

ПРОГРАМ

Петак 5. 12. 2003.

14.00 сати	Поздравне речи представника Гете института у Београду, Народне библиотеке Србије и Школе Б плус Представљање водитеља Мајнхарда Моцкоа Представљање учесница и учесника Представљање предвиђеног програма и договор у вези са његовим појединостима и евентуалним прилагођавањима Организациона питања
14.30 сати	Уводна дискусија: актуелни проблеми са којима се суочавају библиотеке – учеснице радионице, на основу кратких извештаја о тренутном стању у тим библиотекама
15.15 сати	Евалуација проблема: уз помоћ евалуационих поена биће сачињена “хит листа” најчешћих проблематичних ситуација којом ће се руководити програм радионице.
15.45 сати	Кратка пауза (током које ће бити продискутовани евалуациони поени)
16.00 сати	Представљање „ хит листе “, тј. најчешћих проблема и, уколико је потребно, прилагођавање програма радионице
16.30 сати	Усмеравање на корисника библиотеке Ко су посетиоци, која је циљна група библиотеке, који животни циљеви и стилови се морају узети у обзир? Увод у метод истраживања миљеа института Синус Дискусија о циљним групама и корисницима библиотека које учествују у радионици
17.15 сати	Шта је то посебно што корисници очекују и какви се захтеви постављају пред библиотеке и запослене због тога? - увод у главне карактеристике захтева које корисници упућују библиотеци - увод у оцену успешности услуга које пружа библиотека - предлог и објашњење једне могуће концепције библиотека
18.30 сати увече	Крај првог радног дана Неформални разговори о темама првог радног дана

Субота 6. 12. 2003.

09.00 сати	Дискусија о главним карактеристикама захтева, оценама успешности и концепцијама библиотека
дана	Питања, допуне и мишљења о програму првог радног
9.30 сати	Менаџмент квалитета ("QM") Шта је "QM" ? - објашњење појма - основе међународне норме квалитета ISO 9001:2000 - сертификавање и стручна процена (одитовање) "QM" система - примењивост на библиотеке - стандарди и њихова провера: примери из библиотекарства у свету на тему „QM” –а
11.00 сати	Кратка пауза
11.15 сати	Питања, дискусије, први могући стандарди за библиотеке - учеснице
12.30 сати	Пауза за ручак
13.15 сати	Имиџ и задовољан корисник - објашњење појма „имиџ“ - тренуци истине: „Први утисак“ - представљање једног упитника којим се мери имиџ; примери различитих библиотека
14.15 сати	Питања, дискусија
15.00 сати	Пауза за кафу
15.30 сати	Редовно испитивање степена задовољства корисника библиотека, помоћу фактора имиџа - дискусија и евентуални договор заинтересованих библиотека о заједничкој методи испитивања - концепција редовног испитивања сопствене слике о себи и слике коју о нама имају други у погледу задовољења захтева корисника, итд. - договор о методама испитивања и евентуално установљавање супротстављених парова за испитивања методом поларизованих профила

Овде се, евентуално, могу формирати мале радне групе да би се боље објаснио садржај анкетирања, односно примена методе супротстављених парова у упитнику.

17.00 часова

Завршна дискусија у пленуму:

- договори у вези са евентуалним будућим испитивањима мере задовољења корисничких потреба
- разјашњавање отворених питања
- оцењивање радионице
- Опраштање