2013

Ghidul "Cum se face" al celor mai bune practici pentru servicii și programe dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani

Titina-Maricica Dediu şi Liana Niculeţ

Biblioteca Judeţeană "V.A. Urechia" Galaţi

Realizat în cadrul Proiectului Biblioteca Judeţeană Galaţi – Centru de excelenţă pentru adulţi, finanţat de Fundaţia IREX

Cuprins

I. Argument 2

II. Consideraţii asupra organizării serviciilor pentru adulţi 3

III. Rezultatele cercetării sociologice privind nevoile pentru servicii de bibliotecă a adulților cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani din județul Galați 5

IV. Descrierea serviciilor potrivite pentru a fi dezvoltate în bibliotecile judeţene 12

Businessman-ul din noi – studiu de caz 12

Cursul de inițiere în utilizarea calculatorului şi internetului pentru adulţi - studiu de caz 46

V. Descrierea serviciilor potrivite pentru a fi dezvoltate în bibliotecile comunale 65

„Un job pentru fiecare” – studiu de caz 65

”Felicitări tridimensionale handmade” – studiu de caz 68

VI. „40+ Activ. Informat. Valoros!” – studiu de caz 73

Concluzii 88

I. Argument

Ghidul „Cum se face?” al celor mai bune practici pentru servicii și programe dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani este o componentă importantă a proiectului *Biblioteca Județeană: Centru de excelență care oferă servicii pentru adulți cu vârsta cuprinsă între 41-60.* Documentul este construit astfel încât să documenteze și să ofere soluții pentru implementarea de servicii și programe destinate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani, deoarece pe plan național nu există documente profesionale de acest gen. Este necesar ca atunci când vrem să implementăm un serviciu nou în bibliotecă să avem un model după care să ne ghidăm, care să includă informații utile cu privire la resursele, bugetul, impactul, precum și etapele necesare în implementarea de servicii.

Scopul ghidului „Cum se face?” este să documenteze bunele practici în domeniul dezvoltării de servicii noi și moderne pentru adulții cu vârste cuprinse între 41 și 60 de ani.

Ghidul *„Cum se face?”* descrie în detaliu 5 servicii dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani, care au fost implementate în bibliotecile publice din județul Galați: 2 servicii potrivite pentru implementare în bibliotecile județene/municipale, 2 servicii potrivite pentru implementare în biblioteci comunale/orășenești și noul serviciu implementat „40+ Activ. Informat. Valoros”.

Pentru fiecare dintre cele 5 servicii și programe incluse, Ghidul va descrie motivaţia pentru implementarea serviciului, scopul și obiectivele serviciului, detaliile despre serviciu: durata serviciului, etape în derulare (planificare, organizare, promovare, evaluare), periodicitatea activităţilor, resursele necesare (materiale şi echipamente necesare pentru desfăşurarea activităţilor), personal necesar, parteneri şi rolurile lor în dezvoltarea serviciului, dificultăţi întâmpinate în organizarea serviciului şi lecţii învăţate, promovarea serviciului și diseminarea rezultatelor lui, rezultatele şi impactul serviciului.

Ghidul cuprinde și o sinteză a rezultatelor obţinute în urma cercetării sociologice, realizată de un specialist în sociologie, care a analizat nevoile de servicii de bibliotecă a adulților din județul Galați.

Beneficiarii ghidului *„Cum se face?”* al celor mai bune practici pentru servicii și programe dedicate adulților cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 ani sunt bibliotecarii de la bibliotecile publice din țară: județene, municipale/orășenești și comunale.

II. Consideraţii asupra organizării serviciilor pentru adulţi

După cum am detaliat în *Studiul Servicii şi programe pentru adulţi cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 ani*, ce a fost elaborat în cadrul proiectului *Biblioteca Județeană: Centru de excelență care oferă servicii pentru adulți cu vârsta cuprinsă între 41-60 (http://www.bvau.ro/docs/e-books/2013/Studiu_servicii_adulti.pdf),* pentru a organiza un serviciu pentru adulți, bibliotecarii trebuie să țină cont de următoarele etape: planificarea, promovarea, implementarea şi evaluarea noului serviciu.

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

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

Promovarea. Eficacitatea unui serviciu/program depinde de mijloacele prin care este difuzat şi de instrumentele de promovare folosite. Materialele publicitare sunt esenţiale atât pentru atragerea beneficiarilor cât şi pentru îmbunătăţirea imaginii bibliotecii. Cele mai la îndemână materiale de promovare sunt: afişul, flyerul, pliantul, broşura şi calendarul etc. În multe biblioteci realizarea unor astfel de materiale cade în sarcina angajaţilor. Într-o bibliotecă mică, bibliotecarul este cel care trebuie să răspundă acestei provocări. O soluţie bună, în acest caz, este apelarea la voluntari, elevi sau studenţi care au cunoştinţe avansate de IT şi/sau abilităţi artistice. Fie că este vorba despre un pliant, un afiş sau un fluturaş, aceste materiale trebuie să atragă atenţia. De impactul acestora depinde, în mare măsură, reuşita noastră în a-l determina pe privitor să se apropie şi să citească textul. Este ştiut faptul că modelul AIDA (*Atenție - Interes - Dorință – Acțiune)* este unul dintre cele mai cunoscute modele de evaluare a efectului publicitar. Un mesaj trebuie să treacă prin următoarele etape: atragerea atenţiei, captarea interesului, trezirea dorinţei şi luarea deciziei. Utilizând acest instrument, ne putem asigura că orice text, grafică concepută, al cărui scop este să capteze atenția cititorului este cât mai eficient posibil.

Este important de ştiut, totuşi, că oricare dintre mijloacele publicitare de care dispunem va fi mai eficient dacă le folosim în combinaţie cu alte metode. Spre exemplu: pentru a promova un serviciu organizat de bibliotecă, un poster de calitate poate fi folosit împreună cu un banner pe site-ul bibliotecii sau pe alte site-uri, un spot radio şi/sau TV, un

fluturaş publicitar etc. Dacă o reclamă online poate fi accesată de foarte multe persoane, posterul îşi alege publicul ţintă în funcţie de locaţiile frecventate de acesta. Alegerea spaţiului fizic în care dorim să îl expunem trebuie să ţină cont de publicul căruia ne adresăm. Exemple: pentru programe adresate şomerilor materialele publicitare vor fi distribuite la AJOFM, pentru programe adresate mamelor casnice, promovarea se va face la grădiniţe, şcoli, pentru o campanie de informare privind prevenirea cancerului la sân, promovarea se va face la dispensar, la piaţă, la magazinul alimentar.

Promovarea unui serviciu/program se poate face şi virtual, prin intermediul reţelelor de socializare: Facebook, Twitter, Blogger, YouTube, Google Plus. Reţelele sociale permit utilizatorilor să retransmită un conţinut, oferind astfel instituţiilor posibilitatea ca altcineva să contribuie la promovare, prin re-postarea unui material.

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

Implementarea. În această etapă se trece efectiv la: pregătirea spaţiului, achiziţionarea şi/sau pregătirea materialelor consumabile şi a echipamentelor necesare, crearea conţinutului cursului/activităţii planificate, imprimarea suportului de curs şi a altor materiale (acolo unde e cazul), finalizarea calendarului şi a agendei de desfăşurare a activităţilor şi programelor, monitorizarea înscrierilor, desfăşurarea activităţilor, a programelor, a serviciilor.

Evaluarea serviciului. Evaluarea este un instrument vital pentru a dovedi gradul de satisfacţie al utilizatorilor şi eficienţa programului/serviciului de bibliotecă. Evaluând programele pe care biblioteca le implementează, reies anumite date, care vor ajuta bibliotecarul să înţeleagă ce anume se potriveşte fiecărui program/serviciu, fiecărui grup de utilizatori, fiecărei comunităţi. Datele obţinute în urma evaluării vor ajuta bibliotecarul să coordoneze personalul (în cazul bibliotecilor cu mai mulţi angajaţi), să gestioneze eficient resursele şi să comunice membrilor comunităţii impactul activităţilor organizate de bibliotecă. Motivele pentru care trebuie realizată evaluarea unui program sunt: îmbunătăţirea continuă, responsabilitatea şi randamentul investiţiilor, planificarea pe viitor, dezvoltarea personalului, implicarea comunităţii, găsirea de potenţiali finanţatori şi găsirea unor resurse suplimentare care să ofere acestui serviciu durabilitatea. În funcţie de rezultatele obţinute se va trece la îmbunătăţirea respectivului serviciu pentru a răspunde mai bine nevoilor comunităţii servite.

Pornind de la dorinţa bibliotecarilor de a dezvolta noi servicii şi de a atrage la bibliotecă utilizatori noi, din diverse categorii de vârstă, Biblioteca „V.A. Urechia” din Galați își propune, printre alte direcții de acțiune, explorarea nevoii pe care o resimte categoria adulților cu vârste de 41-60 de ani, din județul Galați, cu privire la utilizarea serviciilor de bibliotecă. În acest context, Biblioteca „V.A. Urechia” a iniţiat realizarea unei cercetări sociologice care s-a concretizat într-un studiu ce reprezintă sondarea domeniilor de interes ale populației adulte, în vederea adaptării serviciilor de bibliotecă potrivit cu dinamica orientărilor din teren.

III. Rezultatele cercetării sociologice privind nevoile pentru servicii de bibliotecă a adulților cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani din județul Galați

Scopul cercetării a avut în vedere investigarea preocupărilor și intereselor pe care le au adulții cu vârste între 41 și 60 de ani, în vederea adaptării serviciilor de bibliotecă la nevoile acestora și a creșterii numărului de utilizatori din categoria menționată, pentru serviciile bibliotecilor publice.

Obiectivele cercetării au fost:

- identificarea nevoilor pe care le are populația studiată cu privire la utilizarea serviciilor de bibliotecă.
- evaluarea accesului pe care îl are populația studiată la serviciile bibliotecilor publice.
- evaluarea accesului pe care îl are populația studiată la alte surse de informare.
- evaluarea disponibilității adulților cu vârste cuprinse între 41-60 de ani, de a utiliza serviciile bibliotecilor publice, în vederea creșterii calității vieții lor.

Cercetarea de față s-a realizat în perioada martie – mai 2013, în județul Galați, iar eşantionul stabilit în vederea aplicării chestionarului (vezi anexa disponibilă la adresa: http://www.bvau.ro/docs/e-books/2013/Cercetare_adulti.pdf) a fost de 384 de adulți din categoria de vârstă amintită, domiciliați în județul Galați, mediul urban și rural. Chestionarul a fost aplicat în oraşele Galaţi şi Tecuci şi comunele Matca, Pechea, Lieşti şi Iveşti. Numărul adulţilor chestionaţi în fiecare localitate a fost de 64. Tematica abordată în cadrul chestionarului a vizat următoarele aspecte:

- Calitatea respondenților de utilizatori ai bibliotecilor publice
- Frecvența utilizării serviciilor de bibliotecă publică
- Accesul la serviciile bibliotecilor publice
- Sursele de informare alternative la care au acces respondenții
- Nevoia participanților la studiu de a utiliza serviciile bibliotecilor publice
- Disponibilitatea de a utiliza serviciile de bibliotecă

Studiul iniţiat de Biblioteca „V.A Urechia" a conţinut şi un interviu care a fost adresat bibliotecarilor ce lucrează în bibliotecile publice din localitățile incluse în eșantion. Scopul aplicării lui a fost investigarea punctului de vedere al specialiștilor, referitoare la nevoia adulților de a utiliza serviciile de bibliotecă. Au fost interogați astfel, 9 bibliotecari, din care 4 sunt angajați ai Bibliotecii „V. A. Urechia" din Galați (2 la sediul central și 2 la filiale) și 5 bibliotecari din celelalte localități incluse în eșantion (câte unul din fiecare localitate).

Analiza sociologică a nevoilor pentru servicii de bibliotecă a adulților cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani din județul Galați are loc în contextul actual de redefinire a rolului bibliotecilor publice în societate. Dacă serviciile bibliotecilor tradiționale se axau, în principal, pe împrumutul cărților la domiciliu sau organizarea unor evenimente culturale, bibliotecile moderne se conturează ca spații dinamice, în care se oferă o gamă diversificată de

programe, începând cu cele de instruire tehnologică sau cu cele de socializare și încheind cu activitățile de recreere[1]. Astăzi, biblioteca publică nu mai este considerată doar un spațiu de informare, ea devenind un loc în care utilizatorul se poate detașa de problemele cotidiene prin activități de recreere, socializare și comunicare, sau își poate continua formarea personală și profesională, conform cu necesitățile și interesele sale[2].

Preluată din domeniul management-marketingului, noțiunea de *serviciu* are în vedere orice activitate utilă, menită să satisfacă anumite nevoi sociale. În ce privește *serviciile de bibliotecă publică*, ele sunt o consecință a nevoilor informaționale și educaționale ale populației, fiind dezvoltate în cadrul procesului de interacțiune dintre bibliotecari și comunitate. Așadar, întregul ansamblu de activități, programe și resurse umane sau materiale puse în slujba publicului, în vederea asigurării nevoilor de formare sau informare a acestuia, se constituie ca servicii de bibliotecă publică.

Termenul de *nevoie umană* desemnează „*ceea ce este necesar pentru fiecare persoană sau sistem social ca să funcționeze în limita unor așteptări rezonabile într-o anumită situație*”[3].

Una din problemele dezbătute în literatura de specialitate este identificarea nevoilor umane. O primă încercare în acest sens îi aparține lui Abraham Maslow, care a ierarhizat nevoile umane pe cinci niveluri[4]:

- primul, cel al *nevoilor fiziologice*, este situat la baza piramidei, întrucât cuprinde toate trebuințele necesare supraviețuirii omului;
- al doilea nivel, cel al *nevoilor de securitate*, asigură protecția omului față de factorii ostili din mediul înconjurător;
- al treilea nivel, al *nevoilor de apartenență și iubire*, ce contribuie la creșterea sentimentului de securitate;
- al patrulea nivel, cel al *nevoilor de stimă și statut*, vizează nevoia individului de recunoaștere socială și apreciere a valorii sale;
- ultimul nivel, care cuprinde *nevoile de autorealizare*, ce permit construirea unei imagini pozitive despre sine.

Piramida lui Maslow

Tot Maslow precizează că satisfacerea nevoilor situate pe un anumit nivel al ierarhiei, conduce la apariția unor noi nevoi, situate pe trepte superioare, în timp ce nesatisfacerea trebuințelor de pe treptele inferioare nu motivează comportamentul individului de a îndeplini necesitățile situate la nivel

[1] ANGHELESCU, H.G.B.; DEDIU, L.I., *Manual pentru cursul Dezvoltarea serviciilor de bibliotecă*, ANBPR, București, 2010, pp. 10-11.
[2] ANGHELESCU, H.G.B.; DEDIU, L.I.,, *op. cit*., p. 10.
[3]. JOHNSON, L.C., 1986, *apud*. Cristian Bocancea, *Elemente de asistență socială*, Polirom: Iași, 1999, p. 37.
[4] www.iccv.ro, (Accesat 02.06.2013).

superior[5].

Conform legislației românești din domeniul protecției sociale, nevoile umane se constituie ca *nevoi sociale*, în condițiile în care trebuințele pe care le resimt indivizii sunt indispensabile pentru asigurarea condițiilor de viață în contextul integrării sociale[6]. Din acest motiv, societatea este responsabilă să asigure condiții necesare procesului de integrare pentru fiecare din membrii săi, implementând servicii publice sau private, potrivit nevoilor sociale[7].

Studiul la care facem referire, analizează nevoile pe care le resimt adulții cu privire la utilizarea serviciilor de bibliotecă, urmărind atât modul în care este percepută nevoia la nivel individual, cât și determinantele ei în plan social.

De asemenea în realizarea cercetării s-a pornit de la o serie de ipoteze, astfel:

- În condițiile unui nivel de instruire ridicat, persoanele adulte resimt mai mult nevoia de utilizare a serviciilor de bibliotecă ce vizează perfecționarea, în comparație cu persoanele ce au un nivel scăzut al studiilor.
- În condițiile implicării în angajamente profesionale, adulții resimt o mai mare nevoie de a utiliza serviciile de bibliotecă ce au în vedere perfecționarea, față de persoanele care nu au angajamente ce implică obligativitatea.
- În situația inexistenței unei necesități pentru utilizarea serviciilor de perfecționare, adulții nu vor avea disponibilitatea de a utiliza serviciile bibliotecilor publice.
- Lipsa disponibilității de timp și a capacității de a se descurca într-o bibliotecă sunt direct proporționale cu absența disponibilității de a utiliza serviciile bibliotecilor publice.
- Sexul și mediul de proveniență constituie factori ce influențează disponibilitatea adulților de a accesa serviciile de bibliotecă.
- Accesul la internet și biblioteca personală, ca surse alternative de informare, se află în relație directă cu absența nevoii de utilizare a serviciilor de bibliotecă.

Din studiul avut în vedere (care poate fi studiat în totalitatea lui la adresa http://www.bvau.ro/docs/e-books/2013/Cercetare_adulti.pdf) a rezultat faptul că motivele pentru care adulții nu utilizează serviciile bibliotecii, sau le utilizează foarte rar, sunt:

- lipsa de timp și oboseala acumulată peste zi,
- utilizarea altor surse de informare,
- distanța mare dintre domiciliu și sediul bibliotecii,
- necunoașterea posibilităților de accesare a resurselor unei biblioteci,

[5] *Ibidem*.
[6] *Legea 705/2001, privind sistemul național de asistență socială*, art. 4, alin. 1.
[7] DEDIU, L.I. *op. cit*., p. 19.

- programul de funcţionare nu e adaptat nevoilor personale,
- absența nevoii de informare sau documentare,
- lipsa atracției către lectură,
- mijloacele materiale vechi, neadaptate nevoilor actuale de informare ale utilizatorilor,
- lipsa de informații privitor la existența bibliotecilor în localitatea de domiciliu,
- neplăcerile întâlnite la bibliotecă.

Analizând datele din chestionar, sociologii implicaţi în realizarea acestui studiu au tras următoarele concluzii:

- *Marea majoritate a adulților* cu vârste între 41-60 de ani, *nu frecventează bibliotecile* publice. Principalele *motive invocate pentru utilizarea rară sau non-utilizarea* serviciilor de bibliotecă, sunt: *lipsa de timp și oboseala acumulată peste zi, accesul la alte surse de informare şi lipsa accesului la bibliotecile publice;* cele mai frecvente *cauze ale lipsei de acces la bibliotecă* sunt *distanța față de bibliotecă*, *lipsa de cunoaștere privind modalitățile de utilizare a resurselor bibliotecii* și *neconcordanța programului personal cu orarul de funcţionare al bibliotecii.*
- Dintre *nevoile de utilizare a serviciilor de bibliotecă*, cei mai mulți adulți au notat *nevoia de informare pe diverse domenii de interes*, *cea de educație și sprijin profesional* și *cea de petrecere a timpului liber. Au existat însă şi persoane care au răspuns că nu au nevoie să utilizeze serviciile bibliotecilor publice*.
- *Nevoia de utilizare a serviciilor ce vizează perfecționarea, este resimțită mai mult de adulții ce au un nivel de instruire ridicat,* această nevoie fiind influenţată şi de *implicarea în angajamente profesionale* a adulților.
- *Disponibilitatea de utilizare a serviciilor de bibliotecă* se manifestă, în primul rând pentru *serviciile de împrumut* și pentru *sesiunile de informare în diverse domenii*.
- *La adulţii care s-au exprimat ca neavând nevoie de a utiliza serviciile de bibliotecă, există o diferenţă în funcţie de sex, mediu de proveniență, nivel de instruire și implicarea în angajamente profesionale*. Astfel, *bărbații manifestă o mai mică disponibilitate de utilizare a serviciilor de bibliotecă*, în comparație cu femeile, iar a*dulții din mediul rural sunt mai puțin disponibili să utilizeze serviciile bibliotecilor publice, decât cei din mediul urban. Lipsa implicării în angajamente profesionale determină, de asemenea, lipsa nevoii adulților de a utiliza serviciile de bibliotecă.* Astfel, *cei neimplicați în angajamente profesionale resimt o nevoie mai scăzută de a utiliza serviciile de bibliotecă, în comparație cu cei implicați în angajamente profesionale*. Nivelul de instruire este, de asemenea, un factor important ce influențează nevoia adulților de a utiliza serviciile de bibliotecă. A*dulții cu un nivel al studiilor mai scăzut, sunt mai puțin interesaţi de a utiliza serviciile de bibliotecă, decât cei cu un nivel al studiilor mai ridicat*.

- *Pe măsură ce crește numărul adulților care au acces la internet sau care dețin bibliotecă personală, există tendința ca numărul celor care nu consideră că ar avea nevoie de serviciile de bibliotecă să scadă*.

Investigând nevoia adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani pentru serviciile de **educaţie profesională**, se constată că cei mai mulţi adulţi chestionaţi şi-au exprimat interesul pentru:

- informarea privind piaţa muncii,
- instruirea privind modalitatea de căutare a unui loc de muncă,
- activitatea de consiliere şi orientare profesională,
- consilierea pentru începerea unei afaceri,
- organizarea unor grupuri de interes profesional unde să existe posibilitatea unor schimburi de informaţii şi de consultare a unor specialişti.

În ceea ce priveşte disponibilitatea adulţilor de a participa la cursuri, se constată faptul că cei mai mulți adulți îşi doresc să urmeze cursuri sanitare și de prim-ajutor, iar alții preferă cursuri pentru învățarea unor limbi străine, cursurile de inițiere în utilizarea calculatorului și a internetului, dar şi cursuri de antreprenoriat şi de educație parentală.

În ceea ce priveşte **nevoia de informare** a adulţilor se resimte o mai mare dorinţă şi nevoie pentru domenii precum: sănătate, domeniul profesional și de afaceri, agricultura, apărarea drepturilor, promovarea intereselor cetățenești și egalitatea de gen și dezvoltarea personală.

În ceea ce priveşte activităţile în care adulţilor le-ar plăcea să se implice în **timpul liber** sunt:

- cluburile recreative în care să se organizeze plimbări în aer liber, ieşiri la iarbă verde, excursii sau vizite la muzee, vizionări de filme sau audiţii muzicale, jocuri de şah, table, remi, biliard;
- cluburile tematice cu preferinţă spre: cluburi sportive, pentru pescarii amatori, cluburi de literatură, clubul iubitorilor de animale, de gastronomie, de dans, clubul iubitorilor de muzică, club pentru un stil de viaţă sănătos;
- atelierele de creativitate cu precădere pentru: creaţie artistică tradiţională (împletituri, ţesut, brodat, croşetat, încondeierea ouălor), ateliere de gastronomie, ateliere de cosmetică, de amenajări exterioare şi peisagistică, croitorie şi design vestimentar;
- concursuri tematice în special pe teme literare, gastronomice, sportive şi de dans.

Interesul pentru **activitățile culturale** este reflectat în preferințele pentru târgurile tematice, festivaluri și întâlniri cu diverse personalități.

În ceea ce priveşte părerea bibliotecarilor intervievaţi de către sociologi s-au tras următoarele concluzii:

- Toți bibliotecarii intervievați consideră că serviciile de bibliotecă sunt utile tuturor adulților, cu precizarea ca ele să fie adaptate nevoilor individuale ale acestora, rolul unor astfel de programe fiind deosebit de *benefice în modelarea personalității*, în *dezvoltarea cognitivă* sau în *formarea profesională*.

- *Cele mai solicitate servicii de bibliotecă de către adulți* sunt, conform opiniei bibliotecarilor, *serviciile de împrumut*, *cele de informare pe domenii diverse* și *cele de internet*.
- Principalele dificultăți în lucrul cu adulții cu vârste cuprinse între 41-60 de ani, vizează aspectele legate de *neștiința de a utiliza resursele materiale sau tehnologice ale bibliotecii*, *lipsa de timp a adulților*, *neconcordanța programului bibliotecii cu programul utilizatorilor adulți* și *refuzul ajutorului specializat*. Un procent destul de mare de bibliotecari consideră că *nu există inconveniente în lucrul cu adulții.*
- *Motivele* cel mai des incriminate de bibliotecari, *ce stau la baza neutilizării serviciilor de bibliotecă* de către adulți, se numără *lipsa de timp a adulților*, *accesul la alte surse de informare* și *lipsa informațiilor despre bibliotecă.*
- Cel mai important aspect ce i-ar motiva pe adulți să utilizeze serviciile bibliotecii, este cel al *facilităților oferite de biblioteci*, prin acestea înțelegând „*servicii și programe gratuite*", „*certificatele recunoscute*" și „*cursurile gratuite*".
- Printre *activitățile de bibliotecă care ar putea să-i intereseze* cel mai mult pe adulții din categoria de vârstă 41-60 de ani, cel mai des menționate sunt *activitățile culturale și evenimentele*, *activitățile de informare pe domenii de interes*, *facilitățile oferite de bibliotecă*, cum ar fi „*recompense în diplome, cărți*", sau „*cursuri gratuite care se finalizează cu o diplomă*" și comunicarea pe internet „*cu rudele și prietenii*", „*cu cei dragi, prin intermediul programelor ce rulează pe calculatoarele disponibile din bibliotecă*".
- *Metoda de atragere a adulților* cel mai des adusă în discuție de bibliotecari, este *promovarea serviciilor bibliotecii*. Răspunsurile vizează o promovare intensă „*în locuri aglomerate"* și „*pe toate căile (rețele de socializare, mass-media, pliante, afișe)*".

În consecinţă, analizând concluziile trase în studiul sociologic, având la bază răspunsurile adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41 şi 60 de ani, nevoile indivizilor au fost foarte bine intuite de bibliotecarii cu experienţă din cele 5 biblioteci, care au fost de asemenea intervievaţi în decursul sondajului efectuat. În acest context, se poate spune că este absolut necesar să se manifeste, un proces de diversificare a ofertei bibliotecilor în funcţie de nevoile indivizilor, în funcție de prioritățile, de interesele lor și de conjunctura socio-economică și culturală în care aceștia trăiesc. Din perspectiva bibliotecilor publice, acest lucru impune o schimbare majoră a principiilor de acțiune și a mijloacelor de participare la viața comunității. În procesul lor de transformare, bibliotecile moderne încearcă să acopere o gamă cât mai variată de programe, în cadrul cărora să ofere utilizatorilor atât servicii de instruire, sau de informare, cât și de recreere sau de promovare și conservare a valorilor culturale locale.

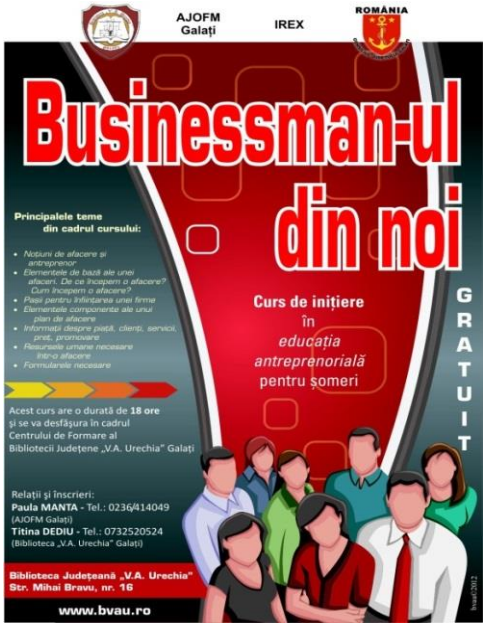
De asemenea, este important să se dezvolte ca o componentă importantă a serviciilor desfășurate de bibliotecile publice, programele destinate adulților, în cadrul cărora se facilitează accesul la diverse forme de educație, se oferă servicii pentru formarea și inserția profesională, sau se propun diverse modalități de petrecere a timpului liber.

Principiul central de desfășurare a acestor programe, îl constituie cointeresarea utilizatorilor adulți prin personalizarea serviciilor și prin ajustarea lor, în funcție de nevoile individuale.

În alcătuirea de programe şi servicii pentru adulţii cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani, Biblioteca Judeţeană Galaţi va ţine seama de ceea ce au răspuns aceştia în chestionarul ce le-a fost adresat şi va pune accent în special pe servicii ce se referă la: informaţii despre piaţa muncii, domeniul profesional și de afaceri, sănătate, agricultură, apărarea drepturilor omului, instruire privind modalitatea de căutare a unui loc de muncă, consiliere şi orientare profesională, dar şi pe satisfacerea nevoii de petrecere a timpului liber prin organizarea de cluburi tematice, recreative, ateliere practice.

Se impune ca orele de desfăşurare a acestor programe să fie în concordanţă cu timpul liber pe care îl au adulţii la dispoziţie, şi anume seara şi la sfârşit de săptămână. Promovarea este un aspect de care trebuie să se ţină cont în permanenţă, pentru ca informaţia privind noul serviciu să ajungă la cât mai multe persoane. Astfel se va pune accent pe promovarea în locurile aglomerate dar şi pe reţelele de socializare. De asemenea, un alt element important este comunicarea permanentă cu beneficiarii adulţi şi obţinerea de feedback, după desfăşurarea programelor, pentru adaptarea din mers a acestora.Chiar dacă, biblioteca dispune acum de rezultatele acestei cercetări, e bine ca după un 1-2 ani de la aplicarea lor, compartimentul Marketing să repete această cercetare, pentru a vedea schimbările ce s-au petrecut în rândul beneficiarilor.

IV. Descrierea serviciilor potrivite pentru a fi dezvoltate în bibliotecile judeţene



Afiş - Businessman-ul din noi

Businessman-ul din noi – studiu de caz

Prezentarea serviciului

„Businessman-ul din noi" este un serviciu implementat de Biblioteca "V.A. Urechia" Galați în anul 2012, care s-a adresat şomerilor şi persoanelor casnice din judeţ. Prin organizarea acestui serviciu, biblioteca a urmărit să iniţieze grupul ţintă vizat în educaţia antreprenorială. Acest serviciu de bibliotecă se încadrează în tipul serviciilor ce au la bază învățarea pe tot parcursul vieții. Coordonatorul programului a fost Titina-Maricica Dediu, bibliotecar, Biblioteca Județeană *V.A. Urechia* Galaţi, telefon 0732520524, email: tmdediu@gmail.com. Informații privind serviciul se pot accesa la: http://www.bvau.ro/prezentare/proiecte/detalii_business.php

Acest curs a fost implementat, deoarece la nivelul judeţului Galaţi, rata şomajului a fost de 7,25 % în luna decembrie 2011 (conform statisticii A.N.O.F.M.), în creştere faţă de lunile precedente, iar cei care au reuşit să se încadreze în câmpul muncii erau foarte puţini. În general, şomerii nu au o cultură a reorientării profesionale spre deschiderea unei mici afaceri, din lipsa unei educaţii antreprenoriale. Grupul vizat e format din şomerii înregistraţi la A.J.O.F.M. Galaţi, care au dorit să învețe noţiuni de bază despre antreprenoriat. Majoritatea persoanelor fără ocupație urmează în cadrul A.J.O.F.M. un curs de operare pe calculator sau de practicare a unei meserii. Durabilitatea investiţiei în dezvoltarea profesională a acestor persoane nu este deplină pentru cei care pot fi şi angajatori, nu doar simpli angajaţi. Astfel, în urma solicitărilor adresate de către utilizatori la Biblioteca Judeţeană Galaţi şi în urma analizei propunerilor de achiziţie de cărți de specialitate s-a observat nevoia de informare şi instruire în dobândirea de abilităţi şi competenţe pentru a deschide o mică afacere (pentru a deveni întreprinzător). Pe lângă instituţiile care au ca obiect de activitate reintegrarea şomerilor, biblioteca publică este și ea o instituţie care are un rol important în cadrul comunităților, furnizând acces gratuit la informații, consiliere din partea bibliotecarilor instruiți, punând la dispoziție cetățenilor servicii și programe utile, bazate pe nevoi reale. Biblioteca a contactat A.J.O.F.M. Galați, de la care a obţinut informaţii despre interesul şomerilor pentru a învăţa ce paşi trebuie parcurşi pentru derularea procedurii de înfiinţare a unei mici afaceri. Organizarea acestui serviciu de către bibliotecă a fost benefică atât pentru administraţia locală, ce doreşte ca şomerii să participe la cursuri care să le asigure sustenabilitatea după ieşirea din perioada de şomaj, cât şi pentru şomerii ce sunt interesaţi să înveţe noţiuni de bază despre antreprenoriat.

Scopul și obiectivele serviciului. Serviciul **„Businessman-ul din noi"** şi-a propus să instruiască şomerii, pentru a dobândi competenţe de educaţie antreprenorială utile pentru deschiderea, administrarea şi închiderea unei afaceri.

Obiectiv 1: Formarea competenţelor de bază privind deschiderea unei organizaţii cu scop lucrativ în regim privat

Obiectiv 2: Dezvoltarea portofoliului de cursuri al Centrului de Formare al Bibliotecii Judeţene.

Aspect din timpul cursului

Serviciul „Businessman-ul din noi" a permis crearea unui curs de educație antreprenorială cu un trainer specializat. Furnizarea unui curs specializat de educație antreprenorială s-a alăturat celorlalte servicii specifice de informare şi asistenţă specializată individuală. Cursul, furnizat în spaţiul bibliotecii de către un formator specializat asistat de bibliotecari, a reprezentat o scoatere din contextul, încă formal, al învăţământului oferit prin sursele alternative de instituţiile statului. Cursul şi-a propus să transmită competenţele de bază specifice educaţiei antreprenoriale în asociere cu practica necesară, iar ca rezultat, 20 de şomeri au avut suportul necesar şi util pentru deschiderea unei afaceri proprii, pentru a putea deveni întreprinzător. În urma participării la acest curs, 7 persoane au afirmat că doresc să-şi deschidă în următoarea perioadă o afacere sau întreprindere personală. Trei dintre aceştia au început deja, iar ceilalţi sunt în perioada de pregătire.

Planificarea serviciului

1. *Formarea echipei implicate în organizarea serviciului şi alocarea responsabilităților*

Coordonatorul de proiect a contactat Camera de Comerț din Galați, pentru a beneficia de serviciile unui formator specializat în educație antreprenorială. Astfel, s-a stabilit persoana, condițiile de livrare a cursului, onorariul și s-a încheiat apoi un contract de prestări servicii. De asemenea în sala de curs a bibliotecii a avut loc o întâlnire, organizată de coordonatorul proiectului, la care au participat toate persoanele implicate în proiect şi au fost delegate sarcinile conform proiectului. Nu au existat probleme de comunicare sau de alt gen.

2. *Semnarea protocolului de colaborare cu A.J.O.F.M. Galaţi*

Persoana responsabilă cu semnarea Protocolului de colaborare a contactat conducerea AJOFM, cu care a discutat și stabilit care sunt responsabilitățile fiecărei părți implicate. Ulterior s-a semnat protocolul, prin care AJOFM ne-a acordat sprijin în vederea înscrierii la cursuri a șomerilor, precum și a promovării cursurilor la sediul acestei instituții (vezi anexa 1).

3. *Evaluarea nevoilor de instruire a șomerilor*

Un bibliotecar din cadrul Biroului Marketing al Bibliotecii Județene Galați, membru al echipei de proiect, a elaborat un chestionar de evaluare a nevoilor de instruire împreună cu formatorul partener, chestionar ce a fost aplicat unui număr de 22 şomeri la sediul A.J.O.F.M., în perioada 19-30 martie 2012 (vezi anexa 2).

Din chestionarele completate a reieşit faptul că şomerii sunt interesaţi să cunoască care sunt paşii necesari pentru derularea unei afaceri şi ar dori să înveţe cum să alcătuiască un plan de afaceri. De asemenea a reieșit dorința acestora de dezvoltare personală și profesională, de a dobândi cunoștințe aplicabile la posibile viitoare locuri de muncă.

4. Inventarul resurselor existente și achiziționarea celor necesare

Coordonatorul proiectului s-a întâlnit cu formatorul partener şi au făcut inventarul resurselor necesare bunei desfășurări a cursului, precum şi calendarul de desfăşurare. A fost creată o listă de resurse necesare furnizării cursului şi a fost realizat un calendar în excel, pentru a se putea urmări mai bine perioadele de desfăşurare a activităţilor din proiect. Biblioteca a pus la dispoziţie pentru buna desfăşurare a acestui curs următoarele resurse: spaţiu (sala de curs), mobilier, acces Internet, laptopuri (11 buc.), videoproiector, flipchart, coli flipchart (2 set-uri), markere (2 set-uri), post-it-uri, hârtie imprimantă (3 top-uri), imprimantă, personalul bibliotecii implicat în proiect.

Cofee-break-urile au fost sponsorizate de societatea comercială Galmopan S.A. Galaţi, societate cu care biblioteca a mai colaborat și cu prilejul desfășurării altor manifestări.

5. Stabilirea orarului

Orarul a fost stabilit de coordonatorul serviciului împreună cu formatorul partener, ţinând cont şi de doleanţele cursanţilor. S-a stabilit ca o sesiune să aibă loc în săptămâna 9-13 iulie şi una în săptămâna 23-27 iulie 2012. Cei mai mulţi dintre ei au solicitat ca acest curs să se desfăşoare în prima parte a zilei, astfel că intervalul orar stabilit a fost 9.00-13.00. Unii dintre participanți au optat pentru o anume perioadă, dintre cele 2 oferite.

Atenţie la…

1. *Nevoile şomerilor*. Înaintea demarării unui serviciu efectuaţi cercetări de piaţă pentru a depista nevoile șomerilor.

2. *Profilul grupului ţintă*. În planificarea serviciului ţineţi cont de profilul grupului ţintă (șomeri) şi de caracteristicile lui, de aşteptările pe care le au şomerii, de nivelul de pregătire. De exemplu, cursul de antreprenoriat a fost creat pe un nivel mediu pentru că s-a avut în vedere studiile beneficiarilor.

3. *Stabilirea programului.* În fixarea programului pentru curs țineţi cont de sărbătorile religioase din acea perioadă, precum și de programarea activităților din bibliotecă, dar şi de doleanţele participanţilor şi de activităţile sau evenimentele de acelaşi fel oferite adulţilor de către alte organizaţii care ar putea crea concurenţă.

4. *Concurenţă*. Dacă în comunitatea locală se mai organizează același tip de cursuri, trebuie să se cunoască detalii privind: acreditare, număr de ore, organizatorul, beneficii financiare acordate participanților, pentru ca biblioteca să-şi scoată în evidenţă avantajele.

5. *Materialele promoţionale*. Planificaţi tipul şi numărul de materiale promoţionale, precum şi locul unde vor fi amplasate și asiguraţi-vă că aveţi suficient timp la dispoziţie să concepeţi, tipăriţi, distribuiţi flyerele, afişele.

Implementarea serviciului

1. Administrarea înscrierilor

Administrarea înscrierilor s-a realizat de către coordonatorul proiectului, în parteneriat cu o persoană delegată a A.J.O.F.M.-ului, inspector specialitate formare. Înscrierea beneficiarilor s-a făcut direct la sediul bibliotecii și/sau la sediul A.J.O.F.M. și/sau telefonic. Prin intermediul anunțurilor de promovare apărute în presa locală, cât și pe afișele promoționale au fost publicate datele de contact ale bibliotecarului coordonator şi ale inspectorului de la A.J.O.F.M., pentru ca toți cei interesați să afle mai multe detalii și să se poată înscrie.

Prin Protocolul de colaborare încheiat între Biblioteca Județeană ”V.A. Urechia” și A.J.O.F.M. Galați s-a stipulat faptul că A.J.O.F.M.-ul va furniza bibliotecii o listă de cursanţi, în baza unor condiții: biblioteca să fie operator de date cu caracter personal şi să ofere la finalul fiecărui curs lista participanţilor către AJOFM. Lista cursanților cuprinde: numele și prenumele persoanei, număr de telefon, CNP-ul, adresă, nr. de telefon, e-mail. Persoanele ce doreau să participe la acest curs trebuiau să îndeplinească următoarele criterii:

- să aibă studii medii şi/sau profesionale;
- să dorească să obţină competenţe pentru înfiinţarea unei mici afaceri;
- să aibă între 18-50 ani.

Nu au existat solicitanţi a căror înscriere să fie refuzată, iar beneficiarii au fost rugaţi să anunţe dacă din diverse motive nu mai pot participa la curs.

Comunicarea între parteneri s-a realizat pe toată perioada derulării serviciului și a avut loc direct la sediul instituțiilor implicate, prin intermediul email-ului, messenger-ului și telefonic.

2. Pregătirea cursului

Planul de lecție a fost pregătit de către formator și a fost discutat cu coordonatorul proiectului, analizând rezultatele obținute în urma analizei de nevoi efectuate. Au fost pregătite materialele suport pentru desfășurarea cursurilor. În pregătirea materialelor suport formatorul a colaborat cu bibliotecarul coordonator şi s-au stabilit metodele de formare, au fost selectate exerciţiile practice, iar la final au fost listate şi pregătite materialele pentru cursanţi (vezi anexa 3). Au fost pregătite sala de curs şi materialele consumabile.

3. Livrarea cursului

Serviciul „Businessmanul din noi” a constat în organizarea a două sesiuni de curs, sesiuni interactive cu exemple practice, pentru ca beneficiarii să înţeleagă mai bine noţiunile prezentate. Cursul a avut o durată de 18 ore. Cele două sesiuni de curs au avut loc în săptămânile 9-13 iulie şi 23-27 iulie 2012, câte aproximativ 4 ore pe zi, în intervalul 9.00-13.00.

Aspect din timpul cursului, formatorul în acţiune

Principalele teme abordate în cadrul cursului au fost: noţiuni de afacere şi antreprenor, elementele de bază ale unei afaceri, paşii pentru înfiinţarea unei firme, elementele componente ale unui plan de afacere, informaţii despre piaţă, clienţi, servicii, preţ, promovare, resursele umane necesare derulării unei afaceri (vezi anexa 4).

În cadrul cursului au fost utilizate metode de învăţare nonformale: studiu de caz, învăţarea prin descoperire, simularea, jocul de rol, lucru practic şi în echipă. Au fost folosite de asemenea fişe de lucru. Cursul s-a încheiat cu susţinerea de către fiecare cursant a unui portofoliu care a cuprins planul de afaceri şi planul de marketing al afacerii (vezi anexa 5).

Cursanţii au primit suportul de curs în format tipărit dar şi pe email. Biblioteca are dreptul de folosire şi multiplicare asupra materialelor suport pentru curs.

4. Bugetul și resursele necesare implementării serviciului

- Sala Centrului de Formare, dotată cu mobilier specific pentru curs
- Formator specialist educaţie antreprenorială
- Bibliotecari formatori
- Laptop-uri 12 buc.
- Imprimantă 1 buc.
- Videoproiector 1 buc.
- Router wireless 1 buc.
- 1 Aparat foto 1 buc.
- Flipchart
- Hârtie imprimantă
- Hârtie flipchart
- Post-it
- Marker-e flipchart
- Flyere
- Afișe
- Diplome

Atenţie la…

1. *Alegerea perioadei.* O recomandare pentru bibliotecarii care doresc să organizeze un astfel de serviciu ar fi alegerea perioadei: trebuie să se țină cont de anotimp, vacanţe etc. Ar mai fi de spus că beneficiarii au solicitat ca perioada cursului să fie mai mare.

2. *Stabilirea condițiilor de participare*, în cazul în care există un număr de locuri limitat. Odată stabilite condiţiile, acestea trebuie comunicate clar, astfel încât sa nu producă neînţelegeri sau nemulţumiri în rândul posibililor utilizatori ai serviciului.

3. *Înscrieri.* Pentru înscrieri s-au folosit e-mailul şi/sau telefonul mobil. A existat o persoană responsabilă cu centralizarea înscrierilor.

4. *Verificarea echipamentului.* Starea de funcţionare a echipamentelor, prizelor, accesului la internet etc. se verifică înainte de a începe activităţile.

5. *Orientarea utilizatorilor*. În ziua desfăşurării cursului ne-am asigurat că există informaţii de orientare privind locul de desfăşurare (etajul, sala), afişate la loc vizibil.

6. *Diplome.* Au fost oferite diplome beneficiarilor sau adeverinţe partenerilor şi ne-am asigurat că sunt gata în timp util şi sunt corect redactate.

7. *Documentare.* S-au făcut fotografii pentru o viitoare promovare a serviciului şi a bibliotecii. În timpul sau la sfârşitul sesiunilor de curs trebuie alocat timp şi resurse pentru a realiza testimoniale, cu impresii de la participanţi, „la cald”.

Promovarea serviciului

În cazul serviciului ”Businessmanul din noi”, promovarea s-a făcut progresiv şi s-a amplificat în momentul în care s-a constatat că mai existau locuri disponibile.

În ceea ce privește partenerii în cadrul serviciului, Biblioteca Judeţeană a beneficiat de sprijinul constant al A.J.O.F.M. Galaţi, pe tot parcursul implementării serviciului, pe de o parte prin promovarea și publicitatea făcută cursului în cadrul instituției, pe de altă parte prin selectarea şomerilor și livrarea listei cu cei interesați să participe la acest curs. A fost desemnată din partea conducerii A.J.O.F.M. o persoană, care s-a ocupat de promovare, selectarea şomerilor şi transmiterea datelor către biblioteca judeţeană.

Flyer faţă-verso

Serviciul a fost promovat pe toată perioada derulării prin:

- publicarea de anunțuri pe site-ul bibliotecii, (http://www.bvau.ro/stiri/arhiva/2012.php?luna=iulie);
- postări pe Forumul Gălăţenilor (http://galateni.net/forum/topic/15644-cursuri-pentru-someri-de-initiere-in-dezvoltarea-unei-afaceri/page__pid__79685#entry79685);
- publicarea de anunțuri și articole în presa locală şi naţională, scrisă şi audiovizuală;
- postarea, afișarea la sediul Bibliotecii și la sediul AJOFM de afişe ;
- împărțirea de fluturaşi;

Atenţie la…

1. *Comunicare*. Distribuiţi materialele promoţionale în locurile care sunt frecventate de publicul ţintă vizat. De exemplu: pentru acest curs flyer-ele au fost distribuite la sediul şi filialele bibliotecii, la sediul AJOFM, la Camera de Comerţ.

2. *Parteneri*. Alegeţi ca emiţători ai mesajului pe cei care pot convinge cel mai uşor publicul să se înscrie: în cazul acestui serviciu a fost ales AJOFM, pentru că este organizaţia care oferă sprijin şomerilor în pregătirea şi reorientarea lor profesională.

3. *Canalele online*. Promovaţi noul serviciu pe toate canalele de comunicare ale bibliotecii (site, blog, facebook).

4. *Televiziunea locală*. În cazul serviciului Businessmanul din noi, mesajele scrise în banda de jos, la televiziunea locală au avut un impact important asupra publicului. Nu ezitaţi să folosiţi această metodă de promovare!

Evaluarea și impactul serviciului

La sfârşitul fiecărei zile de curs, formatorul, împreună cu coformatorul au discutat pe marginea orelor livrate pentru îmbunătăţirea cursului. Evaluarea finală a cursanţilor a avut loc prin susţinerea unui portofoliu, prezentat oral şi în scris în faţa celorlalţi participanţi şi a formatorului. Cursanţii au completat un chestionar de evaluare a cursului şi a formatorului. La sfârşitul celor 2 serii de curs, formatorul a întocmit câte un raport al cursului desfăşurat.

După apariţia în presa locală, atât scrisă cât şi audiovizuală, a articolelor despre acest serviciu implementat la Biblioteca Județeană, s-a remarcat un interes sporit al comunității gălățene în ceea ce privește oferta de cursuri și programe dedicate adulților.

În urma participării la acest curs, 7 persoane au afirmat că doresc să-şi deschidă în următoarea perioadă o afacere sau întreprindere personală. Trei dintre aceştia au început deja, iar ceilalţi sunt în perioada de pregătire.

Cu ocazia desfășurării „Nopţii bibliotecilor”(6-7 octombrie) cursanţii au fost invitaţi să vină la o întâlnire pentru a socializa, pentru a-și împărtăși experiențele, dar şi pentru a ţine legătura în continuare. Au participat cursanţi din cele două grupe şi formatorul, iar atmosfera a fost foarte plăcută și prietenoasă.

Un cursant şi-a deschis o organizaţie, pentru cursuri de formare, el având ca pregătire de bază contabilitate şi curs de formator. O cursantă, trecută de 50 ani şi-a făcut PFA, şi este lucrător de mărgele şi diferite bijuterii, pe care le comercializează. O cursantă îşi ajută tatăl, care a început să facă o afacere din albinărit şi doreşte să atragă resurse din fonduri europene. O altă cursantă este în faza de pregătire pentru a deschide un Centru de masaj terapeutic. Considerăm că rezultatele proiectului au fost cele preconizate.

Atenţie la…

1. *Feedback.* Cereţi feedback beneficiarilor. Cereţi beneficiarilor sugestii care vor fi utile organizării viitoarelor sesiuni. Iată câteva exemple de sugestii pe care le-am primit pentru Businessmanul din noi: *„să dureze mai mult de o săptămână”, “orientat mai mult spre practică*”. Ele ne sunt utile pentru realizarea unor noi sesiuni de cursuri, adaptate în funcţie de cerinţele utilizatorilor.

2. *Confidenţialitate*. Asiguraţi-vă că respondenţii înţeleg anonimatul şi/sau confidenţialitatea răspunsurilor lor şi modul în care datele vor fi folosite pe viitor.

3. *Evaluare*. Nu există un model perfect de evaluare, important e să se realizeze. Evaluarea este necesară pentru a şti dacă serviciul a avut succes, dacă trebuie continuat sau îmbunătăţit. Folosiţi ajutorul unui specialist în evaluarea şi interpretarea datelor dacă cunoaşteţi unul.

4. *Comunicarea de după*. Ţineţi legătura cu cursanţii pentru a afla cu ce i-a ajutat pe mai departe acel curs. Dacă e posibil puteţi să-i chemaţi la un mic interviu sub forma unui testimonial. Aceste mărturii vă vor ajuta pe viitor să convingeţi parteneri, finanţatori şi/sau beneficiari că serviciile voastre sunt apreciate şi că au efectele scontate.

„Businessman-ul din noi" este un exemplu de bună practică pentru că informaţiile privind educaţia antreprenorială sunt binevenite pe fondul schimbărilor economice din această perioadă. Un astfel de serviciu se poate adresa mai multor categorii de utilizatori cu vârsta peste 18 ani, cu studii medii şi peste, şomeri sau angajaţi. Avantajele organizării acestui serviciu pot fi privite sub mai multe aspecte: pe de o parte biblioteca este percepută de către comunitate, ca fiind un partener în educaţia lor permanentă, iar pe de altă parte membrii comunităţii se dezvoltă profesional. De asemenea, participarea la cursuri ce stimulează dezvoltarea spiritului antreprenorial va conduce la scăderea resurselor bugetare alocate asistenţei sociale pentru indivizii respectivi, va creşte încasările la bugetul local din taxe şi impozite produse şi generate de afacerile realizate de respectivele persoane, va întări la nivel local comunitatea întreprinzătorilor, va conduce la încadrarea altor persoane în muncă prin angajarea acestora în cadrul afacerii respective. Implementarea acestui serviciu se poate realiza cu resurse minime. Cursul furnizat de către bibliotecă, în spaţiul bibliotecii se poate realiza cu ajutorul unui formator specializat asistat de bibliotecari. Recomandam acest serviciu pentru bibliotecile de tip judeţean / orăşenesc ce dispun de săli de curs, pot face parteneriate cu organizaţii care să pună la dispoziţie formatori specializaţi pe educaţie antreprenorială sau care ar putea prin bugetul propriu să plătească formatori sau să pregătească bibliotecarii pentru a desfăşura un astfel de curs. Din experienţa noastră putem spune că organizarea unui astfel de serviciu merită efortul şi reprezintă o investiţie pe termen lung pe care comunitatea va şti să o aprecieze.

Anexa 1 Protocol de colaborare

AGENŢIA PENTRU OCUPAREA FORŢEI DE MUNCĂ A JUDEŢULUI / MUNICIPIULUI

GALAŢI

BIBLIOTECA JUDEŢEANĂ „V.A. URECHIA”

GALAŢI

Nr. 977 / 23.03.2012

PROTOCOL DE COLABORARE

AGENTIA PENTRU OCUPAREA FORTEI DE MUNCA A JUDETULUI / MUNICIPIULUI GALAŢI, reprezentata legal prin doamna director executiv……,

şi

BIBLIOTECA JUDEŢEANĂ „V.A. URECHIA GALAŢI, având sediul în Galaţi, str. Mihai Bravu, nr. 16, reprezentata legal prin domnul director ……..,

denumite in continuare Părţi,

Avand in vedere:

- Legea nr.202/2006 privind organizarea si functionarea Agentiei Nationale pentru Ocuparea Fortei de Munca, republicata;

- Legea nr.76/2002 privind sistemul asigurarilor pentru somaj si stimularea ocuparii fortei de munca, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Legea nr.677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Hotararea Guvernului nr.1610/2006 privind aprobarea Statutului Agentiei Nationale pentru Ocuparea Fortei de Munca, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Hotararea Guvernului nr.174/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.76/2002 privind sistemul asigurarilor pentru somaj si stimularea ocuparii fortei de munca, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Hotararea Guvernului nr.377/2002 pentru aprobarea Procedurilor privind accesul la masurile pentru stimularea ocuparii fortei de munca, modalitatile de finantare si instructiunile de implementare a acestora, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Ordinul presedintelui Agentiei Nationale pentru Ocuparea Fortei de Munca nr.85/2002 privind aprobarea Procedurii de primire si de solutionare a cererilor de loc de munca sau indemnizatie de somaj, cu modificarile si completarile ulterioare;

- Acordul de parteneriat cu numărul de identificare 702/14.03.2012, încheiat între Biblioteca „V.A. Urechia" Galaţi, în calitate de beneficiar al finanţării nerambursabile acordate prin intermediul Programului Biblionet şi Fundaţia IREX România denumit in continuare Acord.

Partile convin incheierea prezentului protocol de colaborare.

Capitolul I - SCOPUL SI OBIECTUL PROTOCOLULUI

Art.1 Prezentul protocol are ca obiect furnizarea, in mod gratuit si reciproc, in conditiile legii, a datelor si informatiilor solicitate de fiecare dintre parti celeilalte, necesare pentru indeplinirea atributiilor sau, dupa caz, a obligatiilor detinute potrivit dispozitiilor legale si actelor juridice invocate in preambul, in vederea realizarii urmatoarelor obiective:

a) Cresterea sanselor de ocupare a persoanelor aflate in cautarea unui loc de munca prin cuprinderea acestora in programe de ocupare şi formare profesională, care sa le asigure cresterea si diversificarea competentelor profesionale in scopul asigurarii mobilitatii si reintegrarii pe piata muncii;

b) Creşterea gradului de ocupare a persoanelor apartinând unor grupuri vulnerabile.

c) Creşterea gradului de ocupare a persoanelor din mediul rural.

d) Susţinerea unor proiecte in domeniul ocuparii fortei de munca, finantate din FSE precum şi din alte surse, avand ca scop diminuarea somajului de lunga durata, precum si intensificarea masurilor de stimulare a ocuparii in zonele care se confrunta cu probleme economice si sociale.;

Art.2. (1) Prezentul protocol stabileste conditiile in care partile isi pot furniza informatii necesare in realizarea scopului prevazut la art.1.

(2) Partea care va transmite informatii sau date de natura celor mentionate va fi denumita in continuare furnizor iar partea care va solicita si primi astfel de informatii necesare va fi denumita in continuare beneficiar.

(3) Furnizarea informatiilor ce constituie date cu caracter personal definite potrivit Legii nr.677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare, se efectueaza in conditiile prevazute de aceasta lege si de Cerintele minime de securitate a prelucrarilor de date cu caracter personal, aprobate prin Ordinul Avocatului Poporului nr.52/2002.

(4) Beneficiarul furnizarii de informatii ce constituie date cu caracter personal este obligat sa aplice masurile tehnice si organizatorice prevazute de lege pentru protejarea datelor cu caracter personal impotriva furtului, pierderii sau accesului neautorizat.

(5) Nu intra sub incidenta prezentului protocol furnizarea informatiilor ce constituie date cu caracter personal potrivit legii, a caror prelucrare este interzisa, cu exceptiile prevazute de lege.

Capitolul II - DURATA PROTOCOLULUI

Art.3 Prezentul protocol intra in vigoare de la data semnarii sale de catre parti si se incheie pe o perioada determinata de 9 (nouă) luni, valabilitatea sa putandu-se prelungi cu conditia notificarii de catre partea solicitanta a intentiei de prelungire cu cel putin 30 de zile anterior expirarii duratei de valabilitate.

Capitolul III - OBLIGATIILE PARTILOR

Art.4 In vederea realizarii scopului prezentului protocol, beneficiarul:

a) desemneaza un responsabil pentru coordonarea implementarii prezentului protocol si pentru mentinerea legaturii cu cealalta parte;

b) desemneaza persoanele autorizate sa prelucreze informatiile transmise de furnizor;

c) transmite furnizorului datele de contact ale persoanelor desemnate potrivit lit.b);

d) solicita furnizorului transmiterea de informatii cu privire la persoanele in cautarea unui loc de munca aflate in evidenta sa si care indeplinesc criteriile specificate in cererea al carei model este prevazut in Anexa 1 la prezentul protocol;

e) se obliga sa transmita furnizorului, in structura prevazuta in Anexa 2 la prezentul protocol, informatii privind persoanele prevazute la art.5 lit.e), care au fost selectate si au consimtit sa beneficieze de masurile de stimulare a ocuparii fortei de munca organizate in conditiile legii de catre beneficiar, in conformitate cu prevederile contractului de finantare;

f) se obliga sa elibereze lunar dar nu mai tarziu de data de 15 ale lunii in curs pentru luna anterioara, persoanelor prevazute la lit.e) care beneficiaza de programele de formare profesionala organizate in conditiile legii de catre beneficiar in conformitate cu prevederile Acordului, dovada participarii acestora la aceste programe de formare profesionala, sau, dupa caz, dovada participarii la examenul de absolvire a acestora, intocmita conform modelului prevazut in Anexa 3 la prezentul protocol;

g) se obliga sa puna la dispoziţia furnizorului, in conditiile legii, orice alte informatii pe care aceasta le solicita si pe care le considera necesare pentru indeplinirea obiectivului prezentului protocol;

h) se obliga sa pastreze confidentialitatea asupra datelor si informatiilor obtinute in baza prezentului protocol si sa le utilizeze in conditiile legii si numai in scopul desfasurarii activitatii proprii in vederea indeplinirii obiectivului stabilit prin prezentul protocol;

i) informeaza furnizorul cu privire la orice nereguli care ar putea interveni cu privire la aplicarea prevederilor prezentului protocol.

Art.5 In vederea realizarii scopului prezentului protocol, furnizorul:

a) desemneaza un responsabil pentru coordonarea implementarii prezentului protocol si pentru mentinerea legaturii cu cealalta parte;

b) desemneaza persoanele autorizate sa prelucreze informatiile solicitate de beneficiar;

c) transmite beneficiarului datele de contact ale persoanelor desemnate potrivit lit.b);

d) la solicitarea beneficiarului, identifica persoanele in cautarea unui loc de munca inregistrate in evidenta sa, care indeplinesc criteriile specificate in cererea transmisa de acesta;

e) transmite beneficiarului, in structura prevazuta in Anexa 4 la prezentul protocol, informatii privind persoanele prevazute la lit.d), care si-au exprimat in scris consimtamantul in acest sens;

f) se obliga sa puna la dispoziţia beneficiarului, in conditiile legii, orice alte informatii pe care acesta le solicita si pe care le considera necesare pentru indeplinirea obiectivului prezentului protocol;

g) se obliga sa pastreze confidentialitatea asupra datelor si informatiilor obtinute in baza prezentului protocol si sa le utilizeze in conditiile legii si numai in scopul desfasurarii activitatii proprii in vederea indeplinirii obiectivului stabilit prin prezentul protocol;

h) informeaza beneficiarul cu privire la orice nereguli care ar putea interveni cu privire la aplicarea prevederilor prezentului protocol.

Capitolul IV - INCETARE

Art.6 Prezentul protocol inceteaza in urmatoarele situatii:

a) la expirarea duratei pentru care a fost incheiat;

b) la data incetarii Acordului;

c) prin acordul scris al partilor;

d) prin denuntarea unilaterala de catre una din parti, notificata celeilalte parti cu cel putin 15 zile inainte de data incetarii;

e) in cazul reorganizarii sau desfiintarii uneia dintre parti, potrivit legii;

f) de plin drept, in caz de neexecutare sau executare necorespunzatoare a obligatiilor prevazute in prezentul protocol de catre una dintre parti, in masura in care la notificarea adresata de partea lezata, partea in culpa nu depune diligentele necesare pentru executarea in mod corespunzator al obligatiilor ce ii revin potrivit prezentului protocol, in termen de 15 zile de la primirea notificarii;

g) in caz de forta majora.

Capitolul V - FORTA MAJORA

Art.7 Forta majora este constatata de o autoritate competenta.

Art.8 Forta majora exonereaza partile de indeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul protocol, pe toata perioada in care aceasta actioneaza.

Art.9 Indeplinirea prezentului protocol va fi suspendata in perioada de actiune a fortei majore, dar fara a prejudicia drepturile ce li se cuveneau partilor pana la aparitia acesteia.

Art.10 Partea care invoca forta majora are obligatia de a notifica celeilalte parti, imediat si in mod complet, producerea acesteia si sa ia orice masuri care ii stau la dispozitie in vederea limitarii consecintelor.

Art.11 Daca forta majora actioneaza sau se estimeaza ca va actiona o perioada mai mare de 30 zile, fiecare parte va avea dreptul sa notifice celeilalte parti incetarea de plin drept a prezentului protocol, fara ca vreuna dintre parti sa poata pretinde celeilalte daune-interese.

Capitolul VI - SOLUTIONAREA LITIGIILOR

Art.12 Partile vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabila, prin tratative directe si consultari, orice neintelegere sau disputa care se poate ivi intre ele in cadrul sau in legatura cu indeplinirea prezentului protocol.

Art.13 Daca dupa 5 zile de la inceperea acestor tratative, partile nu reusesc sa rezolve in mod amiabil divergentele aparute, fiecare dintre ele poate solicita ca disputa sa se solutioneze de catre instantele judecatoresti competente, potrivit legii.

Capitolul VII - COMUNICARI

Art.14 Orice comunicare intre parti, referitoare la indeplinirea prezentului protocol, trebuie sa fie transmisa in scris.

Art.15 Orice document scris trebuie inregistrat atat in momentul transmiterii, cat si in momentul primirii.

Art.16 Comunicarile intre parti se pot face prin posta, fax sau e-mail, cu conditia confirmarii in scris a primirii comunicarii.

Capitolul VIII - DISPOZITII FINALE

Art.17 Partile vor actiona in spiritul bunei credinte si vor organiza in mod corespunzator ducerea la indeplinire a prevederilor prezentului protocol.

Art.18 Partile isi vor furniza, in conditiile legii, toate informatiile necesare in vederea asigurarii indeplinirii obligatiilor asumate prin prezentul protocol.

Art.19 In cazul in care una dintre parti este obligata, in conditiile legii, sa dezvaluie informatiile/datele ce i-au fost furnizate in temeiul prezentului protocol, va notifica de indata acest fapt celeilalte parti.

Art.20 Partile isi vor coordona actiunile si alte manifestari publice legate de prezentul protocol si se vor consulta ori de cate ori urmeaza ca una dintre ele sa transmita public informatii legate de cele intreprinse in temeiul acestui protocol.

Art.21 Prezentul protocol poate fi modificat sau completat, numai cu acordul scris al partilor, ori de cate ori acestea convin asupra amendamentelor propuse.

Art.22 Partea care are initiativa amendarii prezentului protocol va transmite celorlalte parti, in scris, spre analiza, propunerile sale.

Art.23 Drepturile si obligatiile celor doua parti, detinute in temeiul prezentului protocol, nu pot fi cesionate catre o alta persoana fizica sau juridica.

Art.24 Anexele 1-4 fac parte integranta din prezentul protocol.

Prezentul protocol s-a incheiat in 2 (doua) exemplare, cate un exemplar pentru fiecare parte.

AGENTIA

PENTRU OCUPAREA FORTEI DE MUNCA A JUDETULUI / MUNICIPIULUI

Director Executiv

Director Biblioteca „V.A. Urechia”

Anexa 2 Chestionar

Biblioteca Judeţeană “V.A. Urechia” organizează cursuri de educaţie antreprenorială pentru şomeri în cadrul proiectului “**Businessmanul din noi**”.

În scopul optimizării suportului de curs vă rugăm să răspundeti la următoarele întrebări:

1. Cum apreciaţi necesitatea unui curs privind deschiderea unei mici afaceri?

a) Util prin asimilarea unor cunoştinţe legate de lumea afacerilor
b) Util pentru dezvoltarea personală
c) Lipsit de beneficii practice

2. În ce măsură parcurgerea unui curs despre educaţia (sau activitatea?) antreprenorială vă ajută?

a) Pot să învăţ să îmi folosesc anumite capacităţi, pentru a-mi deschide o afacere
b) Spiritul antreprenorial înseamnă mai mult aventură şi nu învăţare, studiu

3. Pentru a deveni întreprinzător este nevoie de:

a) Cunoştinţe temeinice şi acţiune prin decizii responsabile
b) Noroc
c) Trăsături înnăscute

4. Cunoştinţele antreprenoriale mă ajută:

a) Să iniţiez , derulez, să reuşesc într-o afacere
b) Să cunosc legislaţia despre iniţierea unei afaceri’
c) Să mă manifest autoritar cu angajaţii

5. Intreprinzătorul este acea persoană care:

a) Are iniţiativa de a înfiinţa o societate comercială şi de a o conduce
b) Se angajează într-o societate comercială
c) Doreşte să câştige cât mai mulţi bani

6. Ce vă determină, motivează să parcurgeţi un astfel de curs?

a) Securitatea financiară prin iniţierea unei afaceri
b) Satisfacţia muncii şi manifestarea unor abilităţi
c) Satisfacerea nevoilor materiale

Ce aţi dori să aflaţi la acest curs, privind dezvoltarea unei afaceri?

……
……

Vă mulţumim!

Anexa 3. Materiale de curs

Fişe de lucru Curs - Ziua 1

Răspundeti următoarelor cerinţe:

1. Enumeră cel putin trei calităţi si competenţe ale unui intreprinzător de succes. Care dintre acestea ţi se potrivesc?

2. Menţionaţi cel putin două asemănări şi deosebiri existente între întreprinzători si manageri

Alegerea statutului juridic al societăţii comerciale pe care doriţi să o înfiinţaţi

(lucru pe grupe)

- Comentati următoarele afirmaţii:

„Într-o economie de piaţă consumatorul este suveran."

„Prin preţ,concurenţa este mâna invizibilă care conduce într-o economie de piată."

Susţineţi aceste afirmaţii cu exemple de situaţii economice reale.

- Elaborarea unui portofoliu care să cuprindă:

*Infiinţarea unei societăţi comerciale

* Elaborarea unui plan de afaceri („plan scurt")

Înfiinţarea unei societăţi comerciale

 Proiectul care vi-l propunem, se referă la întreprinderea unora dintre demersurile necesare înfiinţării unei societăţi comerciale:

1. Obţineţi formularele necesare înfiinţării unei societăţi comerciale, fie prin solicitare direct, fie prin descărcare de pe siteul www.e-guvernare.ro;

2. Gândiţi-vă la un obiect de activitate pe care v-ar plăcea să-l realizaţi (nu necesar ca patron)

3. Incercând sa sugeraţi cât mai mult obiectul de activitate, alegeţi o firmă pentru o posibilă societate comercială care ar realiza astfel acte de comerţ (nu copiaţi firme existente, asupra lor existând drepturi de proprietate);

4. Concepeţi o emblemă pentru această societate comercială (ţineti cont de acelasi avertisment de la punctual 3);

5. Decideţi motivat asupra statutului juridic al viitoarei societaţi comerciale;

6. Încercaţi sa completaţi formularele necesare înfiintării unei societăţi comerciale.

 Depunerea efectivă a actelor la Registrul Comerţului în scopul înfiinţării unei societăţi comerciale pretinde depăşirea unor etape preliminare:

 Alegerea formei de organizare:

 Rezervarea firmei şi a emblemei la nivel de judeţ sau la nivel naţional;

 Stabilirea sediului social şi obţinerea dovezii privind deţinerea cu titlul legal a spaţiului aferent acestuia;

 Întocmirea actului constitutiv;

 Darea de dată certă sau după caz, autentificarea actului constituitv;

 Depunerea eforturilor în numerar la capitalul social;

 Obţinerea evaluării prin expertiză a bunurilor subscrise ca aport în natură la capitalul social;

 Obţinerea după caz, pentru bunurile imobile, aportate la capitalul social, a dovezii intabulării sau a certificatului constatatator al sarcinilor cu care eventual este grevat respectivul bun;

 Pregatirea dosarului in vederea înregistrării şi autorizarii

Conceperea unei firme şi a unei embleme

 Elaborarea unei firme trebuie să ţină seama de cerinţe precum:

a) Exprimă sau sugerează obiectul de activitate sau o calitate care credeţi că va fi în centrul setului de valori ce va guverna societatea (este cea mai facilă cale, dar nu singura);

b) Este clară, exprimată de preferinţă în limba sau pe baza limbii române, facil de reţinut, are un potenţial de impact.

 Elaborarea emblemei trebuie sa ţină seama de cerinţe precum:

a) Este lizibilă, nu foarte încărcată, sugestibilă, relativ uşor de recunoscut, creativă etc;

b) Poate fi utilizată în contexte diferite atât în documente, cât şi pe produsele societăţii comerciale, ceea ce inseamnă simultan ca are aceleasi calităţi atât la dimensiuni mari, cât şi la dimensiuni mici.

Alegerea statutului juridic al societăţii comerciale

 Pentru a putea lua o decizie în acest sens, trebuie să identificaţi răspunsurile corelate la minimum următoarele întrebări:

a) Doriţi sa fiţi patron unic sau să vă asociaţi cu alte persoane?

b) Ce dimensiuni doriţi să conferiţi societătii pe termen scurt (un an)?

c) Care credeţi că sunt costurile demărării activităţii economice?

d) Puteţi acoperi aceste costuri sau trebuie să vă căutaţi asociaţi (creditori)?

e) Doriţi să vă protejaţi bunurile personale împotriva creditorilor în cazul în care iniţiativa dumneavoastră eşuează?

f) Aţi consultat formularele necesare înfiinţării unei societăţi comerciale pentru a cunoaşte toate datele necesare completării adecvate a lor?

Firma:

.....

Statutul juridic:

.....

Emblema:

.....

Ziua 2 - Fişe de lucru

Răspundeţi următoarelor cerinţe:

1. Realizati un chestionar (cu 5 întrebări) pentru un produs ce doriţi să îl lansaţi (ciocolată, îngheţată, lactate, biscuiţi..), având ca piaţa de desfacere comunitatea din care aparţineţi

Chestionar - tipuri de consumatori

Identificarea segmentului de piaţă

Segmentul 1 de întrebări: întrebări generale despre gama de produse pe care aţi dori să o lansaţi:

o Obişnuţi să consumaţi produsul X?,

o Ce sortiment din produsul X obişnuţi să consumaţi?

Segmentul 2 de Intrebări: întrebări despre aşteptările consumatorilor atunci când consumă produsul X:

o Care este scopul consumului din bunul X

o Ce cuvânt aţi utiliza pentru a exprima ceea ce simtiti când consumati din produsul X

Segmentul 3 de întrebări: întrebări despre memoria consumatorului în ceea ce priveşte produsul:

o Ce mărci din produsul X cunoaşteti?

o De ce apreciaţi produsul X?

Segmentul 4 de întrebări: întrebări despre obişnuinţele de consum:

o De unde obişnuţi să cumpăraţi produsul X?

o Ce cantitate din produsul X obişnuiţi să consumaţi zilnic?

Segmentul 5 de întrebări: întrebări care vizează aspectele demografice şi psihografice

o In ce categorie de vârstă vă plasaţi (....14/15 ani – 21/22-35 ani..)

o Care este ocupaţia dumneavoastră?

 Toate aceste întrebări, trebuie concepute în funcţie de domeniul de activitate, de piaţa pe care se doreşte a se acţiona, de gama de produse, etc

Răspundeţi următoarelor cerinţe:

1. Ce reprezintă sloganul? Notează cel puţin două exemple întâlnite în mass-media.

2. Daţi exemplu de o tehnică de promovare a unui produs şi precizaţi şi produsul (produsele) ce pot fi promovate prin intermediul acesteia.

Temă de reflecţie:

- Răspundeţi la următoarea întrebare, argumentând răspunsul dat:

„De ce se acordă atâta importanţă clientului?”

Realizarea unui proiect – prestudiul de piaţă, urmărind paşii relataţi mai jos

Proiect - Prestudiul de piaţă

- Vă propunem să realizaţi un pretudiu de piaţă, presupunînd că deja aveţi o societate comercială cu emblemă şi slogan;

- Acest prestudiu al pieţei trebuie să vă ofere o idee mai amănunţită asupra pieţei pe care veţi acţiona, asupra segmentului sau segmentelor de piată cărora vă veţi adresa şi în cele din urmă asupra produsului pe care îl veţi oferi.

- Realizaţi analiza concurenţei după modelul de mai jos şi prin intermediul unui chestionar puteţi delimita diferitele categorii de consumatori. In acest scop puteţi ţine cont de structura propusă în suportul de curs, privind identificarea segmentului de piaţă.

- După ce aţi elaborat ambele componente ale studiului de piaţă, încercaţi să interpretaţi şi să corelaţi datele obţinute pentru a putea descrie:

1. Segmentul de piaţă pe care veţi acţiona;

2. Caracteristicile clientului pe care îl veţi viza cu precădere;

3. Caracteristicile produsului pe care veţi încerca să-l oferiţi;

4. Concurentul (concurenţii) pe care îi veţi ataca (motivaţi decizia);

5. Modul de distribuţie pe care veţi încerca cu precădere să-l utilizaţi.

Analiza concurenţei

Domeniul de activitate:
.....

Piaţa pe care preconizaţi să acţionaţi:.....

- Produs.....
- Zona geografică.....
- Preţ.....

Concurentii prezenţi pe această piaţă:.....

1.....

2.....

3.....

Tipuri de produse existente:

- Criteriul „calitate”.....
- Criteriul „preţ”.....
- Criteriul „servicii”.....
- Alte criterii relevante.....

Cote de piaţă:

- Concurent 1.....
- Concurent 2.....
- Concurent 3.....

Clase de concurenţi:

- Clasa 1.....

- Clasa 2 .....

- Clasa 3 .....

Ziua 3 - Fişe de lucru

Elaboraţi fişe ale postului pentru două din posturile prevăzute în organigrama firmei dumneavoastră. In fiecare fişă va trebui să precizati, după caz, următoarele informatii:

- Elemente de identificare a postului/funcţiei; nume, departament, secţie;
- Sarcinile postului/funcţiei: descrierea obiectivului postului/funcţiei, a principalelor sarcini/subunităţi de activitate şi a manierei de execuţie a acestora;
- Evaluarea timpului afectat fiecarei activitaţi/sarcini;
- Descrierea altor caracteristici ale postului/funcţiei:evaluarea randamentului, a eficienţei activităţii, calificarea cerută, responsabilităţi specifice;
- Evaluarea exigenţelor profesionale şi psihologice solicitate:studii, calificare, abilităţi, competenţe, experienţă şi caracteristici psihologice;
- Descrierea relaţiilor de colaborare şi de subordonare;
- Alte elemente importante pentru descrierea postului.

Elaborarea unui plan de marketing

- Vă propunem realizarea unui plan de marketing (pe scurt), precizând paşii ce trebuie urmaţi în acest sens. Elaboraţi planul de marketing pentru firma creată anterior;

- Stabiliţi astfel, mediul de activitate al firmei, identitatea firmei (misiunea, obiectivele, emblema, sloganul) şi structura de marketing.

- Structura de marketing

Produs ……...

……

(Preţ)

……

(Calitate)

=> Piaţa ……...

……..

(Cererea)

……..

(Oferta)

……..

(Concurenţa)

Distribuţia produselor => Directă ……

(Unde?,Ce?, Cum vând?)

=>Indirectă ……

(canalul de distribuţie – tipul de intermediari, facilitatori)

=>Logistica ……

comercială ……

……

(transportul produselor, controlul stocutilor, depozitarea)

- Strategia de promovare =>Identificarea clientului vizat

….....

=>Determinarea obiectivelor de promovare

……..

……..

……..

……..

……..

=>Conceperea mesajului care urmează să fie transmis

……..

……..

=>Alegerea canalelor de promovare

……..

……..

=> Stabilirea bugetului pentru activitatea de promovare

…….

…….

=>*Elaborarea mixului de promovare*

…….

…….

…….

…….

…….

=>Evaluarea procesului de promovare

……

……

……

(Prelucrarea datelor culese prin chestionare sau interviuri directe)

*Mixul de promovare – reprezintă integrarea celor cinci modalităţi de promovare şi a instrumentelor care pot fi utilizate în fiecare caz, respectiv dozajul acestora astfel încît procesul de promovare să fie coerent şi să permit atingerea obiectivelor proiectate.

Chestionar – evaluarea promovării (exemplu)

1. V-a plăcut modul în care a fost promovat produsul nostru (X)?

……..

2. Când şi unde aţi văzut promovat produsul nostru?

……..

3. Ce calităţi ale produsului vă atrag atenţia atunci cînd este promovat?

……..

4. Consideraţi că produsul nostru a fost testat destul pe piată în rândul clienţilor?

…….

5. Prin ce instrumente de publicitate consideraţi că poate fi mai bine cunoscut şi cumpărat produsul nostru?

……

Ziua 4 - Fişe de lucru

Răspundeţi următoarelor cerinţe:

1. Într-o afacere este mai important riscul pur sau speculativ?

2. Se spune că nu există câştig dacă nu rişti. Care este părerea voastră în legătură cu această maximă?

3. Riscurile pot fi eliminate în totalitate utilizând strategii adecvate?

4. Ce strategie este mai eficientă în gestionarea riscului?

5. De ce menţinerea afacerii reprezintă o modalitate de reducere a riscului?

Portofoliul

Elaborarea unei prezentări şi evaluări a propriei firme, realizate pană acum

- Realizaţi această prezentare şi oral, în aproximativ 7 minute, având în vedere următoarele aspecte:

Inregistrarea la Registrul Comerţului a firmei: nume, tipul societaţii, emblema;

Locaţia şi scopul firmei;

Resursele umane şi pregătirea acestora;

Produsul realizat şi comercializat;

Rezultatele studiului de marketing (Costurile de lansare şi piaţa-consumatorii, concurenţa)

Evaluarea promovării (modalitaţile de promovare şi instrumentele folosite in promovarea produsului)

Evaluarea riscurilor afacerii

- Realizaţi această evaluare a propriei firme oral, în aproximativ 7 minute, având în vedere următoarele aspecte:

- Comercial;
- Juridic
- Operaţional;

- Resurse umane şi management;
- Economico-financiar (performanţe şi riscuri)
- Dacă există lichiditate
- Dacă firma are acoperire financiară
- Gradul de rentabilitate al firmei
- Evaluarea riscurilor afacerii
- Indicatorii de activitate (activitatea de producţie şi circulaţia capitalului)

- Toate aspectele de mai sus sunt desfăşurate în suportul de curs

Anexa 4: Programa de curs

Ziua 1 Se urmăreşte introducerea cursanţilor în subiecte privind sistemul economiei de piaţă, cu delimitări privind forma de proprietate, precum şi accentuarea importanţei obţinerii de profit, tradus în relaţia dintre profit şi sistemul economic. Această introducere are scopul de a permeabiliza înţelegerea importanţei privind începerea şi derularea unei afaceri.					
Sesiunea	**Obiectiv de învăţare**	**Durata (în minute)**	**Resurse** **Umane:** **Echipamente:** **Locaţie:** **Consumabile:** **Altele:**	**Evaluare**	**Observaţii**
S1	Familiarizarea cursanţilor cu noţiunile de bază ale sistemului economic de piaţă	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Suport de curs Videoproiector Laptop Acces Internet Flipchart+coli+markere Post-it-uri Coli albe Fişe de lucru (tipizat) Toner imprimantă	*Fişe de lucru* privind identificarea elementelor constitutive ale economiei de piaţă	Se vor aplica metode specifice formării adulţilor. Se urmăreşte cunoaşterea membrilor şi catalizarea interesului urmărind nevoile exprimate de către cursanţi în momentul prezentării. Întocmirea unui portofoliu va fi explicată cursanţilor şi urmărită pe tot parcursul cursului. Suportul de curs acoperă întreaga perioadă de desfăşurare a cursului.
S2	Identificarea elementelor constitutive ale unui plan de afaceri	90	Formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector Laptop Flipchart Post-it-uri Coli albe Fişe de lucru (tipizat)	*Fişe de lucru* privind identificarea elementelor constitutive ale unui plan de afaceri	

Ziua 2 Cursanţii trebuie să recunoască conceptul de marketing şi importanţa folosirii tehnicilor specifice pentru înţelegerea comportamentului pieţei în cadrul căreia, afacerea iniţiată de către aceştia se manifestă.					
S1	Cunoaşterea criteriilor de analiză folosite în studiul de piaţă	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector (2 buc.) Laptop-uri pentru proiecţie (2 buc.) Laptop-uri pentru cursanţi (10 buc.) Acces Internet Flipchart+coli+markere Post-it-uri Coli albe	*Chestionar* – centrat pe tipologia consumatorilor	Iniţierea cursanţilor în utilizarea instrumentelor specifice economiei de piaţă, inclusiv înţelegerea fenomenului bursier şi raportarea la indicii bursieri ca reper în identificarea mobilităţii. Cursanţii vor face studii de caz, utilizând cele învăţate.
S2	Alegerea corectă a strategiilor de marketing	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector (2 buc.) Laptop-uri pentru proiecţie (2 buc.) Laptop-uri pentru cursanţi (10 buc.) Acces Internet	Elaborarea unui plan de marketing.	
Ziua 3 Pilon de bază, resursa umană este una dintre resursele care determină succesul unei afaceri.					
S1	Conştientizarea importanţei resurselor umane în derularea unei afaceri	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Flipchart+coli+markere Post-it-uri Coli albe Fişe de lucru (tipizat)	Elaborarea unor *fişe de post* de către cursanţi.	
S2	Transferul de cunoştinţe provenind de la întreprinzători locali	90	Formator+Co-formator+Invitaţi Sala de curs a bibliotecii Videoproiector Laptop pentru proiecţie Acces Internet Flipchart+coli+markere	Gradul de participare la discuţii.	

Ziua 4 Procesul de evaluare este determinant în crearea unui climat sănătos al afacerii, atât în plan intern, cât şi în planul relaţiilor cu mediul extern.					
S1	Cunoaşterea modalităţilor de evaluare a propriei afaceri	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector (2 buc.) Laptop-uri pentru proiecţie (2 buc.) Laptop-uri pentru cursanţi (10 buc.) Acces Internet	Elaborarea unei *prezentări*, pe cale orală sau în scris, a propriei firme *(simulare).*	Se au în vedere şi stabilirea gradului de fezabilitate, precum şi a gradului de succes în afaceri.
S2	Cunoaşterea tipurilor de risc şi a modelelor de reuşită în afaceri	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector (2 buc.) Laptop-uri pentru proiecţie (2 buc.) Laptop-uri pentru cursanţi (10 buc.) Acces Internet	*Fişă de lucru*.	
Ziua 5 Un climat sănătos pentru afaceri presupune informarea continuă. Biblioteca publică este, la nivel local, cea mai fezabilă resursă de informare pentru întreprinzători. Pentru a o putea utiliza, este util ca aceştia să afle care sunt serviciile specializate pe care le pot folosi.					
S1	Cunoaşterea modalităţii de folosire a instrumentelor de lucru oferite de biblioteca publică în scopul rezolvării problemelor de informare pentru afaceri.	90	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector (2 buc.) Laptop-uri pentru proiecţie (2 buc.) Laptop-uri pentru cursanţi (10 buc.) Acces Internet	Aplicaţii practice.	
S2	Cunoaşterea serviciilor furnizate de către Biblioteca Judeţeană pe tipuri de interes.	90	Formator+Co-formator Secţiile bibliotecii Acces Internet Baze de date legislative (Indaco) Periodice de specialitate Baze de date analitice full-text de specialitate	Sesiune de întrebări şi răspunsuri.	
S3	Evaluare	180	Formator+Co-formator Sala de curs a bibliotecii Videoproiector (2 buc.) Laptop-uri pentru proiecţie (2 buc.) Laptop-uri pentru cursanţi (10 buc.) Acces Internet	*Portofoliu* Cursanţii vor exemplifica prin crearea şi prezentarea individuală a unui portofoliu, toate cunoştinţele dobândite pe parcursul cursului.	

Anexa 5: Plan de afaceri

Elaborarea unui plan de afaceri

Vă propunem elaborarea unui plan de afaceri, “un plan scurt”, pe baza cunoştinţelor de până acum, care să sintetizeze principalele aspecte ale acestei activităţi complexe:

Firma (numele societăţii comerciale)…….

Adresa ……

Sloganul

……

Emblema

……

Statutul Juridic: …….....

Obiectul de activitate: ……

Misiunea: …….

……. …

Viziunea ……. …

…….

Obiective generale 1…….

2……..

3…….

4…….....

Costurile de lansare: ……...

Resursele umane: …….....

……..

……..

……..

Produsul: ……...

……

……

……

……

Modalităţi de promovare: …….

……

……

……

……

Încercaţi, în elaborarea propriului plan de afaceri, să daţi atenţie şi aspectelor ce privesc redactarea şi punerea în pagină a tuturor elementeloe, adoptând o linie cât mai sobră, oficială, fără însă să eliminaţi creativitatea şi forţa ideilor.

Cursul de iniţiere în utilizarea calculatorului şi internetului pentru adulţi - studiu de caz

Instantaneu din timpul cursului

Prezentarea serviciului

Cursul de iniţiere în utilizarea calculatorului şi internetului pentru adulţi a fost implementat de Biblioteca ”V.A. Urechia” pentru ca beneficiarii să înveţe să utilizeze instrumentele și tehnicile noi, în căutarea informațiilor necesare fiecăruia. Cursul se adresează adulţilor de peste 50 de ani începători în utilizarea calculatoarelor şi este gratuit. Durează 5 zile, câte 3 ore pe zi şi tratează anumite teme de interes precum: familiarizarea cu calculatorul, lucrul cu foldere, navigarea pe Internet, evaluarea informațiilor accesibile pe Internet, redactarea și salvarea unui text în Word, crearea unui cont de email și transmiterea mesajelor, comunicarea prin Yahoo Messenger, atât prin chat, cât și audio şi video.

Cursul este livrat beneficiarilor de cei doi formatori bibliotecari, iar grupa de cursanți este formată din 10 persoane. Acest serviciu de bibliotecă oferit adulţilor se încadrează în tipul serviciilor de învăţare pe tot parcursul vieţii şi este coordonat de bibliotecar Titina Maricica Dediu.

Planificarea serviciului

În etapa de planificare a Cursului de inițiere s-au derulat mai multe activități pentru ca serviciul să fie implementat eficient și cu succes:

1. *S-a stabilit grupul țintă.* În urma constatărilor făcute în decursul timpului la secția Referinţe electronice & Internet, precum și datorită numeroaselor cereri pentru cursuri de acest fel venite din partea adulților, s-a hotărât necesitatea realizării unui astfel de curs, pentru adulţii de peste 50 de ani.

2. *Evaluarea nevoilor de formare pe IT* (septembrie-octombrie 2011). S-a elaborat un chestionar, care a fost distribuit către utilizatorii de peste 50 ani în toate punctele de contact cu publicul ale bibliotecii (Vezi anexa 6). După analizarea chestionarelor s-a stabilit conţinutul cursului, numărul de zile cel mai potrivit pentru desfăşurarea acestuia, care este cel mai bun moment al zilei, care să fie şi în concordanţă cu doleanţele adulţilor, câte ore pe zi să ţină acest curs. Am optat pentru un curs de 5 zile, câte 3 ore pe zi, dimineaţa, pentru că cea mai mare parte a adulţilor care au răspuns la chestionare au ales această perioadă. De asemenea s-a stabilit numărul de cursanţi dintr-o grupă la maxim 10 persoane. În etapa de planificare s-a stabilit şi nivelul cursului şi anume cel de începători, lucru avut în vedere la elaborarea chestionarului de evaluare a nevoilor.

3. *Stabilirea calendarului de desfăşurare a cursurilor*. În stabilirea calendarului trebuie avute în vedere mai multe elemente: alte evenimente ce se desfăşoară în bibliotecă, în sala alăturată, ce pot perturba desfăşurarea cursului, cursurile cu bibliotecarii din

cadrul Programului Biblionet, sărbători legale ce se pot interpune în mijlocul unei săptămâni.

4. *Stabilirea resurselor necesare.* În planificarea acestui curs, un rol important l-a avut faptul că doi bibliotecari din Biblioteca Judeţeană au devenit formatori şi au deprins experienţă de formare în ceea ce priveşte utilizarea calculatoarelor şi a internetului. De asemenea, dotarea Centrului de Formare cu calculatoare şi software, în cadrul Programului Biblionet a făcut ca una din sălile de la etajul 1 al Bibliotecii să fie utilizată în special ca sală de curs. Pe lângă laptop-uri s-au utilizat şi materiale consumabile: coli flipchart, markere, coli albe, iar pentru pauza dintre sesiuni au fost pregătite cafea, ceai, fursecuri şi bomboane. Tot în faza de planificare se stabileşte dacă se oferă cursanţilor suport de curs, în ce format, tipărit sau electronic, gratuit sau contracost, dar şi diplome la finalul cursului. Aceste aspecte ce necesită un consum suplimentar de resurse trebuie aprobate în această etapă de către managerul bibliotecii.

Atenție la…

1. *Formularea întrebărilor* din chestionarul de evaluare a nevoilor trebuie făcută cu mare atenţie, limbajul folosit să fie uşor de înţeles, iar răspunsurile la întrebări să poată fi analizate cu uşurinţă.
2. *Comunicare*. În etapa de distribuire a chestionarelor trebuie explicat adulţilor de ce se face acest sondaj şi că biblioteca doreşte să-şi diversifice oferta de servicii şi de aceea ar avea nevoie de părerea lor.
3. *Orar.* La stabilirea numărului de ore pe zi trebuie avut în vedere faptul că adulţii trecuţi de o anumită vârstă (în cazul nostru 50 de ani) nu se pot concentra un interval mai mare de 3 ore. Cei chestionaţi şi-au exprimat dorinţa de a învăţa 3 ore pe zi, dimineaţa.
4. *Efort.* Dacă există doar un singur bibliotecar ce desfăşoară aceste cursuri pentru public este indicat ca săptămânile de desfăşurare să nu fie una după alta, ci cel puţin la 2 săptămâni, pentru formator fiind un mare efort şi consum de energie.

Implementarea serviciului

Crearea programei și a conținutului cursului (octombrie-noiembrie 2011). S-a stabilit numărul de ore/competență, s-a pregătit suportul de curs, s-au pregătit lecțiile (vezi anexa 7). La crearea programei şi a conţinutului de curs a lucrat o echipă de bibliotecari formatori, din zona de sud-est şi anume: BJ Galaţi Titina Maricica Dediu, BJ Vrancea Margareta Tătăruş şi Nicoleta Oprişan, BJ Tulcea Camelia Dunaev şi Marian Druncea.

Instantaneu din timpul cursului

1. *Desfășurarea unui curs pilot* (21-25 noiembrie 2011) pentru a avea o reprezentare practică a conţinutului cursului şi a vedea dacă programa nu e prea densă. Au participat 8 cursanţi adulţi care la sfârșit au completat formulare de feed-back. Formularele de feedback au fost analizate și s-au îmbunătățit programa și metodele

de curs astfel: s-a pus mai mult accent pe exersarea practică, sesiunile de procesare text au fost opţionale, în funcţie de nivelul grupei respective.

2. *Înscrierea participanților.* Înscrierile au fost făcute telefonic și/sau la sediul bibliotecii. După anunțarea în presă a faptului că Biblioteca Județeană organizează cursuri gratuite de IT pentru adulţii de peste 50 de ani, solicitările de înscriere la acest curs au fost deosebit de numeroase.
3. *Organizarea cursanţilor pe grupe.* Cursanţii au fost constituiţi în grupe de câte zece pe baza principiului primului venit. Coordonatorul a ţinut seama şi de programul celor înscrişi, reprogramându-i pe cei care nu au putut participa la grupa iniţială.
4. *Programarea grupelor de curs* s-a făcut ţinându-se cont de: numărul de persoane înscrise, celelalte activităţi desfăşurate de bibliotecă, de programul formatorilor, de condiţiile meteo şi de sărbătorile legale. Înaintea fiecărei serii de curs, înscrişii erau contactaţi telefonic pentru a li se reaminti şi a avea de la aceştia confirmarea participării la curs.
5. *Pregătirea sălii şi a materialelor necesare.* Înainte cu o zi de începerea cursului se face pregătirea sălii: se verifică dacă toate calculatoarele funcţionează (inclusiv mouse, căşti) şi sunt conectate la reţeaua Internet. Se pregătesc flipchart-ul cu colile necesare şi markerele de scris, se verifică starea de funcţionare a videoproiectorului, se şterg folderele utilizate la alte grupe de curs.
6. *Desfășurarea cursurilor*, avându-i ca formatori pe Titina Maricica Dediu pe toată perioada și Gabriel Manea (doar la 2 grupe).

Cursul este gratuit pentru cei începători în utilizarea calculatoarelor, are o durată de 15 ore, pe o perioadă de 5 zile, câte trei ore pe zi. Fiecare grupă de cursanți este formată din 10 persoane.

Sesiunile constau în: familiarizarea cu calculatorul, lucrul cu foldere, navigarea pe Internet, evaluarea informațiilor accesibile pe Internet, redactarea și salvarea unui text in Word, crearea unei căsuțe de email și transmiterea mesajelor, comunicarea prin Yahoo Messenger, atât prin chat, audio cât și video. Metodele folosite de către formatori au fost cele specifice formării adulților: discuţie facilitată, învăţare prin descoperire, lucrul în grup. Suportul de curs tipărit s-a multiplicat contracost pentru cei doritori, iar varianta electronică a acestuia a fost furnizată gratuit pe suportul pe care l-au avut cursanţii (pe stick sau CD).

Un rol important în învăţare l-a avut repetarea noţiunilor practice învăţate cu o zi înainte.

Atenție la…

1. *Organizare.* Este bine să existe o persoană responsabilă cu centralizarea înscrierilor, însă informaţii privind acest curs trebuie să poată oferi bibliotecarii în toate punctele de acces cu publicul.
2. *Comunicare.* Înainte cu cel puţin o zi, e de dorit ca adulţii înscrişi să fie anunţaţi pentru a li se reaminti perioada de desfăşurare a cursului. Astfel, se poate afla dacă o persoană nu mai poate veni din diverse cauze şi poate fi contactat următorul în ordinea înscrierii. Numărul persoanelor înscrise a fost foarte mare, de aceea e bine ca bibliotecarul să se asigure că toate locurile dintr-o grupă sunt ocupate în timpul unei serii de curs.

3. *Absenţi.* Au existat şi cazuri când nu a mai venit un cursant la curs. Pentru a preîntâmpina astfel de situaţii, cursanţii sunt rugaţi încă de la înscriere să anunţe dacă intervine ceva şi nu mai pot participa la curs.
4. *Trainer.* În cadrul cursurilor de IT cu adulţii, formatorul trebuie să vorbească tare, rar, să aibă un ton plăcut, să se asigure că aceştia nu au rămas în urmă la executarea unor exerciţii practice, încurajându-i să spună orice e legat de curs şi trebuie să-i facă să se simtă încrezători în capacitatea lor de învăţare.
5. *Vocabular.* Vocabularul folosit trebuie să fie simplu, iar dacă sunt termeni tehnici e bine să se utilizeze metoda comparaţiei cu elemente pe care aceştia le cunosc din viaţa cotidiană. De exemplu, pentru a explica funcţionalitatea unui sistem de operare, calculatorul a fost comparat cu o casă cu mai multe camere (partiţii) şi dulapuri (foldere) iar sistemul de operare a fost comparat cu sistemul de utilităţi dintr-o casă, fără de care aceasta nu poate să funcţioneze.

Promovarea cursului

În cazul Cursului de inițiere în utilizarea calculatorului promovarea s-a făcut progresiv, pe toată perioada derulării prin:

- publicarea de anunțuri și articole în presa locală şi naţională, scrisă şi audiovizuală;
- postarea, afișarea la sediul Bibliotecii și filialele instituției de afişe (vezi afişul alăturat);
- publicarea de anunțuri pe site-ul bibliotecii

Datorită succesului cursului, se poate spune că promovarea s-a realizat şi din gură în gură, prin cursanţii mulţumiţi ce au povestit şi altora ceea ce au învăţat ei la biblioteca publică.

Afişul Cursului de iniţiere

Atenție la…

1. *Comunicare.* Mesajele apărute în presa locală trebuie să fie cât mai clare şi concise. (Exemplu: http://www.monitoruldegalati.ro/index.php?option=com_content&view=article&catid=16%3Acomunitate&id=9550%3Aseniorii-initiati-in-utilizarea-calculatorului&Itemid=9)
2. *Design.* Afişele realizate trebuie să fie în aşa fel concepute pentru a atrage atenţia. Textul trebuie să fie lizibil, aerisit, clar, să conţină date de contact vizibile pentru ca această categorie de vârstă să poată înţelege uşor mesajul.

Evaluarea şi impactul

Începând cu luna noiembrie a anului 2011 şi până în martie 2013 au fost instruiți 230 de adulţi cu vârsta peste 50 de ani.

Cursanții au fost foarte încântați de faptul că Biblioteca Județeană s-a gândit să le ofere acest serviciu, în condițiile în care nu mai există pe piața gălățeană o asemenea ofertă pentru categoria lor de vârstă. Au fost foarte conștiincioși în timpul cursurilor, și-au însușit

competențele de utilizare a calculatorului și Internetului, au comunicat între ei, au făcut schimb de adrese de email pentru a ține legătura în continuare. La sfârșitul cursului fiecare dintre cursanți a completat câte un formular de evaluare, din care am putut afla feedback-ul lor în urma acestui curs.

Cităm câteva comentarii ale cursanților: ”*A fost un program foarte bine conceput pentru vârsta noastră. Mi-a plăcut entuziasmul, claritatea și răbdarea trainerului. Cursurile scrise ne vor ajuta în continuare*”; ”*Cursul a fost foarte bine organizat și merită toată stima și considerația*”; ”*Explicațiile și informațiile f. utile au fost predate clar, pas cu pas, cu răbdare, pe înțelesul tuturor, la sfârșitul cursului făcându-se un ”șnur” al întregului curs, astfel că dacă la început am fost chiar speriată, acum pot lucra în PC.”*

Cineva a apreciat ”*comunicarea foarte bună între cursanți și formatori*”, altcineva ”*atmosfera foarte plăcută în timpul cursului*”.

Ca propuneri, mulți dintre cursanți ar dori ca perioada acestui curs să fie mai mare sau să poate veni ulterior după șase luni, la un curs de perfecționare, unde să mai poată învăța și alte lucruri noi și interesante.

Iată că biblioteca publică poate veni în sprijinul unei categorii de public dezavantajate, prin oferirea acestui serviciu, și, mai mult decât atât, acești utilizatori vor putea folosi și celelalte servicii moderne ale bibliotecii și vor fi capabili să evalueze informația existentă în mediul virtual.

Datorită încrederii căpătate la acest curs, o parte din cursanţi au mai participat la un alt curs în cadrul bibliotecii şi anume cel de Povestiri Digitale, unde au deprins tehnica realizării unei poveşti digitale, folosind programul Movie Maker. Alţii au vizitat secţiile cu acces internet pentru public ale bibliotecii, unde au putut accesa internetul pentru a căuta informaţii pe diferite forumuri, tutoriale, cumpărături online, au comunicat cu rudele aflate la distanţă, au comunicat între cursanţi şi se înscriu în continuare la alte cursuri sau sesiuni organizate de bibliotecă.

Serviciul Cursul de iniţiere în utilizarea calculatorului şi a internetului pentru adulţi este un exemplu de bună practică pentru că din experienţa organizării de cursuri IT la care au participat 230 de persoane, s-a constatat că adulţii participanţi au început să utilizeze singuri noile tehnologii atât la bibliotecă, dar şi acasă: comunică cu rudele aflate la distanţă pe mess, caută informaţia de care au nevoie pe internet şi intră pe forumurile de specialitate, şi-au creat conturi pe Facebook şi comunică între ei, folosesc serviciul „Întreabă bibliotecarul”, economisind timp şi bani pentru deplasarea la bibliotecă.

Această categorie de vârstă nu a beneficiat în mod gratuit de cursuri de utilizare a calculatorului, de aceea în momentul în care biblioteca noastră a anunţat astfel de cursuri cererile au fost numeroase. Feedback-ul primit de la cursanţi a fost unul pozitiv, constatându-se la nivelul bibliotecii noastre o creştere a numărului de utilizatori din această categorie. O parte dintre aceşti beneficiari au fost ulterior cooptaţi ca voluntari în organizarea altor servicii.

De asemenea, acest serviciu poate fi organizat cu resurse minime, având în vedere faptul că prin programul Biblionet, bibliotecile publice dispun de resursele necesare, fiind dotate atât cu echipamente dar şi cu personal instruit în tehnologia informaţiei.

Recomandăm acest serviciu în special pentru bibliotecile de tip judeţean care au un centru de formare dotat cu echipamentele necesare, precum şi trainerii pregătiţi. Acest serviciu se poate aplica la o scară mai mică şi în bibliotecile orăşeneşti şi comunale, însă e nevoie de un program bine stabilit, pentru că bibliotecile locale dispun de un număr mai mic de calculatoare. În acest caz, utilizatorii frecvenţi ai bibliotecii la internet ar trebui sa fie anunţaţi în prealabil de întreruperea activităţii curente în favoarea cursurilor.

Anexa 6: Chestionar de evaluare a nevoilor

Biblioteca Judeţeană „V.A. Urechia" Galaţi *doreşte să organizeze cursuri de inițiere în utilizarea calculatorului și a internetului pentru utilizatorii vârstnici. Pentru a cunoaşte experienţa dumneavoastră de utilizare a calculatorului, vă rugăm să răspundeţi la câteva întrebări. Menţionăm că răspunsurile sunt confidenţiale!*

1. **Cât de des veniţi la bibliotecă pentru a căuta informaţii?**

   1. În fiecare zi
   2. O dată pe săptămână
   3. O dată pe lună
   4. Foarte rar
   5. Nu vin la bibliotecă

2. **Ați utilizat vreunul din serviciile bibliotecii, care se bazează pe calculator?**

   1. Căutare în catalogul electronic al bibliotecii
   2. Căutare informații pe internet
   3. Comunicare pe internet
   4. Legislație din baza de date
   5. Crearea unui text
   6. Niciunul

3. **Cum ați utilizat acest/aceste serviciu/servicii:**

   1. Singur
   2. Ajutat de bibliotecar
   3. Ajutat de o altă persoană

4. **În cazul în care doriţi să participaţi la un curs de iniţiere pentru utilizarea calculatorului, vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, bifând câte o singură variantă de răspuns:**

Cât de important este pentru dumneavoastră să reușiți:	**Foarte important**	**Important**	**Puţin important**	**Neimportant**	**Nu mă interesează**
Să vorbiți cu rude și prieteni care se află în altă țară?					
Să găsiți informații pe Internet despre diverse instituții, informații medicale, timp liber etc.?					
Să aveți o rețea de prieteni la distanță cu care să țineți					

legătura și altfel decât prin telefon?					
Să puteți primi și transmite mesaje și poze prin intermediul tehnologiei, la persoane aflate în altă localitate sau în altă țară?					
Să știți să calculați date într-un tabel?					
Să învăţaţi să descărcați poze de pe un aparat foto?					
Să redactaţi un text la calculator?					
Alte lucruri pe care v-ar plăcea să le învățați și care v-ar ajuta în activitatea dvs. actuală …… ..... ……					

5. **Cursul de Inițiere în Utilizarea Calculatorului se va desfășura gratuit, pe o perioadă de o săptămână, în luna noiembrie 2011, timp de 3 ore pe zi, pentru maxim 10 persoane pe serie. În acest context când veți fi disponibili să participați? Bifați doar o singură opțiune.**

    1. Numai dimineața
    2. Numai după-amiază
    3. O zi dimineață și o zi după-amiază
    4. Oricând
    5. Nu doresc să particip

6. **Cum apreciați înființarea unui Club al persoanelor de vârsta dumneavoastră în bibliotecă, în cadrul căruia să explorați în continuare internetul și să vă dezvoltați noi abilități de căutare și informare?**

    1. Foarte util
    2. Util
    3. Inutil

Câteva date statistice despre dumneavoastră:

7. **Aveți computer acasă?**

    1. Da
    2. Nu

8. **Sexul:**

    1. Masculin

2. Feminin

9. Vârsta:

1. 50 - 55 ani
2. 55 - 60 ani
3. 60 - 65 ani
4. Peste 65 ani

10. Studii:

1. Maxim şcoală generală
2. Şcoală profesională
3. Liceu
4. Şcoală postliceală
5. Universitare

11. Ocupaţia:

1. Pensionar
2. Salariat

12. Alte sugestii

…….....

.....

Dacă doriți să participați la curs vă rugăm să vă lăsați numele și numărul de telefon.

….....

Vă mulţumim pentru colaborare!

Anexa 7. PROIECT DIDACTIC

Unitatea de învăţare: Utilizarea computerului și a internetului

Durata: **15 ore din care 13 ore de curs (teorie, practică, recapitulare) și 2 ore recapitulări, exerciții de cunoaștere și energizare +**

evaluare curs și diplome

MODULUL 1: FAMILIARIZAREA CU CALCULATORUL

Durata 2 ore din care: 1/2 oră teorie și 1 și 1/2 ore practică

MODULUL 2. CĂUTARE PE INTERNET. INTERNET ŞI WORLD WIDE WEB (WWW), APLICAŢII DE NAVIGARE WEB,

MOTOARE DE CĂUTARE

Durata 4 ore din care: 1 oră teorie și 3 ore practică

MODULUL 3. EDITARE DE TEXT / EMAIL / COMUNICARE/SOCIALIZARE ONLINE
Durata 7 ore din care: 2 ore teorie și 5 ore practică

ZIUA 1

Competenţe specifice	Conţinuturi (Titlul din suportul de curs)	Activităţi de învăţare (Metode de formare)	Resurse	Evaluare
SESIUNEA 1 La finalul sesiunii participanții se vor cunoaște între ei și vor ști numele tuturor colegilor	Cunoașterea participanților. Agenda cursului.	Prezentarea trainerilor și colegilor bibliotecari Participanţii împreună cu trainerul se vor aşeza în formă de cerc şi, folosindu-se de o minge, se vor prezenta şi vor spune câteva cuvinte despre ei. Cine prinde mingea se prezintă şi aruncă mingea apoi către alt participant care va face acelaşi lucru. - **30 min.** Trainerul va inița o discuție facilitată prin care va afla și nota pe flipchart care sunt așteptările și temerile participanților, legate de curs. Acestea vor fi discutate și clarificate prin prezentarea Agendei cursului, pentru cele 5 zile de curs. Agenda va fi proiectată prin intermediul video proiectorului și împărțită apoi cursanților. Se clarifică eventuale întrebări legate de program/conținut/aspecte logistice. Participanţii pot solicita alte informaţii suplimentare şi de asemenea pot comenta informaţiile prezentate de către trainer. Trainerul va împărți tuturor Agenda cursului, ecusoane cu numele și mapele cu pixuri și hârtie de scris. Se va face un minim regulament pentru curs. - **20 min**.	Calculatoare Video proiector Minge Flipchart Markere Ecusoane **10 exemplare din Agenda cursului** Film Programul Biblionet **Timp total 90 min.**	La finalul sesiunii trainerii vor observa gradul de cunoaștere dintre participanți
La sfârșitul sesiuni participanții vor ști ce este programul Biblionet	Programul Biblionet în România	Trainerul prezintă programul Biblionet prin intermediul filmului cu discursul dnei Deborah Jacobs de la lansarea acestui program și completează cu informații despre bibliotecile din județ intrate în program, cu ce echipamente au fost dotate și ce servicii bazate pe noile tehnologii oferă acestea. - **10 min.**		Vor ști ce este programul Biblionet
La finalul sesiuni participanții vor ști:		Trainerul prezintă laptop-ul și computerul și explică asemănări și diferențe dintre un computer și un laptop. Prezintă		Vor avea capacitatea de a:

- care sunt componentele principale ale unui calculator.	Elementele componente ale calculatorului. Intrări și ieșiri pentru sunet, USB și alte periferice.	elementele componente - mouse, tastatură, desktop, unitate centrală, porturi USB, unitate CD/DVD, și alte periferice: imprimantă, scanner, video proiector. După care trainerul va proiecta materialul **M1.2** și anume, PPT-ul cu elementele componente ale computerului prin care va reaminti și va fixa (poate!!!) din ce este alcătuit calculatorul. - **30 min.**	Se folosește anexa **M1.2**	- descrie componentele principale ale unui calculator - identifica porturile corecte pentru diferite tipuri de periferice - utiliza mouse-ul, tastatura
PAUZĂ			**15 min.**	
SESIUNEA 2 La finalul sesiuni participanții vor ști: - vor putea identifica porturile pentru intrările şi ieşirile pentru sunet, USB, proiector/monitor, imprimantă, scanner. - Vor fi capabili să deschidă și să închidă calculatorul. - Vor fi capabili să deschidă meniul start și să-și aleagă programul necesar. - vor cunoaște tipurile de fişiere, pictogramele, ferestrele și le pot deschide pe cele dorite	Deschiderea și închiderea calculatorului. Selectarea programului dorit. Deschidere și utilizare fișiere, pictograme, ferestre.	Trainerul va descrie tastatura și mouse-ul iar participanții vor exersa fără a avea calculatorul deschis. Pe ecranul de proiecție va fi expus slide-ul cu explicațiile tastelor și trainerul va explica în detaliu tastele dar și exersarea utilizării mouse-ului: clic stânga, dublu-clic și clic dreapta, fără ca aceștia să aibă calculatorul deschis. Le va împărți tuturor foaia **M1.1** cu dicționarul ce cuprinde elementele componente ale calculatorului. - **15 min.** Trainerul va deschide laptopul, după care arătându-le pe ecranul de proiecție cum vor face, le solicită participanților să facă același lucru. Trainerul le va explica ce este sistemul de operare și cum funcționează acesta și ce reprezintă desktop-ul. Va deschide o dată cu participanții iconițele, folderele, butonul START, bara de stare, ceasul. Prin intermediul demonstrației proiectată pe ecran, trainerul va arăta pașii pe care aceștia trebuie să-i facă atunci când deschid și închid iconițele/folderele de pe desktop. Le va explica meniul start și le va explica care sunt programele din fereastra deschisă. Vor exersa utilizarea mouse-ului și vor selecta din butonul START opțiunea *Toate programele*, de unde vor alege *Accesorii* și de acolo vor deschide *Calculatorul*. Trainerul le va explica cele 3 butoane ale unei ferestre – *minimizare, restabilire jos, închidere* și îi va pune pe cursanți	Calculatoare Video proiector Scanner Imprimantă Memory stick Timp total: **90 min.** Se folosește anexa**M1.1**	Vor avea capacitatea de a: - deschide și închide calculatorul - identifica și deschide butonul START și de a-și alege din fereastră aplicația/programul dorit Gradul de cunoaștere a elementelor componente ale calculatorului și cum se deschide și închide calculatorul Vor avea capacitatea de a: - selecta și deschide programul/fereastra/pictograma dorită - cunoaște bara de stare și principalele pictograme de pe desktop: Computer, Coș de reciclare și Documente

		să exerseze cele 3 opțiuni și să închidă apoi fereastra deschisă. - **40 min.** După care, trainerul va alege, din butonul START, opțiunea INCHIDERE, iar cursanții vor face la fel. Prin același procedeu (demonstrația) trainerul va închide calculatorul. Trainerul le va împărți tuturor foaia **M1.3**, cu dicționarul ce cuprinde acele cuvinte explicate pentru sistem de operare etc. - **15 min.** **Recapitulare.** Prin intermediul întrebărilor și răspunsurilor se vor recapitula informațiile predate/asimilate. - **20 min**.	Se folosește anexa **M1.3**	

ZIUA 2

Competenţe specifice	Conţinuturi (Titlul din suportul de curs)	Activităţi de învăţare (Metode de formare)	Resurse	Evaluare
SESIUNEA 1 RECAPITULARE		Trainerul va recapitula elementele principale ale zilei anterioare: Elemente componente PC, deschidere, închidere calculator, deschiderea butonului de START..	calculator Sistem de operare Video-proiector **20 min.**	Să fie capabili să cunoască elementele componente ale calculatorului și cum se deschide și închide calculatorul
La sfârșitul sesiunii participanții vor ști ce este Internetul La sfârșitul sesiunii vor ști să găsească în computer browser-ul Internet Explorer	Ce este Internetul. Browsere/navigatoare de internet	Trainerul îi va provoca pe participanți, prin intermediul brainstorming-ului, să descrie termenul de Internet. Va nota pe flipchart opiniile participanților și va concluziona facând o schița a unei retele de calculatoare conectate la internet. Trainerul prezintă operațiile de deschidere a calculatorului, apăsarea butonului start al Windows 7, căutarea browserului și deschidere. Participanții vor exersa practic găsirea și deschiderea browser-ului Internet Explorer	Calculatoare Internet Video proiector Flipchart Markere Schita de desenat pe flipchart (M2.0) - **15 min.** Se folosește	Vor avea capacitatea de a: -defini Internetul și World Wide Web (www) -identifica și deschide browser-ul Internet Explorer

			anexa M2.1 **15 min.**	
PAUZA			**15 min.**	
SESIUNEA 2 La sfârșitul sesiunii: - vor cunoaște mai multe browsere/navigatoare prin intermediul cărora pot accesa internetul Vor ști să scrie corect adresa google.ro și să se familiarizeze cu meniul motorului de căutare Vor ști să caute informații pe o temă dată, utilizând navigatoarele și motoarele de căutare	Browsere/navigatoare de internet.

		- **45 min**. **Recapitulare:** Internet Explorer - **browser**, în schimb, Google, , etc. sunt **motoare de căutare**. Pentru a accesa motorul de căutare, prima dată se accesează un browser. c motor de căutare este: http://www.denumiremotor.com sau www.denumiremotor.com - **5 min.**		

ZIUA 3

Competenţe specifice	Conţinuturi (Titlul din suportul de curs)	Activităţi de învăţare (Metode de formare)	Resurse	Evaluare
SESIUNEA 1 RECAPITULARE La sfârșitul sesiunii participanții vor ști să caute informații pe o temă dată, utilizând navigatoarele și motoarele de căutare Vor ști să selecteze/ evalueze informația găsită	Cum căutăm informații pe Internet. Informații utile și corecte de pe Internet. Site-uri credibile.	Trainerul va recapitula elementele principale ale zilei anterioare: selectarea și deschiderea unor programe/ferestre/pictograme dorite din butonul START, bara de stare și principalele pictograme de pe desktop: Computer, Coș de reciclare și Documente; **browsere** și **motoare de căutare** **-15 min.** Trainerul reia explicația despre ce este un motor de căutare pe Internet și îi va pune pe cursanți să exerseze căutări pe diferite teme. - **30 min.** Trainerul le va explica criteriile de evaluare a site-urilor de pe internet. Prin căutări diverse și exemple li se va arăta cum să facă selecția. Apoi vor lucra în echipe de câte 2 persoane, cu ajutorul unui hand-out (criteriile) pentru a găsi și explica de ce site-ul găsit este credibil și oferă informații corecte. - **45 min.**	Calculatoare Internet Video proiector Timp total: **90 min.** Prezentare PPT M2.3 Hand-out	Gradul de cunoaștere a butonului START și alegerea programelor dorite. Gradul de cunoaștere al pictogramelor de pe desktop și a bării de stare. Gradul de cunoaștere al **browserelor** și **motoarelor de căutare** **Vor avea** capacitatea de a: -găsi anumite informații pe o temă dată - să identifice care este cel mai bun rezultat din cele pe care il da google
PAUZĂ			**15 min.**	

SESIUNEA 2 Vor ști să deschidă un document word prin cel puțin 2 modalități. Fac cunostință cu butonul START. Vor cunoaște meniul PORNIRE din programul Microsoft Office Word pentru a scrie și formata un text simplu	Elemente esențiale ale programului WORD	Trainerul le va explica ce este Microsoft Office Word. Este un program de procesare a textelor care oferă o gamă largă de instrumente şi funcţii pentru crearea, modificarea şi controlul informaţiilor, pentru a permite să creezi simplu şi rapid documente cu aspect profesionist. Vor face cunostință cu butonul START, unde trainerul le va arăta cum pot deschide și regăsi programul WORD prin mai multe modalități. **10 min**. Trainerul împreună cu cursanții vor demonstra și le va arăta meniul programului Microsoft Office Word și în primul rând PORNIRE (font, paragraf) Le va spune să scrie numele și prenumele, adresa. Trainerul le va arata cum se salvează un document word. Le va arăta cum pot folosi meniul PORNIRE pentru a formata un text. **15 min.**	Calculatoare Internet Video proiector Suport curs Foaie A4 cu textul pentru redactare Se folosește anexa **M3.2** **imp total:** **25 min.**	Vor avea capacitatea de a: stii să găsească prin cel puțin 2 modalități programul Word. -deschide și salvează un document word -scrie un text simplu -formatarea unui text utilizând meniul PORNIRE
Salvează, într-o locație dată cu un nume dat. . Denumirea și creearea unui director. Vor cunoaște meniul Înserare, pentru a însera o fotografie.	Scriere și formatare de text în programul Microsoft Office WORD Salvarea unui document în Word. Creearea unui director și denumirea lui Înserarea unei fotografi în pagina deja creată.	Trainerul le va da un exercițiu individual de a redacta un text. Le va înmâna foaia cu text, pe care îl vor formata (La font se caută scrierea Ariel, mărimea 14, boldit, culoare- rosu; la paragraf, aliniere stânga – dreapta) Se va salva, într-o locație dată cu un nume dat. La meniul FIȘIER caut Salvare ca, pe Destop, numele cursantului, Salvare. **20 min.** Le va arăta cum se creează un fișier nou și să-l denumească, iar în el să-și strângă toate fișierele create. **10 min.** Trainerul le va explica și meniul INSERARE din bara de meniuri și le va da ca exercițiu individual să însereze în textul deja scris o fotografie găsită în imagini. **15 min.**	Se folosește anexa **M1.3. M3.1** Calculatoare Internet Video proiector Suport curs **Timp total:** **60 min.**	-inserarea unei fotografii folosind meniul INSERARE și salvarea prin metoda din bara de instrumente.

Salvarea documentului ***Recapitulare***	Salvarea informațiilor nou introduse.	Salvarea documentului prin metoda din bara de instrumente (discheta) **5 min.** ***Recapitulare:*** Trainerul va evidenția prin întrebări și răspunsuri de la participanți, cum se salvează un document și cum se înserează o fotografie într-un document word, denumirea și crearea unui director. **10 min.**		

ZIUA 4

Competenţe specifice	**Conţinuturi (Titlul din suportul de curs)**	**Activităţi de învăţare (Metode de formare)**	**Resurse**	**Evaluare**
SESIUNEA 1 RECAPITULARE	Browsere/navigatoare de internet. Motorul de căutare Google.ro	Trainerul îi va ruga pe participanţi să deschidă calculatorul apoi va recapitula elementele principale ale zilelor anterioare:**:** Internet Explorer - **browser**, în schimb, Google, , etc. sunt **motoare de căutare**. Pentru a accesa motorul de căutare, prima dată se accesează un browser. c motor de căutare este: http://www.denumiremotor.com sau www.denumiremotor.com - **20 min.**	Calculatoare Internet Video proiector **Timp total:** **90 min.**	Gradul de cunoaștere al **browserelor** și **motoarelor de căutare**

Vor intelege ce este posta electronica(Yahoo mail) Vor ști să-și creeze un cont pe yahoo.com	Servicii online bazate pe un cont unic: serviciul de poștă electronică (Yahoo! Mail) și un program de conversație pe internet (Yahoo! Messenger)	Trainerul prezinta cursantilor avantajele yahoo mail comparativ cu posta clasica Trainerul accesează pagina *www.mail.yahoo.ro* , prezintă, prin intermediul proiectorului, modalitatea de creeare a unui cont de e-mail, simulând completarea formularului de înscriere, după care îi roagă pe cursanţi să parcurgă şi ei aceeași pași, individual, pentru a completa formularul. Trainerul îi informează pe participanţi ca, după ce reuşesc să-şi creeze contul, să-şi salveze informaţiile (întrebarile secrete, numele adresei de e+mail , etc) într-un document word. Notează pe flipchart adresele de e-mail ale conturilor create de participanți - **60 min.**	Calculatoare Internet Video proiector Flipchart **OPŢIONAL!** **(**după buget**)** Va printa **Anexa M4.1** Suport curs yahoo mail şi o va înmâna participanţilor la sfârşitul sesiunii	Vor avea capacitatea de: -a defini yahoo mail(poşta electronică) Vor avea capacitatea de: -a accesa site-ul www.mail.yahoo.ro - a completa formularul de înscriere de pe site-ul yahoo - a copia datele contului generate de yahoo într-un doc. Word.(trimiterea ac. doc într-un mesa cu ataşament va avea loc după pauză)
PAUZĂ			**15 min.**	
La finalul sesiuni participanții vor ști: - să utilizeze serviciul de poştă electronică de la Yahoo Să seteze yahoo mail în limba română	Yahoo! Mail! - Poșta electronică. Trimitere și deschidere de mesaje. Atașamente.	Trainerul va prezenta elementele ferestrei căsuței de e-mail bare, câmpuri, unelte, tab-uri, din contul creat anterior.(sa ne gandim daca schimbam pe e -mail clasic) Participanţii vor urmări explicaţiile trainer-ului, adresându-i întrebări unde nu înţeleg. Trainerul exemplifică modalitatea de schimbare a limbii în yahoo mail intrând în account info/ Set language, site, time zone/ Regional Site and Language: Trainerul exemplifică transmiterea de mesaje simple și cu atașament, rugând participanții să facă schimb de mesaje între ei, să transmită un mesaj cu atașament trainerului. **95 minute**	Calculatoare Internet Video proiector **90 minute**	Vor putea identifica elementele principale ale meniului yahoo mail: inbox/sent/compose/ Capacitatea de a schimba limba în yahoo mail Capacitatea de a trimite și deschide un mesaj simplu și cu atașament

Recapitulare		**Recapitulare:** Prin intermediul întrebărilor și răspunsurilor se vor recapitula informațiile predate/asimilate. **15 min.**		

ZIUA 5

Competenţe specifice	**Conţinuturi (Titlul din suportul de curs)**	**Activităţi de învăţare (Metode de formare)**	**Resurse**	**Evaluare**
SESIUNEA 1 Recapitulare ziua 4 Vor ști să utilizeze serviciul de comunicare/socializare online Yahoo Messenger	Yahoo Messenger – serviciul de comunicare/socializare online	Trainerul va recapitula elementele principale ale zilei anterioare: crearea unui cont yahoo, completarea formularului yahoo, primirea şi trimiterea de mesaje, **10 -15minute** Trainerul va prezenta elementele generale ale ferestrei principale YM(Mesenger, Contacts, Actions, trecerea de pe visible pe invisible) și configurează lista de mesagerie folosind ID-urile conturilor create anterior de cursanți. Cursanţii vor introduce în contacte ceilalţi colegi. Trainerul exemplifică pe ecran transmiterea de mesaje scrise și comunicarea video, rugând toți participanții să facă schimb de mesaje scrise între ei, să-şi trimită poze. Trainerul va desemna doi participanți care vor comunica video. **80 minute**	Calculatoare Căști Internet Video proiector **Anexa M4.1 Suport curs yahoo messenger** **90 min.**	Dau răspunsuri la întrebările venite din partea trainerului Capacitatea de a identifica elementele generale ale ferestrei principale YM capacitatea de a introduce adrese de contact în propria agendă capacitatea de a comunica cu persoanele dorite în scris capacitatea de a face schimb de mesaje scrise și de începe o convorbire video.
Pauză				15 min.
Sesiunea 2.		Evaluarea finală. Acordarea diplomelor		

V. Descrierea serviciilor potrivite pentru a fi dezvoltate în bibliotecile comunale

„Un job pentru fiecare" – studiu de caz

Prezentarea serviciului

Instantaneu din timpul întâlnirilor cu adulţii

„**Un job pentru fiecare**" este un serviciu implementat de Biblioteca Orășenească „Grigore Hagiu" Tg. Bujor, din judeţul Galaţi, începând cu anul 2012. Coordonatorul programului este Blaga Vica, bibliotecar, telefon 0758986769, e-mail: blagavica@yahoo.com, botgbujor@gmail.com.

Acest serviciu de bibliotecă este destinat adulților cu vârsta între 18-60 de ani, din oraşul Tg. Bujor, persoane casnice, șomeri, salariați, pensionari, care doresc obţinerea unui job part-time. Deoarece grupul ţintă vizat nu are posibilitatea de face naveta în oraşele mari, pentru a obţine un loc de muncă, Biblioteca Orăşenească a organizat întâlniri cu diferiţi angajatori locali. Societăţile comerciale au venit astfel la bibliotecă şi şi-au prezentat ofertele de job-uri part-time, iar o parte din beneficiari au încheiat contracte de muncă avantajoase cu diferite firme.

Planificarea serviciului

Stabilirea grupului ţintă. Datorită faptului că la nivelul orașului Tg. Bujor, potențialul economic este foarte scăzut din cauza falimentării a numeroase societăți mici și mijlocii, iar posibilitățile de creare a noi locuri de muncă sunt foarte scăzute, şomajul s-a ridicat la peste 10% din populaţia activă. Din discuţiile avute de bibliotecar cu persoanele din comunitate, aflate în căutarea unui loc de muncă, s-a constatat că adulţii doresc să aibă un loc de muncă, chiar şi part-time, dar nu cunosc ofertele existente pe piaţa regională.

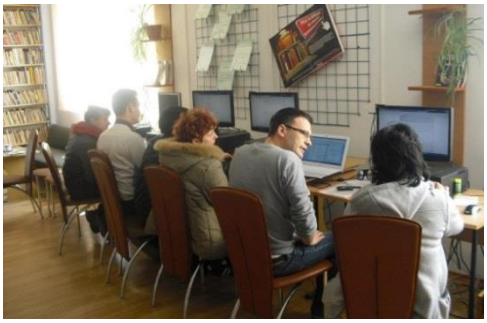
Contactarea societăţilor comerciale locale. Pentru a veni în sprijinul membrilor comunităţii, aflaţi în căutarea unui loc de muncă part-time, biblioteca orăşenească a luat legătura cu diferite societăţi, care își au sediul în orașul Tg. Bujor: de asigurări (S. C. Confident Broker de asigurări, Astra, Generali, Carpatica), societăţi agricole private, societăţi comerciale private (Avon, Herbalife, Infinity) firme apicole. Acestor societăți biblioteca le-a propus organizarea unor întâlniri lunare cu locuitorii orașului, în care să fie prezentate ofertele de muncă. Împreună cu reprezentanţii acestor firme s-a stabilit de comun acord un program de lucru. Biblioteca a fost mediator al întâlnirilor dintre angajatori şi cei care căutau un loc de muncă, oferind un spaţiu prietenos, plăcut.

Implementarea serviciului

1. Pregătirea sălii pentru desfăşurarea întâlnirilor. Cu o zi înainte de desfăşurarea întâlnirilor cu firmele angajatoare, se pregăteşte sala, pentru ca totul să decurgă normal: se aduc scaune, se verifică calculatoarele, videoproiectorul, se pregăteşte flipchartul cu colile

necesare şi markerele de scris. De asemenea reprezentanții firmelor au fost contactați telefonic, pentru a-și confirma prezența.

2. Desfăşurarea întâlnirilor. Pe parcursul a şase luni, în perioada februarie-iulie, au avut loc 6 întâlniri, la care au participat 7-8 persoane/întâlnire. Numărul total al celor care au beneficiat de acest serviciu a fost de 40 persoane. Fiecare întâlnire cuprindea 2 părţi: în prima parte angajatorii participanţi şi-au prezentat ofertele de job-uri, condiţiile de angajare. Beneficiarii au aflat care sunt caracteristicile posturilor part-time, sarcinile ce trebuie efectuate, retribuţia cuvenită fiecărui job şi perioada pentru care se poate încheia contractul de angajare. În a doua parte a întâlnirii, având la dispoziție calculatoarele bibliotecii, beneficiarilor interesați li s-a arătat cum să-și creeze și să utilizeze un cont online, cum să raporteze vânzările online. Fiecare întâlnire s-a desfășurat pe parcursul a aproximativ 3 ore.



Instantaneu din timpul sesiunilor IT

Ulterior 18 persoane au încheiat contracte de muncă/colaborare cu angajatorii locali. Pentru că cei angajați nu aveau cunoştinţele necesare să-şi raporteze vânzările online, biblioteca a organizat sesiuni individuale, de iniţiere IT, punând la dispoziţie resursele necesare (spațiu, calculatoare, bibliotecar). Sesiunile de IT au constat în: familiarizarea cu calculatorul, navigarea pe internet, intrarea în soft-urile societăţilor pentru raportarea vânzărilor, folosirea user-ului şi a parolei. Aceste sesiuni au fost oferite gratuit, celor care au semnat un contract de angajare/colaborare, în urma prezentării ofertelor de job-uri prin serviciul ”Un job pentru fiecare”.

Promovarea serviciului

Promovarea serviciului ”Un job pentru fiecare” s-a făcut progresiv, pe toată perioada derulării prin :

- Partenerii media – posturi de radio locale;
- Anunțuri afișate la sediile: Bibliotecii, Primăriei, Casei de cultură, Liceului ”Grigore Hagiu”, Bisericii. De asemenea anunțurile au fost afișate în piața agro-alimentară din localitate, precum și la avizierele asociațiilor de locatari. Anunțurile au fost realizate în format A4 și imprimate la bibliotecă.

Evaluarea și impactul

Începând cu luna martie 2012 și până în luna iunie 2013 s-au încheiat 18 contracte part-time cu diferite societăți și a fost oferită asistență individuală în utilizarea calculatorului unui număr de 18 persoane. Beneficiarii de job-uri au fost încântați de inițiativa Bibliotecii orășenești „Grigore Hagiu” de a înființa acest nou serviciu, iar firmele colaboratoare au apreciat eficiența proiectului, prin faptul că și-au făcut reclamă și și-au atras personal, iar vânzările au crescut.

Acest serviciu a fost organizat cu resurse minime, aflate la dispoziția bibliotecarului, iar rezultatele au fost foarte bune (18 angajări). Adresându-se unei comunități mici, în care

toți se cunosc, colaborarea cu firmele a fost facilă, promovarea a fost făcută din gură în gură, beneficiarii nu au ezitat să se înscrie. Imaginea bibliotecii a crescut în comunitate. Avantajele organizării unui astfel de serviciu sunt:

- creșterea încrederii beneficiarilor în bibliotecă, pentru că aceasta este interesată să le rezolve problemele;
- sprijinul acordat locuitorilor orașului în găsirea unui loc de muncă part-time;
- sprijin acordat firmelor angajatoare care și-au recrutat personal cu un efort minim din partea lor.

Atenție la…

1. Feedback. Este important să se ceară feedback din partea beneficiarilor serviciului pentru a îmbunătăţi serviciul sau pentru a remedia diverse neajunsuri.

2. *Dialog.* În comunitățile mici este important ca bibliotecarul să aibă o relație deschisă cu toți membrii localității, pentru a cunoaşte nevoile permamente ale acestora.

3. *Promovare*. Dacă promovarea se face direct, din om în om, prin intermediul bibliotecarei, mesajul transmis trebuie să fie clar.

4. *Parteneriate.* Firmele partenere într-un proiect pot fi angrenate și în alte proiecte ale bibliotecii.

5. *Profesionalism.* Dacă se intenționează organizarea de cursuri IT, pentru familiarizarea cu soft-urile unor societăți, bibliotecarul trebuie să se inițieze mai întâi.

Acest serviciu se poate organiza în toate tipurile de biblioteci, la o scară redusă sau mare, în funcție de comunitatea respectivă, având în vedere că șomajul este o problemă actuală la nivel național.

”Felicitări tridimensionale handmade” – studiu de caz

Prezentarea serviciului

Serviciul **”Felicitări tridimensionale handmade”** şi-a propus să stimuleze creativitatea şi abilităţile practice a persoanelor casnice din judeţul Galaţi, cu vârsta între 20 şi 50 de ani, prin iniţierea în arta handmade a confecţionării felicitărilor tridimensionale.

Acest serviciu de bibliotecă oferit adulţilor şomeri se încadrează în tipul serviciilor recreative. Coordonatorul programului a fost Leonica Roman, bibliotecar, Biblioteca Judeţeană „V.A. Urechia” Galaţi, telefon 0236/411037, interior 108, email: romanleonica@yahoo.com, iar informaţii suplimentare despre el se găsesc pe pagina facebook: https://www.facebook.com/felicitaritridimensionale.FTH

Persoanele casnice reprezintă una din categoriile vulnerabile ale societăţii, iar lipsa mijloacelor financiare determină din ce în ce mai des izolarea acestora din punct de vedere social în viaţa comunităţii locale. Prin participarea la atelierele de lucru desfăşurate în cadrul proiectului, persoanele casnice au avut posibilitatea să socializeze cu persoane aflate în aceeaşi situaţie, însă cel mai important este că le-au fost stimulate abilităţile practice şi creativitatea. În urma participării la atelierele de lucru, cele 15 persoane casnice au învăţat să realizeze singure felicitări tridimensionale pe care le vor putea dărui sau vinde.

Serviciul **”Felicitări tridimensionale handmade”** s-a derulat pe o perioadă de 6 luni. S-au organizat 7 ateliere a câte 2 ore fiecare, bilunar, la care au participat 15 persoane casnice cu vârstele cuprinse între 20 si 50 de ani. De asemenea, au fost organizate două expoziţii cu obiectele handmade rezultate, care ulterior au fost oferite cadou persoanelor adulte internate într-un Centru de Asistență Socială.

Modelul de organizare al acestui serviciu poate fi preluat şi adaptat la resursele existente în orice tip de bibliotecă publică, fiind potrivit pentru dezvoltarea atelierelor şi cluburilor de creaţie, de handmade sau de alte tipuri. În funcţie de priceperea personalului sau a voluntarilor, puteţi găzdui în biblioteca voastră cluburi de lectură, de origami, de quilling sau de artă culinară. Mecanismul după care veţi dezvolta acest serviciu nou, însă, poate fi cel descris în acest ghid, dacă îl consideraţi potrivit.

Planificarea serviciului

1. *Crearea sloganului şi a logo-ului serviciului*
   Coordonatorul proiectului a realizat logo-ul serviciului, acesta desfăşurându-se sub sloganul ***Descoperă-ţi măiestria mâinilor***!
2. *Încheierea parteneriatelor cu:*
   - Fundaţia de Sprijin a Vârstnicilor (pentru a oferi felicitări realizate în

Logo-ul serviciului

cadrul atelierelor proiectului, persoanelor vârstnice asistate).

- Editura Eikon din Cluj-Napoca (pentru sponsorizarea materialelor consumabile necesare desfăşurării proiectului).
- Firma S.C. Galmopan S.A. din Galaţi (pentru sponsorizare produse alimentare).
- Arhiepiscopia „Dunării de Jos" (pentru promovarea proiectului).

3. *Programarea activităţilor*

Activităţile proiectului au fost planificate în funcţie de programul bibliotecii şi de disponibilitatea participanților de a ajunge la ateliere: astfel, din două în două săptămâni, marțea, persoanele înscrise la ateliere petreceau câte 2 ore în bibliotecă. Atelierele au fost planificate în aşa fel încât participanţii să înţeleagă modul de confecţionare a unei felicitări tridimensionale, plecând de la un model simplu şi ajungând la un model complex. Atelierele au fost împărțite pe două module, alegându-se două tematici în funcţie de anotimpul în care s-au desfăşurat activităţile (respectiv Crăciun şi 8 Martie).

4. *Stabilirea necesarului de resurse*

Spaţiul de desfăşurare a atelierelor a fost Sala Centrului de Formare din cadrul sediului central al Bibliotecii. Cu două luni înainte, s-a stabilit necesarul de materiale pentru desfăşurarea în bune condiţii a fiecărui atelier în parte.

Echipamentele și o parte din materialele consumabile, au fost puse la dispoziţie din resursele proprii ale bibliotecii, iar restul materialelor consumabile au fost achiziţionate prin sponsorizarea primită de la Editura Eikon, Cluj-Napoca.

Atenţie la…

1. *Resurse.* Procuraţi-vă din timp resursele necesare pentru buna desfăşurare a activităţilor (spaţiu, mobilier, echipamente, consumabile).
2. *Materialele promoţionale*. Planificaţi-vă tipul şi numărul de materiale promoţionale, precum şi locul unde vor fi amplasate.
3. *Planificarea timpului.* Asiguraţi-vă că aveţi timp suficient pentru a concepe, tipări, împărţi pliantele, afişele.

Implementarea serviciului

1. *Înscrierea celor 15 persoane casnice participante la atelierele de lucru din cadrul serviciului.*

Participanții s-au înscris telefonic, personal la sediul bibliotecii și/sau prin e-mailul special creat pentru acest serviciu. Participanţii au fost înscrişi în ordinea solicitării de participare.

Aspect din cadrul atelierului

2. *Procurarea resurselor necesare desfăşurării atelierelor*

În cadrul serviciului „Felicitări tridimensionale handmade" au fost folosite echipamentele existente în inventarul bibliotecii (laptop, aparat foto, imprimantă, videoproiector, ecran de proiecţie, vitrine de expoziţie) şi materiale consumabile: hârtie

colorată, dosare, carton, plicuri, cutter-e, aracet etc.. Cea mai mare parte din resurse a fost pusă la dispoziţie de bibliotecă, iar o parte din materialele consumabile au fost obţinute prin sponsorizare.

3. *Desfăşurarea atelierelor.*

Atelierele s-au desfăşurat la interval de două săptămâni, pe o durată de două ore, iar fiecare atelier a avut stabilită o temă. Bibliotecara coordonatoare a proiectului a fost şi cea care a susţinut sesiunile de handmade. Înaintea fiecărei sesiuni (activităţi), bibliotecara a pregătit sala (mesele au fost aşezate în forma literei U), a pregătit materialele pentru fiecare participant, a contactat cursanţii, a făcut promovarea online.

În cadrul primului atelier de lucru, fiecare participantă a primit un dosar plic ce conţinea un pliant cu programul activităţilor din cadrul proiectului, un ecuson şi un pix. Participantele au avut ocazia să socializeze, să discute despre ce le-a motivat să vină şi care au fost aşteptările lor cu privire la aceste ateliere. Coordonatorul proiectului le-a prezentat materialele necesare realizării unei felicitări tridimensionale handmade, precum şi tehnici de realizare a unei felicitări tridimensionale.

În următoarele ateliere s-a trecut la lucrul practic: au fost prezentate etapele care trebuie parcurse în vederea realizării unei felicitări tridimensionale (alegerea unui model tipărit, tăierea/decuparea, îndoirea și testarea plierii, lipirea, presarea și obținerea produsului finit) și a fost explicată tehnica de tăiere a hârtiei. Fiecare participantă a primit câte un şablon, după care au fost confecţionate felicitările tematice, sub îndrumarea bibliotecarei coordonatoare de proiect.

4. *Organizarea expoziţiilor tematice.*

Felicitările handmade realizate de participantele la atelierele din cadrul proiectului „Felicitări tridimensionale handmade” au fost expuse în foaierul sălilor de lectură din sediul central al Bibliotecii Județene ”V.A. Urechia”, în cadrul a două expoziţii organizate una în preajma Crăciunului iar cea de-a doua cu ocazia Zilei de 8 Martie.

5. *Distribuirea de felicitări handmade.*

Felicitările handmade realizate în cadrul acestui serviciu au fost oferite persoanelor vârstnice de la Centrul de Primire în Regim de Urgenţă „Casa Speranţei”, atât cu ocazia sărbătorilor de Crăciun cât şi cu ocazia zilei de 8 Martie. La încheierea activităţilor, coordonatoarea proiectului a oferit diplome şi daruri participantelor la atelierele de lucru.

Atenţie la…

1. *Înscrieri.* Lista cu înscrierile trebuie să cuprindă mai multe persoane decât numărul maxim de participanţi, existând posibilitatea ca unele persoane să renunţe înainte să înceapă cursurile.
2. *Instrucţiuni*. Limbajul folosit trebuie să fie clar şi explicit.
3. *Materiale.* Există riscul ca unii participanți să nu aplice corect instrucţiunile de confecţionare a obiectelor handmade, motiv pentru care este obligatoriu să existe o rezervă de materiale pentru înlocuirea celor stricate. Oferiţi posibilitatea ca fiecare participant să-şi aleagă materialele dorite. Pentru a se simţi implicate în proiect,

participantele au avut posibilitatea să îşi aleagă culoarea preferată dintr-o paletă de aproximativ 20 de culori.

Promovarea serviciului

1. *Crearea paginii de facebook destinată serviciului* ***"Felicitări tridimensionale handmade"*** https://www.facebook.com/felicitaritridimensionale.FTH (pentru a putea realiza promovarea activităţilor proiectului).

2. *Realizarea afişelor, pliantului, modelului de diplomă, modelului de ecuson*

Şabloanele pentru afişe, pliant, diplome, ecuson, invitaţie expoziţie au fost realizate de coordonatoarea proiectului sub îndrumarea specialistului DTP al Bibliotecii.

Promovarea serviciului pentru înscrierea participanţilor a fost realizată prin lipirea afişelor la avizierele a trei biserici parohiale din cartierul Aurel Vlaicu, din municipiul Galaţi. Pentru promovarea proiectului la aceste biserici, a fost necesar să se obţină aprobarea arhiepiscopului.

Activităţile desfăşurate în cadrul proiectului au fost promovate atât prin intermediul internetului cât şi în presă. Promovarea în internet s-a făcut atât prin realizarea unei pagini de facebook a proiectului în cadrul căreia au fost postate anunţuri despre activităţile proiectului dar şi despre rezultate lui (peste 40 de postări), cât şi prin intermediul site-ului bibliotecii. Promovarea serviciului s-a făcut şi prin postarea pe diverse bloguri de interes local, altele decât cel al bibliotecii: http://www.pringalati.ro/inscrieri-la-proiectul-felicitari-tridimensionale-handmade/; http://rgxpress.blogspot.ro/2012/10/proiectul-felicitari-tridimensionale.html. Proiectul a fost menţionat în articole apărute în presa locală (http://www.viata-libera.ro/arhiva-pdf, http://www.viata-libera.ro/arhiva-pdf, http://www.monitoruldegalati.ro/-index.php?option=com_content&view=article&id=18701:felicitari-handmade-cu-tematica-florala-&catid=18:eveniment) şi a fost menţionat într-o emisiune tv *Invitatul ştirilor,* invitatul fiind Geta Eftimie, directoarea adjunctă a Bibliotecii „V. A. Urechia" (http://www.youtube.com/watch?v=2fjA_F24WB8).

Atenţie la…

1. *Mass-media*. Înaintea fiecărei activităţi din cadrul serviciului, a fost anunţată mass-media locală telefonic sau prin e-mail.
2. *Actualizarea informaţiilor.* Pagina de facebook a fost o metodă bună de promovare a serviciului, dar aceasta implică actualizarea periodică a informaţiilor; activitățile, sau eventualele modificări ale programului vor fi anunțate din timp, iar la încheierea fiecărui atelier este obligatoriu să se prezinte rezultatele obţinute și să se posteze poze din timpul desfășurării activităților.

Evaluarea şi impactul serviciului

Pentru monitorizarea şi evaluarea serviciului s-a făcut o listă cu prezenţa la ateliere, la sfârşitul fiecărui atelier de lucru au fost împărţite chestionare de feedback tuturor participantelor şi le-a fost pus la dispoziţie un caiet de impresii, opinii și sugestii.

Participantele s-au arătat încântate încă de la primul atelier, au fost dornice să înveţe şi să aplice practic. Câteva mărturii ale participantelor la aceste ateliere: *„Proiectul a însemnat descoperirea unei noi abilităţi manuale în primul rând, exersarea răbdării, dezvoltarea imaginaţiei, contactul cu oameni noi, cu programul şi activităţile bibliotecii"; „Activitatea la cursul de felicitări tridimensionale a fost plăcută, relaxantă şi a însemnat o frumoasă socializare între participanţi. Pentru mine a fost precum o amintire a copilăriei. Mulţumesc Bibliotecii V.A. Urechia".*

Mai multe participante au creat modele noi de felicitări aplicând tehnicile învăţate în cadrul atelierelor. Una dintre doamnele care a participat la aceste ateliere şi-a exprimat dorința de a împărtăși din cunoștințele sale în înfrumuseţarea obiectelor prin tehnica şerveţelului şi altor participanți la activitățile bibliotecii. Astfel, aceasta a fost invitată să susțină o sesiune de handmade în cadrul proiectului dedicat adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41 și 60 de ani – „40+ Activ. Informat. Valoros".

Impactul proiectului pentru comunitatea gălăţeană a fost unul pozitiv ţinând cont de multele invitaţii primite de a-i învăţa şi pe alţii să confecţioneze astfel de felicitări. Astfel, ca şi sustenabilitate, au mai fost organizate activităţi de confecţionare felicitări handmade cu copiii: la filialele bibliotecii, la 2 şcoli din municipiul Galaţi, în cadrul Clubului Curioşilor al Bibliotecii Judeţene. Numărul de participanţi la aceste activităţi a fost de aproximativ 50 de persoane.

Atenţie la…

1. *Feedback.* Este important să se ceară feedback din partea beneficiarilor serviciului pentru a îmbunătăţi serviciul sau pentru a remedia diverse neajunsuri.
2. *Fidelizare.* Un beneficiar mulţumit reprezintă un utilizator permanent al serviciilor bibliotecii. De exemplu, câţiva beneficiari ai acestui serviciu au devenit utilizatori ai bibliotecii, apoi s-au înscris şi au participat şi la sesiunile din cadrul serviciului „40+ Activ. Informat. Valoros".

„Felicitări tridimensionale handmade" este un exemplu de bună practică pentru că dezvoltă în rândul utilizatorilor abilităţile practice şi creativitatea, oferă un mediu plăcut de petrecere a timpului şi de socializare. Resursele utilizate pot fi chiar din cele existente acasă şi care se pot refolosi. De asemenea, obiectele confecţionate pot fi comercializate.

Recomandăm acest model de serviciu pentru toate bibliotecile publice. Astfel de cluburi de creaţie sunt uşor de organizat, iar satisfacţia participanţilor este mare. Acolo unde bibliotecarul nu poate să susţină el însuşi un asemenea atelier, pot fi căutate în comunitate persoane care să aibă abilităţi practice, să cunoască diverse tehnici pe care să dorească să le împărtăşească şi altora.

VI. „40+ Activ. Informat. Valoros!” – studiu de caz

Logo-ul serviciului

Prezentarea serviciului

Biblioteca „V.A. Urechia” a implementat serviciul „40+ Activ. Informat. Valoros!” în cadrul proiectului ***Biblioteca „V.A. Urechia” - Centru de excelență care oferă servicii pentru adulți cu vârsta cuprinsă între 41 – 60 ani***.

Necesitatea implementării noului serviciu pentru adulți cu vârsta între 41-60 de ani a rezultat în urma aplicării unor chestionare în cadrul bibliotecii, cu ocazia desfăşurării unor activităţi pentru adulţi precum și în urma solicitărilor directe adresate bibliotecarilor ce sunt în contact permanent cu utilizatorii. Persoanele chestionate și-au exprimat dorința de a învăța, de a se informa, de a socializa, într-un spațiu în care să se simtă în largul lor.

Serviciul „40+ Activ. Informat. Valoros!” constă în organizarea unor sesiuni de curs, oferite gratuit şi împărțite pe 3 module: *competențe IT*; *informare pe diverse teme*: sănătate, alimentație, drepturile consumatorului, comportamentul parental; *abilități practice*: cosmetică, handmade, bijuterii. Beneficiarii direcţi au fost 150 adulți cu vârsta între 41-60 ani din județul Galați, care au participat, în funcție de interese, la diferitele sesiuni organizate în cadrul acestui serviciu.

Scopul serviciului. Realizarea unor sesiuni şi ateliere practice pe diferite domenii, pentru dezvoltarea unor aptitudini şi competenţe pentru grupul ţintă, adulţi cu vârste cuprinse între 41 şi 60 de ani, menite să schimbe pozitiv modul de viaţă al acestora.

Planificarea serviciului

1. *Alcătuirea unui plan de lucru.* Coordonatorul de proiect împreună cu ceilalţi membri au discutat şi au stabilit planul de lucru al noului serviciu. S-a planificat în timp fiecare activitate: achiziţie, promovare, lansarea serviciului, desfăşurarea sesiunilor, evaluare. De asemenea, s-au stabilit persoanele responsabile pentru fiecare activitate în parte. S-a hotărât ca noul serviciu să fie inaugurat printr-o conferinţă de presă.
2. *Stabilirea activităţilor destinate publicului.* Pe baza evaluării nevoilor adulţilor cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani, s-au ales tipurile de activităţi care urmează să se desfăşoare în cadrul noului serviciu. S-a stabilit perioada aproximativă de derulare a activităţilor, precum şi durata unei activităţi. Au fost identificaţi posibili parteneri din comunitatea locală, care puteau să ne ofere sprijin gratuit în realizarea sesiunilor. Astfel s-au stabilit obiectivele noului serviciu:
   - formarea de abilităţi IT în utilizarea tehnologiei, pe diferite teme, pentru 50 de şomeri şi casnici, prin folosirea echipamentelor de ultimă generaţie (iPad, eBookreader), pe parcursul a 10 sesiuni.
   - dezvoltarea personală a 50 de adulţi, şomeri şi casnici, prin abordarea unor teme necesare în viaţa cotidiană: alimentaţie sănătoasă, banqueting, bugetul familiei,

sănătate, drepturile consumatorului, cum să ne înţelegem adolescenţii, pe parcursul a 12 sesiuni.
- formarea de abilităţi practice, pe parcursul a 4 ateliere de lucru, pentru 50 adulţi, pe următoarele teme: confecţionare obiecte handmade, cosmetică, confecţionare bijuterii, design interior.

3. *Planificarea necesarului de resurse.* Membrii echipei de proiect, împreună cu managerul instituţiei au identificat spaţiul ce poate fi folosit pentru desfăşurarea activităţilor destinate publicului din cadrul noului serviciu. Tot în această etapă s-a făcut o listă cu echipamentele şi mobilierul necesar amenajării sălii. De asemenea, s-au realizat:
   - lista cu resursele necesare pentru buna desfăşurare a sesiunilor: materiale consumabile, materiale pentru atelierele practice;
   - lista şi numărul materialelor de promovare: afiş, flyer, calendar, mape, stick-uri, pixuri, blocnotes, căni inscripţionate;
   - un plan de desfăşurare a conferinţei de lansare ce includea: data, durată, număr participanţi, pauzele de cafea, conţinutul materialelor pentru participanţi.

Atenţie la…

1. *Planificarea timpului.* În alcătuirea planului de lucru, stabiliţi-vă perioadele de desfăşurare a activităţilor, în aşa fel încât să nu intraţi în criză de timp;
2. *Responsabilităţi.* Stabiliţi câte un responsabil pentru fiecare activitate şi întâlniţi-vă periodic pentru a vă pune la curent cu stadiul acestora; de exemplu, pentru serviciul 40+, echipa s-a întâlnit o dată pe lună, însă comunicarea între membrii echipei a avut loc permanent.
3. *Resurse.* Întocmiţi cu calm lista de resurse necesare şi revizuiţi-o de mai multe ori pentru a vă asigura că nu aţi omis nimic.

Implementarea

1. *Achiziţionarea echipamentelor şi a resurselor necesare serviciului*

Activitatea de achiziţionare a echipamentelor și resurselor necesare a respectat procedurile proprii ale instituției, proceduri elaborate pe baza OUG 34/2006. Astfel, au fost centralizate/grupate echipamentele și materialele, au fost întocmite caiete de sarcini și invitații de participare care au fost postate pe site-ul bibliotecii. De asemenea, invitațiile de participare au fost trimise și către diverși operatori economici din Galați.

O parte din membrii echipei de proiect au studiat atât ofertele online cât şi cele de pe piaţa locală, deplasându-se la furnizori pentru a vedea produsele şi pentru a stabili detaliile achiziţiei. În cazul procurării materialelor pentru atelierele practice, selecţia resurselor a fost făcută împreună cu partenerii implicaţi.

O parte din resursele necesare au fost obţinute din bugetul proiectului, iar altele au fost puse la dispoziţie de bibliotecă din resursele proprii:

Resurse existente în bibliotecă

- 11 Laptop-uri

- 1 Imprimanta
- Videoproiector
- Router wireless
- Acces Internet
- 2 eBook-readere
- Flipchart

Resurse achiziţionate

Echipamente:

- 7 tablete iPad
- 1 Cameră video + card memorie, trepied, husă
- 1 Aparat foto
- 1 DVD player (home cinema)
- 1 Smart TV LED

Mobilier:

- fotolii, canapea, taburete, cuier haine, măsuţe

Materiale consumabile:

- markere, coli flipchart, mape, post-it, cartoane, hârtie imprimantă, tonner imprimantă

Materiale pentru atelierele practice:

- mărgele, aţă relon, lipici, carton şi hârtie colorată, cutter-e, vopsele, sfoară, aţă colorată, panglici diferite lăţimi şi culori, foarfece speciale, lumânări, seturi obiecte miniaturale pentru decor

Materiale promoţionale:

- afişe, flyer-e, mape, pixuri, calendar – program, stick-uri, blocnotes, căni inscripţionate, rollup

2. *Amenajarea spaţiului de 33 mp, existent la etajul 1, în sediul central al bibliotecii.*

S-a eliberat sala, în care erau depozitate diverse. S-a igienizat spațiul care urma să fie amenajat. S-a montat reţeaua de cablu TV, s-au verificat prizele, s-au instalat şi programat echipamentele tehnice (Smart TV, DVD player cu boxe). A fost amenajat spațiul

Sala amenajată prin proiect

cu mobilierul achiziționat, cu tablouri, cu cărți și blue-ray-uri din colecția bibliotecii. Astfel s-a creat un cadru prietenos, plăcut, confortabil, pentru ca beneficiarii să se simtă cât mai bine şi să fie în largul lor.

3. *Încheierea parteneriatelor cu organizaţiile/persoanele ce urmau să fie implicate în desfășurarea serviciului.*

Partenerii au fost aleşi din comunitatea locală, în funcţie de specificul activităţilor: profesori care aveau specializarea alimentaţie publică pentru sesiunile de alimentaţie sănătoasă şi banqueting, psiholog pentru sesiunile de comunicare cu adolescenţii, inspector OPC pentru sesiunile de informare privind drepturile consumatorului şi citirea/înţelegerea corectă a unei etichete de produs, terapeut pentru sesiunea de informare privind sănătatea organismului. Pentru atelierele practice au fost contactate persoane, utilizatori ai bibliotecii, al căror hobby este lucrul manual, confecţionarea de bijuterii. S-au contactat fizic sau telefonic partenerii, apoi au avut loc discuții la sediul partenerilor sau la sediul bibliotecii, în vederea derulării activităților programate. Condițiile colaborării s-au stabilit cu fiecare partener în parte.

4. *Realizarea calendarului sesiunilor pentru utilizatori.*

În funcție de programul și activitățile ce urmau să se desfășoare la bibliotecă, în funcție de programul partenerilor, în funcție de sărbătorile legale, s-au programat sesiunile de curs, care au fost introduse ulterior în calendarul tipărit. Pentru calendarul sesiunilor s-au stabilit formatul, culorile, fontul, textul, imaginile folosite, studiindu-se calendarele unor biblioteci americane. Pentru fiecare sesiune de curs s-a compus un text prietenos, textele descriind activitățile, date de desfășurare și formatorii și fiind așezate pe versoul calendarului.

Biblioteca Județeană „V.A. Urechia" Galați

Cursuri GRATUITE

pentru adulții cu vârsta cuprinsă între 41-60 de ani

CALENDARUL SESIUNILOR

aprilie-iulie 2013

40+ Activ. Informat. Valoros!

				aprilie				15 Cum căutăm informația pe internet 9⁰⁰-12⁰⁰	18 Organizarea unui eveniment 14⁰⁰-16⁰⁰	24 Țin la sănătatea mea 17⁰⁰-19⁰⁰	25 E-mailul pentru toți 9⁰⁰-12⁰⁰			
			mai		8 Țin la sănătatea mea 17⁰⁰-19⁰⁰			14 Mâncăm sănătos? 16⁰⁰-18⁰⁰	15 Părinți de adolescenți 16⁰⁰-18⁰⁰				28 Cum să citim o etichetă 10⁰⁰-12⁰⁰	29 Părinți de adolescenți 16⁰⁰-18⁰⁰
	iunie	3 Cum să citim o etichetă 10⁰⁰-12⁰⁰		6 Facebook 9⁰⁰-12⁰⁰		10 Tableta - o provocare 9⁰⁰-12⁰⁰	12 Of... bugetul familiei 10⁰⁰-12⁰⁰			18 Lecția de frumusețe 12⁰⁰-14⁰⁰			26 Atelierul de handmade 9⁰⁰-12⁰⁰	28 Haideți să bijuterim 9⁰⁰-12⁰⁰	
iulie	2 Lecția de frumusețe 10⁰⁰-12⁰⁰		4 Haideți să bijuterim 9⁰⁰-12⁰⁰			10 Cum să facem un CV 9⁰⁰-12⁰⁰	12 Tableta - o provocare 9⁰⁰-12⁰⁰		Relații și înscrieri: ***Dediu Titina*** - tel: 0732520524, email: cursuri.bvau@gmail.com, la Sediul Central al Bibliotecii (Str. Mihai Bravu, nr.16)					Detalii pe verso

SESIUNI DE CURS

Biblioteca Județeană „V.A. Urechia”
Galați, Str. Mihai Bravu, nr. 16, 800208
www.bvau.ro/adulti

Cum căutăm informația pe internet
15 aprilie 2013, 9^{00}-12^{00}
Formator: Titina Dediu, bibliotecar

Abilitatea de a căuta pe internet informațiile de care ai nevoie este esențială într-o activitate de cercetare. Bibliotecarul vă ajută să găsiți cea mai bună informație.

Organizarea unui eveniment
18 aprilie 2013, 14^{00}-16^{00}
Invitați: Camelia Felea, profesor
Livia Mihai, profesor

Aveți de organizat un eveniment și nu știți de unde să începeți? Vreți o petrecere de neuitat? Aflați multe lucruri despre tot ceea ce înseamnă organizarea unui eveniment, pentru ca acesta să fie un succes.

Țin la sănătatea mea
24 aprilie 2013, 17^{00}-19^{00}
08 mai 2013, 17^{00}-19^{00}
Invitat: Aurora Olaru, terapeut

Te interesează sănătatea corpului tău? Stă în puterea fiecăruia dintre noi să-și cultive o serie de obișnuințe sănătoase pentru a-și menține sănătatea corpului și a spiritului. Vino la bibliotecă să afli câteva reguli necesare pentru a te simți mereu în formă!

E-mailul pentru toți
25 aprilie 2013, 9^{00}-12^{00}
Formator: Gabriel Manea, bibliotecar

Învață noțiuni de bază despre e-mail și descoperă cu ajutorul bibliotecarilor avantajele poștei electronice. Cursuri practice pentru începători la bibliotecă.

Mâncăm sănătos?
14 mai 2013, 16^{00}-18^{00}
Invitați: Anișoara Cornelia Obreja, profesor
Adela Popescu, profesor

Câți dintre noi știu ce înseamnă să avem o alimentație sănătoasă? Sfaturi de bază pentru oricine e interesat de un stil de viață sănătos. Vino la bibliotecă și organismul tău îți va transmite un mare „Mulțumesc!”.

Părinți de adolescenți
15, 29 mai 2013, 16^{00}-18^{00}
Invitat: Cristina Gafton, psiholog

Uneori părinții își pierd răbdarea când adolescenții par să nu mai țină cont de nici un fel de regulă. Discuții libere și sfaturi de urmat într-un cadru plăcut, alături de un specialist.

Cum să citim o etichetă
28 mai 2013, 10^{00}-12^{00}
3 iunie 2013, 10^{00}-12^{00}
Invitat: Reprezentant al Oficiului Județean pentru Protecția Consumatorului

E dreptul tău să știi ce cumperi! Există pe piață produse care îți pot afecta sănătatea. Citește eticheta și cumpără în cunoștință de cauză - demonstrații practice la bibliotecă.

Facebook
6 iunie 2013, 9^{00}-12^{00}
Formator: Gabriel Manea, bibliotecar

Facebook te ajută să intri în legătură și să comunici cu persoanele din viața ta, iar biblioteca te învață să faci parte din această rețea.

Tableta - o provocare
10 iunie 2013, 9^{00}-12^{00}
12 iulie 2013, 9^{00}-12^{00}
Formatori: Titina Dediu și Gabriel Manea, bibliotecari

Știți care sunt atuurile unei tablete? Ziare vorbitoare cu imagini mișcătoare, poze „la minut”, de vorbă „în direct” cu cei aflați peste mări și țări, cumpărături din fotoliu, cărți, programe TV, rețete, sfaturi pentru sănătate, vacanțe, prieteni și familie... Toate la un loc și în același timp separat, folosind: **tableta**. Un bibliotecar și câteva tablete vă stau la dispoziție pentru a învăța să le folosiți.

Of... bugetul familiei
12 iunie 2013, 10^{00}-12^{00}
Invitat: Diana Buzescu, economist

Pentru a face economie la bani, trebuie să știi cum să le ții socoteala. A-ți îmbunătăți finanțele, înseamnă să-ți îmbunătățești fericirea. Așa că este important să înveți câteva trucuri pentru a ocoli obstacolele și pentru a-ți spori conturile fără a face multe sacrificii. Biblioteca te învață cum să-ți gestionezi cât mai bine și cât mai corect veniturile!

Lecția de frumusețe
18 iunie 2013, 12^{00}-14^{00}
2 iulie 2013, 10^{00}-12^{00}
Invitat: Maria Antonescu, reprezentant Oriflame

Chipul tău poate arăta cu mult mai tânăr, dacă ții cont de unele trucuri folosite în arta machiajului. Învață chiar de la specialistul nostru în make-up cum să te aranjezi, cum să fii mereu încântătoare.

Atelierul de handmade
26 iunie 2013, 9^{00}-12^{00}
Invitat: Marga Ioan

Fie că vă doriți un obiect realizat exact pe gustul dumneavoastră, fie că vreți să-i bucurați pe ceilalți, conceptul handmade înseamnă o activitate plăcută, relaxantă și liniștitoare, un „loc” în care vă puteți retrage și exprima în voie. Haideți să confecționăm împreună la bibliotecă!

Haideți să bijuterim
28 iunie 2013, 9^{00}-12^{00}
4 iulie 2013, 9^{00}-12^{00}
Invitați: Marga Ioan și Eugenia Filer

Ai vrea să îți uimești prietenele cu cadouri originale create chiar de tine?... să îți dezvolți creativitatea și să îți înfrumusețezi viața cu un hobby interesant? Te gândești să începi o afacere la domiciliu cu bijuterii handmade pentru a-ți suplimenta veniturile? Te invităm la workshop-ul de confecționare bijuterii la Biblioteca „V.A. Urechia”.

Cum să facem un CV
10 iulie 2013, 9^{00}-12^{00}
Formator: Titina Dediu, bibliotecar

Nu știți cum să întocmiți un CV? Biblioteca vă arată cum să vă faceți CV-ul pentru a-i convinge mai ușor pe angajatori.

5. *Realizarea şi tipărirea materialelor promoţionale.*

Au fost realizate machetele următoarelor materiale promoționale: afiș, roll-up, logo-ul, flyer, mapă, coperta blocnotes-ului, calendarul sesiunilor. S-au cercetat modele de roll-up, de afiș și de sigle, apoi s-au schițat și creionat ideile. S-au stabilit modelul, culorile și imaginile de pe roll-up, afiș și logo-ul serviciului, care formează elementele de identitate ale acestuia. S-au stabilit textele roll-upului și al afișului. Echipa de proiect a hotărât că matricea pentru roll-up va fi folosită și la personalizarea mapelor, a blocnotes-urilor, a stick-urilor, iar matricea afișului va fi folosită și la flyere. S-au comandat materiale promoționale unei firme specializate, iar după sosirea acestora au fost luate în primire, numărate, verificate pentru a nu exista neconcordanțe.

6. *Lansarea noului serviciu prin organizarea unui eveniment inaugural şi a unei conferinţe de presă.*

Coordonatorul de proiect împreună cu persoana responsabilă de organizarea evenimentului au discutat cu conducerea bibliotecii și au stabilit data și ora de desfășurare a conferinței, verificându-se în prealabil faptul că nu mai erau programate alte evenimente importante la acea dată și oră. Echipa de proiect și-a stabilit sarcinile privitoare la organizarea conferinței și la derularea evenimentului. S-a creat conținutul comunicatului de presă, care a fost postat pe site: www.bvau.ro/manifestari/2013/0320/comunicat_presa.pdf. Acesta a fost transmis către mass-media, cu o săptămână înaintea evenimentului. S-au postat anunțurile privind evenimentul pe site-ul bibliotecii: www.bvau.ro/index.php, pe pagina de facebook a bibliotecii şi a serviciului. S-a întocmit o listă a invitaților: oficialități locale, reprezentanți ai mass-media, bibliotecari comunali, parteneri ai proiectului, utilizatori. S-au realizat adresele (invitațiile) pentru participarea la lansarea serviciului, care s-au trimis online și fizic, solicitându-se confirmarea participării. Cu o zi înainte au fost contactați telefonic reprezentații mass-media, pentru a avea siguranţa participării acestora. S-a amenajat sala Mihai Eminescu, unde s-a desfășurat conferința, s-au pregătit echipamentele necesare: videoproiector, laptop, ecran de proiecție, microfoane și stație mixer, s-a contactat firma care s-a ocupat de catering. S-au pregătit mapele cu materialele promoționale care au fost oferite invitaților la sosirea acestora la eveniment. Programul zilei conferinţei este disponibil la adresa: www.bvau.ro/manifestari/2013/0320/program_conferinta.pdf

7. *Înscrierea cursanţilor.*

S-a creat un cont de gmail, care a fost publicat pe afiș, pe flyer, pe calendarul sesiunilor şi care a fost folosit pentru înscrierea cursanților. Înscrierile s-au făcut telefonic, prin e-mail sau fizic la sediul bibliotecii. S-au întocmit tabele (câte unul pentru fiecare sesiune) pentru înscrierea cursanților, care conţineau numele persoanelor şi datele de contact. A existat o persoană care să centralizeze înscrierile pentru toate sesiunile. Cu o zi înaintea fiecărei sesiuni, persoanele înscrise au fost contactate telefonic sau prin SMS pentru a ne confirma prezenţa la sesiuni.

8. *Desfăşurarea sesiunilor de IT.* În cadrul sesiunilor de IT grupele au fost alcătuite din câte zece participanţi.

„Cum căutăm informația pe internet”. Sesiunea s-a desfășurat timp de 3 ore, între 9.00-12.00 și a avut ca formatori bibliotecarii instituţiei. Subiectele abordate au fost: ce este internetul, ce este un browser, elemente de bază ale browserului, bara de adrese, adresa web, ce este un motor de căutare, cum se pot căuta informațiile după un anumit criteriu (imagini, hărți, videoclipuri, etc.). Un subiect important care a fost abordat în a doua parte a cursului a fost evaluarea informațiilor de pe internet. La sfârșit cursanții au completat formulare de feedback.

„E-mailul pentru toți”. În cadrul sesiunii s-au creat conturi de email pe yahoo, s-au transmis mesaje simple, mesaje cu ataşament, s-a adăugat contacte în agendă, s-au dat răspunsuri, s-au creat foldere pentru arhivarea mesajelor şi s-au şters mesaje. Imagini de la sesiunea de curs se regăsesc la adresa: http://www.facebook.com/media/set/?set=a.403869533045764.1073741833.390223041077080&type=1

„Facebook”. Sesiunea s-a desfășurat timp de 3 ore, între 9.00-12.00, formator fiind un bibliotecar. Subiectele abordate au fost: crearea un cont de facebook, editarea profilului personal, solicitarea şi acceptarea de prieteni în listă, postarea unor informaţii, link-uri, crearea unui album, explicarea butoanelor „Like” şi „Share”. Au fost explicate avantajele utilizării unei reţele de socializare şi modul în care trebuie să fie utilizată. Imagini de la curs se pot vedea la adresa: https://www.facebook.com/media/set/?set=a.419969958102388.1073741839.390223041077080&type=1

„Tableta – o provocare” s-a desfăşurat pe parcursul a două sesiuni şi a avut ca formator pe coordonatorul proiectului. În cadrul celor două sesiuni, cei 13 participanţi au învăţat cum se deschide tableta, câteva setări importante din Configurări, cum se descarcă aplicaţiile şi unde se pot găsi, apoi au fost luate pe rând, explicate şi testate aplicaţii precum: iBooks, Publicaţii, Notiţe, Calendar, Camera, AccuWeather, Hărţi, Pulse, aplicaţii de bucătărie, scan, dropbox, DEX, Mail, Safari, Muzică etc. Cursanţii au înţeles că utilizarea tabletei este facilă, au căpătat încredere că pot să o folosească și au cerut cu insistență organizarea de astfel de cursuri mai detaliate (pe mai multe module). Imagini de la sesiunea de curs se regăsesc la adresele:

https://www.facebook.com/media/set/?set=a.421978811234836.1073741840.390223041077080&type=1 şi https://www.facebook.com/media/set/?set=a.435189976580386.1073741848.390223041077080&type=1

„**Cum să facem un CV**” s-a desfăşurat timp de 3 ore şi a avut ca formator pe coordonatorul proiectului. În cadrul sesiunii beneficiarii au învăţat modul de completare a unui CV Europass, lucrându-se practic pe un formular online. S-a discutat modul în care trebuie trecute informaţiile în acel formular, cum se citesc

competenţele de pe o diplomă sau un certificat obţinut în urma unui curs. De asemenea s-a abordat modul în care fiecare trebuie să-şi scoată în evidenţă atuurile personale, ţinându-se cont de jobul la care aplică. S-a hotărât ca sesiunea aceasta să se continue cu o altă sesiune despre Scrisoarea de intenţie. Imagini de la sesiunea de curs se regăsesc la adresa: https://www.facebook.com/media/set/?set=a.434734853292565.1073741847.390223041077080&type=1

9. *Desfăşurarea sesiunilor privind informarea.* Numărul de participanţi ai sesiunilor de informare au fost de aproximativ 15 persoane per sesiune.

Sesiunea **„Mâncăm sănătos”** a avut ca invitate 2 profesoare de la Colegiul Tehnic de Alimentaţie şi Turism din Galați. Printre subiectele abordate au fost: alimentația sănătoasă, corespondența dintre anumite fructe/ legume și anumite părți ale corpului. De asemenea s-a discutat despre alimentele care conțin zahăr, fiecare participant analizându-și cantitatea de zahăr consumată zilnic. Imagini de la curs se pot găsi la adresa: https://www.facebook.com/media/set/?set=a.411084142324303.1073741834.390223041077080&type=1

„Ţin la sănătatea mea”. Această sesiune s-a desfăşurat pe două părţi, între orele 17-20 şi a avut ca invitat un terapeut. Au fost discutate următoarele subiecte din punctul de vedere al medicinii alternative:

- stresul, oboseala, anxietatea, durerile musculare, osoase, problemele legate de somn, supărările ca semne pregnante ale vârstei 41-60 ani, soluţii la îndemână;
- natura, cum putem să profităm de ea;
- alimentaţia, cum putem mânca sănătos, pentru a putea ajuta organismul pentru eventualele neplăceri cauzate de înaintarea în vârstă;
- momentele de relaxare benefice pentru organism, modalități și metode de relaxare;
- consumul de lichide pentru o hidratare optimă, o prioritate în menținerea sănătății.

Câteva imagini privind desfăşurarea sesiunii se pot accesa la adresa: https://www.facebook.com/media/set/?set=a.411967428902641.1073741837.390223041077080&type=1

„**Cum citim o etichetă**”. Cele două sesiuni planificate s-au desfăşurat între orele 10-12 şi au avut ca invitat un comisar de la OPC Galaţi. Aceasta a ales ca în prima sesiune să vorbească despre produsele alimentare, iar în a doua sesiune

despre produsele nealimentare şi servicii. Discuţia a fost interactivă. Am învățat să citim etichete și am aflat multe alte lucruri folositoare în viața zilnică: importanța bonului fiscal, gramajul minim stabilit prin lege pentru pâine, reacția OPC în funcție de natura sesizărilor consumatorilor, termenul de valabilitate și inscripționarea acestuia pe un produs (termenele trebuie să fie vizibile, lizibile, corecte), prețurile stabilite prin promoțiile și ofertele marilor magazine. Sesiunea a fost una educativă, discuțiile purtându-se liber în funcție de exemplele fiecărui participant. Atmosfera a fost relaxantă, participanții au aflat ce drepturi au în calitate de consumator, în ce condiții și cui trebuie să se adreseze când le sunt încălcate aceste drepturi. S-a constatat că unii cursanţi au aplicat îndrumările specialistului şi au povestit din experienţa lor.

Câteva imagini privind desfăşurarea sesiunii se pot accesa la adresa: https://www.facebook.com/media/set/?set=a.418750128224371.1073741838.390223041077080&type=3.

„Părinţi de adolescenţi”. Au fost planificate şi realizate 2 sesiuni care au avut ca invitat un psiholog. În cadrul sesiunilor s-a analizat atât comportamentul copiilor şi adolescenţilor în diferite situații, dându-se exemple din cazuri reale, cât și comportamentul și reacțiile părinților față de aceştia, limbajul părinților în anumite situații. Sesiunile au fost deschise, fiecare părinte dând exemple despre comportamentul și reacțiile adolescenţilor în diferite situații: de la școală, din familie, în relațiile cu profesorii, cu prieteni și colegi, cu familia. Discuțiile au fost libere și au avut loc într-un cadru plăcut, într-o atmosferă prietenoasă.

Câteva imagini privind desfăşurarea sesiunii se pot accesa la adresele: https://www.facebook.com/media/set/?set=a.411702832262434.1073741835.390223041077080&type=3 şi https://www.facebook.com/media/set/?set=a.423725077726876.1073741841.390223041077080&type=3

Sesiunea **„Organizarea unui eveniment”** a avut ca invitate 2 profesoare la Colegiul economic din Galați. S-au abordat teme precum: alegerea unei locații potrivite pentru evenimentul organizat, dispunerea meselor în funcție de spațiu, alegerea meniului în funcție de eveniment, asocierea felurilor de mâncare cu vinul, comportamentul chelnerului, așezarea mesei, reguli elementare de care trebuie să ținem cont când dorim să organizăm un anumit eveniment. A fost realizat și un studiu de caz, luându-se ca exemplu organizarea unei petreceri de majorat, pentru 30 de invitați. De asemenea adulții au fost învățați cum să plieze șervețele, iar cursanților li s-a prezentat ca model o masă gata așezată cu tacâmuri, farfurii, pahare, șervețele, lumânări, scaune.

Câteva imagini privind desfăşurarea sesiunii se pot accesa la adresa: http://www.facebook.com/media/set/?set=a.402874039811980.1073741831.390223041077080&type=1

10. *Desfăşurarea atelierelor practice.* Iniţial, s-a hotărât ca numărul persoanelor la aceste ateliere să fie de 15. Datorită cererii numeroase, la atelierele practice au participat câte 20 de persoane.

„Lecţia de frumuseţe”. Cele două sesiuni le-au avut ca invitate pe două reprezentante ale unei companii cosmetice. În primul modul participantele au făcut cunoștință cu produsele cosmetice, au aflat beneficiile folosirii fiecărui produs, au testat și încercat produsele cosmetice care au fost puse la dispoziție de invitate, au primit cadouri și au învățat diverse trucuri de înfrumusețare. Una din utilizatoare a beneficiat chiar de o ședință de make-up, invitatele arătând live pașii unui machiaj perfect. În a doua sesiune invitatele le-au prezentat beneficiarelor produse wellness de nutriție. Beneficiarele au avut parte și de o ședință de degustat, invitatele preparând supe și cockteiluri.

Imagini:
https://www.facebook.com/media/set/?set=a.425394670893250.1073741842.390223041077080&type=3 şi
https://www.facebook.com/media/set/?set=a.430834810349236.1073741845.390223041077080&type=3

„**Atelierul Handmade**” s-a desfășurat pe parcursul a trei ore, invitată fiind una din cursante, al cărei hobby este confecționarea de produse handmade. În timpul sesiunii au fost explicați pașii confecționării obiectelor handmade, folosindu-se tehnica șervețelului. Participantele au decupat șervețele, au lipit, au lăcuit și au fost foarte încântate de obiectele rezultate: rame foto, suporturi pentru pahare, pentru lumânări, sacoșele, coșulețe frumos ornamentate. Membrii echipei de proiect au filmat și au făcut poze. La această sesiune a fost prezent și un reprezentant al mass mediei locale.

Imagini:
https://www.facebook.com/media/set/?set=a.428553447244039.1073741843.390223041077080&type=3

„Haideţi să bijuterim”. Acest atelier s-a desfășurat pe două module. Ambele module au avut ca invitate cursante ale serviciului, al căror hobby este confecţionarea de bijuterii. Cu câteva zile înainte s-au stabilit bijuteriile care urmau să se realizeze în cadrul sesiunilor: un pandant, o pereche de cercei, o brăţară. Invitatele au stabilit numărul de mărgele necesar, iar membrii echipei de proiect au pregătit cu o zi înainte mărgele pentru fiecare participant, acele și ața necesară. Invitatele au adus chiar și produse personale pentru demonstrație.
Imagini:
https://www.facebook.com/media/set/?set=a.428908610541856.1073741844.390223041077080&type=3 şi

https://www.facebook.com/media/set/?set=a.431581950274522.1073741846.390223041077080&type=3

Atenţie la…

Achiziţie. Cercetaţi cu atenţie piaţa, deplasaţi-vă personal pentru a vedea produsele şi cereţi cât mai multe oferte. La primire, verificaţi produsele achiziţionate pe loc.

Timp. Nu lăsaţi pe ultima clipă realizarea unei activităţi, oricând pot interveni schimbări ce pot afecta desfăşurarea acesteia.

Spaţiu. Verificaţi cu atenţie funcţionalitatea prizelor, cablurilor, echipamentelor, starea pereţilor etc.

Parteneri. Pentru buna desfăşurare a activităţii aveţi grijă ca partenerii să fie persoane deschise, sociabile, prietenoase.

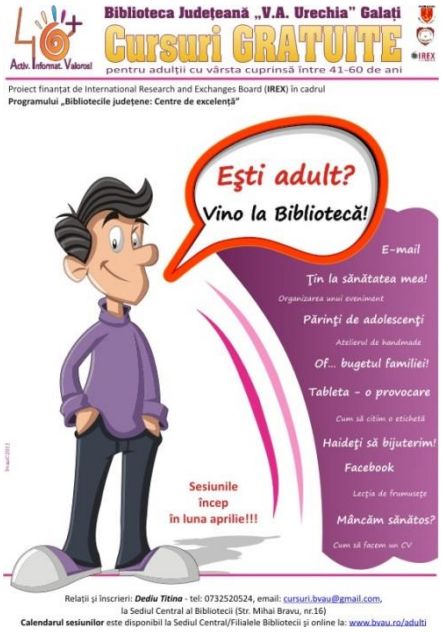
Calendarul sesiunilor. Întocmiţi din timp calendarul sesiunilor, astfel încât utilizatorii să se poată înscrie şi să-şi stabilească programul. Calendarul sesiunilor trebuie să fie clar, aerisit şi să conţină date de contact.

Lansare. În organizarea conferinţei de lansare ţineţi cont de: alte evenimente din comunitate, orele disponibile ale participanţilor şi ale mass-media, contactaţi mass-media din timp şi fiţi pregătiţi să oferiţi informaţii despre noul serviciu.

Derularea sesiunilor. Verificaţi dinainte funcţionalitatea echipamentelor, a soft-urilor, stabiliţi persoane responsabile cu fotografiatul şi aveţi în vedere şi un plan de rezervă, în cazul în care poate exista o disfuncţionalitate (internet, electricitate). Luaţi legătura din timp cu partenerii pentru a stabili şi pregăti materialele necesare sesiunilor.

Promovarea serviciului

Noul serviciu a fost promovat pe diferite canale de comunicare, atât pe site-ul bibliotecii www.bvau.ro, cât şi pe pagina de facebook dedicată noului serviciu. S-a creat o secțiune pe site-ul bibliotecii județene: www.bvau.ro/adulti , dedicată acestui nou serviciu, care are intrare din pagina principală și oferă informații privind noul serviciu. S-au făcut anunțuri pentru desfășurarea sesiunilor pe blogul CIC, al bibliotecii. S-a creat pagina de facebook a serviciului: http://ro-ro.facebook.com/pages/40-Activ-Informat-Valoros/390223041077080 , ca pagină a contului de facebook a bibliotecii, având ca administrator membrii echipei de proiect.



Afiş pentru promovarea serviciului 40+

Înainte de lansare şi pe toată durata de desfăşurare s-a făcut promovare în mass-media locală, scrisă şi audiovizuală (Ex.: http://voxtv-galati.ro/?p=10945; http://www.presagalati.ro/din-aprilie-incep-sesiunile-de-informare-si-cursurile-organizate-la-v-a-urechia-prin-programul-centru-de-excelenta/30178.html). Materialele de promovare au fost distribuite atât la sediul bibliotecii şi filialele acesteia, cât şi în locuri frecventate de publicul ţintă vizat: avizierele de pe străzile circulate, AJOFM sau chiar la avizierele blocurilor cu locuinţe. De asemenea, doi bibliotecari, ajutaţi de doi voluntari, au distribuit 300 flyere, persoanelor cu vârsta între 40-60 de ani. În cadrul altor activităţi desfăşurate în bibliotecă şi cu ocazia Târgului de carte organizat în aer liber, bibliotecarii au promovat acest serviciu tuturor participanţilor.

Atenție la…

Pagina de facebook a fost creată prima dată după un cont nou de email, și din această cauză nu se putea da share, neexistând opțiunea de *prieteni.* Ulterior s-a creat o pagină nouă funcţională.

Interacţiune. Pe pagina de facebook trebuie postate anunţuri cu regularitate şi în preajma desfăşurării activităţilor. Încurajaţi-vă „prietenii" să comenteze postările şi să disemineze informaţiile. Răspundeţi-le la mesaje şi întrebări şi mulţumiţi-le pentru comentarii sau ajutor la promovare.

Materialele de promovare trebuie să conţină informaţii clare, să atragă atenţia şi să aibă date de contact.

Afişaj. Alegeţi cele mai vizibile şi frecventate locuri pentru afişaj.

Logo. Folosiţi logo-ul pe toate materialele de promovare, atât scrise cât şi online.

Comunicarea cu presa. Anunţaţi în timp util, cu cel puţin 3 zile înainte, activitatea pe care o desfăşuraţi şi la care invitaţi mass-media. De asemenea, faceţi anunţuri cât mai atractive către presă.

Evaluarea şi impactul

Evaluarea noului serviciu *40+ Activ. Informat. Valoros* a fost realizată atât din punct de vedere cantitativ cât şi calitativ.

Din punct de vedere **cantitativ** s-a urmărit gradul de interes al adulţilor pentru noul serviciu *40+ Activ. Informat. Valoros*, care a fost evaluat după: numărul de solicitanţi pentru sesiunile de instruire , numărul de sesiuni organizate, numărul de aderări pe facebook, numărul de participanţi prezenți la activităţi, numărul de obiecte confecţionate de către participanţii la atelierele practice. Indicatorii propuși inițial (pe un termen de 9 luni) au fost realizați în totalitate (timp de 7 luni).

Gradul de îndeplinire al indicatorilor propuşi s-a făcut prin verificarea valorilor estimate în raport cu valorile realizate. Instrumentele folosite au fost: listele cu solicitanţi/sesiune, listele de prezenţă la fiecare sesiune, un tabel în excel care cuprinde evidenţa sesiunilor/atelierelor şi a

numărului total de participanţi pe sesiune, materialele confecţionate de participanţi la atelierele practice, rapoartele statistice ale bibliotecii.

Din punct de vedere **calitativ**, s-a măsurat gradul de satisfacţie al beneficiarilor prin aplicarea unor chestionare de feed-back, la sfârşitul fiecărei sesiuni şi a unui număr de 10 testimoniale.

Chestionarele de feedback au fost aplicate participanţilor, la finalul fiecărei activități și au fost completate sub anonimat. Chestionarul a cuprins atât întrebări închise, cât şi întrebări deschise, privind cursul/sesiunea/atelierul la care a participat fiecare beneficiar. În urma analizei răspunsurilor fiecărui chestionar am constatat că 95 % din adulți au apreciat pozitiv sesiunile din cadrul serviciului *40+ Activ. Informat. Valoros.* Conform criteriilor stabilite serviciul a fost unul de succes, pentru că 95% din chestionarele aplicate au fost pozitive.

Testimonialele care au fost realizate la sfârşitul sesiunilor, au avut dinainte pregătite câteva întrebări care au vizat: conţinutul şi organizarea sesiunilor, evaluarea activităţii formatorilor/partenerilor pentru transmiterea cunoştinţelor, condiţiile de desfăşurare a cursului şi aplicabilitatea cunoştinţelor dobândite. Testimonialele sunt pozitive pentru că intervievatul a răspuns pozitiv/apreciativ la cel puțin 90% din întrebările adresate de intervievator. Sugestiile şi observaţiile participanţilor au fost luate în considerare pentru îmbunătăţirea sesiunilor următoare.

Datele cantitative şi calitative au fost centralizate, realizându-se 3 rapoarte, câte unul pentru fiecare modul: unul pentru componenta IT, unul pentru componenta educaţională, unul pentru componenta abilităţilor practice. La final s-a realizat un raport general al întregului serviciu, centralizându-se datele din cele 3 rapoarte.

Noul serviciu a avut un impact social puternic în rândul beneficiarilor, prin creşterea calităţii vieţii sociale a adulţilor, care au căpătat încredere în forţele proprii şi s-au simţit activi și utili. Aceste sesiuni au constituit un imbold de a-şi pune în aplicare ideile, de a-şi conştientiza propriile capacităţi, de a comunica, de a se informa, de a socializa.

Prin cunoştinţele şi informaţiile dobândite la sesiuni şi ateliere, adulţii sunt:

- în măsură să aleagă o informaţie de calitate pe internet;
- familiarizați cu mediul online, pe care îl folosesc cu ușurință;
- în pas cu noua tehnologie mobilă;
- informați de specialiştii în domeniu, despre alimentaţia sănătoasă, despre drepturile consumatorului, sănătate corporală, îngrijire cosmetică;
- în măsură să comunice mai bine cu adolescenţii din familie;
- în măsură să-și folosească anumite abilităţi practice în folosul propriu dar şi al familiei.

Biblioteca ţine legătura cu beneficiarii serviciului pentru a măsura gradul de bunăstare a acestora, precum și schimbările pozitive survenite în familiile acestora. Această comunicare se realizează atât prin intermediului email-ului, facebook-ului, telefonic, dar și personal, cu ocazia vizitelor pe care beneficiarii serviciului le fac la bibliotecă. Astfel am aflat că:

- unii dintre ei au continuat să-și cultive abilitățile și cunoștințele dobândite la atelierele handmade și bijuterit, confecționând diferite obiecte și bijuterii pentru membrii familiei sau prieteni;
- două participante la sesiunile de comunicare cu adolescenții, au afirmat că relația cu adolescenții din familie s-a îmbunătățit și au aplicat sfaturile învățate de

la psiholog: în unele situații contradictorii, pentru a evita o ceartă, au încercat mai întâi să înțeleagă punctul de vedere al adolescenților, apoi și-au exprimat propria părere; în unele situații, nu au mai reacționat impulsiv, ci au ascultat mai întâi punctul de vedere al adolescentului; chiar dacă au fost respinși, părinții au fost întotdeauna pe-aproape; au negociat cu adolescentul; au folosit și comunicarea indirectă: un bilet sau un e-mail;

- un participant a testat și experimentat în 3 unități alimentare diferite, existența caselor de marcat și a remarcat că bonurile fiscale nu erau emise corect;
- o participantă la sesiunea ”Țin la sănătatea mea” a învățat noi trucuri pentru un somn liniștit, și anume: adoptarea unui program stabil de somn, relaxarea înainte de culcare (băi fierbinți, lectura sau ascultarea muzicii) reprezintă opțiuni care ne vor ajuta să îndepărtîm stresul, anxietatea și grijile din minte; iar o alta a învățat noi metode eficiente de detoxifierea organismului, prin prepararea unor salate;
- participantele la atelierul ”Lecția de frumusețe” au învățat noi tehnici pentru make-upul de zi și de noapte, și anume: demachierea în fiecare dimineață și seară și aplicarea unei creme hidratante pe față, alegerea fondului de ten potrivit tipului de piele, machiajul să fie simplu și natural, precum și aplicarea corectă și eficientă a unor produse cosmetice.

Prin noul serviciu creat, Biblioteca „V.A. Urechia” a dobândit experienţă de lucru cu adulţii cu vârsta 41-60 ani şi va putea organiza pe viitor şi alte servicii dedicate. De asemenea, vizibilitatea bibliotecii în rândul comunităţii a crescut, prin diversificarea serviciilor şi adaptarea la noile cerinţe ale publicului. Beneficiarii au fost plăcut surprinși să descopere că în bibliotecă se fac și alte lucruri destinate acestei categorii de vârstă, în afara serviciilor tradiționale de împrumut carte.

O parte dintre partenerii implicaţi în proiect, psihologul, comisarul de la Protecția Consumatorului, precum și voluntarele de la atelierele practice, și-au exprimat dorința să colaboreze și pe viitor în derularea altor proiecte cu biblioteca judeţeană. Cu voluntara de la atelierul de handmade colaborăm începând cu luna septembrie într-o campanie comunitară *Încă un an la școală*, de strângere de rechizite pentru copiii defavorizați. Voluntara de la atelierul de bijuterit ne-a ajutat în realizarea celor 2 sesiuni demonstrative, organizate pentru bibliotecarii din județ și din țară. Cu psihologul, partener în derularea sesiunilor pentru o comunicare eficientă cu adolescenții, ne-am propus să organizăm câteva întâlniri pentru abordarea unor teme precum: „Eu pot face ceea ce-ți cer ție?” (folosind metoda oglinzii, pe care nu am mai avut timp să o aplicăm la sesiunile noastre), „Comunicare între soți”, sau „Relația între soți după 40+”.

Serviciul continuă şi după încheierea proiectului, beneficiarii exprimându-și interesul pentru organizarea de noi sesiuni de handmade, bijuterit, sesiuni de comunicare cu adolescenții și altele. Astfel, în *Noaptea bibliotecilor* se va desfășura un *Bal al adulților*, prilej cu care vom socializa și vom sta la un pahar de vorbă. De asemenea, cu ocazia *Zilelor Bibliotecii ”V.A. Urechia”,* ce se vor desfășura în noiembrie, se va organiza o sesiune de handmade cu 12-15 beneficiari, care s-au înscris deja. O altă sesiune de handmade ne propunem să o organizăm în luna decembrie. Temele pentru sesiuni, vor fi adaptate în funcţie de nevoile publicului ţintă, de cerințele lor și de disponibilitatea partenerilor.

Concluzii

În acest ghid ne-am dorit să vă oferim cele mai bune exemple de bună practică de servicii destinate adulţilor ce se pot aplica deopotrivă în biblioteci judeţene, municipale/orăşeneşti dar şi comunale.

În planificarea serviciilor pentru a avea succes, trebuie să se țină cont în primul rând de nevoile reale ale adulților, iar în implementare trebuie să ținem cont de timpul / programul adulţilor și de conținutul temei dezbătute (dacă nu sunt lucruri practice adulții se vor plictisi sau nu vor mai veni a doua oară).

Serviciile pentru adulți, ce se doresc a fi implementate trebuie puse în practică, având la bază dorințele și nevoile reale ale adulților, deoarece adulții sunt foarte ocupați și nu vor utiliza biblioteca decât dacă aceştia vor avea un beneficiu real sau o îmbunăţire a vieţii acestora.

În implementarea acestor servicii pot fi cooptați parteneri din diferite instituții locale și/sau voluntari ai bibliotecii, care pot aduce valoare adăugată activităţilor cu adulţii.

Bibliotecarul/ bibliotecarii angrenați în implementarea serviciilor pentru adulți trebuie să fie serioși, implicați și să le facă plăcere să lucreze cu acest public; de asemenea trebuie să țină cont și de particularitățile/ caracteristicile adultului.