



PROFILUL BIBLIOTECARULUI E-FACILITATOR



PROFILUL BIBLIOTECARULUI "E-FACILITATOR"

Editura ANBPR

2014

Context european	4
Context național	6
Definiția și accețiunea termenului de „e-Facilitator”	12
Abordare teoretică și concepte înrudite	14
Abordare metodologică	17
Profil profesional	18
Profil socio-uman	19
Competențe de bază.....	20
Bibliotecarul e-Facilitator – factor-cheie în inițiativele de participare comunitară	23
Bibliotecarul e-Facilitator – vector de progres în procesul de e-incluziune.....	30
Educație formală și non-formală pentru Bibliotecarul e-Facilitator	33
Funcțiile Bibliotecarului e-Facilitator în dezvoltarea unei comunități educate.....	35
Bibliotecarul e-Facilitator - interfață între tehnologie și utilizatori	37
e-Facilitarea și cultura networking-ului	39
Concluzii	40

Context european

Criza financiară din 2008 a scos la iveală unele deficiențe structurale ale economiei europene. Strategia „Europa 2020” lansată de Comisia Europeană în 2010 este una dintre reacțiile la această criză. Strategia stabilește obiective în materie de ocupare a forței de muncă, productivitate și coeziune socială. Agenda digitală pentru Europa face parte din Strategia Europa 2020 și reprezintă una dintre cele șapte inițiative-pilot ale acesteia.

Agenda digitală prezentată de Comisia Europeană reprezintă unul dintre cei șapte piloni ai strategiei [Europa 2020](#) care stabilește obiective de creștere a Uniunii Europene (UE) până în 2020. Această Agendă digitală propune o mai bună exploatare a potențialului tehnologiilor informației și comunicării (TIC), pentru a favoriza inovarea, creșterea economică și progresul. Comisia Europeană a propus o Agendă digitală al cărei principal obiectiv este dezvoltarea unei piețe digitale unice pentru a duce Europa către o creștere inteligentă, durabilă și incluzivă.

Tot mai mult, Europa se confruntă cu provocarea de a dezvolta e-competențe și e-locuri de muncă. Cercetările Eurostat arată că până în 2015, aproximativ 900 000 de locuri de muncă digitale vor fi vacante din cauza lipsei de competențe IT. Acest lucru demonstrează că toate țările europene sunt în fața unei mari provocări ce vizează e-incluziunea cetățenilor europeni.

Pentru a favoriza ocuparea locurilor de muncă în sectorul TIC, Comisia propune să se acorde **prioritate competențelor și alfabetizării digitale** în cadrul [Fondului Social European](#). Comisia dorește, de asemenea, să dezvolte instrumente de recenzare și recunoaștere a competențelor tehnicienilor și utilizatorilor TIC. Scopul este crearea unui cadru european special conceput pentru profesioniștii din sectorul TIC.

Chiar dacă internetul face parte din viața de zi cu zi a unui mare număr de cetățeni europeni, unele categorii ale populației sunt în continuare excluse din [procesul de alfabetizare digitală](#).

34 de țări europene au semnat o Declarație ministerială în care s-au stabilit obiective politice ambițioase pentru o societate a cunoașterii integratoare în 2006. Cunoscută sub numele de "Declarația de la Riga", aceasta a stabilit obiective concrete pentru utilizarea internetului și disponibilitatea, alfabetizarea digitală, și accesibilitatea TIC până în 2010.

Această declarație a fost urmată de "Inițiativa i2010", care a propus un cadru strategic de acțiune pentru "O societate informațională pentru toți europenii".

În ultimii ani, tot mai mare atenție a fost acordată politicilor de e-incluziune la nivel european, ca principală premisă pentru dezvoltarea personală, cetățenia activă, incluziunea socială și șansele de angajare. Centrele de acces la internet publice sau private (telecentree) joacă un rol cheie în societățile locale, în special în orașe și sate mici, și au devenit un punct de referință nu numai pentru noi tehnologii de învățare, ci și, pentru dezvoltarea legăturilor sociale, a sentimentelor de apartenență la viața socio-economică și culturală a comunităților locale.

Conform statisticilor europene aprox. 30-40% din cetățenii europeni ce fac parte din grupuri vulnerabile (seniori, persoane cu dizabilități, femei, persoane cu educație minimă, șomeri și persoane care locuiesc în regiunile mai puțin dezvoltate) nu sunt utilizatori TIC și, deci, nu sunt încă parte activă a societății bazate pe cunoaștere în Europa.

În acest context, e-facilitatorii trebuie să joace un rol esențial. Ei nu sunt numai formatori în domeniul TIC, dar și mediatori socio-culturali, precum și principalii promotori ai incluziunii digitale a utilizatorilor ce fac parte din grupuri defavorizate. Trebuie remarcat faptul că profilul și statutul e-facilitatorilor diferă foarte mult de la o țară la alta, ca și accesul lor la instruire formală și non-formală. Există mai multe proiecte europene finanțate prin Programul Lifelong Learning care au structurat atât profilul și competențele necesare e-facilitatorilor, cât și modulele de instruire necesare astfel încât să poată fi creat și agreat un standard ocupațional la nivel european.

Context național

Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România vizează în mod direct sectorul TIC și își propune să contribuie la dezvoltarea economică și creșterea competitivității României, atât prin acțiuni directe precum susținerea sectorului de e-Commerce și a dezvoltării efective a sectorului TIC românesc, cât și prin acțiuni indirecte, precum creșterea eficienței și reducerea costurilor sectorului public din România, îmbunătățirea productivității sectorului privat prin reducerea barierelor administrative în relația cu statul, îmbunătățirea competitivității forței de muncă din România și nu numai.

Pentru susținerea redresării economice a Europei, dar mai ales pentru asigurarea unei creșteri economice sustenabile și care să promoveze incluziunea socială, Uniunea Europeană a pregătit Agenda Digitală cu obiectivul primordial de a dezvolta piața digitală unică.

O parte dintre obiectivele setate prin Agenda Digitală a Europei au fost preluate și adaptate la contextul actual al României, în procentul în care acestea sunt relevante și aliniate la viziunea strategică TIC a României pentru perioada 2014-2020.

Obiectivele cheie de performanță ale Agendei Digitale presupun eforturi conjugate la nivelul țărilor europene, pentru îndeplinirea Țintelor asumate de către Comisia Europeană.

Autoritățile române estimează că vor face investiții IT de aproape 900 de milioane de euro în servicii publice, cloud, educație, sănătate, cultură, comerț electronic și cercetare până în 2020, pentru implementarea obiectivelor propuse în Strategia Națională Agenda Digitală a României. Viziunea autorităților privind dezvoltarea sectorului IT&C vizează, în principal, 3 zone mari de acțiune:

- administrația publică și modernizarea acesteia,
- sectorul privat și susținerea indirectă a competitivității acestuia, și
- **populația ce face parte din grupurile dezavantajate, cărora trebuie să li se asigure accesul la resurse de tip TIC și implicit includerea digitală.**

Dinamica socială și economică înregistrată la nivel național a determinat apariția unor schimbări semnificative în dezvoltarea comunitară a spațiului rural românesc. Astfel, comunitățile, în special cele din mediul rural, se confruntă cu o serie de provocări ce vizează nevoile reale ale

beneficiarilor de servicii TIC. Pentru depășirea unor astfel de situații, comunitățile au beneficiat de sprijin specializat, în cadrul unor proiecte/programe finanțate de Guvernul României și de alți donatori internaționali.

În acest context, Guvernul României a lansat în 2005 un program ambițios ce se adresează societății informaționale și care reunește cerințele Agendei Lisabona și Agendei Digitale pentru Europa 2020. Scopul acestui program este de a facilita progresul României către o Economie Bazată pe Cunoaștere (EBC) și de a reduce decalajul digital în conformitate cu celelalte țări europene. Acesta este primul proiect din România ce propune un model de dezvoltare locală care să sprijine comunitățile dezavantajate pentru a ajunge la un nivel cel puțin egal cu cele din aglomerările urbane din România. EBC este un proiect inovativ, creativ, un model care va putea fi extins la alte comunități din România și din lume. Finanțat de Banca Mondială printr-un acord de împrumut ce s-a finalizat în februarie 2013, proiectul EBC răspunde unor cerințe specifice adresate de Guvernul României prin strategia națională și Agenda Digitală a României:

- creșterea gradului de **utilizare a serviciilor electronice de interes public** care sunt deja dezvoltate de sectorul administrației publice;
- **alfabetizare digitală** prin acces la tehnologii IT&C și creare de competențe pentru o **societate incluzivă**;
- promovarea unei învățări asistate prin tehnologii moderne în învățământul primar și secundar.

Societatea spre care ne îndreptăm se bazează pe o materie primă pe care trebuie să învățăm s-o mânuim cu pricepere, și anume **cunoașterea**. Ne aflăm în pragul unor schimbări profunde, generate tot mai mult de către cunoaștere: mai întâi, faptul că prin utilizare ea nu se consumă, ci sporește; în al doilea rând, gradul său de rafinament și eficiență este direct proporțional cu gradul de participare activă a membrilor societății.

Traseul acestei schimbări de paradigmă și eforturile susținute pentru a dobândi acea cunoaștere impusă de Secolul 21 sunt marcate de acest proiect prin următoarele componente ale proiectului EBC:

Componenta 1. Acces la tehnologia informației și comunicațiilor (TIC) și alfabetizare digitală.

Acces la TIC pentru comunitățile dezavantajate din punctul de vedere al cunoașterii prin telecentre (Punctele de Acces Public la Informație - PAPI)

Acces la TIC pentru elevii din învățământul primar și secundar

Alfabetizare digitală pentru elevi și profesori prin tehnologiile informației în școli

Alfabetizare digitală pentru populație prin tehnologiile informației în biblioteci

Alfabetizare digitală pentru comunități și mediul de afaceri în PAPI și biblioteci

Componenta 2. Dezvoltarea și promovarea serviciilor de guvernare electronică.

Sistem electronic pentru înregistrarea online a persoanelor fizice autorizate și a asociațiilor familiale.

Sistem integrat pentru emiterea documentelor de stare civilă pentru cetățeni.

Componenta 3. Promovarea comerțului electronic și sprijin pentru IMM-uri.

Crearea portalului ecomunitate.ro pentru promovarea comerțului electronic și a rețelilor de business (eStore)

Acordarea de finanțări nerambursabile întreprinzătorilor locali.

Proiectul a demarat printr-un proces de selecție, la care au fost invitate să participe toate primăriile din cele cca 3000 de comunități rurale și urbane din România (cu populație sub 30.000 locuitori). Dintr-un număr de peste 1500 de comunități care au dorit să participe la acest proiect, 255 dintre acestea au fost declarate eligibile și astfel au fost incluse în proiectul Economia Bazată pe Cunoaștere.

Al doilea pas a fost crearea unei infrastructuri de comunicații. Investiția masivă în asigurarea infrastructurii TIC pentru fiecare dintre cele 255 de Rețele Electronice ale Comunităților Locale (RECL) a reprezentat punctul de plecare în oferirea accesului la cunoaștere și informație. Fibră optică, echipamente hardware și software moderne, servere, mobilier, toate acestea au constituit baza dezvoltării locale a Rețelei integrate de acces la cunoaștere.

Al treilea pas: selectarea și instruirea *resurselor umane* ale RECL. Din studiile de fezabilitate reieșea ca formula optimă a echipei locale de specialiști ai cunoașterii constă în colaborarea a doi experți cu atribuții precise: un manager de rețea (manager RECL), care urma să aibă un rol important în comunitate, acela de **liant și promotor al factorilor care contribuie la dezvoltarea locală** și un administrator IT, care urma să **întrețină rețeaua ca sistem informatic integrat ce include Punctul de Acces Public la Informație (PAPI)**, școală și bibliotecă.

Cei 510 experți locali din structurile autorităților locale, școli și biblioteci au reprezentat primii beneficiari direcți ai proiectului EBC, prin intermediul multiplelor sesiuni de instruire ce le-au fost

dedicate: management de proiect, marketing și comunicare, alfabetizare digitală, dezvoltare economică locală. Ei au fost prima generație a ceea ce astăzi putem să numim, în context european, e-facilitatori locali.

Proiectul Economia Bazată pe Cunoaștere (EBC) le-a oferit managerilor RECL din mediul urban și rural o excelentă ocazie de a-și dezvolta abilitățile de care au nevoie pentru a se asigura că fac față provocărilor agendei digitale a României pentru a-i pregăti pe membrii comunității lor să contribuie la dezvoltarea mediului economic local și național.

Performanțele înregistrate până acum sunt foarte încurajatoare pentru Ministerul Comunicațiilor și pentru cele 255 de comunități locale. Aproximativ 1.8 milioane de locuitori din România au acum acces la noua tehnologie și informație și la oportunitățile și beneficiile pe care le pot oferi. Pentru România, membră a Uniunii Europene, accesul la și utilizarea cunoașterii și a noilor tehnologii informaționale reprezintă un pas important în procesul de integrare și de aliniere la standardele de viață ale celorlalte state membre.

Economia Bazată pe Cunoaștere a promovat atât alfabetizarea digitală și accesul la Internet de mare viteză, cât și asigurarea unui confort al cetățeanului în utilizarea acestei tehnologii și înțelegerea beneficiilor rezultate. Pentru sprijinirea demersurilor în acest sens, a fost creat portalul www.eComunitate.ro, care este o inițiativă unică în România, fiind, poate, cel mai complex site de conținut finanțat de Guvern. Site-ul reflectă cele 255 de comunități, dar este și o rețea socială, în care utilizatorii fac transfer de cunoaștere și generează conținut, folosindu-se de tehnologiile web 2.0.

Biblioteca în era digitală eCULTURA este, la rândul său, un program pentru acordarea de finanțări nerambursabile pentru bibliotecile locale și școlare din comunitățile incluse în programul Economia Bazată pe Cunoaștere.

eCultura este o inițiativă care face parte din programul Economia Bazată pe Cunoaștere, conceput și derulat de Ministerul pentru Societatea Informațională (MSI) și finanțat de Banca Mondială și de Guvernul României.

Prin intermediul programului au fost susținute proiecte culturale dezvoltate de biblioteci publice, în parteneriat cu biblioteci școlare, prin finanțarea de activități care au generat dezvoltare comunitară utilizând resurse TIC.

Complementar obiectivelor propuse de proiectul EBC, în 2008 a fost inițiat în România programul Biblionet, ce reprezintă o inițiativă privată de informatizare a bibliotecilor publice, în valoare totală de 26,9 milioane de dolari.

Biblionet este un program care urmărește facilitarea accesului gratuit la informație pentru membrii comunității, prin dezvoltarea unui sistem de biblioteci publice moderne în România. Prin cursurile de formare și tehnologie furnizate, Biblionet a ajutat bibliotecile să asigure servicii în comunitățile locale sub forma unui parteneriat între IREX, Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România (ANBPR), autoritățile locale și naționale și bibliotecile din țară. Pentru a-și atinge acest obiectiv, Biblionet s-a concentrat pe patru componente principale:

Facilitarea accesului public la informație:

Înființarea unei rețele de biblioteci cu calculatoare cu acces public (CAP): Biblionet va sprijini cu precădere acele biblioteci care își stabilesc ca prioritate accesul public la informație și demonstrează disponibilitatea de a-și asuma o parte din costurile implicate în amenajarea unor noi centre cu calculatoare publice și internet. Deoarece a dotat peste 2300 de biblioteci din România cu calculatoare printr-un proces competitiv de selecție, Biblionet a facilitat accesul gratuit la informație pe întreg teritoriul României.

Pregătirea bibliotecarilor din bibliotecile publice:

Furnizarea de servicii de formare pentru bibliotecari. Partenerii Biblionet au elaborat materiale de formare și au creat un sistem de pregătire profesională care să îi ajute pe bibliotecari să introducă noi servicii și să dezvolte inovația în sistemul de biblioteci publice. Cursurile de formare îi vor ajuta pe bibliotecari să devină experți în adaptarea noilor tehnologii la nevoile comunităților.

Cursuri de formare în utilizarea calculatorului pentru bibliotecarii români:

Prin înființarea a 41 de centre de formare în cadrul bibliotecilor județene, Biblionet furnizează sistemului de biblioteci publice din România infrastructura și materialele de curs pentru utilizarea calculatorului, care îi vor ajuta pe bibliotecari să îndrume mai bine utilizatorii bibliotecilor în privința calculatoarelor și Internetului.

Promovarea valorii bibliotecilor pentru comunități:

Parteneriat cu Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice (ANBPR). Ca o

componentă organizațională a programului Biblionet, IREX România a contribuit la dezvoltarea capacității organizaționale a ANBPR, prin crearea unor structuri de funcționare și organizare durabile care să poată răspunde nevoilor în continuă schimbare ale bibliotecilor moderne și care să ofere în viitor servicii relevante bibliotecarilor din întreaga țară.

Asistența oferită bibliotecarilor în dezvoltarea și organizarea de conținut local, în beneficiul tuturor utilizatorilor bibliotecii: Biblionet a reunit factorii de interes din cadrul instituțiilor guvernamentale și de la nivel local pentru a organiza un conținut care să răspundă nevoilor cetățenilor. În urma unei evaluări a situației de fapt, IREX și partenerii săi au identificat nevoi specifice de informație în domeniul educației, pieței muncii, sănătății, dezvoltării economice și rurale și culturii, pentru care în prezent nu există resurse suficiente.

Asigurarea sprijinului guvernamental:

Implicarea administrației în vederea adaptării politicilor publice. Pentru a spori impactul investiției în tehnologie pentru bibliotecile publice, partenerii din programul Biblionet vor depune eforturi pentru a promova relevanța și importanța tot mai mare a bibliotecilor în societatea românească actuală și nevoia de angajare a resurselor corespunzătoare noului rol al bibliotecilor.

Definiția și accepțiunea termenului de „e-Facilitator”

e-Facilitatorul este un termen apărut relativ recent în vocabularul celor implicați în activități de incluziune socială prin utilizarea instrumentelor TIC sau, mai clar exprimat, activități de incluziune socială prin alfabetizare digitală. Termenul include 2 arhetipuri, care vor fi explicate mai jos.

Facilitator de dezvoltare comunitară/facilitator pentru incluziune socială

Acest termen desemnează persoanele care își folosesc abilitățile profesionale pentru a susține inițiativele comunităților locale și pentru a promova incluziunea socială la nivelul comunităților locale. Domeniul de activitate al unui facilitator de dezvoltare comunitară cuprinde toate aspectele legate de punerea în aplicare a unor planuri de dezvoltare bazate pe nevoile și interesele comunităților, într-un mod care maximizează independența de acțiune și stima membrilor comunității atunci când desfășoară servicii în slujba comunității. Facilitatorii de dezvoltare comunitară acționează ca mentori pentru membrii comunității locale pe care îi deservesc. Ei trebuie să dea dovadă de atitudine pozitivă și profesionalism în îndeplinirea unor responsabilități specifice, după cum urmează:

- Participă ca membri activi ai unor echipe locale, contribuind la dezvoltarea/ implementarea acțiunilor ce răspund nevoilor comunității
- Sprijină grupuri de acțiune sau inițiative individuale în domeniile lor de nevoie astfel încât acestea să poată ajuta cu succes comunitatea locală
- Consolidează înțelegerea și sensibilizează membrii comunității, astfel încât aceștia să se implice în activități de incluziune socială
- Susțin și promovează pe toți membrii comunității care susțin inițiative de dezvoltare comunitară și favorizează incluziunea socială și întărirea relațiilor inter-comunitare.

Facilitator pentru incluziune digitală

Acest termen desemnează persoanele care își folosesc abilitățile profesionale pentru a facilita înțelegerea tehnologiilor și accesul la utilizarea TIC pentru persoanele ce fac parte din categorii excluse digital: seniori, persoane/ familii cu posibilități financiare reduse, minorități, persoane cu dizabilități, sau asistă în alte activități de interes pentru toți membrii comunităților locale, cum ar fi: ocuparea forței de muncă prin intermediul TIC, susținerea antreprenorilor în utilizarea TIC, crearea de artă prin intermediul TIC. De asemenea, aceste persoane au capacitatea și disponibilitatea de a-și actualiza competențele pentru a fi în măsură să desfășoare activități într-un mod profesionist și pentru a-și servi mai bine utilizatorii.

Din cele de mai sus rezultă că profilul e-Facilitatorului este unul complex și dinamic în același timp, deoarece competențele necesare se actualizează permanent pe măsură ce tehnologiile informatice și de comunicare se îmbunătățesc. Este nevoie de recunoașterea rolului unui e-Facilitator și, de asemenea, este nevoie de recunoașterea competențelor lui în cadrul instituțiilor sau organizațiilor în cadrul cărora lucrează. Nu în ultimul rând, este necesară recunoașterea rolului acestui tip nou de funcționar la nivelul angajatorilor și potențialilor angajatori.

În Europa, e-facilitatorii sunt implicați în susținerea activităților telecentrelor/e-centrelor (ex. <http://www.telecentre-europe.org/>). Aceștia pot fi asimilați cu bibliotecarii din cadrul bibliotecilor care oferă servicii informatice (www.anbpr.ro), managerii și administratorii Punctelor de Acces Public la Internet (PAPI),(www.ecomunitate.ro) sau e-centrelor (www.ecentre.ro).

Abordare teoretică și concepte înrudite

Dezvoltarea comunitară este un proces complex la care sunt invitați să participe o serie de actori din cele mai diverse domenii: administrația publică locală, întreprinderile mici și mijlocii, sectorul reprezentat de organizațiile non-profit și, bineînțeles, simplii cetățeni ai comunităților respective.

Procesul în ansamblu este unul lax și facilitatorii care sunt implicați trebuie să fie atenți să calculeze toate aspectele, pentru ca scopul final, și anume creșterea nivelului de trai, să fie atins pentru toate structurile vizate.

Fiecare comunitate are particularitățile și regulile ei, fie că vorbim de mediul urban, fie de cel rural. Această comunitate definește o structură în care sunt implicate grupuri de oameni care, prin interacțiunea dintre ei, pot sau nu să mobilizeze anumite resurse, pot să consume un anumit tip de capital, cel material spre exemplu, sau să dezvolte alt capital, și anume cel social folosindu-se de un altfel de capital, cel **informațional**.

Dar cine anume mobilizează și folosește aceste resurse în special în mediul rural, în beneficiul întregii comunități, rămâne încă o temă de discuție. Fenomenul este de actualitate și la noi și a apărut ca un răspuns la un proces mult mai profund și anume cel al globalizării, al implicării în anumite structuri care ne obligă să reacționăm și să acceptăm o mai mare diversitate de roluri cu care încă nu eram obișnuiți.

Vorbind despre dezvoltare comunitară, putem lua în considerare elementele externe (spre exemplu fonduri de preaderare și structurale, și în consecință, planificare pe mai multe niveluri pentru obținerea lor de către structuri organizate) și elementele interne (valori, principii locale, axate nu pe structuri ci pe capacitatea individului de a recunoaște ce este specific și ce nu îi aparține în acest proces de planificare). A participa la acest proces și a folosi sau nu această “recunoaștere” pentru realizarea unui mod de viață “pro-dezvoltare” constituie principalul subiect pe care se axează dezvoltarea comunitară fie în spațiul rural, fie în spațiul urban. Astfel, inițiativele pot să fie din cele mai diverse și modelele nu au întârziat să apară. Cine are dreptul să intervină sau nu, cine are dreptul să participe, să ia decizii, să schimbe ceva pot fi tot atâtea

întrebări pentru cei care studiază fenomenul. Răspunsul îl găsim într-unul din conceptele de facilitator, promotor local, animator comunitar, mentor comunitar.

Vorbind despre spațiul comunitar din România, putem spune că trece în momentul de față printr-un amplu proces de schimbare. Dacă până în prezent procesele de dezvoltare erau coordonate de la centru, de sus în jos, acum viziunea asupra comunităților, în special a celor constituite în mediul rural, începe să se schimbe.

Făcând distincția între comunități care sunt alcătuite din oameni, de cele mai multe ori cu viziuni comune asupra unor probleme, și spațiul în care trăiesc aceștia, care este delimitat foarte clar geografic, putem spune că avem de-a face cu două lucruri importante. Pe de o parte diversitatea resurselor care sunt folosite pentru o comunitate, pe de altă parte locul în care sunt amplasate aceste resurse și modul de accesare a lor.

În spațiul rural oamenii aveau lideri care au contribuit decisiv la viața unei comunități în perioada de formare și definirea acesteia, dar nu se precizează cum poate să se susțină această comunitate și pe viitor, sau cum poate să se dezvolte în locul în care trăiește și cu resursele locale sau cu altfel de resurse venite din exterior. De obicei sunt preponderent prezentate doar două elemente, și anume școala și biserica, prin care se stabileau norme și reguli, altele, de natură economică și informațională fiind prea puțin prezente.

Astăzi, odată cu diversificarea structurilor ce țin de dezvoltare, mediul rural trebuie să își găsească resursele care să îl susțină și agenții capabili să le folosească în beneficiul comunităților. Nu mai vorbim deci despre dezvoltare comunitară în termeni punctuali, trebuie să ne orientăm spre o viziune de ansamblu care implică toate comunitățile dintr-un anumit spațiu socio-geografic. În alți termeni, putem vorbi de “diversitate” și de un mod de lucru care implică planificare și viziune strategică și care are drept finalitate “dezvoltarea durabilă”. Așa cum a fost definită ea de către Comisia Mondială de Mediu și Dezvoltare, aceasta înseamnă “satisfacerea necesităților prezentului fără a compromite posibilitatea generațiilor următoare de a-și satisface propriile necesități” și implică trei aspecte de bază:

- a. Bunăstarea economică;
- b. Stabilitatea sistemelor sociale și
- c. Protecția mediului.

Este nevoie de planificare, iar aceasta implică o viziune strategică asupra comunităților. Nu mai putem vorbi de o singură comunitate, de un singur mod de accesare a unui singur tip de resurse, trebuie să acceptăm diversitatea acestora și să știm să alegem și să introducem ce este adecvat într-o strategie de dezvoltare.

Dar necesitatea unei strategii implică și colaborarea între o serie de actori dintre cei mai diverși, care să aibă nivelul de expertiză necesar pentru stabilirea modului în care capitalul social, informațional și economic trebuie folosite și frontierele fizice între care se aplică o combinație sau alta.

Ultimele Eurobarometre ne arată că oamenii au perceput schimbarea din comunitățile lor ca pe una pozitivă și arată, pe de altă parte, cercetătorilor și agenților de dezvoltare că acolo se poate interveni în sensul dezvoltării durabile pentru că membrii comunității, chiar dacă dețin resurse puține, au și speră să își îndeplinească aspirațiile într-un timp scurt, ceea ce, comparativ, nu se întâmpla acum 10 ani, când cetățenii aveau mai puțină încredere în schimbare.

Cine trebuie și dacă trebuie să intervină pentru a grăbi acest proces, sau pentru a-l orienta într-o direcție pozitivă este un lucru pe care încercăm să îl prezentăm în continuare din perspectiva “actorilor dezvoltării”, cu referire directă la conceptul de dezvoltare comunitară din România.

Abordare metodologică

În ultimii ani, s-a produs o schimbare de paradigmă în abordarea practicii de bibliotecă, în sensul că aceasta reclamă de la bibliotecari să se concentreze nu atât asupra sistemelor de inventariere cât, mai ales, asupra sistemelor de tip colaborativ, având ca rezultat dezvoltarea de servicii moderne de bibliotecă.

Rolul bibliotecarilor în calitatea lor de facilitatori devine, astfel, din ce în ce mai pronunțat, pentru a permite utilizatorilor să interacționeze și să creeze ei înșiși conținuturi. Cum este și firesc, această schimbare de paradigmă atrage după sine unele modificări, îmbunătățiri în capacitățile, competențele, aptitudinile și atitudinile bibliotecarilor.

Competența denumește acea capacitate a unei persoane de a utiliza și combina capacitățile de cunoaștere, deprinderile și competențele generale în acord cu diversele cerințe specifice unui anumit context, situații sau probleme. Cu alte cuvinte, capacitatea individului de a face față schimbării, situațiilor complexe și neprevăzute determină nivelul său de competență.

Cadrul European al Calificărilor – “Un posibil cadru european al calificărilor în perspectiva învățării pe parcursul întregii vieți” definește 8 niveluri de referință (www.edu.ro/index.php/resurse/3342), în timp ce Euroreferențialul competențelor profesioniștilor europeni în domeniul informării și documentării, inclusiv al bibliotecarilor, stabilește 33 de domenii de competență și 20 de aptitudini principale (http://www.bmms.ro/continut/doc/P13_Euroref.pdf).

În termenii Euroreferențialului, competențele definesc un “ansamblu de abilități necesare pentru exercitarea unei activități profesionale și cunoașterea comportamentelor pe care le presupune”. Componentele sunt: cunoștințele, deprinderile și aptitudinile. Aceste componente trebuie să fie operaționale, puse în practică și validate.

Profil profesional

Dezvoltarea rapidă a instrumentelor TIC și oferta tot mai mare de servicii electronice, dar și numărul în creștere al cetățenilor europeni, în special al celor cu acces limitat la diversele oportunități (persoanele în vârstă, migranții, șomerii, tinerii etc.) au făcut să fie din ce în ce mai solicitate serviciile de asistență pentru a accesa TIC în biblioteci.

Pornind de la această premisă, s-a încercat identificarea unei tipologii de profesionist care să se poată implica atât în incluziunea socială a oamenilor din diferite categorii de public, cât și în facilitarea alfabetizării digitale.

Dacă la nivel european există deja o categorie de profesioniști, denumiți e-Facilitatori, care au ambele tipuri de competențe, atât în tehnologia informației, cât și în zona incluziunii sociale, în România persoanele care dețin astfel de abilități aparțin unor domenii diferite de activitate și nu sunt recunoscute suficient ca profesioniști în e-incluziune.

Printre serviciile foarte importante de care sunt responsabili bibliotecarii moderni se numără și formarea culturii informaționale a utilizatorilor și instruirea utilizatorilor, în special în vederea utilizării tehnologiilor de informare și comunicare.

Pe baza capacităților identificate în cazul bibliotecarilor e-Facilitatori, s-au definit câteva roluri pe care aceștia și le pot asuma în cadrul instituției, dar și la nivelul comunității:

1. Bibliotecarul e-Facilitator - designer de experiențe de învățare (pe baza pregătirii de formator complementară calificării sale de bibliotecar);
2. Bibliotecarul e-Facilitator - o sursă de cunoștințe și bune practici pentru membrii comunității;
3. Bibliotecarul e-Facilitator - partener în procesul de învățare alături de profesori, educatori, psihologi, instructori etc.

Profil socio-uman

Bibliotecarul e-Facilitator este, în general, o persoană dornică să:

- cunoască tendințele actuale de dezvoltare, schimbările din infosferă, tehnologiile de informare și comunicare, limbile de circulație internațională;
- muncească permanent pentru a căpăta noi cunoștințe și competențe ca să poată face față noilor cerințe;
- să-și pună gândirea inovativă în folosul instituției și al comunității deservite;
- să apeleze în mod curent la aptitudinile sale superioare de înțelegere, cunoaștere și comunicare;
- să se adapteze permanent schimbărilor la locul de muncă și în disciplina profesională pe care o practică.

Pentru a-și îndeplini rolul și funcțiile sale la nivelul comunității pe care o deservește, Bibliotecarul e-Facilitator trebuie să dețină:

- o educație în spiritul onestității, al responsabilității, perseverenței, dorinței de a contribui la siguranța și bunăstarea altora, încredere în sine și altruism;
- o educație solidă în ce privește buna cetățenie bazată pe cunoaștere, respect pentru alte culturi, implicarea activă în abordarea problemelor comunitare;
- bune abilități de comunicare orală și scrisă, folosind o varietate de instrumente digitale, precum și abilități de ascultare;
- gândire critică și spirit de inițiativă în rezolvarea de probleme pentru a proiecta și gestiona proiecte, pentru a lua decizii eficiente, folosind o varietate de instrumente și resurse digitale;
- abilități de colaborare – capacitatea de a lucra în echipă, de a învăța de la alții și de a contribui la educarea altor persoane, aptitudini de folosire a rețelelor sociale, abilitatea de a lucra cu persoane cu profiluri educaționale diverse;
- creativitate, imaginație și spirit antreprenorial, în scopul generării de idei și acțiuni inovative.

Competențe de bază

Au fost identificate 4 seturi de competențe pentru bibliotecarii e-Facilitatori în contextul dezvoltării tehnologiei:

- Abilități de informare
- Gândire strategică și abilități analitice
- Comportament personal
- Competențe sociale și de comunicare

Abilități de informare

A fi bibliotecar reclamă maturitate temperamentală, echilibru, cunoaștere personală și a celorlalți, perseverență, cultură și informație.

Mai mult, un bibliotecar e-Facilitator are nevoie de răbdare, spirit de prudență, amabilitate, simț analitic, spirit critic, creativitate, capacitate de sinteză și curiozitate intelectuală.

Bibliotecarii e-Facilitatori trebuie, de asemenea, să cunoască cel puțin o limbă străină, să fie familiarizați cu tehnicile de colectare și interpretare a datelor, cu utilizarea echipamentelor de birotică, să aibă solide cunoștințe de operare pe calculator, să aibă noțiuni de catalogare și clasificare, cât și cunoștințe temeinice de utilizare a bazelor de date și a Internetului.

Competențe IT&C de bază

- să scrie și să editeze un post pe un blog;
- să adauge fotografii și videoclipuri pentru un post de blog;
- să încorporeze un widget în bloguri sau să îl posteze pe paginile personalelor din rețele sociale (cum ar fi MySpace);
- să fie familiarizat cu rețelele sociale (Facebook, MySpace, Twitter, etc.);
- să creeze, încarce, editeze și să redacteze fotografii, videoclipuri, podcast-uri, și screencast-uri;
- să utilizeze IM (Instant messaging) în diferite forme;
- să utilizeze și să explice RSS;
- să expedieze și citească mesaje SMS;
- să modifice un avatar;

- să utilizeze diferite console de jocuri;
- să fie familiarizat cu noi dispozitive (telefon mobil, MP3 player, etc.);
- să dețină competențe de bază pentru editarea în formatul HTML;
- să aibă capacitatea de a învăța bazele unui nou servicii sau instrument digital în termen de 15 minute și să fie în măsură să-l evalueze.

Competențe derivate

- Cunoștințe despre ce reprezintă procesul de informatizare, care sunt caracteristicile specifice societății informaționale și cum influențează acestea viața oamenilor;
- Orientarea în normele legale, privind răspândirea și utilizarea informației, asigurarea accesibilității informației, ocrotirea proprietății intelectuale;
- Orientarea în resursele informaționale tradiționale și electronice;
- Capacitatea de a crea instrumente proprii de căutare;
- Capacitatea de a folosi căile formale și non-formale de comunicare pentru obținerea informației;
- Capacitatea de a difuza cunoștințe noi.

Gândire strategică și abilități analitice

Pentru a lucra eficient, Bibliotecarul e-Facilitator trebuie să aibă un set de deprinderi privind gândirea strategică, disponibilitate de a lucra în echipă și chiar de a-și desfășura activitatea în condiții de stres.

Comportament personal

În relația cu utilizatorii, bibliotecarul cu atribuții de facilitator trebuie să dea dovadă de profesionalism, discreție, tact, bun simț, politețe și răbdare.

În plus, Bibliotecarul e-Facilitator are datoria să:

- respecte utilizatorii și să excludă orice manifestare discriminatorie referitoare la apartenența etnică, religioasă, rasială, sexuală, de vârstă, și condiție fizică a utilizatorului;
- să asigure servicii bine organizate, cu răspunsuri imparțiale și politicoase;

- să aplice o politică de servicii și tratament echitabilă;
- să asigure respectarea dreptului la confidențialitate asupra datelor personale și a informației solicitate și utilizate;
- să ofere răspunsuri clare tuturor solicitărilor;
- să asigure libertatea intelectuală, dar și să respecte proprietatea intelectuală;
- să asigure acces democratic la informație pentru toți beneficiarii;
- să insuflă utilizatorilor respect pentru document și carte.

Competențe sociale și de comunicare

- calități personale și interpersonale care să-i permită participarea într-un mod constructiv și eficient la viața comunității, incluzând abilitatea de a rezolva probleme;
- conștientizarea conceptelor de bază cu privire la indivizi, grupuri, organizații, grupuri de interese etc.;
- abilitatea de a recunoaște nevoia de informare și de a aborda corect această nevoie;
- abilitatea de a localiza și livra informația și de a dezvolta tehnici de căutare corespunzătoare;
- înțelegerea principiilor construirii și generării bazelor de date;
- utilizarea eficientă a tehnologiilor informației și comunicării, inclusiv metode de informare curentă;
- abilitatea de a compara și evalua informația obținută din diferite surse;
- abilitatea de a organiza, aplica și comunica informația altor persoane folosind mijloacele cele mai adecvate.

Bibliotecarul e-Facilitator – factor-cheie în inițiativele de participare comunitară

Facilitatorul de dezvoltare comunitară reprezintă un standard ocupațional în România (COR: 341204) și este asimilat specialiștilor în asistență socială, care inițiază, facilitează, administrează, oferă asistență pentru implementarea unor programe de intervenție și asistență socială, servicii comunitare, oferă consultanță de specialitate clienților pentru rezolvarea unor probleme personale.

Utilizarea termenului de facilitator, pentru a descrie un mod de intervenție în domeniul social, folosind metode specifice și un set particular de maniere de comportare, este relativ nouă, dar și-a câștigat rapid o acceptare universală. Facilitatorul este un om de științe aplicate, un agent de schimbare socială, un catalizator, un mobilizator, un promotor al participării comunitare interesat să aplice instrumente, tehnici și metode pentru mobilizarea și organizarea comunităților și a mecanismelor sale, astfel încât aceasta să funcționeze și să producă rezultate în beneficiul membrilor săi.

În ce constă activitatea de facilitare comunitară?

În general, activitatea de facilitare comunitară este asociată cu aceea a consultanților, experților și a formatorilor, care, folosindu-și aptitudinile de a lucra cu oamenii, individual și în echipe, ajută la îndeplinirea mai ușoară a sarcinilor care trebuie realizate și duse cu succes până la sfârșit, într-o comunitate. Elementele principale pe care un facilitator trebuie să le urmărească în procesul de facilitare a dezvoltării locale într-o comunitate sunt:

- Mediul social global: cetățeni ai statului, integrați în plan național, regional, local;
- Rețeaua complexă de relații funcționale între acestea;
- Dimensiunea socială și capitalul social ale mediului social global: educație, sănătate, locuire, ocupare, accesul egal la servicii și locuri de muncă etc.

Obiectivele facilitatorului în procesul de dezvoltare comunitară

- Explorează constructiv diferențele (percepții, credințe, abordări, nivel tip și de expertiză etc);
- Identifică, prin consens, soluții și strategii acceptate de către toți – construirea consensului, care depășesc limitele viziunii unei singure părți;
- Ajută la asumarea rolurilor și responsabilităților echipei/grupului în implementare;
- Îmbunătățesc schimbul de informații și comunicarea între părți;
- Construiește încrederea și cadrul comun de înțelegere a situației și cooperare partenerială;
- Evită escaladări ale conflictelor;
- Îmbunătățește calitățile unor eventuale decizii publice;
- Negociază posibile soluții sau acorduri între părți, care să elimine cauzele conflictului sau măcar să detensioneze situația conflictuală;
- Adoptă și respectă reciproc reguli de lucru;
- Se asigură că au fost luate în considerare toate opiniile echipei/grupului;
- Colectează informațiile relevante.

Atribuții și responsabilități

Rolul facilitatorului își are originea în dinamica grupurilor, în ritmul dezvoltării relațiilor umane și, evident, s-a extins rapid în politică, în domeniile managementului în administrația publică și al dezvoltării comunitare, ca o emulație a respectabilelor și apreciablelor calități.

Asumându-și rolul de facilitator, el face un efort conștient de a îmbunătăți procesul prin care echipele locale, organizate sau nu, își îndeplinesc atribuțiile și sarcinile, dificile și complexe, ale dezvoltării comunitare. Dacă pentru unii acest lucru este evident, pentru alții necesită informații și pregătire suplimentară.

Facilitatorul își folosește experiența și talentul pentru ca, ajutându-i pe alții:

- să facă ședințele/întâlnirile de lucru mai productive;
- să încurajeze cooperarea între membrii echipei de lucru;
- să ajute la rezolvarea conflictelor dintre persoane și/sau grupuri;

- să sprijine soluționarea problemelor echipei de lucru;
- să sprijine soluționarea problemelor comunității.

Rolul facilitatorului este de a mobiliza membrii unei comunități pentru a desfășura activități în baza unor procese planificate, conform principiului de împuternicire și care să conducă către asumarea responsabilităților de către aceștia, autonomie decizională și acțiune comunitară. Aceasta presupune că facilitatorul are cunoștințe vaste despre principiile și abilitățile de animație socială, despre modalitățile în care comunitățile pot fi stimulate să se unifice, să ia propriile decizii, să planifice activități, să identifice și să furnizeze resurse pentru activitățile comunitare și să aleagă strategiile potrivite pentru utilizarea resurselor interne și externe în atingerea scopurilor comunitare comune.

Sarcinile facilitatorului în domeniul dezvoltării comunitare

Identificarea nevoilor

- Identificarea nevoilor comunităților locale și selecția principalelor priorități prin aplicarea metodelor și tehnicilor specifice facilitatorului: organizarea discuțiilor față în față, focus grupurilor, aplicarea de chestionare, elaborare rapoarte și studii, interviuri etc.;
- Organizarea reuniunilor de lucru în comunitățile facilitate;
- Construirea capacității locale;
- Organizarea grupurilor de inițiativă locală;
- Solicitarea sprijinului și colaborării structurilor deconcentrate ale administrației publice centrale și ale autorităților locale în vederea organizării grupului;
- Sprijină întocmirea strategiilor și a planului de activități de către membrii comunității locale facilitate;
- Sprijină grupul în identificarea factorilor de risc din comunitățile locale facilitate;
- Sprijină grupul în determinarea viziunii, obiectivelor, elaborarea unui plan de măsuri pentru punerea în practică a priorităților, acestea din urmă, ca rezultat al procedurii de evaluare și selecție a principalelor nevoi;
- Acordă sprijin și consultanță pentru realizarea, în limita competențelor, a planurilor de acțiune sectorială sau, după caz, a intervențiilor;
- Participă la ședințele Consiliului Local pentru a prezenta problemele sau, după caz, soluțiile și deciziile grupului sau comunității/localității facilitate;

- Informează permanent comunitatea locală și ONG-urile locale cu privire la acte normative, oportunități de finanțare în localitate etc.

Implementarea activităților

- Se implementează activități și inițiative cuprinse în planul de măsuri sau se realizează și alte obiective stabilite în comun, incluzând comunicarea, strategii de căutare a fondurilor, managementul unui proiect;
- Elaborarea și a altor proiecte de dezvoltare locală sau, după caz, de intervenție în comunitățile locale în colaborare cu ONG-uri, administrația publică locală și alți factori de interes local;
- Activități de mediere a conflictelor inter și intracomunitare, prevenirea discriminării, promovarea egalității de șanse.

Monitorizare, evaluare, raportare

Monitorizarea, evaluarea și raportarea construcției comunitare/a grupului de inițiativă;

Monitorizarea, evaluarea și raportarea proiectului comunitar.

Instrumentele de lucru utilizate de facilitator:

Informațiile pot fi adunate în maniere diferite, incluzând:

Statistici: pot fi adunate date statistice care pot ilustra, de exemplu, natura demografică și economică a comunității. Sursele de informație statistică includ rapoarte ale diferitelor organizații, precum și anchete organizate în cadrul comunității.

Sondaje de opinie în comunitate: se pot utiliza chestionare standard, distribuite/aplicate în întreaga comunitate prin poștă, telefon sau interviuri directe. Este importantă identificarea grupurilor potențiale, observând diferențele de vârstă, sex, profesie etc. Prin includerea grupurilor care prin tradiție au fost excluse de la procesele decizionale, profilul general va reflecta mai precis nevoile și situațiile punctuale identificate la nivelul comunității, în ansamblul ei.

Interviuri cu liderii comunității. Liderii unei comunități sunt persoane care au trăit în comunitate o perioadă lungă și au fost implicați în problemele comunității de-a lungul anilor

Focus-grupuri: un interviu de grup poate fi realizat cu cel mult 8 persoane adânc implicate în problemele ce interesează sau îngrijorează comunitatea. Întrebările puse permit exprimarea unor păreri care vor fi mai apoi analizate.

Întâlniri publice: acestea implică discutarea cu un grup larg de membri ai comunității, incluzând autoritățile locale și permit obținerea unui aflax mai mare de informații din diferite sectoare ale comunității.

Cunoștințe, deprinderi și atitudini esențiale care au legătură cu această ocupație

Cele mai importante aptitudini ale facilitatorului sunt cele ce țin de comunicare.

- Facilitatorul trebuie să aibă abilitatea practică de a vorbi în fața publicului, nu doar de a modera o discuție ci ca un bun conducător și moderator;
- Facilitatorul trebuie să știe să-și expună punctul de vedere într-un mod interesant pentru ascultători astfel încât să-i capteze atenția;
- Facilitatorul trebuie să știe cum să poarte o discuție fără să fie autoritar, sarcastic sau dictatorial;
- Facilitatorul trebuie să știe să asculte și să înțeleagă părerile oamenilor și, de asemenea, să se asigure că informația este corectă;
- Facilitatorul trebuie să știe cum să obțină informațiile corecte și să faciliteze procesul de luare a celor mai bune decizii într-un grup;
- Facilitatorul trebuie să aibă încredere în forțele proprii și în puterea lui de convingere, să fie un bun organizator, conducător și un fin observator;
- Facilitatorul trebuie să evite predica, precum un părinte la biserică, prelegerile, monologul, precum un profesor la curs, discursurile precum politicienii, inclusiv promisiunile.

Atitudinea facilitatorului în procesul de dezvoltare comunitară

- Atitudine pozitivă, neutră, conștientizarea propriului comportament;
- Respectul față de participanți și convingerea că fiecare în parte poate contribui la rezultatele grupului;

- Încrederea în capacitatea grupului de a-și soluționa singur problemele;
- Deschiderea către ceilalți și respectarea diversității;
- Conștientizarea importanței procesului pe care-l propune și conduce.

Competențele standard ale facilitatorului de dezvoltare comunitară	Competențele standard ale Bibliotecarului (studii superioare)
Unități de competență generale 1: Planificarea propriei activități 2: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență 3: Gestionarea conflictelor	Unități de competență generale 1: Organizarea activității proprii 2: Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență 3: Aplicarea normelor de protecție a mediului
Unități de competență specifice 1: Comunicarea cu membrii comunității 2: Lucrul în echipă 3: Facilitarea recunoașterii grupului de inițiativă locală 4: Facilitarea dezvoltării activităților socio-profesionale 5: Sprijinirea transformării grupurilor de inițiativă în persoane juridice 6: Promovarea metodei de dezvoltare comunitară participativă	1: Gestionarea informatizată a documentelor din biblioteci 2: Administrarea documentelor specifice activității din biblioteci 3: Dezvoltarea colecțiilor de documente 4: Realizarea evidenței documentelor neperiodice 5: Realizarea evidenței documentelor periodice 6: Prelucrarea colecțiilor de documente 7: Conservarea preventivă a colecțiilor de documente 8: Comunicarea colecțiilor de documente 9: Regăsirea informațiilor 10: Îndrumarea metodologică a personalului din structurile teritoriale 11: Gestionarea relațiilor cu beneficiarii
Unități de competență cheie 1: Comunicare în limba oficială 2: Comunicare în limbi străine 3: Competențe de bază în matematică, știință	Unități de competență cheie 1: Comunicare în limba oficială 2: Comunicare în limbi străine 3: Competențe de bază în matematică, științe

și tehnologie	și tehnologie
4: Competențe informatice	4: Competențe informatice
5: Competența de a învăța	5: Competența de a învăța
6: Competențe sociale și civice	6: Competențe sociale și civice
7: Competențe antreprenoriale	7: Competențe antreprenoriale
8: Competența de exprimare culturală	8: Competența de exprimare culturală

La o analiză comparativă a standardelor existente în legislația românească se poate observa faptul că bibliotecarul și facilitatorul de dezvoltare comunitară au exact aceleași competențe cheie și aproximativ aceleași competențe generale.

Ceea ce face diferența sunt competențele specifice.

În lumina celor prezentate mai sus, unui bibliotecar facilitator i se recomandă să își completeze competențele în următoarele domenii:

- Comunicarea cu membrii comunității;
- Lucrul în echipă;
- Facilitarea recunoașterii grupului de inițiativă locală;
- Facilitarea dezvoltării activităților socio-profesionale;
- Sprijinirea transformării grupurilor de inițiativă în persoane juridice;
- Promovarea metodei de dezvoltare comunitară participativă.

Desigur, unele din aceste competențe au fost însușite de către bibliotecarii formatori în cadrul unui proces formal de formare continuă, iar altele au fost dezvoltate în cadrul proceselor non-formale de formare, prin practica și experiența la locul de muncă, în cadrul activităților dedicate implicării comunităților locale, dar și în inițiativele și evenimentele organizate de bibliotecile publice.

Bibliotecarul e-Facilitator – vector de progres în procesul de e-incluziune

Incluziunea socială este un proces de durată, rezultat al unei abordări integrate, care coagulează resorturi interne profunde ale societății. Incluziunea socială se bazează pe mecanisme specifice, precum creșterea șanselor de dezvoltare și de formare profesională și a facilitării accesului la resurse, precum educația și formarea profesională. Dezvoltarea unei rețele de suport social la nivel de comunitate, așa cum se intenționează prin antrenarea în acest proces a bibliotecarilor e-Facilitatori, este un alt mecanism al incluziunii sociale.

Un resort important pe care se bazează acest gen de intervenție este motivația beneficiarului. Rolul facilitatorului este unul de identificare și optimizare a motivației prin suportul și îndrumarea către resursele care îi pot asigura atingerea scopurilor. Deși intervenția poate părea orientată predominant spre informare, ea este însă esențială pentru susținerea motivației personale a beneficiarului de a identifica și accesa resursele necesare evitării marginalizării sociale.

Bibliotecarul pentru incluziune socială:

- oferă un reper de informare și sprijin pentru orice persoană aflată într-un grup vulnerabil la marginalizarea socială;
- identifică nevoile beneficiarului și îl orientează către accesarea resurselor necesare îndeplinirii lor;
- orientează beneficiarul către servicii specializate de consiliere vocațională și asistență psihologică, acolo unde este cazul;
- dezvoltă capacitatea beneficiarului de a acționa independent în vederea îndeplinirii scopului stabilit, încurajând responsabilizarea și angrenarea beneficiarului în lupta împotriva marginalizării sale sociale;
- sprijină integrarea profesională și ocuparea unui loc de muncă de către cei care solicită acest gen de intervenție;
- activează în conformitate cu contractul în baza căruia se implementează un anumit proiect, după încheierea proiectului, într-un cadru instituțional reglementat de norme și

regulile funcționării instituției respective. Ca urmare, oferă servicii limitate la specificul proiectului: informare, identificare de nevoi, referire și îndrumare pentru ocuparea unui loc de muncă, fiind vorba, de regulă, de servicii gratuite.

Una dintre căile de realizare a incluziunii sociale este și consilierea pentru integrare socio-profesională. În acest context, se realizează creșterea șanselor de găsire a unui loc de muncă pentru persoanele care nu lucrează. Informarea și consilierea se constituie ca un ansamblu de servicii acordate în mod gratuit persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și au ca scop:

- a) furnizarea de informații privind piața muncii și evoluția ocupațiilor;
- b) evaluarea și autoevaluarea personalității în vederea orientării profesionale;
- c) dezvoltarea abilității și încrederii în sine a persoanelor în căutarea unui loc de muncă;
- d) instruirea în metode și tehnici de căutare a unui loc de muncă.

Informarea și consilierea profesională, instruirea în metode și tehnici de căutare a unui loc de muncă și de prezentare la interviuri în vederea angajării se realizează în centre specializate, organizate în cadrul agențiilor pentru ocuparea forței de muncă, precum și în alte centre, de către furnizori de servicii din sectorul public sau privat, sau de către consilierii care activează în aceste contexte instituționale.

În funcție de domeniu, există mai multe tipuri de consiliere, care, de cele mai multe ori, se completează în activitatea practică.

Consilierea vocațională urmărește dezvoltarea capacității de planificare a carierei. Această formă de consiliere este, de cele mai multe ori, asimilată consilierii carierei, atunci când se acordă elevilor și absolvenților ciclurilor de învățământ terminale. Activitatea de consiliere a carierei adulților este considerată, în același timp, o măsură activă de combatere a șomajului, alături de mediere, consultanță în afaceri, ocupare și formare/recalificare/reconversie/dezvoltare a resurselor umane.

Consilierea educațională oferă repere psiho-educaționale pentru sănătatea mintală, emoțională, fizică, socială și spirituală a copiilor și adolescenților.

Consilierea educațională este și un proces intensiv de acordare a asistenței psiho-pedagogice elevilor, studenților și celorlalte persoane implicate în procesul educațional (profesori, părinți și

autorități școlare). În cadrul grupurilor școlare, consilierea reprezintă o formă particulară de interacțiune și influențare, care contribuie la omogenizarea grupului de elevi.

Consilierea educațională se axează pe unitatea familie - elev - școală și urmărește realizarea unei armonii între cei trei termeni ai relației, în vederea unei educații eficiente și a dezvoltării optime a personalității copilului.

Consilierea suportivă oferă sprijin emoțional și psihologic și implică discuții ale consilierului cu clientul. Principala misiune a consilierului este aceea de a utiliza cât mai mult posibil ascultarea activă și de a susține afectiv clientul.

Consilierea pentru dezvoltare personală este o formă de consiliere psihologică în care problemele psihice nu sunt văzute în termeni de tulburare și deficiență, ci în parametrii nevoii de autocunoaștere, de întărire a eu-lui, de dezvoltare personală și de adaptare; formează abilități și atitudini care permit o funcționare personal flexibilă și eficientă. Succesul acestui gen de consiliere presupune implicarea activă și responsabilă a ambelor părți în realizarea unei alianțe autentice, bazată pe respect și încredere reciprocă (Băban, 2001).

Consilierea informațională este un tip de intervenție prin care se oferă informații pe domenii/ teme specifice; în cazul când aceste informații, completate de metode și tehnici de specialitate, sunt furnizate cu ajutorul tehnologiei informatice, se poate vorbi de un nou tip de consiliere: *consilierea on-line, computerizată sau asistată de calculator*.

Educație formală și non-formală pentru Bibliotecarul e-Facilitator

Atât educația formală, cât și cea non-formală a bibliotecarilor pun accentul pe abordarea prin competențe, mai exact pe suma de cunoștințe și deprinderi pe care o va primi “formabilul”, dar și pe formarea unui pachet transferabil de competențe.

Formarea profesională a bibliotecarilor din România îmbracă, în principal, următoarele tendințe:

- **Elaborarea și livrarea cursurilor de instruire**
- **Axarea pe specificul** activității bibliotecii
- **Implicarea specialiștilor** – practicieni cu experiență
- **Diagnosticarea competențelor** inițiale/finale ale cursanților etc.

Bibliotecarii e-Facilitatori sunt persoane care învață pe tot parcursul vieții. Capitalul uman, capacitățile și pregătirea unui Bibliotecar e-Facilitator se vor completa permanent, pe parcursul adăugării de noi abilități.

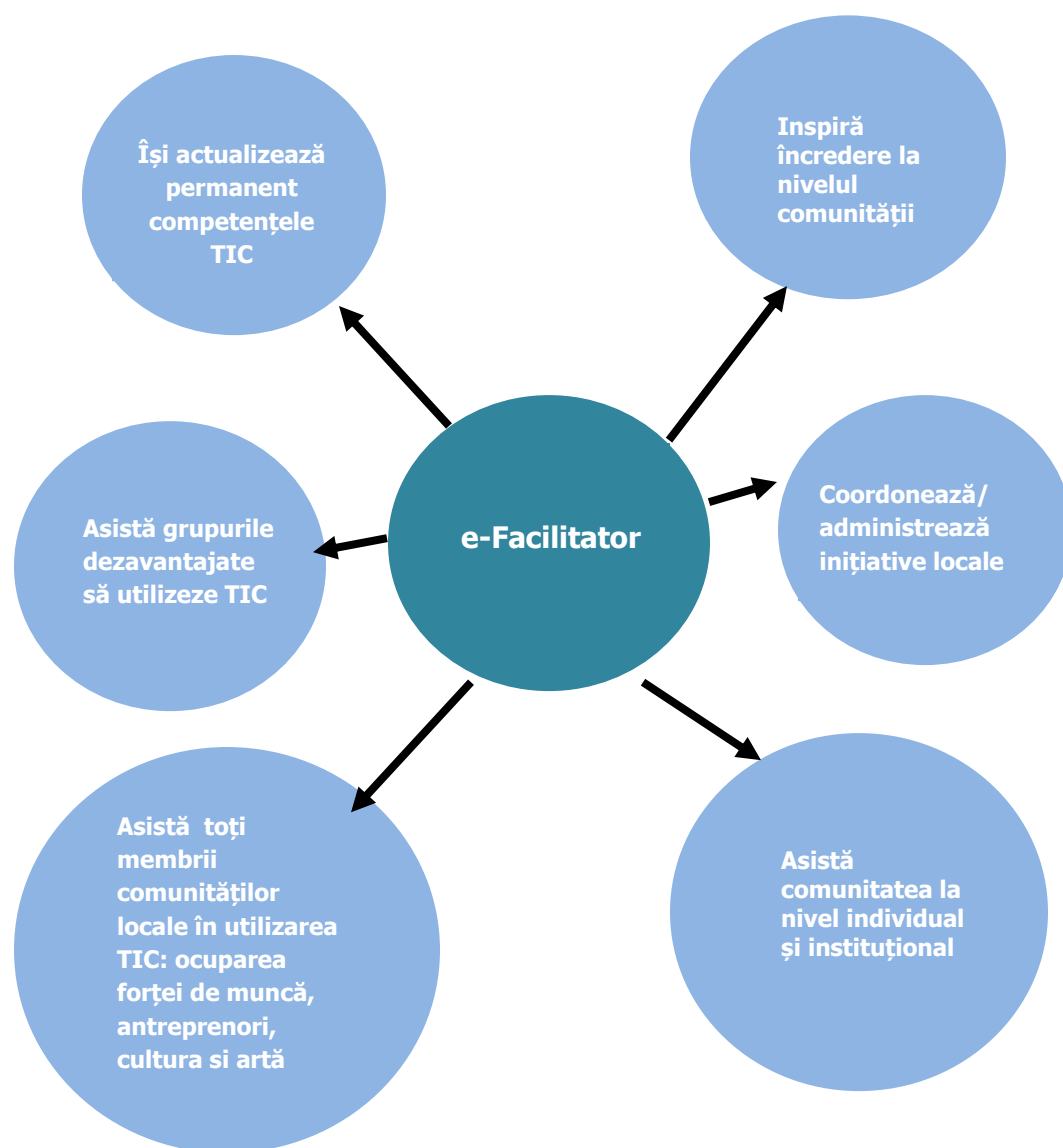
Bibliotecarii e-Facilitatori continuă să-și dezvolte expertiza într-un proces continuu de finisare a capacităților și intuițiilor lor, pe măsură ce intră în contact cu alți profesioniști, cu utilizatorii serviciilor de bibliotecă și cu alți mentori formali sau informal, rafinându-și astfel instrumentele și tehnicile de învățare, cu scopul final de a întoarce această “zestre” de cunoaștere în comunitate.

Capitalul social pe care îl reprezintă Bibliotecarii e-Facilitatori derivă din calitatea și gradul de relaționare al acestora cu beneficiarii serviciilor de e-facilitare (elevii, părinții, colegii, conducerea bibliotecii, experți externi și comunitatea în sens larg). Calitatea acestor relații influențează valoarea și domeniul de aplicare al experiențelor de învățare pe care Bibliotecarul e-Facilitator le propune beneficiarilor săi. Un Bibliotecar e-Facilitator este cu atât mai valoros, cu cât experiențele pe care le oferă „formabililor” sunt mai relevante și mai aplicabile în practica de zi cu zi.

Plus-valoarea pe care o aduce Bibliotecarul e-Facilitator în procesul de “formare” este esențială pentru devenirea ulterioară a celor formați. Potențialul procesului de facilitare este cu atât mai

mare, cu cât sunt implicate practici de predare colaborative, în care Bibliotecarii e-Facilitatori lucrează în echipă pentru a proiecta, implementa și evalua impactul acțiunilor lor asupra evoluției viitoare a beneficiarilor sesiunilor de facilitare/formare.

Funcțiile Bibliotecarului e-Facilitator în dezvoltarea unei comunități educate



Cele 3 cercuri din dreapta conțin competențe-cheie sau responsabilități de proces pentru un facilitator de incluziune socială.

Cele 3 cercuri din stânga conțin competențe cheie sau responsabilități de proces pentru un facilitator de incluziune digitală.

Dimensiunea cercurilor dă o indicație aproximativă a cerințelor de timp, deoarece, chiar dacă toate responsabilitățile sunt importante și complementare, unele iau mai mult timp pentru a le atinge decât altele.

Bibliotecarul e-Facilitator - interfață între tehnologie și utilizatori

- Incluziunea digitală este una dintre modalitățile de implicare socială a bibliotecarilor pentru emanciparea informatică a comunităților pe care le deserveșc.
- Bibliotecarii e-Facilitatori pot avea un rol decisiv în asigurarea culturii informatice, ajutând cetățenii să-și realizeze aspirațiile lor de perfecționare, de cultivare a deprinderilor și abilităților, cunoștințelor și valorilor necesare pentru învățare pe tot parcursul vieții.
- Biblioteca publică are potențialul de a deveni cea mai accesată interfață între utilizatori și reprezentanții administrației și instituțiilor publice, fiind un spațiu deschis în mod echitabil pentru toți, centru social și educațional, pol de cultură și identitate care susține politicile publice de incluziune digitală și socială, inovația și cercetarea.

Valoarea comunitară a Bibliotecii publice

- Beneficii sociale și culturale oferite comunității;
- Servicii și acces gratuit la informația de calitate (membrii grupurilor defavorizate: șomerii, pensionarii, persoanele cu diverse dizabilități fizice și sociale);
- Asigurarea incluziunii sociale a tuturor membrilor comunității;
- Promovarea egalității și accesului democratic la resurse;
- Asigurarea coeziunii comunității (participarea membrilor comunității, reprezentanți ai diferitelor culturi, la diverse evenimente culturale și activități în spiritul toleranței și al diversității culturale).

Stadiul economic actual și dinamismul vieții culturale au impus extinderea informatizării în instituțiile de cultură. Nevoia crescută de informație, complexitatea procesului de educație, creșterea volumului de informații la nivel local, național și global schimbă modelul tradițional al serviciilor bibliotecii publice. În prezent, bibliotecile lucrează pentru a deveni centre informaționale complexe, centre de educație permanente.

Biblioteca publică a reprezentat dintotdeauna un nod cultural important în viața comunității. Astfel, prin utilizarea cu mijloace informatice moderne, bibliotecile publice vor putea intra în diverse forme de colaborare cu alte instituții, în beneficiul publicului larg.

Cunoașterea cerințelor de informare ale utilizatorilor reprezintă obiectul meseriei de bibliotecar, întreaga activitate a bibliotecii având ca finalitate servirea diferitelor categorii de public și a comunității, în sens larg. Procesul de filtrare, clasificare și transmitere a informațiilor se realizează cu atât mai eficient cu cât instrumentele de care bibliotecă beneficiază sunt mai performante.

Necesitatea informatizării bibliotecilor s-a conturat în timp și s-a bazat pe cererile utilizatorilor de a avea acces tot mai larg la informație. Acest imperativ al modernizării bibliotecii publice a apărut și ca urmare a evoluției societății către un nou standard tehnologic și de comunicații.

Prin informatizare, biblioteca publică se apropie din ce în ce mai mult de ideea de spațiu de comunicare efervescent, conectat la tehnologie, și, mai ales, la îndemâna publicului larg. Considerată un important punct de informare, de socializare, de coagulare a spiritului comunitar, Biblioteca publică poate oferi, la scară largă, o suită întreagă de servicii pentru public, de la împrumutul de carte, servicii de e-administrație dintre cele mai diverse, până la asistarea utilizatorilor în scrierea și depunerea de proiecte.

e-Facilitarea și cultura networking-ului

În lumea globalizată de azi ne găsim adesea în situații în care colegii sau partenerii noștri lucrează în locații geografice diferite. De asemenea, cele mai multe rețele de colaborare pot folosi dialoguri on-line ca instrument de interacțiune principal. Dialogul online - interacțiuni în special pe bază de e-mail - ne poate ajuta să îndeplinim acțiuni și activități într-un mod cuprinzător și eficient, precum și să învățăm din experiența altora. Cu toate acestea, interacțiunile de grup online de multe ori nu se întâmplă în mod spontan. Odată ce acestea au fost înființate, au nevoie de îngrijire și cultivare.

E-facilitatorii pot contribui la o comunicare on-line mai eficientă, orientată spre rezultate și abordare participativă, precum și la crearea unui sentiment de încredere în eficacitatea și confidențialitatea mesajelor la distanță.

Ce este special la networking? În spații online - la fel ca și în spații comunitare - oamenii interacționează pentru diferite motive, de exemplu: pentru a comunica, a partaja informații, pentru construirea de cunoștințe în jurul unei practici sau pentru a realiza un proiect comun. Gazda sau facilitatorul va întâlni o serie de reacții care reflectă comportamentele offline, dar se pot manifesta diferit. Fără indicii non-verbale, este posibil să interpretezi greșit acțiunile unei persoane cu care ești conectat on-line. Din acest motiv, o comunitate on-line trebuie să-și definească foarte clar normele sale de comunicare proprii.

În funcție de context, e-facilitatorul ar putea fi convocator, proprietarul de comunitate on-line sau cineva desemnat de către proprietarul comunității sau grupului. Buna coordonare între toți actorii implicați este necesară pentru ca e-facilitarea să funcționeze fără probleme și să ducă la îndeplinirea obiectivelor propuse.

Concluzii

Cunoașterea, în înțelesul modern, desemnează un complex de factori, umani, sociali, comunitari, care contribuie, împreună, la creșterea nivelului de educație și civilizație al unei națiuni.

Prin mix-ul de competențe pe care le deține, dar și grație profilului său socio-profesional deosebit de ofertant, Bibliotecarul e-Facilitator poate contribui în mod esențial la o mai bună înțelegere a fenomenelor societății actuale, unde informațiile devin ele însele generatoare de cunoștințe, conducând în ultimă instanță la progres.

În ultimii ani, sistemul public de biblioteci a devenit mult mai flexibil și mai orientat către public. Regândirea principiilor de funcționare, adecvarea structurii de organizare a instituțiilor de bibliotecă și implicarea responsabilității guvernamentale în sprijinul acestor entități aflate în serviciul comunității au făcut ca bibliotecile să devină un element-cheie în paradigma societății de astăzi.

În prezent, bibliotecile publice și bibliotecarii sunt gata să-și reevalueze misiunea și să-și reproiecteze serviciile în sensul orientării tot mai accentuate către comunitate. Astfel, biblioteca viitorului va fi, înainte de toate, un centru nodal de acces on-line și de e-guvernare, cu implicații favorabile la nivelul societății.

În acest context nou creat, Bibliotecarul e-Facilitator va prelua mare parte din responsabilitățile de ghidare a cunoașterii, în interesul comunității, acționând ca un intermediar de informații și cunoștințe între depozitele comune de date și valori și comunitatea beneficiară.