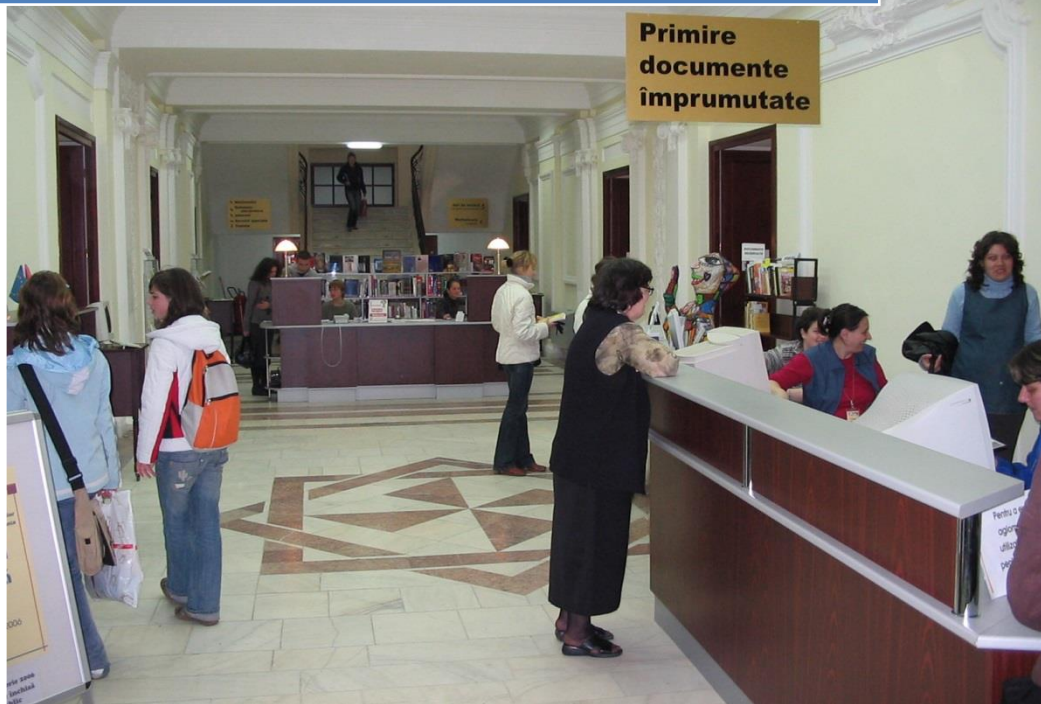


# 2013

## Servicii și programe pentru adulți cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani: studiu



**Biblioteca „V.A. Urechia” Galați**

Centru de excelență pentru servicii oferite  
adulților între 41 și 60 de ani, proiect  
finanțat de Fundația IREX

31.03.2013

## **Biblioteca „V.A. Urechia” Galați**

Centru de excelență pentru servicii oferite adulților între 41 și 60 de ani, proiect finanțat de

Fundația IREX

## **Servicii și programe pentru adulți cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani: studiu**

Autori: Titina-Maricica Dediu; Liana-Mihaiela Niculeț; Silvia-Cornelia Matei

Coordonator: Titina-Maricica Dediu

## Cuprins

<b>Argument</b> .....	<b>3</b>
<b>Starea curentă a bibliotecilor din România în ceea ce privește serviciile și programele dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani</b> .....	<b>4</b>
Date statistice privind utilizarea serviciilor bibliotecii de către persoanele cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani.....	4
Servicii actuale oferite adulților cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani, și aspecte privind îmbunătățirea serviciilor tradiționale .....	5
<b>Servicii și programe de bibliotecă dedicate adulților: exemple din bibliotecile românești și străine</b> .....	<b>12</b>
Servicii pentru adulți – învățare pe tot parcursul vieții.....	12
Servicii pentru adulți – activități de relaxare / loisir .....	17
Servicii pentru adulți – nevoi de informare.....	19
Servicii pentru adulți – activități în folosul comunității .....	23
Servicii pentru adulți – activități culturale .....	25
Servicii pentru adulți – cititul de plăcere.....	26
<b>Recomandări practice privind organizarea serviciilor pentru adulții cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani</b> .....	<b>29</b>
Caracteristicile adulților din segmentul de vârstă analizat.....	29
Cum se face evaluarea nevoilor în biblioteci? .....	30
Organizarea serviciilor/programelor pentru adulți .....	32
Planificarea .....	32
Promovarea .....	34
Implementare .....	37
Evaluarea serviciului .....	39
Idei de servicii / programe pentru adulți.....	41
Idei de teme pentru programe/servicii ce pot fi oferite adulților în bibliotecile publice.....	41
<b>Concluzii</b> .....	<b>43</b>
<b>Bibliografie selectivă</b> .....	<b>46</b>
<b>Anexe</b>	
Anexa 1 - Chestionar - Servicii și programe de bibliotecă pentru adulți (grupa de vârstă 41-60 ani)	
Centralizarea răspunsurilor la chestionar	
Anexa 2 - Recomandări privind conceperea de sondaje	
Anexa 3 - Profilul comunității - Formular de lucru	
Anexa 4 - Profilul comunității - Formular de lucru	
Anexa 5 - Ghid de interviu - Formular de lucru	
Anexa 6 - Evaluarea nevoilor: Recomandări	
Anexa 7 - Evaluarea serviciilor - Formular de lucru	
Anexa 8 – Formular de evaluare a cursurilor	

## Argument

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

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

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

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

**Descriere generală.** Studiul este destinat susținerii activității de dezvoltare a serviciilor de bibliotecă publică existente și implementării unor noi servicii, în funcție de necesitățile publicului țintă, care e format din adulți cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani. Dat fiind specificul de grup activ al acestei categorii de public, importanța serviciilor furnizate de către bibliotecile publice este determinantă pentru susținerea rolurilor specifice ale acestei organizații în contextul socio-cultural în care se manifestă.

Elementele componente ale studiului vor reprezenta un produs complex, cu rol de susținere, pe de o parte, a serviciilor furnizate de către bibliotecile publice, așa cum s-a menționat, precum și de dezvoltare profesională și creare a rețelei de transfer de cunoștințe specifice în cadrul rețelei tip a bibliotecilor publice, așa cum este definită de Legea bibliotecilor 334/2002.

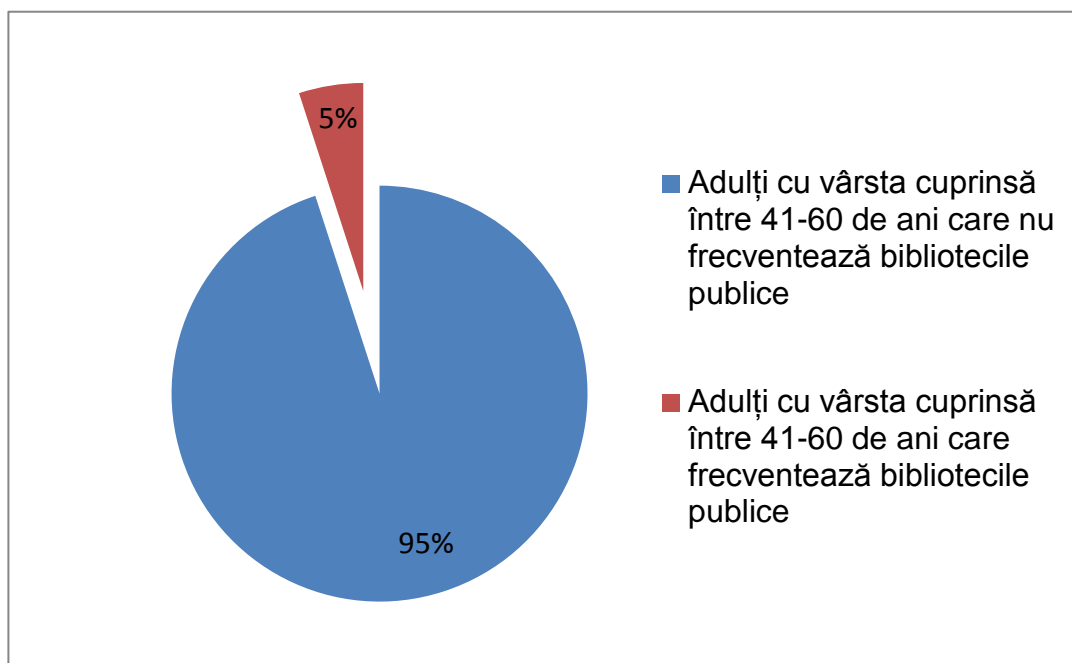
## Starea curentă a bibliotecilor din România în ceea ce privește serviciile și programele dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani

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

Bibliotecile publice sunt instituții care au menirea de a fi la dispoziția întregii comunități prin serviciile și programele pe care le oferă, pentru a veni în întâmpinarea nevoii de informare, educare și recreere a cetățenilor. Datorită diversității necesităților pe care le au cetățenii, aceste servicii trebuie să fie flexibile, ținându-se seama de categoria de vârstă, de pregătirea și apartenența socio-profesională a publicului.

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

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



Pentru a realiza o radiografie a serviciilor și programelor dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani, Biblioteca Județeană „V.A. Urechia” a utilizat ca metodă de obținere a datelor ancheta, iar instrumentul folosit în culegerea informațiilor a fost chestionarul. Chestionarul prezentat în anexa 1 a fost distribuit online unui număr de 40 biblioteci județene și Bibliotecii Metropolitane București, iar cu sprijinul bibliotecilor județene acesta a fost distribuit în fiecare județ, unui număr de minim 5 biblioteci locale (municipale, orășenești, comunale). Chestionarul realizat

<sup>1</sup> POPA, Doina. *Indicatorii de performanță obținuți de bibliotecile publice din România în anul 2011*. În: ANBPR [Resursă electronică]. [citată la 10.02.2013] Disponibil la: [http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/2011\\_%20indicatori%20de%20performanta%201.pdf](http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/2011_%20indicatori%20de%20performanta%201.pdf)

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

Chestionarul a fost completat online de un număr de 113 biblioteci, dintre care 28 biblioteci județene, 30 biblioteci municipale/orășenești și 55 biblioteci comunale.

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

### **Servicii actuale oferite adulților cu vârsta cuprinsă între 41-60 ani, și aspecte privind îmbunătățirea serviciilor tradiționale**

Biblioteca publică este centrul local al informării, care facilitează accesul utilizatorilor săi la orice fel de cunoștințe și informații.

Serviciile pentru utilizatori reprezintă punctul cel mai important dintr-o bibliotecă. Prin intermediul serviciilor pe care le oferă utilizatorilor, biblioteca publică trebuie să răspundă nevoilor și să îndeplinească așteptările comunității pe care o servește. Biblioteca publică are ca scop principal servirea utilizatorilor, iar proiectarea serviciilor trebuie centrată pe acest scop, astfel că toate compartimentele bibliotecii trebuie să se implice în această activitate. Serviciile bibliotecii publice trebuie să fie oferite pe baza accesului egal pentru toți, indiferent de vârstă, rasă, sex, religie, naționalitate, limbă sau statut social<sup>2</sup>.

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

**Serviciul de împrumut la domiciliu** este un serviciu de bază furnizat de bibliotecile publice. Datorită ritmului alert de viață, adulții preferă să dispună liber de timpul lor, iar serviciul de împrumut la domiciliu poate fi modernizat și îmbunătățit pentru a veni în sprijinul acestei dorințe. Modernizarea serviciului de împrumut la domiciliu are la bază suportul tehnologiei și presupune:

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

---

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

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

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

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

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

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

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

**Serviciul de referințe** este unul din serviciile de bază furnizate de o bibliotecă, fiind un serviciu dinamic, de contact cu utilizatorul. Din punct de vedere al mediului în care se petrece tranzacția de referințe, există două tipuri de servicii de referințe<sup>3</sup>:

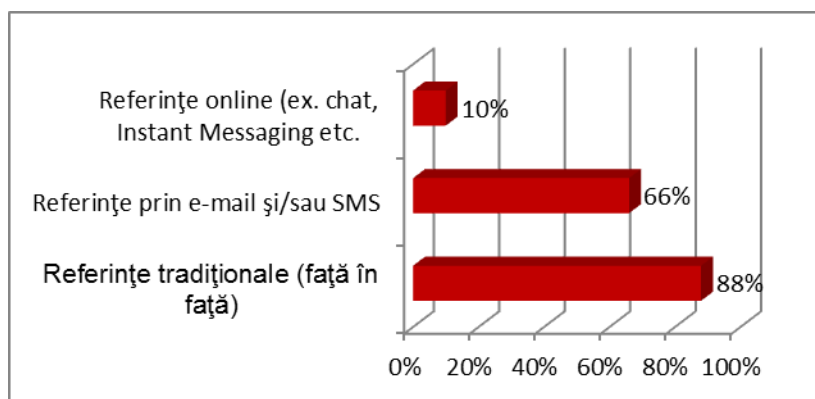
1. Servicii de referințe tradiționale, ce se petrec fizic, în incinta bibliotecii, la pupitrul de referințe, unde bibliotecarul interacționează față în față cu utilizatorul și cercetarea se petrece în incinta bibliotecii.

---

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

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

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



Bibliotecile publice îndeplinesc și rol de centre de informare comunitară, dezvoltând relații de colaborare cu toate instituțiile din zonă pentru a furniza celor interesați, informații de ultimă oră cu privire la tot ce se petrece în comunitate. 34% dintre bibliotecile respondente, oferă acces la informații specifice centrelor de informare comunitară. În bibliotecile județene aceste centre sunt compartimente distincte ale bibliotecii, dezvoltându-și baze de date locale și desfășurând activități pentru cetățeni (ex: Biblioteca Județeană Vâlcea, Biblioteca Județeană Argeș, Biblioteca Județeană Cluj, Biblioteca Județeană Neamț, Biblioteca Județeană Brașov). Pentru a-și îndeplini rolul de centre de informare comunitară, bibliotecile pun, în mod gratuit la dispoziția cetățenilor informații din diverse domenii: administrație publică, asistență socială, asistență medicală, educație și învățământ, cultură, turism, legislație, drepturile omului, Uniunea Europeană, organizații neguvernamentale etc. În funcție de interesul comunității sale, fiecare bibliotecă optează pentru unul sau mai multe domenii, iar în funcție de domeniul selectat se pot realiza baze de date specializate cu informații relevante. În zonele turistice, spre exemplu, bibliotecile creează centre de informare turistică, care dispun de spații distincte, de personal și echipamente dedicate. În România, un exemplu elocvent îl reprezintă „Centrul de informare turistică Neamț” care este un compartiment al Bibliotecii Județene Neamț și care dispune de un site creat și dezvoltat de bibliotecarii acestui centru ([www.neamt-turism.ro](http://www.neamt-turism.ro)).

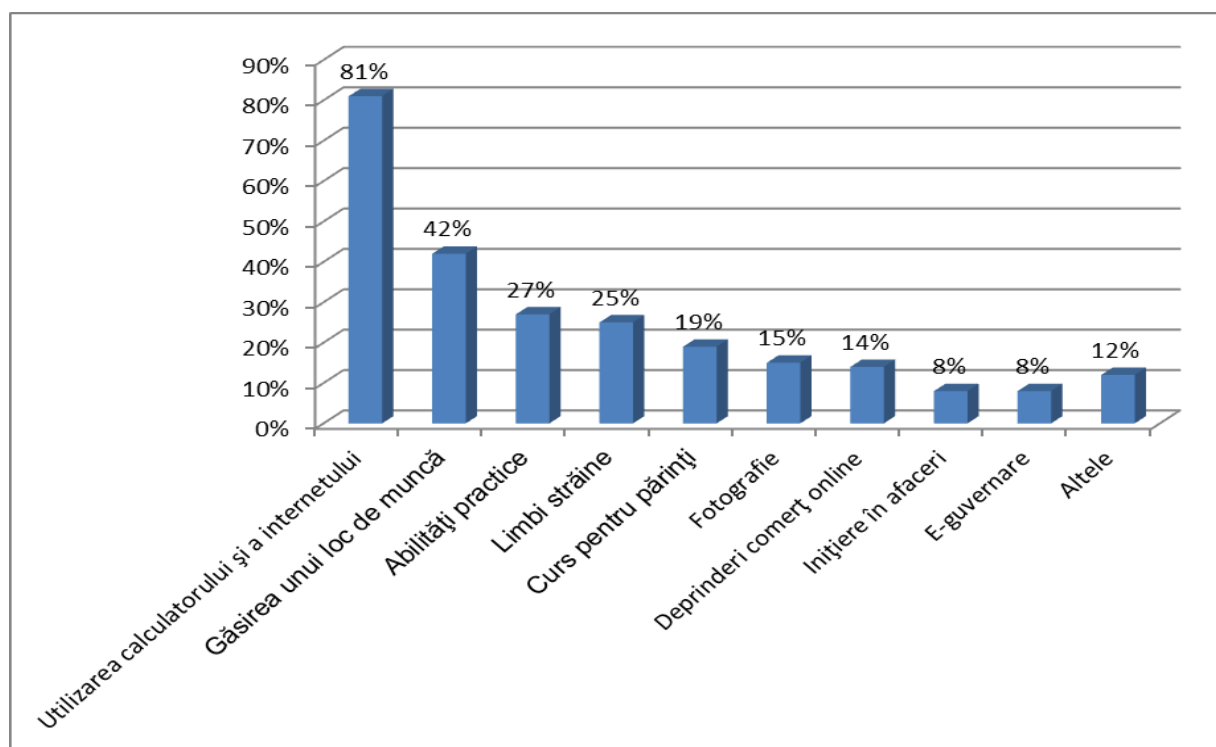
În bibliotecile orășenești și comunale sunt oferite informații de tip comunitar, fără a exista un centru propriu-zis de informare comunitară.

**Cursurile de instruire pentru utilizatori** cuprind o varietate de teme, iar bibliotecile publice trebuie să dispună de resursele necesare asigurării acestor activități: spațiu, ambient, dotare și bibliotecari pregătiți să transfere cunoștințele către utilizatori. Organizarea cursurilor de instruire pentru comunitate a luat o amploare deosebită odată cu Programul Biblionet, finanțat de Fundația Bill&Melinda Gates și implementat în România de Fundația IREX. Prin acest program, toate bibliotecile publice județene și-au creat centre de formare, beneficiind de tehnologia elementară, precum și de pregătirea a cel puțin doi bibliotecari formatori, iar majoritatea bibliotecilor locale (municipale, orășenești, comunale) au fost dotate, pe de o parte, cu tehnologie modernă pentru a fi utilizată de comunitate și pe de altă parte, bibliotecarii locali au fost instruiți în vederea folosirii echipamentelor și a transferului de cunoștințe către membrii comunității. Un alt



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

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

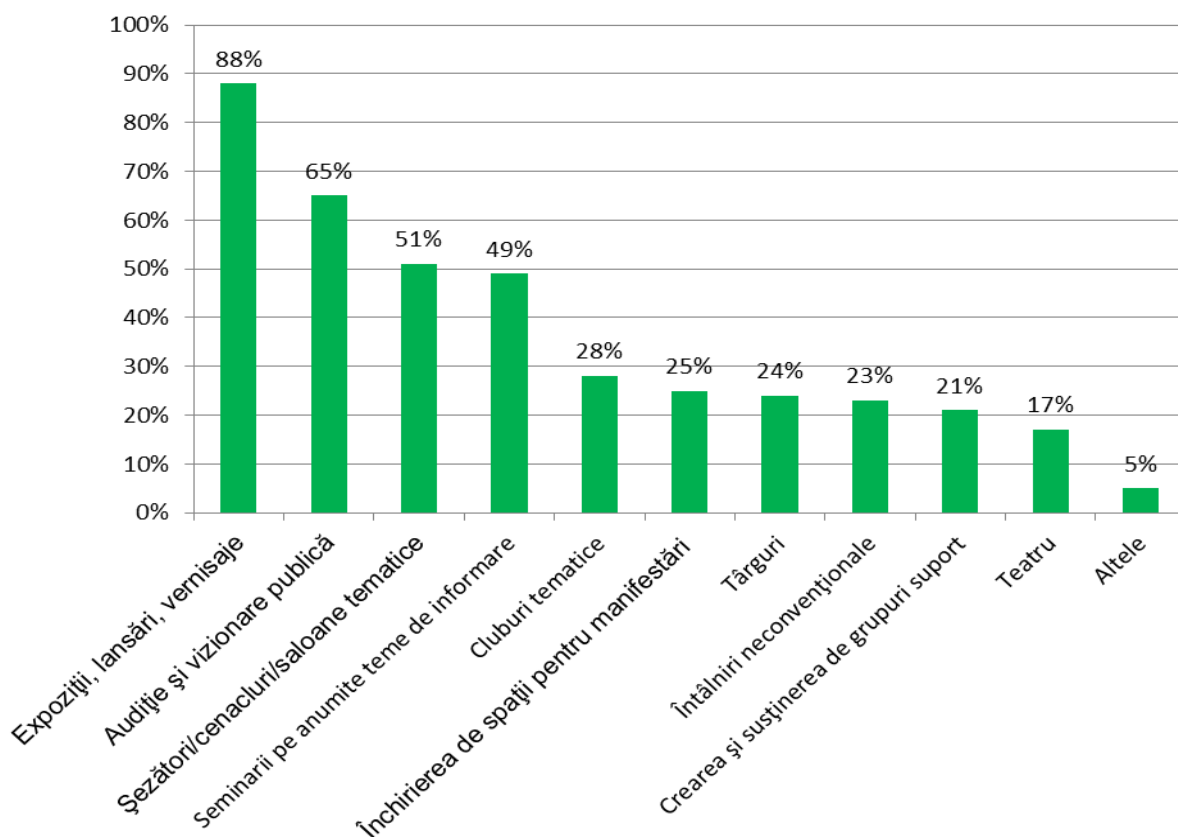


Se observă că cea mai mare pondere o au cursurile de utilizare a calculatorului și internetului, urmate de sesiuni despre găsirea unui loc de muncă, ateliere pentru dezvoltarea abilităților practice, cursuri de limbi străine, cursuri pentru părinți.

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

O altă categorie de servicii pe care le poate oferi biblioteca publică comunității este **organizarea de manifestări**: expoziții, lansări, vernisaje, șezători, cenecluri, saloane tematice, cluburi tematice, seminarii, întâlniri neconvenționale etc. Aceste manifestări pot fi organizate chiar

de bibliotecă sau biblioteca poate fi doar gazdă, punând la dispoziția diferitelor organizații sau persoane spațiul necesar desfășurării activităților. În bibliotecile din România tematica manifestărilor organizate poate fi prezentată astfel:



Expoziții, lansări, vernisaje se organizează în majoritatea bibliotecilor publice din țară și sunt prilejuate de diferite ocazii: zile internaționale, sărbători religioase, omagierea personalităților etc.. Șezătorile se desfășoară cu preponderență în bibliotecile locale mici și au în vedere păstrarea și transmiterea tradițiilor locale: olărit, broderie, țesătorie, tricotaje, încondeierea ouălor etc. În cadrul cenaclurilor și saloanelor sunt promovate creațiile literare și artistice ale membrilor participanți, care nu sunt neapărat publicate. Seminariile de informare se organizează pe diferite teme: alimentație sănătoasă, medicina naturistă, turism, APIA, brevetarea unor invenții etc. Cluburile tematice ce își desfășoară activitatea în cadrul bibliotecilor sunt: Clubul fotografilor (ex. la Biblioteca Județeană Brăila), Clubul Melomanilor (ex. la Biblioteca Județeană Dolj), Clubul Handmade (la Biblioteca Municipală Făgăraș), Clubul mămicilor (la Biblioteca Județeană Cluj), Clubul Seniorilor (la Biblioteca Județeană Tulcea și Biblioteca Județeană Brăila) etc.. În ceea ce privește organizarea de târguri, cele mai multe biblioteci organizează târguri de carte, colaborând cu editorii și furnizorii de pe piața românească, dar se desfășoară și târguri tematice: Târgul Mărțișorului, Târgul Darurilor de Crăciun, Târg de Iarnă cu scop caritabil. Un exemplu de întâlnire neconvențională -un serviciu nou, care iese din tiparele serviciilor oferite de bibliotecile românești - este *Biblioteca Vie*, inițiat în Biblioteca Județeană Vrancea și Biblioteca Județeană Brașov (<http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Vie-Brasov-012/430269793677318?ref=ts&fref=ts>). În cadrul acestui serviciu, cărțile erau de fapt oameni simpli, care doresc să-și împărtășească povestea vieții. *Biblioteca vie* este o activitate educativă ce folosește mărturiile oamenilor cu privire la experiențele lor, condițiile în care trăiesc și învață, reprezentând un exemplu de utilizare a dialogului și comunicării între participanții la discuții. Un exemplu privind crearea și susținerea de grupuri suport este oferit de Asociația „Există viață după doliu”, care, în parteneriat cu bibliotecile

județene oferă întâlniri de sprijin celor care sunt afectați de un deces în familie. Acestora li se oferă terapie prin lectură și discuții cu psiholog.

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

Spre deosebire de alte resurse utilizate în bibliotecă, lucrul cu voluntarii este reglementat de lege<sup>4</sup>. Atât cadrul legal cât și normele de aplicare și documentațiile legate de acest subiect impun o anumită rigoare în lucrul cu persoanele care doresc să lucreze la bibliotecă în calitate de voluntari. Biblioteca poate desfășura o bună parte din activități și servicii cu implicarea participativă a voluntarilor: recondiționarea documentelor, împrumutul, așezarea la raft, organizarea de cursuri, manifestări, diverse activități, realizarea de tururi ghidate ale bibliotecii, transportul de cărți la domiciliu persoanelor nedeplasabile etc. O altă direcție posibilă de implicare a voluntarilor este folosirea abilităților lor în tehnologia informației.

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

În ceea ce privește furnizarea de servicii pentru orbi și persoane cu dezabilități vizuale, este binecunoscută la nivel național colaborarea bibliotecilor publice cu *Fundația Cartea Călătoare*, care oferă cărți audio Daisy pentru a fi împrumutate de către persoanele cu deficiențe de vedere.

*Exemplu.* Biblioteca Județeană Baia Mare colaborează cu Fundația Cartea Călătoare care vine în sprijinul persoanelor cu deficiențe de vedere punându-le la dispoziție aparatele Daisy și cărți audio, pe care sunt transpuse unele dintre cele mai citite cărți. Introducerea acestui serviciu a avut un impact pozitiv, între bibliotecari și acești cititori speciali existând o relație de colaborare. Aparatele Daisy sunt împrumutate acasă, celor interesați, împreună cu șapte cărți audio, pe o perioadă de 21 de zile, cu posibilitatea prelungirii perioadei de împrumut a documentelor.

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

În ceea ce privește serviciile externe, un procent de 14% dintre biblioteci oferă servicii persoanelor private de libertate din penitenciare. Doar 5% dintre biblioteci oferă servicii de bibliotecă în cadrul spitalelor. Menționăm aici: Filiala deschisă în cadrul Spitalului Județean de Urgență Zalău de către Biblioteca Județeană Sălaj ([Filiala Spital](#)), Filiala înființată în incinta Spitalului de Recuperare Cluj ([Filiala Bibliosan](#)) de Biblioteca Județeană Cluj, Sala Pinocchio din cadrul Spitalului de Pediatrie din Hunedoara ([Sala Pinocchio](#)), înființată de Biblioteca Județeană Deva, județul Hunedoara.

## Servicii și programe de bibliotecă dedicate adulților: exemple din bibliotecile românești și străine

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

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

Prezentul studiu tratează cu precădere noile servicii și programe de bibliotecă adresate adulților, evidențiind însă și serviciile tradiționale, privite din perspectiva oportunităților pe care noile tehnologii le aduc în special pentru această categorie de public.

### Servicii pentru adulți – învățare pe tot parcursul vieții

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

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

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

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

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

---

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

bibliotecilor județene din România și în proporție mai mică în bibliotecile locale. Aceste cursuri nu se bazează pe un suport de curs unitar, ci se desfășoară diferit, de la o bibliotecă la alta, în funcție de resursele fiecărei instituții: timp, spațiu, echipament, formatori.

*Exemple.*

La Biblioteca Județeană Brașov, cursurile se desfășoară cu ajutorul bibliotecarilor formatori și sunt structurate pe zile, după o programă stabilită. Cursurile sunt structurate pe 3 module: *utilizarea generală a calculatorului, utilizarea generală a mesageriei electronice (e-mail) și navigarea pe Internet – noțiuni introductive* (<http://www.bjbv.ro/ofertaedu/ofertaedu.php>).

La Biblioteca Județeană Constanța, *cursul se adresează persoanelor cu vârsta peste 55 de ani și are loc în cadrul Centrului de formare al bibliotecii*. Din anul 2011 și până în prezent, cursul a fost parcurs de un număr de 210 persoane, având o durată de 2 săptămâni, urmate de o săptămână de mentorat. Valorificarea cunoștințelor și abilităților dobândite de cursanți s-a concretizat în laboratorul de creație "Povestiri digitale" (<http://www.facebook.com/photo.php?fbid=421509891210383&set=a.394871443874228.110076.17739183895524&type=1&theater>).

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

La Biblioteca Județeană Neamț, cursurile s-au desfășurat în serii de câte trei săptămâni, în 4 ședințe săptămânale a câte 90 de minute, iar grupele erau formate din patru persoane ([http://www.bibgtkneamt.ro/arhiva\\_2013.htm](http://www.bibgtkneamt.ro/arhiva_2013.htm)).

Biblioteca Județeană Brăila a derulat *cursuri de inițiere în lucrul cu calculatorul, beneficiari fiind de această dată persoane adulte cu deficiențe de vedere*. Cursul s-a realizat printr-un proiect inițiat de Asociația Nevăzătorilor din România – Filiala Brăila, Siveco și Cartea Călătoare, în cadrul Centrului de Formare al Bibliotecii Județene Brăila.

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

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

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

În cadrul Bibliotecii Municipale Mediaș, *50 de persoane din categoria de vârstă 41-60 de ani și-au realizat o adresă de email, un cont pe rețeaua de socializare Facebook, un blog*, iar 5 persoane au reușit să-și vândă produsele prin intermediul internetului pe rețelele de socializare (<http://buninetmedias.blogspot.ro>).

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

Cursurile de utilizare a calculatorului sunt foarte solicitate de către membrii comunității. Acest interes este fructificat de biblioteci, care au acum la dispoziție resursele necesare pentru organizarea cursurilor: tehnologie, spațiu, bibliotecari pregătiți să transfere cunoștințele către utilizatori.

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

Un exemplu privind organizarea sesiunilor IT găsim în Biblioteca Publică din Hoover, Alabama<sup>6</sup>, la care vom face referire pe tot parcursul studiului, dând exemple de servicii destinate adulților, deoarece pe site-ul bibliotecii există o secțiune distinctă, unde sunt prezentate clar și detaliat programele pentru adulți.

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

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

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

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

#### *Introduction to the Internet – Navigare pe Internet*

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

---

<sup>6</sup> <http://www.hooverlibrary.org/technology>

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

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

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

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

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

*Exemple.*

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

Biblioteca Județeană Neamț organizează în colaborare cu Fundația Culturală „G. T. Kirileanu” *cursuri de limbi străine pentru adulți*. Cursurile sunt contracost, în limitele a 18 locuri disponibile/grupă:

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

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

La Biblioteca Județeană Vâlcea, în cadrul Centrului Europe Direct se organizează gratuit *cursuri de limbi străine: germană și engleză*. Cursurile sunt adresate adulților, sunt pentru nivelul “începători” și sunt susținute de eleve voluntare ale Centrului.

Centrul de Limbi Străine al Bibliotecii Județene Vrancea a inițiat un *Club pilot de conversație engleză* pentru adulți, nivel intermediar și avansat, coordonat de un voluntar american la Corpul Păcii și o bibliotecară (<http://www.bjvrancea.ro/etichete/adulti/>). Clubul se adresează educației adulților (învățare pe tot parcursul vieții), o categorie de vârstă cu nevoi reale de comunicare în limba engleză, dar cu puțină experiență în conversație. Un alt element de noutate este formula de lucru, grupul pilot selectat fiind format doar din 5-6 adulți din diverse categorii socio-profesionale, cu vârste cuprinse între 30 și 55 ani. Metoda de lucru se bazează pe conversație liberă, pe diverse teme și urmărește dezvoltarea abilităților de conversație, depășirea tracului lingvistic și al exprimării, dar și

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



socializarea, coeziunea și lucrul în echipă. Instrumentele de lucru sunt documentele de referință din fondul Centrului de Limbi Străine (dicționare, manuale, ghiduri de conversație etc.). Clubul a fost inițiat în urma numeroaselor solicitări din partea comunității, care a apreciat activitățile similare desfășurate la Centrul de Limbi Străine. Clubul este gratuit, se întrunește săptămânal, la sediul Bibliotecii Județene Vrancea.

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

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

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

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

*Exemple.*

*Cursul de inițiere în tehnica fotografică* se organizează la Biblioteca Județeană Brăila (<http://www.facebook.com/events/516606868372229/>). Cursul este gratuit, se adresează începătorilor și tratează noțiuni de bază: prezentarea unui aparat profesional și diverse aspecte tehnice și practice utilizate în fotografiere.

*Cursuri de artă decorativă* au fost organizate de Biblioteca Județeană Sibiu în colaborare cu un partener local, DecoHobbyArt. Cursanții primeau un kit de lucru care conținea toate materialele necesare desfășurării cursului, în funcție de tematica propusă. (<http://www.facebook.com/bibliotecasibiuastra?ref=ts&fref=ts>)

Nevoia de perfecționare și formare continuă, nevoia permanentă de sporire a cunoștințelor, conduc spre crearea de servicii de bibliotecă legate de educare și instruire. Un număr tot mai mare de cetățeni se autoeducă, iar învățarea continuă este o realitate.

Pentru organizarea cursurilor adresate publicului, bibliotecarii trebuie să parcurgă ei înșiși cursuri, în care să învețe lucrurile noi care apar și, ulterior, să învețe cum să organizeze aceste categorii de servicii. Organizarea cursurilor presupune respectarea pașilor elementari: stabilirea temei, crearea unei programe, a planurilor de lecție, pregătirea materialelor necesare, alegerea unui lector, realizarea unui program anunțat public. Biblioteca trebuie să dispună de resursele necesare: spațiu, dotare, ambient etc.

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

prevăd și perioade de studiu individual cu asistență personalizată, timp în care participanții la cursuri pot veni pentru a exersa și pune întrebări bibliotecarului trainer pentru a-și lămurii diferite aspecte particulare desprinse în cadrul cursului.

#### Servicii pentru adulți – activități de relaxare / loisir

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

Bibliotecile publice din România au în colecțiile lor, pe lângă documente tipărite și documente electronice: CD-uri, CD-ROM-uri, DVD-uri cu muzică și filme, cartea vorbită etc. Aceste documente multimedia sunt puse la dispoziția utilizatorilor, prin organizarea unor **întâlniri**, unde au loc **audiții, vizionări, discuții pe teme specifice**.

#### *Exemple.*

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

Printre serviciile care au drept scop relaxarea utilizatorilor, se numără și înființarea diferitelor **cluburi**, care se adresează adulților.

Clubul seniorilor *Prietenii bibliotecii* de la Biblioteca Județeană Satu Mare oferă o oază de liniște celor ce vor să uite de grijile cotidiene. Biblioteca pune la dispoziția celor interesați spațiul pentru a se întâlni, pentru a sta la o șuetă, pentru a lega prietenii strânse, pentru a se juca (cărți, sudoku, table, șah, scrabble), pentru a citi presa locală, a avea acces la calculatoarele conectate la internet sau pentru a asculta muzică.

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

Venind în întâmpinarea nevoilor de relaxare a membrilor comunității din municipiul Făgăraș, Biblioteca Municipală Făgăraș a înființat un nou serviciu de bibliotecă, *un club de creație manuală* care are ca scop promovarea unor obiecte de sezon, realizate din hârtie, mărgeluțe, materiale textile, pene, lemn, tricotaje și croșetă, intitulat *Club Handmade BMF*. În cadrul acestui club au loc întâlniri la bibliotecă, prin care se stabilesc:

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

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

**Activități de relaxare/loisir** se desfășoară și în bibliotecile publice din străinătate, fiind oferite beneficiarilor o multitudine diversificată de programe și servicii.

*Exemple.*

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

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

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

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

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

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

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

Concluzionând, biblioteca publică are ca obiectiv și asigurarea unei componente de relaxare și petrecere în mod plăcut a timpului liber. Din păcate, în unele țări (inclusiv în România), cetățenii presupun că biblioteca publică există în mod predominant pentru activități desfășurate în timpul lor liber. Efectul se constată în interviuri stradale, pe parcursul cărora, concluzia care se desprinde este că mulți nu vin la bibliotecă pentru că nu au timp liber. Aici este pus în evidență un cerc vicios. Nevenind la bibliotecă, cetățenii nu sunt conștienți de serviciile pe care le oferă biblioteca și, implicit, nici nu le solicită și nici nu beneficiază de restul componentelor de asistență, îndrumare în informare, informații factologice și instruire.

Comparativ cu bibliotecile publice din țările dezvoltate, în țara noastră se constată încă organizarea unor manifestări în stil „forțat”, recunoscut inclusiv prin faptul că participanții nu vin din imbold propriu, ci sunt „stimulați” să vină în grupuri ca răspuns la solicitări venite din partea bibliotecii. Acest comportament este diferit față de cel constatat în bibliotecile publice americane, spre exemplu, în care utilizatorii vin și participă regulat, din proprie inițiativă, la manifestările organizate de către biblioteca lor publică, care nu degeaba este considerată a fi „a treia lor casă”. Pentru ca utilizatorii / participanții să vină de plăcere, din proprie inițiativă la manifestările, evenimentele, activitățile desfășurate de bibliotecile publice este necesar ca organizarea acestor manifestări să aibă la bază o analiză de nevoi reale, ținută pe grupuri de vârstă și de interese.

#### Servicii pentru adulți – nevoi de informare

Bibliotecile publice reprezintă un mediu de informare și comunicare multidisciplinar, complex, deschis oricăror nevoi informaționale ale comunității servite, având rolul de furnizor, și totodată de mediator de informații. Biblioteca publică oferă servicii de informare prin intermediul colecțiilor pe care le deține, prin acțiunile și programele pe care le organizează, prin proiectele pe care le demarează.

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

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

Componenta informațională este rezolvată de biblioteci prin oferirea următoarelor servicii: referințe, acces la baze de date, acces la Internet, acces la informațiile comunitare, dar și prin organizarea unor activități, programe de informare pe diferite teme care sunt de actualitate.

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

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

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

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

*Exemplu:*

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

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

*Exemple:*

Biblioteca Județeană Galați oferă acces la o *bază de date de resurse electronice* disponibilă pe sit-ul propriu la adresa: <http://www.bvau.ro/resurse/index.php>. Resursele sunt identificate, evaluate pe baza unor criterii prestabilite, selectate și adnotate, acest proces împreună cu strategiile de actualizare aducând un plus de valoare informației prezente în Internet. Webliografia de față a fost constituită pornindu-se de la o strategie de structurare a resurselor incluse în trei nivele de interes: local, național și global. De interes ridicat atât pentru bibliotecă, ca instituție ce are în atribuții informarea comunitară cât și pentru locuitorii județului Galați, interesați de instituțiile și serviciile locale cu acces pe Internet, este secțiunea dedicată Resurselor locale în care sunt prezente site-urile

<sup>8</sup>ZICKUHR, Kathryn. *Library Services in the Digital Age*. Washington DC: Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013, p. 3. Disponibil la: [http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP\\_Library%20services\\_Report\\_012213.pdf](http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Library%20services_Report_012213.pdf) [Citat 21.02.2013]

instituțiilor gălățene respectiv referințe despre Galați, prezente în Internet. În cazul secțiunilor de resurse naționale și respectiv globale, acestea au fost constituite pornindu-se de la utilitatea lor pentru potențialii utilizatori de la distanță ai bibliotecii, încercând să se constituie, printre altele și într-o alternativă în format electronic a colecției de referință tradiționale.

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

**Servicii de acces la resurse globale de informare.** Bibliotecile trebuie să ofere acces la Internet în spațiul propriu. Accesul se poate realiza de la calculatoare independente poziționate în zona de servicii sau grupate. Gruparea calculatoarelor în zone din bibliotecă oferă posibilitatea bibliotecarului de a furniza mult mai repede asistență specializată și de a urmări activitățile pe care utilizatorii le desfășoară. În funcție de timpul de consultare alocat prin regulament, serviciile de acces la resursele globale de informare se pot realiza atât în zone de informare tip referințe electronice, cât și în zone de tip multimedia sau chiar săli pentru acces la Internet. Bibliotecarul oferă utilizatorilor (dacă este cazul) asistență individuală.

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

**Servicii de informare comunitară** prin care sunt puse la dispoziția cetățenilor informații privind: memoria culturală locală, informații factologice de interes local, precum și informații referitoare la spațiul european. Bibliotecile județene oferă servicii de informare comunitară în cadrul Centrelor de informare comunitară precum și în cadrul Centrelor Europe Direct aflate în incinta acestora.

*Exemple:*

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

Centrul de Informare Comunitară și Europeană - Europe Direct Târgoviște [http://www.bjdb.ro/Centrul\\_de\\_Informare\\_Comunitara\\_si\\_Europeana.html](http://www.bjdb.ro/Centrul_de_Informare_Comunitara_si_Europeana.html) oferă: acces la informații, consultanță privind legislația, politicile, programele de finanțare ale UE la sediu și prin intermediul site-ului [www.edtargoviste.ro](http://www.edtargoviste.ro), posibilitatea cetățenilor de a comunica instituțiilor U.E. reacțiile lor sub forma unor întrebări, opinii și sugestii, acces liber la publicații gratuite, informații OSIM, informații culturale. Centrul de Informare Comunitară din cadrul Bibliotecii Județene Vâlcea oferă publicului general interesat sesiuni de informare despre activitatea instituțiilor europene, sub forma unor spoturi informative, pe plasmă din holul central al Bibliotecii.

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

scrisori de intenție/motivație, program de funcționare al cabinetelor medicale, linii și programe de finanțare, formulare necesare, acte necesare pentru obținerea a diverse autorizații, adrese de contact, formulare bancare, informații turistice. Aceste informații sunt disponibile gratuit la adresa: [www.infocomunitate.ro](http://www.infocomunitate.ro). Centre de informare s-au înființat și în bibliotecile județene din Iași ([http://bjiasi.ro/ro/centru\\_informare\\_comunitara\\_marketing/25/](http://bjiasi.ro/ro/centru_informare_comunitara_marketing/25/)), Brașov ([http://www.netvibes.com/cicbrasov#PRIMA\\_PAGIN%C4%82](http://www.netvibes.com/cicbrasov#PRIMA_PAGIN%C4%82)), Galați (<http://stone.bvau.ro/cicblog/index.php/about/>), Cluj : ([http://www.bjc.ro/new\\_index.php?centrul-de-informare-comunitara/](http://www.bjc.ro/new_index.php?centrul-de-informare-comunitara/)) etc., iar la Biblioteca Județeană Tulcea a fost deschis un Centru de informare și documentare pentru minorități. (<http://tulcealibrary.ro/old/>)

### **Programe de informare pe diferite teme și/sau grupuri de interese**

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

Un alt exemplu ne este oferit de Biblioteca Comunală Voinești, județul Dâmbovița, care în parteneriat cu diverși specialiști, oferă comunității, a cărei ocupație de bază este pomicultura, ședințe de informare privind lucrările fitosanitare pentru livezi.

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

#### *Exemple în bibliotecile din străinătate*

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

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

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

<http://host6.evanced.info/hoover/evanced/eventsignup.asp?ID=302>

#### *Healthy Living – o viață sănătoasă*

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

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

*Free Tax - Asistență fiscală gratuită oferite de o organizație nonguvernamentală*

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

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

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

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

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

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

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

### Servicii pentru adulți – activități în folosul comunității

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

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



### Exemple.

Un serviciu nou de bibliotecă a fost inițiat de Biblioteca Județeană Iași și a vizat contribuția la sănătate în comunitate. În cadrul acestui serviciu peste 2000 de oameni au fost instruiți în acordarea primului ajutor și cel puțin o viață a fost salvată. 90 de bibliotecari din 86 de biblioteci din județul Iași oferă acest serviciu pentru comunitate.

(<http://bjiasi.wordpress.com/2012/09/27/biblioteca-noastra-ia-premiul-pentru-inovatie-in-comunitate-al-fundatiei-bill-melinda-gates-prin-programul-eif/>). Instruiți de Crucea Roșie în acordarea tehnicilor de prim ajutor și cu un grant primit prin programul Biblionet în România, bibliotecarii au utilizat ca resursă un manechin pentru demonstrații de resuscitare și au lansat un site cu informații utile, dedicat acestei acțiuni. Beneficiind de sprijinul unor parteneri: Crucea Roșie, Spitalul de Urgență Iași și a unor voluntari, doctori din cadrul Departamentului de Ambulanță al județului, bibliotecarii au susținut cursuri, au înființat cluburi de prim ajutor, cu întâlniri periodice și au pregătit oamenii să acționeze în situații de urgență (<http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=5&t=234>).

O altă direcție în care acționează bibliotecile publice pentru a fi în folosul comunității, o reprezintă sprijinul acordat persoanelor care se află în căutarea unui loc de muncă sau celor care doresc să-și deschidă o afacere. Serviciul Bibliotecii Județene Cluj, implementat prin proiectul "Cum găsești o carte de... muncă?" și-a propus organizarea unor sesiuni de instruire, prin care persoanelor interesate să li se ofere ajutor în redactarea corectă a unui CV, a unei scrisori de intenție, în căutarea unui loc de muncă cu ajutorul tehnologiei informației și a internetului, precum și în susținerea interviului de angajare (<http://www.biblionet.ro/forum/viewtopic.php?f=5&t=243>). În cadrul acestor sesiuni, participanții au avut ocazia să afle care este structura unui CV, cât de important este să îți cunoști obiectivul de carieră, cum să îți pui în evidență cunoștințele și competențele necesare obținerii unui anumit job, care sunt punctele tari și punctele slabe în susținerea unui interviu, ce ar trebui să conțină o scrisoare de intenție, care sunt cele mai bune site-uri pentru căutarea unui loc de muncă și ce strategii pot aborda pentru a obține jobul mult vizat. Bibliotecarii implicați în organizarea acestui serviciu sunt formatori autorizați, persoane cu experiență în munca de bibliotecar. Pentru ca acest serviciu să funcționeze și în bibliotecile din Județul Cluj, au fost instruiți 28 de bibliotecari. În cadrul acestui serviciu au fost organizate 111 sesiuni și au fost instruite 433 de persoane, dintre acestea 32 și-au găsit de lucru, într-o perioadă de șase luni de la încheierea cursurilor.

Biblioteca Județeană Vâlcea a înființat, de asemenea, un serviciu sub numele de „Job Club”, care se adresează șomerilor și nu numai și care oferă prezentări pe teme: *Surse de informare pentru obținerea unui loc de muncă și posibilități de reconversie profesională, Cum să redactăm un CV și o scrisoare de intenție, Vademecum pentru un interviu de angajare, Schimbarea de atitudine* (<http://cicvalcea.ro/spre-europa-2020-job-club>).

Biblioteca Publică Popricani, Județul Iași a fost gazda proiectului „Bona potrivită. Promovarea măsurilor active de ocupare a persoanelor inactive și a celor șomere de lungă durată”, proiect implementat de Fundația Holt România, Filiala Iași, în parteneriat cu Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Iași (<http://bibliotecapopricani.wordpress.com/2011/12/15/bona-potrivita/>). Pe parcursul derulării acestui proiect au fost instruite 31 femei inactive, cu vârsta de peste 40 de ani, din localitatea Popricani, în vederea obținerii diplomei de „bonă”. De asemenea, au fost susținute în găsirea unui loc de muncă.

Biblioteca Județeană Galați a oferit comunității oportunitatea de a dezvolta competențe legate de antreprenoriat, utile pentru deschiderea, administrarea și închiderea unei afaceri. În acest scop biblioteca a organizat 3 serii de curs, pe o durată de 18 ore ([http://www.bvau.ro/prezentare/proiecte/detalii\\_business.php](http://www.bvau.ro/prezentare/proiecte/detalii_business.php)). La aceste cursuri, furnizate de către un formator specializat, asistat de bibliotecari, au participat câte 10 șomeri pe serie, din județul Galați. Temele abordate în cadrul cursului au fost: noțiuni de afacere și antreprenor, elementele de bază ale unei afaceri, pașii pentru înființarea unei firme, planul de afaceri, formularele necesare. Furnizarea unui curs specializat, în acest sens, se alătură celorlalte servicii specifice de informare și asistență specializată organizată individual. Cursul furnizat de către bibliotecă, în spațiul bibliotecii este o etapă în procesul de eradicare a șomajului, putând preveni și chiar scădea rata abandonului activităților care implică întreprinderea.

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

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

Impactul serviciilor furnizate de către biblioteca publică, la acest nivel, este resimțit în dezvoltarea comunității per ansamblu. Dezvoltarea se constată atât la nivelul indicatorilor financiari înregistrați de către administrațiile locale, cât și în creșterea gradului de satisfacție al locuitorilor privind condițiile în care ei trăiesc. Bibliotecile publice contribuie la asigurarea dreptului egal de acces la informație și, totodată, contribuie și la asigurarea transparenței în comunicarea dintre toate entitățile care compun mediul social al comunității pe care o servesc. Într-o oarecare măsură, biblioteca este privită ca un reper pentru administrația locală în dialogul cu membrii comunității, iar pe de altă parte un reper al cetățenilor în rețeaua socială din care fac parte și pe care biblioteca îl mediază din punct de vedere informațional.

### Servicii pentru adulți – activități culturale

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

Din cadrul acestor activități, târgul de carte este un eveniment cu o amploare mai mare, care necesită implicarea mai multor parteneri, prin care se promovează valorile culturale județene și naționale, iar biblioteca iese din spațiul ei fizic, punându-se la dispoziția publicului. Târgul de carte este un forum temporar pentru producătorii și consumatorii de cultură scrisă și nu numai. Conferințele pe diferite teme se organizează de bibliotecile județene și au ca invitați personalități marcante ale vieții culturale.

#### *Exemple*

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

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

La Biblioteca Județeană Bacău se organizează, începând cu anul 2009, *conferințe culturale*. Conferințele au adus în fața publicului (peste 300 de participanți la fiecare manifestare), personalități de prestigiu ale culturii și științei românești. Totodată sunt vernisate expoziții la temă și se lansează cărți ale conferențiarilor.

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

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

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

În concluzie, biblioteca publică are drept scop informarea locuitorilor despre viața culturală locală și recunoașterea culturii ca o putere productivă în fața individului și a societății. Colaborarea între bibliotecile publice și muzeele locale, teatre, cinema și diferite asociații poate avea un efect benefic asupra utilizatorilor, stimulându-i să-și lărgescă orizonturile culturale.

Analizând serviciile culturale furnizate de biblioteci, se constată că cele românești fac eforturi timide pentru a se alinia tendințelor internaționale. În ciuda lipsei de resurse, bibliotecile românești au făcut un progres remarcabil, conștientizând și rolul cultural pe care îl au în comunitate. Diferențele sunt însă destul de mari în ceea ce privește accepțiunea acestor servicii în biblioteci. Multe dintre comunitățile occidentale (mai ales cele de dimensiuni mici și medii) au în spațiul cultural o singură instituție care să le reprezinte și aceasta este biblioteca publică. În acest context, biblioteca publică are și atribuții de altă natură, cum ar fi cele de tip centru cultural sau cele specifice de muzeu. În toate cazurile însă, serviciile de bibliotecă sunt preponderente, iar funcționalitățile amintite sunt secundare.

### Servicii pentru adulți – cititul de plăcere

Lectura dezvoltă creativitatea, gândirea, inteligența, toleranța individului și trebuie să fie una din activitățile noastre curente, indiferent de vârstă. Având în vedere că cetățenii percep biblioteca, ca fiind „o casă a cărților”, aceasta are un rol important în stimularea plăcerii cititului.

Pentru îndeplinirea acestui rol, biblioteca trebuie să achiziționeze, pe de o parte, noutățile editoriale și pe de altă parte să organizeze diferite programe, activități atractive care să stârnească utilizatorilor curiozitatea de a răsfoi o carte și de a o lectura. În același timp, bibliotecile trebuie să se adapteze noilor tehnologii, prin punerea la dispoziția cititorilor a lecturii în format electronic.

#### *Exemple.*

La Biblioteca Municipală Onești are loc lunar *Cafeneaua Cititorului* unde, într-un cadru plăcut, cititorii sunt invitați la o ceașcă de ceai sau de ciocolată caldă să vorbească despre cărțile citite și să recomande o carte bună. În funcție de tema aleasă, participanții sunt stimulați cu mici premii și sunt încurajați să împărtășească și celorlalți bucuria de a citi.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tipologia serviciilor din această categorie este adesea recunoscută prin campaniile care introduc agresiv, am putea spune, cuvântul READ (a citi) în orice titlu de acțiune, de la campaniile proiectelor de vacanță și până la îndemnul permanent adresat adulților pentru a citi. Fie că este vorba de acțiunea de a le citi propriilor copii sau unor grupuri de copii necunoscuți, fie că este vorba de a citi singuri, în intimitatea lor sau a citi cu voce tare altor grupuri de persoane adulte, campaniile bazate pe a citi, ca îndemn direct și obsesiv, induc sentimentul de obligație, care prin obișnuință devin o plăcere. Satisfacția celor care citesc rezidă atât prin sentimentul de eliberare, cât și prin satisfacția pe care o dă împărtășirea cu o comunitate a celor comunicate.

În mijlocul acestei acțiuni complexe stă Biblioteca.

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

## Recomandări practice privind organizarea serviciilor pentru adulții cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani

### Caracteristicile adulților din segmentul de vârstă analizat

La întrebarea ce doresc adulții, E. Lindeman, răspunde: adulții doresc „inteligentă, forță și putere, viață intensă, expunerea părerilor, libertatea de a crea, apreciere din partea altora, plăceri, distracții, prietenie (...). Vor să fie ceva, vor să fie luați în seamă; doresc ca talentele lor să fie valorificate; doresc să trăiască frumosul și bucuriile, doresc să-și împartă realizările într-un colectiv de prieteni. Pe scurt, doresc să se perfecționeze; acesta este scopul lor primordial, realist”<sup>9</sup>.

*Care sunt interesele de instruire ale adulților?* Interesul pentru tema unei prelegeri, a unei discuții, a unui articol sau cărți citite pune în mișcare atenția involuntară, care nu cere din partea omului același efort ca atenția voluntară. Așadar, interesul cruță energia adultului care, de obicei, în momentul în care începe să învețe, să citească sau să întreprindă alte activități instructiv-educative, are în urma sa multe ore de muncă profesională, dispunând de o cantitate mai mică de energie în comparație cu un om odihnit.

Mai mult, adultul interesat înțelege mai bine chiar și problemele mai dificile și deseori nu observă dificultățile întâmpinate în realizarea unei activități.

Interesul constituie, de asemenea, motivul principal care îi determină pe adulți să beneficieze de instituțiile cultural-educative și să participe la formele de activitate organizate de acestea. Dacă luăm ca exemplu prelegerea ca metodă de lucru cu adulții, aceasta este o metodă de popularizare care servește, în primul rând, tuturor oamenilor care sunt interesați de tema prelegerii respective. Este cunoscut faptul că prelegerile, cursurile sau alte activități instructiv-educative plictisitoare, neinteresante își pierd rapid auditorii sau participanții<sup>10</sup>.

*Influența vârstei și a altor factori asupra motivelor instruirii adulților.* În studiile de specialitate se urmărește o periodizare a vârstelor adulte după diferite criterii, dar se are în vedere faptul că stadiile dezvoltării psihice depind de tipul fundamental de activitate desfășurată, respectiv de caracteristicile muncii profesionale și ierarhia posturilor de muncă, dar și de structura relațiilor de muncă, sociale și de familie, implicate.<sup>11</sup>

Considerând viața adultă ca pe un întreg, se constată că aceasta are puncte de referință, puncte de tranziție prin care trec majoritatea oamenilor. Punctele de referință cele mai importante sunt: căsătoria, câștigarea independenței financiare, nașterea copiilor, plecarea copiilor de acasă, nașterea nepoților, pensionarea și pierderea partenerului de viață.

Omul modern, aflat la vârsta adultă este implicat în diverse forme de responsabilitate pe mai multe direcții: profesie, viață socială, familie și statut matrimonial, se află în mare parte absorbit în angajamente sociale și dispune de relativ puțin timp. Standardele de viață se află în creștere, responsabilitatea în familie este complexă, copiii au nevoie de hrană, îmbrăcăminte, spațiu personal pentru învățare și odihnă, distracții, educație.

Etapele de dezvoltare a adulților:

1. În etapa adultului tânăr (între 35 și 45 de ani), se consumă perioada de stabilitate, când personalitatea este antrenată în trăiri afective intense, aspirații puternice atât în plan profesional cât și personal; pe plan profesional activitatea este cumulativă, intensă, activă și creatoare. Adultul ajunge în funcții medii și sesizează diferențele față de generația tânără care abia intră în activitate; în viața de familie, copiii încep să frecventeze școala, ceea ce

<sup>9</sup> LINDEMAN, E.C. *The Meaning of Adult Education*, New York: New Republic, 1926, p. 13-14

<sup>10</sup> URBANCZYK, Franciszek. *Didactica pentru adulți*. București : Editura Didactică și Pedagogică, 1975. 424 p.

<sup>11</sup> ȘCHIOPU, Ursula. *Psihologia vârstelor* : Ciclurile vieții. București : Editura Didactică și Pedagogică, 1995, p. 322

duce la creșterea responsabilităților; uneori primul copil poate intra în perioada pubertății și poate crea tensiuni și nemulțumiri specifice ciocnirilor dintre generații.

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

3. În etapa de adult III (între 55 și 65 de ani), componenta profesională se diminuează prin atingerea vârstei de pensionare, în familie apar nepoții, distracțiile devin mai puțin improvizate, apare o rutină reconfortantă a vieții din familie (tabieturile)<sup>12</sup>.

### Cum se face evaluarea nevoilor în bibliotecă?

Biblioteca publică este instituția în care toți cetățenii au acces liber, fiind prin excelență o bibliotecă socială, ale cărei servicii sunt orientate spre utilizator. A lucra în bibliotecă nu înseamnă numai a lucra cu cărțile, ci și a lucra cu oamenii. Prin urmare, calitatea serviciilor oferite utilizatorilor este la fel de importantă precum sunt colecțiile bibliotecii. Pentru a furniza servicii de calitate și pentru a veni în întâmpinarea nevoilor, biblioteca trebuie să cunoască comunitatea pe care o servește. Din păcate, un punct slab al bibliotecilor din țara noastră este tocmai cunoașterea insuficientă a membrilor comunității, a nevoilor și a așteptărilor pe care aceștia le au.

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

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

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

- colectarea informațiilor despre nevoile comunității servite;
- proiectarea serviciilor pentru a rezolva aceste nevoi;
- testarea noilor servicii și evaluarea.

---

<sup>12</sup>Ibidem ȘCHIOPU, Ursula Op. cit. p. 293-325

În cadrul primei etape de colectare a informațiilor, bibliotecarii americani au în vedere: profilul comunității, identificarea posibilor parteneri ai bibliotecii și interviuarea celor mai importanți parteneri.

Profilul comunității conține date demografice privind: educația, vârsta, venitul, etnia, limbile vorbite și caracteristici precum: abilitățile tehnice, deținerea de aparate mobile, date despre infrastructură, locuințe, acces la internet, descrierea comunității pentru un nou-venit sau un turist, principalele inițiative comunitare aflate în derulare, precum și preocupările sau interesele prioritare ale comunității analizate (vezi Anexa 3). Acest profil este completat de bibliotecarii americani folosind atât date statistice și înregistrări, informații de la colegi, prieteni, familie cât și experiența proprie. Astfel, bibliotecarii pot observa cine locuiește în comunitate și care sunt principalele probleme și preocupări ale membrilor acesteia. Parcurgerea acestor etape este esențială în procesul de identificare a nevoilor comunității, din care unele pot fi rezolvate chiar de către bibliotecii.

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

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

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

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

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



### Resurse utile:

<http://www.biblionet.ro/upload/documents/librarie/508/pdf/3321/Servicii%20pentru%20tineri%20si%20adulti%20intr-o%20biblioteca%20publica.pdf>

*Cuvinte cheie:* analiza nevoilor,

<http://ghid-pentru-bibliotecari.arc-software.ro/doku.php?id=servicii-moderne-in-bibliotecile-publice>

*Cuvinte cheie:* servicii moderne, categorii de vârstă, biblioteci pentru părinți

## Organizarea serviciilor/programelor pentru adulți

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

### Planificarea

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

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

*Mobilierul* unui spațiu destinat adulților ar trebui să imite intimitatea confortului căminului. Canapele, scaunele și fotoliile sunt o replică a spațiilor de acasă. Optarea pentru rețea WiFi în bibliotecă poate atrage mult public în acest spațiu unde adultul se poate opri și așeza oriunde cu laptopul personal pentru a naviga pe net. Dacă rețeaua WiFi a bibliotecii poate fi accesată și din exteriorul acesteia, va fi cu atât mai bine pentru că va permite celor cu laptopuri să vină în fața bibliotecii să consulte Internetul chiar și când biblioteca este închisă. Prizele pentru laptopuri trebuie să fie la tot pasul pentru a evita prezența cablurilor.

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

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

*Timpul* este o resursă care trebuie organizată și gestionată corect, ținându-se cont de mai multe aspecte:

- întinderea în timp a programelor dedicate să nu fie prea mare (adulții se vor sătura să vină), dar nici să condensăm activitățile (intervine oboseala și amalgamul);
- în stabilirea orarului trebuie să se țină cont de programul adulților și de faptul că aceștia dimineața sunt la serviciu. Fiți siguri că activitățile pe care le organizați nu intra în conflict cu programul beneficiarilor și/sau al partenerilor;
- activitățile/ cursurile/ sesiunile nu trebuie să se desfășoare mai mult de 2 ore, pentru că riscăm să obosim beneficiarii.

*Voluntarii.* În cazul în care nu avem personal suficient, o serie de sesiuni/ activități le putem desfășura și cu ajutorul voluntarilor. În faza de planificare trebuie să avem o întâlnire cu aceștia și trebuie stabilite niște „recomandări” pentru lucrul cu adulții. Ex: să fie respectuoși, să aibă răbdare, să păstreze anumite reguli de adresabilitate specifice adulților etc.

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

### **Atenție la...**

1. Cunoașteți-vă comunitatea, faceți cercetări de piață (ex. câți sunt șomeri, câți sunt agricultori, câți copii sunt crescuți de bunici etc.) pentru a depista nevoile membrilor acesteia.
2. Puneți-vă în pielea clienților, gândiți-vă la așteptările pe care le au, la nivelul de pregătire, la ocupație, la timpul liber pe care îl au.
3. Planificați-vă serviciul ținând cont de profilul comunității și de caracteristicile publicului adult.
4. Atenție la durata, perioadele, sărbătorile din an în fixarea datelor pentru evenimente.
5. Informați-vă și țineți cont, în fixarea perioadei, de activitățile sau evenimentele oferite adulților de către alte organizații care v-ar putea crea concurență.
6. Stabiliți pașii logici de implementare a serviciului (realizați o listă coerentă de desfășurare a activităților cu termen limită, persoana responsabilă și resursele necesare).
7. Procurați-vă din timp resursele necesare (spațiu, mobilier, echipamente, etc.)
8. Planificați-vă tipul și numărul de materiale promoționale, precum și locul unde vor fi amplasate.
9. Asigurați-vă că aveți suficient timp la dispoziție să concepeți, tipăriți, împărțiți flyerele, pliantele, afișele, calendarele, etc.
10. Stabiliți de comun acord cu partenerii/voluntarii responsabilitățile ce trebuie îndeplinite de către aceștia în cadrul furnizării serviciului/programului de bibliotecă.
11. Nu intrați în panică.

### **Resurse utile:**

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

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

[http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/competente\\_digitale.ppt](http://www.anbpr.org.ro/images/pdf/competente_digitale.ppt)

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

[www.pulmanweb.org/dgms/DGM-Romanian-Ver-Feb03.doc](http://www.pulmanweb.org/dgms/DGM-Romanian-Ver-Feb03.doc)

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

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

*Cuvinte cheie:* planificare, servicii de bibliotecă

[http://www.ehow.com/how\\_8263373\\_plan-library-program.html](http://www.ehow.com/how_8263373_plan-library-program.html)

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

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

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

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

*Cuvinte cheie:* trucuri în planificare, site în limba engleză

<http://www.programminglibrarian.org/library/planning/program-planning.html#.UUlf54waySM>

*Cuvinte cheie:* planificare, programe pentru adulți, site în limba engleză

<http://www.programminglibrarian.org/library/planning.html#.UUlds4waySM>

*Cuvinte cheie:* planificarea activităților, site în limba engleză

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

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

## Promovarea

Eficacitatea unui serviciu /program depinde de mijloacele prin care este difuzat și de instrumentele de promovare folosite. Materialele publicitare sunt esențiale atât pentru atragerea beneficiarilor cât și pentru îmbunătățirea imaginii bibliotecii. Cele mai la îndemână materiale de promovare sunt: afișul, flyerul, pliantul, broșura, calendarul, etc. În multe biblioteci realizarea unor astfel de materiale cade în sarcina angajaților. Într-o bibliotecă mică, bibliotecarul este cel care trebuie să răspundă acestei provocări. O soluție bună, în acest caz, este apelarea la voluntari, elevi sau studenți care au cunoștințe avansate de IT și / sau abilități artistice. Fie că este vorba despre un pliant, un afiș sau un fluturaș, aceste materiale trebuie să atragă atenția. De impactul acestora depinde, în mare măsură, reușita noastră în a-l determina pe privitor să se apropie și să citească textul.

În conceperea materialelor publicitare este important să:

1. Concepeți materialele publicitare ținând cont de modelul A.I.D.A. (să atragă Atenția, să stârnească Interesul, să construiască Dorința și să determine Acțiunea de a participa la programul anunțat)
2. Alegeți o imagine simplă, de impact, în ton cu tema și publicul țintă. Imaginea este cea care atrage atenția înaintea textului.
3. Mesajul culorilor este adesea mai puternic decât cel al cuvintelor. Anumite culori declanșează anumite comportamente, datorită asocierilor pe care le facem.
4. Folosiți un limbaj care să poată fi înțeles de oricine
5. Folosiți litere mari și vizibile
6. Nu bombardati utilizatorul cu prea multe informații, scrieți doar esențialul pentru a vă asigura că informația poate fi citită ușor și repede.
7. Un detaliu la care trebuie să aveți grijă este ca privitorul să identifice biblioteca ca organizator, așa că includeți în loc vizibil logoul și denumirea bibliotecii.
8. Evidențiați locul, data și ora desfășurării activității/serviciului/programului de bibliotecă.
9. Nu uitați să treceți datele de contact ale bibliotecii, adresă, nr. de telefon, e-mail pentru informații suplimentare.

Este important de știut, totuși, că oricare dintre mijloacele publicitare de care dispunem vor fi mai eficiente dacă le folosim în combinație cu alte metode. Spre exemplu: pentru a promova un serviciu organizat de bibliotecă, un poster de calitate poate fi folosit împreună cu un banner pe site-ul bibliotecii sau pe alte site-uri, un spot radio și/sau TV, un fluturaș publicitar, etc. Dacă o reclamă online poate fi accesată de foarte multe persoane, posterul își alege publicul țintă în funcție de locațiile frecventate de acesta. Alegerea spațiului fizic în care dorim să îl expunem trebuie să țină cont de publicul căruia ne adresăm. Exemple: pentru programe adresate șomerilor materialele publicitare vor fi distribuite la AJOFM, pentru programe adresate mamelor casnice, promovarea se va face la grădinițe, școli, pentru o campanie de informare privind prevenirea cancerului la sân, promovarea se va face la dispensar, la piață, la magazinul alimentară.

Promovarea unui serviciu/ program se poate face și virtual, prin intermediul rețelelor de socializare: Facebook, Twitter, Blogger, YouTube, Google Plus. Rețelele sociale permit utilizatorilor să retransmită un conținut, oferind astfel instituțiilor posibilitatea ca altcineva să contribuie la promovare, prin re-postarea unui material. Un exemplu în acest sens, îl constituie campania de promovare online pe facebook a serviciului de terapie prin lectură inițiat de Asociația „Există viață după doliu”, prin care informația a ajuns la beneficiari atât direct, cât și indirect prin intermediul bibliotecilor, bibliotecarilor, utilizatorilor bibliotecii sau a altor organizații care interacționau cu beneficiarii.

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

1. Creați știrea în așa fel încât să le captați atenția jurnaliștilor și să vă măriți șansele de a apărea în presă.
2. Găsiți un titlu atractiv și inedit, accentuați elementele care îi atrag pe ziaristi, fără a distorsiona mesajul.
3. Includeți detalii din care să reiasă importanța evenimentului pentru public.
4. Nu evitați niciodată o întrebare și nu refuzați să răspundeți. Dacă nu știți răspunsul recunoașteți deschis acest lucru
5. Mențineți o bună relație cu presa, mulțumiți-le pentru interesul acordat
6. Aveți grijă ca jurnaliștii să vă poată contacta în orice moment al zilei și răspundeți întotdeauna la mesajele lor.
7. Aveți întotdeauna pregătite materiale suplimentare: cifre, date statistice, fotografii.
8. Contactați mass-media în timp util, măcar cu o săptămână înaintea evenimentului și reamintiți-le cu o zi înainte.
9. Fiți deschis, pozitiv, nu vă arătați dezaprobarea, indiferent de ce scriu.

### **Atenție la...**

1. Comunicați vizual, nu vă bazați doar pe cuvinte, informația trebuie să fie înțeleasă ușor și repede.
2. Evitați excesul de informații, mențineți un mesaj simplu și coerent.
3. Creați o mascotă sau un logo/slogan prin care beneficiarul poate identifica ușor programul/serviciul.
4. Evitați contradicțiile! (păstrați o coerență în formulări).
5. Materialele promoționale le puteți lăsa în locuri special amenajate, dar impactul în rândul adulților ar fi mult mai mare să le înmânați personal.
6. Puteți plasa materialele promoționale în medii sau locuri cu mare afinență de oameni, atrăgând astfel atenția unui număr mult mai mare de potențiali participanți.

7. Alegeți canalele de comunicare cele mai eficiente (urmărite de public)
8. Alegeți emițătorii mesajului care pot convinge cel mai ușor publicul să se înscrie. Folosiți beneficiari existenți care să transmită mesajul dorit.
9. Anunțați pe site-ul/ blogul/ facebook-ul instituției; trimiteți invitații beneficiarilor care ar putea fi interesați.
10. Folosiți orice ocazie ca să promovați biblioteca și serviciile pe care le oferiți/ intenționați să le oferiți.

**Resurse utile:**

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

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

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

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

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

*Cuvinte cheie:* promovare, model afiș, site în limba română

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

*Cuvinte cheie:* promovare, model afiș, site în limba română

[http://4.bp.blogspot.com/-xjsn\\_se7WRQ/USIJpJLct-I/AAAAAAAAAPnI/NT1oCD7dNCU/s1600/afisFinalHANDmade.jpg](http://4.bp.blogspot.com/-xjsn_se7WRQ/USIJpJLct-I/AAAAAAAAAPnI/NT1oCD7dNCU/s1600/afisFinalHANDmade.jpg)

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

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

*Cuvinte cheie:* promovare, model afiș, site în limba română

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

*Cuvinte cheie:* promovare, model afiș, site în limba română

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Cuvinte cheie:* promovare, tendințe de dezvoltare, priorități, flexibilitate, necesitățile utilizatorilor, implicarea comunității, site în limba română

<http://www.creativelibrarydisplays.com/>

*Cuvinte cheie:* sfaturi practice pentru promovarea colecțiilor, ponturi pentru amenajarea spațiilor de bibliotecă, site în limba engleză

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

*Cuvinte cheie:* sfaturi practice pentru promovarea colecțiilor, ponturi pentru amenajarea spațiilor de bibliotecă, site în limba engleză

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

*Cuvinte cheie:* imagini pentru promovarea colecțiilor, ponturi pentru amenajarea spațiilor de bibliotecă, site în limba engleză

[http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource\\_manual.pdf](http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource_manual.pdf)

*Cuvinte cheie:* plan de marketing, relația cu presa, comunicat de presă, flyere, broșuri, plan de promovare, site în limba engleză

[http://www.liscareer.com/johnston\\_adult.htm](http://www.liscareer.com/johnston_adult.htm)

*Cuvinte cheie:* promovare, publicitate, materiale publicitare, ponturi privind afișajul, site în limba engleză

[http://www.webjunction.org/events/webjunction/Adult\\_Programs\\_on\\_a\\_0\\_Budget.html](http://www.webjunction.org/events/webjunction/Adult_Programs_on_a_0_Budget.html)

*Cuvinte cheie:* promovare, modalități de promovare, exemple de afișe, materiale promoționale, mass-media, site în limba engleză

<http://plnswmarketing.wetpaint.com/page/promoting+adult+programming>

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

### Implementare

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

### **Atenție la...**

1. Când organizați un eveniment, program asigurați-vă că aveți mobilier suficient.
2. Pentru înscrieri (acolo unde este cazul) puteți să folosiți e-mailul și/ sau telefonul mobil. Aveți grijă să existe o persoană responsabilă cu centralizarea înscrierilor.
3. Asigurați-vă că aveți personal suficient să se ocupe de implementarea noului serviciu/ program.
4. Cererile partenerilor. Asigurați-vă că partenerii au la îndemână tot ce le trebuie pentru buna desfășurare a serviciului/ programului: video proiector, flipchart, hârtie, etc.
5. Verificați starea de funcționare a echipamentelor, prizelor, accesului la internet etc. Înainte de a începe activitățile.
6. În ziua desfășurării activității/ evenimentului/ cursului asigurați-vă că există informații de orientare privind locul de desfășurare (etajul, sala), afișate la loc vizibil.
7. La primele întâlniri e improbabil ca participanții vor fi creativi și atenți, fiind mai importantă dinamica de grup, interacțiunea cu ceilalți oameni prezenți.
8. Pe parcursul evenimentului, dacă e cazul, puteți valoriza experiența de viață a participanților, laudându-i, accentuând că nu e rușine să continui să înveți chiar și la 40-60 de ani și, din contră, merită admirație.

9. Țineți cont de posibile reacții negative, cauzate de o neadaptare a conținutului informațional la specificul vârstei (putere de concentrare versus durata unei sesiune fără pauză, probleme de sănătate specifice etc.)
10. Dacă oferiți diplome beneficiarilor sau adeverințe partenerilor, asigurați-vă că sunt gata în timp util și sunt corect redactate.
11. Faceți poze și înregistrări pentru o viitoare promovare a serviciului și a bibliotecii.
12. Păstrați legătura permanentă cu partenerii/voluntarii, comunicându-le toate datele care le sunt necesare (număr participanți înscriși, eventuale modificări de program, eventuale probleme tehnice etc.) pentru ca activitățile să decurgă normal.
13. Mulțumiți partenerilor și voluntarilor implicați.
14. Zâmbiți, vă rog! Indiferent de cât de bine ați planificat și de cât de atenți ați fost la toate detaliile organizării, lucrurile nu vor merge perfect niciodată. E important să vă obișnuiți cu gândul asta de dinainte și să rezolvați micile probleme cu zâmbetul pe buze, dacă ele apar.

### Resurse utile

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

*Cuvinte cheie:* implementare, curs pentru adulți, curs IT, forum de discuții, proiect, „Buninet”, site în limba română

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

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

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

*Cuvinte cheie:* implementare, curs pentru șomeri, curs antreprenoriat, forum de discuții, proiect, „Businessman-ul din noi”, site în limba română

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

*Cuvinte cheie:* implementare, curs pentru șomeri, curs, crearea unui CV, job, forum de discuții, proiect, „Cum să găsești o carte... de muncă!”, site în limba română

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

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

<http://www.bcucloj.ro/bibliorev/arhiva/nr16/biblio4.html>

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

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

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

[http://bibliotecafaqaras.wordpress.com/2012/11/16/nova-tv\\_-biblioteca-municipala-faqaras-club-handmade-bmf/](http://bibliotecafaqaras.wordpress.com/2012/11/16/nova-tv_-biblioteca-municipala-faqaras-club-handmade-bmf/)

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

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

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

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

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

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

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

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

*Cuvinte cheie:* implementare, selectarea participanților, agenda de lucru, deschiderea

întâlnirii, reguli, organizarea timpului, resurse utile, site în limba engleză

[http://bibliopublica2011.files.wordpress.com/2011/03/paos-speech\\_library\\_volunteers\\_f\\_rom\\_pat\\_final\\_ro.pdf](http://bibliopublica2011.files.wordpress.com/2011/03/paos-speech_library_volunteers_f_rom_pat_final_ro.pdf)

*Cuvinte cheie:* implementare, voluntari, lucru cu voluntari, implicarea voluntarilor, site în limba română

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

*Cuvinte cheie:* implementare, ghid, serviciu de referințe, referințe virtuale, referințe online, traducere în limba română, RUSA, furnizarea serviciului, organizarea serviciului, site în limba română

<http://abr.org.ro/www.abr.org.ro/vladacenco2008.doc>

*Cuvinte cheie:* implementare, serviciu de referințe, referințe prin chat, referințe online, competențele bibliotecarului, interviu de referință, site în limba română

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

*Cuvinte cheie:* implementare, serviciu de referințe, referințe prin email, referințe online, competențele bibliotecarului, interviu de referință, site în limba română

[http://biblioteciesene.ro/wp-content/uploads/2011/09/Bibliopuls\\_nr\\_-4.pdf](http://biblioteciesene.ro/wp-content/uploads/2011/09/Bibliopuls_nr_-4.pdf)

*Cuvinte cheie:* implementare, „Trusa ta de prim ajutor”, public ținută, serviciu nou, site în limba română

[http://mediatheque.seine-et-marne.fr/library/d9134a0b-e16e-48b4-bdb5-d5efdd607c71-F\\_AmenagementMobilier\\_MobilierMaineEtLoire.pdf](http://mediatheque.seine-et-marne.fr/library/d9134a0b-e16e-48b4-bdb5-d5efdd607c71-F_AmenagementMobilier_MobilierMaineEtLoire.pdf)

*Cuvinte cheie:* mobilier de bibliotecă, ponturi pentru alegerea mobilierului de bibliotecă, amenajarea spațiului din bibliotecă, în limba franceză

<http://www.constructiv.ro/content/amenajarea-unei-biblioteci-publice-noile-tendinte-tehnologice>

*Cuvinte cheie:* mobilier de bibliotecă, amenajarea unei biblioteci, site în limba română

<https://plus.google.com/u/0/photos/113351404653393252127/albums>

*Cuvinte cheie:* mobilier de bibliotecă, colecții de imagini ilustrative, indicatoare de bibliotecă, site în limba română

<http://creativelibraryconcepts.com/>

*Cuvinte cheie:* mobilier de bibliotecă, colecții de imagini ilustrative, amenajarea spațiului de lectură, site în limba engleză

<http://www.hermanmiller.com/content/hermanmiller/english/research/solution-essays/library-redefined.html>

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

### Evaluarea serviciului

Evaluarea este un instrument vital pentru a dovedi gradul de satisfacție al utilizatorilor și eficiența programului/serviciului de bibliotecă. Evaluând programele pe care biblioteca le implementează, reies anumite date, care vor ajuta bibliotecarul să înțeleagă ce anume se potrivește fiecărui program/serviciu, fiecărui grup de utilizatori, fiecărei comunități. Datele obținute în urma evaluării vor ajuta bibliotecarul să coordoneze personalul (în cazul bibliotecilor cu mai mulți angajați), să gestioneze eficient resursele și să comunice membrilor comunității impactul activităților organizate de bibliotecă.

Motivele pentru care trebuie realizată evaluarea unui program sunt: îmbunătățirea continuă, responsabilitatea și randamentul investițiilor, planificarea pe viitor, dezvoltarea personalului, implicarea comunității, găsirea de potențiali finanțatori și găsirea unor resurse suplimentare care să ofere acestui serviciu durabilitatea. În funcție de rezultatele obținute se va trece la îmbunătățirea respectivului serviciu pentru a răspunde mai bine nevoilor comunității servite.



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

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

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

### Atenție la...

1. Cereți feedback beneficiarilor. Cereți beneficiarilor sugestii care vor fi utile organizării viitoarelor sesiuni.
2. Întrebările din chestionarele de evaluare trebuie să se refere doar la serviciul/programul la care a participat utilizatorul.
3. Asigurați-vă că respondenții înțeleg anonimatul și/sau confidențialitatea răspunsurilor lor și modul în care datele vor fi folosite pe viitor.
4. Explicați respondenților că nici un răspuns nu este considerat greșit, toate sunt corecte, acestea reflectând cu exactitate opiniile lor.
5. Nu comentați nici un răspuns în prezența respondenților.
6. Dacă circumstanțele o cer, citiți cu voce tare întrebările, folosind un ton neutru și formulări exacte.
7. Postați pe site/blog chestionarele de evaluare ale unui serviciu/program.
8. Nu există un model perfect de evaluare, important să se realizeze.
9. Folosiți ajutorul unui specialist în evaluarea și interpretarea datelor dacă cunoașteți unul.
10. Nu remarcați doar succesele, veți învăța despre program dacă vă veți înțelege eșecurile.
11. Chiar dacă evaluarea vi se pare o muncă în plus, nu vă sustrageți de la a analiza rezultatele serviciului/programului implementat.
12. Nu aruncați rezultatele evaluării, acestea vă pot folosi pentru organizarea unui alt program de bibliotecă.

### Resurse utile

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

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

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

*Cuvinte cheie:* evaluare, formular, chestionar online, site în limba engleză  
[http://msl.mt.gov/WhatsYourStory/How-Tos/pg\\_gn\\_ProgramEvaluationFormSample1.pdf](http://msl.mt.gov/WhatsYourStory/How-Tos/pg_gn_ProgramEvaluationFormSample1.pdf)

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

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

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

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

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

*Cuvinte cheie:* proiect, evaluare serviciu, biblionet, metode de evaluare, site în limba română, „Businessman-ul din noi”, site în limba română  
[http://bibloteciiesene.ro/wp-content/uploads/2011/03/Primul\\_ajutor.pdf](http://bibloteciiesene.ro/wp-content/uploads/2011/03/Primul_ajutor.pdf)

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

## Ideii de servicii / programe pentru adulți

### Întrebare:

De ce să organizăm programe pentru adulți?

### Biblioteca publică răspunde:

- Pentru a aduce mai mulți oameni în bibliotecă;
- Pentru a încuraja oamenii să devină utilizatori frecvenți ai bibliotecii;
- Pentru a încuraja interesul pentru lectură;
- Pentru a satisface nevoile membrilor comunității;
- Pentru ca oamenii să devină conștienți de resursele bibliotecii;
- Pentru a promova interesele culturale și educaționale ale comunității;
- Pentru a aduna oamenii împreună;

### [Idei de teme pentru programe/servicii ce pot fi oferite adulților în bibliotecile publice](#)

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

Gestionarea bugetului  
Seri de film  
Amenajarea curții interioare  
Fotografie  
Arhitectură și design interior  
Limbajul trupului  
Căutarea unui loc de muncă  
Sculptură în diferite materiale  
Pregătirea casei pentru a o vinde  
Astrologie

Cum să faci un rezumat  
Arta de a fi părinte  
Ceramică  
Aromaterapie  
Confecționare bijuterii  
Arta de a spune povești  
Cursuri de mecanică pentru femei  
Antreprenariat  
Handmade

## Resurse utile

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

*Cuvinte cheie:* idee de program, program pentru adulți, fotografii ilustrative, quilling, bibliotecă municipală, site în limba română

<http://clubhandmadebmf.wordpress.com/>

*Cuvinte cheie:* idei de program, program pentru adulți, fotografii ilustrative, club, handmade, meșteșugari, bibliotecă municipală, site în limba română

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

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

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

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

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

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

[http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource\\_manual.pdf](http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource_manual.pdf)

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

[http://midhudson.org/program/ideas/Adult\\_programs.htm](http://midhudson.org/program/ideas/Adult_programs.htm)

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

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

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

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

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

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

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

[http://www.libsuccess.org/Programs\\_for\\_Adults](http://www.libsuccess.org/Programs_for_Adults)

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

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

*Cuvinte cheie:* idei de programe, programe pentru adulți, fotografii ilustrative, afișul serviciului, prezentare ppt, site în limba engleză

## Concluzii

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

În bibliotecile publice din România serviciile utilizate, cu preponderență, de utilizatorii adulți cu vârsta cuprinsă între 41-60 sunt: împrumutul la domiciliu, consultarea documentelor de bibliotecă în cadrul sălilor de lectură sau specializate, servicii de referințe și acces gratuit la Internet, cursuri, expoziții, lansări, vernisaje. Împrumutul la domiciliu și consultarea documentelor în cadrul sălii de lectură fac parte din rândul serviciilor tradiționale, pe care bibliotecile le furnizează din cele mai vechi timpuri. În contextul schimbărilor actuale, bibliotecile publice își reorganizează serviciile, pentru a oferi utilizatorilor posibilitatea de a se adapta la cerințele actuale ale societății: acces internet, servicii de referințe, cursuri pe diferite teme, ateliere practice, activități neconvenționale.

Bibliotecile publice românești fac eforturi pentru a se alinia tendințelor internaționale în ceea ce privește furnizarea de noi servicii pentru adulți care să vină în întâmpinarea nevoilor acestora de învățare pe tot parcursul vieții, de relaxare, de informare, servicii culturale. În ciuda lipsei de resurse, bibliotecile românești au făcut un progres remarcabil, conștientizând rolul pe care îl au în comunitate. Diferențele sunt însă destul de mari în ceea ce privește acceptarea acestor servicii în biblioteci. Dacă în comunitățile occidentale (mai ales cele de dimensiuni mici și medii) biblioteca publică este singura instituție pe care cetățenii o percep ca fiind primul loc în care să pună o întrebare atunci când au nevoie de informații, în România bibliotecile sunt într-o cu totul altă situație, bibliotecile fiind mai degrabă percepute ca instituții destinate elevilor și studenților, sau elitelor. Stă în puterea bibliotecarilor să schimbe acest lucru pentru a aduce biblioteca în centrul comunității.

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

În România, cetățenii presupun faptul că biblioteca publică există numai pentru componenta educațională și se adresează cu precădere tinerilor aflați pe băncile școlii, iar în ceea ce privește grupa de vârstă analizată, cetățenii afirmă faptul că biblioteca publică e folosită în scop de loisir. Din acest ultim motiv cetățenii justifică lipsa de participare/folosire a bibliotecii publice din comunitatea lor. Comparativ cu bibliotecile publice din țările dezvoltate, în țara noastră se constată încă organizarea unor manifestări în stil „forțat”, recunoscut inclusiv prin faptul că participanții nu vin din imbold propriu, ci sunt „stimulați” să vină în grupuri ca răspuns la solicitări venite din partea bibliotecii. Acest comportament este diferit față de cel constatat în bibliotecile publice americane, spre exemplu, în care utilizatorii vin și participă regulat, din proprie inițiativă, la manifestările organizate de către biblioteca lor publică, care nu degeaba este considerată a fi „a treia lor casă”. Pentru ca utilizatorii / participanții să vină de plăcere, din proprie inițiativă la manifestările, evenimentele, activitățile desfășurate de bibliotecile publice este necesar ca organizarea acestor manifestări să aibă la bază o analiză de nevoi reale, ținută pe grupuri de vârstă și de interese.

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

trebuie să cunoască comunitatea pe care o servește. Din păcate, un punct slab al bibliotecilor din țara noastră este tocmai cunoașterea insuficientă a membrilor comunității, a nevoilor și a așteptărilor pe care aceștia le au.

Activitățile bibliotecilor publice de astăzi trebuie să reflecte nevoile sociale și de informare ale comunităților pe care le servesc. Este important ca bibliotecile publice să configureze profilul populației adulte din comunitate: Câți adulți locuiesc în zona de servicii? Avem date privind nivelul de educație? Câți sunt șomeri? Câți au calculatoare acasă și știu să le folosească? De asemenea, trebuie să identifice nevoile cetățenilor din comunitate, pentru aceasta putându-se efectua sondaje care să conțină și răspunsul la următoarele întrebări: Ce ar fi interesat publicul să vadă în biblioteca publică? (Cărți, reviste, ziare, calculatoare, filme etc.) Activitatea de sondare trebuie să facă parte din preocupările constante ale unei biblioteci, ca parte a planului propriu de marketing. Finalitatea acțiunilor de analiză a pieții trebuie să aibă în vedere adaptarea permanentă a serviciilor la nevoile comunității.

Adulții trebuie să găsească în biblioteci instrumente specializate care să le faciliteze accesul la informații (oricare ar fi natura lor) și, trebuie să afle, în spațiul bibliotecii sau în mediul virtual controlat de către aceasta, cum să poată folosi aceste instrumente specializate (cataloge automatizate individuale și/sau colective), dublate de funcții cum ar fi biblioteca digitală, sisteme de adnotări etc..

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

Pentru ca toate cele de mai sus să poată fi realizate, bibliotecarii din România trebuie în primul rând să se precupe în permanență de propria dezvoltare profesională. Bibliotecarii trebuie să fie la curent cu noutățile profesionale și tehnologice, să urmărească și să învețe din experiența colegilor români sau din alte spații, să participe la cursuri de instruire pe diferite teme, care implică înțelegerea comportamentului actual al utilizatorului, dezvoltarea comunicării și a tehnologiilor, precum și tehnicile de marketing care permit adaptarea/optimizarea serviciilor existente sau crearea de noi servicii în bibliotecă, adresate categoriilor de vârstă avute în vedere. Instruirea profesională este în primul rând obligația fiecărui bibliotecar. De cele mai multe ori, bibliotecarii transferă această responsabilitate pe umerii conducerii instituțiilor în care lucrează sau al persoanelor responsabile (primari, directori etc.). Astfel, lipsa de resurse a instituțiilor în care activează este percepută de bibliotecari ca situație care îi degreveză de responsabilitatea pe care o au de a fi profesioniști bine pregătiți și performanți în domeniul. Bibliotecarii trebuie să facă efort de a participa la cursuri, precum și de a se informa continuu cu privire la dezvoltarea profesională.

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

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

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

## Bibliografie selectivă

### Resurse tipărite:

1. ANGHELESCU, Hermina G.B.; DEDIU, Liviu-Iulian. *Manual pentru cursul Dezvoltarea serviciilor de bibliotecă*. București: [s.n.], 2010, 125 p.
2. *Bibliotecile publice în societatea informației*. București: Asociația Bibliotecarilor din Bibliotecile Publice din România, 1998, 220 p.
3. CONNECTION. *Educația adulților în instituțiile culturale din Bulgaria, Italia, Lituania, România și Turcia : Raport de cercetare*. București : Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, [2007], 98 p.
4. CONNECTION Cultural Organisations as Communication and Learning Environments. *Organizațiile culturale – medii de învățare și comunicare : Curriculă de formare pentru managerii culturali; Curriculă de formare pentru profesioniștii din domeniul culturii; Ghid de dezvoltare organizațională; Metode de educație a adulților*. București : Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, [2007], 76 p.
5. DEDIU, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București : Editura ANBPR, 2012, 274 p.
6. ENACHE, Ionel; MAFTEI, Mihaela. *Marketingul în bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2003, 188 p.
7. ENACHE, Ionel. *Planificarea și organizarea serviciilor de bibliotecă*. București: Editura Universității din București, 2004, 196 p.
8. GHIORGHIȘ, Diana; GHIURCO, Bogdan. *Marketingul serviciilor de bibliotecă*. București: ANBPR, [20--?], 118 p.
9. NECULA, Dana-Ligia. *Formator : suport de curs*. București : Centrul de Pregătire Profesională în Cultură, 2008, 93 p.
12. NECULAU, Adrian. *Educația adulților : experiențe românești*. Iași : Polirom, 2004, p. 41 – 74;
13. STRONGMAN, Kenneth T. *Psihologia vieții de zi cu zi : ghidul începătorului*. București : Editura Trei, 2012, p. 376-400;
14. ȘCHIOPU, Ursula, Verza, Emil. *Psihologia vârștelor : Ciclurile vieții*. București : Editura Didactică și Pedagogică, 1995, p. 293 – 384

### Resurse electronice:

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

7. ZICKUHR, Kathryn. *Library Services in the Digital Age*. Washington DC: Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013, p. 3. Disponibil la: [http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP\\_Library%20services\\_Report\\_012213.pdf](http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Library%20services_Report_012213.pdf) [Citat 21.02.2013]



## Anexe

### Anexa 1 - Chestionar - Servicii și programe de bibliotecă pentru adulți (grupa de vârstă 41-60 ani)

Aici se poate vedea formularul publicat:  
<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHZ5RU51enJMejNaRTk2c3dOeDJEYVE6MQ>

1. Numele bibliotecii \*
2. Tipul bibliotecii \*
  - Județeană
  - Municipală / Orășenească
  - Comunală
1. Localitatea \*
2. Județul \*
3. Nr. de locuitori ai comunității servite \*
4. Nr. de utilizatori înscrși în perioada 2008-2012 \*
5. Din care: nr. utilizatori înscrși în perioada 2008-2012, cu vârsta între 41-60 ani \*
6. Ce noi servicii din sfera împrumutului la domiciliu oferiți? \*Bifați variantele corespunzătoare oferite de biblioteca Dvs.
  - Împrumutul de documente în sistem automatizat
  - Serviciul de autoîmprumut
  - Serviciul de prelungire online a documentelor împrumutate
  - Serviciul de rezervare online a documentelor
  - Serviciul de împrumut al documentelor multimedia
  - Serviciul de transport la domiciliu a documentelor solicitate de către utilizatorii Dvs
  - Serviciul de împrumut de eBook-uri
  - Serviciul de împrumut de eReader-e
  - Utilizați cutii de returnare a documentelor?
  - Niciunul
7. Ce noi servicii din sfera consultării pe loc în sălile specializate oferiți? \*Bifați variantele corespunzătoare oferite de biblioteca Dvs.
  - Tranzacții de documente în sistem automatizat
  - Accesul la colecțiile altor biblioteci prin intermediul împrumutului interbibliotecar
  - Accesul la colecțiile de periodice electronice online cu text integral
  - Accesul la colecțiile digitizate ale bibliotecii
  - Accesul la baze de date online
  - Accesul la programe de aplicație
  - Închirierea de spații individuale de studiu sau de spații pentru lucrul în grup

- Împrumut peste noapte
  - Accesul wireless la internet
  - Serviciul de multiplicare cu autoservire
  - Niciunul
8. Ce servicii de referințe oferiți? \*
- Referințe tradiționale (față în față, telefonice)
  - Referințe prin e-mail și/sau SMS
  - Referințe online (ex. chat, Instant Messaging etc.)
  - Servicii specifice CIC (Centre de informare comunitară)?
  - Niciunul
9. Ce cursuri de instruire, workshop-uri, ateliere sunt oferite de către biblioteca Dvs. adulților?
- Utilizarea calculatorului și a internetului
  - Găsirea unui loc de muncă
  - E-guvernare
  - Deprinderi comerț online
  - Inițiere în afaceri
  - Limbi străine
  - Fotografie
  - Curs pentru părinți
  - Abilități practice (ex: obiecte handmade, meșteșuguri, artă etc)
  - Niciunul
  - Altele:
10. Din sfera manifestărilor organizate de biblioteca Dvs., alegeți-le pe cele oferite adulților: \*
- Expoziții, lansări, vernisaje
  - Șezători/cenacluri/saloane tematice
  - Târguri
  - Cluburi tematice (grădinărit, fotografie, oameni de afaceri etc.)
  - Audiție și vizionare publică (ex: filme artistice, scurtmetraje, documentare etc.)
  - Seminarii pe anumite teme de informare (ex: sănătate, creșterea copilului, familie, taxe, locuințe, etc.)
  - Închirierea de spații pentru manifestări sociale, culturale, științifice și/sau de afaceri
  - Întâlniri neconvenționale (ex: Biblioteca Vie etc.)
  - Crearea și susținerea de grupuri suport (ex: terapie, susținerea unei cauze etc.)
  - Teatru
  - Niciunul

- Altele:
11. Organizarea de activități pe bază de voluntariat \*
- Constituiți dosar de voluntar pentru absolut toți cei care activează ca voluntari?
  - Lucrați cu voluntari cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani pentru a furniza servicii adresate utilizatorilor bibliotecii (indiferent de vârsta acestora)?
  - Voluntarii Dvs. (indiferent de vârsta acestora) furnizează direct servicii către utilizatorii cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani?
  - Niciuna
12. Ce servicii speciale oferă biblioteca Dvs. adulților? \*
- Servicii externe oferite în spitale
  - Servicii externe oferite în penitenciare
  - Servicii pentru nevăzători
  - Servicii pentru persoane cu dizabilități neuro-motorii
  - Niciunul
  - Altele:
13. Descrieți (max. 1 pag. A4) unul dintre serviciile pe care biblioteca Dvs. îl oferă adulților (să includă și grupa de vârstă 41-60 ani), care se poate constitui în exemplu de bună practică și merită să fie diseminat. \*În descriere includeți și link-uri despre acest serviciu, persoana responsabilă și datele de contact ale acesteia.

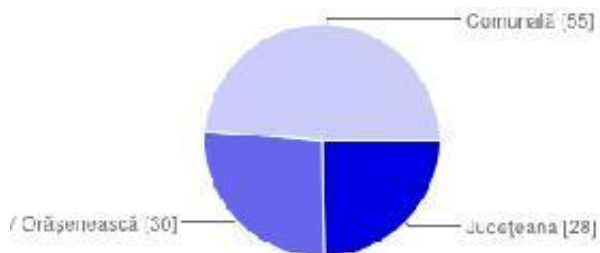


113 [responses](#)

Summary [See complete responses](#)

**Numele bibliotecii**

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



**Tipul bibliotecii**

Județeană	28	25%
Municipală / Orășenească	30	27%
Comunală	55	49%

**Localitatea**

Arad Buzoiești TIGVENI Maracineni Moraresti Pitești MIOVENI Onesti Bacău Aleșd Salonta oradea Darabani BOTOȘANI Braila Făgăraș Brasov Buzau CARANSEBES BOCSA BAILE HERCULANE Resita Cluj-Napoca Medgidia Constanța Medgidia Sfân ...

**Județul**

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

**Nr. de locuitori ai comunității servite**

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

**Nr. de utilizatori înscrși în perioada 2008-2012**

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

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

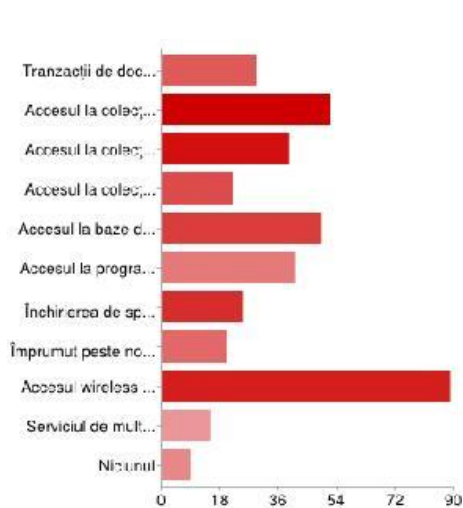
3421 78 111 73 150 Utilizatori nou inscrisi in perioada 2008-2012, cu varsta 41-60 ani=2472 345 3245 25% 800 115 944 158 2278 3308 445 3433 2319 451 777 1359 2684 2992 190 3253 1134 812 70 2678 150 200 122 29 345 145 292 92 30 1109 4

**Ce noi servicii din sfera împrumutului la domiciliu oferiți?**



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

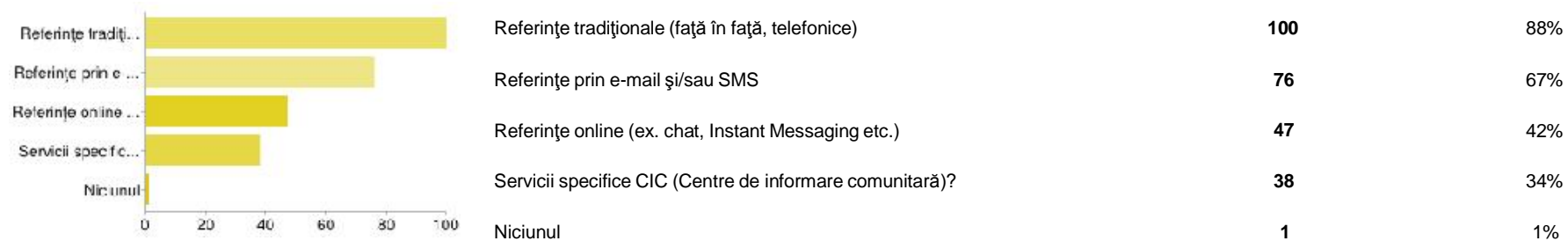
**Ce noi servicii din sfera consultării pe loc în sălile specializate oferiți?**



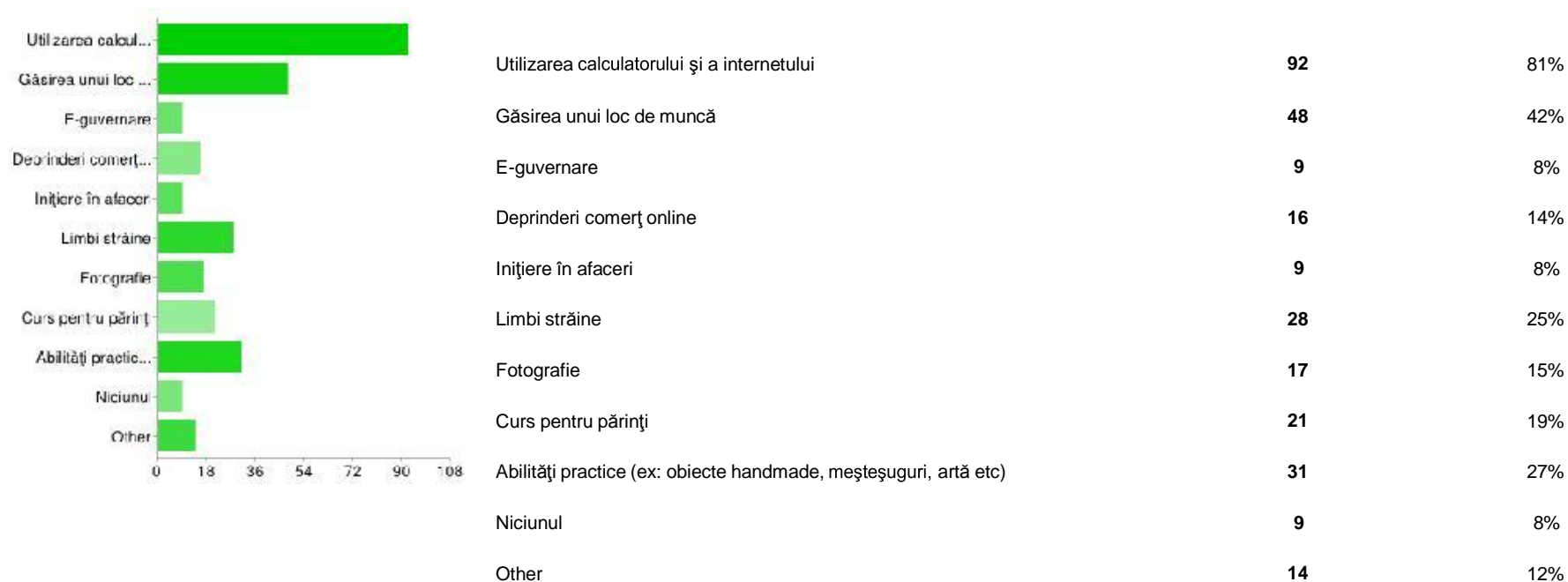
Tranzacții de documente în sistem automatizat	<b>29</b>	26%
Accesul la colecțiile altor biblioteci prin intermediul împrumutului interbibliotecar	<b>52</b>	46%
Accesul la colecțiile de periodice electronice online cu text integral	<b>39</b>	35%
Accesul la colecțiile digitizate ale bibliotecii	<b>22</b>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

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

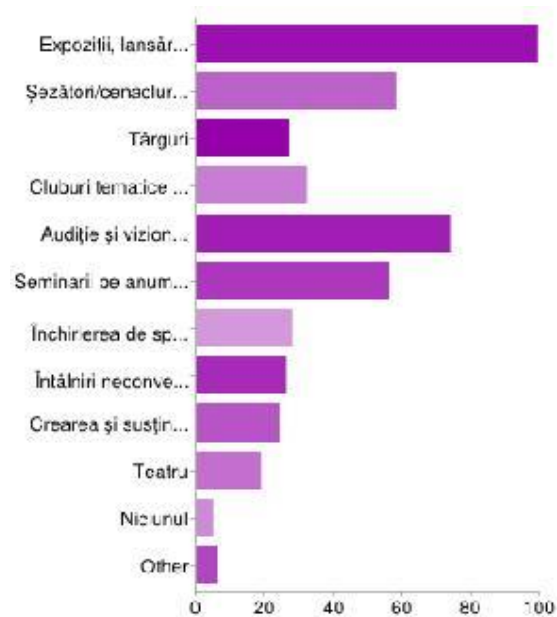
### Ce servicii de referință oferiți?



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

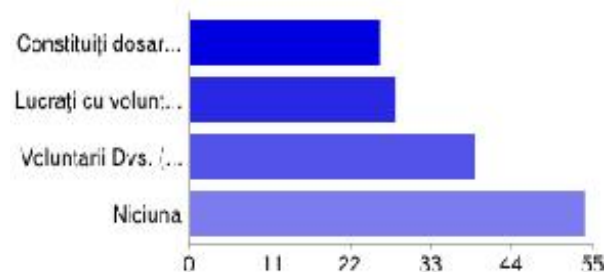


### Din sfera manifestărilor organizate de biblioteca Dvs., alegeți-le pe cele oferite adulților:



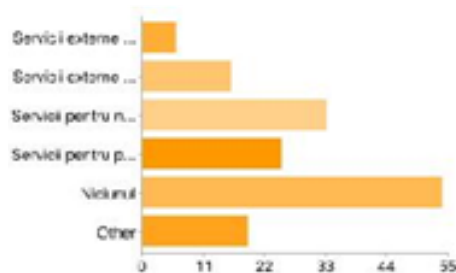
Activitate	Număr de răspunsuri	Procentaj
Expoziții, lansări, vernisaje	99	88%
Șezători/cenacluri/saloane tematice	58	51%
Târguri	27	24%
Cluburi tematice (grădinărit, fotografie, oameni de afaceri etc.)	32	28%
Audiție și vizionare publică (ex: filme artistice, scurtmetraje, documentare etc.)	74	65%
Seminarii pe anumite teme de informare (ex: sănătate, creșterea copilului, familie, taxe, locuințe, etc.)	56	50%
Închirierea de spații pentru manifestări sociale, culturale, științifice și/sau de afaceri	28	25%
Întâlniri neconvenționale (ex: Biblioteca Vie etc.)	26	23%
Crearea și susținerea de grupuri suport (ex: terapie, susținerea unei cauze etc.)	24	21%
Teatru	19	17%
Nici unul	5	4%
Other	6	5%

### Organizarea de activități pe bază de voluntariat



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

**Ce servicii speciale oferă biblioteca Dvs. adulților?**



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

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

Cursuri de inițiere IT pentru seniori – nivelul I susținut de Cristina Duma. Teme de interes: motor de cautare Google, tehnoredactare MS Office Word, Yahoo email, Yahoo messenger, Skype. Chiar dacă nu folosește nici unul dintre serviciile speciale susmenționate, Biblioteca Comunală Buzoiești vine în sprijinul fiecărei grupe de vârstă în funcție de cerințe, așa încât, orice situație ivită se poate transforma în serviciu special, oferit cu toată deschiderea beneficiarilor. În această categorie de servicii se poate înscrie contribuția bibliotecii Buzoiești la derularea cursurilor de formare



## Anexa 2 - Recomandări privind conceperea de sondaje

- 1. Identificați-vă grupul țintă pentru sondaj.** Colectarea de informații de la un melanj de grupuri țintă va face ca interpretarea și aplicarea rezultatelor să fie foarte dificilă.
- 2. Notați 2-3 obiective pentru sondaj.** Obiectivele trebuie să descrie ceea ce vă doriți să aflați în urma aplicării sondajului.
- 3. Concepeți întrebări pentru fiecare obiectiv.** Puteți începe prin a redacta 3-4 întrebări pentru fiecare obiectiv, selecționând ulterior cele mai bune întrebări. Secțiunea de recomandări pentru redactarea de întrebări conține îndrumări în acest sens.
- 4. Aranjați-vă întrebările într-un format de sondaj.**
  - a. Introducere: Explicați cine coordonează cercetarea și care este scopul ei.
  - b. Cuprins: Înșiruiți-vă întrebările în ordine logică.
  - c. Date demografice: Colectați informații despre respondenți.
  - d. Încheiere: Mulțumiți-le respondenților și descrieți eventualii pași ulteriori.
- 5. Verificați documentul.** Acest proces vă va ajuta să verificați dacă sondajul este concis, dacă instrucțiunile sunt ușor de înțeles și dacă documentul este ușor de citit.
- 6. Testați-vă sondajul.** Aplicând sondajul pe o mică secțiune a grupului dumneavoastră țintă vă veți putea da seama dacă e nevoie să reformulați anumite întrebări.
- 7. Colectați datele.** Puteți aplica sondajul la bibliotecă, la o altă locație în comunitate sau online în funcție de grupul țintă pe care îl vizați. Oferirea unui stimulente v-ar putea ajuta să obțineți mai multe răspunsuri.
- 8. Analizați-vă rezultatele.** Analiza vă va ajuta să identificați modelele și leitmotivele care domină răspunsurile. Nu uitați că aceste informații nu au relevanță decât pentru cei care au participat la sondaj și nu neapărat pentru întreaga comunitate.
- 9. Puneți în aplicare ce ați aflat.** Rezultatele sondajelor dumneavoastră pot fi folosite pentru a dezvolta servicii noi, pentru a ghida extinderea colecțiilor, pentru a revizui serviciile existente, pentru direcționarea activității de perfecționare a personalului etc.

### Recomandări pentru redactarea de întrebări

#### Recomandări generale

- Redactați întrebări simple în formulare.
- Folosiți vocabularul uzual și nu jargonul.
- Limitați fiecare întrebare la o singură idee sau gând.
- Folosiți preponderent întrebări închise.
- Evitați să includeți erori sistematice în formularea întrebărilor dumneavoastră.
- Redactați întrebări scurte.
- Fiți consecvent în formulare și în structurare.
- Evitați formulările ambigue.

#### Scale de evaluare

Scalele de evaluare vă ajută să apreciați intensitatea sentimentelor respondentului pe o anumită temă. Asigurați-vă că scala de evaluare conține un număr egal de opțiuni pozitive și negative.

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

#### Ierarhizare

Ierarhizarea vă ajută să înțelegeți ce preferință sau ce importanță relativă atașează respondentul opțiunilor.

### Anexa 3 - Profilul comunității - Formular de lucru

Numele comunității	
Populație	
Locație	

#### Date demografice

Vârsta	
Educație	
Venit	
Etnie	
Limbi vorbite	
Populația imigrantă	

#### Caracteristici

Transport	
Locuințe	
Acces la internet	
Aparate mobile	
Abilități tehnice	

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

--

Care sunt principalele inițiative comunitare aflate în desfășurare?

--

Care sunt preocupările sau interesele prioritare în comunitatea dumneavoastră?

--

## Anexa 4 - Profilul comunității - Formular de lucru

Numele comunității	Oak Park
Populație	Circa 52,000
Locație	Statul Illinois, la granița din partea de vest a orașului Chicago
Date demografice	
Vârsta	Copiii reprezintă aproximativ 30% din populație, iar bătrânii reprezintă aproximativ 10%. Aceasta este și media statului.
Educație	Mai mult de 60% din populație are studii superioare. Această proporție este cu puțin peste medie. Rata alfabetizării este de peste 99%.
Venit	Venitul familiei este peste medie și numărul de persoane sărace este sub medie. Cu toate acestea, există o mare varietate de venituri în cadrul comunității.
Etnie	Aproximativ 68% din populație este albă, 22% este neagră, și 5% este asiatică. Aproximativ 7% din populație este hispanică.
Limbi vorbite	Aproximativ 13% din populație vorbește o limbă alta decât engleza. Acest procent este mai scăzut decât media pe zonă.
Populația imigrantă	Aproximativ 10% din populație e născută în afara Statelor Unite. Acest procent este mai scăzut decât media pe zonă. Foarte puține persoane părăsesc comunitatea pentru a lucra în alte țări.
Caracteristici	
Transport	E ușor să călătorești prin Oak Park. Există autobuze și trenuri/metrouri bune și majoritatea oamenilor au mașini. Multe persoane merg cu bicicleta sau pe jos.
Locuințe	În oraș există atât clădiri de apartamente cât și case. Casele sunt scumpe, așa că oamenii cu venituri scăzute de obicei închiriază apartamente.
Acces la internet	Majoritatea persoanelor au acces la internet acasă, dar cei cu venituri mai scăzute nu au. Există foarte puține internet café-uri.
Aparate mobile	Cele mai multe persoane dețin un telefon mobil, inclusiv oamenii cu venituri scăzute. Oamenii cu venituri mari au acces la internet pe telefonul mobil.
Abilități tehnice	Există o mare varietate de abilități tehnice. Persoanele mai tinere și cu venituri mai mari au mai multe abilități tehnice. Persoanele mai în vârstă și cele cu venituri mai scăzute au mai puține abilități tehnice.
Cum i-ați descrie comunitatea dumneavoastră unui nou-venit sau unui turist?	Oak Park este o comunitate istorică care este mândră de scriitorii și de artiștii săi. Ernest Hemingway s-a născut în Oak Park, iar Frank Lloyd Wright (un arhitect american) a locuit și a lucrat în Oak Park. Este foarte aproape de Chicago ceea ce îi dă o atmosferă urbană, chiar dacă este un oraș mic. Există diferențe mari în Oak Park – mulți oameni au studii și venituri mari în timp ce alții au niveluri scăzute de educație și venituri mai modeste.
Care sunt principalele inițiative comunitare aflate în desfășurare?	Membrii comunității fac eforturi pentru conservarea unora dintre cele mai importante clădiri ale lui Frank Lloyd Wright. Oamenii sunt interesați să afle mai multe despre arhitectură. Comunitatea încearcă de asemenea să aibă mai multă grijă de mediul înconjurător și de aceea circulă mai puțin cu autoturismele și sporesc eficiența energetică a locuințelor lor.
Care sunt preocupările sau interesele prioritare în comunitatea dumneavoastră?	Comunitatea este foarte preocupată de tema diferenței de potențial de realizare personală dintre copiii cu venituri scăzute și cei cu venituri mari. Își doresc să îi susțină pe copiii cu venituri scăzute ca să poată ajunge la rezultate școlare la fel de bune ca și ale copiilor cu venituri mari.

## Anexa 5 - Ghid de interviu - Formular de lucru

<b>Segmentul comunității:</b>	<b>Familii cu venituri mici</b>
<b>Partenerul de interviu:</b>	<b>Organizația de caritate Snow-Cap</b>
<b>Obiectivul/ele interviului:</b>	<b>Să aflăm mai multe despre familiile cu venituri mici care nu vin la bibliotecă. Să aflăm dacă familiile de imigranți au nevoi speciale.</b>
<b>Întrebare:</b>	<b><i>Vă rog să îmi povestiți despre oamenii pe care îi deserviți.</i></b>
Răspuns: Familii cu copii și cupluri de adulți necăsătoriți Majoritatea clienților locuiesc pe o rază de 5 mile 100% dintre clienți au venituri sub pragul sărăciei Majoritatea adulților au câte 2-3 slujbe 65% dintre clienți sunt familii de imigranți -- din Mexic și din Rusia 20% au peste 65 de ani	
<b>Întrebare:</b>	<b><i>Ce nevoile ale clienților adresați dumneavoastră?</i></b>
Răspuns: Alimente de bază gratuite atunci când familiile nu au bani să își cumpere mâncare Fructe și legume proaspete din grădina Snow-Cap pentru familiile care nu-și pot permite să cumpere fructe și legume Haine gratuite pentru adulți și copii, mai ales haine de școală pentru copii Ajutoare financiare pentru a îi ajuta pe clienți să își plătească chiria și întreținerea Abonamente de tren și de autobuz gratuite pentru ca adulții să poată ajunge la lucru	
<b>Întrebare:</b>	<b><i>Care dintre nevoile lor rămân nesatisfăcute?</i></b>
Răspuns: Famiiliile au nevoie de locuințe sigure și ieftine Copiii au nevoie de activități sigure și gratuite ca să își ocupe timpul după școală atunci când părinții lor sunt la lucru Mulți adulți din Mexic și din Rusia au nevoie să învețe limba engleză Adulții au nevoie de transport ca să ajungă la lucru Părinții au nevoie de creșe accesibile Famiiliile au nevoie de activități de care toată familia să se poată bucura în comun	
<b>Întrebare:</b>	<b><i>Cum diferă nevoile familiilor de imigranți de alte familii pe care le deserviți?</i></b>
Răspuns: Mulți adulți din Mexic și din Rusia au nevoie să învețe limba engleză Adulților le e greu să participe la cursurile de limba engleză pentru că trebuie să aibă grijă de copiii lor Copiii au nevoie de ajutor la teme dacă părinții lor nu vorbesc limba engleză Adulții au nevoie de școlarizare ca să poată obține slujbe mai bune	

## Anexa 6 - Evaluarea nevoilor: Recomandări

### De ce sunt importante nevoile utilizatorilor?

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

**Să le oferiți utilizatorilor bibliotecii publice servicii inovative<sup>13</sup> care sunt importante pentru comunitate.**

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

Evaluarea nevoilor utilizatorilor reprezintă esențialmente dovada pentru activitatea pe care biblioteca dumneavoastră dorește să o desfășoare cu ajutorul grantului.

### Ce fel de dovezi pot demonstra “necesitatea”?

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

- Interpretarea de dovezi cum ar fi statisticile
- Interviu cu utilizatorii, non-utilizatorii sau cu părțile interesate [de ex., liderii din comunitate]
- Focus grupuri<sup>14</sup> cu utilizatorii, non-utilizatorii sau cu părțile interesate [inclusiv organizațiile relevante din comunitate]
- Sondaje aplicate utilizatorilor, non-utilizatorilor sau părților interesate
- Dovezi anecdotice/din auzite/impresii
- Dovezi ale limitărilor serviciilor existente [de ex., program de funcționare necorespunzător dacă prin proiect propuneți să prelungiți programul de funcționare sau taxe de abonament mari dacă prin proiect propuneți să eliminați taxele]
- Sublinierea succesului unor servicii asemănătoare într-o altă locație [“benchmarking”].
- Statistici de pe internet [dacă un serviciu disponibil pe internet urmează a fi îmbunătățit]
- Observarea comportamentului utilizatorilor

### În ce fel contează calitatea dovezilor?

Vă rugăm să asigurați dovezi de maximă calitate, în contextual posibilităților determinate de timpul și de resursele aflate la dispoziția dumneavoastră. De exemplu, dacă aplicați un sondaj, nu vă cerem să îl administrați pe un eșantion mare.

### Ale cui nevoi ar trebui demonstrate?

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

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

- Vârstă sau
- Nivel al venitului sau
- Etnie sau
- Limba vorbită sau
- Angajat/șomer sau
- Oameni lipsiți de abilități de bază [de ex, analfabeți, oameni care nu știu să socotească sau să lucreze cu calculatoarele] sau
- Ocupație [de ex, oameni de afaceri, studenți, elevi, pensionari, fermieri, angajați ai sistemului sanitar etc.] sau
- Oameni cu dezabilități sau
- Sex sau
- Segmentare determinată de obiectiv [de ex, oameni în căutare de un loc de muncă].

Utilizatorii vizați de proiectul dumneavoastră pot fi definiți printr-o combinație de caracteristici, de pildă “femei de vârstă

---

<sup>13</sup> Inovativ poate însemna:

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

<sup>14</sup> A se vedea instrucțiunile referitoare la dirijarea focus grupurilor.

adultă aparținând comunităților etnice minoritare care nu știu să lucreze pe calculator”.

### **De unde pot veni dovezile?**

Dovezile privind “necesitatea” pot veni direct de la grupul țintă ce urmează a fi deservit, dar acestea pot fi și mai indirecte sau circumstanțiale. Între sursele posibile de dovezi se numără și una sau mai multe dintre următoarele:

- Utilizatorii unui serviciu asemănător [de ex, utilizatorii actuali ai bibliotecii]
- Non-utilizatorii bibliotecilor
- Membrii grupurilor vizate în mod direct [de ex, bătrânii, copiii, fermierii, angajații sistemului sanitar etc.]
- Părțile interesate aflate în legătură cu grupurile țintă [de ex, profesorii, părinții, asistenții sociali, organizațiile relevante] și care iau poziție în numele acestora
- Părțile interesate din domeniul politic sau financiar/finanțatori
- Activități de succes din alte biblioteci [de ex, proiecte cunoscute pe care biblioteca își dorește să le reproducă într-o locație nouă]
- Declarații influente referitoare la prioritățile legislative făcute de către administrația locală, regională sau națională [de ex, președintele regional afirmă “prioritatea numărul unu pentru acest an este să ajutăm populația șomeră să se angajeze”]
- Date sau statistici cunoscute cum sunt cele ce se regăsesc în profilul comunității [de ex, mulți elevi și puține oportunități pentru aceștia după orele de școală].

### **Instrucțiuni pentru dirijarea focus grupurilor**

#### **Ce înseamnă un focus grup?**

Un focus grup reunește o fracțiune omogenă de 8-12 persoane pentru a le colecta opiniile și pentru a obține feedback referitor la anumite produse, servicii, mesaje și/sau alte concepte – cercetare calitativă. Focus grupurile sunt conduse de către un moderator obiectiv care urmărește un ghid de discuție foarte precis, stimulează conversația, încearcă să îi implice pe toți membrii grupului și care niciodată nu strecoară în conversație vreun punct de vedere personal. În mod normal, sesiunea este înregistrată audio și apoi se face o transcriere a acesteia. În protocol nu se folosesc nume pentru a asigura confidențialitatea participanților. Cu toate că focus grupurile nu oferă date “științifice” despre consumatori, ele reprezintă totuși o modalitate excelentă de a îi asculta pe clienți și de a primi feedback la strategii.

Sondajele sunt folosite pentru colectarea unei plaje largi de informații de la o porțiune a populației de clienți care atinge pragul de relevanță statistică, pe când focus grupul este folosit pentru a extrage informații mai profunde și mai complete referitoare la părerile clienților dumneavoastră. Dacă sunteți atenți atunci când alegeți și când împărțiți pe grupe participanții la focus grupuri puteți obține de la participanți:

- O imagine de profunzime a nevoilor, frustrărilor și preocupărilor lor curente;
- Reacții față de o idee sau un serviciu;
- Modul în care ei evaluează efectivitatea unui program sau serviciu;
- Susținerea comunității pentru un potențial program sau serviciu.

#### **Cum să dirijați focus grupurile?**

În mod ideal, focus grupurile ar trebui moderate de către cercetători calificați care nu sunt implicați în organizația dumneavoastră și care pot, așadar, rămâne total obiectivi. Dacă nu este posibil să angajați o echipă de cercetare, noi vă oferim următoarele îndrumări generale care sugerează modurile în care biblioteca dumneavoastră ar putea beneficia de pe urma acestei tehnici de cercetare.

#### **Faceți...**

- Folosiți tehnica de grup ca parte a planului mai general de marketing.
- Stabiliți un obiectiv clar pentru sesiunea de grup.
- Folosiți o echipă de două persoane pentru a planifica și a modera sesiunile de focus grup – includeți un moderator obiectiv și un partener al acestuia care să ofere asistență și să ia notițe.
- Luați notițe de calitate. Includeți observațiile relevante referitoare la starea de spirit a grupului, conținutul general al conversației, limbajul trupului folosit de participanți.
- Limitați-vă la grupuri mici – în mod ideal câte 6-8 persoane, dar nu mai mult de 10.

#### **Nu faceți. . .**

- Încercați să moderați focus grupuri pentru propria filială sau pentru propriul departament din bibliotecă.
- Moderați grupuri cu participanți pe care îi cunoașteți personal (acest fapt le-ar putea afecta atât lor cât și dumneavoastră nivelul de confort).
- Nu uitați să purtați o discuție cu partenerul dumneavoastră la sfârșit. Întrebați-vă ce a funcționat și ce nu a mers. Care au fost contribuțiile principale? Au existat întrebări care trebuie modificate/îmbunătățite/completate? Vreo surpriză? Ceva ce ar putea fi făcut mai bine dățile viitoare?

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

## Îndrumări generale

### Pregătirea pentru discuție

- Redactați un ghid de discuție care să conțină întrebări deschise clare. Întrebările care încep cu “de ce”, “cum” sau “ce credeți” sunt recomandate la modul general pentru a stimula inițierea unei conversații de calitate. Încercați să evitați întrebările care se pretează la răspunsuri cu da/nu sau dacă le folosiți pregătiți-vă să cereți mai multe detalii despre motivul care stă în spatele răspunsului. Nu uitați să includeți și câteva întrebări de încălzire: Care este cel mai greu lucru din viața de adolescent? De ce? Vă place să citiți? De ce/ de ce nu?
- Rugați alți membri ai personalului precum și contacte din afara bibliotecii să se uite peste ghidul de discuție. Testați-l.
- Oferiți-le participanților mici cadouri sau atenții în semn de mulțumire.
- Planificați sesiuni de o oră până la o oră și jumătate pentru fiecare focus grup.
- Stabiliți cine va face parte din grup. Se recomandă ca participanții să nu se cunoască și să existe suficientă omogenitate așa încât oamenii să poată vorbi cu ușurință.
- Trimiteți-le invitațiile participanților cu 3-4 săptămâni înainte.
- Invitați câțiva oameni în plus (8-10) ca să vă asigurați că veți avea un grup de 6- 8 persoane în final.
- Confirmați participarea telefonic cu o zi sau mai multe înaintea evenimentului.
- Pregătiți-vă partenerul să ia notițe, să opereze reportofonul, să cronometreze și să vă asiste cu alte sarcini, după necesități. E o idee bună să faceți o transcriere a discuției. Dacă acest lucru nu este posibil, caseta vă va permite să derulați și să verificați punctele cheie sau să completați lacunele din notițe.

### Aranjarea încăperii/ Furnituri

Încăperea ar trebui să fie una liniștită, fără distrageri. Scaunele ar trebui aranjate în jurul unei mese care să aibă la mijloc reportofonul. Puteți folosi o tablă dacă doriți. Toaletele ar trebui să fie în apropiere. Faceți ecusoane pentru participanți. Oferiți-le apă și gustări.

### Înainte de sesiuni

- Dedicăți-vă câteva minute în care să vă limpeziți mintea. Încercați să vă disociați mental de bibliotecă.
- Pe lângă parcurgerea ghidului de discuție, pregătiți-vă câteva răspunsuri neutrale la comentarii care ar putea fi atât pozitive cât și negative, de pildă “Foarte interesant. Îmi puteți da mai multe detalii despre motivele care vă fac să vă simțiți așa? Îmi puteți da mai multe exemple?”

### Moderarea sesiunii

- Începeți prin a prezenta regulile de bază.
- Încercați să întrețineți o conversație informală, dar asigurați-vă că toată lumea are posibilitatea să vorbească.
- Solicitați-i pe cei care nu participă sau folosiți fraza clasică “haideți să vedem ce părere are și altcineva” ca să evitați monopolizarea conversației de către o singură persoană.
- Rămâneți neutru. Nu vă intercalați propria părere. Solicitați mai multe informații.
- Puneți întrebări care invită la detalierea răspunsului, mai ales dacă cineva răspunde prin “da” sau “nu” sau dacă este ambiguu.
- Stați cu un ochi pe ceas. Fiți conștient de cât timp aveți la dispoziție pentru fiecare întrebare/ grup de întrebări ca să nu ajungeți să ratați colectarea de informații cheie. Rugați-l pe partenerul dumneavoastră să vă facă un semn dacă trebuie să mobilizați discuția către următorul punct de pe ordinea de zi.

### Redactarea protocolului

Un protocol este în general compus din trei părți:

- I. Introducere: Scopul și natura grupului, descrierea participanților și orice informație demnă de luat în seamă și care ar putea afecta rezultatele (întreruperi, bruij, distrageri, vești proaste)
- II. Rezumatul discuției și lista punctelor cheie (cu liniuță de la capăt)
- III. Ghidul de discuție

### Resurse

[http://www.isixsigma.com/vc/focus\\_groups/Default.asp](http://www.isixsigma.com/vc/focus_groups/Default.asp)

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

## Anexa 7 - Evaluarea serviciilor - Formular de lucru

Numele serviciului:

Perioada de evaluare:

Cât de mult se folosește serviciul? Considerați că acesta este un nivel înalt sau scăzut de utilizare?

Ce ați aflat prin prisma feedback-ului din partea utilizatorilor și/sau a partenerilor?

Cât de mult puteți îmbunătăți acest serviciu pentru a întâmpina mai bine nevoile comunității?



## Anexa 8 – Formular de evaluare a cursurilor

BIBLIOTECA .....

Cursul .....

Încercuiți sincer între 1 = minim, 6 = maxim:

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



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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Comentarii / Ce poate fi îmbunătățit la acest curs?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Mulțumim și mult succes în continuare!*