



GHID
IMPLEMENTAREA SERVICIULUI MODERN
DE BIBLIOTECĂ

Reteaua Ungheni – Nisporeni – Călărași

BANII INTELI GENTI AI FAMILIEI

2018

BANII INTELEGENȚI AI FAMILIEI

GHID

IMPLEMENTAREA SERVICIULUI MODERN DE BIBLIOTECĂ

DE CE ?

Prima parte a ghidului se referă la aspectele teoretice privind necesitatea inițierii unui serviciu de bibliotecă, în mod particular bazat pe gestionarea corectă a banilor în familie. În bibliotecile publice rurale din Republica Moldova bibliotecarii sunt mereu în căutarea și dezvoltarea celor mai inovative, dar și atractive servicii pentru membrii comunității. Analiza nevoilor acestora, dar și a impactului real al aceluși serviciu ajută bibliotecarii, dar și APL, să înțeleagă utilitatea și eficiența acestuia.

Partea a doua a ghidului, include, experiența serviciului *Banii inteligenți ai familiei*, implementat de către Biblioteca Publică Raională "D. Cantemir" Ungheni, în parteneriat cu Biblioteca Publică s. Păulești, r. Călărași; Biblioteca Publică s. Nișcani, r. Călărași; Biblioteca Publică s. Milești, r. Nisporeni; Biblioteca Publică s. Seliște, r. Nisporeni; Biblioteca Publică s. Valea Mare, r. Ungheni; Biblioteca Publică s. Teșcureni, r. Ungheni; Filiala 1, Biblioteca Publică Raională D. Cantemir în perioada noiembrie 2017 – februarie 2018.

IMPRESII

„Nu e vorba de câți bani ai ci de cum îi organizezi” *Turcu Cristina BPR D. Cantemir.*

”Îmi cunosc acum IQ-ul mei financiar Acum sunt informată mai bine ce înseamnă un buget. Voi putea și eu să pun un ban la economii. Am să-mi fac un caietețel cu toate cheltuielile. Nu am știut cât este de important e să gestionezi corect bugetul. Informația obținută o voi transmite și la prietenele mele.”
Valea Mare

“Consider ca educația financiară este binevenită în familie. Secretul este să oferim valoare banilor” *Mia Mihaiela, BPR D.Cantemir*

I. REPERE METODOLOGICE PRIVITOARE LA REALIZAREA UNUI SERVICIU DE BIBLIOTECĂ

Formarea echipei de dezvoltare și implementare a inițiativei

Pentru a realiza un serviciu relevant este necesar de a forma o echipă cu utilizatorii, susținătorii și partenerii bibliotecii pentru a promova pe larg beneficiul pe care îl va aduce acest serviciu pentru comunitate.

Am început cu identificarea resurselor umane necesare pentru implementarea activităților pe care ni le-am propus. Potențialii membri ai echipei au fost partenerii bibliotecii din proiectele anterioare precum și voluntari ai bibliotecii care au fost testați pentru a li se depista anumite caracteristici: Spiritul de echipă și capacitatea de a colabora în realizarea activităților; Cunoștințe în utilizarea noilor tehnologii; Inițiativa proprie în abordarea unor probleme.

Un membru de echipă poate să-și asume mai multe sarcini. Dar pentru un succes garantat toți trebuie să fie instruiți pentru a acționa în comun.

Succesul echipei de proiect are la bază principii comune:

- Încrederea că scopul proiectului va fi atins.
- Contribuția fiecărui membru pentru atingerea scopului, toți sunt importanți prin activitatea pe care o desfășoară.
- Crearea unui mediu constructiv, fiecare idee e binevenită și este adaptată în cadrul proiectului.
- Promovarea succeselor obținute de fiecare membru a echipei.

Identificarea necesităților comunității

Analiza nevoilor comunității este o etapă decisivă și obligatorie în alegerea unui serviciu de bibliotecă. Este nevoie de o astfel de analiză pentru a folosi cât mai eficient resursele limitate de timp, materiale sau personal de care dispune o bibliotecă. În această etapă se desfășoară activitatea de dezvoltare a chestionarelor și interviurilor aplicarea, instrumentelor de investigație, colectarea și interpretarea datelor, emiterea concluziilor.

Primul pas a fost:

Crearea profilul comunității locale segmentul - **adultii**. Am realizat QUIZ pentru părinți, care cuprinde 9 întrebări astfel am desprins care e nivelul de ajutor pe care l-au asigurat copiilor săi pentru a-l pregăti să adopte decizii financiare înțelepte și de ce nu se comunică în familie la subiectul dat.

Am concluzionat:

- În familie puțin se discută despre educația financiară.
- Temele nu sunt cunoscute de către adulți

Identificarea potențialilor parteneri

Colaborarea cu alte organizații, voluntari, instituții de cultură, învățământ pentru realizarea de noi servicii devine stringentă. Astfel, colaborarea cu diverși parteneri oferă posibilități eficiente de a livra un servicii, fie în comunități mai mari sau mici.

Care sunt potențialii parteneri din comunitate care merită comunitatea?

Au fost identificați următorii parteneri: Reprezentanți de la Victoria Bank, MobiasBank; Lucrătorii Contabili din comunități; Primarul; AO"ADDNET". Toți acești potențiali parteneri au fost contactați, vizitați și intervievați.

Proiectarea serviciului

Organizarea unui noul serviciu și analiza impactului acestuia în rândul comunității este cea mai importantă parte a inițiativei bibliotecii de a aduce o schimbare în comunitate, și a atrage utilizatori la bibliotecă. Folosind harta comunității și instrumente sociologice ne putem da seama unde sunt zonele în care biblioteca publică poate să intervină oferind un serviciu necesar unui anumit grup țintă.

Dezvoltarea suportului de curs

La această etapă se va elabora suportul de curs care va fi oferit participanților. Ulterior acest suport va fi stocat pe suport Google Drive pentru ca toate bibliotecile din rețea să poată avea acces la o bază consolidată de resurse de învățare.

Achiziționarea bunurilor

În cadrul implementării serviciului modern se va analiza necesitatea achiziționării bunurilor de care va fi nevoie pentru o bună desfășurare a training-urilor, vor fi analizate ofertele.

Reamenajarea spațiului

Buna desfășurare a activităților în cadrul noului serviciu depinde de ambianța în care se desfășoară, deci se va organiza un spațiu confortabil pentru categoria de utilizatori ai serviciului dat. (expoziții) La reamenajarea spațiului vor fi implicați și utilizatorii pentru a-l ajusta conform necesităților.

Implementarea serviciului

În cadrul rețelei de biblioteci biblioteca-lider va livra bibliotecarilor training-uri pentru a asigura transferul de cunoștințe. Fiecare bibliotecă-aplicantă va oferi training-uri pentru beneficiarii săi.

Am aplicat metoda - un training livrat bibliotecarilor, apoi bibliotecarii livrează trainingul pentru tineri în comunitate. Astfel coordonatorul proiectului menține controlul asupra livrării training-urilor și eficiența lor.

Monitorizarea și evaluarea

Evaluarea și monitorizarea va determina: obținerea rezultatelor obținute în cadrul serviciului pentru o anumită perioadă, atât cantitative, cât și calitative; relevanța și eficiența activităților desfășurate în cadrul serviciului în perioada respectivă; impactul serviciului asupra beneficiarilor și grupului țintă; durabilitatea serviciului; punctele forte și punctele slabe ale serviciului; concluzii cu privire la serviciul desfășurat și recomandări pentru îmbunătățirea activității viitoare a serviciului.

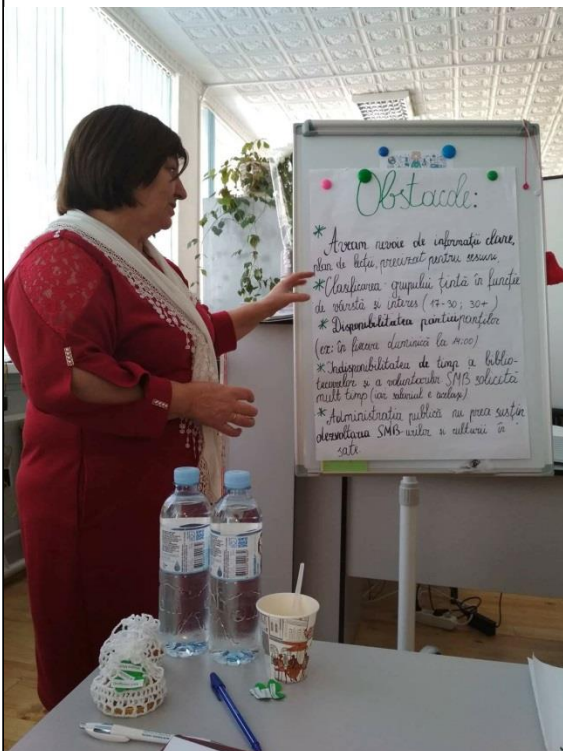
Marketingul și promovarea

Un serviciu de bibliotecă oricât ar fi de bine planificat, dacă nu este adus la cunoștința celor interesați, nu va deveni niciodată eficient. De aceea, se pot utiliza toate mijloacele de informare atât tradiționale, cât și specifice mediului online, însă corelate cu posibilitățile de informare utilizate cu predilecție de grupul țintă.

II. EXPERIENȚA IMPLEMENTĂRII GRANTULUI DE CĂTRE BIBLIOTECILE PUBLICE

DIN REȚEAUA UNGHENI-NISPORENI-CĂLĂRAȘI

Probleme cu care se confruntă comunitatea din mediul rural dar și bibliotecarii traineri



La finele cursului livrat participanții au completat un **Chestionar de evaluare a SMB Banii inteligente ai familiei**. Una din întrebări au fost obstacolele cu care s-au confruntat, la care majoritatea participanții au comentat că persista frica adulților de a accesa situri, de a face unele operațiuni de transfer cu cardul.

Rețeaua de bibliotecari traineri în cadrul activității de followup au menționat că o problema în livrarea sesiunilor a fost grupul mixt de beneficiari, diferența prea mare de vârstă. Persoanele mai mature erau axate pe asimilarea informației prin metodele tradiționale, cei mai tineri aveau mai mare interes când în cadrul activităților erau utilizate noile tehnologii.

Disponibilitatea persoanelor de a participa la instruire la aceeași oră și în aceeași zi. Din acest motiv 80% din bibliotecari au livrat instruirile în ziua de duminică.

Mai multe divergențe s-au întâlnit în selectarea grupului țintă pentru următoarea perioadă de implementare a SMB.

Programul "Banii inteligente ai familiei" este inovator deoarece...

Serviciul **Banii inteligente ai familiei** și-a propus a fi un program de educație non-formală care a avut drept scop educarea financiară a comunității care include ateliere față-în-față ce utilizează surse tradiționale precum și resurse electronice. Totodată, a reprezentat un teren neutru unde fiecare a venit cu ideile proprii și toți învață unii de la alții.

Scopul serviciului a fost de a contribui la Educația financiară a comunității, care să vină în ajutorul cetățenilor în deciziile de gestiunea a bugetului, să ofere perspective de economisire a timpului și a banilor, să deschidă orizonturi de creștere a surselor de finanțare.

Obiective strategice

”Până la finalizarea programului preconizăm să vedem ca cetățeanul simplu din localitățile rurale cu care colaborăm este pregăti să adopte decizii financiare înțelepte implicînd și alți membrii ai familiei.

Bibliotecile aplicante vor păstra echipamentul logistic ce le-a fost donat în cadrul proiectului, precum și materialele de instruire pentru a continua instruirile cu alte grupe de tineri.

Etapele implementării

Proiectul s-a desfășura în 2 etape:

I. Training of trainers: Pe parcursul perioadei de implementare biblioteca lider a livrat bibliotecarilor:

- Training Formarea formatorilor ToT in inițierea activităților de marketing și advocacy la biblioteci.
- Formarea formatorilor (ToT) în furnizarea serviciului de bibliotecă Banii înțelegerii ai familiei.

II. Inițierea serviciului modern de bibliotecă ”Banii înțelegerii ai familiei” care a cuprins livrarea a 8 sesiuni de instruire și educare financiară, utilizînd noile tehnologii informaționale cu o durată de 1h30min. Subiectele sesiunilor au fost orientate către cetățeanul simplu, pentru a-l pregăti să adopte decizii financiare înțelepte implicînd și alți membrii ai familiei.

Tematicile discutate:

1. IQ-ul financiar. Metode de creștere a IQ- ului financiar . QUIZ pentru părinți.
2. Bugetul familiei
3. Nevoile versus dorințelor –piramida Maslov; Sursele de venit și cheltuieli – active și pasive. Cererea și oferta
4. Cheltuieli (fixe și variabile), economii investiții, donații Tips&tricks pentru reducerea cheltuielilor.
5. Managementul timpului și managementul banilor. Să învățăm să bugetăm. Stabilirea unor obiective financiare SMART, plan de economisire .
6. Economisirea timpului prin procurările online.
7. Valorificarea IT pentru optimizarea proceselor de plată. Cont bancar ,card bancar. Plata prin intermediul contului/cardului bancar. Specificul transferurilor internaționale . Achitarea online.
8. Surse de venit (fix și variabil). Angajat sau antreprenor? O afacere pe placul fiecăruia.

Impactul

Grupul țintă al serviciului *Banii inteligenți ai familiei* au fost 2600 persoane:

directi – 110 persoane (8 bibliotecari+102 utilizatori (6 biblioteci rurale *12 persoane= 72 persoane selectate, 2 biblioteci din Ungheni*15 persoane= 30 persoane selectate)

indirecti – 90 elevi participanți la o instruire (membrii Laboratorului de carieră, elevi școala profesională, liceeni)

- 180 bibliotecari informati la intrunirile profesionale
- 12 persoane participante la activitatea de followup, Reuniunea formatorilor
- 220 persoane intervievate inainte de lansarea serviciului
- 25 persoane voluntare in livrarea SMB (8voluntari, 8primari, 8conatbili, lucratori bancari)
- 100 persoane participante la activitatea de lansare și de followup in fiecare biblioteca
- 700 beneficiari indirecti – cei care sunt informati din numarul persoanelor participante la activități (luând în consireatie că sunt printre beneficiari și studenți, elevi, profesori, părinți numărul beneficiarilor indirecti poate crește).
- Beneficiarii indirecti se pot numara și din postările de pe rețelele de socializare.

Rezultat



Cele mai semnificative realizare în timpul acestor instruirii au fost: Deschiderea unui card bancar 36 persoane; Abonarea la internet Banking 34; Achitarea facturilor online 91; Utilizarea serviciilor egov 14; Eliberarea cazierului judiciar online 7; Efectuarea cumpărăturilor online 38; Efectuarea vânzărilor online 13; 35 persoane au economisiri timp de o luna 6350 lei.

În viitor participanții intenționează: să-și creeze un card, să-și achit facturile de acasă, să-și vîndă unele lucruri online care nu am nevoie, să-și ducă o evidenta mai stricta a bugetului.

Pe viitor unii din ei ar dori să mai cunoască și alte subiecte din domeniul financiar ca: Asigurări sociale, asigurarea persoanelor din familie, tipurile de asigurări, creditele bancare.

Cele 8 biblioteci au primit câte un proiecteur și o tabla de flipchart și un suport de curs pe care le vor folosi în timpul implementării serviciului modern Baniii inteligente ai familiei și pentru următoarea perioadă de implementare.

Curriculumul TOT și ghidul SMB a fost structurate sub formă de ofertă educațională de care a beneficiat biblioteca lideră care a aplicat la Fondul de dezvoltare a bibliotecii moderne cu replicarea SMB Baniii ineligenții ai familiei în alte 11 localități din raionul Ungheni.

Ghidul dezvoltat privind implementarea programului inovator de bibliotecă și recomandări pentru îmbunătățirea coordonării metodologice au fost transmise bibliotecilor participante și vor rămâne în posesia lor.

Durabilitatea Programului inovator de bibliotecă:

Curriculumul TOT și ghidul SMB a fost structurate sub formă de ofertă educațională de care a beneficiat biblioteca lideră care a aplicat la Fondul de dezvoltare a bibliotecii moderne cu replicarea SMB Baniii ineligenții ai familiei în alte 11 localități din raionul Ungheni.

Bibliotecarii deveniți traineri vor asigura durabilitatea proiectului prin furnizare de instruiiri, cursuri și consultații în cadrul serviciului nou-lansat "Baniii inteligente ai familiei" timp de cel puțin 1 an de la lansarea proiectului. De-a lungul implementării SMB, cele 8 biblioteci implicate vor evalua rezultatele serviciului de bibliotecă, raportînd lunar prin Sistem de Raportare Online. Se va desfășoare sondaje la necesitate în rîndul grupului-țintă pentru a evalua rezultatele făcînd unele ajustări.

Cei 8 bibliotecari traineri vor organiza instruiiri zonale și altor biblioteci din zonă/raion.

Publicarea programului livrării serviciului în media locală (ziare, panouri informative, radio, TV, etc.) sau rețele sociale (bloguri, websiteuri, facebook, etc.)

Colectarea a 8 planuri de implementare a serviciului modern de bibliotecă.

Ședințe Skype în prima zi de miercuri a fiecărei luni cu împărtășirea lecțiilor învățate

Comunicare prin e-mail la necesitate.