

Глава 6

Български смарт ИКТ 3.0 нови библиотечни услуги OER

Съдържание

ГЛАВА 6

БЪЛГАРСКИ СМАРТ ИКТ 3.0 НОВИ БИБЛИОТЕЧНИ УСЛУГИ - ОЕР

- 6.1. Текущо състояние на Регионална библиотека „Пенчо Славейков” -Варна
 - 6.1.1. Услуги за възрастни хора
 - 6.1.2. Услуги за библиотекари
 - 6.1.3. Професионални обучения
- 6.2. Съвместен дизайн на услуги и разработване на методология посредством уъркшопи
 - 6.2.1. Участници – Уъркшоп за потребители
 - 6.2.2. Цели и предназначение - Уъркшоп за потребители
 - 6.2.3. Подготовка - Уъркшоп за потребители
 - 6.2.4. Инструменти и методологии - Уъркшоп за потребители
 - Lego Serious Play
 - Прототипиране
 - Business Model You
 - 6.2.5. Осъществяване и поуки - Уъркшоп за потребители
 - 6.2.6. Участници - Уъркшоп за библиотекари
 - 6.2.7. Цели и предназначение – Уъркшоп за библиотекари
 - 6.2.8. Подготовка - Уъркшоп за библиотекари
 - 6.2.9. Инструменти и методологии - Уъркшоп за библиотекари
 - Lego Serious Play
 - Business Model You
 - Прототипиране
 - 6.2.10. Осъществяване и поуки - Уъркшоп за библиотекари
- 6.3. Услуги, дефинирани от участниците в уъркшопа
 - 6.3.1. HubiC – Интерактивен календар на Варна
 - 6.3.2. Зелена библиотека
 - 6.3.3. Рецептите на баба
 - 6.3.4. Дигитален куратор
 - 6.3.5. Клубове/Общности по интереси
- 6.4. Услуги, дефинирани на базата на потребностите и желанията на участниците
 - 6.4.1. Дигитален куратор
 - 6.4.2. Е-Потребител
 - 6.4.3. Онлайн обучения за използване на социални медии
 - 6.4.4. Makerspace за деца
 - 6.4.5. Видеоуроци “Опознай библиотеката”
- 6.5. Осигуряване на представяне чрез краудсорсинг
- 6.6. Матрица
- 6.7. Разработване и внедряване на услугите
 - 6.7.1. Дигитален куратор
 - 6.7.2. Е-Потребител
 - 6.7.3. Онлайн обучения за използване на социални медии
 - 6.7.4. Makerspace за деца
 - 6.7.5. Видеоуроци “Опознай библиотеката”
- 6.8. Разпространение
 - 6.8.1. Канали на социални медии: България

6.1. Текущо състояние на Регионална библиотека „Пенчо Славейков” - Варна

Регионална библиотека “Пенчо Славейков” - Варна, е създадена през 1883 г. Тя е обществена институция, подкрепяна от Общината и правителството. Библиотеката е депозиториум на българска литература от 1945 г. Тя е регионална библиотека и методичен център за други библиотеки от Североизточна България.

По последни статистически данни колекциите на библиотеката наброяват над 860 000 тома книги, периодични издания и други материали. 30% от нашите потребители са над 18-годишна възраст. Библиотеката колекционира и предлага книги и периодични издания, ръкописи и архивни документи, албуми, картографски издания, официални документи, стандарти, ноти, записи, аудио и видео касети, CD и DVD. В отдел „Регионална история” на библиотеката се съхранява уникална пълна колекция на периодичните издания във Варна след 1880 г.

Библиотеката е член на Българската библиотечна асоциация и партньор на редица европейски неправителствени програми в областта на културата и в международни проекти.

Библиотеката се намира в град с население от 400 000 жители и има регионални отговорности в област със значителни промени. Едно увеличаване на ниско образованото население засилва рисковете от социално изключване и загуба на местни традиции, и е изключителен ангажимент на библиотеката това да не се случи.

Понастоящем обучителните дейности включват сътрудничество с обществени групи занимаващи се с възрастни хора, поддържане на колекции и услуги специално насочени към възрастни хора, уъркшопи и индивидуални обучения за използване на новите технологии. През последните няколко години Варненската библиотека използва метод за активно обучение на възрастни хора. Библиотеката поддържа здрави партньорски отношения с Центрове за рехабилитация и социална интеграция и Центрове за дневна грижа.

Библиотеката е една от водещите организации в България в областта на дигитализацията. Тя стартира този процес преди няколко години с дигитализация на своите редки и ценни колекции от периодични издания, пощенски картички, фотографии, карти и др. През 2008 г. Регионална библиотека „Пенчо Славейков” създава *Варненска дигитална библиотека* – виртуално пространство, осигуряващо достъп до дигитализираните материали на библиотеката и нейните партньори-музеи.

Регионална библиотека „Пенчо Славейков” бе доставчик на съдържание за България по проект EuropeanaLocal, в рамките на който бе основан OAI-PMH репозиториум за агрегиране на съдържание от българските библиотеки и музеи. Библиотеката все още е най-големият доставчик на съдържание за Europeana и оперира като агрегатор от 2011 г.

Библиотеката участва в разнообразни международни проекти, най-значими от които са:

- **LoCloud** - (2013 – 2016 г.) Мрежа от добри практики, съфинансирана по програма CIP ICT-PSP на Европейската комисия, която да обогати съдържанието на Europeana. LoCloud подкрепя **малките и средни институции** в усилията им да разкрият в Europeana тяхното съдържание и метаданни, посредством възможностите на облачните технологии.
- Проект **Europeana Awareness** – (2011 – 2014 г.) Мрежа от добри практики, ръководена от фондация Европеана, предназначена да популяризира Europeana сред потребители, политици и организации за културно наследство във всяка партньорска държава, с цел насърчаване на употребата и приноса на съдържание, опознаване на културното наследство като икономически двигател и промотиране на обмена на знания.

- **NTVIS** - Интерактивна визуална компетентност между поколенията (2012-2014 г.) – Партньорство по програма Grundtvig, представящо концепцията за интерактивна визуална компетентност между поколенията за създаване на единно обучително съдържание.
- Проект **Информационна грамотност 2.0** – (2012-2013 г.) Този проект е финансиран по програма ICT КАЗ и има за цел да подпомогне използването на Web2.0 приложения в ежедневието.
- Проект **EuropeanaLocal** – (2008-2011 г.) Проектът е финансиран по програма eContentplus. EuropeanaLocal е сателитен проект на Europeana, чиято основна цел е запазване на културното наследство на библиотеки, музеи и архиви. Варненската библиотека е регионален доставчик на съдържание.
- **Партньорство за познание LL4S** – LifeLong Learning for Seniors – (2008-2010 г.) Партньорство по програма Grundtvig, насочено към създаване на нови методи за неформално обучение на потребителите на библиотеката и по-специално на хората на възраст 60+.

След официалното приключване на проекта, компютърните обучения за възрастни 60+ остават устойчива услуга и се провеждат от 8 до 10 пъти годишно.

През 2015 г. в хранилищата на библиотеката се съхраняват 870 000 тома книги, периодични издания и други не книжни материали. Библиотеката е най-демократичната институция на територията на Варна, достъпна за всеки. Годишно регистрираните посещения са около 130 000, а заеманите материали са повече от 250 000 тома. В библиотеката работят 55 висококвалифицирани специалисти от различни области на знанието – хуманитаристи по библиотекознание и библиография, компютърни инженери.

Технологичните процеси по обработка на книги и документи и всички потребителски услуги на библиотеката са компютризирани от 1990 г. Библиотеката предоставя едновременно традиционен и компютърен каталог на:

- книги и не книжни материали;
- периодични издания;
- справочна информация;
- информация за Варна и региона;
- редки и ценни книги.

От 1993 г. на потребителите се предоставя свободен достъп до Интернет.

Библиотеката е разработила и публикувала над 200 библиографии и справки.

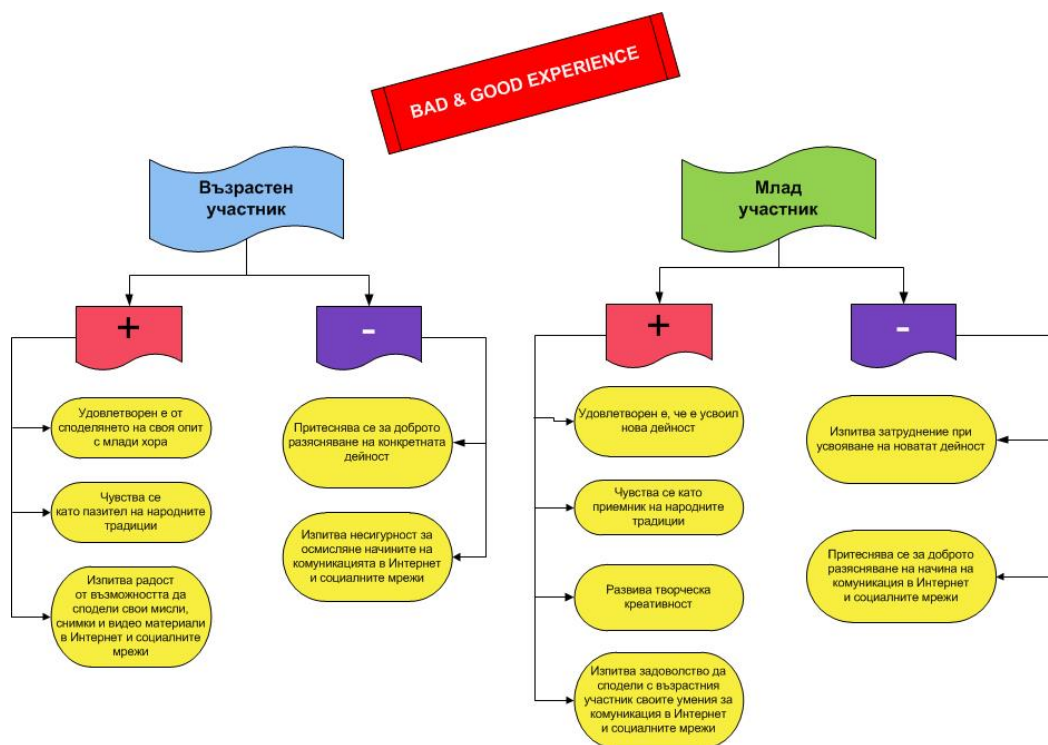
Понастоящем библиотеката предоставя обучителни услуги за възрастни потребители, библиотекари и други професионалисти.

6.1.1. Услуги за възрастни хора

Стартиралата през 2008 г. услуга с проект „Обучение през целия живот - LL4S“ става устойчива през следващите години. Понастоящем обучителните дейности включват сътрудничество с обществени групи, занимаващи се с възрастни хора, поддържане на колекции и услуги специално насочени към възрастни хора, уъркшопи и индивидуални обучения за използване на новите технологии. През последните няколко години Варненската библиотека използва

метод за активно обучение на възрастни хора. Библиотеката поддържа здрави партньорски отношения с Центрове за рехабилитация и социална интеграция и Центрове за дневна грижа. Библиотеката има здрави партньорски връзки с професионални училища и обучителни центрове.

От 2008 г. нататък са проведени над 39 обучителни курса. Обучени са над 400 човека за използване на ИКТ в ежедневиия живот.



Възрастните хора срещат затруднение при използване на компютри и се притесняват относно възможностите си за разбиране на комуникацията в Интернет и социалните мрежи. От друга страна, на тях им доставя удоволствие да споделят техни мисли, снимки и видеоклипове в Интернет и социалните мрежи.

6.1.2. Обучения за библиотекари

Модерната библиотека се развива в различни аспекти с единна цел удовлетворяване изискванията на потребителите. Един от тези аспекти е в сферата на неформалното образование и обучение на библиотекари за придобиване на експертни знания в областта на библиотечното дело. Обществената библиотека има водеща роля в това отношение, поради своите регионални методически функции, за оптимизиране дейностите на общинските и читалищните библиотеки. Като образователен център с богат опит, Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ във Варна посреща необходимостта от подобряване на квалификацията на библиотечните експерти с цел повишаване на техните умения и компетенции като обучители в професионално направление „Библиотекар“.

Библиотеката е фокусирана върху изграждането и въвеждането на иновативни практики в образователния процес и обучение. Дейностите са концентрирани върху подобряване функционалността на използваните обучителни методи, разработени като потребителски ориентирани услуги.

В резултат от участието си в различни европейски проекти, насочени към неформално обучение, Варненската библиотека анализира потребностите на библиотекари и професионалисти. Този анализ формулира трудностите, които срещат библиотекарите в рутинната си работа при систематичното използване на ИКТ и Web 2.0. В анализа ясно се очертава необходимостта от обучение, както и намерението на библиотекарите за разработване на интелигентни потребителски ориентирани услуги. Липсата на познания и умения е основната пречка за разработване и внедряване на такива услуги.

В някои от проектите през последните две години, Варненската библиотека използва метода за дизайн на услуги и разкрива изграждането на интуитивен интерфейс.

Този метод подпомага разработването на ефективни и креативни подходи в дизайна на услуги.

Обученият краен потребител на проекта се превръща в обучител – доставчик на професионални образователни услуги.

6.1.3. Обучения за професионалисти

Във всички свои проекти Варненската библиотека следва един ИКТ базиран подход „обучи учителя“ и „квалифицирай потребителите“. Той се изразява в разработване и внедряване на неформални обучителни програми за персонала на обществени библиотеки и общински центрове за грижи с цел улесняване използването на Web 2.0, както и в предлагане на ИКТ-базирано неформално обучение. След обучението на хора от персонала се предполага, че те ще позволят на новите потребители на Интернет да придобият необходимите умения и познания за всеобхватно и безопасно използване на глобалната мрежа, стимулирайки тяхната мотивация за учене.

6.2. Съвместен дизайн на услуги и разработване на методология посредством уъркшопи

Уъркшопите се организираха с потребители и библиотекари за съвместен дизайн и дефиниране на услуги, и експериментирание с различни иновативни похвати за разработване на инструментариум на Xlibris-методологията, както и за намиране на най-добрите възможности за извличане на полза от всеки похват за целите на съвместния дизайн на услуги. В периода 28-30 юли 2015 г. беше организиран тридневен уъркшоп в Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ – Варна, България. Уъркшопите във Варна бяха последните уъркшопи за съвместен дизайн и дефиниране на услуги в рамките на проекта и подпомогнаха прецизирането на Xlibris-методологията, следвайки всички итеративни уъркшопи в партньорските организации.

6.2.1. Участници – Уъркшоп за потребители

В уъркшопа за съвместно разработване на услуги, проведен на 28 юли 2015 г., участваха потребители с различен профил, професия, образование и от различни възрастови групи.

Модератор

Даниел Вайс (ISES, Испания)

Екип на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“

Радка Калчева

Емил Демирев

Теменуга Калчева

Партньори по проекта (Наблюдатели)

Серап Курбаноглу (Университет Хаджетепе, Турция)

Толга Чакмак (Университет Хаджетепе, Турция)
Скирманте Петрайтиене (SSPC Радвилишкис, Литва)
Егидиус Дайлидонис (SSPC Радвилишкис, Литва)
Карола Диерих (Визамар, Германия)
Ангела Хирш (Община Кабелскетел, Германия)
Курт Хамбахер (Община Кабелскетел, Германия)

Потребители

Ана Иванова (учител)
Даниела Шулц (домакиня)
Диана Демирева (студент)
Екатерина Шулц (гимназист)
Елена Владова (журналист)
Иван Христов (пенсионер)
Ирена Христова (учител)
Мария Димитрова (учител)
Марияна Рухова (учител)
Радостина Николова (психолог)
Реджеб Шабанов (фотограф)
Станислав Милков (студент)
Стела Костова (куратор)
Тодорка Стоянова (Военноморски музей)
Валентина Панайотова (пенсионер)
Яна Славова (учител)

6.2.2. Цели и предназначение - Уъркшоп за потребители

Основното предназначение на този уъркшоп бе да идентифицира от какви нови смарт ИКТ услуги се нуждаят потребителите и какво те биха желали да предоставя библиотеката. Новите услуги следва да бъдат едновременно потребителски ориентирани и Web 2.0 базирани. По време на уъркшопа потребителите бяха обучени да разработват различни услуги посредством използване на иновативни методологии като Lego Serious Play®, Business Model YOU®, прототипиране. Тези методи им позволиха да разработят съвместно дизайна на поне 5 нови смарт ИКТ-базирани услуги.

Моделите, които те разработиха, бяха анализирани от екипа на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ и предложени на уъркшопа за библиотекари с цел редизайн и доработване до 5 нови ИКТ услуги, които биха могли да бъдат въведени в библиотеката като част от резултатите от проект X-LIBRIS (IO5).

В допълнение към това, този уъркшоп предостави възможност на партньорите по проекта да прецизират методологията на Xlibris.

6.2.3. Подготовка – Уъркшоп за потребители

Тъй като това беше последния уъркшоп по проекта и единствения, проведен в обществена библиотека със значителен брой посещения, подготовката не отне много време, но беше планирана много внимателно. На срещата в Лайпциг бе дискутирано и съгласувано с всички партньори, че двата планирани уъркшопа във Варна: за библиотекари и потребители, могат да бъдат разменени във времето. Първо ще се проведе уъркшопът за потребители и на базата на неговите резултати библиотекарите ще капитализират новите услуги през следващите два дни. Освен това, бе решено че уъркшопът за потребители ще се проведе в рамките на един ден, вместо за два дни.

Участниците в уъркшопа бяха подбрани от екипа на библиотеката и всички са активни потребители. Участието се осъществи с покана, като специално внимание беше отделено на включване на потребители с разнообразни профили. Освен това, специално внимание беше отделено и на запазване на баланс между различните възрастови групи. Ние осъзнахме, че не можем да запазим баланс между половете (само 3 от 16 участника бяха мъже – 18%).

На всички участници бе предоставена основна информация за проекта и целите на уъркшопа. Предварително им бе изпратена проектопрограма. Решено бе, че би било по-добре, ако те не са запознати в подробности с използваните в уъркшопа методи и инструменти.

Като част от подготовката, един ден по-рано бе проведен репетиционен уъркшоп. В него участваха 6 библиотекари от Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ и 6 човека от партньорските организации, като общата продължителност на този уъркшоп бе 3,5 часа. Бяха тествани само основните елементи на уъркшопа. Тази репетиция даде възможност на Модератора да регулира времето за провеждане на всяко занимание; да размени местата на някои от тях и да направи окончателно прецизиране.

Помещението бе подготвено един ден по-рано (бяха осигурени прожектор, модулни маси, столове, листи с голям размер (80x80), самозалепващи листчета, цветни флумастери и др.). Библиотеката бе осигурила професионалист за видеозаснемане.

6.2.4. Инструменти и методологии – Уъркшоп за потребители

Множество инструменти и методологии бяха използвани за тестване и изграждане на методологичния пакет Xlibris.

Lego® Serious Play®

- Методологията Lego® Serious Play® (LSP) позволява на участниците да разберат динамичните и взаимосвързани системи с множество линии за обратна връзка само в четири стъпки: поставяне на предизвикателство, изграждане на модели, споделяне чрез метафори и дискутиране на моделите

Поставяне на предизвикателство: Предизвикателството, което трябва да има не съвсем явно и точно решение се представя на участниците. Предизвикателството трябва да е формулирано ясно и стегнато, за да контактува с участниците.

Изграждане на модели: Участниците осмислят какво знаят и какво могат да си представят чрез изграждане на модел от LEGO® елементи, и разработват история, обхващаща значението на модела. При този процес участниците изграждат ново познание в своето съзнание.

Споделяне: Историите се споделят сред участниците.

Дискутиране: Като част от приемането и изграждането на история, участниците се насърчават да споделят впечатленията си от модела.

Иновативността изисква ангажираност извън пределите на краудсорсинга: тя изисква потребителски ориентиран подход, конструктивен процес, при който участниците изграждат идеи и концепции, изглаждат различия и се ангажират в креативни дейности за създаване на обща стойност – стойност за системата и за обучаемите. Стойност, която навлиза в дизайна и развиването на един по-добър опит, насочен към потребителските нужди, стойност, която е латентна и подсъзнателна, и която LEGO® Serious Play® може да изведе на повърхността. При тази перспектива, LSP може да разкрие дълбините на работата в екип, подтиквайки

организациите и потребителите към включване в конструктивни разговори с цел съвместно изграждане и разработване на иновативни продукти и услуги.

Прототипиране

Прототипът е една предварителна мостра или модел на продукт, изградена да тества концепция или процес, или да действа като нещо, което може да бъде възпроизвеждано или да служи за обучение. Това е термин, използван в различни контексти. Прототипът е разработен да тества и изпита нов дизайн с цел неговото прецизиране. Прототипирането предоставя по-добри спецификации за една реална, работеща система, отколкото един теоретичен модел. Създаването на прототип е стъпката между оформянето и оценяването на една идея.

Прототипирането на услуга е дейност за създаване на прототип на услуга, иначе казано за създаване на една непълна версия на услугата. Обикновено прототипът симулира само някои аспекти и може да бъде напълно различен от крайния продукт. Прототипирането има няколко предимства: получаването на стойностна обратна връзка от потребителите на ранен етап от проекта е едно от тези предимства.

Business Model You®

Персоналният бизнес модел е логиката, по която една личност създава и доставя нещо стойностно на клиентите. Методологията Business Model You® прилага принципите на предприемачество към индивидуалната работа, която извършваме. Традиционно тези принципи се прилагат само за организации. Тази методология спомага за описване, изясняване, подобряване или преосмисляне на модела на услугата.

Комбинирането на възможностите на Lego® Serious Play® и BMYOU спомага за извличане стойността на предложението по един съдържателен начин.

Бизнес модел на нова библиотечна услуга

Кой ви помага? (Партньори)  На чия помощ разчитате при реализиране на услугата? Примери: • приятели • доброволци • сътрудници • контрагенти • професионални организации • местна власт • културни и образователни институции • бизнес организации	Каква е услугата? (Ключови дейности)  Формулирайте ключовите дейности за реализиране на новата услуга. Помислете дали дейностите могат да бъдат групирани в следните направления: • традиционни услуги • ИКТ услуги • информационна грамотност С какво разполагате? (Налични ресурси)  Какви са представките и компетенциите за разработване на услугата? Примери: • библиотечен фонд • човешки капитал • информационна система • материално-техническа база	Как помага услугата? (Очаквани резултати)  Как новата услуга помага на потребителите? Каква е ползата от нея, какви проблеми решава? Помислете дали: • услугата подобрява качеството • снижава разходите • повишава удовлетвореността • задоволява социални и емоционални потребности	Как общувате? (Взаимоотношения между библиотеката и потребителите)  Какво очакват вашите потребители да бъде подобрено? Опишете вече установените взаимоотношения. Примери: • персонална помощ • отдалечен достъп чрез e-mail, Skype и др. • професионални и потребителски общности • сътрудничество • самообслужване или автоматизирано обслужване Как ще популяризирате услугата? (Канали за разпространение)  Кои комуникационни канали са предпочитани от потребителите? Кои работят най-добре? Примери: • медии • социални мрежи • личен контакт	Кои са потребителите? (Целеви групи)  За кого разработвате услугата? Определете специфичните целеви групи.
Какво влагате? (Разходи и усилия)  Какви усилия и/или финансови ресурси са необходими? Избройте преки и непреки разходи за реализирането на услугата.		Какво получавате? (Ползи и печалби)  Как бихте оценили ползите по отношение на потребителите и ползите по отношение на библиотеката?		

6.2.5. Осъществяване и поуки – Уъркшоп за потребители

Участниците бяха приветствани от д-р Емилия Милкова, директор на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, и от Даниел Вайс, модератор на уъркшопа.

Сценарий: За целите на уъркшопа бе определено библиотеката да бъде заменена с ресторант, в който участниците са готвачи и трябва да предложат нови ястия или да подобрят вече съществуващите със специфични подправки. При тази метафора Ресторанта е Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, новото ястие със специфична подправка е нова или съществуваща библиотечна услуга, а готвачът е участник в уъркшопа.

1. Уъркшопът започна с Игра за разпределение на силите. Продължителност: 5 минути. Основната цел на играта е изграждане на екип. В играта участваха 16 човека. 12 от тях получиха правила със специфична мисия, различна за всеки. На 4 от участниците беше дадена мисия на наблюдатели. Всички трябваше да следват правилата и да изградят определен модел с Lego елементи. На участниците беше разрешено да комуникират, но не и да говорят.

Бележки и поуки: Участниците не успяха при първия опит. Беше им даден втори шанс за изиграване на играта (за 3 минути). Този път резултатът беше по-добър от преди. Участниците си вземат поука, ако им се даде втори шанс.

Заклучението след тази игра е, че това е една много полезна игра, както бе доказано в предишните уъркшопи в партньорските организации и следва да остане част от методологията на Xlibris.

2. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на патица. Продължителност: 1 минута. Целта на това занимание е да покаже различията между хората. На всеки участник бе даден пакет с еднакъв брой жълти и червени Lego елементи, с които да изградят модел на патица. Всички знаят какво е патица, но всички я интерпретират по различен начин и като резултат участниците сътвориха 16 различни модела.

Бележки: Участниците успяха да изградят патица много бързо. Два от моделите бяха подобни, но не напълно еднакви. Участниците имат различна визия, независимо че изграждат един и същ модел.

Достигнатото заключение е, че това е много полезно занимание за изтъкване на индивидуалните различия и е от значение за екипната работа (различни гледни точки), както бе доказано в предишните уъркшопи в партньорските организации и следва да остане част от методологията на Xlibris.

3. Упражнения за възприятие FLIP или FLOP и Заек или Патица. Продължителност: 5 минути. Концепцията на тази игра е да покаже, че хората виждат нещата по различен начин. Те могат да гледат едно и също изображение и да имат различни интерпретации. Участниците бяха попитани какво виждат. В зависимост от техния ъгъл и възприятие, те виждаха различни неща.

Бележки и поуки: Това също бе едно от успешните занимания от комплекта инструменти на Xlibris. Още веднъж се доказва, че е полезно да се покажат индивидуалните различия и значението на екипната работа.

4. Умения за наблюдение. Продължителност: 15 минути. Участниците наблюдаваха видеоклип, представящ едно убийство („Кой го направи!“). Целта на това упражнение бе да посочи факта, че е възможно да не забележим (видим) някои очевидни неща, ако не ги търсим. Участниците бяха попитани колко промени са забелязали в сцената на убийството. Те успяха да забележат повече промени след второто гледане на видеоклипа. Някои от участниците забелязаха повече промени от други, но никой не успя да назове всичките 21 промени.

Бележки и поуки: Това занимание бе фокусирано върху уменията за наблюдение на участниците и тяхното значение. Бе решено то също да присъства сред заниманията на Xlibris.

5. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на модел по избор. Продължителност: 40 минути. На участниците бе казано да изградят каквото искат с Lego елементи по зададена тема. След изграждане на моделите всеки участник изтегли карта-жокер с написана върху нея дума. Реалното предизвикателство бе да се направи аналогия и да се обясни какво е сходството на модела с тази дума. Накрая те обясниха накратко каква е била първоначалната им идея за модел.

Бележки и поуки: Повечето от участниците се забавляваха при това занимание и успяха да направят аналогия с дадената дума; само един от тях бе малко смутен и не можа да се справи. Участниците бяха способни да градят метафори несъзнателно и бяха твърде успешни в разказването на истории. Беше отбелязано, че това занимание може да се използва като подгряващо за запознаване с Lego® Serious Play® и Разказване на истории.

6. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на модел на визията на Варненската библиотека след 5 години. Продължителност: 60 минути. Участниците бяха помолени да изградят Lego модел на това, което искат да открият в своята библиотека (15 минути за изграждане на модела). След приключване, участниците представиха техните модели, а модераторите на уъркшопа извлякоха най-важните елементи от моделите и създадоха карта от цветни самозалепващи листчета върху флипчарт.

Най-същественото в моделите:

- Библиотеката като физическо пространство – да бъде отворено и уютно място, където хората биха могли да работят заедно; място подходящо и за родители, и за деца; място за срещи; място за клубове по интереси.
- Идеи за срещи и представления.
- Сътрудничество с училища и музеи.
- Електронни четци с възможност за теглене на електронни книги.
- Аудио книги.
- Достъпна онлайн художествена литература.

Бележки и поуки: Участниците проектираха различни модели с много интересни идеи за библиотеката. Някои от предложените услуги вече са налични в Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, но потребителите нямат достатъчно информация за тях. Това може да се счита за индикация на липса на информационен поток между библиотеката и потребителите, както и липса на маркетинг.

Всеки участник създаде собствена визия за библиотечните услуги като отражение на неговите професионални интереси и специални потребности. Това доказва значението на дизайна на потребителски ориентирани услуги, както и на съвместното разработване на

услуги с потребителите. Lego Serious Play се доказва като една от най-важните методологии сред инструментите на Xlibris.

7. Представяне на видеоклип за състезанието BookFace в Истанбул. Модераторът разясни някои подобни дейности в рамките на проекта и напомни на потребителите, че всички библиотечни услуги, които трябва да разработят по време на уъркшопа, трябва да са свързани със социалните медии / смарт ИКТ.
8. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на споделен модел на Варненската библиотека след 5 години. Продължителност: 80 минути. Участниците бяха разделени на 4 групи (по 3 във всяка) въз основа на разработените от тях индивидуални модели в първата част на уъркшопа. Всяка група трябваше да разработи един общ модел в рамките на 20 минути. Всяка група представи своя общ модел. Фокусът на участниците беше насочен предимно към сградата на библиотеката, а не към библиотечните услуги.

Идеи от споделените модели:

- Помещения за групово учене
- Клубове по интереси
- Час на приказките
- Аудио книги
- Услуга за разнос на книги
- Деца четат на деца и деца четат на животни
- Библиотеката като хъб – връзка между културните институции.

Бележки и поуки: След уъркшопа партньорите по проекта се споразумяха, че е необходимо да се преформулира въпроса за визията на библиотеката и да се помолят библиотекарите да не мислят за визията, а само за услугите на библиотеката.

9. Обратна връзка и оценяване на уъркшопа. Продължителност: 15 минути. Участниците бяха помолени да попълнят една анкета и обобщените отговори са добавени към протокола на уъркшопа.

Основните коментари в анкетата са:

- По-добър маркетинг и комуникация с потребителите относно услугите. Необходима е повече реклама.
- Промотиране на библиотечните услуги
- По-близък поглед върху специфични приложения и програми, които се използват в момента
- Подробна информация за новите и предстоящи услуги на библиотеката
- Вдъхновяващи подходи в уъркшопа
- Удоволствие от включването в процеса по разработване на библиотечни смарт услуги
- Ще се радват да намерят в своята библиотека не само книги, а и аудио книги, електронни книги, клубове по интереси, място за четене с деца и други атрактивни занимания.

Генерални заключения

1. Репетицията на уъркшопа действително даде възможност на Модератора да оптимизира модела на обучение и методологията.
2. Нямаше езикова бариера. Някои от участниците имаха известни познания по английски език и успяха да представят техните идеи без помощта на превод.

3. Някои от услугите, разработени от потребителите, бяха подобни на тези, разработени от библиотекарите.

6.2.6. Участници – Уъркшоп за библиотекари

Шестнадесет библиотекари от Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна и от други публични библиотеки в региона участваха в уъркшопа, който се проведе на 29 и 30 юли 2015 г.

Модератор

Даниел Вайс (ISES, Испания)

Екип на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“

Радка Калчева

Емил Демирев

Теменуга Калчева

Партньори по проекта (Фасилитатори)

Серап Курбаноглу (Университет Хаджетепе, Турция)

Толга Чакмак (Университет Хаджетепе, Турция)

Скирманте Петрайтиене (SSPC Радвилишкис, Литва)

Егидиус Дайлидонис (SSPC Радвилишкис, Литва)

Карола Диерих (Визамар, Германия)

Ангела Хирш (Община Кабелскетел, Германия)

Курт Хамбахер (Община Кабелскетел, Германия)

Библиотекари

Даниела Илиева (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Деница Чолакова (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Галина Джеранова (Народно читалище „Васил Левски“, Галата)

Галина Николова (Народно читалище „Отец Паисий 1934“, Варна)

Ивета Димитрова (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Катя Тодорова (Народно читалище „Светлина 1904“, с. Белоградец)

Кристиана Димчева (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Лилия Транова (Народно читалище „Пробуда 1922“, с. Старо Оряхово)

Мирена Иванова (Народно читалище „Просвета 1900“, гр. Девня)

Надя Георгиева (Народно читалище „Пробуда 1930“, с. Страшимирово)

Петя Христова (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Севинч Исмаилова (Народно читалище „Съзнание 1926“, гр. Белослав)

Станислава Димитрова (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Стоянка Българанова (Народно читалище „Искра“, с. Езерово)

Ваня Трандова (Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна)

Янка Желязкова (Народно читалище „Пробуда 1905“, с. Венелин)

6.2.7. Цели и предназначение – Уъркшоп за библиотекари

Основната цел на този уъркшоп бе да идентифицира точните нови смарт ИКТ услуги, от които се нуждаят потребителите. Новите услуги трябва да бъдат едновременно потребителски ориентирани и Web 2.0/Смарт ИКТ базирани. Бяха използвани иновативни методологии, включващи Lego Serious Play®, Business Model YOU®, Разказване на истории и Прототипиране. Тези методи позволиха на библиотекарите да разработят 5 нови смарт ИКТ-базирани услуги.

Услугите, които разработиха, ще бъдат анализирани от екипа на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ и ще бъдат предложени на управленското тяло на библиотеката за внедряване. Също така, те ще бъдат част от резултатите на проект Xlibris (IO5).

В допълнение към това, този уъркшоп предостави възможност на партньорите по проекта да прецизират методологията на Xlibris.

6.2.8. Подготовка - Уъркшоп за библиотекари

Половината от участниците бяха подбрани от малки населени места в област Варна и са библиотекари в читалищни библиотеки. Читалището е типична българска публична институция и учреждение, изпълняващо едновременно няколко функции, като център на общността, библиотека и театър. Другата половина от участниците бяха от Регионална библиотека „Пенчо Славейков“.

На участниците бяха изпратени покани предварително, като специално бе съблюдавано да се поканят библиотекари, които желаят да превърнат техните библиотеки в модерни институции чрез предоставяне на иновативни ИКТ услуги. Не бе възможно да се балансира между различни възрастови групи и по пол, тъй като в този сектор доминират жените и 99% от работещите в него са жени.

Предварително бе изготвен специален SMORE флаер. Той предоставяше специфична информация за уъркшопа, но не и подробна. На библиотекарите бе изпратена предварително проектопрограма. Решено бе, че би било по-добре, ако те не са запознати в подробности с използваните в уъркшопа методи и инструменти.

Шаблонът на BMYOU бе адаптиран и преведен на български език, за да подпомогне библиотекарите при разработване на техните услуги (нямаше изискване за владение на английски език).

Помещението бе подготвено един ден по-рано (бяха осигурени прожектор, модулни маси, столове, листи с голям размер (80x80), самозалепващи листчета, цветни флумастери и др.). Библиотеката бе осигурила професионалист за видеозаснемане.

6.2.9. Инструменти и методологии - Уъркшоп за библиотекари

Множество инструменти и методологии бяха използвани за тестване и изграждане на методологичния пакет Xlibris.

Lego® Serious Play®

- Методологията Lego® Serious Play® (LSP) позволява на участниците да разберат динамичните и взаимосвързани системи с множество линии за обратна връзка само в четири стъпки: поставяне на предизвикателство, изграждане на модели, споделяне чрез метафори и дискутиране на моделите

Поставяне на предизвикателство: Предизвикателството, което трябва да има не съвсем явно и точно решение се представя на участниците. Предизвикателството трябва да е формулирано ясно и стегнато, за да контактува с участниците.

Изграждане на модели: Участниците осмислят какво знаят и какво могат да си представят чрез изграждане на модел от LEGO® елементи, и разработват история обхващаща значението на модела. При този процес участниците изграждат ново познание в своето съзнание.

Споделяне: Историите се споделят сред участниците.

Дискутиране на моделите: Като част от приемането и изграждането на история, участниците се насърчават да споделят впечатленията си от модела.

Иновативността изисква ангажираност извън пределите на краудсорсинга: тя изисква потребителски ориентиран подход, конструктивен процес, при който участниците изграждат идеи и концепции, изглаждат различия и се ангажират в креативни дейности за създаване на обща стойност – стойност за системата и за обучаемите. Стойност, която навлиза в дизайна и развиването на един по-добър опит, насочен към потребителските нужди, стойност, която е латентна и подсъзнателна, и която LEGO® Serious Play® може да изведе на повърхността. При тази перспектива, LSP може да разкрие дълбините на работата в екип, подтиквайки организациите и потребителите към включване в конструктивни разговори с цел съвместно изграждане и разработване на иновативни продукти и услуги.

Business Model You®

Персоналният бизнес модел е логиката, по която една личност създава и доставя нещо стойностно за клиентите. Методологията Business Model You® прилага принципите на предприемачество към индивидуалната работа, която извършваме. Традиционно тези принципи се прилагат само за организации. Тази методология спомага за описване, изясняване, подобряване или преосмисляне на модела на услугата.

Комбинирането на възможностите на Lego® Serious Play® и BMYOU спомага за извличане стойността на предложението по един съдържателен начин.

Прототипиране

Прототипът е една предварителна мостра или модел на продукт, изградена да тества концепция или процес, или да действа като нещо, което може да бъде възпроизвеждано или да служи за обучение. Това е термин използван в различни контексти. Прототипът е разработен да тества и изпита нов дизайн с цел неговото прецизиране. Прототипирането предоставя подобри спецификации за една реална, работеща система, отколкото един теоретичен модел. Създаването на прототип е стъпката между оформянето и оценяването на една идея.

Прототипирането на услуга е дейност за създаване на прототип на услуга, иначе казано за създаване на една непълна версия на услугата. Обикновено прототипът симулира само някои аспекти и може да бъде напълно различен от крайния продукт. Прототипирането има няколко предимства: получаването на стойностна обратна връзка от потребителите на ранен етап от проекта е едно от тези предимства.

6.2.10. Осъществяване и поуки – Уъркшоп за библиотекари

Уъркшопът за библиотекари се проведе в рамките на два дни.

Ден 1 – 29 юли 2015 г.

Участниците бяха приветствани от д-р Емилия Милкова, директор на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, и от Даниел Вайс, модератор на уъркшопа.

Сценарият: Отново бе използван сценарият с ресторанта. Концепцията за замяна на библиотеката с ресторант, в който участниците са готвачи и трябва да предложат нови ястия или да подобрят вече съществуващите със специфични подправки. При тази метафора Ресторанта е Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, новото ястие със специфична подправка е нова или съществуваща библиотечна услуга, готвачът е участник в уъркшопа.

1. Уъркшопът започна с Игра за разпределение на силите. Продължителност: 5 минути. В играта участваха само 13 човека. Останалите 3-ма участници вече бяха играли тази игра и бяха запознати с правилата. 12 от участниците получиха правила със специфична мисия, различна за всеки. На 1 от участниците беше дадена мисия на наблюдател. Всички трябваше да следват правилата и да изградят модел на сграда с Lego елементи. На участниците беше разрешено да комуникират, но не и да говорят.

Бележки и поуки: Беше решено на участниците да бъде даден втори шанс за изиграване на играта (за 3 минути). Този път те комуникираха много активно и успяха да изградят модела. Библиотекарите успяха да изградят екип благодарение на своите добри умения за комуникация. Тази игра за изграждане на екип изисква повторно разиграване.

2. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на патица. Продължителност: 1 минута. На всеки участник бе даден пакет с еднакъв брой жълти и червени Lego елементи, с които да изградят модел на патица. Всички модели бяха различни. Всеки знае какво е патица, но всеки я интерпретира по различен начин.

Бележки и поуки: Участниците успяха да изградят патица много бързо. Всички модели бяха различни. Това е много полезно занимание, което показва, че хората имат различни гледни точки, но всички те са еднакво важни и ценни.

3. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на модел на мечтите. Продължителност: 10 минути. На участниците бе казано да изградят с Lego елементи модела на техните мечти. След изграждане на моделите всеки участник изтегли карта-жокер с написана върху нея дума. Трябваше да се направи аналогия и да се обясни какво е сходството на модела с тази дума. Накрая те обясниха накратко каква е била първоначалната им идея за модел.

Бележки и поуки: Повечето от участниците се забавляваха при това занимание и успяха да направят връзка с думата, която са изтеглили. Всички участници успяха да сътворят метафори за техните модели. Те демонстрираха добри умения за разказване на истории. Това занимание още веднъж доказва, че е едно добро занимание за развиване на умения за разказване на истории.

4. Умения за наблюдение. Продължителност: 15 минути. Участниците наблюдаваха видеоклип, представящ сцена на убийство. Целта на това упражнение бе всеки от участниците да забележи колкото може повече промени в сцената на убийството.

Бележки и поуки: Някои от участниците (вероятно половината от тях) забелязаха много различия в сцената на престъплението. След повторно гледане на видеоклипа всички забелязаха почти всички подробности. Заниманието бе фокусирано върху уменията за наблюдение на участниците. Лесно е да пропуснеш нещо, което не търсиш. Това е добро занимание, което показва, че хората забелязват и виждат различни неща.

5. Упражнение за възприятие FLIP или FLOP и Заек или Патица. Продължителност: 10 минути. Едно и също изображение може да има различни интерпретации. Участниците бяха попитани какво виждат. В зависимост от техния ъгъл и възприятие, те виждаха различни неща. Понякога е необходимо да смениш ъгъла, за да видиш проблема и да се справиш с него.

Забележки и поуки: Участниците видяха различни думи: FLIP или FLOP, и различни животни. И оцениха различията помежду си. Това е едно добро упражнение за изграждане на екип, което трябва да се запази в пакета с инструменти на Xlibris.

6. Умения за наблюдение. Продължителност: 10 минути. На участниците бе показан видеоклип, представящ две малки момиченца Мари и Еми, дигитални деца и бъдещи потребители на библиотеката. Те разказват за техните потребности и очаквания, които могат да бъдат вдъхновяващи за библиотеките.

Забележки и поуки: Всички участници се забавляваха при гледането на това видео, което дава знак, че съществува/ще съществува огромна промяна в очакванията на хората в „дигиталния свят“. Ако нещо или някой го няма в Интернет, то или те просто не „съществуват“ за дигиталните хора.

Много е важно библиотеките да бъдат представени и в социалните медии, защото в противен случай хората биха ги „пропуснали“ като източник на информация. Това е задача за библиотекарите. Потребителите желаят да бъдат въввлечени в разработването на нови услуги и библиотеките трябва да бъдат преобразувани. Това видео бе отбелязано като много полезно за библиотекарите, които трябва да помислят за техните бъдещи потребители и да адаптират услугите съобразно техните потребности.

7. На участниците бе напомнено, че за целите на уъркшопа библиотеката е заменена с ресторант и всеки от тях търси нови рецепти (услуги) за подобряване на менюто. Конкурентите на пазара, като например Google, много бързо обслужват потребителите (предоставят информация). Единственото предимство за библиотеките при това положение е, че те предоставят информация от достоверни източници. Новата дигитална ера изисква библиотеките да предоставят нови услуги, интегрирани със социалните медии и смарт ИКТ.
8. Занимание с Lego® Serious Play®: От какви нови услуги се нуждае вашата библиотека? Продължителност: 120 минути. Участниците бяха помолени да изградят модел на нова услуга (за 15 минути). Всички модели бяха представени.

Бележки и поуки: Участниците бяха инструктирани да насочат своето внимание само към смарт ИКТ услуги, а не към сградата на библиотеката. Това бе важно условие, защото според общото виждане на потребителите най-важно за Варненската библиотека е да има собствена сграда. Участниците показаха добри умения за използване на различни социални медии. Библиотекарите от малките читалищни библиотеки се насочиха към услуги свързани с онлайн каталог и мобилен разнос на книги за хора с увреждания.

9. Занимание с Lego® Serious Play®: Изграждане на групов споделен модел на една нова услуга на базата на персоналните модели. Продължителност: 120 минути. Участниците бяха разделени на 5 групи (в 3 от групите по трима и в 1 група четирима). Всяка група трябваше да разработи един общ модел в рамките на 30 минути. След това всяка група представи своя общ модел.

Петте концепции за групова работа на базата на персоналните модели бяха:

- Зелена библиотека
- Гамификация
- Преосмисляне на заниманията с деца
- Библиотеката като културен хъб
- Клубове или общности по интереси

Бележки и поуки: Участниците успяха да изградят общ групов модел в определеното време. Малко затруднение имаше при обединяване на услугите, разработени от всеки член на

групата, в една обща услуга. Някои от идеите бяха подобни на тези, предложени от потребителите, като Клубове по интереси и Библиотеката като хъб. Библиотекарите преработиха по подходящ начин идеите на потребителите. Създаването на споделени модели спомага много за разкриване на най-добрите характеристики на всеки модел.

Ден 2 – 30 юли 2015 г.

Работата през втория ден на уъркшопа бе свързана с две важни задачи: да се създаде шаблонът Business Model You® на всичките 5 услуги и Прототип на всяка услуга.

1. Шаблон Business Model You®. Продължителност: 150 минути. Петте групи бяха помолени да структурират техните идеи за разработените предния ден нови услуги и да ги въведат в шаблона на BMYOU (продължителност 40 минути).

Първоначално шаблонът BMYOU е предназначен да служи при създаване на някакъв бизнес. Шаблонът се появява на английски език. Както бе обяснено по-нагоре, шаблонът е адаптиран за библиотекари от екипа на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“. Освен това, той бе преведен на български език. Всички участници трябваше да разяснят техните идеи с помощта на 9 различни блока в шаблона. Това принуди библиотекарите да отговорят на важни въпроси, като каква е услугата (ключови дейности), кой ви помага (ключови партньори), как помага услугата (очаквани резултати), как общувате (взаимоотношения между библиотекарите и потребители), кои са потребителите (целеви групи), с какво разполагате (налични ресурси), как ще популяризирате услугата (каналите на разпространение), какво влагате (разходи и усилия) и какво получавате (ползи и печалби). След това, всяка група представи своя BMYOU модел.

Бележки и поуки: Както вече бе споменато, съществена част от методологията на Xlibris е адаптирането на шаблона BMYOU за потребностите на библиотеките (бизнес модел на нова библиотечна услуга) и извличане на максимална полза от него. Преводът на шаблона спомогна за бързото справяне на всяка група. Докато представяха моделите си, участниците доразвиваха техните идеи, мотивирани от въпросите и предложенията на модераторите. Бе потвърдено, че BMYOU е много добър инструмент за структуриране и изясняване на първоначални идеи.

2. Прототипиране на новите услуги. Продължителност: 120 минути. На базата на BMYOU шаблона библиотекарите бяха помолени да прецизират техните услуги и да обмислят специфичните стъпки за осъществяването им чрез изграждане на прототип на услугата. Всички партньори по проекта (от Германия, Испания, Литва и Турция) бяха включени в това занимание, за да подпомогнат групите с експертна намеса. Всяка група използваше различни инструменти, като: лаптопи, iPad, Lego елементи, книги, листи за флипчарт, цветни маркери, самозалепващи листчета, камери, смартфони и др. Групите представиха своите прототипи посредством Stop-motion филм; Pinterest табло; видео в YouTube; модел Стъпка-по-Стъпка.

Бележки и поуки: Това занимание се отчете като изключително успешно – всички участници успяха да направят прототипи на услугите, които разработиха. Някои първоначални идеи бяха променени в движение. По общото мнение за прототипирането на услугите библиотекарите се нуждаят от експерт, който да ги подпомага в развиването на нови смарт ИКТ услуги. За пръв път на уъркшоп в рамките на проект Xlibris бе включено прототипиране. Стигна се до извода, че ако са налични експерти, които да подпомогнат прототипирането, това ще спомогне много за разработването на нови услуги. Това спомага и за разкриване на липсата на определени познания и умения на персонала на библиотеката.

3. Обратна връзка и оценяване на уъркшопа. Продължителност: 15 минути. Анкетите и обобщените отговори са добавени към протокола.

Основните заключения са: всички участници се чувстват много удовлетворени и по-уверени относно развиването и внедряването на нови смарт услуги.

Препоръки:

- Да се обърне допълнително внимание на бизнес модела и внедряването на нови услуги в библиотеката;
- Да се обърне специално внимание на специфични опции на социалните медии и технологични инструменти;
- Да се обучат библиотекарите за използване на мобилни приложения.

Генерални заключения

- Идеята за провеждане на уъркшопа за потребители преди уъркшопа за библиотекарите се оказва много добра. Генерираните в първия уъркшоп идеи бяха адаптирани, преработени и разширени във втория.
- Всички участници много харесаха обучителния модел на Xlibris методологията. Те споделиха, че ще могат да разработят нови смарт ИКТ услуги на базата на модела BMYOU.
- Необходимо е да се представят всички участници в началото на уъркшопа. Това бе пропуснато на този уъркшоп и на някои от участниците това не се хареса.

6.3. Услуги, дефинирани от участниците

Пет нови услуги, дефинирани и проектирани от библиотекарите участващи в уъркшопа, базирани на резултатите (потребности, идеи и коментари) от уъркшопа за потребители.

6.3.1. HubiC – Интерактивен календар на Варна

Уеб-базирана платформа (с възможност и за мобилна версия), откъдето гражданите и гостите на Варна ще намират информация, предоставена от всички културни институции в града: театър, опера, балет, музеи, галерии, културни центрове и др. Платформата ще е налична на уебсайта на библиотеката. Добавената стойност на идеята е, че ще има не само информация за културните събития, а и допълнителни линкове към книги, аудио книги, DVD и други материали, които се съхраняват в колекциите на библиотеката. HubiC е нещо като календар с дати на представления, изложби и други събития. Потребителите ще могат да четат рецензия за всяко събитие и ще имат достъп до всички библиотечни ресурси, свързани с него – метаданни за автор, режисьор, актьори и т.н. Ще има и линк към събитието. Ще бъдат предоставени и линкове за споделяне на информацията в социалните медии. Ако потребителят се регистрира в системата със своя акаунт за библиотеката, той ще може да закупува билети за събитията с известна отстъпка. На по-късен етап информацията ще се събира автоматично от сайтовете на културните институции. Тази услуга наподобява идеята за връзка между различните институции, появила се в уъркшопа за потребители. **Представени:** начална страница на уебсайта; структура на уебсайта и лого.

6.3.2. Зелена библиотека

Онлайн ръководство за местни билки и подправки, растящи в региона на Варна. Библиотеката ще осъществи няколко кампании в социалните медии за набиране на средства за закупуване на всички необходими устройства и оборудване за внедряване на услугата. Децата ще правят снимки на местни лечебни растения, докато техните родители, баби и дядовци ще споделят рецепти за лечение с билки и алтернативна медицина. Децата могат да заснемат видеоспотове за приготвяне на билков чай и настойки. Библиотекарите ще помогнат на децата в направата на

видеоспотове. Всички снимки и видеоспотове ще бъдат поместени в Pinterest табло при използване на различни хаштагове. Библиотеката ще анонсира състезание за набиране на повече „харесвания“ на снимките и видеоспотове. Победителите ще бъдат наградени. Ще бъде принтирана и книга, съдържаща информация за билките и рецептите. Тази услуга е насочена към съхраняване на местните традиции в регион с население от различни етнически групи. Събраната информация би могла да се използва от всички хора, не само от местната общност. Това би могло да прерасне в устойчива услуга. **Представено:** Pinterest табло.

6.3.3. Рецептите на баба

Книга с традиционни местни рецепти за ястия ще бъде публикувана онлайн. Библиотеката ще анонсира състезание сред деца от училищата (от 6 до 10 годишни) за събиране на рецепти за традиционни ястия, които знаят да приготвят техните баби. Децата ще посетят библиотеката, за да използват компютрите и въведат рецептите в електронен формат с помощта на текстови редактор, след което ще ги предоставят за участие в състезанието. Жури от професионален готвач, деца, баби и дядовци ще селектира най-добрите 50 рецепти. Резултатите ще бъдат обявени и публикувани на уебсайта на библиотеката, уебсайта на общината, във Фейсбук и други социални медии. Ще бъде организирана изложба от приготвени ястия сред наградените. Библиотеката ще публикува информация за изложбата на своя уебсайт и в социални медии като Фейсбук, Пинтерест, Инстаграм. Ще бъде публикувана и книга с наградените рецепти. Тази услуга е насочена към съхранение на културното наследство и запазване на местните традиции в регион с население от различни етнически групи. **Представени:** Структура на книгата, модел за изпълнение „стъпка-по-стъпка“.

6.3.4. Дигитален куратор

Гамификационна услуга базирана на метода „играй-и-учи“. В резултат от тази услуга ще бъдат създадени поредица от виртуални изложби с материали от Варненска дигитална библиотека. Варненска дигитална библиотека съдържа пълнотекстови периодични издания, пощенски картички и фотографии от 19-ти и 20-ти век, както и календари, покани, плакати и др. Потребителите избират своите любими дигитални материали съобразно тема, предоставена от екипа на библиотеката. Те биха могли да трансформират историята в своя лична история. На всички потребители на тази услуга ще бъде предоставено персонално виртуално табло. Най-атрактивните потребителски табла ще бъдат представени на уебсайта на библиотеката и в различни социални медии – Фейсбук, Инстаграм, Пинтерест, Флипаграм. Тази услуга ще промотира колекциите на библиотеката и ще привлече нови потребители. **Представено:** промоционално видео, създадено от групата.

6.3.5. Клубове/Общности по интереси

Услуга, базирана на различни обучения и срещи, организирани в библиотеката. Основната цел на тази услуга е да привлече нови потребители чрез промотиране на библиотечните ресурси. В библиотеката могат да бъдат провеждани различни обучения за потребители, които имат специфични интереси. Тези обучения ще се базират на резултати от проучване. Персоналът на библиотеката е достатъчно квалифициран и високо мотивиран да използва всякакви технологични устройства, като смартфони, таблети и различни приложения. В зависимост от клубовете по интереси библиотекарите могат да бъдат обучители или модератори. В някои от случаите може да има необходимост от външни експерти, например доброволци. Тези клубни занимания ще бъдат достъпни от уебсайта на библиотеката и различни социални медии. Могат да бъдат разработени много дигитални материали за промотиране на услугата и набиране на потребители, като например стопмоушън видеоспотове. **Представено:** стопмоушън видеоспот, създаден от групата.

6.4. Услуги дефинирани на базата на разработените от участниците

Тъй като Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ е втората публична библиотека в България, уъркшопът и рефлексите на участниците трябваше да се оценят от гледна точка на основните обществени потребности. Въз основа на работата на участниците бяха разработени 5 нови услуги. Три от тях се базират основно на идеи, разработени от участниците. Две от тези услуги вече са налични в библиотеката.

Независимо че по време на уъркшопа с библиотекари бяха разработени и прототипирани 5 услуги, възприето бе, че две от услугите (*Зелена библиотека* и *Рецептите на баба*) са много подобни, а една от тях (*HubiC – Интерактивен календар на Варна*) е много сложна за развиване и реализация, поради огромни административни трудности за събиране на цялата необходима информация. Затова екипът на библиотеката реши да предложи две нови услуги. Първата от тях се основава на двете подобни услуги *Зелена библиотека* и *Рецептите на баба*, като ги обобщава. Втората услуга е нова и заменя *HubiC – Интерактивен календар на Варна*. Счита се, че тази услуга ще бъде по-полезна и подходяща за цялата общност.

6.4.1. Дигитален куратор

Тази услуга е аналогична на услугата *Дигитален Куратор*, предложена на уъркшопа за библиотекари. Дигитален куратор се базира на Варненска дигитална библиотека, която предоставя достъп до дигиталните копия на над 55 000 визуални материали от края на 19-ти и началото на 20-ти век и техните библиографски описания. Тази услуга дава възможност на потребителя да сътвори виртуална изложба, подбирайки материали от Варненска дигитална библиотека, по тема избрана от екипа на библиотеката. Темите се обявяват 4 пъти годишно и всеки може да стане виртуален куратор. Всеки може да подреди изложба в социалната мрежа Pinterest с общ хаштаг, която кореспондира тематично с най-интересните материали. Целта на услугата е да повиши интереса на потребителите към местната история и традиции, както и да подобри техните способности за използване на ИКТ услуги и социални медии.

6.4.2. Е-потребител

Напълно нова услуга, предложена от екипа на библиотеката. Тази услуга заменя *HubiC – Интерактивен календар на Варна*. Е-ПОТРЕБИТЕЛ е услуга, правеща възможна персонализацията на специфични части от Информационната система на библиотеката. Тя може да се ползва онлайн и на място в библиотеката и напълно следва тенденциите на съвременните библиотечни услуги за наличност 24/7/365. Целта на Е-ПОТРЕБИТЕЛ е да настрои библиотечните услуги към изискванията на модерния свят, като доведе библиотеката до потребителите и спести тяхното време и средства.

6.4.3. Онлайн обучения за използване на социални медии

Тази услуга се базира на услугите *Зелена библиотека* и *Рецептите на баба*, предложени на уъркшопа за библиотекари. Тя се състои в онлайн обучения за представяне и промотиране на библиотеките в социалните мрежи. Целта на тази услуга е да разработи обучителни програми за използване на различни социални медии, като Pinterest, Vimeo, YouTube, Facebook, Instagram, за представяне и промотиране на библиотечни ресурси. По време на уъркшопа екипът на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ осъзна, че повечето от библиотекарите нямат необходимите знания и умения за използване на социалните медии, особено на Pinterest. Въпреки огромното желание да се използва тази медия, много е трудно създаването на табла без специално обучение. Бе решено да се обобщят горепосочените две услуги в една услуга, чиято основна цел да бъде обучение на библиотекари. Новата услуга е проектирана да използва съвременни ИКТ средства, като уебинари, за обучения за използване на различни социални медии.

6.4.4. Makerspace за деца

За да допълни списъка с 5 услуги, екипът на Варненската библиотека предложи една изцяло нова услуга. Makerspace е иновативна услуга, която дава възможност на потребителите да се запознаят с постиженията на съвременната наука в областта на технологиите, и прилагането им за образователни цели. Посредством Makerspace се разгръщат възможностите на съвременната библиотека като място за учене чрез методите „Учение чрез правене“ и „Играй и учи“. Традиционната образователна функция на библиотеката се интегрира с иновативните подходи за учене, което прави библиотечната институция атрактивно място за младите хора. Задължителен елемент към програмата на Makerspace е наличието на ментор, който запознава участниците с научната терминология и фактология по определената тема и подпомага практическата страна на занятията. Услугата развива познавателни и творчески умения чрез игровия подход у младата аудитория, но също така и у библиотекарите. Библиотеката се превръща в пространство не само на знанието, но и на практическите умения. Иновативната услуга разгръща действителния потенциал на библиотеката за знания и творчество.

6.4.5. Видеоуроци „Опознай библиотеката“

Тази услуга се базира на услугата Клубове/Общности по интереси, предложена на уъркшопа за библиотекари. Представява серия от видеоуроци, разкриващи разнообразието на библиотечните ресурси със средствата на съвременните информационни и комуникационни технологии. Видеоуроците са представени на уебсайта на библиотеката и са достъпни през различни социални медии и на работните станции в библиотеката. Уроците са разработени за персонални компютри, таблети, смартфони и други мобилни устройства. Целта на услугата е да повиши и/или подобри информационната грамотност на потребителите посредством иновативна програма, представяща услугите на библиотеката.

6.5. Осигуряване на представяне чрез краудсорсинг

След дефиниране на услугите и приключване на дизайна може да се използва краудсорсинг за осигуряване на известен външен принос и отзиви от потребители и други лица. Това осигурява различни перспективи от широк диапазон хора (от потенциални потребители до експерти) преди действителното внедряване на услугите.

В рамките на Xlibris бе използвана специална краудсорсинг платформа Brick-me, разработена от Даниел Вайс, един от членовете на екипа на проекта (<http://platform.brickme.org/index.php?page=ex>). Платформата Brick-me спомага за споделяне на идеи и получаване на отзиви от хора от цялата страна.

Тази платформа позволява създаване на шаблон Business Model YOU за представяне на различни аспекти на проекта. Освен това, тя позволява добавяне на видеоклипове с Lego Serious Play.

Интерфейсът на Brick-me бе преведен на български език. Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ регистрира свой акаунт. Бяха разработени бордове за всички услуги на български език (за да се улесни разбирането от страна на местните заинтересовани лица и целеви групи), които включват:

- Наименование
- Кратко описание
- Подробно описание
- Кратко видео представяне
- Конструктивни блокове на Business Model

- Шаблон Business Model Canvas
- Конструктивни видеоклипове на Lego Serious Play модел
- Снимки

За всяка „проектна услуга“ бе определен краен срок. Бяха поканени дарители чрез различни канали, за да дадат обратна връзка и осигурят принос за услугата чрез избор на предварително дефинирани категории за принос. Този принос бе използван за прецизиране дизайна на услугите.

Бордовете на услугите в платформата Brick-me могат да бъдат разгледани на следните линкове:

Дигитален куратор: <http://platform.brickme.org/index.php?page=cp&id=11>

Е-потребител: <http://platform.brickme.org/index.php?page=cp&id=7>

Онлайн обучения за използване на социални медии: <http://platform.brickme.org/index.php?page=cp&id=10>

Makerspace за деца: <http://platform.brickme.org/index.php?page=cp&id=12>

Видеоуроци “Опознай библиотеката”: <http://platform.brickme.org/index.php?page=cp&id=13>

6.6. Матрица

Разработената за Xlibris матрица бе използвана за последващо прецизиране, както и за определяне на потребности от инфраструктурно и обучително естество. Матрицата Xlibris включва няколко компонента, допълващи краткото описание. Компонентите на матрицата са:

- Описание на услугата
- Използвани ИКТ
- Естество на услугата
- Целева група
- Инфраструктура
- Подкрепа
- Знания и умения, необходими на доставчика на услугата
- Обучения, необходими на доставчика на услугата
- Знания и умения, необходими на потребителите
- Обучения, необходими на потребителите

Тази информация е частично представена на шаблона, завършен в предишната фаза. Новите елементи бяха внимателно попълнени. Определени са инфраструктурните изисквания и необходимата подкрепа (ако има такава) от други професионалисти, като графичен дизайнер, иновативен дизайнер, програмист, учител, разработчик на приложения, сертифициран Lego Serious Play експерт. Определени са знанията и уменията, необходими за предоставяне на услугата. Определени са обучителните потребности на база на сравнение между знанията и уменията необходими за използване на проектираната услуга, и реалните в момента знания и умения.

Матрицата на българските услуги може да бъде видяна в раздел Resources/Matrixes/Matrix-BG на уебсайта на проекта: <http://www.xlibrisproject.org/resources/>

6.7. Разработване и внедряване на услугите

Осигуряват се инфраструктура, подкрепа и обучения, ако/където е необходимо, след което процесът продължава с реалното разработване и внедряване на услугата.

6.7.1. Дигитален куратор

Основна информация

Виртуална изложба: Онлайн изложба, назована още виртуална изложба, онлайн галерия, кибер изложба, с място за експозиция в киберпространството.

Музеи и сродни организации създават онлайн изложби поради множество причини. Например, една онлайн изложба може: да разширява представените материали, или да генерира интерес, или да създава дълготраен онлайн запис; да спести разходи (от застраховки, транспортиране, инсталация); да реши проблеми по консервация/съхранение (напр. манипулиране с чупливи или редки предмети); да достигне до много повече хора, отколкото една реална изложба. Достъпът до информация вече не ограничен само до тези, които могат да си позволят да пътуват и да посетят музеите, а е възможен за всеки, който има достъп до компютър с връзка към Интернет.

За разлика от физическите изложби, онлайн изложбите не са ограничени във времето; те не са принудени да отварят и затварят и са налични 24 часа в денонощието. Сред организациите с нестопанска цел много музеи, библиотеки, архиви, университети и други културни организации създават онлайн изложби.

База данни на такива изложби е „Library and Archival Exhibitions on the Web”. Онлайн изложбите са много използвани и от бизнеса, както и за лични цели.

Pinterest: Pinterest е място за онлайн организиране и споделяне на изображения, които хората считат за интересни и вдъхновяващи. След като бъдат качени или споделени в Pinterest, тези изображения стават известни като пинове, които потребителят може да разположи върху собствени тематични табла (бордове). Могат да се създават табла с всевъзможна тематика, от котки до класически коли или котки управляващи класически коли. Възможностите са безкрайни.

Освен да се използва за забавление, Pinterest може да бъде и ценен инструмент за хора със специфична цел. Някои хора си създават табла за всяка стая от своя дом и след това прикачат идеи за декорация към тях. Художниците го използват за показване на вдъхновяващи изображения от тяхната работа. Готвачите поддържат онлайн готварски книги с рецепти. Студенти биха могли да създадат списък за закупуване на необходими учебни материали.

Всяко табло може да има няколко дарителя; така че сътрудничеството с колеги в даден проект се улеснява със събиране на идеите и вдъхновението на всички на едно място. Pinterest помага на хората да откриват нещата по прост визуален начин. Пинърите могат да открият нещо, което обичат, докато разглеждат вашите табла; скролират в категорията, в която сте включен или ви търсят директно.

Pinterest свързва хората чрез споделяне на интереси – страсти, хобита, вкусове и ценности. Можете да ги вдъхновите като използвате Pinterest по един автентичен начин. Таблата са местата, на които хората събират и организират своите пинове. Всяко табло разказва уникална история за своя създател. Хората могат да последват таблата, чиито пинове харесват. Всеки пин е една идея – подарък, рецепта или дори цитат. Те винаги водят до сайтовете с оригиналната им локация (както и вашите!). Ако към вашия сайт е добавен бутон за съхранение, хората могат да го използват за добавяне на ваше съдържание в Pinterest.

Куратор: Обикновено куратор или уредник в институция за културно наследство (галерия, музей, библиотека или архив) е специалист, отговорен за колекциите на институцията и за интерпретирането на материалите. Отговорностите на един куратор задължително се простират върху материални обекти от сорта на художествени произведения, сбирки, исторически експонати или научни колекции. В последно време се появи един нов вид куратор: куратор на дигитални обекти.

Кураторът взема решения относно селектирането на обектите, документацията, извършва исторически проучвания, осигурява подходяща опаковка на обектите при транспортиране и споделя своите проучвания с общността, посредством изложби и публикации.

Допълнителна информация: На потребителите се предоставя възможност да изучават историята на Варна и да покажат своята интерпретация на фактите по уникален начин. Участниците разбират опциите на социалните медии за представяне на културно-историческото наследство и научават как дигиталното съдържание може да бъде от полза за откриване на артефакти от местната история.

Резултати:

- Разкрива културното наследство на Варна и региона по атрактивен и неочакван начин
- Подпомага процеса на обучение в училищата
- Стимулира творческия подход за изследване на историята на региона

Справочни материали

1. Müller, Klaus. *Going Global: Reaching Out for the Online Visitor*. American Association of Museums. October 6, 2011..
2. Thiel, S. *Build It Once: A Basic Primer for the Creation of Online Exhibitions*. TheScarecrow Press, Inc., 2007
3. Kalfatovic, M. *Creating a Winning Online Exhibition: A Guide for Libraries, Archives, and Museums*. American Library Association., 2002
4. Pinterest. Wikipedia. 2011 <https://en.wikipedia.org/wiki/Pinterest>
5. What's Pinterest? business.pinterest.com <https://business.pinterest.com/en/whats-pinterest>
6. Lamille, Rob. *Pinterest: A Beginner's Guide to the Hot New Social Network*. mashible.com. 2011 http://mashable.com/2011/12/26/pinterest-beginners-guide/#05slsOWb_Pqd

Описание на услугата: Дигитален куратор използва съдържанието на Варненска дигитална библиотека, включваща над 55 000 библиографски описания и визуални материали от XIX и XX век.

Тази инициатива дава възможност на потребителя да подреди своя виртуална изложба с материали от Варненска дигитална библиотека, като сам подбере и постави своите акценти, които отговарят на предварително зададена тема, обявена на сайта на библиотеката.

Темите, по които всеки би могъл да влезе в ролята на дигитален куратор, се предлагат 4 пъти годишно. Всеки желаещ да се превърне в куратор, може да подреди своя изложба в социалната мрежата Pinterest, като експонира най-интересните тематично подбрани материали с общ хаштаг.

Цел: Целта на тази услуга е да повиши интереса на потребителите към местната история и традиции, както и да подобри техните способности за използване на ИКТ услуги и социални медии.

Целева група: Ползватели на Варненска дигитална библиотека, музейни и архивни специалисти, изследователи на местна история, учители, любители на познавателни игри.

Значение: Навлизането на информационните технологии в ежедневието налага промяна не само на стереотипа на живот, но и на традиционните институции с константно поведение към своите потребители в продължение на десетилетия. Библиотеката е една от тях, разпозната като част от най-консервативните в исторически план. Съвременните канали за комуникация се променят и обогатяват, и водят до кардинални промени в библиотечните дейности, до увеличаване и универсализиране на достъпа до информация. Предоставянето на иновативни услуги и програми, които отговарят на променящите се нужди от информация водят и до промяна в ролята на библиотеката, като информационен брокер с уникален принос в процеса на свързване на потребителите с информация.

Обосновка: Въпреки че естеството на информационните дейности в библиотеките привидно остава непроменено, поради все по-нарастващите масиви с онлайн съдържание, традиционното информационно обслужване се виртуализира. Все по-често ролята на библиотекаря преминава от информационен специалист „търсач“ в информационен специалист „оценител“. Услугата Дигитален куратор въвлеча потребителите в тези процеси като куратори, които едновременно откриват своите находки от колекцията на Варненска дигитална библиотека и ги предоставят на останалите потребители във вид на виртуални изложби в контекста на предварително зададени теми.

Обхват: Обучение през целия живот. Добри практики за търсене на информация и работа с библиотечни бази данни - Варненска дигитална библиотека. Умения за работа със социални мрежи и използването им за популяризиране на културно-историческо наследство.

Използвани ИКТ средства: Проведени са два уебинара за популяризиране на услугата чрез платформата anymeeting.com

Резултати: Предложеният модел на нова библиотечна услуга е в съответствие със съвременните тенденции на SMART услуги. Очакваните ползи са следните:

- Формиране на умения за работа в дигитална среда
- Развиване на познания и умения за търсене на информация
- Потребителят става куратор на най-малко една виртуална изложба
- Задълбочаване познанията за историята на Варна
- Усвояване на нови подходи за представяне на културно-историческо наследство

Процес на развитие:

1. Сформиран беше екип.
2. Разработи се BMYoU шаблон.
3. Социалната медия Pinterest бе избрана като най-подходяща платформа за дигитални експозиции.
4. Разработи се примерен борд.
5. Организира се опознавателен уебинар.
6. Разработи се презентация, подробно изясняваща идеята за услугата и характеристиките на Варненска дигитална библиотека.
7. Бяха проведени два уебинара. На първия се представи идеята, а на втория се представиха първите дигитални изложби и бордове, получили най-много харесвания.

Примерен борд:

<https://tr.pinterest.com/bibliotekavarna/%D0%BC%D0%BE%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B0/>

Осъществяване на услугата: Бяха организирани два уебинара. В тях участваха 53 човека – библиотекари от обществени, училищни и читалищни библиотеки от цялата страна, както и други индивидуални лица.

1. На 9 декември 2015 г. се проведе първият уебинар за представяне на услугата Дигитален куратор. В него участваха 30 човека от различни части на страната – библиотекари от Варна и региона, представители на читалищни библиотеки. Целта на този уебинар бе да представи услугата и да промотира Варненска дигитална библиотека. На уебинара бяха представени възможностите на Варненска дигитална библиотека и първият примерен борд, и бе обявена първата тема за бъдещата виртуална изложба.

Промоционално видео <https://www.youtube.com/watch?v=GBdG1GqzrmE>

Фотогалерия от първия уебинар: <http://www.libvar.bg/projects/xlibris/webinardc/photo37.htm>

2. На 10 февруари 2016 г. се проведе вторият уебинар с 23 участници. Участваха всички, които бяха създали свои собствени бордове в Pinterest. Те бяха представени на аудиторията и подробно разгледани. Бе обявен победителят – борда с най-много харесвания.

Фотогалерия от втория уебинар: <http://www.libvar.bg/projects/xlibris/webinardc2/webinardc2.html>

3. По време на втория уебинар бе представена и платформата BrickMe. Ползата и предимствата на тази услуга бяха оценени впоследствие на тази платформа чрез коментари и дарени тухлички.
4. На 11 май 2016 г. се проведе регионална конференция, организирана от Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ под надслов „Библиотеките – място за всеки“. На нея присъстваха около 100 участници от над 35 университетски, училищни и читалищни библиотеки. Услугата бе детайлно представена и дискутирана.

Програма на конференцията:

http://www.libvar.bg/culture/2016/may-2016/programa_seminar_11052016.pdf

Статистика за услугата:

Виртуални изложби в Pinterest			
Тема 1:	5 борда		
Тема 2:	1 борд		
Общо	6 борда		

Facebook			
	9.12.2015 г.	04.02.2016 г.	09.02.2016 г.
Посещения	1758	706	407
Споделения	13	8	5
Харесвания	38	39	17

7.7.2. Е-потребител (Е-услуги за библиотечни потребители)

Основна информация: Концепцията за е-услуга (съкратено от електронна услуга) представя значимото присъствие на информационните и комуникационни технологии (ИКТ) в различни области на живота. В определени случаи е-услугите се определят като „...действия, усилия или

представления, които се предоставят с помощта на информационните технологии. Подобни е-услуги включват елементи като е-проследяване, поддръжка на клиентите и доставка на услугата”. Тази дефиниция рефлектира върху три основни компонента – доставчик на услугата, потребител на услугата и канали за предоставяне на услугата (т.е. технология). Що се отнася до обществени е-услуги, обществените институции са доставчик на услугите, а гражданите и бизнеса са потребители на услугите. Каналът за предоставяне на услугите е третото изискване за е-услуга. Интернет е основния канал за предоставяне на е-услуги, като се зачитат и други класически канали (напр. телефон, кол-център, публичен киоск, мобилен телефон, телевизия).

Допълнителна информация: Времето е много ценен фактор за отделните хора, организации и дори за обществото. Ролята на библиотеките е да предоставя информация на потребителите. Да пести времето на своите потребители е една от главните цели на всяка библиотека. Съществуват много стратегии за това, като например правилната организация на материалите чрез ефективно каталогизиране и класификация, акуратно подреждане, ефективни и ефикасни справочни услуги, приложение на ИКТ в библиотеките, програми за обучение на потребителите и т.н. Препоръчително е библиотеките да зачитат всички тези стратегии, за да останат релевантни на съвременната действителност.

Варненската библиотека е първата публична библиотека в България, която въвежда процес на самостоятелно заемане и самостоятелно връщане на библиотечни материали.

Е-услугите осигуряват следното:

- Модернизация на библиотечния процес
- Увеличаване ползваемостта на библиотеката извън нейното работно време
- Активна комуникация „Потребител – Библиотекар”
- Достигане до нови целеви групи
- Активна позиция при използване на библиотечните услуги
- Получаване на обратна връзка от потребителите

Описание на услугата: Е-потребител е набор от е-услуги, предоставящи възможност за персонализация при използване на библиотеката. Те са налични онлайн, както и на място в библиотеката и напълно следват съвременната тенденция за наличност 24/7/365.

Цел: Целта на Е-ПОТРЕБИТЕЛ е да адаптира библиотечните услуги към предизвикателствата на съвременния свят и да пести времето и средствата на потребителите.

Целева група: Всички потребители на библиотеката.

Значение: Съвременните библиотеки развиват нови смарт услуги с цел привличане на текущите и бъдещи потребители. Е-услугите помагат на потребителите да получат бърз и лесен достъп до библиотечните колекции и надеждна информация. Тенденцията за активно присъствие на библиотеките във виртуалното пространство е в съответствие с необходимостта на потребителите за използване на библиотеките онлайн.

Обосновка: Интернет вече се е наложил като главен фактор за начина , по който хората намират и имат достъп до информация. В тази динамична обстановка публичните библиотеки се опитват да адаптират своите услуги до тези нови реалности, като в същото време задоволяват и нуждите на потребителите, които разчитат на по-традиционни ресурси. Много от потребителите желаят да намерят повече дигитални услуги в библиотеките.

Варненската библиотека и нейният персонал притежават:

- Дългогодишен опит в прилагане на ИКТ технологии в обслужването на читателите
- Напълно компютризирана библиотечна система за обслужване
- База данни на съхраняваните библиотечни документи

Обхват: На този етап Е-ПОТРЕБИТЕЛ включва следните услуги:

- Онлайн заявка за ползване на библиотечни документи
- Самостоятелно заемане на библиотечни документи
- Самостоятелно връщане на библиотечни документи
- Чат-канал за пряка връзка „Попитай библиотекаря“

Използвани ИКТ средства:

- Онлайн каталог на Варненската библиотека <http://catalog.libvar.bg/>
- Онлайн заявка на уеб адрес http://catalog.libvar.bg/orders/book_order.html
- „Попитай библиотекаря“ на уеб платформа <https://www.purechat.com>
- База данни на съхраняваните библиотечни документи

Резултати: Потребители, които използват тези услуги, получават следното:

- Улеснена комуникация
- Активна позиция при използване на библиотечните услуги
- Възможност за планиране на времето
- Спестяване на средства
- Гъвкавост

Процес на развитие:

1. Сформиран бе екип от библиотечни експерти и IT специалисти.
2. Проведе се изследване за нагласите и очакванията на потребителите за е-услуги.
3. В края на 2015 г. бе оптимизирана библиотечната система за обслужване.
4. Разработи се BMYoU шаблон.
5. Разшири се обхвата на услугите: разработиха се услуги за самостоятелно заемане и самостоятелно връщане на библиотечни документи.
6. Предоставени са и две други опции - онлайн заявка за ползване на библиотечни документи и чат-канал за пряка връзка „Попитай библиотекаря“. Тези опции са налични на уеб сайта на библиотеката www.libvar.bg. Уеб сайтът е лесен за навигиране и предоставя бърз достъп до всички онлайн ресурси.

Видеоклип за процеса на развитие: <https://www.youtube.com/watch?v=8ybokpuEkes>

Осъществяване на услугата: Услугата Е-ПОТРЕБИТЕЛ се осъществява чрез следните е-услуги:

1. Онлайн заявката е достъпна от уеб сайта на библиотеката. Потребителите могат да направят търсене в каталога на библиотеката по заглавие, автор или предметна рубрика. След това, извлечената информация се въвежда в онлайн формуляра, който постъпва при библиотекарите. След няколко часа търсените материали са подготвени за ползване в заемната служба.

Каталог на библиотеката: <http://catalog.libvar.bg/>

Формуляр за онлайн заявка: http://catalog.libvar.bg/orders/book_order.html

2. „Попитай библиотекаря“ – приложение за чат-канал, достъпен от уеб сайта на библиотеката. Чат-каналът е по-бърза и персонализирана услуга от телефона и електронната поща. „Попитай библиотекаря“ дава възможност за пряка връзка с персонала на библиотеката. Потребителите (и не само те) имат възможност да проверят наличността на книги, услуги и др.

Уеб сайт на библиотеката: <http://www.libvar.bg/>

3. Самостоятелно заемане на библиотечни документи – това е модул на библиотечната система за обслужване, който стартира през месец март 2016 г. Това е услуга за самостоятелно ползване, насочена към потребители, които не се нуждаят от помощта на библиотекар.
4. Самостоятелно връщане на библиотечни документи – това е модул на библиотечната система за обслужване, който стартира през месец март 2016 г. Това е услуга за самостоятелно ползване, насочена към потребители, които не се нуждаят от помощта на библиотекар.
5. Тези е-услуги бяха представени на 2 конференции и в различни медийни и ТВ канали:
- Регионална информационна конференция „Библиотеките – място за всеки“, организирана от Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, проведена на 11 май 2016 г. На нея присъстваха около 100 участници от над 35 университетски, училищни и читалищни библиотеки.
 - На 9 и 10 юни 2016 г. в София се проведе 26-тата годишна национална конференция на ББИА (Българската библиотечна информационна асоциация) под надслов „Динамични библиотеки – достъп, развитие, промяна“. На нея присъстваха повече от 120 участници от цялата страна.
 - Интервю в телевизия БНТ1 за новите е-услуги на библиотеката с д-р Емилия Милкова, директор на Варненската библиотека.

Регионална информационна конференция „Библиотеките – място за всеки“ – програма на конференцията: http://www.libvar.bg/culture/2016/may-2016/programa_seminar_11052016.pdf

Годишна национална конференция на ББИА „Динамични библиотеки – достъп, развитие, промяна“ – програма на конференцията:

http://www.lib.bg/index.php?option=com_content&task=view&id=1125&Itemid=112

Интервю на д-р Емилия Милкова:

https://www.youtube.com/watch?v=J_sMUxASn0c&feature=youtu.be

Статистика

Самостоятелно заемане и Самостоятелно връщане (01.03.2016-20.06.2016)	
Посещения	1037
Брой на заетите/върнатите материали	3607

Онлайн заявки (01.03.2016-20.06.2016)	
Брой на заявките	434
Заглавия	937
Потребители	252
Услуга „Попитай библиотекаря“ (01.03.2016-20.06.2016)	
www.libvar.bg	39815 посещения
Попитай библиотекаря	895 заявки

6.7.3. Онлайн обучения за използване на социални медии

Основна информация: Предложените онлайн обучения са уеб базирани семинари.

Уебинар: Уебинарът е среща в реално време, проведена в Интернет. Тя може да представлява презентация, дискусия, демонстрация или сесия с инструкции „как-да“. Участниците виждат на своите компютри видеоклипове, различни приложения или документи.

Уебинарът е предварително организирано събитие. Участниците в него знаят датата и времето за провеждането му. Той е нещо различно от „внезапния маркетинг“, за който говорим при ТВ рекламите, изскачащите уеб прозорци и видео постингите в социалните мрежи. Уебинарът налага повишено внимание. Когато хората участват в уебинар, това което ги интересува е единствено информацията. Водещият насочва тяхното внимание, защото притежава информацията, която те считат за много ценна. Водещият има аудитория по неволя. Наблюдателите искат притежаваната от него информация и той може да насочва тяхното мислене със своята презентация.

Представянето на качествена информация посредством уебинар създава авторитетен имидж за вас и вашия бранд. В уебинара, освен вас, участват и други хора. Затова е много важно

- Да сте готови да започнете веднага след началото на сесията.
- Да сте получили имейл, съдържащ уеб адреса и инструкции за регистрация в уебинара.
- От пет до десет минути преди началото на сесията да се регистрирате на уеб адреса от получения имейл.

Използвайте бутона за заглушаване на телефона или микрофона, ако около вашия компютър има фонов шум. Гласове на читатели или служители, звънене на телефон и други видове шум не трябва да пречат на участниците в уебинара.

Pinterest: Pinterest е място за онлайн организиране и споделяне на изображения, които хората считат за интересни и вдъхновяващи. След като бъдат качени или споделени в Pinterest, тези изображения стават известни като пинове, които потребителят може да разположи върху собствени тематични табла (бордове). Могат да се създават табла с всевъзможна тематика, от котки до класически коли или котки управляващи класически коли. Възможностите са безкрайни.

Освен да се използва за забавление, Pinterest може да бъде и ценен инструмент за хора със специфична цел. Някои хора си създават табла за всяка стая от своя дом и след това прикачат идеи за декорация към тях. Художниците го използват за показване на вдъхновяващи

изображения от тяхната работа. Готвачите поддържат онлайн готварски книги с рецепти. Студенти биха могли да създадат списък за закупуване на необходими учебни материали.

Всяко табло може да има няколко дарителя; така че сътрудничеството с колеги в даден проект се улеснява със събиране на идеите и вдъхновението на всички на едно място. Pinterest помага на хората да откриват нещата по прост визуален начин. Пинърите могат да открият нещо, което обичат, докато разглеждат вашите табла, скролират в категорията, в която сте включен или ви търсят директно.

Pinterest свързва хората чрез споделяне на интереси – страсти, хобита, вкусове и ценности. Можете да ги вдъхновите като използвате Pinterest по един автентичен начин. Таблата са местата, на които хората събират и организират своите пинове. Всяко табло разказва уникална история за своя създател. Хората могат да последват таблата, чиито пинове харесват. Всеки пин е една идея – подарък, рецепта или дори цитат. Те винаги водят до сайтовете с оригиналната им локация (както и вашите!). Ако към вашия сайт е добавен бутон за съхранение, хората могат да го използват за добавяне на ваше съдържание в Pinterest.

Допълнителна информация: Първият уебинар „Екобиблиотека“ е прототип за дизайн на нова услуга, представяща използването на инструментите на социалните мрежи в работата на библиотеките. Проявата включваше презентация за запознаване с Pinterest и възможностите, които социалната мрежа предлага на потребителите за публикуване на авторски снимки, видео и текстов материал на тема, свързана с екологията.

Услугата „Онлайн обучения за използване на социални медии“ предлага начин за интеграция на библиотечните практики и ИКТ инструменти. Като резултат от услугата библиотекарите и техните потребители могат да разработват онлайн ръководства на колекции от дигитални материали.

Съвременните тенденции са библиотеките да бъдат едновременно „зелени“ и виртуално представени. Възможността за публикуване на информация в социалните медии разширява традиционните начини на публикуване, като редуцира разходите за печат в унисон със съвременните тенденции за опазване на околната среда. Идеята за „зелено мислеща“ библиотека е мисия, възприета от модерните библиотеки.

Справочни материали

1. Web conferencing. Wikipedia. 2005 https://en.wikipedia.org/wiki/Web_conferencing
2. Stark, Steve. How Does A Webinar Work? Youtube. 2015 <https://www.youtube.com/watch?v=N4Aoswh-IP0>
3. About Webinars. [minitex.umn.edu](https://www.minitex.umn.edu/Training/Webinars.aspx) <https://www.minitex.umn.edu/Training/Webinars.aspx>
4. AnyMeeting. Wikipedia. 2013 <https://en.wikipedia.org/wiki/AnyMeeting>
5. Social media. Wikipedia. 2006 https://en.wikipedia.org/wiki/Social_media
6. Pinterest. Wikipedia. 2011 <https://en.wikipedia.org/wiki/Pinterest>
7. Vimeo. Wikipedia. 2008 <https://en.wikipedia.org/wiki/Vimeo>
8. Instagram. Wikipedia. 2011 <https://en.wikipedia.org/wiki/Instagram>
9. What's Pinterest? [business.pinterest.com](https://business.pinterest.com/en/whats-pinterest) <https://business.pinterest.com/en/whats-pinterest>
10. Lamille, Rob. Pinterest: A Beginner's Guide to the Hot New Social Network. mashible.com. 2011 http://mashable.com/2011/12/26/pinterest-beginners-guide/#05slsOWb_Pqd

Описание на услугата: Онлайн обучения за представяне и промотиране на библиотеките в социалните медии.

Цел: Целта на тази услуга е да разработи обучителни програми за използване на различни социални медии, като Pinterest, Vimeo, YouTube, Facebook, Instagram, за представяне и промотиране на библиотечни ресурси.

Целева група: Библиотекари от различни обществени библиотеки - регионални, общински, читалищни и училищни, които искат да придобият или да подобрят знанията и уменията си за използване на социалните медии.

Значение: Според едно изследване, библиотеката е програма, а не просто сграда. Социалните медии подпомагат непосредственото взаимодействие с библиотечните потребители и, което е по-важно, превръща не-потребителите в потребители. Целите, за които библиотекарите могат да използват социалните медии, са следните:

- Да анонсират и промотират новини, събития и услуги;
- Да достигнат до потребителите в техните домове или „виртуални пространства“, тъй като модерната онлайн библиотека не разчита само на физическото си пространство като точка за достъп;
- Да насърчат сътрудничеството между библиотеките;
- Да насърчат разработването на колекции със специфично съдържание за определени потребителски групи;
- Да повишат използването на библиотечните колекции чрез промотиране на ново и съществуващо съдържание;
- Да провокират дебати и да реагират на обратната връзка от потребителите;
- Да изградят чувство за общност с потребителите, както и с други библиотеки и институции.

Обосновка: Разработването на тази услуга се основава върху необходимостта от предоставяне на по-специфични обучения за библиотекари, насочени към използване на социални медии. По време на уъркшопите с библиотекари и потребители по проект X-Libris през 2015 г. във Варна, бе наблюдавано повсеместното използване на социалните медии при представянето на модели за библиотеката и при създаването на нови библиотечни услуги. Библиотекарите признаха, че нямат необходимите знания и умения за използване на социалните медии и им липсва обучение, фокусирано върху техните специфични изисквания.

В зависимост от библиотекарите, трите най-значими цели за използване на социални медии, са за промотиране на:

- събития,
- библиотечни ресурси и/или колекции;
- библиотечни услуги.

Онлайн обученията са адресирани към задоволяване на тази потребност и могат да се използват като инструмент за „довеждане на библиотеката до потребителя“.

Обхват: Уебинарите включват обучения за най-популярните социални медии, като Pinterest, Facebook, YouTube, Instagram, Vimeo. Те засягат теми като регистрация и настройка на профил, начини на комуникация, публикуване на съдържание, видове съдържание, авторски права и др.

Използвани ИКТ средства: Софтуер за видео конференции базиран на уеб платформа anymeeting.com

Резултати: Ползите и предимствата за библиотекарите и библиотеките от тези уебинари са следните:

- промотиране на библиотечните услуги;
- предоставяне на информация директно на библиотечните потребители;
- повишаване на ангажираността и взаимодействието с потребителите;
- получаване на обратна връзка за подобряване на потребителските услуги;
- промотирането на библиотечните колекции в социалните медии увеличава използването на съдържанието им;
- разпространение.

Процес на развитие

1. Сформиран бе екип от библиотечни експерти.
2. Проведе се проучване за практическите умения на библиотекарите за използване на социални медии и необходимостта от обучения по темата.
3. Разработи се BMYoU шаблон на услугата.
4. Бяха изследвани различни платформи за онлайн конференции и обучения, сред които бе избрана платформата anymeeting.com.
5. Социалната медия Pinterest бе определена за тема на първото обучение.
6. Бе разработена презентация, подробно разясняваща начините на регистрация и настройка на профил, качване на пинове, създаване на бордове, публикуване на снимки и видеоклипове, редактиране на съдържание и теми, свързани с авторски права.
7. Бе разработен информационен флаер на платформата от www.smores.com, който представляваше покана към целевата група за участие в уебинара.
8. Бяха проведени два уебинара. На първия се представи социалната медия, а на втория се дискутираха резултатите от обучението.
9. Планиран е следващ уебинар за обучение в социалната медия YouTube.

Видеоклип за процеса на развитие:

<https://www.youtube.com/watch?v=vf78VTq8Yw8&feature=youtu.be>

Информационен флаер: <https://www.smores.com/by7vr>

Осъществяване на услугата: Първите два уебинара бяха организирани в рамките на проекта. В тях участваха 41 човека – библиотекари от публични, училищни и читалищни библиотеки, както и индивидуални участници, един от които извън България.

1. На 11 ноември 2015 г. се проведе първият уебинар „ЕКОБИБЛИОТЕКА“. В него се включиха участници от повече от 25 селища в страната – библиотекари от Варна и региона, представители на читалищни библиотеки, както и индивидуални участници, един от които извън България.

Целта на този уебинар бе да покаже възможностите на социалните мрежи за промотиране на библиотечно-информационни ресурси. Проведе се като онлайн обучение за създаване на съдържание в социалната мрежа Pinterest чрез тематично обединяване на снимки, текст и видео, фокусирани върху екологията.

Представиха се лековити растения в България, обединени в табло "Екобиблиотека", изготвено от екип на Регионална библиотека "Пенчо Славейков", както и начините на споделяне във виртуалното общество.

Участниците задаваха въпроси относно възможностите на социалната мрежа за споделяне на информация и активното участие на потребителите в създаването на иновативни библиотечни услуги. Те изказаха своите положителни впечатления от проведеното онлайн обучение.

Фотогалерия от първия уебинар:

<http://www.libvar.bg/culture/2015/november-2015/webinareco/index.htm>

Презентация за Pinterest:

<https://www.youtube.com/watch?v=-V05jWHadwI&feature=youtu.be>

2. На 9 декември 2015 г., месец по-късно, се проведе втори уебинар за споделяне на творчески идеи в Pinterest. В него се включиха част от участниците в първия уебинар, които бяха регистрирали свои профили и разработили свои табла в Pinterest. Обсъдени бяха някои проблеми при ползване на социалната мрежа и се представиха изготвените успешни табла.

Фотогалерия от втория уебинар:

<http://www.libvar.bg/culture/2015/december-2015/webinareco2/index.htm>

3. По време на втория уебинар бе представена и платформата BrickMe. Ползата и предимствата на тази услуга бяха оценени впоследствие на тази платформа чрез коментари и дарени тухлички.
4. В процес на разработка е онлайн обучение за използване на YouTube.
5. На 11 май 2016 г. се проведе регионална конференция, организирана от Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ под надслов „Библиотеките – място за всеки“. На нея присъстваха около 100 участници от над 35 университетски, училищни и читалищни библиотеки. Услугата бе детайлно представена и дискутирана.

Програма на конференцията:

http://www.libvar.bg/culture/2016/may-2016/programa_seminar_11052016.pdf

Разработване на услугата стъпка по стъпка	
Стъпка	Описание
Стъпка 1	Сформиране на екип от библиотечни експерти
Стъпка 2	Провеждане на проучване за практическите умения на библиотекарите за използване на социални медии и необходимостта от обучения по темата

Стъпка 3	Разработване на BMYoU шаблон на услугата
Стъпка 4	Изследване на различни платформи за онлайн конференции и обучения, и избор на най-подходящата от тях
Стъпка 5	Избор на първата социална медия като тема за обучение и разработване на подробна презентация за използването ѝ
Стъпка 6	Регистриране на първия уебинар върху избраната платформа
Стъпка 7	Създаване на информационен флаер, който представлява покана към целевата група за участие в уебинара
Стъпка 8	Провеждане на планирания уебинар
Стъпка 9	Обработване на резултатите
Стъпка 10	Регистриране на втория уебинар върху избраната платформа
Стъпка 11	Покана към участниците в първия уебинар за участие във втория
Стъпка 12	Провеждане на втория уебинар, на който се дискутират възможностите на избраната социална медия
Стъпка 13	Обратна връзка и оценяване
Стъпка 14	Прецизиране на услугата, ако е необходимо

6.7.4. Makerspace

Основна информация: Мейкър-работилницата (Makerspace) е зона и/или услуга, предлагаща на потребителите на библиотеката възможност за създаване на интелектуални и физически материали чрез използване на ресурси като компютри, 3D принтери, инструменти за аудио и видео запис и редакция, както и чрез традиционни декоративно-приложни материали. В областта на библиотечно-информационните науки, мейкър-работилницата се класифицира като вид библиотечна услуга, предлагана от библиотекарите на потребителите.

В библиотечната мейкър-работилница или мейкър-програма, потребители от различни възрасти могат да работят върху креативни проекти заедно, поотделно или с екипа на библиотеката. Тези пространства често предоставят на членовете на общността достъп до инструменти, технологии и социални контакти, които иначе не биха били толкова достъпни. Целта на мейкър-работилницата е да позволи на потребителите да се учат посредством директно експериментиране и от взаимния си опит. Библиотечните мейкър-работилници не изискват специфични зони; за целта може да бъде преустроено налично пространство. Много по-важни са идеите на участниците, отколкото вида на пространството.

„Мейкър-движението“ израства от инициативата „Направи си сам“ около началото на 2006 г. Библиотеките забелязват това и започват да предлагат програми, адресирани към интересите на техните общности. Първата публична библиотека с мейкър-работилница е Fayetteville Free Library.

Библиотечната мейкър-работилница дава възможност на членовете на общността да се докоснат до технологии и дейности, до които преди не са имали достъп. В мейкър-работилниците могат да се намерят 3D принтери, шевни машини, запояващи пистолети, кодиращи машини, роботехника или други машини, с които потребителите могат свободно да експериментират. Най-често целта на мейкър-работилницата е да възбуди интереса на потребителите към науката, технологиите, дизайна и ученето през целия живот. Мейкър-

работилниците са насочени и към приобщаване на малцинства и слабо представени групи от населението, като хора с увреждания, чрез възможността да се докоснат до новите технологии.

Съществуват различни типове мейкър-работилници, предлагани като библиотечна услуга. Те обикновено се развиват около определен тип среда, технология или дори потребителска възрастова група. Някои примери включват компютърно програмиране и кодиране, 3D моделиране и принтиране, игри, традиционни изкуства и занаяти. Въпреки наличието на експерти в дадена област, общностната атмосфера на работилницата позволява на потребителите да се учат от другия и да експериментират практически.

Създават се и мейкър-работилници, които са предназначени да развиват определени умения у потребителите, като готварство, шивачество или йога.

Справочни материали

1. Bagley, Caitlin A. What is a Makerspace? Creativity in the Library. [www.alatechsource.org](http://www.alatechsource.org/blog/2012/12/what-is-a-makerspace-creativity-in-the-library.html) December 2012. <http://www.alatechsource.org/blog/2012/12/what-is-a-makerspace-creativity-in-the-library.html>
2. Britton, Nicole and Ward, Michael. The Makings of Maker, Library Journal, 2012
3. Clark, Melody. "Libraries & makerspaces: A revolution?". Technology and Social Change Group. University of Washington. Retrieved 1 April 2015.
4. Dixon, Nicole and Ward, Michael. The Maker Movement and the Louisville Free Public Library, Accidental Press, 2014.
5. From Stacks to Hacks: Makerspaces and LibraryBox. Metropolitan New York Library Council. Metropolitan New York Library Council. Retrieved 1 April 2015.
6. 7 things you should now about Maker spaces, Edacuse, 2013

Описание на услугата: Makerspace е иновативна услуга, която дава възможност на потребителите да се запознаят с постиженията на съвременната наука в областта на технологиите, и прилагането им за образователни цели. Посредством Makerspace се разгръщат възможностите на съвременната библиотека като място за учене чрез методите „Учение чрез правене“ и „Играй и учи“. Традиционната образователна функция на библиотеката се интегрира с иновативните подходи за учене, което прави библиотечната институция атрактивно място за младите хора. Задължителен елемент към програмата на Makerspace е наличието на ментор, който запознава участниците с научната терминология и фактология по определената тема и подпомага практическата страна на занятията.

Цел: Услугата развива познавателни и творчески умения чрез игровия подход у младата аудитория, но също така и у библиотекарите. Библиотеката се превръща в пространство не само на знанието, но и на практическите умения. Иновативната услуга разгръща действителния потенциал на библиотеката за знания и творчество.

Целева група: Деца, тийнейджъри и млади хора, образователни организации.

Значение: Когато повечето хора мислят за библиотеки, те естествено мислят за книги. Но библиотеките могат да предложат много по-богати възможности за учене извън синтезираното познание в съдържанието на книгите, предоставяйки възможност за придобиване на практически умения и познания – от бита до науката. Библиотеките са културно пространство за предаване на човешкия опит задочно чрез книгите или непосредствено в жив диалог.

Makerspace дава възможност да се научи нещо ново чрез експеримент, изобретяване и обмяна на опит като запознава младите потребители на библиотеката с нови научни постижения, чрез "играй и учи" методологията, посредством научни игри и с помощта на ментори – специалисти в различни сфери.

Обосновка: Наблюдава се липса на формално обучение и технологично оборудване, което да удовлетвори желанието на младите хора за придобиване на умения в областта на 3D-моделирането, както и разработени програми, особено чрез методите на "играй и учи" за запознаване на по-младата аудитория с достиженията на съвременната наука и възможностите на възобновяемите източници на енергия. Разработен е цикъл от Makerspace в няколко тематични кръга, в който участниците имат възможност да се запознаят с използването на 3D технологията, посредством дизайн и изработка на модели с 3D писалка и/или 3D принтер. В Makerspace по роботика се получават основни знания и умения за използването на новите технологии като средство за опазване на природните ресурси. Роботиката, екологията, физиката и електротехниката стават достъпни за младата аудитория от посетители на библиотеката, чрез конструирането на роботизирани модели на алтернативни източници на енергия. Любопитно е да научим, как картофът се превръща в батерия за часовник!

Обхват: Активно прилагане на метода "Играй и учи" в неформалното обучение на деца, тийнейджъри и млади хора.

Използвани ИКТ средства: 3D Doodles, 3D принтери, софтуер за 3D принтиране

Резултати: Разработената нова библиотечна услуга е с потенциал да развива познавателни и творчески умения сред деца и тийнейджъри, но е ориентирана и към ученето през целия живот. Библиотеката се превръща в атрактивно и креативно място: ателие за правене, пространство за учене, споделяне и забавление.

Очакваните резултати са:

- Придобиване на нови знания и умения по нетрадиционен начин
- Запознаване със съвременни 3D технологии
- Разчупване на стереотипите в образователните модели и предоставяне на знания и умения, придобити по нетрадиционен начин
- Достигане на библиотечно-информационни продукти и услуги до по-широк потребителски кръг
- Привличане на нови потребители
- Повишаване на потребителската информираност и креативност

Процес на развитие:

1. Сформиране на екип от библиотечни експерти.
2. Дефиниране на нуждите на потребителите от подобен вид занимания.
3. Изследване на световния опит в сферата на Makerspace.
4. Разработване на BMYoU шаблон на услугата.
5. Технологично осигуряване - 3D принтер, 3D doodler.
6. Обучение на библиотечен персонал за работа с 3D принтер, 3D doodler.
7. Разработване на промоционално видео и постери.

Промоционално видео: <https://www.youtube.com/watch?v=gMabIHAApQ>

Осъществяване на услугата: Бяха организирани 15 Makerspace събития през периода януари – юни 2016г. Курсът приключва през юни 2016 г.

През март 2016 бе стартиран курс по 3D моделиране с провеждане на обучения един път месечно.

- 3Doodler Maker-space. Art Gaming with my favourite 3D Model

Април 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/april-2016/maker-space-06.04/index.htm>

Април 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/april-2016/maker-space-08/index.htm>

Май 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/may-2016/makerspace/index.html>

Юни 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/june-2016/makerspace02/index.html>

Юни 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/june-2016/makerspace08/index.html>

Юни 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/june-2016/makerspace09/index.html>

- Курс по 3D принтиране и моделиране

Март 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/march-2016/3d-modelirane/index.html>

Април 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/april-2016/3d/index.html>

Юни 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/june-2016/3D2/index.html>

Юни 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/june-2016/3D17/index.htm>

- Maker-space Robotics

Юни 2016: <http://www.libvar.bg/culture/2016/june-2016/makerrobotics14/index.html>

Статистика

Facebook страница (януари-юни 2016 г.)	
Посещения	910
Споделения	2
Харесвания	12
Участници (януари-юни 2016 г.)	
Участници	310

6.7.5. Видеоуроци „Опознай библиотеката“

Основна информация: При самостоятелна работа с видеоурока потребителят може да го гледа в удобно за него време и в подходящи условия. Дава се възможност в анонимна среда да се преодолеят притесненията от невъзможността да се ориентира в базите данни. Комплексният характер на посланието, предавано чрез видеоурока, по-успешно привлича вниманието на потенциалния потребител. Стъпка по стъпка се представят различни възможности за работа с електронни ресурси. В резултат на обучение на потребители на тема „Опознай библиотеката“ следващата стъпка е изграждане на собствен вариант за представяне пред следващи участници.

При работа в групи важен мотив е желанието да се обърнем към общата история, да споделяме общи ценности.

Предимства на визуалното представяне:

- по-силно привлича и задържа вниманието
- по-ефективно въздейства върху емоциите
- по-добре предава комплексна, сложна информация
- по-бързо и лесно се възприема, по-добре се запомня

И в двата варианта на запознаване – за индивидуална работа или за представяне пред група потребители, целта е да се разкрият ресурсите на библиотеката за млади хора, които предпочитат адаптиране на представянето с модерни средства. За младите хора визуалното възприятие е по-близко и лесно съвместимо с начина им на комуникация. Видеоуроците са нетрадиционен начин за привличане на интереса на общността към световното културно наследство, съдържащо се в библиотечните колекции. Визуалният подход представлява модел на учене през целия живот.

Описание на услугата: Услугата представлява цикъл от видеоуроци, разкриващи чрез възможностите на съвременните информационни и комуникационни технологии разнообразието в предлаганите ресурси на библиотеката. Видеоуроците са представени на уебсайта на библиотеката и са достъпни през различни социални медии и на работните станции в библиотеката. Уроците са разработени за персонални компютри, таблети, смартфони и други мобилни устройства.

Цел: Целта на услугата е да повиши и/или подобри информационната грамотност на потребителите посредством иновативна програма, представяща услугите на библиотеката.

Целева група: Учители, изследователи, професионалисти със задълбочени интереси, ученици и потенциални потребители на библиотеката. Услугата може да прерасне в създаване на общности и клубове по интереси. Тя предоставя информация за ресурсите на библиотеката посредством видеоспотове създадени от библиотекари и потребители.

Значение: Информационните ресурси нарастват лавинообразно в последните години. Става все по-трудно хората да се ориентират в тях, поради което информационната грамотност и нейното усвояване е изключително важно. Сега, когато информационната грамотност е станала част от програмата на много институции, за библиотеките е важно да бъдат представени техните възможности за информационно образование в различни формати. Обществените услуги на библиотеките работят пряко с публичните търсения и отчитат специфичните им потребности. Това повишава важността от обучението на широк кръг посетители за информационните възможности и функциониране на библиотеката чрез създаване на подходящ формат видео-информационни спотове и периодични обучения на място.

Обосновка: Възниква остра необходимост от представяне на начините за използване на информационните ресурси на библиотеката. Налични са богати информационни и комуникационни ресурси, създадени за Варненската дигитална библиотека. Вече са разработени видеоуроци на различни теми, повишаващи интереса на младата аудитория към историята на град Варна и са публикувани на сайта на библиотеката (Зимна Варна, Лятната столица, Българските писатели в Българското училище). Основната причина за развиването на тази услуга е, че досега няма разработени видеоуроци, представящи услугите на публичните библиотеки в България. Има необходимост да се създаде иновативна програма на тази тема. Видеоуроците могат да се прилагат за индивидуална работа или за групови обучения, като моделът е приложим за всяка библиотека.

Обхват: Проблеми на информационната грамотност, изграждане на образователен ресурс. Услуги и практики за търсене на информация и работа с библиотечни бази данни: Варненска дигитална библиотека, начини за търсене в библиотечните онлайн каталози и др. Обучението включва видеоурок, тематични задачи по съдържанието на промотирания информационен ресурс. Използвани са нови информационни и комуникационни технологии.

Използвани ИКТ средства: Софтуер за създаване на видеоматериали

Резултати: Хората, които видят тази тренировъчна програма, ще могат:

- да надградят своята информационна грамотност
- да се запознаят с библиотечните услуги
- да формират по-добре своите информационни потребности
- да добият нови възможности за своята изследователска дейност
- да включат предоставения от библиотеката ресурс в свои програми и практики

Процес на развитие:

1. Сформиран бе екип от библиотечни експерти.
2. Проведе се проучване относно практическите умения и потребности на потребителите за ползване на библиотеката.
3. Разработи се ВМҮоU шаблон на библиотеката.
4. Изследваха се различни софтуерни решения за стопмоушън анимация. Бе избрано устройство Apple iPad и негови мобилни приложения.
5. Бе разработен видеоурок за използване ресурсите на Варненска дигитална библиотека.
6. Първият урок е фокусиран към Варненска дигитална библиотека и нейните инструменти за търсене. Урокът разкрива използването на съвременни ИКТ инструменти в библиотечните информационни ресурси.

Видеоклип за процеса на развитие: <https://www.youtube.com/watch?v=2vIOd14IWPE>

Демо стопмоушън анимация: <https://www.youtube.com/watch?v=6Je1sgLOykE>

Първи видеоурок: <https://www.youtube.com/watch?v=-KljTnvAAFo>

Осъществяване на услугата: Бяха организирани няколко уъркшопа в рамките на проекта. В тях участваха 27 човека: 8 специалисти от културни институции, 14 млади читатели-ученици и 5 музейни работници.

1. На 09.05.2016 и на 11.05.2016 г. в отдел Регионална история в рамките на Националната библиотечна седмица пред клуб „Интелект“ беше представен цикъл от уроци *“Историята на Варна в подвижни образи”* - мултимедия с материали от Варненската дигитална библиотека.
2. На 12.05.2016 г. отдел Регионална история гостува в Музея на Възраждането – Варна със семинар на тема *“Изследователят: какво ще намерим в Дигиталната библиотека?”* - представяне на Дигиталната библиотека пред специалисти от варненските музеи и обучение за работа

Фотогалерия от събитието: <http://www.libvar.bg/culture/2016/may-2016/muzei/index.html>

3. На 16.06.2016 г. в Музея за нова история със съдействието на Варненската търговско-индустриална камара пред ученици от професионални гимназии в областта на икономиката и корабоплаването беше представен видеоурок „Как да търсим в дигиталната библиотека?“. В отговор на засиления интерес към миналото на красивия град Варна по покана на Варненската търговско-индустриална камара се проведе семинар за традициите в корабоплаването и търговията във Варна. Участниците бяха обучени как да ползват ресурсите на библиотеката за своите проучвания. В процеса на тренинга бяха поставени задачи за откриване на информация в базата данни.

6.8. Разпространение

Дейностите по разпространение се проведеха основно на уеб сайта на проекта, както и на профилите на проекта в социалните медии и профилите на партньорите в социалните медии.

Уебсайт на проекта: <http://xlibrisproject.org>

6.8.1. Канали на социални медии: България

- Facebook: <https://www.facebook.com/libvarna>
- Youtube: <https://www.youtube.com/user/libvar>
- Instagram: <https://instagram.com/libvar>
- Vimeo: <https://vimeo.com/channels/xlibrisbg>
- Smore: <https://www.smore.com/u/publiclibraryvarna>
- Pinterest: <https://www.pinterest.com/bibliotekavarna/>