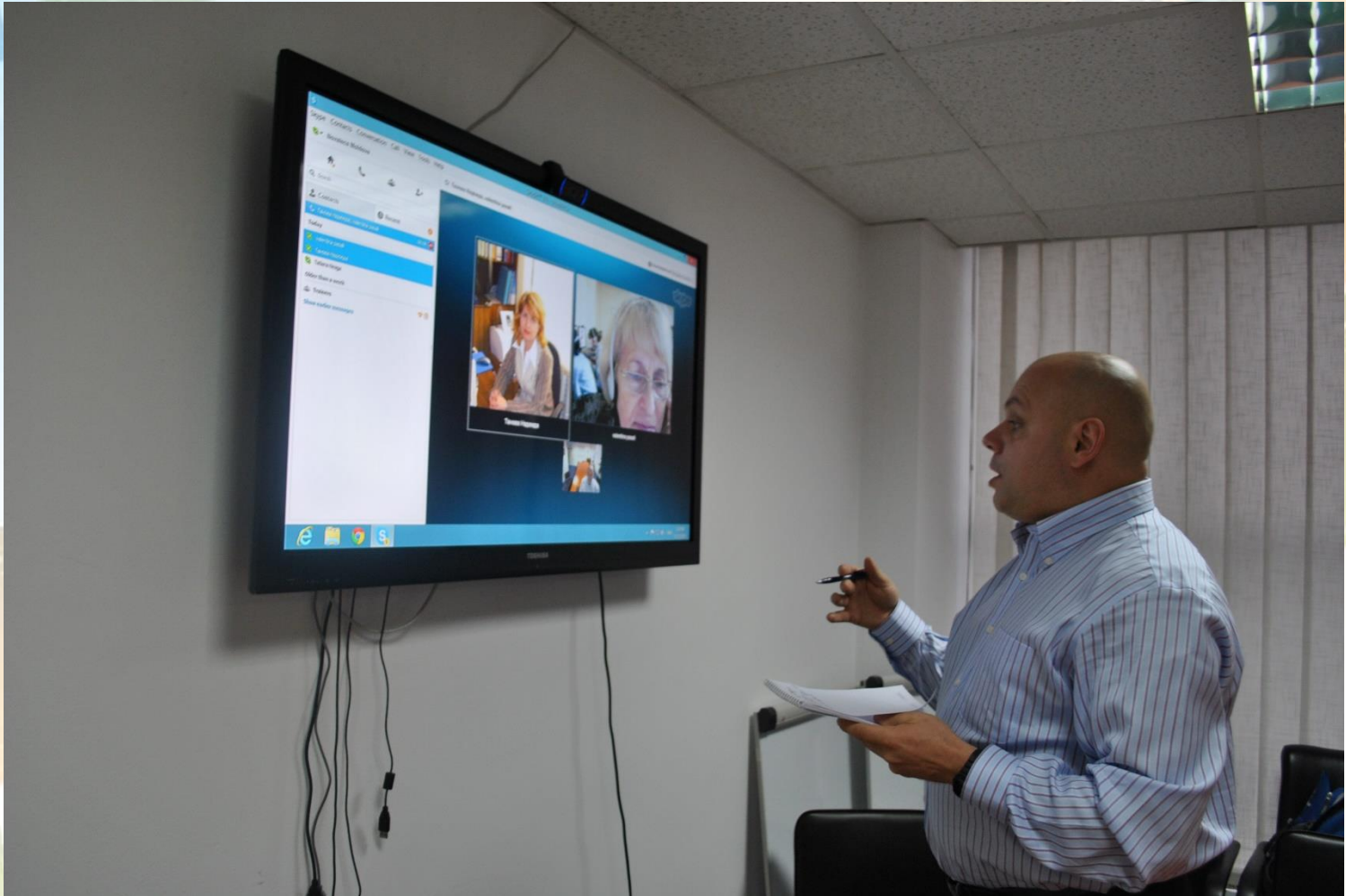
## Servicii de facilitare oferite partenerilor



## 4. Comunicare



## 4. Comunicare



## 4. Comunicare



## 4. Comunicare



# 5. Dezvoltare economică

Bibliotecile – ateliere în care beneficiarii pot veni pentru a confecționa sau repara ceva



Biblioteca – atelier de creație pentru  
cei care vor să picteze, compună versuri, muzică etc.



# Împrumut de instrumente și accesorii pentru construcții și reparații





## Împrumut al accesoriilor pentru grădinărit



## Servicii oferite persoanelor care caută un loc de muncă



## Renovarea mobilierului la biblioteca din Căușeni



## 6. Sănătate

Pregătim produse ecologice pentru copii noștri împreună cu ei



Serviciu de formare pentru viitoarele mame, biblioteca din Peresecina, Orhei



# Festivalul produselor ecologice și terapeutice





## Sport cu personalități marcante





## Biblioterapie la sanatoriul din Birstonas, Lituania



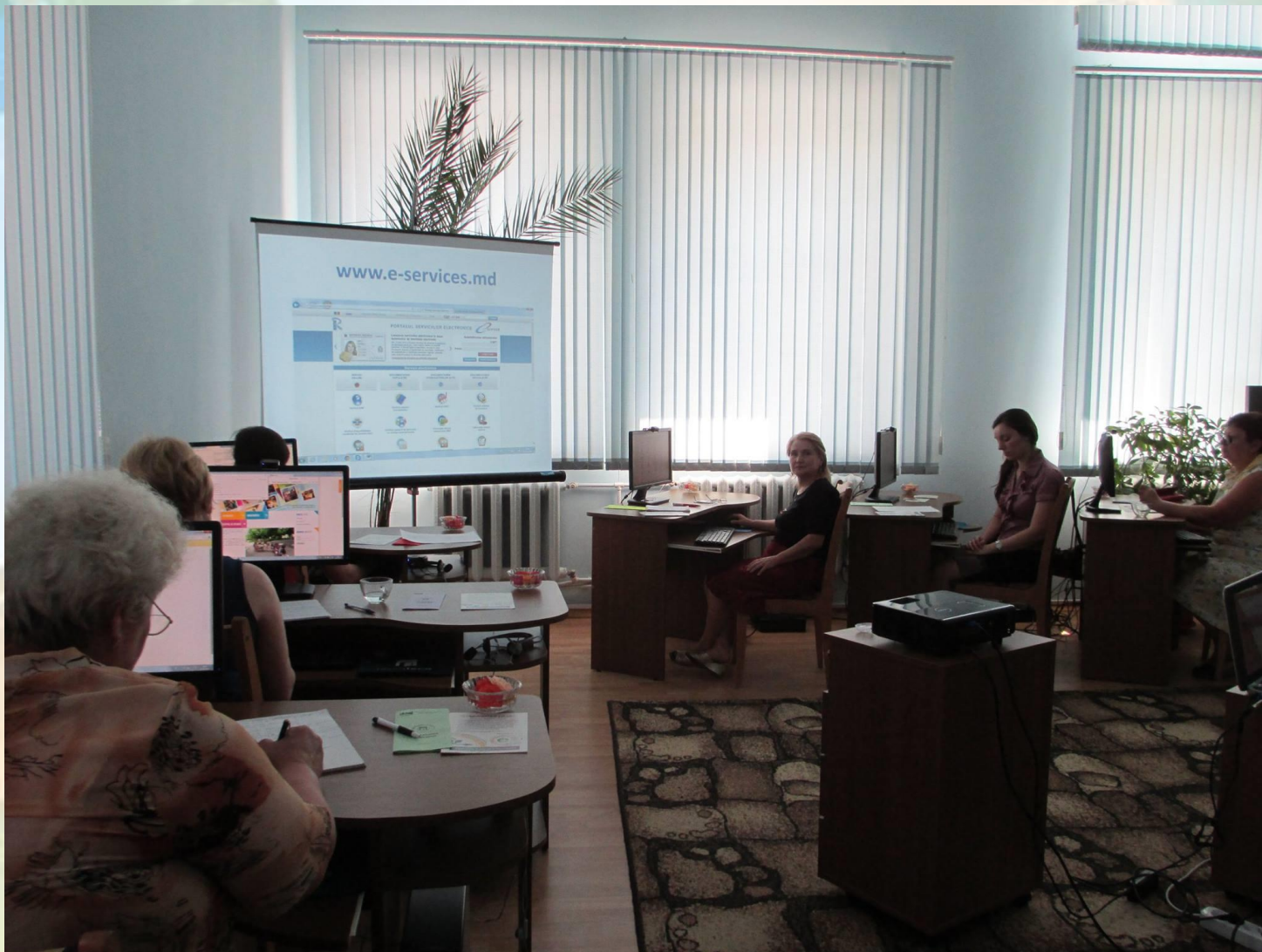


## 7. E guvernare

APL și biblioteca transcriu și digitalizează istoria localității,  
Crihana Veche, Cahul



## Servicii online de programare, BPR Orhei



# Servicii e-guvernare:

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

Susținem bibliotecile pentru dezvoltarea comunităților



## Idei de servicii de la colegii din Biblionet

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

Judet: Biblioteca - Proiect

- 1 Alba: Biblioteca Jidvei – **“Ne facem temele la Biblioteca”**
- 2 Arad: Biblioteca Nadlac – **“Calculatorul pentru toți”**
- 3 Bihor: Biblioteca Alesd – **“BASMUL LUMII, BASMUL LUNII”**
- 4 Bihor: Biblioteca Nucet – **“Clubul copiilor”**
- 5 Brasov: Biblioteca Dumbravita – **“Reanviem in biblioteca mestesuguri si traditii locale”**
- 6 Brasov: Biblioteca Ghimbav – **“Salix Creativ”**
- 7 Bucuresti si Ilfov: Biblioteca Metropolitana Bucuresti - **“Atelier confectionare papusi – Petichel si Panzica”** - Biblioteca Nichita Stanescu
- 8 Bucuresti si Ilfov: Biblioteca Metropolitana Bucuresti - **“Copii gatesc sanatos”** - Biblioteca Ion Creanga
- 9 Bucuresti si Ilfov: Biblioteca Metropolitana Bucuresti - **“Esti femeie, ai grija de tine!”** - Biblioteca Dimitrie Cantemir
- 10 Bucuresti si Ilfov: Biblioteca Metropolitana Bucuresti - **“Intamplari din realitatea imediata”** - Biblioteca Nicolae Balcescu
- 11 Bucuresti si Ilfov: Biblioteca Metropolitana Bucuresti - **“Vacanta in biblioteca”** - Biblioteca Cezar Petrescu
- 12 Calarasi: Biblioteca Radu Voda – **“Calculatorul –fereastra catre viitor”**
- 13 Caras-Severin: Biblioteca Bautar – **“Sa invatam sa comunicam pe internet”**
- 14 Cluj: Biblioteca Camarasu –**“COMUNITATEA EXISTĂ ȘI DATORITĂ MIE!”**
- 15 Cluj: Biblioteca Frata –**“Atelierul de meșteșuguri din bibliotecă”**
- 16 Constanta: Biblioteca Navodari –**“Mic atelier de creatie si manufactura”**
- 17 Dambovita: Biblioteca Gura Ocnitei – **“Biblio-Vacanta”**
- 18 Dambovita: Biblioteca Matasaru –**“AgriCOOLtorii”**
- 19 Galați: Biblioteca Cosmești – **“Biblioteca – a doua casă”**
- 20 Galați: Biblioteca Movileni: **“Filmul de duminică”**
- 21 Gorj: Biblioteca Balești – **“Biblioteca – prietena copiilor”**
- 22 Harghita: Biblioteca Gheorgheni – **“Un pas spre biblioteca viitorului – curs gratuit de inițiere în folosirea cititoarelor electronice de carte”**
- 23 Harghita: Biblioteca Tulgheș – **“Să învățăm limba franceză”**
- 24 Iași: Biblioteca Popricani – **“O sută de povești despre satul meu”**
- 25 Mures: Biblioteca Adamuș – **“La un click distanță de cei dragi”**
- 26 Mures: Biblioteca Iernut – **“Înființarea unei videoteci în cadrul Bibliotecii Orășenești Iernut”**
- 27 Neamț: Biblioteca Tămășeni – **“Clubul Prietenii bibliotecii”**
- 28 Neamț: Biblioteca Valea Ursului – **“Curs de studiu, educare și socializare a copiilor defavorizați”**
- 29 Prahova: Biblioteca Plopeni –**“Construiești-ti viitorul”**
- 30 Prahova: Biblioteca Sirna –**“Parteneriat pentru antreprenoriat”**
- 31 Salaj: Biblioteca Balan – **“ȘEZĂTOARE ÎN BIBLIOTECĂ”**
- 32 Salaj: Biblioteca Dobrin – **“Sinergii între generații”**
- 33 Satu Mare: Biblioteca Crucisor – **“Prichindelul artist”**
- 34 Sibiu: Biblioteca Mediaș – **“PINK ENTER – Cursuri de prevenție a cancerului de sân”**
- 35 Suceava: Biblioteca Rîșca – **“Micii meșteri mari – Atelier de creație”**




- 36 Suceava: Biblioteca Solca – **”Curs gratuit de învățare a limbii germane la bibliotecă”**
- 37 Teleorman: Biblioteca Alexandria – **”E carte, e film la bibliotecă”**
- 38 Timis: Biblioteca Tormac – **”După-mese (re)creative”**
- 39 Vaslui: Biblioteca Negrești – **”Inițierea seniorilor în utilizarea calculatorului”**
- 40 Vaslui: Biblioteca Șuletea – **”Și noi suntem europeni – cursuri de limbi străine”**
- 41 Vrancea: Biblioteca Năruja – **”Ouăle încondeiate – tezaur neprețuit al tradițiilor noastre vrâncene”**
- 42 Vrancea: Biblioteca Răcoasa – **”Ochiul Timpului” (revistă editată de copii)**

1	Piața muncii: <b>Fii activ - angajează-te singur:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17601/pdf/122364/Runda%203%20-%202011.%20Corni%20-%20Fii%20activ%20-angajeaza-te%20singur.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17601/pdf/122364/Runda%203%20-%202011.%20Corni%20-%20Fii%20activ%20-angajeaza-te%20singur.pdf</a>
2	Agricultura: <b>Cursuri de legumicultură:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17607/pdf/122398/Runda%203%20-%202015.%20Faraoani%20-%20Locuri%20de%20munca%20-%20Cursuri%20de%20legumicultura.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17607/pdf/122398/Runda%203%20-%202015.%20Faraoani%20-%20Locuri%20de%20munca%20-%20Cursuri%20de%20legumicultura.pdf</a>
3	Agricultură: <b>Economisesc și câștig cu biblionetul in comuna mea</b>
4	Advocacy: <b>Programul de coalizare a societății civile brăilene în jurul bibliotecii publice</b>
5	Advocacy: <b>Si eu vreau sa scriu proiecte cu finantare europeana</b>
6	Advocacy: <b>Pedalez pentru bibliotecă</b>
7	Financiara: <b>Bani IQ- Decizii înțelepte pentru viitorul tău financiar</b>
8	Financiara: <b>Bani IQ- Fii inteligent cu banii tăi</b>
9	Culturale: <b>SEZATOAREA - Tradiție între istorie și internet</b>
10	Culturale: <b>Biblioblitz</b>
11	Culturale: <b>Teatrul lectura</b>
12	Culturale: <b>Ideile noastre contează</b>
13	Culturale: <b>Biblioteca mea este cea mai COOL-turala</b>
14	Piața muncii: <b>Cum găsești o carte de ... munca</b>
15	Piața muncii: <b>Businessman-ul din noi</b>
16	Incluziune digitală: <b>Ciclul de educație permanentă „Socializarea Seniorilor”</b>
17	Incluziune digitală: <b>Kilometrul 0</b>
18	Incluziune digitală: <b>Curs de alfabetizare digitală pentru seniori</b>
19	Sănătate: <b>Alimentație tradițională</b>
20	Sănătate: <b>Primul ajutor datorie civica a fiecărui cetățean</b>
21	Sănătate: <b>Biblioteca pentru toți!</b>
22	Sănătate: <b>Descoperit din timp, cancerul de sân poate fi învins!</b>
23	Sănătate: <b>Primul ajutor salvează vieți</b>
24	Turism: <b>Festivalul Culturii Montane</b>
25	Turism: <b>Centru de informare turistica</b>
26	Advocacy: <b>Club Handmade</b>
27	Advocacy: <b>Voluntar, poți fi bibliotecar</b>
28	Culturale: <b>Arc digital cultural</b>
29	Financiară: <b>Dezvoltarea proiectelor pentru obținerea finanțărilor de la UE</b>
	Biblioteca mea Europeană: <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17615/pdf/122450/Runda%203%20-%202022.%20Mircea%20Voda%20-%20E-Biblioteca%20mea%20europeana.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17615/pdf/122450/Runda%203%20-%202022.%20Mircea%20Voda%20-%20E-Biblioteca%20mea%20europeana.pdf</a>
	<b>Sănătatea cel mai de preț lucru:</b>

	<a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17621/pdf/122486/Runda%203%20-%2028.%20Ovidiu%20-%2020SANATATEA%20CEL%20MAI%20DE%20PRET%20LUCRU.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17621/pdf/122486/Runda%203%20-%2028.%20Ovidiu%20-%2020SANATATEA%20CEL%20MAI%20DE%20PRET%20LUCRU.pdf</a>
	<b>Turism:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17628/pdf/122528/Runda%203%20-%2035.%20Sacu%20-%20EnduroTurism.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17628/pdf/122528/Runda%203%20-%2035.%20Sacu%20-%20EnduroTurism.pdf</a>
	<b>Cum să găsești un loc de muncă:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17634/pdf/122564/Runda%203%20-%2041.%20Segarcea%20-%20consiliere%20pentru%20gasirea%20si%20obtinerea%20unui%20job.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/17634/pdf/122564/Runda%203%20-%2041.%20Segarcea%20-%20consiliere%20pentru%20gasirea%20si%20obtinerea%20unui%20job.pdf</a>
	<b>Copiii din Suceava beneficiază de consiliere psihologică:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3062">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3062</a>
	<b>Vreau să fiu licean:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3061">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3061</a>
	<b>Educă-ți pozitiv copilul:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3060">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3060</a>
	<b>Și eu scriu despre cărți:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3059">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3059</a>
	<b>Click pentru sănătate:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8471/pdf/58438/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Medias.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8471/pdf/58438/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Medias.pdf</a>
	<b>Culturalizare:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8471/pdf/58438/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Medias.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8471/pdf/58438/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Medias.pdf</a>
	<b>Sănătate:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8474/pdf/58456/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Pietrari.pdf">http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/8474/pdf/58456/Formular%20aplicatie%20-%20Idei%20de%204000+%20-%20Pietrari.pdf</a>
	<b>Biblioteca și bibliotecarul sunt prietenii mei:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3054">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3054</a>
	<b>Moș Nicolae pentru o zi:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3054">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=3054</a>
	<b>Ești informat ești protejat:</b> <a href="http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=2288">http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=22&amp;t=2288</a>

Servicii livrate de E-Guvernare:

<https://servicii.gov.md>



<https://servicii.gov.md>

Scanează codul QR  
și ai toate serviciile  
la îndemână!

**e**

acces la 419 servicii

**93 servicii disponibile online**



### Evaluarea zilei

Localitatea: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

1. Care dintre activitățile realizate astăzi, în cadrul trainingului, le considerați a fi cele mai reușite? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

2. Ce nu a fost clar sau suficient de reușit în cadrul activității de azi? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

3. Orice alte comentarii, opinii, sugestii, recomandări, etc.

---

---

---

---

---

### Evaluarea zilei

Localitatea: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

1. Care dintre activitățile realizate astăzi, în cadrul trainingului, le considerați a fi cele mai reușite? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

2. Ce nu a fost clar sau suficient de reușit în cadrul activității de azi? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

3. Orice alte comentarii, opinii, sugestii, recomandări, etc.

---

---

---

---

---

## Chestionarul

### Definiție:

**Chestionarul reprezintă** un instrument de investigație, care constă dintr-un **ansamblu de întrebări sau sarcini adresate cetățenilor**. Pot fi aplicate chestionare imprimate pe hârtie sau chestionare în varianta electronică.

### Structura chestionarului:

- **Partea introductivă** – are scopul de a explica respondenților scopul investigației și de a informa respondenții despre confidențialitatea informației care va fi colectată.
- **Caracteristicile socio-demografice** ale respondenților (sex, vârstă, ocupație etc.).
- **Întrebările/sarcinile** adresate respondenților și condițiile de completare a răspunsului.
- **Mulțumire** pentru completarea chestionarului.
- **Date de contact** ale autorului chestionarului.

### Tipuri de întrebări/sarcini utilizate în chestionare:

- **Întrebări Închise** – în care respondentul alege un răspuns dintr-un număr anumit de opțiuni oferite de autorii chestionarului, sau expune aprecierea sa asupra subiectului investigat pe o scală continuă (de exemplu de la 1 la 5, unde 1 e scorul minim iar 5 este scorul maxim).
- **Întrebări Deschise** – în care respondentul formulează răspunsul propriu la întrebare sau vine cu o abordare proprie a sarcinii.

### Logica structurării întrebărilor în chestionar:

- Întrebările/sarcinile trebuie să fie **corelate cu scopul investigației**.
- Se recomandă ca un chestionar să aibă un **număr relativ mic de întrebări** (5 – 10).
- Se recomandă ca primele întrebări să fie mai simple și mai captivante. Întrebările care solicită un răspuns deschis se vor plasa la sfârșitul chestionarului.
- Se recomandă ca **întrebările** să fie formulate **intr-o manieră clară, laconică, simplă** astfel ca să **fie ușor înțelese** de către toți respondenții.
- Întrebările trebuie să corespundă **normelor deontologice**.

### Pregătirea chestionarului:

- **Formulăm scopul** chestionarului.
- **Stabilim eșantionul** pe care va fi aplicat chestionarul (numărul respondenților și aria lor de locuire).
- **Formulăm întrebările** chestionarului conform recomandărilor expuse anterior.
- **Tehnoredactăm și multiplicăm** chestionarele în conformitate cu numărul persoanelor pe care intenționăm să le chestionăm.

### Aplicarea chestionarului:

- **Distribuim chestionarele** imprimate respondenților sau expediem către respondenți linkurile chestionarelor aplicate electronic.
- **Explicăm condițiile** de completare a chestionarelor.
- **Respondenții completează** chestionarele.
- **Colectăm chestionarele** care au fost completate de respondenți.

### Prelucrarea chestionarelor:

- **Structurăm datele** obținute în urma prelucrării chestionarelor
- **Interpretăm** statistic datele cantitative acumulate
- **Structurăm informațiile** referitoare la opțiunile exprimate de respondenți
- **Emitem concluziile** de rigoare asupra necesităților de servicii e-guvernare

Avantajele chestionarului:

- Poate furniza o **mare cantitate și varietate** de date.
- Se poate aplica pe **un număr avansat de respondenți în timp limitat**.
- Este **ușor de elaborat, de prelucrat, de analizat**.
- Este **mai ieftin** decât alte metode de evaluare deoarece nu solicită dispozitive auxiliare sofisticate (reportofon, cameră video etc.).
- Marea majoritate a **cetățenilor sunt deja familiarizați** cu chestionarele.
- Participanții au un **grad avansat de intimitate** la completarea lui și pot fi mai sinceri în răspunsuri.

Limitele chestionarului:

- Respondenții trebuie **să poată să citească și să scrie**.
- Chestionarul trebuie **tehnoredactat, imprimat, multiplicat**.
- **Percepția** întrebărilor de către respondenți poate fi **subiectivă și răspunsurile pot fi subiective**.
- Chestionarul **nu oferă prea multă flexibilitate** respondenților.
- Chestionarul **nu asigură cercetarea în profunzime** a situației și din aceste considerente el este deseori însoțit și de alte metode de cercetare a necesităților (interviul, focus grupul etc.).





## Interviul

### Definiție:

**Interviul este o metodă de a obține informații** prin intermediul unor **întrebări adresate persoanelor** care au anumite cunoștințe, opinii, presupuneri față de fenomenul ce ne interesează.

### Structura interviului:

- **Remarca introductivă** și de bun venit din partea celui care interviează. Prezentarea informațiilor referitoare la scopul interviului, la prelucrarea și utilizarea ulterioară a datelor acumulate, precum și la respectarea normelor de confidențialitate.
- **Prezentarea** interviuatului/intervievaților.
- **Obținerea informației** de la interviuat prin folosirea strategiei planificate pentru acest interviu.
- **Încheierea** interviului cu accentuarea informațiilor referitoare la prelucrarea și utilizarea ulterioară a datelor acumulate, precum și la respectarea normelor de confidențialitate.

### Tipuri posibile de întrebări/sarcini utilizate în interviuri:

- Întrebări referitoare la caracteristicile socio-demografice ale intervievaților.
- Întrebări referitoare la înțelegerea acordului sau dezacordului interviuatului cu inițiativa bibliotecii.
- Întrebări referitoare la preferințele specifice ale interviuatului în raport cu inițiativa bibliotecii (ce categorii de servicii de bibliotecă apreciază cel mai mult? Ce apreciază mai puțin? Etc.).
- Întrebări referitoare la orarul de prestare a inovațiilor pe care intenționați să le implementați.
- Întrebări referitoare la disponibilitatea interviuatului de a se implica/de a contribui personal în procesul de implementare a inovației.
- Întrebări deschise sau oportunități pentru ca interviuatul să expună și alte opinii, sugestii, recomandări referitoare la subiectul abordat.

### Pregătirea interviului:

- **Stabilim scopul** interviului în corelație cu scopul evaluării.
- Stabilim **eșantionul** pe care va fi aplicat interviul.
- Stabilim **data, timpul și locul întâlnirii**.
- **Dezvoltăm** întrebările care vor fi adresate intervievaților.
- Planificăm modalități pentru **realizarea remarcii introductive într-un mediu psiho-emoțional favorabil** unei discuții productive.
- Planificăm **strategia de punere a întrebărilor** și de recepționare a răspunsurilor. Întrebările trebuie să fie clare, concise și la subiect. Evitați întrebări extinse, confuze, vagi. Evitați un interviu cu prea multe întrebări.
- Planificăm **întrebări deschise** sau solicitări adresate intervievaților de a oferi opinii proprii, recomandări, sugestii, critici etc.
- Planificăm strategia de **finalizare** a interviului și de mulțumire pentru efortul depus.
- Planificăm **strategiile de prelucrare a datelor** obținute în urma interviurilor și de emiteră a concluziilor deduse din prelucrarea datelor respective.
- Întrebările adresate intervievaților vor corespunde **normelor deontologice**.

### Realizarea interviului:

- **Pregătim spațiul și echipamentele** de înregistrare pentru interviu.
- **Întâmpinăm intervievații** și le explicăm condițiile interviului.
- **Realizăm interviul** conform componentelor stabilite anterior înregistrând răspunsurile intervievaților.
- **Finalizăm interviul** conform planului dezvoltat la etapa de pregătire. **Mulțumim intervievaților**.



Prelucrarea datelor:

- **Structurăm datele** obținute în urma interviurilor.
- **Interpretăm** statistic datele cantitative acumulate.
- **Structurăm informațiile** referitoare la opțiunile exprimate de respondenți.
- **Emitem concluziile** de rigoare asupra necesităților de servicii de bibliotecă.

Avantajele interviului:

- **Atmosferă** psiho-emoțională favorabilă, **flexibilitate** în discuții.
- Posibilitatea de a **aplica** metoda și pe eșantioane care **nu știu să scrie și să citească**.
- Observarea **comportamentelor nonverbale**, fapt ce sporește calitatea evaluării.
- Colectarea unor **răspunsuri spontane sau personale**.
- Studiarea unor probleme **mai complexe**.

Limitele interviului:

- **Costuri** mai ridicate.
- **Timp** mai îndelungat.
- **Influențe psihice** sau fizice din partea intervintului.
- Este **dificil de planificat interviurile** dacă ținem cont de faptul că oamenii au tot mai puțin timp pentru discuții. Va fi greu să găsim mai multe persoane care ar fi dispuse să ne ofere interviu.
- Pentru interviuri avem nevoie de **locuri special amenajate**.
- **Prelucrarea datelor** interviurilor este mai **complicată**.
- Există riscul ca participanții planificați pentru interviu să **contramandeze** ședința sau să nu se prezinte sau să plece dacă ceva nu le convine.
- Participanții **pot obosi** în timpul interviurilor.



**Biblioteca publică "Ion Ardeleanu" din satul Munteni**  
**Model de structurare a unui potențial interviu**

**Scopul interviului:** stabilirea opiniei utilizatorilor despre serviciul de livrare operativă a cărților pe care intenționăm să-l implementăm în biblioteca noastră.

Numele interviuatului \_\_\_\_\_ Funcția \_\_\_\_\_

Vârsta \_\_\_\_\_, Sexul \_\_\_\_\_, Data în care are loc interviul \_\_\_\_\_

Intervievatorul: Buna ziua! Numele meu este Stela Păduraru și activez în calitate de bibliotecară la Biblioteca publică "Ion Ardeleanu" din localitatea Munteni. Stimate/Stimată D-n/D-na ..... biblioteca noastră intenționează să identifice noi oportunități pentru eficientizarea serviciilor de livrare operativă a cărților solicitate de utilizatori. În realizarea acestui scop este important să cunoaștem opțiunile dvs. referitoare la cărțile pe care a-ți dori să vi le oferim și față de modalitățile de livrare către dvs. a titlurilor solicitate. În acest context, respectuos Va rugăm să răspundeți la întrebările din interviul respectiv. Noi va asigurăm cu deplină responsabilitate, că toată informația obținută în cadrul interviului va rămâne confidențială și va servi numai pentru modernizarea serviciilor de bibliotecă. Un rezumat al părerilor tuturor persoanelor implicate în interviuri va fi făcut public dar fără a face public și numele interviuaților. Dacă sunteți de acord, voi înregistra această convorbire pentru a evita orice denaturare a conversației noastre.

Pentru început Vă rog să expuneți o succintă informație despre Dvs.

Intervievatul: .....

Intervievatorul: Dvs. ca un bun utilizator al bibliotecii noastre știți deja despre planurile bibliotecii noastre de a iniția noi servicii spre binele cetățenilor. Cum apreciați intenția bibliotecii de a eficientiza serviciile de livrare operativă a cărților către vizitatorii bibliotecii?

Intervievatul: .....

Intervievatorul: Ce fel de literatură preferați Dvs. personal să vă fie livrată prin intermediul acestui serviciu? Pentru a vă facilita răspunsul la întrebare noi vă propunem să alegeți din diferite categorii de literatură cum ar fi Detectivă, Fantastică, Științifică, Manuale, Divertisment acele categorii care vă sunt mai utile și necesare.

Intervievatul: .....

Intervievatorul: aveți cumva și niște preferințe mai specifice, mai concrete?

Intervievatul: .....

Intervievatorul: În ce intervale de timp a-ți prefera ca noi să Vă livrăm cărțile solicitate: Între 10:00 și 14:00; 14:00 – 18:00; 18:00 – 20:00? Rugăm să argumentați succint opțiunea Dvs.

Intervievatul: .....

Intervievatorul: A-ți accepta să ajutați ca voluntar biblioteca să livreze cărți mai operativ vizitatorilor în orele de maximă aglomerație? Rugăm să argumentați succint opțiunea Dvs.

Intervievatul: .....

Intervievatorul: Ce recomandări, opinii, sugestii ne puteți oferi pentru a face cât mai popular, cât mai atractiv și cât mai solicitat noul serviciu de livrare operativă a cărților?

Intervievatul: .....

Intervievatorul: Cu aceasta am finalizat interviul nostru. Vă reamintim, că toată informația obținută în cadrul interviului va rămâne confidențială și va servi numai pentru modernizarea serviciilor de bibliotecă. Un rezumat al părerilor tuturor persoanelor implicate în interviuri va fi făcut public dar fără a face public și numele interviuaților. Vă mulțumim pentru atenția pe care ne-ați acordat-o și va așteptăm cu mult drag în biblioteca noastră. La revedere!

## Focus grupul

### Definiție:

**Focus grupul este un interviu focalizat pe un subiect determinat, realizat cu un grup construit.** Durata optimă a unui focus grup este între o oră și jumătate – două ore.

### Pregătirea focus grupului:

- **Formulăm scopul** focus grupului care trebuie să fie în concordanță cu scopul evaluării necesităților pentru servicii e-guvernare.
- **Alegem subiectul** pe care va fi focalizată discuția.
- **Formulăm întrebările** care vor fi adresate participanților. Numărul optim de întrebări este 5 – 8. Se recomandă ca întrebările să aibă un caracter complementar, care în final să contribuie la evidențierea integrală a situației în domeniul investigat.
- **Stabilim metodologia de prelucrare a datelor care vor fi colectate** în cadrul focus grupului.
- **Alegem 4 – 8 participanții** la focus grup. Se recomandă ca grupele să aibă un anumit grad de omogenitate (cam aceleași percepții, viziuni, atitudini față de subiectul abordat. Stabilim modalitate de colectare a datelor despre caracteristicile socio-demografice ale participanților (nume, prenume, sex, vârstă, ocupație etc.).
- **Alegem și pregătim spațiul** unde va fi realizat focus grupul. Spațiul trebuie să fie sigur și confortabil pentru o discuție neformală. Spațiul trebuie să fie înzestrat cu echipament de înregistrare a discuțiilor (audio sau video).
- **Stabilim data și timpul** focus grupului.
- **Informăm participanții despre intenția noastră** de a-i implica într-o cercetare care are drept scop evaluarea necesităților pentru servicii e-guvernare și care va fi înregistrată (audio sau video). Participarea în focus grup este strict benevolă. Informăm participanții despre data, timpul și spațiul pentru focus grup.
- În cadrul focus grupului vom respecta **normele deontologice**.

### Realizarea focus grupului:

- **Verificăm condițiile** necesare pentru realizarea focus grupului (spațiul, mobilierul, echipamentele de înregistrare etc.).
- **Întâmpinăm participanții** cu o atitudine ce predispune activității constructive. Participanții își ocupă locurile stabilite pentru discuții. Fixăm într-o listă caracteristicile socio-demografice ale participanților (nume, prenume, sex, vârstă, ocupație etc.).
- **Realizăm presesiunea de familiarizare** a participanților unii cu alții, cu facilitatorul și cu spațiul, creând astfel o atmosferă destinsă, favorabilă unei activități productive.
- **Informăm participanții despre scopul** investigației, metodele de colectare și de prelucrare a datelor (inclusiv faptul că ședința este înregistrată audio sau video), timpul dedicat focus grupului, obligațiile de confidențialitate. Obținem acordul participanților pentru înregistrări. Conectăm dispozitivele de înregistrare.
- **Adresăm participanților întrebările** planificate.
- **Oferim posibilitatea tuturor participanților să răspundă** la întrebări. **Încurajăm dezbateră liberă** a componentelor abordate.
- **Menținem o atitudine neutră** față de toate punctele de vedere expuse. Evităm să influențăm opiniile participanților prin expunerea punctelor noastre de vedere.
- **Limităm diplomatic posibilele tendințe de monopolizare a discuțiilor** de către unii participanți.
- **Menținem sub control managementul timpului**. Asigurăm o trecere fină de la abordarea unei întrebări spre abordarea alteia.
- **Facem o generalizare** a informației abordate în cadrul focus grupului. Reamintim scopul focus grupului, modalitatea de valorificare ulterioară a datelor obținute și responsabilitățile de confidențialitate.
- **Mulțumim participanților** pentru implicare.

#### Prelucrarea datelor:

- După finalizarea focus grupului **evaluăm** cu mare atenție expunerile participanților referitoare la întrebările adresate. Reascultăm/revedem înregistrările pentru a fi cât mai atenți la detalii. Facem notițele necesare.
- **Structurăm datele** obținute conform criteriilor prestabilite. Însoțim datele obținute cu elemente de evidență statistică (grafice, diagrame etc.).
- **Emitem concluziile** relevante la rezultatele focus grupului.

#### Avantajele Focus grup:

- Un intervievator lucrează în mod simultan cu **mai mulți participanți**.
- Se colectează datele într-un **context social**.
- **Climatul prietenos** relaxează și stimulează discuția.
- Participanții se **completează** reciproc, se **generează idei și răspunsuri originale, constructive, utile**.
- Este o tehnică **flexibilă**.
- Pot fi găsite soluții **mai viabile**.

#### Limitele Focus grup:

- Dificultatea **constituirii și organizării eșantionului** pentru focus grup.
- **Moderatorul** are nevoie de o **foarte bună pregătire** în gestionarea dinamicii grupului.
- Facilitatorul are **mai puține oportunități de intervenție** comparativ cu interviul individual.
- Riscul **amplificării divergențelor**.
- Riscul **devierii de la subiectul** pe care a fost focalizat interviul.
- **Timp limitat** pentru a oferi tuturor participanților posibilitatea de a expune toate opiniile lor asupra subiectului abordat.
- Este necesar un **spațiu special amenajat**, dotat cu tehnici de înregistrare.
- Unii **participanți pot fi influențați** în deciziile lor de către alți participanți.
- Unii participanți pot **monopoliza** discuția.
- **Numărul de subiecte** care poate fi abordat la focus grup **este limitat**.



**Biblioteca publică "Ion Ardeleanu" din satul Munteni**  
**Model de structurare a unui potențial focus grup**

Scopul focus grupului: stabilirea opiniei utilizatorilor despre serviciul de livrare operativă a cărților pe care intenționăm să-l implementăm în biblioteca noastră.

Facilitatorul: Buna ziua! Numele meu este Stela Păduraru și activez în calitate de bibliotecară la Biblioteca publică "Ion Ardeleanu" din localitatea Munteni. Stimați participanți biblioteca noastră intenționează să identifice noi oportunități pentru eficientizarea serviciilor de livrare operativă a cărților solicitate de utilizatori în bibliotecă. În realizarea acestui scop este extrem de important să cunoaștem opțiunile dvs. referitoare la cărțile pe care a-ți dori să vi le oferim și față de modalitățile de livrare către dvs. a titlurilor solicitate. În acest context, respectuos Va rugăm să Vă expuneți opiniile Dvs. față de întrebările pe care o să vi le propunem în cadrul acestui focus grup. Activitatea noastră va dura aproximativ 2 ore. În scopul unei mai bune prelucrări a rezultatelor, discuția va fi înregistrată video. Noi va asigurăm cu deplină responsabilitate, că toată informația obținută în cadrul focus grupului va rămâne confidențială și va servi numai pentru modernizarea serviciilor de bibliotecă. Un rezumat al părerilor tuturor persoanelor implicate în focus grup va fi făcut public dar fără a face public și numele intervievaților. După prelucrarea datelor, înregistrarea video realizată azi va fi distrusă. Dacă sunteți de acord, voi înregistra această convorbire pentru a evita orice denaturare a conversației noastre.

Pentru început Vă rog să expuneți o succintă informație despre Dvs.

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: Dvs., ca cetățeni activi ai comunității noastre, probabil că știți deja despre planurile bibliotecii de a iniția noi servicii spre binele cetățenilor. Cum apreciați intenția bibliotecii de a eficientiza serviciile de livrare operativă a cărților către vizitatorii bibliotecii?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: Ce fel de literatură preferați Dvs. personal să vă fie livrată prin intermediul acestui serviciu? Pentru a vă facilita răspunsul la întrebare noi vă propunem să alegeți din diferite categorii de literatură cum ar fi Detectivă, Fantastică, Științifică, Manuale, Divertisment acele categorii care vă sunt mai utile și necesare.

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: aveți cumva și niște preferințe mai specifice, mai concrete?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: În ce intervale de timp a-ți prefera ca noi să Vă livrăm cărțile solicitate: Între 10:00 și 14:00; 14:00 – 18:00; 18:00 – 20:00? Rugăm să argumentați succint opțiunea Dvs.

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: A-ți accepta să ajutați ca voluntari biblioteca să livreze cărți mai operativ vizitatorilor în orele de maximă aglomerație? Rugăm să argumentați succint opțiunea Dvs.

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: Ce recomandări, opinii, sugestii ne puteți oferi pentru a face cât mai popular, cât mai atractiv și cât mai solicitat noul serviciu de livrare operativă a cărților?

Participantul 1; Participantul 2; Participantul 3 etc.: .....

Facilitatorul: Cu aceasta am finalizat discuția noastră. Vă reamintim, că toată informația obținută în cadrul focus grupului va rămâne confidențială și va servi numai pentru modernizarea serviciilor de bibliotecă. Un rezumat al părerilor tuturor persoanelor implicate în interviuri va fi făcut public dar fără a face public și numele intervievaților. Înregistrarea video va fi distrusă după prelucrarea datelor. Vă mulțumim pentru atenția pe care ne-ați acordat-o și va așteptăm cu mult drag în biblioteca noastră. La revedere!

**Tabel conceptual pentru dezvoltarea parteneriatelor**

	<b>APL</b>
<b>Ce așteaptă de la Bibliotecă?</b>	
<b>Ce poate oferi bibliotecii?</b>	

**Tabel conceptual pentru dezvoltarea parteneriatelor**

	<b>Agenții economici</b>
<b>Ce așteaptă de la Bibliotecă?</b>	
<b>Ce pot oferi bibliotecii?</b>	

**Tabel conceptual pentru dezvoltarea parteneriatelor**

	<b>ONG -urile</b>
<b>Ce așteaptă de la Bibliotecă?</b>	
<b>Ce pot oferi bibliotecii?</b>	



### **Ce poate oferi APL pentru o modernizare performantă a bibliotecilor**

1. Asigurarea funcționalității bibliotecii ca și instituție (respectarea legislației, acte normative, menținerea infrastructurii, finanțare)
2. Identificarea oportunităților pentru dezvoltarea de parteneriate complementare (cu agenți economici, cu mass media, cu programe internaționale etc.).
3. Deschiderea pentru utilizarea serviciilor online care vor fi dezvoltate de ministere conform concepției Moldova Digitală 2020.
4. Identificarea oportunităților pentru stimularea bibliotecarilor și managerilor bibliotecilor care manifestă performanțe deosebite.
5. Sprijinul bibliotecarilor și a managerilor bibliotecilor în participarea la cursuri de perfecționare profesională.
6. Sprijin în diseminarea succeselor și a bunelor practici, în organizarea activităților de schimb de experiență.
7. Furnizarea informațiilor de interes public pentru a fi accesate de utilizatorii bibliotecilor.
8. Participarea activă în planificarea, realizarea și evaluarea activităților social – culturale realizate de biblioteci.

## Ce așteaptă APL de la biblioteci

### Bibliotecile:

1. Să fie „VII” și pline de utilizatori
2. Să presteze servicii cu adevărat solicitate de cetățeni.
3. Să învețe cetățenii să utilizeze serviciile online dezvoltate de ministere conform concepției Moldova Digitală 2020
4. Să identifice și alte surse de finanțare decât bugetul local.
5. Să abandoneze statutul de solicitant unilateral de beneficii și să vină cu oferte avantajoase și pentru APL
6. Să ajute APL în sensibilizarea populației pentru a se implica în activități de importanță comunitară.
7. Să fie active în promovarea succeselor și a bunelor practici ale APL.
8. Să aducă și alți donatori în raion/comunitate.
9. Să promoveze producția și serviciile agenților economici locali.
10. Să ajute APL în promovarea imaginii APL, inițiativelor APL, activităților APL.
11. Să invite APL la diverse programe de formare profesională și de schimb de experiență organizate în cadrul programului *Novateca*.
12. Bibliotecarii să devină mai competitivi, să iasă din biblioteci și să motiveze potențialii utilizatori să opteze pentru ofertele bibliotecilor.

## Expectanțe și oferte posibile din partea agenților economici

### 1. Ce ar aștepta structurile de afaceri de la biblioteci?

- Să învețe cetățenii să facă cumpărături online
- Să promoveze serviciile agenților economici din regiune
- Să invite agenții economici la evenimentele socio-culturale pe care le organizează
- Să pună la dispoziție cetățenilor informații referitoare la produsele și serviciile agenților economici
- Să elaboreze o baza de date cu planurile de producție a agricultorilor pentru următorul an agricol
- Să plaseze publicitatea produselor și serviciilor pe site-ul bibliotecii
- Să permită organizarea expozițiilor de produse a agenților economici în bibliotecă
- Să expedieze informația despre agenții economici în rețelele din care fac parte
- Să organizeze activități cu și pentru agenții economici la care să se demonstreze oportunitățile utilizării internetului pentru eficientizarea afacerilor (în special pentru întreprinzătorii mici)
- Expoziții cu degustare – business + artă + cultură + cultura consumului de vin
- Să identifice noi parteneri pentru agenții economici
- Să ajute agenții economici la găsirea piețelor pentru produsele acestora, de a găsi clienți pentru serviciile acestora
- Parteneriatele trebuie să fie reciproc avantajoase – ambele părți să ofere ceva, ambele părți să primească beneficii. Să nu se întâmple ca bibliotecarii numai să ceară beneficii de la agenții economici, dar să nu ofere nimic agenților economici
- Bibliotecarii trebuie să-și educe (cu muncă de furnică) consumatorii produselor pe care ei le dezvoltă. Fără consumator conștient, prestatorul de servicii este falimentar! Vom face modernizarea bibliotecilor dar nu vom avea clienți!
- ...

### 2. Ce pot oferi agenții economici bibliotecilor ca acestea să se modernizeze cu adevărat? În ce limite se poate discuta despre un potențial sprijin acordat bibliotecilor. În ce condiții agenții economici ar fi motivați să sprijine modernizarea unor sau altor biblioteci?

- Suport cu anumite categorii de resurse
- Tehnici de marketing
- Ajutor în organizarea activităților socio – culturale, expozițiilor etc.
- Conducerea anumitor activități de consultanță (cum să deschizi o afacere, cum să o menții fără a avea neazuri etc. ceea ce nu vă poate spune nimeni mai bine)
- Contribuții pentru participarea în diferite proiecte
- Aprovizionarea cu informații relevante despre agenții economici, produsele și serviciile acestora
- Deschiderea către alți agenți economici
- Parteneriate cu alți donatori
- Ajutor în organizarea serviciilor de vânzare online
- ...

## **1. Ce ar aștepta ONG-urile de la biblioteci?**

- Bibliotecile să devină locuri în care poți găsi ceva ce nu poți găsi în altă parte! (Internet acum găsești la tot pasul, majoritatea tinerilor au telefoane mobile cu internet rapid)
- Design modern, mobilier comod util și adecvat, iluminat igienic, confort termic
- De organizat activități, proiecte în comun cu ONG-urile. ONG-urile ar fi foarte receptive la asemenea propuneri
- Bibliotecile să pună la dispoziție spațiu pentru realizarea multiplelor activități organizate de către ONG-uri
- Bibliotecile trebuie să plece către beneficiari, să-și formeze și să-și educe consumatorii de servicii. În primul rând ar trebui să înceapă cu implicarea elevilor și cadrelor didactice
- Bibliotecile pot deveni lianți ai comunității
- Bibliotecile ar putea consulta cetățenii cărora li se încalcă anumite drepturi legitime pentru realizarea activităților de advocacy.
- Bibliotecarii să devină lideri locali ca în Suedia
- Să se învețe să promoveze imaginea bibliotecii, serviciile pe care ei vor să le presteze
- Să-și schimbe radical politicile de diseminare a succeselor și a bunelor practici. Bibliotecarii trebuie să-și formeze și să-și dezvolte aceste competențe.
- ...

## **2. Ce pot oferi ONG-urile bibliotecilor ca acestea sa se modernizeze mai operativ?**

- Resurse informaționale moderne, inclusiv acces la cărțile care au fost achiziționate de către ONG-uri
- Consultanță în dezvoltarea proiectelor
- Sprijin în promovarea imaginii bibliotecii, diseminarea succeselor realizate de biblioteci
- Livrarea trainingurilor de fortificare organizațională, de dezvoltare de competențe pentru bibliotecari și pentru beneficiarii bibliotecilor
- Metodologia de motivare a voluntarilor și metodologia de realizare a activităților de voluntariat
- Experiențe și competențe în apărarea și promovarea intereselor legitime
- Crearea și Fortificarea parteneriatelor
- Competențe de colaborare cu mass media
- Competențe de marketing. Cum să identifice de ce servicii au nevoie cetățenii
- Consultanță în inițierea unor servicii prestate în comun
- Consultanțe juridice în inițierea și organizarea serviciilor
- Ajutor la planificare activităților, la monitorizare, evaluare
- Metodologii de lucru cu diferite categorii de populație
- Programe de formare a personalului pe diferite tematici
- ...

## Planificarea resurselor

### Categoriile de resurse:

1. Umane;
2. Informaționale;
3. Financiare;
4. Fizice/Materiale.

### Resursele care pot fi solicitate de la donatori:

- Resurse umane (pentru oferirea consultanței, trainingurilor, evaluărilor)
- Resurse informaționale (informații referitoare la domenii de expertiză, suporturile de curs ale trainingurilor, rezultatele evaluărilor, informații despre alte oportunități de finanțare, etc.)
- Resurse financiare (contribuții bugetare conform contractelor de finanțare)



### Resurse care pot fi puse la dispoziție de parteneri:

- Resurse umane (pentru oferirea consultanței, pentru organizarea activităților care necesită competențe tehnice, pentru a promova interesele bibliotecii, pentru completarea documentației specifice, pentru promovarea deciziilor favorabile implementării serviciilor de bibliotecă etc.)
- Resurse informaționale (informații referitoare la obținerea aprobărilor necesare, expertiza în diverse domenii, acte normative etc.)
- Resurse financiare (contribuții bugetare, salarizări, achitarea cheltuielilor de întreținere și a celor de transport, achiziționare de bunuri etc.)
- Resurse fizice (transport, materiale de construcții, echipament, utilaje și accesorii, materii prime, etc.)



### Resurse care pot fi puse la dispoziție de biblioteci și beneficiari:

- Resurse umane (pentru planificarea, realizarea, monitorizarea, evaluarea activităților, pentru realizarea durabilității, pentru diseminarea experienței, pentru activități de voluntariat)
- Resurse informaționale (informații referitoare la implementarea proiectului, informații din domeniile de expertiză ale bibliotecarilor sau beneficiarilor etc.)
- Resurse financiare (buget, valoarea muncilor depuse sub diferite forme la diferite etape ale proiectului, contribuții financiare etc.)
- Resurse fizice (spații, colecții, mobilier, transport, materiale de construcții, unelte, echipament, accesorii, materii prime, produse alimentare, etc.)



## Implicarea partenerilor

Se recomandă ca relațiile de parteneriat să fie construite pe baze de **egalitate și respect reciproc**. Evitați să confundați Partenerii cu Moș Crăciun!!! Înainte de a solicita colaborare din partea potențialilor parteneri, stabiliți clar ce beneficii poate oferi biblioteca partenerilor.

### Pași în planificarea parteneriatelor:

1. Stabiliți ce parteneriate v-ar fi utile pentru inițierea și implementarea unui nou serviciu de bibliotecă. Ce beneficii, avantaje concrete așteptați Dvs. de la parteneri? Evitați frazeologia vagă (sprijin, susținere, receptivitate, interes, bani, mărinimie, bunăvoință, implicare etc.)
2. Clarificați ce imagine au partenerii în comunitate și cum ei percep biblioteca și bibliotecarii?
3. Clarificați care este motivația partenerilor de a se implica în proiect. Ce beneficii, avantaje concrete pot aștepta partenerii de la colaborarea cu biblioteca?
4. Stabiliți ce puteți oferi partenerilor pentru ca aceștia să fie motivați să sprijine cu multă pasiune biblioteca.
5. Stabiliți cine ne poate ajuta să-i atragem pe potențialii parteneri de partea noastră?
6. Dezvoltați strategiile de negociere a condițiilor de parteneriat.





### Monitorizarea

**Monitorizarea** este procesul complex de supraveghere permanentă a implementării noului serviciu de bibliotecă în scopul:

- determinării în timp util a eventualelor blocaje sau devieri de la proiectarea inițială (**caracterul preventiv** al monitorizării);
- realizării activităților compensatorii pentru a corecta erorile comise sau devierile nejustificate de la proiectarea inițială (**caracterul corectiv** al monitorizării).



### Pentru procesul de monitorizare sunt specifice operații de:

- Culegere a datelor referitoare la dezvoltarea și implementarea noului serviciu de bibliotecă (analiza rapoartelor statistice, analiza documentației de proiect, observații în cadrul asistărilor la realizarea activităților, discuții, analiza chestionarelor, rapoarte ale organelor ierarhic superioare etc.)
- Prelucrare multidimensională a informațiilor culese
- Interpretare a rezultatelor și de emitere a concluziilor referitoare la diverse etape de implementare a noilor servicii de bibliotecă
- Luarea deciziilor referitoare la corectitudinea și calitatea implementării noilor servicii de bibliotecă
- Diseminarea deciziilor aprobate

### Măsuri corective

Pe parcursul implementării noilor servicii de bibliotecă este posibil ca să se producă unele deviații față de specificațiile inițiale. În aceste cazuri se impune aplicarea anumitor măsuri corective, dintre care pot fi evidențiate:

- Revederea componentelor mai dificil de realizat ale planului de implementare
- Restrângerea unor activități
- Redistribuirea resurselor
- “Recrutarea” de noi resurse
- Identificarea unor surse de alternativă
- Oferirea stimulentei
- Reevaluarea riscurilor
- Etc.



## Evaluarea

**Evaluarea** este procesul de apreciere a măsurii în care au fost realizate obiective planului de implementare a noului serviciu de bibliotecă. Se plasează un accent deosebit pe evaluările de ordin calitativ (schimbare de atitudini, de comportamente, de cultură organizațională etc.). Evaluarea este și un proces de acumulare a datelor, care pot cataliza generarea deciziilor referitoare la activitatea managerială ulterioară a instituției. Evaluarea este un proces formativ, deoarece învățăm atât din succesele realizate cât și din dificultățile cu care ne-am confruntat sau din erorile care le-am comis. Erorile trebuie abordate ca oportunități de eficientizare ulterioară a activităților și nu ca niște eșecuri.

### De ce evaluăm?

- Pentru a constata valoarea impactului realizării obiectivelor și a schimbărilor pozitive (în bibliotecă și în comunitate)
- Pentru a recunoaște valoarea efortului depus de persoanele implicate în implementarea inovației (personal, parteneri, beneficiari etc.)
- Pentru eficientizarea progresivă a propriei activități
- Pentru a colecta și structura informații necesare proceselor de diseminare activă a succeselor și bunelor practici
- Pentru a identifica noi oportunități de modernizare a bibliotecii și comunității
- Pentru a emite concluzii referitoare la stimularea motivației beneficiarilor și partenerilor de a se implica mai activ în susținerea inițiativelor bibliotecii

**Impactul** poate fi măsurat pentru următoarele domenii: Incluziune digitală, Cultură și recreere, Educație, Comunicare, Dezvoltare economică, Sănătate, Guvernare etc.

Este interesantă următoarea abordare a importanței evaluării

- "• Ceea ce poate fi măsurat a fost realizat
  - Dacă nu măsoară rezultatele nu poți deosebi succesul de eșec
  - Dacă nu constăți succesul nu-l poți răsplăti
  - Dacă nu răsplătești succesul e posibil să răsplătești eșecul
  - Dacă nu constăți succesul nu poți învăța din el
  - Dacă nu recunoști eșecul nu-l poți corecta
  - Dacă poți demonstra rezultatele acțiunilor tale, poți câștiga sprijinul publicului"
- / Osborne, David și Ted Gaebler /

Oferiți evaluării un caracter pozitiv și constructiv, evitați să faceți evaluarea un proces dificil de realizat, dificil de înțeles și dificil de acceptat. Evaluarea ca proces și rezultatele evaluării trebuie să fie atractive și înțelese pentru oameni (evitați să transformați evaluarea într-o sperietoare)



## Durabilitatea

Durabilitatea constă în **menținerea viabilității** noului serviciu de bibliotecă și în **amplificarea în timp a efectelor pozitive** ale acestuia.

### Durabilitatea componentelor fizice:

- Este elaborat și asigurat un **mecanism de exploatare eficientă** (păstrare, îngrijire, profilaxie, reparații curente, completare, reînnoire etc.) a componentelor fizice (spații, echipament, mobilier, tehnologii, colecții etc.) care au fost modernizate pentru prestarea serviciilor de bibliotecă.
- Este elaborat un mecanism care **asigură acumularea resurselor** pentru îmbunătățirea ulterioară a componentelor fizice ale serviciilor de bibliotecă.

### Durabilitatea la nivel de componente umane:

- Este aprobată o strategie de **motivare progresivă a utilizatorilor** pentru a valorifica serviciile oferite de bibliotecă și de a se implica pasionat în activitățile bibliotecii.
- Este aprobată o strategie clară de **menținere în funcțiune a serviciilor** de bibliotecă dezvoltate. Este elaborată o viziune funcțională referitoare la **noi servicii**, care vor fi dezvoltate în bibliotecă și care **vor atrage** și mai mult utilizatorii la bibliotecă.
- Sunt stabilite **acorduri funcționale de parteneriat** cu instituții cărora **biblioteca le va oferi servicii și suport** în realizarea misiunilor lor și care vor sprijini biblioteca în procesele de modernizare (APL, instituții culturale, instituții educaționale, instituții medicale, asistența socială, agenți economici, ONG-uri, mass media etc.).
- Sunt stabilite modalitățile de **perfecționare a personalului** (inclusiv a celui managerial) în scopul de a dezvolta competențele deja formate și de a achiziționa noi competențe, care ar asigura competitivitatea bibliotecarilor în condițiile unei **concurențe progresive**.
- Sunt stabilite mecanisme de **menținere a strategiilor competitive** de comunicare, de planificare, de asigurare a transparenței, de diseminare a succeselor obținute în dezvoltarea și implementarea noilor servicii.
- Sunt stabilite activități de implicare activă și competentă a colaboratorilor bibliotecii în **procesul decizional** din comunitate, din regiune (participarea la ședințele consiliilor, la ședințele de elaborare a bugetelor, sunt membri ai consiliilor locale, raionale etc.).
- Membrii grupului **ajută alte biblioteci** să-și modernizeze serviciile de bibliotecă.
- Membrii grupului contribuie la identificarea și promovarea a **noi lideri** competenți în dezvoltarea și livrarea noilor servicii de bibliotecă.
- Sunt stabilite mecanismele de **realizare a activităților de advocacy** pentru a promova imaginea bibliotecii, serviciile livrate de bibliotecă pentru a atrage mai mulți adepți, pentru a asigura cu resurse adecvate dezideratele modernizatoare expuse anterior.

## Comunicarea

Comunicarea este prezentă în tot ce facem în viață și este esențială pentru a realiza campanii de promovarea a noilor servicii de bibliotecă și de diseminarea a succeselor obținute în implementarea serviciilor respective. *Comunicarea este un proces (de regulă) intenționat de transfer de informație și înțelegeri între indivizi, grupuri, niveluri sau subcomponente organizaționale și organizații.*

Componentele de bază ale comunicării pot fi:

- **Emitătorul**, sursa – componenta (poate fi persoana) care emite informația.
- **Receptorul**, destinatorul – componenta (poate fi persoana) care recepționează informația.
- **Mesajul** – informația structurată care este transmisă de emițător către receptor.
- **Canalele** de transmitere – modalitățile prin care mesajul este transmis de către emițător către receptor (verbal, scris, electronic, imagini etc.).
- **Scopul** și Contextul mesajului – de ce, când, unde și în ce împrejurări este transmis/recepționat mesajul.
- **Barriere** de comunicare, obstacole, zgomote, perturbații—tot ceea ce stingherește, limitează sau blochează transferul de informații (condiții fizice, particularități psihofiziologice, diferențe culturale, tradiții, condiții de mediu, diferențe de competențe).

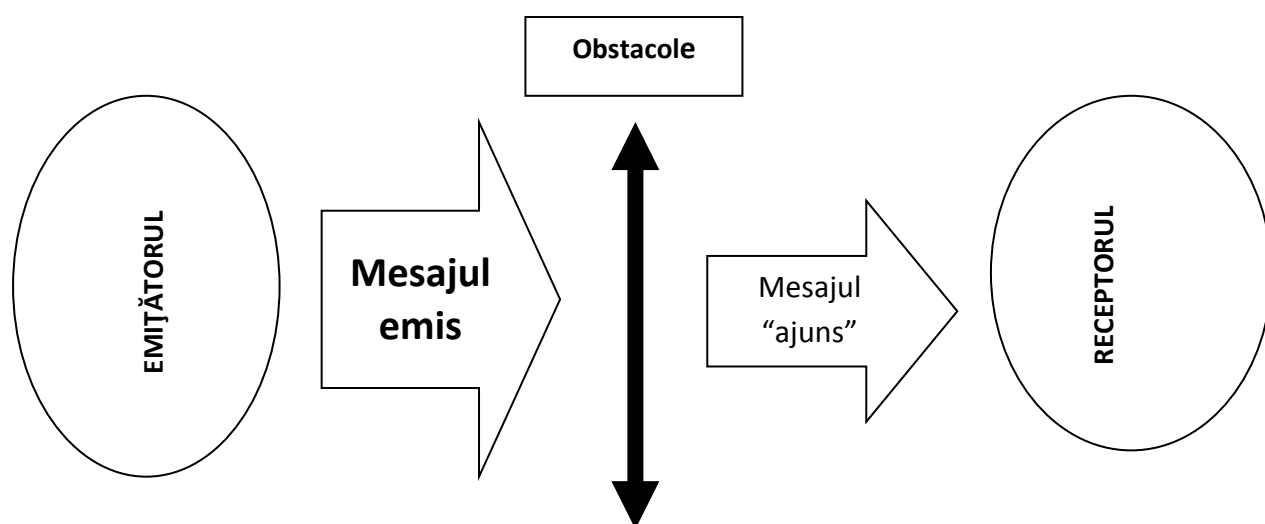


Figura „Modelul clasic al procesului de comunicare”

## Randamentul comunicării

Creierul emițătorului generează o idee referitoare la un anumit subiect. În continuare emițătorul se gândește cum să formuleze, să codifice ideea pentru a fi emisă către receptori astfel ca aceștia să perceapă și să interpreteze informația așa cum dorește emițătorul. Astfel are loc o codificare a mesajului. Emițătorul expune (emite) mesajul codificat, care se transmite prin diferite canale (vorbire, imagini, semnale chinestezice etc.) către receptor. Mesajul se „propagă” către receptor. În timpul „propagării” mesajul „întâmpină” anumite bariere, obstacole care pot conduce la perturbarea mesajului expus de emițător. După ce a „trecut” toate obstacolele posibile, mesajul (posibil deja perturbat) ajunge la receptor. Receptorul trece mesajul prin sistemul său individual de decodificare (încearcă să înțeleagă ce a dorit cu adevărat să spună emițătorul sau ce intenții reale a avut acesta la transmiterea informației). Receptorul reține informația pe care a decodificat-o (ea nu coincide neapărat cu cea emisă de emițător, uneori ea poate fi diametral opusă). În final, receptorul acceptă acea parte a informației pe care o consideră a fi utilă sau importantă pentru el (indiferent de intențiile emițătorului). În mod schematic procesul de comunicare poate fi prezentat astfel: Emițătorul are un gând, o intenție – o parte din acest gând este codificat cu intenția de a fi adresat receptorului – o parte din gândul codificat este expus de emițător—o parte din mesajul expus se propagă printre bariere și se perturbează parțial (sau total) – o parte din mesajul ce a trecut printre bariere ajunge la receptor – o parte din mesajul ajuns la receptor este trecut prin filtrul său de decodificare – receptorul reține o parte din mesajul decodificat – receptorul acceptă o parte din mesajul reținut – receptorul valorifică o parte din mesajul acceptat. Astfel vedem că de la intenția emițătorului și până la valorificarea acestei intenții de către receptor este o cale destul de complexă. Din aceste considerente în comunicarea celor implicați în organizarea și realizarea campaniilor de advocacy este important să se pună accentul pe ce și cum vor valorifica membrii echipei intențiile coordonatorilor și nu pe ceea ce pur și simplu „spun” ei. Uneori intențiile geniale ale coordonatorilor pur și simplu nici nu ajung la receptori din cauza că se „împotmolesc” undeva în acest traiect anevoios al comunicării. Astfel devine important pentru coordonatori ca să-și formeze competențe de organizare a comunicării cu un înalt randament (raportul procentual dintre volumul informației valorificate de receptor și volumul informației pe care emițătorul o vrea valorificată de receptor corespunzător viziunii emițătorului) în așa moduri ca mesajele lor să poată depăși cu succes toate obstacolele și să fie valorificate la maximum de către interlocutori.

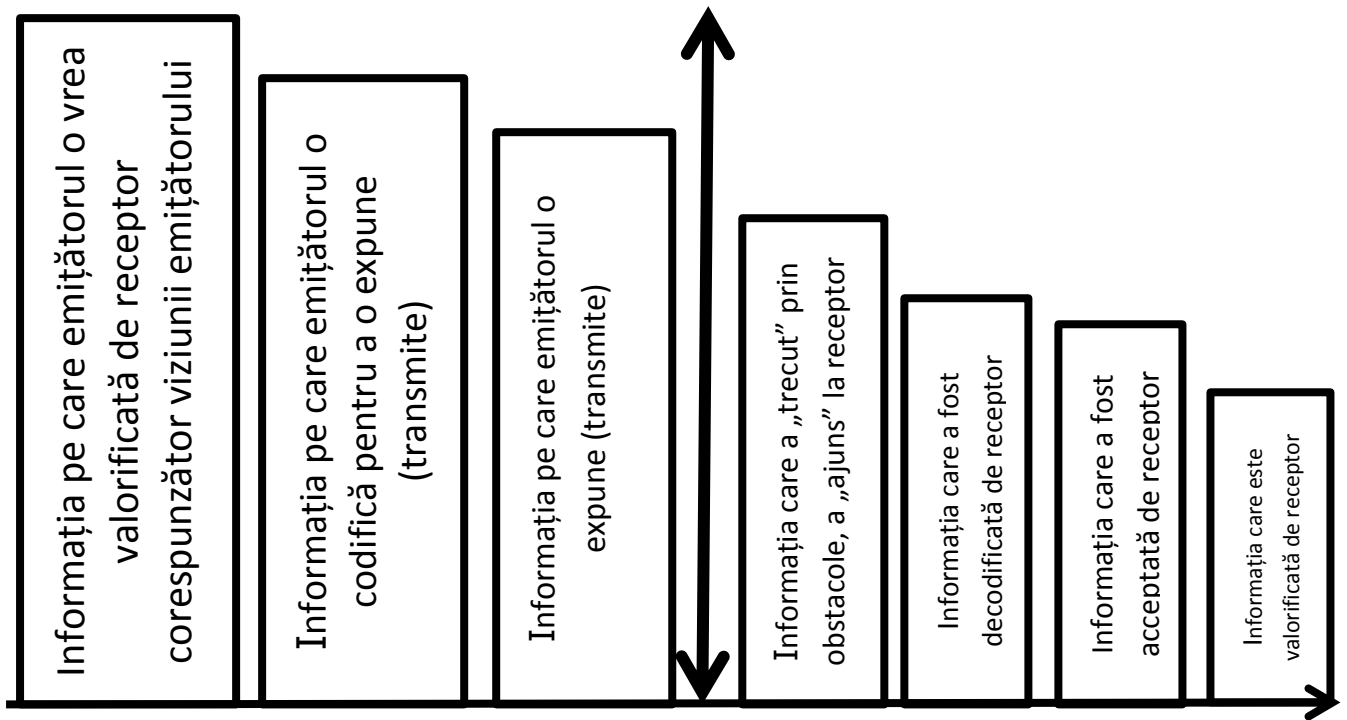


Figura „Randamentul comunicării”

## Categorii de limbaj în comunicare

În comunicarea umană se disting următoarele categorii de limbaj:

- **limbajul verbal**, adică graiul articulat și înțelesurile transmise cu ajutorul cuvintelor unei limbi;
- **limbajul paraverbal**, adică înțelesurile de dincolo de cuvinte, întregul bagaj de stimuli și semnale transmise prin tonul, volumul și ritmul vocii;
- **limbajul trupului**, adică întregul complex de stimuli și semnale transmise prin postură, fizionomie, mimică, gestică, privire și distanțe.

Limbajul trupului și limbajul paraverbal constituie **limbajul non-verbal**.

Atunci când comunicăm cu cineva:

- limbajul verbal transportă conținutul informațional (idei, noțiuni, concepte etc.), iar
- limbajul nonverbal transmite atitudini, emoții și sentimente care semnalează relația dintre receptor și emitător.



## Dificultăți în realizarea unei comunicări eficiente

- Emițătorii sunt influențați de **falsa credință că a vorbi mult este un semn de putere și inteligență** și uită de receptori, considerând că ceea ce spun ei este mai valoros decât ceea ce pot spune interlocutorii.
- **Ascultarea ineficientă.** Deseori se uită faptul că a asculta înseamnă „a auzi” și „a înțelege”, luate la un loc. Mulți aud ce li se spune, dar nu dau importanță celor spuse de partenerul de comunicare.
- **Supraîncărcarea** cu mesaje, **expunerea haotică** a mesajelor sau dificultatea excesivă a informației.
- **Codificarea excesivă** a mesajelor de către emițător poate conduce la incapacitatea de decodificare adecvată a mesajului respectiv de către receptori.
- **Marea diversitate a problemelor** la care suntem nevoiți să gândim simultan împiedică concentrarea atenției.
- **Zgomotele** și perturbațiile cele mai diverse (strada, aglomerația, instalațiile de tot felul, telefonul, radioul, televizorul etc.) scad eficiența comunicării.
- Posibilele **deficiențe de sănătate** (auz, vâz etc.) ale celor angajați în comunicare pot perturba eficiența ei.
- **Lipsa de încredere** reciprocă între interlocutori scade eficiența comunicării.
- De obicei oamenii au tendința să **perceapă mesajele din punctul lor personal** de vedere.
- **Emoțiile** necontrolate sau manifestate în exces.
- **Diferențele culturale.** În diferite culturi unele elemente identice pot avea semnificații diferite.

## Recomandări pentru eficientizarea comunicării

Pentru eficientizarea comunicării se pot recomanda următoarele oportunități:

- organizarea clară, coerentă și accesibilă a mesajului în funcție de audiența și contextul în care mesajul este emis;
- realizarea unei concordanțe sincere și firești între componenta verbală și cea nonverbală, care să demonstreze atitudinea de respect a emițătorului față de receptori;
- minimizarea influenței barierelor și factorilor perturbatori;
- ascultarea eficientă – cei ce ascultă mult fac lucruri mari, cei ce vorbesc mult fac lucruri mici;
- menținerea sub control a propriilor emoții și menținerea atenției asupra emoțiilor interlocutorilor;
- manifestarea optimismului, a încrederii în succes, constructivismului, abordărilor pozitive
- valorificarea tehnicilor care eficientizează limbajul nonverbal – gestică, mimica, ruperile de ritm, variația tăriei sunetului vorbirii, modificarea tonului în funcție de situații, folosirea momentelor de tăcere etc.;
- evitarea utilizării excesive sau necontrolate a diferitor procedee, tehnici, strategii de eficientizare a comunicării deoarece aceste excese deranjează interlocutorii;



## Diseminarea succeselor

**Scopul diseminării** este de a familiariza cât mai multă lume cu performanțele pe care noi le-am realizat implementând inovațiile planificate. Se recomandă să se realizeze atât diseminarea succeselor obținute la nivel de infrastructură cât, și mai ales, diseminarea succeselor legate de dobândirea de noi competențe, de schimbarea de atitudini și schimbarea de comportamente atât a bibliotecarilor cât și mai ales a beneficiarilor bibliotecii.

### Diseminarea este relevantă pentru a:

- **Familiariza cât mai mulți potențiali utilizatori** ai bibliotecii despre oportunitățile și beneficiile pe care le pot valorifica datorită implementării inovației;
- **Asigura transparența** deciziilor și activităților realizate pe parcursul implementării inovației
- **Spori optimismul social și încrederea cetățenilor** în posibilitatea schimbărilor care generează impact pozitiv;
- **Spori gradul de percepție pozitivă a bibliotecii** în comunitate, pe plan național și pe plan internațional;
- **Amplifica respectul de sine al bibliotecarilor** și pentru a spori motivația acestora de a implementa alte inovații în bibliotecă;
- **Oferi colegilor exemple de succese** și de bune practici în modernizarea bibliotecilor;
- **Atrage atenția mass mediei și a spori interesul** acestora pentru reflectarea evenimentelor din bibliotecă;
- **Sensibiliza partenerii** (actuali și potențiali) să se implice mai dinamic în activități de susținere a bibliotecii;
- **Amplifica credibilitatea noastră** în fața donatorului/donatorilor, partenerilor, beneficiarilor;
- **Atrage noi oportunități** de modernizare a bibliotecii;

### Pot fi recomandate următoarele soluții pentru realizarea unui eficient proces de diseminare:

- Pentru promovarea succeselor în interiorul comunității este posibil să se organizeze mese rotunde, activități socio-culturale, afișarea informațiilor pe panourile informaționale din localitate, prezentarea informațiilor la diferite adunări, ședințe ale cetățenilor, consilierilor etc.
- Pentru a promova succesele în afara comunităților se va apela la ajutorul jurnaliștilor de la ziarele locale, regionale, republicane, la colaboratorii posturilor de TV, la colaboratorii posturilor de radio, etc. De asemenea pot fi realizate activități de schimb de experiență cu un caracter regional sau republican
- Pentru a disemina informația despre progresele bibliotecii la nivel global pot fi construite pagini web, bloguri, rețele de socializare (Facebook, Twitter) etc., etc.

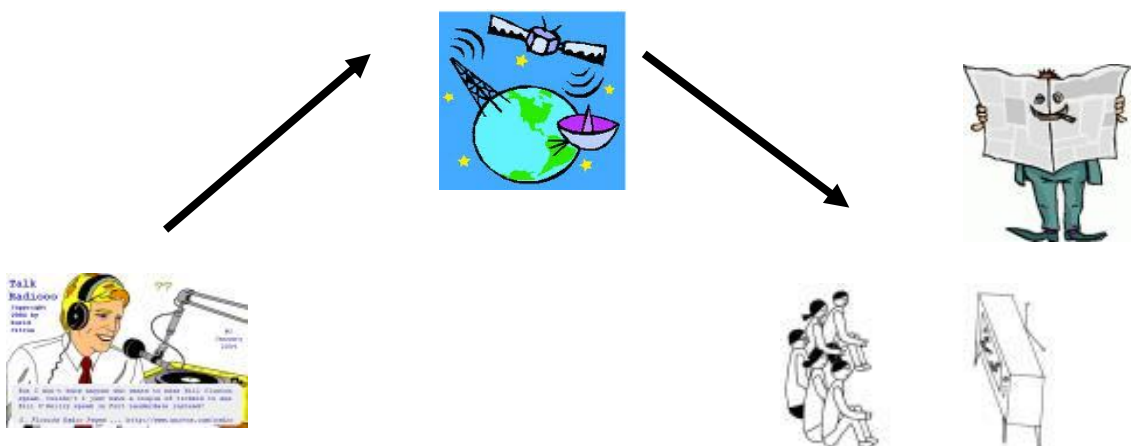
### Obstacole în construirea relațiilor eficiente cu mass media:

- Mass media solicită bani pentru publicarea articolelor despre bibliotecă.
- Jurnaliștii nu prea sunt oaspeți frecvenți în biblioteci.
- Jurnaliștii nu sunt cointeresați de reflectarea subiectelor de bibliotecă deși bibliotecarii realizează multiple activități de interes social și comunitar.
- Jurnaliștii nu sunt încântați de articolele pe care le propun bibliotecarii ei caută informații bombă sau de senzație.
- Bibliotecarii dețin competențe modeste de colaborare cu mass media.
- Bibliotecarii nu prea au posibilități să participe la activități de formare a competențelor de colaborare cu mass-media.
- Bibliotecarii nu prea știu cum să stabilească relații cu jurnaliștii.

În cele menționate nu este doar vina jurnaliștilor este și o scăpare a bibliotecarilor!

### Pași pentru construirea unor relații productive cu mass media:

- învățați cum să vă "vindeți" informațiile, produsele, programele mass mediei, cum sa le "ambalați" cat mai atractiv, astfel încât sa fie reflectate de media;
- Învățați să înțelegeți exact ce interesează mass media;
- fortificați relațiile la nivel personal cu jurnaliștii;
- tratați cu mult respect jurnaliștii, investiți în construirea și fortificarea relațiilor cu mass media;
- fiți la curent cu tendințele din mass media, facilitați accesul jurnaliștilor la informații și date de interes pentru ei;
- țineți cont de faptul că informația să fie rapidă/operativă, clară, factuală/reală/veridică, spectaculoasă, prietenoasă;
- dezvoltați un canal stabil de comunicare cu mass media (furnizați periodic informație de interes pentru media);
- stabiliți mecanisme motivaționale pentru jurnaliști, implicați jurnaliștii în activitățile bibliotecii, oferiți-le diverse premii, diplome, titluri etc.;
- mulțumiți cu generozitate colaboratorilor mass media pentru că au reflectat evenimentele din bibliotecă;
- dezvoltați strategii funcționale de colaborare durabilă cu mass media.



## Mesajul de un minut

„Mesajul de un minut” include patru componente:

1. **Afirmația** – ideea centrală a mesajului;
2. **Dovada** importanței afirmației;
3. **Exemple** de susținere;
4. **Acțiunea dorită** din partea audienței

1. **Afirmația** este ideea centrală a mesajului și arată că biblioteca vrea să contribuie la soluționarea unei probleme comunitare prin implementarea unui nou serviciu de bibliotecă. Vorbitorul trebuie să fie capabil să prezinte Afirmația în doar câteva fraze de intensitate mare, care să capteze rapid și hotărât interesul destinatarului mesajului.
  - a. În mod diplomatic, rafinat, inteligent, cu empatie (dar fără teatralizare excesivă!) informăm audiență că **suntem la curent cu o anumită dificultate, problemă, confuzie** cu care ea se confruntă la moment – 10 secunde (de exemplu: receptorul este îngrijorat de creșterea delincvenței juvenile în comunitate).
  - b. În mod optimist, convingător, persuasiv, competent (fără exagerări) informăm audiența despre faptul că și NOI (biblioteca) suntem preocupați EXACT de aceeași problemă/dificultate (creșterea delincvenței juvenile în comunitate) cu care ea se confruntă audiența/receptorul - 10 secunde.

Obțineți cel puțin o uimire, o curiozitate, un interes promițător al audienței/receptorului la finele afirmației.

**Sloganul afirmației este:** „NOI - VOUĂ” (NOI (biblioteca) vă ajutam VOUĂ să diminueți o problemă cu care vă confrunțați).

2. **Dovada/Argumentarea** sprijină afirmația cu fapte și/sau date emotive, veridice, care să fie convingătoare și ușor de înțeles pentru audiență.
  - a. Dovada **confirmă că Dvs. a-ți studiat deja problema și aveți argumente solide că nesoluționarea problemei va agrava și mai mult situația în domeniu.** De exemplu "Peste 50% din persoanele în etate, care au în tutelă nepoți sau rude minori nu știu cum să se comporte cu aceștia pentru a-i motiva să nu absenteze de la școală și să-și pregătească temele de acasă. Mai mult decât atât, peste 80% din persoanele respective nu au nici o posibilitate de a comunica operativ cu părinții copiilor pe care îi au în tutelă. Aceasta conduce la sporirea absenteismului școlar și a vagabondajului minorilor cu toate consecințele derivate din respectivele fenomene, inclusiv creșterea delincvenței juvenile”.
  - b. Dovada **convinge audiența că problema poate fi totuși soluționată sau diminuată** prin implementarea noului serviciu de bibliotecă pe care îl propuneți (de exemplu: SNB „Arta de a fi Bunic - Părinte” pe care îl inițiem în bibliotecă va .

**Sloganul pentru Dovadă/Argument este:** „NOI avem dovezi/argumente că este relevant să soluționăm anume această problemă și că deja NOI avem o soluție pentru aceasta”.

3. **Exemple ce ilustrează competența noastră în a ne implica în soluționarea problemei și exemple de susținere pe care deja le avem în dezvoltarea și implementarea noului serviciu de bibliotecă.** Datele furnizate anterior trebuie ilustrate prin exemple, care să personalizeze și să umanizeze datele statistice (din lipsă de timp se recomandă să se apeleze la 1-2 exemple). Un exemplu bazat pe propria experiență poate aduce o valoare mult mai mare decât exemple selectate din experiența altora.

- a. Foarte succint prezentăm exemple ce demonstrează competența noastră în domeniul problemei care se vrea a fi soluționată (de exemplu: biblioteca noastră recent a fost echipată cu computere conectate la Internet din partea Programului Novateca și astfel putem ajuta bunicii cu oportunități de a lua operativ legătura cu părinții copiilor prin Skype, poșta electronică etc. Mai mult decât atât, Novateca a dezvoltat competențele de comunicare ale bibliotecarilor și aceștia pot facilita diverse activități de formare pentru bunici dar și pentru copii rămași în grija lor, pot organiza și conduce diferite activități socio-culturale moderne cu implicarea acestora).
- b. Aducem exemple concrete care ilustrează interesul și suportul concret pe care îl avem în comunitate pentru implementarea noului serviciu de bibliotecă: „La ședința de ieri 20 de bunici, care au minori în tutelă și-au asumat responsabilitatea de a ne susține în implementarea serviciului...”, „Noi personal am discutat pe parcursul săptămânii curente cu alte 35 de persoane în etate, care pledează pentru implementarea serviciului. Printre ei sunt și ..... (aducem nume cunoscute audienței ca personalități onorabile”, „Directorul și directorul adjunct pe educație (Nume, prenume) al școlii sunt foarte receptivi la inițiativa noastră, și ne vor ajuta la oferirea consultanței psihologo-educaționale beneficiarilor serviciului nostru”.

**Sloganul Exemplelor este:** NOI suntem cei mai potriviți pentru a soluționa problema dată și noi avem deja o susținere admirabilă în comunitate.

4. **Ațiunea dorită** este ceea ce doriți ca audiența să facă după perceperea (auzirea/citirea) mesajului. Ea este ca o invitație adresatului de a se solidariza cu Dvs. și de a trece la acțiune în susținerea inițiativei Dvs.! Obțineți acordul pentru o întrunire oficială la care o să expuneți detaliat intenția Dvs. și o să negociați condițiile de parteneriat.

Mesajul de 1 minut este important pentru promotorii noilor servicii atunci când ei au ocazia să întâlnească:

- factori de decizie, care pot contribui direct la inițierea și funcționarea serviciului;
- personalități marcante, care ar putea influența purtătorii de decizie fie prin poziția lor în sistemul decizional, fie prin autoritatea lor profesională sau socială;
- potențiali beneficiari ai serviciului dezvoltat;
- colaboratori mass media, care pot promova informația despre serviciul bibliotecii;
- colegi, parteneri, care vă pot susține în implementarea serviciului.



### Structura mesajului de 1 minut

#	Actorul	Acțiunea
1. Afirmăția	Receptorul	Are o problemă / se confruntă cu o dificultate
	NOI (biblioteca)	Suntem alarmați/preocupați/deranjați de aceeași problemă ca și receptorul
2. Dovada /Argumente	NOI	Prezentăm 2-3 dovezi forte că dacă problema nu va fi soluționată, situația va deveni și mai alarmantă
		Prezentăm 1-2 idei argumentate asupra faptului cum poate fi redresată/îmbunătățită situația
3. Exemple	NOI	Prezentăm exemple ce dovedesc competența noastră pentru a ne implica în soluționarea problemei
		Prezentăm exemple de susținători pe care deja îi avem în soluționarea problemei (nume sonore, persoane pe care receptorul le cunoaște și le respectă)
4. Acțiunea dorită	Receptorul	E cointeresat să afle mai multe detalii despre inițiativa NOASTRĂ
	Noi	Stabilim un timp în care să ne întrunim pentru a negocia viitorul parteneriat
	Receptorul	Oferă cu entuziasm acordul pentru viitoarea întrunire

Mesajul de 1 minut se poate finaliza și în 10 secunde dacă ne-am pregătit superficial de el. Pur și simplu audiența/receptorul nu vor mai dori să ne asculte (invocând diferite motive: sunt foarte ocupat, am alte priorități, nu mă interesează, ca voi sunt puzderii etc.)

Dar, Mesajul de 1 minut se poate extinde și pe o viață întreagă dacă ne-am pregătit în mod profesionist de eveniment și am convins audiența/receptorul să ne acorde o întrunire ulterioară la care să analizăm în detalii subiectul de interes comun.

#### Ucișorii invizibili ai mesajului de 1 minut:

- „Cerșetoria” – ajutați-ne!, fie-vă milă de noi!, nu vă doare sufletul de situația în care a ajuns biblioteca? Etc.
- „Lingușirea” – preamărirea excesivă a rolului receptorului
- „Abordarea apocaliptică” – dramatizarea excesivă a situației
- „Teatralizarea” – prefăcătorie șmecherească
- „Amorțirea” – expunerea mesajului fără nici o pasiune, amorf, a lehamete sau cu frică,
- „Cultul personalității” – exces nejustificat în prezentarea componentelor forte ale autorului mesajului
- „Presiunea” – forțarea excesivă a receptorului pentru a obține o întrunire ulterioară

### Criteria de evaluare a mesajului de 1 minut:

1. **CE?** Conținutul, structura logică corectitudinea mesajului (A.D.E.A.)
2. **CUM?** metodologia de prezentare, modul de adresare, limbajul utilizat, persuasivitatea
3. **CÂT?** respectarea timpului (1 minut)
4. **IMPACTUL?** audiența motivată pentru acțiuni în favoarea noastră

**La CE:** Eu am dezvoltat o structură bună a mesajului conform modelului A.D.E.A. În fiecare componentă a mesajului am plasat informație relevantă, a cărei corectitudine am verificat-o personal. Respect corectitudinea lingvistică a informației. Respect „filosofia” mesajului de 1 minut: Noi – Lor, apoi Ei – Nouă. NU BANI!!!!!!! NU Beneficii directe!! Nu suntem structură de afaceri.

**La CUM:** Eu conduc ședința EMOTIV, cu pasiune, cu dăruire, cu încredere (dacă eu nu cred în ceea ce spun, de ce ar trebui audiența să mă creadă?!). Eu sunt fericit să împărtășesc optimismul meu sincer cu audiența (dar evit prefăcătoria și teatralizarea excesivă – o să fiu deconspirat foarte ușor de audiență!). Sunt empatic! Încerc să mă „teleportez” în lumea internă a audienței și să simt necesitățile audienței. Sunt atent, receptiv și diplomat la reacțiile audienței – deseori audiența e imprevizibilă!!

**La CÂT:** Timpul meu e scris pe fața audienței! Da!!!

**La IMPACT:** Un zâmbet! O uimire! Chiar?! O aprobare! O încurajare! O invitație la o ulterioară ședință pentru a pune la cale detaliile!!! Audiența are dreptate!!! (chiar dacă va înjurat!)

### Evaluarea zilei

Localitatea: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

1. Care dintre activitățile realizate astăzi, în cadrul trainingului, le considerați a fi cele mai reușite? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

2. Ce nu a fost clar sau suficient de reușit în cadrul activității de azi? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

3. Orice alte comentarii, opinii, sugestii, recomandări, etc.

---

---

---

---

---

### Evaluarea zilei

Localitatea: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

1. Care dintre activitățile realizate astăzi, în cadrul trainingului, le considerați a fi cele mai reușite? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

2. Ce nu a fost clar sau suficient de reușit în cadrul activității de azi? Argumentați succint afirmațiile Dvs.

---

---

---

---

3. Orice alte comentarii, opinii, sugestii, recomandări, etc.

---

---

---

---

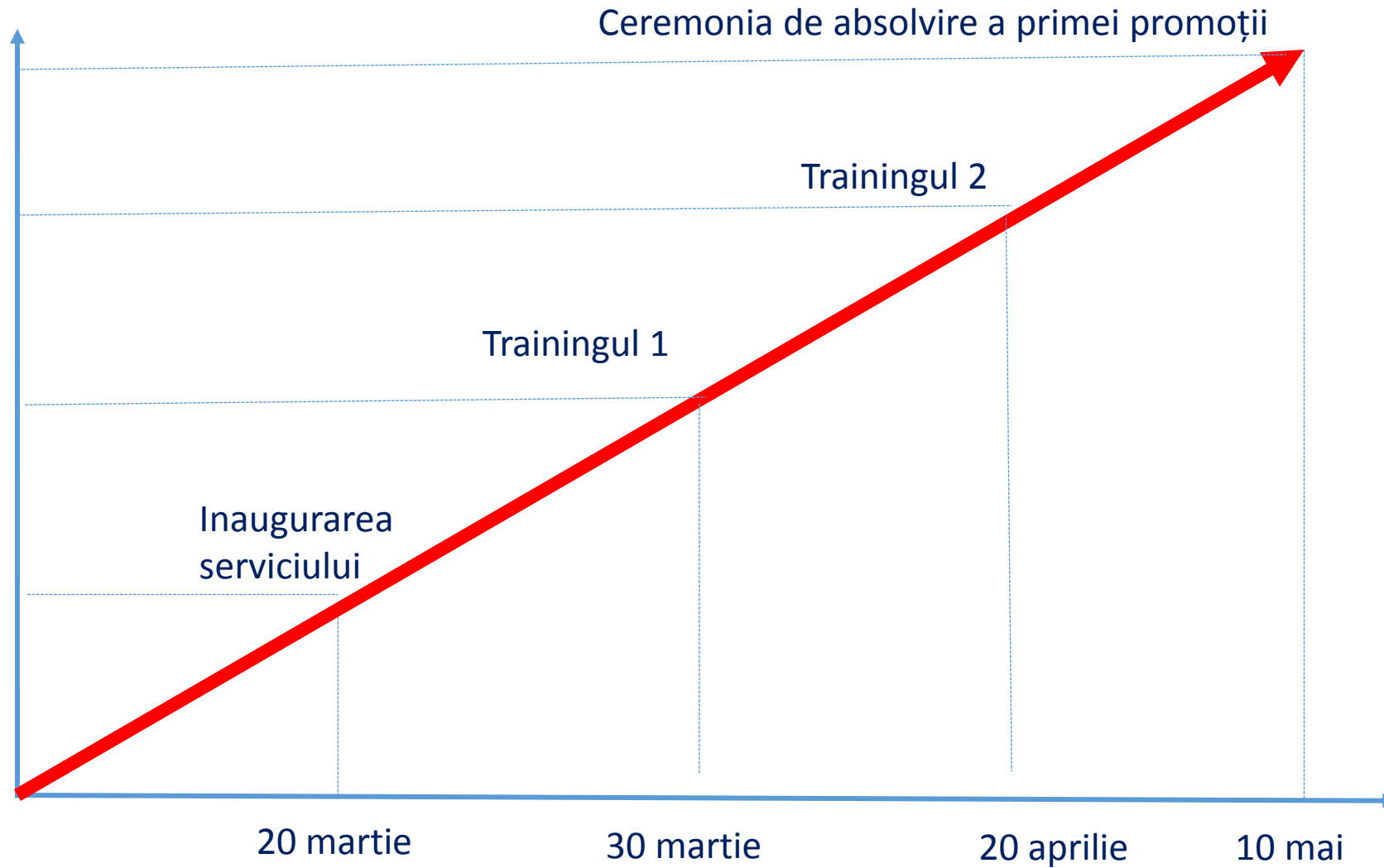
---

# Activități complementare la implementarea SNB

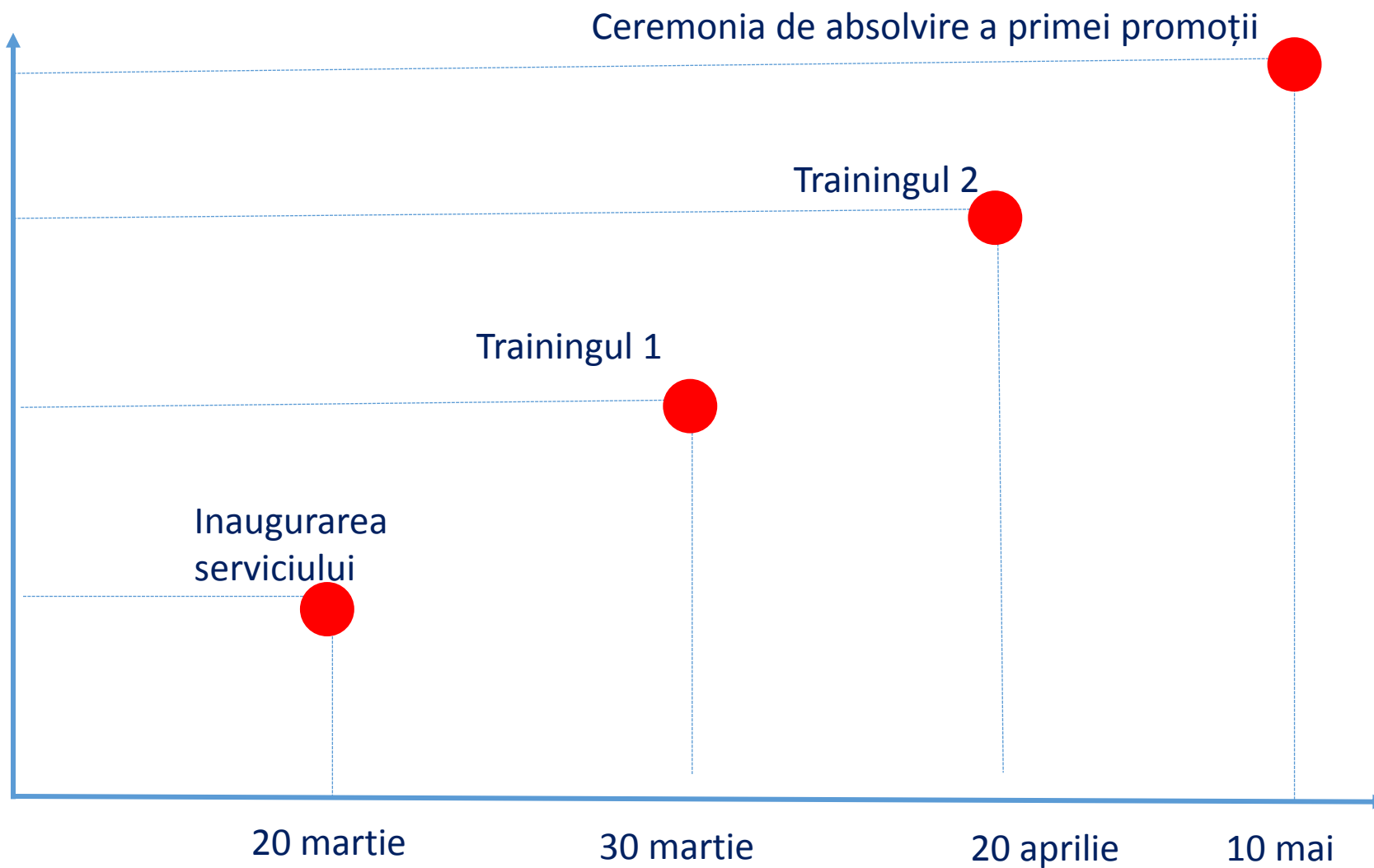
- 1. Monitorizarea (a vizualiza, a supraveghea, a ține sub control)**
- 2. Evaluarea (a evalua, a aprecia, a totaliza)**
- 3. Asigurarea durabilității (continuitatea, menținerea, dezvoltarea ulterioară a serviciului)**



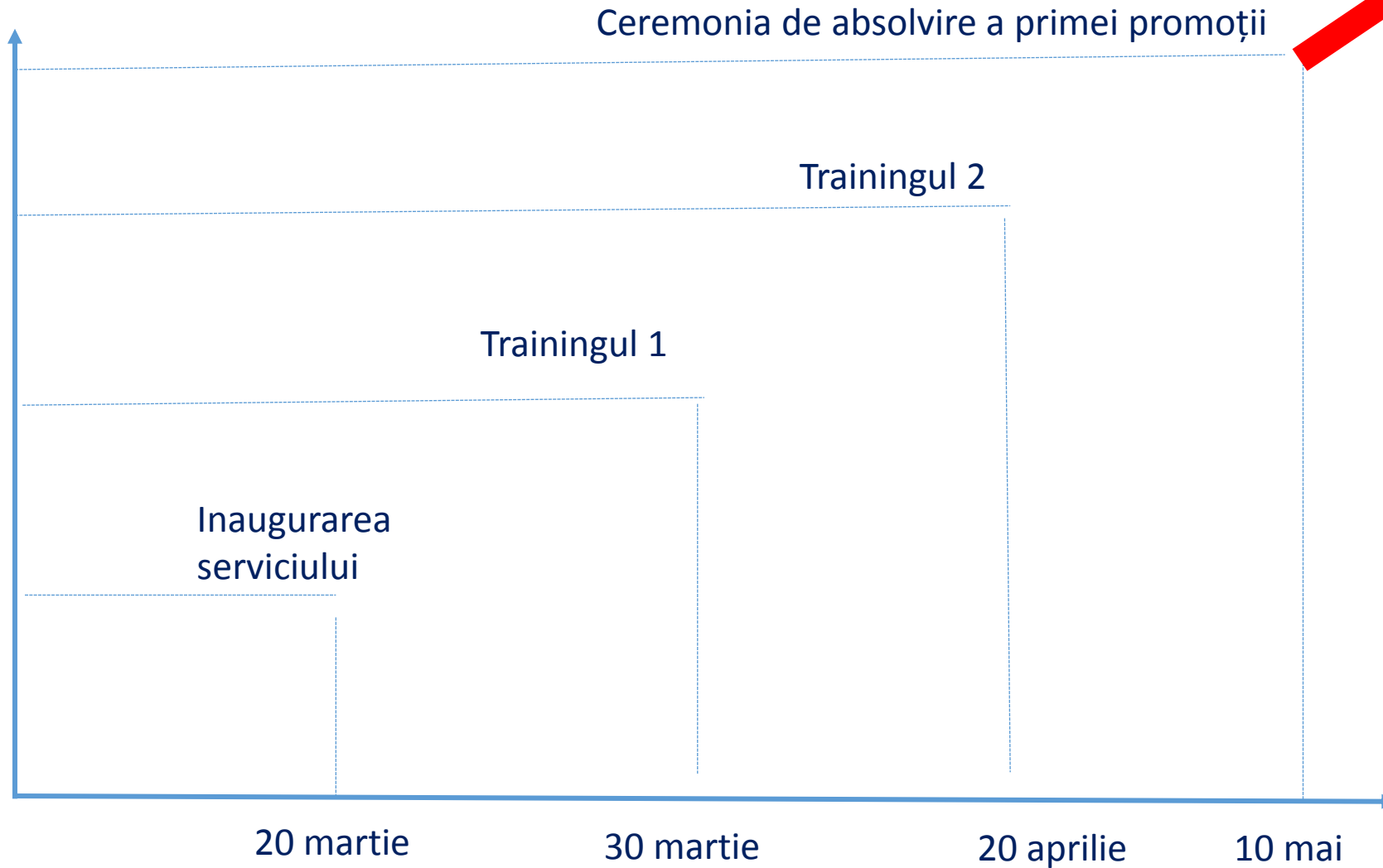
# 1. Monitorizarea (până la eveniment și în timpul evenimentului)



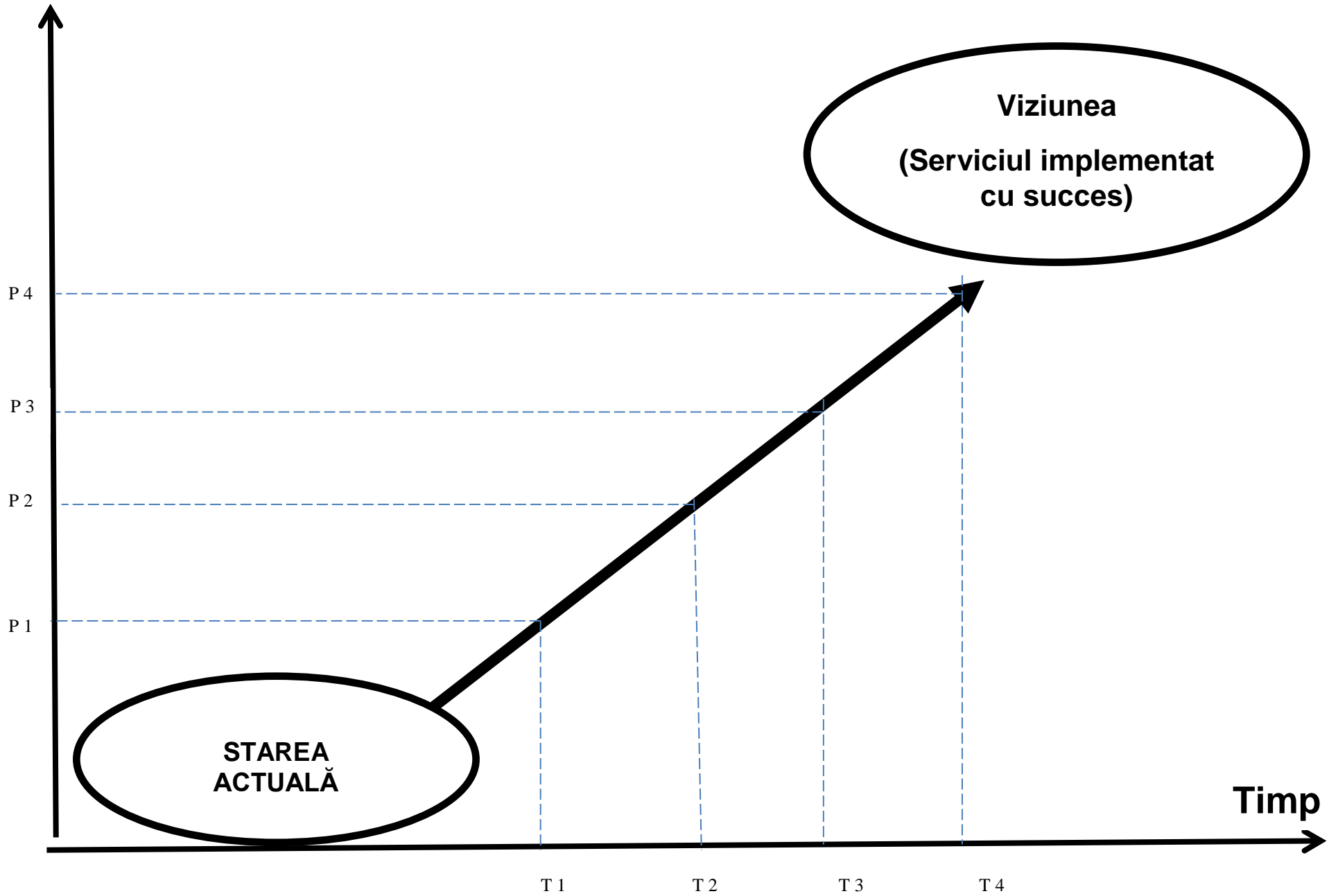
## 2. Evaluarea (DUPĂ EVENIMENT!!!)



### 3. Durabilitatea (DUPĂ finalizarea ciclului serviciului!)



**Dezvoltare**



## 10 Pași pentru implementarea unui serviciu nou de bibliotecă

1. **Formarea echipei** de inițiativă care va dezvolta și va implementa serviciul de bibliotecă.
2. **Realizarea atelierului de planificare** a proceselor de dezvoltare și implementare a serviciului împreună cu membrii echipei de inițiativă. Elaborarea planului inițial de activități pentru dezvoltarea și implementarea serviciului.
3. **Investigarea necesităților cetățenilor** (clienților, utilizatorilor, beneficiarilor) pentru servicii de bibliotecă, prioritizarea acestor necesități și emiterea deciziei referitoare la serviciul care urmează să fie dezvoltat în bibliotecă. Ajustarea planului de activități.
4. **Studiul informațiilor și experiențelor** locale/internaționale referitoare la posibilul serviciu de bibliotecă (dedus din analiza necesităților cetățenilor) și dezvoltarea suporturilor informaționale care vor fi utilizate în procesul de implementare a serviciului de bibliotecă. Ajustarea planului de activități.
5. **Achiziționarea componentelor necesare** pentru dezvoltarea și implementarea serviciului.
6. **Promovarea activă a noului serviciu** și atragerea a cât mai mulți potențiali beneficiari/clienți.
7. **Lansarea oficială a serviciului și livrarea serviciului către cetățeni/clienți** conform orarului planificat.
8. **Monitorizarea și evaluarea proceselor** de dezvoltare, implementare și livrare a serviciului.
9. **Dezvoltarea și aprobarea planului de durabilitate** a serviciului implementat în bibliotecă.
10. **Diseminarea succeselor și a bunelor practici** realizate în perioada de livrare a serviciului către cetățeni.



**Fișă model de proiectare a proceselor de dezvoltare și de implementarea a unui nou serviciu de bibliotecă**  
**Serviciul „Clubul femeilor însărcinate”,**  
**Biblioteca publică din s. Peresecina, r. Orhei,**  
**Septembrie – Decembrie 2013**

**Argument:**

Satul Peresecina este cel mai mare sat din raion. Numărul populației alcătuiește 8100 locuitori. Participând la multe întruniri publice, la diferite proiecte de menire socială și dezvoltare comunitară în cadrul primăriei, am sesizat descreșterea natalității în ultimii ani. Statistica anilor trecuți arată: 2011: număr de sarcini-103; nașteri-99; avorturi spontane -4; 2012 - număr de sarcini-94; nașteri -88; avorturi spontane – 6.

La moment la Centru de Sănătate Peresecina sunt ia evidentă 58 femei însărcinate dintre acestea: 2 sunt femei singurate; 4 din ele au vârsta cuprinsă între 33-35 ani, care au avut probleme de sănătate și sunt la prima sarcina. Din datele statistice se observa scăderea natalității și creșterea numărului de sarcini pierdute, cauza ar fi - lipsa sursei de informare pentru femeile însărcinate și lipsa medicului ginecolog în localitate.

Sarcina este o perioada din viața femeii a schimbărilor atât fizice cât și psihice și necesită o atenție deosebită pentru păstrarea sarcinii și nașterea unui copil sănătos. Vom soluționa această problemă prin organizarea unui "Club al femeilor însărcinate". Serviciul este adresat tinerelor, care având o situație materială și financiară modestă nu pot beneficia de traininguri sau consultații în centre private specializate. Bibliotecara împreună cu medicul de familie, folosind resursele Internet din bibliotecă, vor dezvolta și vor livra tinerelor trei traininguri: "Comportamentul și alimentarea corectă a femeilor însărcinate", "Alimentarea corectă a nou născuților", "Masajul pentru noi născuți". În cadrul acestor activități, participantele vor viziona filme referitoare la tematicile abordate (găsite pe Internet), vor iniția discuții la subiectele de interes major, vor obține consultanțe profesioniste din partea medicului de familie, se vor antrena în alimentarea și masarea copiilor folosind manechinul și accesoriile relevante. Complementar, femeile vor participa la un training de dezvoltare a competențelor de utilizare a computerului și a internetului. Astfel ele vor deveni capabile să caute singure informațiile de interes specific, folosind computerele din bibliotecă. Folosind infrastructura modernizată, biblioteca va fi pregătită să livreze acest serviciu altui lot de tinere din sat.

**Scopul serviciului:**

Îmbunătățirea sănătății viitoarelor mame prin implementarea în bibliotecă în perioada septembrie – decembrie 2013 a noului serviciu "Clubul femeilor însărcinate"

**Obiective și activități:**

Obiective	Activitățile/strategiile	Termenii de realizare	Responsabili	Produse de monitorizat
Obiectivul 1. Crearea, în perioada septembrie – octombrie 2013 a condițiilor optime pentru implementarea cu succes a noului serviciu de bibliotecă „Clubul femeilor însărcinate”	1.1 Formarea echipei de dezvoltare și implementare a noului serviciu. Stabilirea parteneriatelor relevante. Designul atelierului de planificare	01 - 12.09	Păduraru Ionela, bibliotecară	Lista echipei de proiect. Designul atelierului de planificare.
	1.2 Atelier de planificare pentru echipa de implementare a serviciului. Delegarea responsabilităților.	14.09	Păduraru Ionela, Dor Liliana, medic	Viziunea serviciului. Planul de implementare aprobat.
	1.3 Investigarea necesităților femeilor însărcinate în informare și formare de competențe necesare tinerelor mame (dezvoltarea chestionarelor și interviurilor, aplicarea instrumentelor de investigație, colectarea și interpretarea datelor, emiterea concluziilor).	14 – 30.09	Croitoru Ana, asistentă socială	Chestionare și interviuri dezvoltate, multiplicare și aplicare. Datele investigației structurate. Concluziile investigației.
	1.4 Studiu comparativ al diverselor programe adresate viitoarelor mame și mamelor tinere (studiu bibliografic, cercetarea site-urilor pe internet, corespondențe directe, consultanță din partea proiectelor ce activează în domeniul instruirii adulților).	01 – 30.09	Păduraru Ionela,	Rezumate de valoare pe studiile realizate. Concluzii referitoare la oportunitatea modelelor analizate.
	1.5			
	1.6 Dezvoltarea programelor de studiu care vor fi adresate beneficiarilor serviciului. Dezvoltarea suporturilor de curs care vor fi oferite participanților. Dezvoltarea metodologiei de lucru în cadrul sesiunilor de formare.	1 - 21.10	Păduraru Ionela, Dor Liliana	Programele și suporturile de curs pentru traininguri dezvoltate. Metodologia de lucru stabilită
	1.7 Achiziționarea bunurilor necesare pentru implementarea serviciului și amenajarea spațiilor pentru instruire	1 - 21.10	Păduraru Ionela, Dor Liliana	Echipamentul achiziționat și spațiul amenajat
	1.8 Promovarea activă a noului serviciu în comunitate și în raion.	2 – 22.10	Prunaru Maria, ONG, mass media	Prezentările livrate către destinatari. Articolul în ziar. Informația plasată pe site. Fotografii.
Obiectivul 2. Implementarea	2.1 Ceremonia de inaugurare a noului serviciu "Clubul femeilor însărcinate" în biblioteca din localitate.	23.10	Păduraru Ionela, Răzeșul Toadere, APL	Designul ceremoniei de inaugurare. Articolul în ziar. Informația plasată pe site, Facebook.

				Fotografii.
	<p>2.2 Realizarea activităților noului serviciu "Clubul femeilor însărcinate" conform planului de lucru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trainingul "Comportamentul și alimentarea corectă a femeilor însărcinate",</li> <li>• Trainingul "Alimentarea corectă a nou născuților",</li> <li>• Trainingul "Masajul pentru noi născuți"</li> <li>• Trainingul "Utilizarea computerului și Internetului"</li> <li>• Perfecționarea progresivă a conținuturilor trainingurilor și a metodologiei de lucru.</li> </ul>	<p>23.10 – 14.12</p> <p>23.10</p> <p>30.10</p> <p>14.11</p> <p>21 - 28.11</p> <p>23.10 – 14.12</p>	Păduraru Ionela, Dor Liliana	<p>Orarul activităților.</p> <p>Datele colectate în cadrul trainingurilor (evaluări, fotografii, opinii ale beneficiarilor, constatări proprii etc.).</p> <p>Concluziile deduse în urma realizării sesiunilor de formare.</p> <p>Conținuturile ajustate.</p> <p>Metodologia ajustată.</p>
	2.3 Monitorizarea calității implementării serviciului "Clubul femeilor însărcinate".	23.10 – 14.12	Dor Liliana, Croitoru Ana	Concluziile și deciziile elaborate. Informația plasată pe site, Facebook, etc.
	2.4 Evaluarea eficienței serviciului de instruire a adulților. Finalizarea broșurii electronice: Implementarea serviciului "Clubul femeilor însărcinate" în biblioteca din s. Peresecina – realizări și perspective.	21.12 – 22.12	Păduraru Ionela, Dor Liliana, Croitoru Ana, Prunaru Maria	Date colectate pe parcursul implementării serviciului. Recomandări pentru eficientizarea ulterioară a serviciului. Broșura electronică
	2.5 Dezvoltarea și aprobarea planului de durabilitate al serviciului "Clubul femeilor însărcinate".	1.12 – 22.12	Răzeșul Toadere	Planul de durabilitate aprobat de către factorii de decizie
Obiectivul 3. Diseminarea progresivă a	3.1 Colectarea și dezvoltarea materialelor pentru diseminarea succeselor obținute în implementarea noului serviciu de bibliotecă.	23.10 – 22.12	Păduraru Ionela, Prunaru Maria	Fotografii, impresii ale beneficiarilor, sugestii, recomandări. Informații diseminate (ziar, site, panouri informaționale etc.)
	3.2 Plasarea pe blogul bibliotecii și pe Facebook a informației referitoare la implementarea noului serviciu de bibliotecă	23.10 – 22.12		Informația plasată pe blog și pe Facebook



3.3 Scrierea articolului „Biblioteca din Peresecina contribuie la îmbunătățirea sănătății viitoarelor mame” in ziarul raional	2.12		Articolul publicat
3.4 Elaborarea broșurii electronice: Implementarea serviciului "Clubul femeilor însărcinate”	23.10 – 22.12		Broșura electronică elaborată
3.5 Prezentarea informației despre noul serviciu de bibliotecă la reuniunile profesionale ale bibliotecarilor			Mapa cu informația prezentată
3.6 Ceremonia de absolvire a primei promoții a serviciului "Clubul femeilor însărcinate”.	22.12		Designul ceremoniei. acte confirmatoare de la ceremonie

- **Beneficiari:**

- Direcți: 15 femei însărcinate din satul Peresecina
- Indirecți: tinerele din satul Peresecina

- **Parteneri:**

- Centrul medicilor de familie
- Asistența socială
- APL

- **Impactul deziderat:**

- 15 femei însărcinate vor deține competențe de respectare a normelor de comportament pentru perioada sarcinii
- Scăderea numărului de femei însărcinate afectate de maladii specifice perioadei prenatale
- Îmbunătățirea sănătății noilor născuți și diminuarea numărului copiilor afectați de maladii specifice vârstei
- Centrul medicilor de familie va avea posibilitatea să-și realizeze misiunea profesională de informare a tinerelor și de profilaxie a maladiilor posibile în timpul sarcinilor.
- Asistența socială va avea un ajutor durabil în lucrul cu tinerele din familii social vulnerabile
- Biblioteca va deține un suport de curs relevant și o metodologie adecvată pentru a presta acest serviciu altor grupuri de tinere din localitate.
- Vor fi diminuate problemele ce țin de respectarea normelor de comportament medical a femeilor însărcinate
- Cetățenii din comunitate vor aprecia pozitiv serviciile implementate cu participarea bibliotecii
- Colegii bibliotecari vor fi informați despre un nou serviciu reușit de bibliotecă

- **Durabilitate:**

- Planul de durabilitate va fi semnat
- Parteneriatele vor fi extinse și după finalizarea primei runde a serviciului

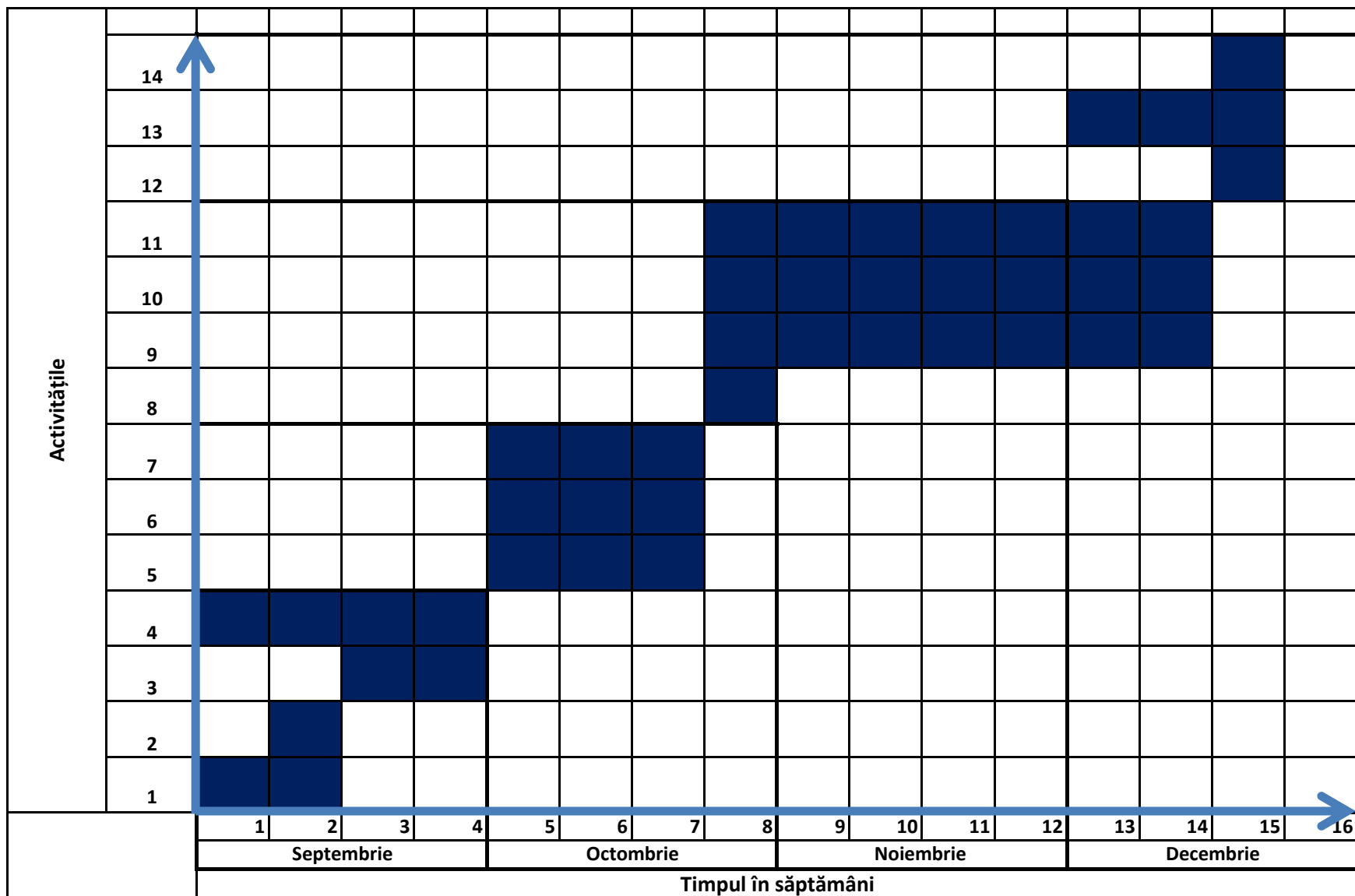
- **Resurse:**

- Umane: 1 bibliotecar, 1 medic de familie, contabila primăriei, primarul localității;
- Informaționale: Recomandări pentru femeile însărcinate, îngrijirea copilului în primul an după naștere, Utilizarea computerului și a internetului;
- Fizice: Spațiul, mobilierul, echipamentul electronic (3 computere, proiector, aparat foto, imprimantă), tehnologiile oferite de bibliotecă; biscuiți, zahăr, ierburi medicinale pentru ceai oferite de beneficiari
- Financiare pentru:
  - achiziționarea echipamentului: 20700 lei din contul grantului Novateca;
  - funcționarea internetului: 1600 lei din partea furnizorului de servicii internet;
  - manechin și accesorii pentru noi născuți: 1000 lei din partea Centrului medicilor de familie;
  - achiziționare de mobilier: 10000 lei din partea primăriei;
  - pliante informaționale: 200 de lei din contul bibliotecii;
  - deplasarea la Orhei pentru instruirea în utilizarea TI: 500 lei, contribuție proprie a utilizatorilor;
  - valoarea muncii depuse de bibliotecari, medici, voluntari: 20 lei/h x 300 ore = 6000 lei

- **Echipa de implementare a noului serviciu de bibliotecă:**

1. Păduraru Ionela, bibliotecară
2. Dor Liliana, medic de familie
3. Croitoru Ana, asistentă socială

Plan schematic de dezvoltare și implementare a serviciului de bibliotecă *Clubul femeilor însărcinate*





**Serviciul de educație a adulților în etate  
 „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate”**

**Biblioteca din satul Grinăuți, raionul Râșcani,  
 septembrie – decembrie 2014**

**Argument:**

În satul Grinăuți locuiesc 1500 persoane. Aproximativ 15% din populație are vârsta de peste 60 de ani și din an în an se observă o tendință de creștere a acestei categorii de populație. Persoanele de această vârstă devin mai vulnerabile la diferite boli, fapt ce afectează și starea lor psiho-emoțională. Medicul de familie ne-a informat că în anul trecut a sporit cu peste 50% numărul adresărilor la medic a persoanelor de peste 60 de ani. Medicii de familie au accentuat faptul că multe din bolile de care suferă bătrânii au un caracter cronic și deși pacienților li se oferă tratament medicamentos, acesta nu este suficient sau uneori el generează reacții negative sau alergii. Se recomandă ca tratamentul medicamentos să fie însoțit de un tratament naturist, folosind plante și remedii care diminuează efectele bolilor. Mai mult decât atât, este foarte important ca acești bolnavi să nu se inhibe în sine ci să poată comunica mai mult cu cei din jur într-o atmosferă optimistă. Cu părere de rău majoritatea persoanelor în etate nu cunosc mai nimic despre adevăratele remedii naturiste și deseori administrează în mod absolut incorect diverse „leacuri băbești”, ceea ce agravează și mai mult starea lor. Lipsa cunoștințelor de monitorizare a sănătății poate conduce la efecte dramatice mai ales în cazul bolilor cardiovasculare. Deoarece generația tânără este preponderent plecată la munci peste hotare, bătrânii rămân singuratici și nici nu prea au cu cine comunica.

În acest context, biblioteca își propune să implementeze serviciul „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate”. Serviciul va fi realizat în parteneriat cu centrul medicilor de familie, cu serviciul de asistență socială din comunitate și cu suportul APL. În cadrul acestui serviciu bătrânii vor beneficia de oportunități de învățare interactivă, de comunicare într-o atmosferă relaxantă și optimistă, de o informare asupra diferitor remedii naturiste, de posibilități de a-și forma deprinderi practice de preparare și administrare a diferitor remedii naturiste. La etapa de pilotare a serviciului vor fi implicate 20 de persoane în etate. Ulterior serviciul va fi extins pentru mai multe grupe de bătrâni cu intenția de a implica cel puțin 40% din persoanele în etate din comunitate (în mod special persoanele vulnerabile care nu au alte surse de ajutorare).

**Scopul serviciului:**

Crearea oportunităților pentru persoanele în etate din satul Grinăuți de a-și prelungi viața activă prin dezvoltarea competențelor de monitorizare atentă a stării de sănătate și prin valorificarea adecvată a tratamentelor naturiste.

**Obiective și activități:**

Nr.	Obiectivul si Denumirea activităților planificate	Perioada Desfășurări/Responsabili	Rezultate așteptate
<b>1</b>	<b>Obiectiv 1: Crearea în luna septembrie 2014 a condițiilor necesare pentru inițierea serviciului de educație a adulților în etate</b>		
1.1	Formarea echipei de proiect (bibliotecarii, medicul de familie, asistenta socială, reprezentantul APL, reprezentantul pensionarilor). Ajustarea planului de implementare a serviciului	9-10.09 Svetlana Plămădeală, bibliotecar	Echipea de proiect formată. Planul de implementare ajustat

1.2	Planificarea trainingurilor și dezvoltarea scenariilor pentru activitățile care vor fi realizate	9-25.09 Svetlana Plămădeală, Ana Roșioru, medic, Georgeta Cireș, asistent social	Designul trainingurilor realizat Materialele pentru traininguri dezvoltate și multiplicare
<b>2.</b>	<b>Obiectiv 2: Implementarea în incinta bibliotecii a serviciului „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate” în perioada septembrie – noiembrie 2014</b>		
2.1	<u>Trainingul „După 60 + ... ajutăm organismul să lupte cu maladiile prin nutriție sănătoasă”</u> Sesiunea I. Piramida alimentației după 60 de ani. Avantaje, limite și recomandări pentru posturi alimentare. Rețete și recomandări pentru diete specifice diferitor maladii. Pauză de fitoterapie Sesiunea II. Fitoterapie miraculoasă. Pregătirea și degustarea ceaiurilor pentru diferite maladii, folosind produse din flora locală.	27.09 Svetlana Plămădeală,	20 de persoane în etate capabile să-și raționalizeze meniul zilnic în dependență de maladiile de care suferă. 20 de persoane în etate pot aplica elemente de fitoterapie pentru menținerea sănătății lor personale și a celor apropiați Echipa de proiect are colectate informațiile necesare pentru perfecționarea ulterioară a trainingului
2.2	<u>Trainingul „Cum să monitorizăm și să ajutăm sănătatea după 60 +...”</u> Sesiunea I. Monitorizarea tensiunii și glicemiei. Simptome alarmante și remedii operative. Prim ajutor în caz de hiper sau hipo tensiuni alarmante. Ce să avem în permanență la noi în cazul maladiilor cardiovasculare sau a celor endocrine. Pauză de fitoterapie Sesiunea II. Miracolul masajelor și compreselor naturiste. Aplicarea corectă a masajelor și compreselor. Exerciții fizice folositoare pentru persoanele în etate.	11.10 Svetlana Plămădeală, Ana Roșioru,	20 de persoane în etate capabile să-și monitorizeze tensiunea și glicemia și să ofere un prim ajutor în caz de agravare a situației. 20 de persoane în etate pot realiza masajele locale și pot aplica diferite comprese pentru diminuarea durerilor. Echipa de proiect are colectate informațiile necesare pentru perfecționarea ulterioară a trainingului
2.3	Trainingul „Mirosul și gustul ne ajută să ne menținem sănătatea” Sesiunea I. Aromoterapia te scapă de stres. Sesiunea II. Mierea ca produs dietetic și curativ. Recomandări și precauții pentru persoanele în etate. Rețete curative pe bază de miere.	18.10 Svetlana Plămădeală, Ana Roșioru,	20 de persoane în etate capabile să organizeze sesiuni de aromoterapii în scopuri curative. 20 de persoane în etate pot pregăti preparate curative folosind mierea de albine. Echipa de proiect are colectate informațiile necesare pentru perfecționarea ulterioară a trainingului
2.4	Trainingul „Biblioterapie pentru cei de după 60 +...” Sesiunea I. Importanța psihoterapiei după 60 + ... Biblioterapia (combinație relaxantă între, lectură, muzică și mediu) ca formă de comunicare tămăduitoare. Pauză de fitoterapie Sesiunea II. Autosugestia – o modalitate tot	15.11 Svetlana Plămădeală, Georgeta Cireș	20 de persoane în etate motivate să continue să vină la bibliotecă pentru sesiuni de biblioterapie . 20 de persoane în etate pot dirija cu autosugestia pentru a menține controlul elementar asupra organismului în caz de agravare a maladiilor.

	mai utilizată pentru a menține organismul imun la maladii și la îmbătrânire. Importanța exercițiilor intelectuale și a comunicării interioare		Echipa de proiect are colectate informațiile necesare pentru perfecționarea ulterioară a trainingului
2.5	Ceremonia de absolvire a primei promoții a serviciului „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate”	23.11 Svetlana Plămădeală, Ion Botezatu, primar	Membrii comunității sunt familiarizați cu oportunitățile pe care le poate oferi biblioteca publică. Amplificarea imaginii pozitive a bibliotecii și partenerilor de proiect
2.6	Aprobarea planului de durabilitate a serviciului	28.11 Svetlana Plămădeală, Ion Botezatu, primar	Planul de durabilitate aprobat
<b>3.</b>	<b>Obiectiv 3: Diseminarea succeselor obținute în implementarea serviciului „Cum să ne prelungim viața activă în pofida vârstei înaintate” în perioada septembrie – noiembrie 2014.</b>		
3.1	Plasarea informației despre progresele implementării proiectului pe blogul bibliotecii	Sept – noiembrie Svetlana Plămădeală,	Informația despre inovația de la Grinăuți va fi accesibilă pentru utilizatorii internetului
3.2	Publicarea articolului „Locuitorii din Grinăuți vor trăi mai mult” în ziarul raional	26.10 Svetlana Plămădeală,	Opinia publică din raion va fi informată despre inovația bibliotecii din Grinăuți
3.3	Prezentarea informației despre proiect în cadrul reuniunilor metodice ale bibliotecarilor	Noiembrie Svetlana Plămădeală,	Bibliotecarii din raion vor deține un model optimizat de dezvoltare și implementare a unui serviciu de bibliotecă
3.4	Prezentarea informației despre implementarea proiectului la ședința consiliului local	Noiembrie Svetlana Plămădeală, Ana Roșioru, Ion Botezatu	APL și consilierii vor fi informați despre succesele obținute în parteneriat cu APL

#### Parteneri:

- Centrul medicilor de familie prin oferirea consultanței, dezvoltarea materialelor suport, livrarea trainingurilor, oferirea echipamentului medicinal.
- Serviciul de asistență socială prin mobilizarea persoanelor în etate și motivarea lor de a veni la activitățile serviciului.
- Reprezentantul pensionarilor care va ajuta la comunicarea cu persoanele care vor veni la activități.
- APL care susține biblioteca în realizarea activităților și în asigurarea planului de durabilitate.

#### Impact deziderat:

- 20 de persoane în etate din comunitate dețin competențe de monitorizare a propriei sănătăți, de acordare a primului ajutor în caz de crize de sănătate, de pregătire și de utilizare a remediilor naturiste
- Îmbunătățirea relativă a sănătății persoanelor implicate în programul de formare și diminuarea adresărilor la medicul de familie.
- Diminuarea efectelor grave ale acceselor cauzate de maladii specifice persoanelor în etate.

- Curriculumul pentru realizarea ulterioară a trainingurilor este ajustat la specificul local și la necesitățile locuitorilor din comunitate
- Informația despre serviciul implementat este diseminată la nivel local și național
- Este în progres imaginea pozitivă a bibliotecii și a partenerilor de proiect

#### **Durabilitate:**

- Planul de durabilitate este dezvoltat și aprobat
- După ceremonia de absolvire a primei promoții se va anunța concurs de participare pentru alți 20 de candidați. Ulterior serviciul va fi livrat doritorilor la solicitarea acestora. În acest context există deja acordul de parteneriat în livrarea serviciului cu APL, Centrul medicilor de familie, serviciul de asistență socială. Se vor motiva participanții pentru a aduce cele necesare pentru realizarea cu succes a trainingurilor (plante medicinale, rețete, produse etc.)

#### **Resurse:**

- Umane: 1 bibliotecar, 1 medic de familie, 2 asistenți sociali, primarul localității;
- Informaționale: Recomandări pentru monitorizarea sănătății la persoanele în etate; Remedii naturiste pentru maladii specifice persoanelor în etate; Aspecte psihologice în susținerea persoanelor în etate.
- Fizice: Spațiul, mobilierul, echipamentul electronic (2 computere, proiector, aparat foto, imprimantă), tehnologiile oferite de bibliotecă; echipamentul medical oferit de centrul medicilor de familie, produse de patiserie, plante medicinale, miere, fructe oferite de beneficiari.
- Financiare pentru:
  - funcționarea internetului: 400 lei din partea APL;
  - achiziționarea medicamentelor și accesoriilor care vor fi utilizate în activități: 500 lei din partea Centrului medicilor de familie;
  - pliante informaționale: 200 de lei din contul bibliotecii;
  - valoarea muncii depuse de bibliotecar, medic, asistenți sociali: 20 lei/h x 100 ore = 2000 lei
- **Echipa de implementare a noului serviciu de bibliotecă:**
  1. Svetlana Plămădeală, bibliotecară;
  2. Ana Roșioru, medic;
  3. Georgeta Cireș, asistent social



**Serviciul de educație a bunicilor „Arta de a fi Bunic - Părinte”  
Biblioteca Publică din s. Horodiște, r. Râșcani,  
Septembrie – Decembrie 2014**

**Argument:**

În s.Horodiște din r. Râșcani locuiesc peste 2100 cetățeni. În mare parte populația aptă de muncă (cuprinsă între vîrstele 18 – 55 ani) este plecată la munci peste hotare. În aceste condiții copiii acestora au fost lăsați în grija bunelor. Însă, deoarece condițiile sociale și progresul tehnico științific s-a schimbat foarte mult în ultimul timp, bunicii întâmpină dificultăți tot mai semnificative în comunicarea cu nepoții minori. În multe cazuri minorii ies de sub controlul bunelor și manifestă un comportament antisocial. Astfel polițistul de sector a menționat creșterea vagabondajului minorilor în localitate. De asemenea, profesorii se confruntă cu o rată tot mai sporită a absenteismului școlar. Profesorii au menționat că în mare parte bunicii nu controlează activitatea educațională a nepoților, nu-i prea pot ajuta să-și facă temele și nici nu prea au grijă ca nepoții să pregătească temele pentru acasă. Sunt frecvente cazurile în care bunicii încurajează plecarea nepoților de la lecții în folosul muncii agricole, sau pentru îngrijirea animalelor. Asistenta socială de asemenea a menționat că pe an ce trece îi vine tot mai greu să monitorizeze copiii din familii vulnerabile lăsate în grija bunelor. Medicul de familie a menționat că din cauza alimentației neadecvate și din cauza nerespectării normelor elementare de igienă au sporit numărul îmbolnăvirilor printre copiii rămași în îngrijirea bunelor. În multe cazuri, bunicii nu sunt în stare să acorde un prim ajutor elementar în caz de intoxicații, răceli, viroze ale copiilor.

În urma unui sondaj realizat de noi, mai mulți bunici au declarat că ar dori ca în incinta bibliotecii să fie organizate niște cursuri la care să li se spună cum să comunice mai reușit cu nepoții, cum să aibă grijă de sănătatea nepoților și cum să-i ajute pe nepoți cu temele de acasă. Au fost deja identificați 14 bunici, care sunt. Disponibili să înceapă cât mai curând posibil aceste instruirii (lista de mai jos). În acest context biblioteca își propune să implementeze serviciul de educație a bunicilor „Arta de a fi Bunic - Părinte”. Serviciul va oferi posibilități ca bunicii să fie familiarizați cu specificul comunicării eficiente cu copii și adolescenții, cu modalitățile de monitorizare a comportamentului minorilor, cu modalitățile de îngrijire igienică și sanitară a copiilor.

Ne propunem ca la finele primei runde ale serviciului menționat să avem 14 bunici competenți în îngrijirea modernă a nepoților pe care îi tutează. Acest fapt va conduce la îmbunătățirea condițiilor de igienă pentru 21 de copii din comunitate, la micșorarea riscurilor de îmbolnăvire pentru acești copii, la excluderea intoxicațiilor banale pentru ei, la îmbunătățirea însușitei lor și la diminuarea riscurilor de nimerire a copiilor sub influențe negative și de micșorare a numărului de încălcări ale normelor sociale.

La finele proiectului biblioteca va deține un suport teoretic și practic experimentat, care va fi folosit pentru oferirea acestui serviciu altor bunici din sat. Asistenta socială, polițistul de sector, medicul de familie vor avea rezultate mai bune în realizarea misiunii lor comunitare.

**Scopul proiectului:**

Dezvoltarea competențelor bunelor de a îngriji eficient de nepoții lăsați sub tutelă prin implementarea în incinta bibliotecii din s Horodiște a serviciului de educație a adulților „Arta de a fi Bunic - Părinte”.

**Obiective și activități:**

Nr.	Obiectivul si denumirea activitatilor planificate	Perioada desfasurarii	Responsabil i	Rezultate asteptate
<b>1.</b>	<b>Obiectiv 1:</b> Pregătirea în luna septembrie 2014 a tuturor condițiilor necesare pentru implementarea cu succes a serviciului de bibliotecă „Arta de a fi Bunic - Părinte”			
1.1	Investigarea necesităților de instruire a adulților	Până la 12 septembrie	Briceag Angela	Ideile pentru inițierea cursului selectate și structurate
1.2	Ajustarea planului de activități pentru educația bunicilor la necesitățile lor de formare. Pregătirea materialelor informaționale pentru activitățile de educație a bunicilor	Până la 29 septembrie	Briceag Angela, Vacarenco Tatiana	Planul ajustat Materiale dezvoltate pentru toate activitățile
1.3	Achiziționarea produselor și materialelor pentru realizarea activităților	Până la 30 septembrie	Briceag Angela	Toate produsele achiziționate
<b>2.</b>	<b>Obiectiv 2:</b> Implementarea în bibliotecă a serviciului de educație a bunicilor „Arta de a fi Bunic - Părinte” în perioada octombrie – noiembrie 2014.			
2.1	Training: „Specificul relațiilor Bunici – Nepoți în contextul zilelor de azi”. Sesiunea 1. Factori ce influențează relațiile Bunici – Nepoți. Riscuri și tendințe alarmante Sesiunea 2. De ce competențe au nevoie bunicii pentru a face față provocărilor actuale în relațiile lor cu proprii nepoți	8 octombrie 2014	Vacarenco Tatiana	14 bunici informați despre factorii ce influențează relațiile lor cu nepoții și motivați pentru a-și dezvolta competențele necesare pentru a face față cerințelor zilei
2.2	Training: „Nepoți sănătoși – bunici liniștiți”. Sesiunea 1. Exigențe moderne în alimentarea copiilor și adolescenților. Riscuri majore în alimentarea copiilor de azi. Cum să prevenim și să evităm intoxicațiile alimentare. Sesiunea 2. Cum să păzim copiii de traumatisme, viroze, boli dermatologice, viermi parazitari și alte maladii specifice regiunilor rurale. Ce să facem în cazul apariției primelor simptome ale maladiilor.	15 octombrie	Savițchi Lilia	14 bunici familiarizați cu riscurile pentru sănătatea copiilor și capabili să realizeze activități de profilaxie și de a interveni operativ în caz de identificare a maladiilor
2.3	Training: „Educația nepoților – o nouă obligație a Bunicilor - Părinți”. Sesiunea 1. Cum monitorizăm progresele	29 octombrie	Gurău Cristina, Croitoru	14 bunici dețin abilități de a monitoriza

	educaționale ale nepoților chiar dacă nu pricepem nimic în materia de studiu Sesiunea 2. Cum stabilim parteneriate utile, reciproc avantajoase cu școala, asistența socială, polițistul de sector etc.		Tudor	progresele școlare ale nepoților și pot dezvolta parteneriate pentru a eficientiza educația nepoților
2.4	Activitate de fortificare a relațiilor Bunici – Nepoți: „Adunate din bătrâni și preluate de cei tineri”. Șezătoarea tradițională ajustată la specificul tendințelor moderne ale tinerei generații. Implicarea activă a partenerilor: școala, psihologul, medicul de familie, asistenta socială, polițistul de sector, APL.	15 noiembrie	Briceag Angela, Gurău Cristina, Savițchi Lilia, Anton Elena	Relații fortificate între 14 bunici, 21 de copii și partenerii proiectului Comunitatea informată despre succesele bibliotecii în îmbunătățirea relațiilor Bunici - Nepoți
2.5	Realizarea raportului referitor la implementarea serviciului „Arta de a fi Bunic - Părinte”	22 noiembrie	Briceag Angela Anton Elena	Raportul dezvoltat
<b>3.</b>	<b>Obiectiv 3:</b> Diseminarea succeselor și bunelor practici în implementarea serviciului „Arta de a fi Bunic - Părinte”			
3.1	Scrierea articolului „Biblioteca din Horodiște aduce fericirea în relația Bunici - Nepoți”	Noiembrie	Anton Elena	Opinia publică din raion informată despre serviciul bibliotecii
3.2	Informarea colegilor despre proiectul „Arta de a fi Bunic - Părinte” în cadrul reuniunilor metodice raionale ale bibliotecarilor	Decembrie	Briceag Angela	Bibliotecarii din raion vor fi familiarizați cu realizările proiectului

**Parteneri:**

- Centrul medicilor de familie
- Serviciul asistență socială
- Gimnaziul din localitate
- Secția de poliție
- APL
- SRL „Valom-Agro”

**Impactul deziderat:**

- 14 bunici competenți în îngrijirea modernă a nepoților pe care îi tutează.
- 21 de copii din comunitate vor avea condiții igienice mai bune ceea ce va conduce la micșorarea riscurilor de îmbolnăvire pentru acești copii, la excluderea intoxicațiilor banale pentru ei.
- Diminuarea riscurilor de vagabondaj pentru copiii ai căror bunici vor beneficia de serviciul de bibliotecă.
- Îmbunătățirea frecvenței și a reușitei școlare a copiilor ai căror bunici au beneficiat de serviciul bibliotecii.
- La finele proiectului biblioteca va deține un suport teoretic și practic experimentat, care va fi folosit pentru oferirea acestui serviciu altor bunici din sat.
- Asistenta socială, polițistul de sector, medicul de familie vor avea rezultate mai bune în realizarea misiunii lor comunitare.
- Informația despre proiect va fi diseminată și sperăm experiența să fie preluată de alte biblioteci

#### **Durabilitate:**

- Planul de durabilitate va fi semnat de bibliotecă și parteneri: APL, Centrul medicilor de familie, Asistența socială, gimnaziul din localitate, Secția de poliție
- APL va oferi un buget minim pentru multiplicarea materialelor care vor fi puse la dispoziție participanților la viitoarele instruirii
- Partenerii vor oferi activități de voluntariat pentru a acoperi subiectele din cadrul serviciului „Arta de a fi Bunic - Părinte”

#### **Resurse:**

- Umane: 1 bibliotecar, 1 medic de familie, 1 asistent social, 1 psiholog școlar, 1 pedagog, 1 polițist, 1 consilier local.
- Informaționale: Recomandări referitoare la îngrijirea copiilor rămași sub tutela bunicilor; recomandări referitoare la construirea relațiilor productive între bunici și copii
- Fizice: Spațiul bibliotecii, rechizite, pliante informaționale
- Financiare pentru:
  - Multiplicarea materialelor pentru activități: 500 lei din partea APL
  - pliante informaționale: 200 de lei din contul bibliotecii;
  - valoarea muncii depuse de bibliotecar, medic, asistenții sociali: 20 lei/h x 100 ore = 2000 lei

#### **Echipa de implementare a noului serviciu de bibliotecă:**

Briceag Angela	Șefa bibliotecii
Vacarenco Tatiana	Psiholog
Gurău Cristina	Pedagog și conducător artistic
Anton Elena	Asistent social
Savițchi Lilia	Asistent medical
Croitoru Tudor	Polițistul de sector

Denumirea Serviciului: \_\_\_\_\_  
 Biblioteca Publică din, \_\_\_\_\_  
 Perioada de implementare: \_\_\_\_\_

**Argument:** (Problema/Dificultatea/Necesitatea cetățenilor și soluția propusă)

**Scopul proiectului:**

**Obiective și activități:**

Nr.	Obiectivul si denumirea activităților planificate	Perioada desfășurării	Responsabili	Rezultate așteptate
<b>1.</b>	<b>Obiectiv 1:</b> (Pregătirea tuturor condițiilor pentru implementare)			
1.1				
1.2				
1.3				
<b>2.</b>	<b>Obiectiv 2:</b> (Implementarea serviciului)			
2.1				
2.2				
2.3				
2.4				
<b>3.</b>	<b>Obiectiv 3:</b> (Diseminarea succeselor și bunelor practici)			
3.1				
3.2				
3.3				

**Beneficiari:**

**Parteneri:**

- ....
- ...

**Impactul deziderat:**

- ....
- ...

**Durabilitate:**

- .

**Resurse:**

- Umane:
- Informaționale:
- Fizice:
- Financiare pentru:

**Echipa de implementare a noului serviciu:**

- 1.
- 2.
- 3.

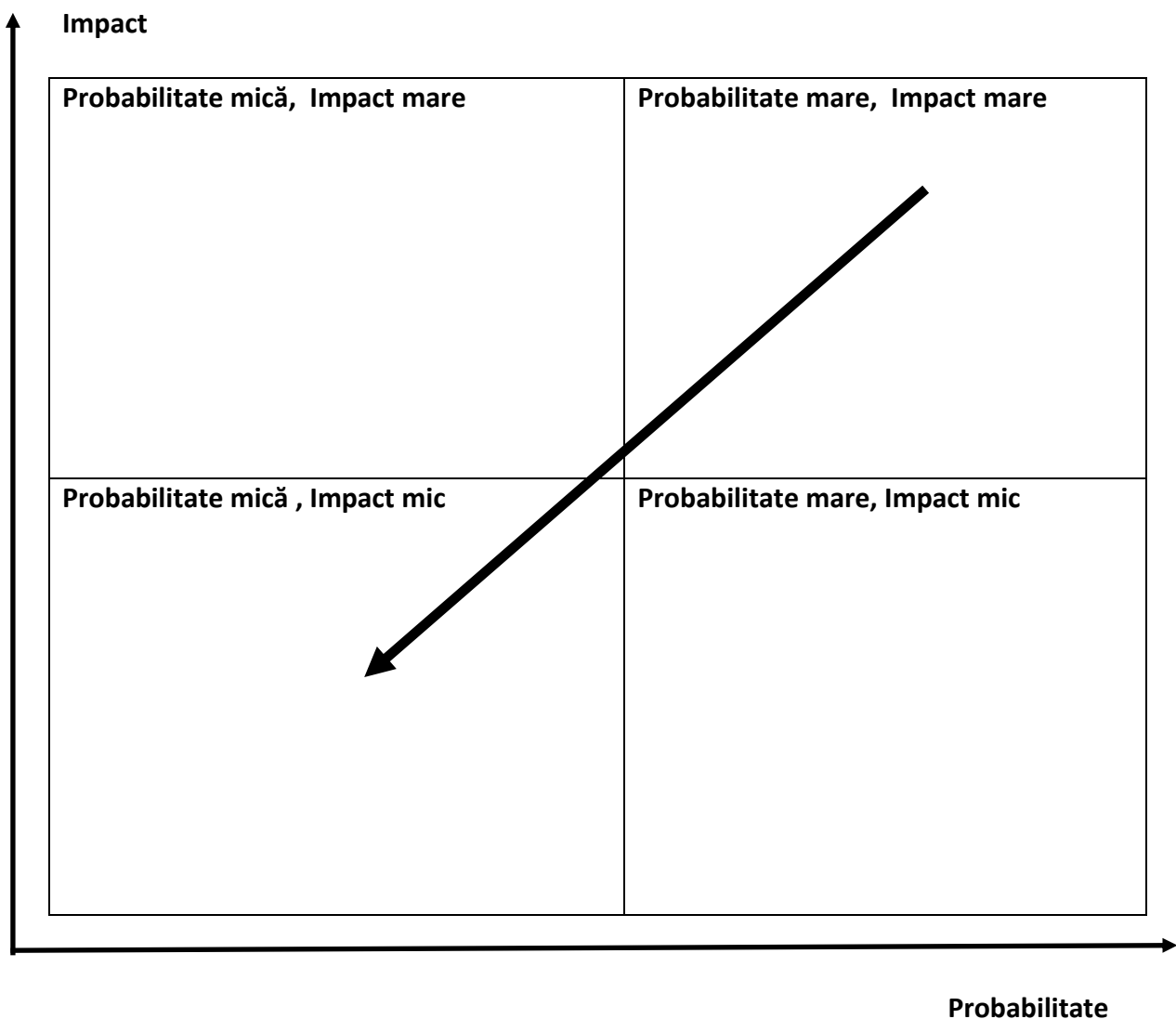
## ANTICIPAREA RISCURILOR



Aceasta înseamnă anticiparea, înaintea începerii procesului reformativ, a situațiilor neprevăzute, care nu sunt sub controlul echipei și care pot pune în pericol succesul modernizării. Pregătirea pentru aceste evenimente probabile presupune găsirea răspunsurilor la următoarele întrebări:

- **Ce se poate întâmpla?** (probabilitatea sau impactul)
- **Ce putem face pentru a reduce probabilitatea sau impactul?**
- **Ce vom face dacă totuși riscul se va produce?** (Planul de contingență)

## EVALUAREA RISCURILOR



### Chestionar de evaluare a trainingului

Localitatea: Chișinău.

Data: 20 – 23 octombrie 2014

**Respectuos Vă rugăm, să argumentați succint opțiunile pe care le veți expune ulterior.**

1. Considerați că acest training este util pentru bibliotecarii cointeresați în dezvoltarea și implementarea noilor servicii de bibliotecă?

---

---

---

2. Cum apreciați prestația formatorilor în pregătirea și conducerea trainingului?

---

---

3. Care activități din cadrul trainingului le considerați a fi mai reușite/utile?

---

---

---

4. Care a fost cea mai semnificativă realizare a Dvs. în timpul acestui training?

---

---

---

5. Ce ar trebui să fie perfecționat în organizarea și realizarea trainingurilor/atelierelor ulterioare?

---

---

---

6. Ce intenționați Dvs. să aplicați în viitorul apropiat ca urmare a participării la acest eveniment?

---

---

---

7. Orice alte comentarii, opinii, sugestii, recomandări, critici, etc.

---

---

---

---

---

**Mulțumim pentru colaborare!**