



МЕЖДУНАРОДНА ФЕДЕРАЦИЯ
НА БИБЛИОТЕЧНИТЕ АСОЦИАЦИИ
И ИНСТИТУЦИИ (ИФЛА)

НАСОКИ НА ИФЛА ЗА ОБЩЕСТВЕНАТА БИБЛИОТЕКА

Второ преработено издание
Редактори:
Кристи Кунц и Барбара Губин

Българска
библиотечно-информационна
асоциация
София 2011

Книгата се издава в рамките на проект
„Напредък и устойчиво развитие на библиотечния сектор в България”
на Българската библиотечно-информационна асоциация
с финансовата подкрепа на фондация „Америка за България”.



IFLA Public Library Service Guidelines
Ed. by Koontz, Christie / Gubbin, Barbara
2nd, completely revised edition
© Berlin, New York: De Gruyter Saur, 2010
ISBN 978-3-11-023226-4
(IFLA Publications; Nr.147)

Първо издание на български език
София, 2011
© Българска библиотечно-информационна асоциация

ISBN 978-954-9837-19-3

Издава се с разрешението на ИФЛА
© Превод от английски език *Диана Велкова-Градинарова*
Научен редактор *Александра Дитчикова*
Езиков редактор *Елеонора Николова*

Графичен дизайн и предпечат: "Ламбаджиев Стандарт" ООД
Печат: Алианс Принт

Съдържание

Предговор VI

Въведение VII

1 Мисия и цели на обществената библиотека

- 1.1. Въведение 1
- 1.2. Определение за обществена библиотека 1
- 1.3. Цели на обществената библиотека 2
- 1.4. Организация, която подпомага промяната 9
- 1.5. Свобода на информацията 10
- 1.6. Общодостъпност 10
- 1.7. Местни потребности 11
- 1.8. Местна култура 11
- 1.9. Културни корени на обществената библиотека 13
- 1.10. Библиотеки без стени 13
- 1.11. Библиотечни сгради 15
- 1.12. Ресурси 16
- 1.13. Ползата от обществените библиотеки 16

2 Правни и финансови рамки

- 2.1. Въведение 20
- 2.2. Обществената библиотека и властта 20
- 2.3. Законодателство за обществените библиотеки 23
- 2.4. Финансиране 26
- 2.5. Управление на обществената библиотека 29
- 2.6. Администрация на обществената библиотека 30
- 2.7. Рекламирање и популяризиране 31

3 Удовлетворяване на потребностите на ползвателите

- 3.1. Въведение 33
- 3.2. Идентифициране на потенциалните ползватели 34

- 3.3. Анализиране на потребностите в рамките на общността 35
- 3.4. Услуги за ползвателите 35
- 3.5. Грижа за ползвателите 48
- 3.6. Обучение на ползвателите 50
- 3.7. Сътрудничество и споделяне на ресурси 51
- 3.8. Електронни мрежи 53
- 3.9. Достъп до услуги 55
- 3.10. Библиотечни сгради 56

4 Развитие на колекциите

- 4.1. Въведение 65
- 4.2. Политика на управление на колекциите 65
- 4.3. Обхват на ресурсите 68
- 4.4. Развитие на колекциите 70
- 4.5. Принципи за поддържане на колекциите 71
- 4.6. Стандарти за колекциите 73
- 4.7. Стандарти, свързани с ползването на електронна информация 74
- 4.8. Програма за развитие на колекциите в нови библиотеки 75
- 4.9. Норми на набавяне и отчисляване 76
- 4.10. Управление на дигиталните колекции 78

5 Човешки ресурси

- 5.1. Въведение 81
- 5.2. Умения на библиотечния персонал 81
- 5.3. Категории персонал 82
- 5.4. Етични стандарти 86
- 5.5. Задължения на библиотечния персонал 86
- 5.6. Брой на персонала 87
- 5.7. Образование на библиотекарите 87
- 5.8. Обучение 87
- 5.9. Кариерно развитие 89
- 5.10. Условия на труд 89
- 5.11. Доброволци 90

6 Управление на обществените библиотеки

- 6.1. Въведение 93
- 6.2. Управленски умения 93

- 6.3. Изграждане и поддържане на библиотечни мрежи 98
- 6.4. Управление на финансите 98
- 6.5. Управление на библиотечните ресурси 99
- 6.6. Управление на персонала 99
- 6.7. Планиране и развитие на библиотечните системи 100
- 6.8. Управление на промяната 100
- 6.9. Делегиране на пълномощия 101
- 6.10. Управленски инструменти 101

7 **Маркетинг на обществените библиотеки**

- 7.1. Въведение 108
- 7.2. Инструменти на маркетинга 108
- 7.3. Маркетинг и комуникационна политика 112
- 7.4. Връзки с обществеността 113

Приложения

- 1. Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки 117
- 2. Финландски Закон за библиотеките (904/1998) 120
- 3. Харта на ползвателя – Библиотеката в Графство Бъкингхамшър 125
- 4. Стандарти за библиотечни сгради – Онтарио, Канада и Барселона, Испания 127
- 5. Допълнение към Манифеста на ИФЛА 130
- 6. Стандарти и насоки за обществените библиотеки в Куинсланд 132

Списък на основни източници на ИФЛА 135

Азбучно-предметен показалец 137

Прегговор

Тази книга е преработено издание на публикуваните през 2001 г. „Насоки за обществените библиотеки”. Тя е подготвена от работна група, съставена от членове на комитета на Секцията за обществени библиотеки на ИФЛА.

Обществената библиотека е динамична точка за достъп от първостепенно значение за общността, предназначена да отговаря изпреварващо на многообразието от постоянно променящи се информационни потребности. Тези насоки са съставени, за да подпомагат библиотечните и информационните специалисти при по-често срещани ситуации, да ги улесняват да развиват по-успешно ефективни услуги, релевантни колекции и достъпни формати в съответствие с контекста и изискванията на местната общност. В този вълнуващ и сложен информационен свят за библиотечните и информационните специалисти е много важно да успеят в търсенето на знание, информация и творчески опит. Надяваме се, че насоките ще са от полза за това търсене и в крайна сметка ще обогатят възможностите за учене и качеството на живот на хората от общностите, обслужвани от библиотеките.

Благодарни сме на всички, които обсъждаха и допринасяха за развитието на този труд през периода на работата върху него, още от самото начало през 1973 г. Особено сме благодарни на членовете на Секцията за обществени библиотеки към ИФЛА, които предоставиха практически примери за илюстриране на текста и на един от тях – Джон Лек, за редакторските му умения. Благодарим и на Никол Струод, библиотечен и информационен специалист и бивш възпитаник на Щатския университет във Флорида, за помощта ѝ при редактирането на книгата и специално за приноса ѝ към новата глава, посветена на развитието на дигиталните колекции. Бихме искали да отбележим участието на хората, които помогнаха за останалите нови глави: Джанет Линч Форд (информационна грамотност), Моника Антонели (зелени библиотеки), Лорън Мандел (услуги, свързани с електронното правителство), Лора Бренкъс (човешки ресурси) и редактора Кристи Кунц (маркетинг).

Нестихващият през годините интерес към тази книга доказва необходимостта от насоки за обществените библиотеки, отразяващи променения информационен свят, в който библиотеките продължават да функционират. Вярваме, че тези насоки ще отговорят на потребностите на обществени библиотеки на различни нива на развитие през 21. век и ще помагат на библиотечните и информационните професионалисти да се справят с предизвикателствата, които срещат ежедневно. С тази увереност преработеното издание се предлага на вниманието на всички, заинтересовани от развитието на обществените библиотеки в целия свят

Редактори: Кристи Кунц и Барбара А. Б. Губин

Въведение

Настоящото издание, както и предишното от 2001 г. съдържа примери за предлагани услуги от различни библиотеки от цял свят. Те нямат претенциите да са изчерпателни или непременно да са най-добрите примери за обслужване. Целта е да се илюстрира текстът с някои отделни примери за случващото се в обществени библиотеки в различни страни и да се представят част от творческите решения на специфични проблеми. Разбираме, че изборът е сравнително ограничен и може да се посочат много повече и също така съответстващи примери. Подбраните примери наистина показват какво се прави по света, за да отговори общественото библиотечно обслужване на потребностите на ползвателите в локален контекст. Включили сме и адресите на уебсайтовете на някои от инициативите, за да осигурим достъп до по-подробна информация за тях. Сега към всяка глава са добавени релевантни източници. В отделните глави са посочени публикации на ИФЛА, които са обобщени в списък в края на книгата. Двете нови приложения съдържат Стандарти и насоки за обществените библиотеки в Куинсланд и допълненията от 2009 г. към Манифеста на ИФЛА.

През последните няколко години бързото и много вълнуващо развитие на информационните технологии (ИТ) революционализира начина, по който се събира и представя информацията, както и достъпа до нея. Градивното взаимодействие между информационните и комуникационните технологии (ИКТ) позволява достъп до информацията по начини, които човек трудно би си представил както през 1986 г., когато бяха публикувани тези насоки, така и при второто им издание през 2001 г. Скоростта на промените продължава да нараства. Много малко са сферите на дейност, незасегнати от тях и обществената библиотека, чиято главна функция е осигуряването на информация, е изправена пред предизвикателството на радикални промени на всички аспекти на нейната организация и предоставянето на услуги.

Много обществени библиотеки отговарят на предизвикателствата на електронната революция като използват възможността да развият обслужване по нови и увлекателни начини. Но, за да могат хората да се възползват от възможностите, които предлагат ИКТ, са необходими преди всичко грамотност, компютърни умения и надеждна телекомуникационна мрежа. Продължава заплахата от увеличаване на пропастта между информационно богати и информационно бедни, която не разделя само страни, намиращи се на различни етапи на развитие, но и групи и отделни лица в една и съща страна.

Обществените библиотеки са изправени пред завладяващата възможност да помогнат за включването на всеки в този глобален разговор и да създадат мост между тези, които често са наричани „дигитално разделени“. Те постигат това чрез осигуряване на обществен достъп до информационните технологии, чрез обучаване в основни компю-

търни умения и чрез участие в програми за борба с неграмотността. За да осъществят принципа за всеобщ достъп, те обаче трябва да продължават да поддържат и услуги, осигуряващи информация по различни начини, например чрез печатната и устната традиция. Изглежда, че в обозримо бъдеще те ще останат жизнено важни. Въпреки че основната цел на обществената библиотека трябва да бъде превръщането ѝ в портал към света на електронната информация, трябва да се положат всички усилия да не се затварят другите пътища, чрез които могат да се предоставят знание и информация. Тези фактори изправят обществените библиотеки пред съществено предизвикателство и начинът, по който се справят с него, ще определи дългосрочната жизнеспособност на общественото библиотечно обслужване. Тези проблеми са в основата на работата по препоръките.

1

Мисия и цели на обществената библиотека

„Обществената библиотека, вратата към знание (на местно ниво), сигурява условия за непрестанно учене, независимо вземане на решение и културно развитие на отделната личност и на социалните групи.”

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

1.1. Въведение

Тази глава представлява обобщено изложение на мисията (определена от ИФЛА/ЮНЕСКО 1994, Приложение 1) и целите на обществената библиотека. Посочените основни проблеми са разработени по-подробно в следващите глави.

1.2. Определение за обществена библиотека

Обществените библиотеки съществуват навсякъде по света. Библиотеки има в различни общества, при различни култури и на различни нива на развитие. Въпреки че разнообразните условия, при които работят библиотеките неизбежно предизвикват различия в предлаганите услуги и в начина, по който те се осигуряват, библиотеките имат и общи характеристики, които могат да се формулират по следния начин:

Обществената библиотека е организация, която е създадена, подкрепяна и финансирана от обществото чрез местната, регионалната или националната власт или чрез някаква друга обществена организационна форма. Тя осигурява достъп до знание, информация, учене през целия живот и творби на въображението чрез разнообразие на ресурси и услуги и е общодостъпна за всички членове на обществото независимо от техните раса, националност, възраст, пол, религия, език, специални потребности, икономически или трудов статус и образователно ниво.

1.3. Цели на обществената библиотека

Основната цел на обществената библиотека е да предостави ресурси и услуги чрез различни канали на комуникация, за да удовлетвори потребностите на отделните лица и групи от образование, информация и лично развитие, в това число от развлечение и занимания през свободното време. Библиотеките играят важна роля за развитието и поддържането на демократичното общество чрез осигуряване на индивидуален достъп до многобройни и разнообразни сфери на знание, идеи и мнения.

-
- ▶ По инициатива на Съвета за обществени библиотеки беше формулирано ново изложение на виждането за финландските обществени библиотеки: „Библиотеката е място за среща на хора и идеи. Библиотеката предизвиква въдъхновение, удивление и сила.”
 - ▶ Насоките и стандартите за обществените библиотеки в Куинсланд бяха създадени, за да подобрят действащите процедури и да предложат на обществените библиотеки в Куинсланд, Австралия, постижими цели. Стандартите се приемат като ръководство за „най-добра практика” за отговорните за управлението и организацията на общественото библиотечно обслужване (вж. Приложение 6).
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>
-

1.3.1. Образование

„Подкрепа на индивидуалното и на официалното образование, както и на самообразованието на всички нива.”

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

Необходимостта от общодостъпна организация, която осигурява достъп до знание в печатен и други формати, като например мултимедия и източници в интернет, за да подкрепя формалното и неформалното образование, е причината за създаването и поддържането на повечето обществени библиотеки и продължава да бъде основна цел на обществената библиотека. През целия си живот хората се нуждаят от образование в официалните институции, като училища, колежи и университети и в не толкова формална среда, свързана с работата и всекидневието им. Ученето не приключва със завършването на официалното образование, а при повечето хора е дейност, която продължава през целия им живот. В общество, което става все по-сложно, през различни етапи от живота си хората трябва да придобиват нови умения. Обществената библиотека има съществена роля за подпомагане на този процес.

Обществената библиотека трябва да осигурява материал в подходящ

формат, за да подпомага официалния и неформалния процес на учене. Тя трябва също да подпомага потребителя за ефективно ползване на учебните ресурси и да осигурява удобства за процеса на учене. Способността да се открива информация и да се използва ефективно е жизнено важна за успешното образование и, когато е възможно, обществените библиотеки трябва да сътрудничат с други образователни институции при обучението за ефективно използване на информационни ресурси. Обществените библиотеки трябва да допълват официалните образователни институции, когато разполагат с адекватни материални условия.

Обществената библиотека трябва да подкрепя активно и кампаниите и обученията за грамотност и информационна грамотност, защото грамотността е ключ към образованието и знанието и към ползването на библиотечни и информационни услуги. Хората, които са ограмотени неотдавна се нуждаят от лесен достъп до подходящи информационни материали и услуги, за да поддържат и развиват уменията си.

В някои страни на необходимостта от развитие на образованието се гледа като на първостепенна цел и дейността на обществените библиотеки се фокусира върху подкрепа на официалното образование. Съществуват обаче разнообразни начини, чрез които обществените библиотеки могат да подкрепят и официалното, и неформалното образование. Това зависи от локалната ситуация и от ресурсите, които са на разположение.

-
- ▶ В Сингапур мисията на обществените библиотеки по отношение на услугите е формулирана така: „да осигуряват надеждно, достъпно, глобално обвързано библиотечно и информационно обслужване, за да подпомогнат осведоменото и ангажирано общество.”
 - ▶ В Република Южна Африка, където за много хора жизненото пространство е недостатъчно и нямат електричество, за да могат да учат, обществените библиотеки са приели за приоритет осигуряването на елементарни удобства, изкуствено осветление, маси и столове.
 - ▶ В някои страни от библиотеките се изисква да изпълняват няколко функции, например да бъдат едновременно обществени и училищни библиотеки. В Англия малка филиална библиотека е обединена с по-голяма училищна библиотека и е разположена в развлекателен център. В САЩ понякога се обединяват библиотеки на колежи и обществени библиотеки, като например Централната библиотека в Сан Хосе, Калифорния, и библиотеката Харис Каунти в Томбейл, Тексас. <<http://www.hcpl.net/location/tomball-college-community-library>>
 - ▶ В щата Амасонас, Венесуела, където училищните библиотеки са малко, селските библиотеки се насочват към подпомагане на учениците и учителите.
 - ▶ В провинция Барселона, Испания, са създадени библиотечни услуги в

- помощ на студентите, обучаващи се дистанционно в Каталонския отворен университет.
- ▶ В щата Куинсланд, Австралия, Градската мобилна библиотека в Голд Коуст посещава географски изолирани начални училища.
 - ▶ Норвежките библиотеки са създали интернет сайтове с контролирано качество, съдържащи връзки към ресурси, подходящи за образование на различни възрастови групи. <<http://detektor.deichman.no/>>
 - ▶ Големи градски библиотеки, като Обществената библиотека в Куинс, Ню Йорк, САЩ и Обществената библиотека в Копенхаген, Дания, предлагат на ползвателите си специално проектирани учебни центрове, намиращи се в техните сгради. Осигурен е и персонал, който да помага при ползването на образователните материали и компютрите.
 - ▶ Астраханската регионална детска библиотека в Русия комуникира с младите читатели онлайн. Постъпващите въпроси се насочват към подходящите отдели, за да се обработят запитванията в рамките на 24 часа. Хората, които живеят на голямо разстояние от библиотеката, вече могат да получават необходимите им книги или списания. <http://www.goroganin.info/index.php?id_a=733>
 - ▶ Entrelibros (Между книгите) е мрежа от ползватели и книги, популяризирана от автономното правителство на Екстремадура, Испания. <<http://plataformadelectores.org>>
 - ▶ В щата Куинсланд, Австралия, обществените библиотеки осигуряват ресурси и помощ за подготовката на домашни работи на деца от началните и средните училища чрез организирани клубове за подготовка на домашни работи в библиотеките. Предлага се и електронна помощ за подготовка на домашни работи. <<http://netlinks.slq.qld.gov.au>>
-

1.3.2. Информация

„Обществената библиотека е центърът за информация по места, който предоставя всички видове знание и информация на своите ползватели.“
(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

Достъпът до информация и разбирането ѝ са основни човешки права и днес се предлага много повече информация, отколкото през всеки друг период от историята на света. Като общодостъпна обществена институция, обществената библиотека има ключова роля за събирането, организирането и ползването на информация и за осигуряването на достъп до широк кръг информационни източници. Обществената библиотека има специфичната отговорност да събира местна информация и да улеснява достъпа до нея. Тя изпълнява и ролята на памет за миналото като събира, съхранява и осигурява достъп до материали, свързани с историята на общността или на отделни личности. Чрез предлагането на разнообразна информация об-

обществената библиотека подпомага общността да участва компетентно при обсъждането и вземането на решения по ключови проблеми. Като събира и предоставя информация, обществената библиотека трябва, когато това е възможно, да сътрудничи с други организации, за да оползотвори по най-добрия начин ресурсите, с които разполага.

Бързото нарастване на обема на достъпната информация и продължаващите технологични промени, които оказват радикално влияние върху начина на достъп до информацията, вече имат значителен ефект върху обществените библиотеки и услугите, които те предлагат. Информацията е много важна за развитието на отделния човек и на обществото и информационните технологии дават значителни предимства на онези, които имат достъп до тях и могат да ги използват. Въпреки бързия си растеж, информационните технологии не са достъпни за голяма част от населението на света и в някои райони пропастта между информационно богатите и информационно бедните продължава да се разширява. В развитите страни източниците на масова обществена информация, като телевизия, телефон и други уеббазирани мобилни услуги, образователни институции и обществени библиотеки, се приемат за даденост. В развиващите се страни обаче подобна инфраструктура е съвсем недостатъчна и това ограничава възможността на отделния човек да получава информация и да решава проблеми. Интернет предполага подобряване на вътрешната комуникация в отделните развиващи се страни и помежду им. Обществените библиотеки играят роля в този процес и трябва да намаляват различията чрез осигуряване на широк обществен достъп до интернет (когато това е технологично възможно), но и да продължават да предлагат информация в традиционни формати. Обществените библиотеки трябва да осъзнаят и използват възможностите, създадени от развитието на информационните и комуникационните технологии, което продължава да се разраства. Обществените библиотеки продължават да бъдат важно място за достъп до онлайн информационни услуги.

-
- ▶ Някои обществени библиотеки в Република Южна Африка предлагат място за информационни шангове и телецентрове.
 - ▶ В пет африкански страни (Бенин, Мали, Мозамбик, Танзания и Уганда) са създадени селски многоцелеви общински телецентрове, предлагащи достъп до съвременни информационни и комуникационни средства.
 - ▶ Обществената библиотека в Мемфис, Тенеси, САЩ, включва и нетрадиционна информация, като например генеалогични архивни документи, център за малкия бизнес и списъци на свободни работни места. Други градски библиотеки в САЩ – в Далас, Тексас, и Сан Франсиско, Калифорния, предлагат информация за управлението на

- местно, щатско и национално ниво.
 - ▶ В обществените библиотеки в Естония се предлагат места за ползване на интернет с безплатен достъп.
 - ▶ Градският съвет в Голд Коуст, Австралия, редовно е домакин на двудневна изложба „Техно Експо“, която създава възможност потребителите да получават разнообразна информация за устройства, инструменти и идеи, които използват най-новите технологии.
-

1.3.3. Развитие на личността

„Създаване на възможности за персонално творческо развитие.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

Възможността да се развива личната творческа нагласа и да се създават нови интереси е важна за развитието на човека. За да я получат, хората трябва да имат достъп до знание и художествени творби. Чрез различни информационни източници обществената библиотека може да предостави възможност за контакт с разнообразно натрупано знание и творчески постижения, която отделният човек не може да си осигури сам. Само обществената библиотека може да осигури достъп до значими колекции от световната литература и знание, включително и до националната литература на общността, а това е и нейна жизнено важна функция. Достъпът до художествено творчество и знание допринася значително за образованието и съдържателната активност при развлечение и почивка на личността. Библиотеките трябва да разширят традиционните библиографски указания за търсене в каталозите и ползване на печатните справочни източници, да обучават ползвателите си за работа с компютри за намиране на информация и оценяване на качеството ѝ.

Обществената библиотека може да има съществен принос и във всекидневната борба за оцеляване и в социалното и икономическото развитие чрез директната си ангажираност с осигуряването на информация на хората в развиващите се страни, например с програми за запознаване с основни жизнени умения, основно образование за възрастни и предпазване от СПИН. В обществата с висок процент неграмотност обществените библиотеки трябва да предлагат услуги за неграмотните и да преработват и превеждат информацията, когато е необходимо. Трябва да се провежда и базисно обучение за ползване на библиотеката и нейните услуги.

-
- ▶ Аудиобиблиотеките в селските области на Мали разпространяват информация за хигиена, здраве, животновъдство и други теми, свързани с всекидневния живот на хората. Така информацията е достигнала до 146 села, като са организирани колективни слушания.

- ▶ В Боливия местните библиотеки предоставят помещенията си за разнообразни дейности, като например здравни кампании, уроци за правилно хранене, клубове на майки с бебета и на младежи.
- ▶ В някои американски библиотеки откриват информационни центрове за безработни. Търсещите работа могат да научат за предлагани работни места и да използват различни средства за информация, за да си помогнат при изготвянето на формуляри за кандидатстване за работа и за интервюта. Тези проекти позволяват създаване на връзки между библиотечния персонал и местните бюра по труда.
- ▶ Една от основните цели на библиотечните услуги в селските райони на Венесуела е подобряването на качеството на живота на гребните фермери с ограничени ресурси чрез предоставяне на земеделска и животновъдна информация.
- ▶ Обществената библиотека Крандал в Глен Фолс, Ню Йорк, САЩ е създала Здравен информационен център с гореща телефонна линия, на която ползвателите на библиотеката могат да получат отговор на въпроси, свързани със здравето.
<<http://www.crandalllibrary.org/programs/programs-consumerhealth.php>>
- ▶ Лондонските библиотеки предлагат голямо разнообразие от книги и други ресурси, за да помогнат на хората да развиват уменията си за четене, смятане и ползване на информационните технологии.
<<http://www.londonlibraries.org/servlets/lr/skillsforlife/all>> (недостъпен от август 2010)

1.3.4. Деца и младежи

„Създаване и стимулиране на навици за четене у децата от ранна възраст.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

Обществената библиотека трябва да се стреми да удовлетвори потребностите на всички обществени групи независимо от възраст, физически, икономически или социални условия. Тя обаче има особена отговорност да задоволява потребностите на децата и младежите. Ако още от ранна възраст децата се насърчават да се вълнуват от знанието и художествените произведения, вероятно през целия си живот те ще се възползват от тези жизнено важни елементи на личностното развитие, които ги обогатяват и увеличават техния принос към обществото. Децата могат да насърчат и родителите си и други възрастни да ползват библиотеката. Важно е до библиотеката да имат достъп и децата, които срещат трудности при обучението по четене, за да получат материали, които могат да им бъдат от помощ (виж т. 3.4.2 и 3.4.3).

- ▶ Централната обществена библиотека в Новоуралск, Русия, е разработила мобилна информационна услуга, насочена към младите хора. Тя се нарича „Търся отговор“ и има за цел да осигурява информация онлайн незабавно. <<http://www.publiclibrary.ru/readers/services/virtual-spravka-child.htm>>
 - ▶ Уебсайтът Chitatel.ru, създаден от Централизираната система от общински библиотеки в Омск, Русия, е насочен към младите хора. Онлайн менюто предлага възможности за намиране на някои „интересни книги и цитати от известни автори“.
 - ▶ Чрез изследване на ползвателите Централизираната библиотечна система в Псков, Русия, установява, че тийнейджърите във все по-голяма степен стават неконформисти. Уебсайтът на библиотеката „Азбука неформала“ <<http://www.bibliopskov.ru/neformal/index.htm>> обяснява най-важните неща за тийнейджърските субкултури, философски възгледи, психология и начини на живот.
-

1.3.5. Обществените библиотеки и културното развитие

Важна роля на обществената библиотека е да бъде център на културното и художественото развитие на общността и да помага за оформянето и подкрепата на културната му идентичност. Това може да се постигне чрез партньорство с подходящи местни и регионални организации, чрез осигуряване на помещения за културна дейност, организиране на културни програми и чрез осигуряване на библиотечни материали, които задоволяват културни интереси. Приносът на библиотеката трябва да отразява разнообразието от култури, представени в общността. Тя трябва да осигурява материали на езиците, които се говорят и четат в местната общност и да поддържа културните традиции. Библиотеките трябва да се стремят да наемат персонал, който говори езиците на обслужваните общности.

-
- ▶ Библиотекарите в щата Амасонас, Венесуела, са обучени да служат като посредници между различните култури, защото много от живеещите в селските райони говорят и разбират само родния си език.
 - ▶ Обществената библиотека в Нюарк, Ню Джърси, САЩ, е създала информационния център „Чарлз Къмингс“, който се фокусира върху местната история и историята на щата. Центърът е създаден в партньорство с Историческата комисия на Ню Джърси.
 - ▶ Регионалните библиотеки в Република Хърватска предлагат библиотечни услуги за всички етнически малцинства, включително книги на майчиния им език, подходящи изложби, литературни и други културни събития и междубиблиотечно заемане, чрез което да се удовлетворяват по-пълноценно потребностите на местните етнически групи.

-
- ▶ Градската общинска библиотека Голд Коуст в Австралия отбелязва „Културите в Коуст“ с ежемесечни програми, представяващи интерес за различните култури. Те са организирани и представени от различни групи и по този начин се изгражда културно самосъзнание на общността.
-

1.3.6. Социална роля на обществената библиотека

Обществената библиотека има съществена роля като обществено пространство и място за срещи. Това е особено важно в райони с ограничен брой места, подходящи за обществени събирания. Понякога библиотеката се нарича „гостната стая на общността“. Използването на библиотеката за проучвания, образование и развлечение води до неформални контакти между хората, което осигурява положителен социален опит. Библиотечните сгради трябва да бъдат проектирани и построени така, че да подпомагат социалните и културните дейности от обществен интерес.

-
- ▶ Датските библиотеки установяват, че докато традиционното използване на интернет за информационни търсения все още продължава да бъде най-популярно, използването на интернет като комуникационна платформа нараства експоненциално. Проект на американската обществена библиотека Шарлоте&Мекленберг, който разработва модела „23 неща“ <<http://www.plcmc.org>> показва необходимостта от развиване на уменията за работа на библиотечния персонал със социалните мрежи, базирани на уеб 2.0. <http://splq.info/issues/vol41_2/06.htm>
 - ▶ Библиотеката Ентресе в град Еспо, Финландия, която е разположена в мол, е мултикултурна библиотека с персонал, който е толкова хетерогенен, колкото са и ползвателите. Основните групи, към които е насочена дейността ѝ са тийнейджъри и емигранти. Библиотекарите се движат в сградата с мобилни телефони и лаптопи, за да осигурят услуги на тези понякога много трудни за достигане общности. <<http://english.espoo.fi/default.asp?path=32373;37337;45340;37077;70550;83170>>
 - ▶ Библиотека 10 е филиал на Градската библиотека в Хелзинки, Финландия. Намира се в центъра на града и предлага иновативни услуги на ползвателите си, като например стаи за Аудио редактиране и Репетиции. Сцената е място за културни представления, дискусии и групи прояви. <<http://www.lib.hel.fi/en-GB/kirjasto10/>>
-

1.4. Организация, която подпомага промяната

Изпълнявайки ролята си в тези ключови области, обществената библиотека функционира като организация за социално и личностно развитие и

може да бъде фактор за положителни промени в общността. Като осигурява многобройни и разнообразни материали в подкрепа на образованието и достъп до информация за всички, обществената библиотека може да донесе икономически и социални ползи на отделните хора и на общността. Тя допринася за създаването и укрепването на добре информирано и демократично общество и създава възможности за хората да обогатяват и разгръщат живота си и живота на общностите, в които живеят.

Обществената библиотека трябва да следи основните проблеми, които се обсъждат в общността и да предлага информация, която да се използва при дебатите.

1.5. Свобода на информацията

„Библиотечните колекции и услуги не трябва да бъдат подлагани на каквато и да е форма на идеологическа, политическа или религиозна цензура, нито на търговски натиск.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

Обществената библиотека трябва да може да представя човешкия опит и възгледи във всички области, без заплахата от цензура. В някои страни (като например САЩ) тези права се осигуряват от Закон за свобода на информацията. Библиотеките и органите на властта трябва да защитават тези основни човешки права и да устояват на натиска на отделни личности и групи за ограничаване на достъпността на материалите в обществената библиотека.

-
- ▶ Библиотеките в Дания насърчават гражданите да се присъединят към политическия дебат и да играят активна роля в демократичния процес чрез проекта „Библиотеката – оранжерия за демокрация“. Библиотеката на град Хернинг сътрудничи с местни журналисти и политици, за да създаде култура на дебатиране, като дискусиите са както във виртуална, така и в реална среда. <http://splq.info/issues/vol42_1/04.him>
 - ▶ Австралийската библиотечна и информационна асоциация поддържа убеждението, че библиотеката и информационните служби имат особени отговорности и за поддържането и устойчивостта на свободното движение на информация и идеи. <<http://www.alia.org.au/policies/free.access.html>>
-

1.6. Общодостъпност

Основен принцип на обществената библиотека е, че услугите ѝ трябва да бъдат достъпни за всички и да не бъдат насочвани към една обществена

група, за сметка на други. Трябва да се осигурят условия обслужването да бъде достъпно и за малцинствени групи, които по някаква причина не могат да ползват основните видове услуги, например езиковите малцинства, хората с физически или сетивни (сензорни) затруднения или тези, които живеят на отдалечени места и не могат да достигнат до сградата на библиотеката. Основен принцип при планирането на финансирането, развитието на услугите, проектирането на сградата и определянето на работното време трябва да бъде идеята за общодостъпност (вж. Глава 3 „Удовлетворяване потребностите на ползвателите“ и тълкуването на някои национални закони, които изискват библиотеката да се съобразява с обслужването на хора със специални потребности).

Комплектуването също трябва да бъде основано на принципа на общодостъпността и да включва достъп до формати, подходящи за специфични потребителски групи, например материали на брайлово писмо и говорещи книги за хора с проблеми със зрението. Трябва да се използват информационните и комуникационните технологии (ИКТ), за да се осигури достъп до библиотечните фондове и до други информационни източници, общественодостъпни чрез интернет, както в сградата на библиотеката, така и чрез отдалечен достъп.

1.7. Местни потребности

Обществените библиотеки са местни организации, създадени за населението в района и трябва да му предлагат информационни услуги. Услугите и библиотечните фондове трябва да са съобразени с местните потребности, което предполага редовна преоценка. Ако това не се извършва акуратно, обществената библиотека ще загуби контакта си с онези, на които служи и в резултат на това няма да може да използва пълния си потенциал. Ето защо библиотекарите трябва да следят промените в обществото, предизвикани от фактори като социално и икономическо развитие, демографски промени, промени във възрастовата структура, нивата на образование, моделите на наемане на работна ръка и появата на други образователни и културни източници (вж. раздел 6.10. „Управленски инструменти“, 6.10.1. „Анализ на средата“).

1.8. Местна култура

Обществената библиотека трябва да бъде ключова организация за местната общност за събиране, съхраняване и популяризиране на местната култура в цялото ѝ разнообразие. Това може да се постигне по много и различни начини, например чрез поддържане на колекции за регионална история,

изложби, четене на приказки, публикуване на материали от местен интерес и създаване на интерактивни програми на местна тематика. Там, където устната традиция е важен метод за комуникация, обществената библиотека трябва да насърчава продължаването и развитието ѝ.

- ▶ Селските читални в Ботсвана служат като центрове за популяризиране на езика тсвана и съхраняване на литературата на него и за подкрепа на културата чрез организиране на дискуссионни групи, традиционни песни, танци и срещи.
- ▶ В Сингапур Азиатският отдел за библиотечни услуги предлага услуги на местните езици: китайски, малайски и тамилски.
- ▶ В Куба библиотеките са място за срещи на поети и насърчават проучването и запазването на селските устни традиции.
- ▶ „Селските библиотеки” в Индия предлагат платформа за документирание на традиционното знание. Публикуват се книги, написани от селяните.
- ▶ “Memoria Viva” е съставена от документи с информация за гражданската война в Испания, съхранени в библиотеките на Барселона.
- ▶ Градската библиотека в Хамеенлина, Финландия, е създала уики за местна история “Häme-Wake” и обучава местните хора да го редактират. Проектът съчетава размисли за родния град и запознаване със социална медия. <<http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>>
- ▶ Щатската библиотека в Куинсланд, Австралия, предлага стандарти за краеведски изследвания, за да поддържа и осигурява достъп до колекции, които документират историческото развитие на местната общност. <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines/eight>>
- ▶ Регионалната научна библиотека в Архангелск, Русия, предлага портал, създаден като регионален мрежов информационен ресурс, посветен на популяризирането на знание за историята и културата на региона. Информацията е разпределена в следните тематични секции: „Фолклор”, „Литература”, „Народни изкуства и занаяти”, „Театър”, „Визуални изкуства”, „Музика”, „Архитектура”, „Трагичии и обичаи”. Към всяка секция има списък с имената на отделни личности и биографична информация с актуализиран списък на ресурси в интернет и библиография. <<http://www.cultnord.ru/>>
- ▶ Националната библиотека на Република Карелия участва в проект за създаване на система за споделено идентифициране на книжовни паметници в Русия. Проектът е инициран от Руската държавна библиотека като част от федералната целева програма „Културата на Русия”. <<http://library.karelia.ru/cgi-bin/monuments/index.cgi>>
- ▶ В Испания проектите за дигитализиране на местни исторически паметници, финансирани от Министерството на културата, включват репозиториум със свободен достъп OAI / PMH и Biblioteca Virtual de Prensa Historica (Виртуална библиотека за историче-

ска peruoguka). <<http://prensahistorica.mcu.es/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/oai>>

- ▶ RODA, Repositorio de Objetos digitales y de aprendizaje. RODA е проект, който предлага колекции от печатни исторически материали, съхранявани в Обществената библиотека в Касерес, съставена от 118 303 цветни изображения, предимно наследството на Антонио Родригес и Мери Монино Бреу. <<http://roda.culturaextremadura.com>>

1.9. Културни корени на обществената библиотека

За успешното дългосрочно функциониране на библиотеката е необходимо работата ѝ да се основава върху културата или културите на страната или областта, в която развива дейността си. Много по-малка е вероятността от успех, ако формата и структурата на обществената библиотека са съобразени със страна или област със съвсем различен културен облик. Ръководството на библиотеката може да определи необходимите услуги чрез наблюдения на действителните и потенциалните ползватели, срещи с обществеността, фокус групи и други методи за събиране на изчерпателни данни за общността.

- ▶ Централизираната библиотечна система Кемерово е създава “ViblioVita”, за да подпомогне личностното израстване и самоопознаване на ползвателите си, като в същото време акцентира върху положителната оценка на широкия обхват на библиотечните услуги. <<http://www.kemcbs.com/index.php?page=bv>>
- ▶ Системата от обществени библиотеки в Джаксънвил, Флорида, САЩ <<http://jpl.coj.net/res/sites/historyfl.html>> предлага колекции, акцентиращи върху историята и наследството на щата и особени групи от населението като афро-американските жители на района.

1.10. Библиотеки без стени

Когато се разработват политики за осъществяване на ролята и целите на обществената библиотека, трябва да се обърне специално внимание върху услугите, които тя предлага. При удовлетворяването на обществените потребности библиотеката създава разнообразие от услуги, част от които (например голяма колекция печатни материали) могат да се използват най-резултатно в библиотечните сгради. Съществуват обаче много обстоятелства, при които е по-ефективно да се предлагат услуги извън сградата на библиотеката. Примерите са различни при различните общности, но при подготовката на всички политики на обществената библиотека е важен принципът развитието на библиотеката да се планира от гледна точка на обслужването, а не на сградата.

Предлагането на услуги с помощта на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) също предоставя вълнуващи възможности за пренасяне на библиотечните и информационните услуги директно в домовете и работните места на ползвателите.

За да достигне обслужването до слабо населените райони, се използват различни видове транспорт. Например предоставянето на библиотечни и информационни услуги на хора, които не могат да посетят сградата на библиотеката поради физически или сетивни (сензорни) затруднения или липса на транспорт е гаранция, че достъпът до тези услуги е възможен за всички в домовете им и на работното им място, независимо от конкретните условия. Понякога тези услуги тип „мобилен библиотека“ се извършват от ван или автобус и предлагат не само книги, но и други мултимедийни продукти, както и почти винаги достъп до интернет. Затова понякога тези превозни средства са наричани „инфомобили“.

- ▶ Обществените библиотечни служби в Чили са разработили разнообразни мобилни услуги, в това число чрез библиомобили, моторни лодки, кашони и пакети с книги, раници и велосипеди. Те предлагат книги и културни дейности за всички възрасти и се придвижват през най-различни местности. Те обслужват и старчески домове, болници и затвори.
- ▶ В Каталония, Испания, система от мобилни библиотеки предлага книги, мултимедийни продукти и достъп до интернет.
- ▶ Мобилната библиотека в Лепавирта, Финландия, е както библиотека, така и общински център за разнообразни услуги. Има работно място с достъп до интернет, предлага се здравна информация, продават се марки и ползвателите могат да използват мобилната библиотека за транспортиране до дома им на лекарства, покупки, пране или по-тежки пощенски пратки. Преди създаването на тази мобилна служба между възрастните граждани е било проведено проучване за услугите, които биха искали да ползват.
- ▶ Общинската библиотека в Голд Коуст, Австралия, е първата мобилна библиотека, която предлага три различни отсека с технологични центрове за възрастни и деца. <http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t_library.aspx?pid=7731>
- ▶ Библиобус е името на съвременен мобилен библиотечен център, обикновено осигуряващ актуализирани колекции от книги, достъп до интернет, специализирани бази данни и аудиовизуални услуги за местни образователни и културни събития. Мобилната библиотека позволява на жителите на отдалечени селски райони да получат достъп до информационни и образователни услуги и им помага да превъзмогнат дигиталното разделение. Библиобусите се използват успешно във Великобритания, САЩ, Германия, Финландия и Русия. <<http://www.library.ru/3/focus/bibliobus.php>>

- ▶ В Етиопия библиомобилите се „задвижват“ от магарета и пренасят книги до отдалечени села. <<http://www.ethiopiareads.org/programs/mobile>>

1.11. Библиотечни сгради

Много важна роля за функционирането на обществената библиотека играят библиотечните сгради. Те трябва да бъдат проектирани така, че да подпомагат библиотечното обслужване, да бъдат достъпни за цялата общност и да бъдат достатъчно податливи на промени, за да дадат възможност за нови и променящи се услуги. Трябва да се намират близо до мястото на други обществени дейности, привличащи много хора, като например магазини, културни и транспортни центрове. Където е възможно, библиотеката трябва да може да се ползва и за обществени цели, например за събрания или изложби, а по-големите сгради – за театрални, музикални, аудиовизуални и медийни представления. Добре използваната обществена библиотека допринася съществено за виталността в една градска среда и е много важен учебен и социален център и място за срещи особено в слабо населените селски райони. Следователно библиотекарите трябва да осигурят ефективното ползване и управление на библиотечните сгради, за да има най-голяма полза от тях за цялата общност.

- ▶ Главната библиотека в Турку, Финландия, е възплъщение на архитектурата на 21. век, като по този начин се подчертават новаторските концепции за предлаганите библиотечни услуги. <<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=12503&culture=en-US&contentlan=2>>
- ▶ Централната библиотека в Хьоринг се приема за най-добрия пример в Дания за обществена библиотека на 21. век и като „най-поразителното и върховно постижение за библиотека, място, което трябва да бъде посетено“. <http://splq.info/issues/vol41_4/07.htm>
- ▶ Сградата на новата обществена библиотека в Колдинг, Дания, се намира близо до центъра на града и има уникален изглед „към езерото и към бившия замък Колдингхус“. С просторните си, отворени пространства и светъл дървен интериор, тя представлява минималистично продължение на скандинавския стил на проектиране на библиотеки. <<http://www.librarybuildings.info/denmark/kolding-library>>
- ▶ Проектът на (почти) лишена от книги датска гетска библиотека е направен предимно с мисъл за децата, но едновременно с това е в рамките на съвременното общество на знанието. <http://splq.info/issues/vol41_3/07.htm>
- ▶ Руската библиотечна асоциация предлага портала „Библиотечните сгради: архитектура, дизайн, организация на пространството“ <<http://rba.okrilib.ru/biblioteki/fotogalereya>>, на който могат да се ви-

гят снимки на библиотеки и примери за библиотечно проектиране.

1.12. Ресурси

За да изпълни добре своите задачи, обществената библиотека трябва да има адекватни ресурси – не само когато се създава, но и през цялото време на своето функциониране. Тя трябва да се възползва от новите технологии в момента, в който те се появяват в обществото, защото по този начин може да поддържа и създава услугите, които са необходими на местната общност. Това означава, че тя трябва да предлага материали и услуги във всички формати, които се актуализират редовно, за да задоволяват променящите се потребности на групите и отделните личности, в това число новопубликувани и нови материали, които да заменят предишните, както и нови информационни технологии, когато са достъпни и могат да бъдат поддържани. Трябва да осигури и персонал на съответстващо ниво и с подходящо обучение, както и достатъчно средства, за да се поддържат всички начини на предоставяне на услуги, с които той да изпълнява жизнено важната си обществена роля. В следващите глави са определени и разяснени ресурсите за оптимално обслужване в обществените библиотеки.

1.13. Ползата от обществените библиотеки

Ползата от обществените библиотеки за техните общности е всепризната. Често ценността на библиотеките се определя от материалите и услугите, които те предлагат на общностите. В миналото библиотеките предлагат предимно достъп до печатна информация и служеха като обществено място за срещи. През дигиталната ера ролята и ползата от обществените библиотеки се увеличават в резултат на появата на новите информационни технологии. Тук се включват работни места с достъп до интернет, възможност за по-бърз пренос на данни и осигуряване на обучение за работа с компютър. На някои места обществените библиотеки са единствената институция, която предлага свободен достъп до интернет.

Често дискусиите за ползата от обществените библиотеки са свързани с осигуряването на услуги. Има множество изследвания, които предлагат икономическо моделиране (вж. Глава 6 „Управление на обществените библиотеки“ за някои количествени индикатори за оценка на библиотеките).

-
- ▶ За да се привлече вниманието на обществеността и да се популяризира ползата от библиотечното обслужване, в САЩ е създадена интегрирана комуникационна програма, която се осъществява чрез кабелна телевизия, реклами за обществени услуги, уебсайтове и ин-

терактивна телевизионна програма, при която зрителите могат да „говорят“ с библиотекарят в реално време.

- ▶ Първото задълбочено австралийско изследване за ползата, която обществените библиотеки носят на своите общности, се нарича „Библиотеките изграждат общности“. Докладът включва гледни точки и идеи, събрани от повече от 10 000 души чрез онлайн и печатни анкети и фокус групи. <http://www.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies_reports/plu_lbc.html>

Източници

Aabø, S. (2005). “The role and value of public libraries in the age of digital technologies.”

Journal of Librarianship and Information Science vol. 37 (4), pp. 205-211.

<<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/4/205>>

Berk & Associates, Inc. (2005). The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment.

<http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf>

Bertelsen, E., and Cranfield, V. (2001). *Act Regarding Library Services*. Copenhagen: Danish National Library.

<<http://www.bs.dk/publikationer/english/act/html/chapter03.htm>>

Česko. (2003). *Law No. 257/2001 Coll. of 29 June 2001 on Libraries and Terms of Operating Public Library and Information Services (Library Act)*. Prague: National Library of Czech Republic.

<http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php3?page=04_Leg/02_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775>

Cologne city. (n.d.) World literature: Library literature in Cologne.

<<http://www.stadt-koeln.de/5/stadtbibliothek/bibliotheken-archive/literaturwelt/>>

Cologne Library Association. (n.d.). Cologne Library Association minibib (kiosk in the park). <<http://www.foerderverein-stadtbibliothek-koeln.de/>>

Freedominfo.org. (n.d.). Freedominfo.org: The online network of freedom of information advocates. <<http://freedominfo.org/>>

Goethe-Institut. (n.d.). Sau Paulo – Wissen – Bibliothek – Goethe-Institut: favela projects in Brazil. <<http://www.goethe.de/ins/br/sap/wis/bib/deindex.htm>>

Governo do Estado do Paraná. (n.d.). Projects of the Regional Government of Paraná.

<<http://www.cidadao.pr.gov.br/>>

Hage, C. (2004). *The public library start up guide*. Chicago: American Library Association.

IFLA. (1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague: IFLA.

<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>

IFLA. (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*.

<<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>>

IFLA. (2002). *The IFLA Internet Manifesto*

<<http://www.ifla.org/en/publications/the-ifla-internet-manifesto>>

- Kekki, K. Wigell-Ryynänen, H. (2009). Finnish Public Library Policy 2015. National strategic areas of focus. Publications of the Ministry of Education.
<http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html?lang=en>
- Larsen, J., and Wiggel-Ryynänen, B. (2006). *Nordic public libraries in the knowledge society*. København: Danish National Library Authority.
<<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/pdf/nnpl.pdf>>
- Latimer, K. and Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines: Developments & reflections*. München: K.G.Saur.
- Levin, Driscoll & Fleeter. (2006). Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries
<<http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>>
- Library Council of New South Wales, J.L. Management Services, and State Library of New South Wales. (2008). *Enriching Communities: The Value of Public Libraries in New South Wales*. Sydney: Library Council of N.S.W.
- Maine State Library. (n.d.). Library use value calculator.
<<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>
- Mattern, S. (2005). *Public places, info spaces: creating the modern urban library*. Washington: Smithsonian Books.
- MD Brazil Ti & telecom. (nod.). MD Brazil Ti & Telecom: Sao Paolo, Brazil fovea "Monte Azul"
<www.montezul.com.br>
- Pestell, R., and IFLA Mobile Libraries Round Table. (1991). Mobile Library guidelines. Professional report #28. The Hague: IFLA. (В процес на преработка).
- Romero, S. (2008). *Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project*. Barcelona: Colegio de Arquitectos de Catalunya.
- SirsiDynix (n.d.). SirsiDynix Institute.
<<http://www.sirsidynixinstitute.com>>
- State Library of Queensland. (n.d.) Standards and guidelines.
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards>>
- Thorhauge, J. (2002). *Danish Library Policy: A Selection of Recent Articles and Papers*. Biblioteksstyrelsen. Copenhagen: Danish National Library Authority.
<http://www.bs.dk/publikationer/english/library_policy/pdf/dlp.pdf>
- Urban Libraries Council and the Urban Institute. (2007). Making cities stronger: Public library contributions to local development.
<http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger-cities.pdf>

Сърагу

- Bisbrouck, M. et al. (2004). *Libraries as places: Buildings for the 21st century*. IFLA Publications Series 109. München: K.G. Saur.

- Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.
- Dewe, M., (2006). *Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian*, Aldershot, England: Ashgate.
- Hauke, P. (2009). *Bibliotheken bauen und ausstatten*. Bad Honnef: Bock + Herchen.
<<http://edoc.hu-berlin.de/oa/books/ree8FL3pymekE/PDF/25Gh3UywL6dIY.pdf>>
- IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherland, 24-29 August, 1997*, Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds.), IFLA Publication – 88, Munich, K. G. Saur, 1999.
- Koontz, C.M. (1997). *Library Facility Siting and Location Handbook*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Latimer, K., and Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines : development & reflections*. Munich: K. G. Saur.
- Niegaard, H., Schulz, K., and Lauridsen, J. (2009). *Library Space: Inspiration for building and design*. Copenhagen, Danish National Library Authority.

2

Правни и финансови рамки

„За обществената библиотека отговарят местните и националните власти. Тя трябва да бъде подкрепяна от специално законодателство и финансирана от националните и местните власти. Тя трябва да бъде съществен компонент от всяка дългосрочна стратегия за култура, информация, грамотяване и образование.”

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

2.1. Въведение

Обществените библиотеки са обществени организации, които осигуряват достъп до знание и информация на местно ниво в интерес на отделния човек и на обществото като цяло. За да постигнат нивото на обслужване, необходимо за изпълняване на техните функции, обществените библиотеки трябва да бъдат подкрепяни чрез законодателство и устойчиво финансиране.

2.2. Обществената библиотека и властта

Има много различни модели на отношения между обществените библиотеки и властта. Законите, на които се подчинява дейността им и регламентацията на финансирането им също са разнообразни и комплексни. В различните страни, провинциалните, регионалните, щатските или общинските власти отговарят за библиотечното обслужване изцяло или частично. Тъй като обществените библиотеки работят на местно ниво, често местните власти са най-подходящото място в структурата на властта. В някои страни, обаче, обществените библиотеки се издържат на регионално или щатско ниво, а понякога националната библиотека носи отговорност за общественото библиотечно обслужване. Има примери и за коопериране на две или повече нива на органите на управление при осъществяването на библиотечното обслужване.

-
- ▶ Естонският Закон за обществените библиотеки (1998) детайлизира отговорностите на всяко ниво от властта. Той определя, че обществената библиотека се създава от орган на местната власт и че общинската или градската библиотека отговаря за координирането на библиотечното обслужване, междубиблиотечното заемане и библиобусите. Местната власт е отговорна за заплатите на служителите, но финансирането за набавяне на библиотечни материали се разделя между местната и централната власт.
 - ▶ Щатската библиотека в Куинсланд, Австралия, е подготвила насоки и стандарти за обществените библиотеки в Куинсланд с цел да се подобрят използваните практики и да се поставят постижими цели пред обществените библиотеки в щата (Вж. Приложение 6). <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards> >
 - ▶ Асоциацията „Консорциум на регионалните библиотечни консорциуми“ (АРБИКОН) в Русия е създадена с цел да координира библиотечните дейности и да подобри качеството на услугите чрез модернизирани на управлението на ресурсите при обединяване в библиотечни консорциуми. <<http://www.arbicon.ru/>>
-

2.2.1. Алтернативни структури

В някои страни, въпреки че местните власти формално отговарят за функционирането на обществената библиотека, те не разполагат с необходимите средства за финансирането ѝ. Затова управлението на обществената библиотека на практика се поема от неправителствени организации или частни фондации. И все пак, за да осигури устойчивото си развитие и мястото си в информационната мрежа, обществената библиотека трябва да бъде много тясно свързана и финансирана от орган на управлението на подходящо ниво. Крайната цел трябва да бъде обществената библиотека да се включи във формална властова структура, чиято дейност се регламентира от национално законодателство и подходящо ниво на финансиране.

-
- ▶ В Аржентина са създадени обществени библиотеки, управлявани от неправителствени организации или обществени структури, чиято дейност се регулира от националното законодателство.
-

2.2.2. Национални информационни политики

За да се използват по най-ефективния начин съществуващите библиотечни и информационни ресурси и възможностите, предлагани от развитието на дигиталните информационни източници, много страни разработват национални информационни политики. Обществените библиотеки

трябва да бъдат техен ключов елемент, а библиотекарите трябва да направят възможното, за да бъдат включени активно в подготовката им.

-
- ▶ CePSE (Central de Prestec I Serveis Especials) Център за гоставка и специална поддръжка съсредоточава усилията си върху осигуряване на услуги и професионални колекции, за да се подобрят практиките и процедурите в обществените и училищните библиотеки в Каталония, Испания. <<http://cultura.gencat.cat/cepse>>
-

2.2.3. Услуги, свързани с електронното правителство

Целта на Е-правителството (Е означава електронно) е да включи гражданите в управлението по начин, който е насочен преди всичко към удобството на ползвателите, като развие качествени административни услуги и ефикасни и резултатни процедури на доставянето им чрез използване на новите технологии. Да се съобрази Е-правителството с удобството на ползвателите означава, че правителствата ще осигуряват услуги и ресурси, съобразени специално с действителното обслужване и потребностите на потребителите, в това число гражданите, живеещите временно в населеното място, държавните служители и др. От основно значение за обществените библиотеки е насочените към гражданите услуги на Е-правителството да се възложат на местните библиотеки. Много често обществените библиотеки са посочвани като най-подходящи партньори за осигуряване на услугите на Е-правителството, защото са най-логичното обществено място за достъп. За осигуряването на тези услуги трябва да се търси допълнително финансиране от правителството. Необходими са адекватно оборудване, качествени връзки и обучен персонал с подходящ опит.

Ролята на обществената библиотека е да осигурява обществени услуги. Въпреки това при планирането на Е-правителство обществените библиотеки понякога не са подготвени или предупредени за прекратяването или отмяната на индивидуални услуги за гражданите, защото те се осигуряват онлайн. Следователно библиотеките трябва да бъдат подготвени и да имат политика за това дали и как ще осигуряват тези правителствени услуги в рамките на собствените си цели и ресурсите, с които разполагат. Препоръчва се да се проучи опитността на персонала и да се установи с кои други организации си сътрудничат властите до момента, за да се осигури оптимална подготвеност за тази обществена тенденция, която изглежда неизбежна.

-
- ▶ В Кооперираната система на обществените библиотеки в Паско,

Флорида, САЩ, има библиотекар, чиято задача е да се занимава с услугите, свързани с Е-правителството. Освен това, в уебсайта на библиотеката има специални секции, които се фокусират върху него. Например страницата „Правителствени услуги онлайн“ предлага най-често търсените услуги на местно, градско, общинско, щатско и федерално ниво. <<http://pascolibraries.org/>>

- ▶ Щатската библиотека на Ню Джърси, САЩ, е разработила уебсайт, за да подпомага местните жители в период на икономически затруднения. Уебсайтът предлага инструменти за търсене на работа, финансиране, жилищно настаняване, здравеопазване, проблеми на възпитанието и на възрастните. Всеки от тези инструменти насочва към допълнителна информация от Е-правителството, свързана със съответната тема. <<http://gethelp.njlibraries.org>>

2.3. Законодателство за обществените библиотеки

Създаването на обществени библиотеки трябва да се основава върху законодателство, което гарантира дълготрайното им съществуване и мястото им в структурата на управлението. Формите на законодателството за обществените библиотеки са различни. В някои страни или региони то е конкретно и се отнася само до обществените библиотеки, докато в други е част от по-общо законодателство, засягащо различни видове библиотеки. Законодателството за обществените библиотеки е различно и по отношение на обхвата си. То може да бъде опростено и да засяга създаването на обществени библиотеки, но да оставя определянето на стандарти за обслужването на институцията, която отговаря пряко за библиотеките или пък да бъде по-комплексно, дефиниращо спецификата и стандарта на предлаганите услуги.

Тъй като в различните държави има различни видове структури на властта, логично е формата и спецификата на законодателството за обществените библиотеки също да са много различни. Въпреки това, законодателството, което управлява дейността на обществените библиотеки, трябва да посочва кое ниво на държавното управление носи отговорността за тях и начина на финансирането им. То трябва да определя и мястото им между библиотеките в страната или региона.

- ▶ Мексико и Венесуела имат специфично законодателство за обществените библиотеки, докато в Колумбия и Бразилия законодателството за информационните услуги включва и части, отнасящи се до обществените библиотеки.
- ▶ Финландският Закон за библиотеките от 1998 г. постановява, че обществената библиотека трябва да бъде издържана от общината самостоятелно или заедно с други обществени библиотеки, че

обществените библиотеки трябва да си сътрудничат с други видове библиотеки и че общината трябва да извърши оценка на библиотеката и на информационните служби, които тя финансира (вж. Приложение 2).

- ▶ Конституцията на Република Южна Африка от 1996 г. осигурява конституционна рамка за поддържането на общественото библиотечно и информационно обслужване в страната. В нея се посочва, че „библиотеките, различни от националните”, са от изключителната компетентност на законодателството на отделните провинции. Следователно осигуряването на законова рамка за предлаганите библиотечни и информационни услуги е отговорност на провинциалните законодателни власти.
 - ▶ В Армения отговорността за финансирането и поддържането на обществените библиотеки носят местните власти. Законът за местното самоуправление определя техните задължения за поддържане и развитие на обществени библиотеки.
 - ▶ В Руската федерация има два закона, отнасящи се до библиотеките на федерално ниво – Закон за библиотеките и Закон за задължителния екземпляр. Макар да не е свързан пряко с обществените библиотеки, по-голямата част от Закона за библиотеките се отнася до тях.
 - ▶ Италианската конституция предоставя на регионите контрола върху обществените библиотеки, създадени от общините и провинциите. Някои региони са приели библиотечни закони, които регулират взаимодействието между библиотеките и другите информационни, документационни, културни и образователни организации и установяват стандарти за качество.
 - ▶ Съветът на Европа и Европейското бюро на библиотечните, информационните и документационните асоциации EBLIDA са публикували насоки за европейското библиотечно законодателство и политика. <[http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/resources/DECS_CULT_POL_book\(2000\)1_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/resources/DECS_CULT_POL_book(2000)1_EN.pdf)>
-

2.3.1. Законодателство, свързано с библиотеките

Обществените библиотеки са предмет не само на специфично библиотечно законодателство, но и на редица други закони. Работата на библиотеките може да бъде засегната и от законодателство за финансово управление, защита на данните, здравеопазване и сигурност, условия на труд и т.н. Примерите в това отношение са много. Ръководителите на библиотеките трябва да познават законодателството, което засяга функционирането на обществената библиотека.

Те трябва да са запознати и с глобалните търговски преговори, които могат да станат основа за политики и споразумения със сериозно отражение върху обществените библиотеки. При такива случаи библиотекарите трябва да използват всяка възможност, за да информират обществото и

политиците за ефекта от подобни политики.

2.3.2. Авторско право

Законодателството за авторското право и особено това, което се отнася до електронните публикации, е особено важно за обществените библиотеки. То се допълва и променя постоянно и библиотекарите трябва да са запознати с актуалното му състояние по отношение на всички носители. Те трябва да популяризират и подкрепят такова законодателство за авторското право, което осигурява справедлив баланс между правата на авторите и потребностите на ползвателите.

-
- ▶ В Чешката република Библиотечната асоциация SKIP по своя инициатива е взела участие в подготовката на законодателството за авторското право. След обсъждане в Министерството на културата и в Комисията по култура на Чешкия парламент са били извършени промени в полза на библиотеките.
-

2.3.3. Право на обществено заемане

В някои страни съществува законодателство, свързано с правото на обществено заемане. То осигурява заплащане за авторите и другите лица, участващи в създаването на книгата, свързано с нейното набавяне от библиотека и заемането ѝ. Важно е средствата за заплащане на правото на обществено заемане да не бъдат вземани от средствата на библиотеката за закупуване на материали. Все пак, когато се финансира отделно, правото на обществено заемане наистина осигурява подкрепа за авторите, без да накърнява бюджетите на обществените библиотеки. При някои схеми то може да осигури и полезна статистика за заемането на книги на определени автори. Библиотекарите трябва да участват в създаването на схемите за изплащане на правото на обществено заемане, за да са сигурни, че то не се финансира от бюджетите на библиотеките.

-
- ▶ Датското правителство осигурява фондове за заплащане на възнаграждения на датски автори, преводачи, художници, фотографи и композитори, които са участвали в създаването на печатно произведение. Това се определя като подкрепа за културата. <<http://www.bs.dk/>>
 - ▶ В Австралия възнагражденията при обществено заемане се администрират от Министерството на околната среда, водите, културното наследство и изкуствата. Изплащат се възнаграждения на избрани австралийски творци и издатели като компенсация на това, че те губят част от дохода си ако книгите им са предос-

тавени за обществено заемане от библиотеките. Чрез правото на обществено заемане се подкрепя обогатяването на австралийската култура като се насърчават растежът и развитието на писането и издаването в страната. <http://www.arts.gov.au/books/lending_rights/guidelines_for_claimants>

2.4. Финансиране

За библиотеките е жизнено важно да имат адекватно финансиране, за да могат успешно да изпълняват своята роля. Без достатъчно финансиране в дългосрочен период е невъзможно да се създадат условия за осигуряване на услуги и да се използват по най-ефективния начин наличните ресурси. Примерите в това отношение са много: нова сграда на библиотеката, без достатъчно средства за поддръжката ѝ, колекция от нови книги без ресурси за актуализирането ѝ и компютърни системи без средства за поддръжка и осъвременяване. Финансиране се изисква не само при създаването на библиотеката. То трябва също така да бъде сигурно и редовно и ползвателите от общността да бъдат информирани за финансовите нужди.

-
- ▶ Една библиотека в САЩ предлага калкулатор за отговор на въпросите: „Колко ви струва вашата библиотека? Колко бихте платили от гъоба си за библиотечните услуги, които ползвате?“ <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>
 - ▶ Щатското правителство на Куинсланд чрез Щатската библиотека в Куинсланд обосновава необходимостта от осигуряване на безплатен достъп до обществената библиотека. <http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0017/122048/SLQ_-_Service_Level_Agreement_-_September_2008.pdf> (негостъпна на 10.01.2011)
 - ▶ Регионалната универсална научна библиотека на Владимирска област е подготвила наръчник „Платените услуги в общинските библиотеки“. <http://www.library.vladimir.ru/load/metod_03.doc> В сайта на библиотеката са публикувани примери от годишните отчети. <<http://www.slib.ru/html/inf13.htm>>
 - ▶ Централната градска детска библиотека в Кемерово провежда годишни срещи с читателите си, отворени за широката публика <http://www.okrlib.ru/chitatelayam/biblioteka_kak_ona_est>, за да разкаже за работата и постиженията на библиотеката, да популяризира предстоящите събития и да сподели данните за потребителите си. Тези отчети са полезни за устойчивото разходване на средствата.
-

2.4.1. Приоритети

Обществената библиотека и услугите, които предлага, е дългосрочна инвестиция в полза на общността и трябва да получава адекватно

финансиране. Факт е, че дори и в най-богатите общества е възможно да не се получи достатъчно финансиране за осигуряването на всяка услуга. Следователно е жизнено важно развитието на услугите да се осигурява на основата на внимателно планиране с ясни приоритети. Този процес е необходим независимо от нивото на финансиране, осигурено за библиотечното обслужване. За да се определи стратегическо планиране и поддържане на приетите приоритети, трябва да се изготвят писмени изложения за услугите. Те трябва да се преоценяват през редовни интервали от време и да се променят, ако е необходимо.

2.4.2. Партньорства и сътрудничество

Нито една обществена библиотека, независимо колко голяма и добре финансирана е тя, не може сама да удовлетвори всички потребности на ползвателите си. Участието в партньорства, сътрудничества и мрежи с други библиотеки и сродни организации и осигуряването на достъп до други източници на информация позволява на обществената библиотека да удовлетвори информационните потребности на ползвателите си, като увеличава обхвата на достъпните ресурси.

-
- ▶ Обществената библиотека в Куинс, Ню Йорк, САЩ, си сътрудничи с Бруклинския детски музей и Музея Експлораториум в Сан Франциско, Калифорния, за да се популяризират музейните сбирки сред децата – читатели на библиотеката. Проектът Наука в книгохранилището има за цел да улесни практическото обучение в областта на точните науки, математиката и техниката и да осигури подходящи материали на малките ползватели и техните родители в една общност, в която се говорят 97 различни езика. <<http://www.queenslibrary.org>>
-

2.4.3. Източници на финансиране

За финансирането на обществените библиотеки се използват най-различни източници, но пропорциите на финансиране от всеки източник са различни в зависимост от локалните фактори във всяка страна.

Основните източници са:

- данъци на местно, регионално или централно ниво
- субсидии на централно, регионално или местно ниво.

Второстепенните финансови източници могат да бъдат:

- дарения от финансиращи органи или частни лица
- приходи от търговски дейности, например издателска дейност, про-

- дажба на книги, продажба на произведения на изкуствата и занаятите
- приходи от такси, плащани от ползвателите, например глоби
- приходи от платени услуги, предоставяни на ползвателите, например фотокопиране и разпечатване
- спонсорство от външни организации
- лотарийни фондове за специфични инициативи.

2.4.4. Платени услуги, предоставяни на ползвателите

В Манифеста за обществените библиотеки на ИФЛА/ЮНЕСКО е записано: „Обществената библиотека трябва да бъде по принцип безплатна.” Платените услуги и членство не трябва да бъдат използвани като източник на приходи от обществените библиотеки, защото възможността ползвателят да плати се превръща в критерий за определяне кой може да ползва обществената библиотека. Това затруднява достъпа и следователно нарушава основния принцип за общодостъпност на обществената библиотека. Известно е, че в някои страни регистрацията за ползване на библиотеката или някои специфични услуги се заплащат. Тези такси неизбежно правят невъзможно членството на онези, които не могат да си позволят да ги платят. На тях трябва да се гледа като на нещо временно, а не като на постоянен източник на финансиране на обществената библиотека.

В някои страни е прието от ползвателя да се изисква такса или глоба след изтичане на срока за заемане на библиотечния материал. Понякога това е необходимо, за да се осигури възможността този материал да остане в обръщение и да не се задържа за прекалено дълго време у един ползвател. Размерът на глобата не трябва да бъде такъв, че да попречи на когото и да било да ползва библиотеката. Понякога се изисква заплащане за персонализирани услуги, например фотокопиране и използване на принтер. Тези такси също не трябва да бъдат толкова големи, че да отблъснат ползвателя.

2.4.5. Финансиране за технологии

Когато е възможно, обществените библиотеки трябва да използват нови технологии, за да подобрят качеството на услугите и да предложат нови. Това означава значително инвестиране в различни видове електронно оборудване и в надеждността му за осигуряване на услуги. За да продължава да работи добре, оборудването трябва да бъде модернизирано и подменяно с ново. Това е свързано със значителни финансови разходи и трябва да се извърши по предварително изготвен план.

-
- ▶ Щатската библиотека в Куинсланд, Австралия, очертава рамка за

ефикасно и ефективно използване на техниката, която е интегрална част от услугите, предлагани от обществената библиотека. <http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/162726/SLQ_-_Queensland_Public_Library_Standards_and_Guidelines_-_Technology_Standard_-_April_2010.pdf>

2.4.6. Външно финансиране

Библиотекарите трябва да проявяват инициатива за търсене на допълнителни източници за финансиране на обществената библиотека. Те обаче не трябва да приемат финансиране от всеки източник, ако това може да навреди на основните положения на статута на обществената библиотека като общодостъпна организация. Например някои търговски организации може да предложат финансиране при условия, несъвместими с универсалния характер на осигуряваните от обществената библиотека услуги. Всички предложения трябва да бъдат регистрирани и преди сключване на споразумение трябва да се получи съгласието на участващите страни.

-
- ▶ Обществената библиотека в Тарагона, Испания, е получила финансиране от бизнес организации в града, за да поддържа търговски и икономически информационни услуги.
 - ▶ Фондацията на обществената библиотека в Чикаго, САЩ, е неправителствена организация, която подкрепя колекциите и програмите на Обществената библиотека в Чикаго. Фондацията е осигурила финансиране за започване на нови програми, например свързани с нови технологии и увеличаване часовете за обслужване в неделя в вечер. <<http://www.chicagopubliclibraryfoundation.org/about/>>
-

2.5. Управление на обществената библиотека

Обществените библиотеки трябва да бъдат управлявани от законно установен орган, съставен предимно от представители на местната общност, в това число избраните в градския или в библиотечния съвет. Библиотечните комитети и съвети трябва да спазват определени процедурни правила при работата си и протоколите от заседанията им трябва да бъдат достъпни за широката публика. Те трябва да се събират редовно и да публикуват дневен ред, протоколи, годишни отчети и сведения за финансовото състояние. Обикновено управляващият орган отговаря за въпроси, свързани с политиката на управление, а не с всекидневното функциониране на библиотеката. Директорът на библиотеката трябва винаги да присъства на събранията на управителния орган и да работи в тясно сътрудничество с него. Документите, свързани с политиката на библиотеката трябва да бъдат дос-

тъпни за общността и когато е възможно, трябва да се предприемат стъпки за включване на местни граждани в определянето на начина, по който ще се развива библиотеката.

Работата на библиотекарите от обществените библиотеки трябва да бъде напълно прозрачна както за управляващия орган, така и за гражданите. Това става чрез публикуване на отчети, провеждане на публични събрания и консултации. Библиотекарите трябва също да поддържат най-високи професионални стандарти при изпълнение на задълженията си и при консултирането на ръководния орган. Въпреки че решенията за политиката на библиотеката се вземат от ръководния орган и директора, трябва да се търсят начини за участие на местните граждани, които са действителни или потенциални ползватели на библиотеката. В някои страни се използва идеята за „библиотечна харта“, чрез която се установяват и стават обществено достояние услугите, които предлага библиотеката (вж. Приложение 3 за примерна харта). Тя представлява своеобразно „споразумение“ между обществената библиотека и ползвателите ѝ. Библиотечните харти вдъхват повече доверие, когато са изработени след консултации с ползвателите.

-
- ▶ Една финландска университетска библиотека е изработила документи за технологично планиране за по-добро управление на електронните услуги, електронните носители и електронните колекции. Те съдържат политики за използване на оборудването, обучение, телекомуникации и скорост на пренос на данни, филтриране на достъпа до мрежата, технологични стандарти, например брой компютри на глава от обслужвания контингент и планове за обновяване на оборудването. <<http://www.docstoc.com/docs/29302907/Joensuu-University-Library>>
 - ▶ Щатската библиотека в Куинсланд, Австралия, е изготвила стандарти и насоки за минималното количество оперативни услуги, което да осигури на ползвателите ефективен достъп до ресурсите на библиотеката и до услугите и колекциите, които тя предлага (вж. Приложение 6).
-

2.6. Администрация на обществената библиотека

Обществените библиотеки трябва имат добро управление и администрация. Администрацията на обществената библиотека трябва да бъде насочена към подобряване качеството на услугите, предлагани на ползвателите, но не самоцелно. Тя трябва да бъде ефикасна и прозрачна в работата си. За да се постигнат най-добри резултати административният и ръководен състав на голямата обществена библиотека трябва да бъде съставен от хора с различни професии, включително специалисти в

отделни области, например библиотекари, счетоводители, PR специалисти и системни администратори. В някои случаи може да се наложи да се използва експертното мнение на персонала на организацията, към която е библиотеката и други сродни организации, например юристи, хора, занимаващи се със заплати и пенсии и т.н.

2.7. Рекламиране и популяризиране

Обществените библиотеки работят във все по-комплексно общество, което означава, че е трудно да се привлече времето и вниманието на хората. Ето защо е важно библиотеките да рекламират съществуването си и услугите, които предлагат. Рекламирането варира от прости техники, като например надписи върху сградата на библиотеката, даващи обща информация за нея и брошури с работното време и услугите, до по-сложни методи като маркетингови програми и използване на уебсайтове за популяризиране на библиотечните услуги и дейности (вж. Глава 7 „Маркетинг на обществените библиотеки“).

Източници

- Bertot, J., Jaeger, P., and McClure, C. “Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs”. *Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research*.
 <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1367832.1.367858>>
- IFLA. (n.d.) Public libraries section: Acts on library services.
 <<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm> >
- IFLA. Section of Public Libraries. (1998). *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*. The Hague: IFLA.
- Karppinen, D., and Genz, M. (2004). *National information policies: improving public library services?* Thesis (M.S.)--Florida State University
 <<http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-08232004-225005/>>
- Kretzmann, J., and Rans, S. (2005). *The Engaged Library: Chicago Stories of Community Building*. Chicago, Ill: Urban Libraries Council.
 <http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC_PFSC_Engaged_0206.pdf>
- Maine State Library. (n.d.). Library use value calculator.
 <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>
- Online Computer Library Center, Inc. (2008). From awareness to funding: a study of library support in America.
 <<http://www.oclc.org/reports/funding/fullreport.pdf>>
- Sarkodie-Mensah, K. (2002). *Helping the difficult library patron: new approaches to examining*

- and resolving a long-standing and ongoing problem.* New York: Haworth Information Press.
- Susman, T. (2002). *Safeguarding our patrons' privacy: what every librarian needs to know about the USA PATRIOT Act & related anti-terrorism measures : A satellite teleconference cosponsored by American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Research Libraries, Medical Library Association, Special Libraries Association.* Washington, DC: Association of Research Libraries.
- United States Department of Justice. (n.d.). Freedom of Information Act (FOIA)
<<http://www.justice.gov/oip/>>
- Urban Libraries Council, and The Urban Institute. (2007). Making cities stronger: Public library contributions to local development.
<http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf>
- Walker, J., Manjarrez, C. (2003). *Partnerships for free choice learning public libraries, museums, and public broadcasters working together.* Washington DC: Urban Institute.
- World Intellectual Property Organization. (n.d.). Collection of laws for electronic access (CLEA).
<<http://www.wipo.int/clea/en/>>
- Woodward, J. (2007). *What every librarian should know about electronic privacy.* Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Yarrow, A. Clubb, B., Draper, J., and IFLA Public Libraries Section. (2008). *Public Libraries, Archivers and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation.* Professional reports, #108. The Hague: IFLA.
<<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>>

3

Удовлетворяване потребностите на ползвателите

„Услугите на обществената библиотека се предлагат на основата на равен достъп за всички, без оглед на възраст, раса, пол, религия, националност, език или социално положение.

За да се осигури библиотечна координация и коопериране в национални рамки, законодателството и стратегическите планове също трябва да съдействат на националната библиотечна мрежа, основана на съгласувани стандарти.

Мрежата от обществени библиотеки трябва да бъде съобразена с националните, регионалните, научните и специалните библиотеки, както и с училищните и университетските библиотеки.

Обслужването трябва да бъде физически достъпно за всички членове на обществото. Това изисква добри библиотечни сгради, добри условия за четене и учене, както и съответни технологии и работно време на библиотеката, удобно за ползвателите. Подразбира се също и обслужване извън библиотеката за онези, които не могат да я посещават.

Библиотечното обслужване трябва да бъде съобразено с различните нужди на хората в селските и в градските райони.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

3.1. Въведение

За да постигне успешно целите си, общественото библиотечно обслужване трябва да бъде напълно достъпно за всички ползватели. В Насоките терминът ползвател (както и потребител, читател или клиент) се използва предимно, за да се улесни разглеждането на онези, които не ползват библиотеката като потенциални нейни ползватели. От термина се подразбира също така, че отделни хора изразяват желания и потребности, които трябва да се идентифицират и задоволят.

В крайна сметка ползвателите решават дали да се възползват от

предлаганите от обществената библиотека услуги или не. Следователно всяко съзнателно или случайно ограничаване на достъпа, намалява способността на обществената библиотека да изпълнява изцяло основната си мисия и роля за удовлетворяване на библиотечните и информационните потребности на общността, в която функционира. Ето някои важни елементи на ефективното библиотечно обслужване

- идентифициране на потенциалните ползватели
- анализиране на потребностите на ползвателите
- предлагане на услуги на определени групи и отделни лица
- въвеждане на политики за грижа за ползвателите
- обучение за ползване на библиотеката
- сътрудничество и споделяне на ресурси
- създаване на електронни мрежи
- осигуряване на достъп до услугите
- осигуряване на библиотечни сгради.

3.2. Идентифициране на потенциалните ползватели

Обществената библиотека има за цел да обслужва всички граждани и групи. Никои не е прекалено малък или прекалено възрастен, за да ползва библиотеката на място или онлайн.

Обществената библиотека има следните групи потенциални ползватели:

- Хора на всякаква възраст и на всеки етап от живота:
 - деца
 - младежи
 - хора в активна възраст
 - възрастни
- Отделни хора и групи от хора със специфични потребности:
 - хора от различни култури и етнически групи, включително коренното население
 - хора с увреждания, например физически, слепи или със зрителни или слухови затруднения
 - хора, които не могат да излизат от дома си
 - хора, затворени в институции, например в болници, затвори
 - хора, които не са запознати с услугите на библиотеката
- Институции в рамките на по-широка обществена мрежа:
 - образователни, културни и доброволчески организации и групи в общността
 - бизнес общности

- управляващия орган на висшестоящата организация, например местната власт.

Тъй като дори и в най-богатото общество ресурсите са ограничени, не винаги е възможно всички ползватели да се обслужват по еднакъв начин. Библиотеката трябва да определи приоритети въз основа на анализ на потребностите на действителните и потенциалните ползватели, като се съобразява с възможностите им да ползват алтернативни услуги.

3.3. Анализиране на потребностите в рамките на общността

Важно е да се разбере кой ползва и кой не ползва библиотечните услуги. Необходимо е също да се събират и анализират данни, които се установяват онези потребности на отделните лица и групи в общността, които могат да бъдат задоволени (вж. раздел 6.10 “Управленски инструменти”).

3.4. Услуги за ползвателите

Обществената библиотека трябва да осигурява услуги, основаващи се на анализа на библиотечните и информационните потребности на местната общност. Когато се планират услугите, трябва да се определят ясни приоритети и да се създаде стратегия за осигуряването им в средносрочен до дългосрочен план. Услугите трябва да се разработват за идентифицирани целеви групи и да се предлагат, само ако в местната общност съществуват такива групи.

Услугите, предлагани от библиотеката, не трябва да бъдат предмет на каквато и да било форма на идеологически, политически, религиозен или комерсиален натиск. Услугите трябва да могат да се приспособяват и развиват според промените в обществото, например изменения в семейните структури, в моделите на наемане на работна ръка, демографски промени, културно разнообразие и методи на комуникация. Те трябва да се съобразяват както с традиционните култури, така и с новите технологии, например подкрепа на устните начини на комуникация и едновременно с това използване на информационни и комуникационни технологии. В някои страни услугите, които обществените библиотеки трябва да осигуряват, са определени в библиотечното законодателство.

3.4.1. Осигуряване на услуги

За да удовлетворят потребностите на ползвателите, обществените библиотеки предлагат широк кръг услуги, предоставени на общността в самата

библиотека или извън нея. Библиотеката трябва да осигури достъп до услугите си на всички, в това число на хората, които са затруднени да ги ползват поради физически или умствени увреждания. Чрез разнообразни формати, носители и чрез интернет, възможно най-лесно достъпни за ползвателите трябва да бъдат следните услуги:

- заемане на книги и други материали
- възможност за ползване на книги и други материали в библиотеката
- информационни услуги чрез използване на печатни и електронни носители
- услуги, свързани с препоръки за четене, вкл. запазване на материали
- услуги, свързани с общинска информация
- обучение за ползване на библиотеката, вкл. подкрепа на програми за ограмотяване
- програми и събития
- съвременни комуникационни инструменти, като блогове, съобщения по мобилен телефон и използване на социалните мрежи за справочни услуги и за връзки с обществеността.

Списъкът не е изчерпателен, но съдържа някои от ключовите услуги, предлагани от обществената библиотека. Обхватът на услугите зависи от големината на библиотеката и на обслужваната от нея общност. Всяка библиотека трябва да се стреми да бъде активен участник в една или повече мрежи, което ще даде на ползвателите възможността за достъп до широк кръг материали и услуги, макар и в ограничена точка на достъп. Библиотечните услуги не трябва да се осигуряват само в сградата на библиотеката, а да се доставят и директно на ползвателите, когато те не могат да отидат на място в библиотеката. Когато се предлагат услуги, независимо дали в сградата на библиотеката или извън нея, трябва да се използват информационни и комуникационни технологии, както и печатни източници. Подробен списък на ресурсите, които трябва да осигурява библиотеката е даден в т. 4.3.1.

3.4.2. Услуги за деца

Чрез осигуряването на разнообразни материали и дейности обществените библиотеки дават възможност на децата да изпитат удоволствието от четенето и вълнението от откриването на нови знания и художествени творби. Децата и родителите им трябва да бъдат обучавани как най-пълноценно да се възползват от библиотеката, а също и как да изградят умения за използване на печатни и електронни носители.

Обществените библиотеки имат особена отговорност по отношение на

подпомагането на процеса на обучението по четене и пропагандирането на книги и други материали за деца. Едно изследване показва, че ако навикът за четене и посещаване на библиотека не се създаде в детска възраст, вероятността това да се случи по-късно е много малка. Затова библиотеката трябва да подготвя допълнителни, специално насочени към децата събития, като разказване на приказки и други дейности, свързани с нейните услуги и ресурси. Децата трябва да бъдат насърчавани да четат, да си създават умения, свързани с информационната грамотност и да свикнат да посещават библиотеката от най-ранна възраст. В многоезичните страни на децата трябва да се предлагат книги и други материали на техния майчин език.

- ▶ Във Франция някои обществени библиотеки си сътрудничат с организацията Здравни услуги за деца и създават програми за родителите и децата им. Програмите се провеждат, докато те чакат за медицински преглед. Целевата група са родители на деца под три години, които по този начин се насърчават да четат на глас на децата си и да посещават обществената библиотека.
- ▶ В Букурещ, Румъния, Градската библиотека предлага летни програми, водени от доброволци. Целевата група са деца на възраст между 11 и 14 години, чиито родители са на работа.
- ▶ В Нидерландия групи от хора над 50 години са били обучени от обществената библиотека да четат на деца в училища, детски градини и детски центрове.
- ▶ В Куинсланд, Австралия, в обществената библиотека се предлагат много дейности за децата — занимания за деца под 5 години, родителите и настойниците им, четене на приказки, колективни посещения на класове в библиотеката, запознаване с библиотеката, читателски групи, обучение за работа с интернет, клубове за подготовка на домашни работи.
- ▶ Част от услугите, които предлага библиотеката в Джонсън Каунти, Канзас, САЩ, включват комплекта „Книги, с които израстваме“ за деца от предучилищна възраст до първи клас. Всеки комплект е посветен на определена тема и включва пет книги, аудиокасета, видеокасета и папка с материали.
- ▶ В Сингапур с помощта на местни неправителствени организации са създадени 41 детски библиотеки за деца под 10-годишна възраст, притежаващи колекции от 10 000 библиотечни материали, пълен достъп до интернет и стая за четене на приказки. Финансират се от Библиотечния съвет и от местни организации.
- ▶ Много библиотеки в скандинавските страни популяризират услугите си чрез подаряване на книга на родителите и децата при първото им посещение в центровете за детски здравни консултации.
- ▶ „Десетте божи заповеди за детската библиотека на бъдещето“ е нов доклад, в който се предлагат препоръки и предложения за библиотечните услуги за деца в Дания.

- < http://www.splq.info/issues/vol41_3/04.htm>
 - ▶ Изследването „За каква библиотека мечтаят младите” е посветено на желанието на младите хора в Дания да има библиотека, която да ги приема такива, каквито са. Мечтаната библиотека е добре планирана и лесна за достъп. Младите хора се надяват, че библиотекарите ще приемат характерното за възрастта им поведение и ще се отзовават, когато им е необходимо съдействие. <http://www.splq.info/issues/vol40_1/04.htm>
 - ▶ Централизираната система от общински библиотеки в Омск, Русия, осъществява културно-образователния проект „Светът на книгите за деца”, чиято цел е да се развие положително отношение към четенето при децата в прегучилишна възраст, родителите им, хората, които се грижат за тях и образователните институции, свързани с прегучилишното възпитание. <<http://www.lib.omsk.ru/csmb.php?page=pp33>>
 - ▶ Централната градска детска библиотека „Аркадий Гаюдар” в Москва предлага информация на деца с увреждания, както и на родителите им. <http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com_content&task=cate gory§ionid=6&id=87&Itemid=292>
-

3.4.3. Услуги за младежи

Младите хора, намиращи се между детството и зрелостта, се развиват като индивидуални членове на обществото със своя собствена култура. Обществените библиотеки трябва да разбират потребностите им и да създават специални услуги за тяхното задоволяване. Трябва да се предлагат материали, включително достъп до електронни информационни ресурси, отразяващи интересите и културата им. В някои случаи това означава библиотеката да набави материали на различни нетрадиционни носители, които са свързани с младежката култура, като например популярни романи, книжни и телевизионни сери, музика, DVD, популярни списания за тийнейджъри, постери, компютърни игри и комикси. При избора на тези материали е важно да се ползват съветите на млади хора, с което се гарантира, че колекцията се вписва в сферата на интересите им. В големите библиотеки тази колекция може да се отдели в специална секция в библиотеката, като се използват и подходящи мебели. Това ще накара младите хора да почувстват, че библиотеката е и за тях и ще им помогне да превъзмогнат чувството за отчуждение от библиотеката, което не е необичайно за тази възрастова група. Трябва да се подготвят и подходящи програми и разговори с младите хора (вж. Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA).

-
- ▶ В Хамбург, Германия, тийнейджъри помагат при подбората и закупуването на медийни продукти за младежка библиотека в рамките на проект, наречен ЕХІТ. Подборът отразява техния начин на живот. Младежите организират свое интернет кафене и получават спонсорство за него. <<http://www.buecherhallen.de>>
 - ▶ В Куинсланд, Австралия, библиотечният персонал е специално обучен за работа с тийнейджъри. Обучението включва работа с ползвателите на тази възраст, идеи за програми и ръководство на тийнейджърски групи за помощ и клубове за подготовка на домашни работи. В сътрудничество с местни тийнейджъри много библиотеки са създали специални секции за хора на тази възраст.
 - ▶ В Сингапур, в центъра на търговски район е създадена библиотека, насочена към хора на възраст 18–35 години. При определянето на профила на колекцията и проектирането на библиотеката е използвана помощта на целеви групи.
 - ▶ В САЩ са изготвени Стандарти за услуги за тийнейджъри, предлагани от обществените библиотеки в Масачузетс. <<http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf>>
В тях се предлагат насоки за справочни услуги, свързани с помощ при подготовката на домашни работи, лична, професионална и учебна информация – по телефона или в режим онлайн. За да общуват по-добре с тийнейджърите, справочните библиотекари в Обществената библиотека Хавърхил в Масачузетс изпращат съобщения, кратки текстове, имейли и се обаждат по телефона. <<http://www.haverhillpl.org/Services/askalibrarian.html>>
-

3.4.4. Услуги за възрастни

Възрастните имат различни изисквания към информацията и библиотечните услуги. Това зависи от различните ситуации, пред които ги изправят проучванията им, работата им и личният им живот. Тези изисквания трябва да се анализират и в съответствие с тях да се разработват услуги. Услугите трябва да подкрепят:

- ученето през целия живот;
- интересите, свързани със свободното време;
- информационните потребности;
- обществената дейност;
- културната дейност;
- четенето за развлечение.

Услугите, които удовлетворяват тези потребности трябва да бъдат достъпни и за деца, и тийнейджъри.

3.4.5. Учене през целия живот

Обществената библиотека подкрепя ученето през целия живот и работи заедно с училища и други образователни институции, за да подпомогне учащите се от всички възрасти при официалното им образование. Предизвикателството да се подкрепя образователният процес дава възможност на обществената библиотека да си взаимодейства и да създава мрежи с учители и други лица, включени в него. Обществената библиотека трябва да осигурява и разнообразни материали на различни теми, които да дадат възможност на хората да задоволяват интересите си и по този начин да се подкрепя тяхното официално и неформално образование. Библиотеката трябва да предлага и материали за поддържане на грамотността и развитие на основни жизнени умения. Освен това тя трябва да приютава и онези учащи се, които в домовете си имат лоши или никакви условия за учене.

Все по-голямата популярност на дистанционното обучение оказва влияние върху обществената библиотека. Хората, които се обучават дистанционно, учат в домовете си и е много вероятно да използват местната библиотека като основен източник на материали. Много от тях се нуждаят от достъп до интернет – нещо, което библиотеката трябва да предлага. Обществените библиотеки играят все по-значима роля в образователната мрежа и трябва да осигуряват пространство и достъп до материали, чрез които да удовлетворят тези потребности.

-
- ▶ Библиотеката на графство Южен Дъблин предлага условия за самообразование на възрастни, вкл. учене с помощта на компютър и езиково обучение чрез аудио и видео материали. Целта е да се създаде неутрална и благоприятна среда, в която отделните хора могат да учат с темпото, което е подходящо за тях.
 - ▶ Две библиотеки в Оклахома, САЩ, спонсорират дискуссионни групи за новозаписани възрастни читатели с финансовата подкрепа на Националния хуманитарен фонд (National Endowment for the Humanities). Участниците в групата четат една и съща книга, обикновено класическа литература, и след това я обсъждат с помощта на водещия заниманието.
-

3.4.6. Интереси, свързани със свободното време

Хората се нуждаят от информация, свързана с дейности през свободното време и друга много важна роля на обществената библиотека е да предлага разнообразни ресурси в различни формати, за да удовлетвори тези потребности. Обществените библиотеки трябва да разбират културните, социалните и икономическите промени в обществото и да предлагат

услуги, които са достатъчно гъвкави, за да се приспособяват към тези промени. Обществената библиотека трябва да помага и за запазването на културата, историята и традициите на местната общност и да осигурява лесен достъп до такива материали.

Чрез организиране на програми и използване на ресурсите си, обществената библиотека трябва да насърчава художественото и културното развитие на хората от всички възрасти. Библиотеката е и важен социален център, в който отделни хора и различни групи могат да се срещат както официално, така и неформално. Това е от особена важност за общности, при които няма други места за обществени събирания.

3.4.7. Информационни услуги

В резултат на бързото развитие на информационните технологии онези, които имат електронен достъп, могат да получат огромно количество информация. Осигуряването на информация винаги е било ключова функция на обществената библиотека, а през последните години начините, по които информацията може да бъде събирана, ползвана и представяна са коренно променени. С предлагането на информация обществената библиотека изпълнява различни функции:

- осигурява достъп до информация на всички нива;
- събира информация за местната общност и я прави лесно достъпна, често в сътрудничество с други организации;
- обучава хора от различни възрасти да използват информацията и съответната технология;
- насочва ползвателите към подходящи източници на информация;
- осигурява независим достъп до информация за хората с увреждания;
- изпълнява ролята на портал към света на информацията, като я прави достъпна за всички и по този начин помага да се преодолее бариерата между „информационно богатите“ и „информационно бедните“.

Драматичното развитие на интернет е съпроводено до голяма степен с липса на структурираност и контрол. Огромното количество информация, което може да се получи в интернет, е с различно качество и прецизност и ключова роля за библиотекаря е да насочва ползвателите към адекватни източници на информация, за да бъдат удовлетворени изискванията им.

-
- ▶ В Хорсенс, Дания, библиотеката поддържа информационен шанг, предлагащ официална информация на държавно, регионално и местно ниво, като хората се насочват към правилното държавно учреждение и им се предлага помощ при попълването на формуляри. Отговаря

се на въпросите на потребители. На запитванията се отговаря писмено и чрез интернет. <<http://www.bibliotek.horsens.dk>>

- ▶ Обществената библиотека Комфеналко в Меделин, Колумбия, предлага уебсайт с актуална информация за града, вкл. институции, личности, културни събития и процедури, свързани с обществените услуги. Публикува и поредица от ръководства с най-често задаваните от ползвателите въпроси. <<http://www.comfencalcoantioquia.com/sil>>
 - ▶ Библиотеките и Borger.dk (Гражданин.dk) е национална кампания, пропагандирана от датските обществени библиотеки, за да се насърчи ползването на този портал в интернет. Уебсайтът е създаден, за да подобри комуникацията на хората с органите на властта. <http://www.splq.info/issues/vol42_3/07.htm>
-

3.4.8. Услуги за групи в общността

Обществената библиотека трябва да бъде в центъра на общността, ако иска да взема активно участие в нейната дейност. Следователно тя трябва да работи с други групи и организации в общността. Те могат да бъдат правителствени и на местната власт, бизнес организации и доброволчески организации. Трябва да се извърши анализ на информационните потребности на тези организации и да им се предложат съответните услуги. Това не само ще помогне на организациите, но и ще покаже на практика ценността на обществената библиотека за онези хора от общността, които по всяка вероятност ще имат някакво влияние върху нейното бъдеще. Например много обществени библиотеки предлагат информационно обслужване на политици и служители от местната власт и това е практическа демонстрация за ценността на обществената библиотека.

-
- ▶ Библиотеката на графство Есекс, Великобритания, е създавала уебсайт за доброволчески организации. Тази услуга се ползва срещу заплащане, но цената е по-ниска от обичайната търговска цена.
 - ▶ В Аризона, САЩ, чрез финансиране от грантове в библиотеката е създадена компютърна лаборатория, която да се използва от деца и възрастни от индианското племе Уалапай.
 - ▶ В региона Уест Мидланс във Великобритания един проект (INTER-ALL), подкрепен финансово от Европейския фонд за регионално развитие, предлага информация на малкия бизнес. В 13 библиотеки в региона са създадени учебни и информационни центрове и са осигурени 15 работни места на пълно работно време.
-

3.4.9. Услуги за специални групи ползватели

Потенциалните потребители, които по някакви причини не са в състояние да ползват обичайните услуги на библиотеката, имат правото на равен

достъп до библиотечните услуги и колекции. Във Великобритания всички библиотеки трябва да се съобразяват с Закона против дискриминацията на хората с увреждания, а в САЩ – със Закона за хората с увреждания. При всички случаи библиотеката трябва да се опитва да осигури материали и услуги на тези ползватели. Библиотечните мениджъри трябва да познават местното законодателство, за да работят в съответствие с него. Това включва:

- специален транспорт, например мобилни библиотеки, библиотеки – моторни лодки и други форми на транспорт, за да обслужват хора, които живеят в изолирани местности;
- обслужване в домовете на хора, които не могат да излизат от къщи;
- обслужване във фабриките и други индустриални сгради за работещите в тях;
- обслужване на хора, принудително затворени в някакви институции, например затвори и болници;
- специално оборудване и материали за четене за хора с физически и сетивни увреждания, вкл. хора с увреждания на слуха и зрението;
- специални материали за хора с проблеми при обучението, например материали и мултимедийни продукти за лесно четене;
- услуги за емигранти и наскоро заселили се граждани, за да им се помогне да се адаптират в различно общество и да им се даде достъп до материали, свързани с родната им култура;
- електронна комуникация, например интернет, електронни бази данни и други онлайн ресурси.

Услугите за хора със специални потребности могат да бъдат обогатени от новите технологии, например синтезатори на речта за хора със зрителни увреждания, достъп до каталозите за хора, живеещи в изолирани местности или които не са в състояние да напускат домовете си, и връзка с отдалечени места за дистанционно обучение. Много често обичайните услуги, например онлайн достъпът до каталозите, може да се адаптират към потребностите на хората с физически и сетивни увреждания. Онези, за които технологичните нововъведения могат да бъдат най-полезни, често най-малко могат да си позволят необходимото инвестиране. Следователно обществените библиотеки трябва да изработят иновативни схеми, за да използват новите технологии така, че те да бъдат полезни за възможно най-широк кръг от хора.

Услугите за етническите групи в общността и за коренното население трябва да бъдат разработвани след консултации с хората от тези групи. Те могат да се изразяват в:

- наемане на работа в библиотеката на хора, които са представители на тези групи;

- колекции, включващи родната литература на групата и отразяващи устната традиция и неписаното знание на тези хора;
- прилагане на установени съвместно с местното население специални условия за материали, които могат да повлияят на мултикултурното равновесие.

-
- ▶ Информационният център в Университетската болница в Оденсе е една от най-старите библиотеки в Дания, обслужващи пациенти. Центърът предлага уникални мултидисциплинарни услуги на пациентите и роднините им, а също така и информация за здравето и за отделни заболявания. <<http://www.ifla.org/files/lrn/newsletters/66.pdf>>
 - ▶ Датската Организация за интеграция на етническите малцинства се фокусира върху библиотечни услуги за тези категории население и излага теоретични постановки за „разширяване на правата и развитие на новата група ползватели” с цел да се предложат нови библиотечни услуги и да се подобрят съществуващите. <<http://odense.dk/web/eksperimentarium/english.asp>>
 - ▶ В уебсайта на Централната обществена библиотека в Новоуралск, Русия, е включена секция, наречена „Милосердие”. Тя представлява съвкупност от информация и добри практики на библиотеките и редица други организации по отношение на обслужването на хора с увреждания. <<http://www.publiclibrary.ru/readers/mercy/about.htm>>
 - ▶ Обществената библиотека в Осло, Норвегия, поддържа специално създадена за езиковите малцинства уебслужба на 14 езика. Включена е информация за библиотеките, културата, норвежкото общество, за изучаване на норвежки език и списък с организации, работещи в помощ на етническите малцинства. <<http://bazar.deichman.no>>
 - ▶ Обществените библиотеки в Република Хърватска провеждат програми за ограмотяване и четене, като например библиотерапия и логобиблиотерапия (подготвяне на материали, които са по-лесни за четене) за хора с увреждания.
-

3.4.10. Библиотеката в общността

Библиотечните услуги не трябва да се ограничават само в рамките на библиотечната сграда. Може да се предлагат услуги и на ключови места в населеното място. Осигуряването на услуги на места, където се срещат много хора, дава възможност на библиотеката да се свърже с хората, за които е трудно да посетят сградата на библиотеката.

-
- ▶ В Сантяго, Чили, се предлагат библиотечни услуги в станциите на метрото.
 - ▶ През летните месеци по плажовете на Каталония, Испания, и на

- Португалия има библиотеки, които обслужват летовниците.
- ▶ За предоставянето на библиотечни услуги се използват различни видове транспорт. В много страни често се срещат библиобусите. В Норвегия и Индонезия има книжни кораби, а се използват също така велосипеди и триколки. В Перу лаптопи и книги се транспортират от магарета. В Кения се използват камили, а в Етиопия – магарешки каручки. В Апелдорн, Нидерландия, се използват мотопеди, с които се доставят книги в домовете и офисите на ползвателите
 - ▶ В някои части на Република Южна Африка се предлагат библиотечни услуги на хора, живеещи в неформални селища, както и на пустеещи земи без инфраструктура. Това се прави по различни начини, например от багажници на коли, от метални стелажи в клиниките, от контейнери за пренасяне на товари, наредени под някое дърво или чрез определени хора или магазини, които ги предоставят на останалите членове на общността. Понякога на училища и домове за възрастни хора се осигурява групово заемане на материали. За деца, които не могат да посещават сградата на библиотеката, в центровете за извънкласна работа се четат приказки и се работи по училищни проекти.
 - ▶ В Колумбия на места, където се събират много хора, се поставят метални стелажи с около 300 книги, има пейка и място за поставяне на билборд. Работното им време е около два часа дневно.
 - ▶ В Манасас, Върмонт, САЩ, първата щатска електронна библиотека се намира във витрина на магазин в един мол. Тя не предлага книги, но местните жители безплатно могат да ползват компютърни и технологични курсове и виртуални библиотечни услуги.

3.4.11. Популяризиране на четенето и грамотността

Умението да се чете, пише и смята е предварително условие за интегрираност и обществена активност. Четенето и писането са също така основни техники, необходими за използването на новите комуникационни системи. Обществената библиотека трябва да подкрепя дейности, даващи възможност на хората да се възползват по най-добрия начин от съвременните технологии. Тя трябва да подкрепя и други институции, които се борят с неграмотността и популяризират технологичната компетентност. Това може да се постигне чрез:

- популяризиране на четенето;
- предлагане на подходящи материали за нискограмотните хора;
- работа с други организации в общността, които имат за цел да се борят с неграмотността;
- участие в кампании срещу неграмотността и за подобряване на уменията за смятане;
- организиране на събития с цел да се популяризира интересът към

четенето, литературата и виртуалната култура;

- популяризиране и осигуряване на обучение за използването на компютърните технологии;
- разясняване на новите развития на пазара на медийни продукти;
- подпомагане на хората при намирането на необходимата им информация в подходящ за тях формат;
- сътрудничество с преподаватели, родители и други хора, ангажирани с процеса на съдействие на новозаселилите се граждани да получат необходимите образователни умения, които да им позволят да управляват живота си при новата ситуация.

Обществената библиотека предлага разнообразие от литература с творческа насоченост и може да използва разнообразни промоционални техники, за да привлече вниманието на ползвателите си към нея. Може да организира и интерактивни програми, позволяващи на читателите да обменят впечатления от книгите, които са прочели.

-
- ▶ Една интерактивна програма, създадена в Уонгсуърт, Англия, използва мултимедиен софтуер, за да насърчи читателите да експериментират в областта на четенето и да разговарят с други хора за книгите, които са прочели.
 - ▶ Библиотеките в Копенхаген, Дания, в сътрудничество с редица издатели, предлагат проекта Част от книги. Около 1000 души са се абонирани, за да получават част от книга чрез електронната си поща. След една седмица всеки от тях получава пълния текст на първа глава. <<http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-bogbidder-til-alle>>
 - ▶ Обществените библиотеки в графства Офали и Лимерик в Ирландия в сътрудничество с обучаващите се да четат, преподавателите им, местни организации, работещи за грамотността и Националната агенция за грамотност при възрастните вземат активно участие в популяризирането на грамотността. Те предлагат на хората, които се учат да четат и техните преподаватели широк кръг от книги и други материали и като цяло популяризират културата на четене.
 - ▶ В Сингапур библиотеката работи с група за самопомощ, която обучава учещи английски език жени. Заниманията се провеждат в библиотеката, а тя помага на програмата чрез осигуряване на необходимите ресурси.
 - ▶ Библиотеката Комфеналко в Меделин, Колумбия, веднъж седмично публикува собствена страница в най-големия градски вестник и там се включват отзиви и коментари за детски книги.
 - ▶ Датският проект Любов към четенето се опитва да стимулира наслаждение от четенето при двуезични деца, като ги вдъхновява да избират любимите си книги от различни жанрове и нива на

способност за четене, а в същото време предлага и указания за ползване на библиотеката. Проектът е насочен и към утвърждаване на библиотеката като активен участник в местното общество. <<http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-leselyst>>

3.4.12. Информационна грамотност

Обществената библиотека трябва да помага на ползвателите си да получат информационна грамотност, дефинирана като набор от умения, чрез които отделният човек трябва да може да осъзнава необходимостта от информация и да я идентифицира, оценява и използва ефективно. Учениците, студентите и професионалистите от организации, свързани с обучението, имат достъп до опитен библиотекар професионалист, който да им помогне да развият независимост и самостоятелност при търсенето на информация, но голямата част от населението, което обществената библиотека може да обслужва няма такъв достъп. Те се нуждаят от информация и се сблъскват с бързо променящите се информационни технологии. Ако имат късмет, те ще попаднат на компетентен библиотечен персонал и добре финансирана обществена библиотека, които да им бъдат в помощ.

Светът на информацията може да затрудни всеки потребител. И така, библиотекарите от обществените библиотеки осъзнават, че през 21. век трябва да полагат повече усилия.

- ▶ В Испания Министерството на културата организира експертна група, която да работи за планиране на работата на обществените библиотеки за подобряване на информационната грамотност на населението. <<http://www.alfinred.org/>>
- ▶ Образователните центрове REAL, които са част от библиотечната мрежа на Глазгоу, имат нов екип, наречен Служители в помощ на ученето. Те набират персонал за централите (включително образователни портфейли, информационни и комуникационни технологии и начин на набиране на персонал). Проектът е съвместен между библиотеките в Глазгоу и Търговската камара.
- ▶ Библиотечният персонал в Мпумаланга и в по-широк смисъл в селските райони на Република Южна Африка е обучен да работи за подобряване на информационната си грамотност, така че да „може да усъвършенства обслужването и да увеличи значимостта на обществената библиотека чрез ограмотяване на нейните ползватели”.
- ▶ Благодарение на щедрата подкрепа на Фондацията на Бил и Мелинда Гейтс ползвателите на обществените библиотеки по света могат да ползват ресурсите на глобалната мрежа чрез достъп до компютри и информационни ресурси.

- ▶ Учебният център към Централната библиотека в Бирмингам (Великобритания) е част от обществена библиотека и осигурява достъп както до физическо, така и до електронно библиотечно съдържание за самостоятелно и колективно учене през целия живот.
 - ▶ Градските библиотеки в Крайстчърч, Нова Зеландия, осигуряват достъп до три образователни центъра. Те са „учебни помещения, услуги и технологии, които дават възможност да се провеждат програми за групово обучение и дейности, свързани с компютри“.
 - ▶ В областта Ухан една китайска обществена библиотека предлага ориентирано към читателите обучение в областта на информационните технологии.
 - ▶ По цял свят библиотеките предлагат обучения за сигурността в интернет за деца. Библиотечната мрежа Тампа-Хилсбъроу в САЩ използва програмата NetSmartz Kids, за да обучава в сигурност в интернет <<http://www.hcplc.org/hcplc/justkids/adults/internet.html>>
 - ▶ Система от 25 библиотеки <<http://smartinvesting.ala.org>> предлага ресурси на повече от 8 милиона ползватели на библиотеките в САЩ чрез Smart_investing@your_library. Много от тези библиотеки използват нови начини, за да стигнат до ползвателите си, в това число YouTube, виртуалния свят на Second Life и групи инструменти на социалните мрежи.
-

3.5. Грижа за ползвателите

Политиките и процедурите за работа на библиотеката трябва да се основават на потребностите и удобството на ползвателите, а не на организацията и персонала ѝ. Качествени услуги могат да се предложат, само ако библиотеката проявява чувствителност към потребностите на ползвателите си и развива услугите си в съответствие с тях. Най-добрите защитници на библиотеката са ползвателите, които са доволни от предлаганите библиотечни услуги.

Обществената библиотека трябва да има позитивна политика на грижа за ползвателите. Това означава, че положителният ефект върху ползвателите трябва да бъде главна цел при планирането на всички политики, проектирането на библиотечните сгради и системи, подготовката на оперативни процедури и планирането на информационните и рекламните материали. Изброените по-долу дейности трябва да бъдат елементи на политиката на грижа за ползвателите.

Свързани с персонала:

- всички библиотеки трябва да се създават впечатление за неутралност и обективност;
- библиотечният персонал винаги трябва да бъде любезен, приятелски настроен, почтителен и услужлив;

- редовно трябва да се провеждат програми за обучение на персонала за грижа за ползвателите;
- всички служители трябва да преминат през обучение за работа с хора с увреждания или представители на етнически малцинства;
- персоналот трябва да разговаря по телефона с ползвателите любезно и информативно;
- при всички форми на устна или писмена комуникация трябва да се избягва използването на жаргон;
- цялата печатна информация за услуги трябва да бъде достъпна в подходящи алтернативни формати, например с едър шрифт, на лента, на CD, в дигитални формати. Тя трябва да бъде достъпна също така и на различни езици;
- трябва да бъдат осигурени методи на комуникация с ползвателите, например билбордове, бюлетини, уебсайт;
- ползвателите трябва да получават отговор възможно най-бързо. Писма и други форми на комуникация трябва да получават незабавен и любезен отговор.

Услуги и оборудване:

- библиотечните услуги трябва да бъдат правилно планирани, адекватно подготвени и надеждни;
- оформлението на библиотечната сграда трябва да бъде възможно най-удобно и привлекателно;
- работното време трябва да бъде удобно за повечето от ползвателите;
- библиотечните каталози и уебсайтове трябва да бъдат достъпни онлайн, така че ползвателите да могат да ползват услуги от домовете си и в часовете, когато библиотеката не работи;
- трябва да има ефикасни услуги за презаписване и запазване на библиотечни материали, вкл. услуги с отдалечен достъп като 24-часова телефонна линия или достъп онлайн;
- трябва да се предлагат услуги и извън библиотечната сграда, когато ползвателите се нуждаят от тях;
- трябва да се осигури оборудване, което да предлага удобства при ползването на библиотеката, например кутии, разположени на външните стени на библиотеката, в които ползвателите могат да връщат библиотечните материали извън работното време на библиотеката, апаратура за самостоятелно регистриране на заети и върнати материали, телефонни секретари, електронна поща и гласова поща за комуникация извън работното време на библиотеката;
- в библиотеката трябва да бъде осигурено електронно оборудване с добро качество, вкл. специално оборудване за хора със зрителни и слухови увреждания.

3.5.1. Участие на ползвателите

Ползвателите трябва да бъдат част от процеса на разработване на услуги:

- чрез въпросници за проучване на мнението им какви услуги ползват и биха искали да ползват;
- чрез анализ и отговори на оплакванията на ползвателите;
- чрез наблюдение на реакциите на ползвателите на услугите и новите начинания;
- чрез гарантиране на оценката и използването на приноса на ползвателите при определянето на политиката и процедурите на библиотеката;
- чрез поставяне на кутии за предложения и установяване на процедури за оплаквания и препоръки;
- чрез поддържане на фокус групи Приятели на библиотеката и Ползватели на библиотеката;
- чрез събиране на информация от групи потенциални ползватели, които до момента не ползват библиотеката.

3.6. Обучение на ползвателите

Обществената библиотека трябва да подпомага ползвателите си да изградят умения, които ще им позволят да използват по най-ефективен начин библиотечните ресурси и услуги. Библиотечният персонал трябва да действа като информационен навигатор, за да помогне на ползвателите от всички възрасти да се възползват най-ефективно от информационните и комуникационните технологии. Трябва да бъдат създавани и програми за обучение на ползвателите. Тъй като новите технологии стават все по-достъпни, функцията на обществената библиотека да предлага достъп до тях и да помага за използването им по най-добрия начин е от жизнено значение.

Редовно трябва да се провеждат информационни обиколки на библиотеката, за да могат библиотекарите да запознават ползвателите със сградата и услугите, които се предлагат, както и с ползването на ресурсите, например каталозите и техническото оборудване. Тези информационни обиколки трябва да се планират внимателно в зависимост от потребностите на участниците в тях. Обиколките за групи трябва да се организират в сътрудничество с институциите, към които те принадлежат.

-
- ▶ **Обществените библиотеки в Сингапур предлагат програми за ориентирване на нови и вече регистрирани ползватели. Организиран се и обиколки в библиотеката за класове от училища и детски градини. Предлага се програми за ограмотяване на различни нива, за да по-**

- ▶ Десет библиотеки в Ню Джърси, САЩ, са получили финансиране на проекти за създаване на компютърни обучителни центрове. С него се осигурява купуването на персонални компютри и провеждането на различни курсове за компютърно обучение.
 - ▶ Датските обществени библиотеки са активни участници в национални програми, насочени към подобряване на уменията на гражданите да ползват информационните технологии. Това е изискване, залегнало в датския Закон за библиотеките и се подкрепя от две споразумения за партньорство с Националната агенция за информационни технологии и телекомуникации. <http://splq.info/issues/vol42_3/05.htm>
-

3.7. Сътрудничество и споделяне на ресурси

Общото количество на предлаганите услуги се увеличава, когато библиотеките създават връзки за обмен на информация, идеи, услуги и експертни мнения. Резултат от такова сътрудничество е намаляването на дублирането на услуги, комбинирането на ресурси, за да се постигне максимален ефект и цялостното подобряване на обслужването на общността. Освен това, отделни членове на общността при конкретни случаи могат да бъдат в помощ на библиотеката при изпълнение на специални задачи или проекти.

Библиотеката трябва да улеснява достъпа до електронните каталози на други библиотеки през своя електронен каталог, като поставя линкове към надеждни сайтове, например от регионални библиотечни системи към уебсайта на националната библиотека.

- ▶ [Litteratursiden.dk](http://www.litteratursiden.dk) (Литературен сайт) е уебсайт на датските библиотеки, който информира обществеността за интересното от класическата и съвременната литература и препоръчва добри книги за четене. Проектът е продуциран и финансиран от "Foreningen Litteratursiden". <<http://www.litteratursiden.dk/>>
-

3.7.1. Официални връзки

Библиотеката трябва да създава официални връзки с други обществени организации, например с училища, културни институции, като музеи, галерии и архиви, програми за ограмотяване, търговски камари или търговски бордове. Тези връзки трябва да се използват, за да се координират ресурсите и усилията на всеки партньор и по този начин с общи усилия да се подобри качеството на обслужването на общността.

3.7.2. Връзки с училищата

Една от най-важните институционални връзки за обществената библиотека е връзката с местните училища и системата на образованието на територията, която тя обслужва. Взаимовръзките и/или формите на сътрудничество се изразяват в:

- споделяне на ресурси;
- споделяне на обучение на персонала;
- съвместно организирани посещения на автори;
- кооперирано комплектуване;
- съвместно създаване на програми;
- координиране на електронните услуги и мрежи;
- коопериране в разработването на образователни инструменти;
- посещения на класове в обществената библиотека;
- съвместно пропагандиране на четенето и грамотността;
- програми за запознаване на деца с възможностите, които предлага интернет;
- споделяне на телекомуникационни и мрежови инфраструктури.

(вж. *Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за училищната библиотека*
<<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>>)

3.7.3. Споделяне на ресурси

Всяка библиотечна колекция е в известна степен уникална. Никой библиотечен фонд не може да съдържа всички материали, които търсят представителите на обслужваната от него общност. Следователно библиотеките биха разширили значително обслужването на ползвателите си чрез осигуряване на достъп до колекциите на други библиотеки. Библиотеките може да участват в схеми за споделяне на ресурси на всякакво ниво – местно, регионално, национално и международно.

Библиотеката трябва също да предоставя възможност на други библиотеки да заемат материали от нейния фонд чрез участие в някаква мрежа, например в своден каталог или в локална мрежа на информационни доставчици, като например училища, колежи и университети.

3.7.4. Библиографски записи

Библиотеката трябва да класифицира и каталогизира ресурсите си в съответствие с приети международни или национални библиографски стандарти. Това улеснява включването им в по-широкообхватни мрежи.

3.7.5. Заемане от други библиотеки

За да бъде в състояние да удовлетвори информационните потребности на ползвателите си, библиотеката трябва да заема материали от други библиотеки в същата библиотечна система или извън нея. Библиотеката трябва да създава политики за междубиблиотечно заемане, в които да се регламентират:

- заемането на материали от други обществени библиотеки;
- видовете материали, които са разрешени за заемане;
- срокът за заемане на материалите;
- обстоятелствата, при които се изискват материали от други библиотеки;
- начините на доставка;
- процедурите по поемане на разходите за услугата;
- действията, които се предприемат при загубване или повреждане на материалите.

3.8. Електронни мрежи

Обществените библиотеки са инструменти за равна възможност и трябва да осигурят защитна мрежа срещу отчуждението и социалното изключване от технологичния напредък, като се превърнат в електронни портали към информацията в дигиталната епоха. Те трябва да дават възможност за достъп до информация на всички граждани, която ще им помогне да управляват живота си на локално ниво, да получат съществена информация за демократичните процеси и да участват позитивно в глобализиращото се общество.

Библиотеката трябва да осигурява достъп до своите ресурси и до ресурсите на други библиотеки и организации, които предлагат информация, чрез създаване, поддържане и участие в ефективни електронни мрежи на всички нива – от местно до международно. Това може да включва участие в общински мрежи, програми за развитие на технологично напреднали общности и електронни мрежи, свързващи две или повече организации. Те трябва да бъдат и част от националната информационна политика.

-
- ▶ В Дания е създадена виртуална обществена библиотека. Вече е възможен достъпът до каталозите на всички обществени библиотеки и до най-големите научни и специални библиотеки. Може да се поръчва библиотечен материал от която и да е част на страната и да се получи от местната библиотека. <<http://www.bibliotek.dk>>

- ▶ Много обществени библиотеки във Великобритания участват в услугата Enquire (запитване), електронна справочна служба, която работи онлайн 24 часа в денонощието, 365 дни годишно, с помощта на библиотекари от целия свят. Информационните заявки се изпращат онлайн и автоматично се препращат към службата. След това библиотеката отговаря директно на заявителя.
 - ▶ Онлайн библиотеките в Дания осигуряват достъп до множество услуги, насочени към библиотечните ползватели, които търсят знание и информация в интернет. <<http://bibliotek.dk/netbib.php>>
 - ▶ Главната цел на проекта „Създаване и развитие на общоруска виртуална справочна служба на обществените библиотеки в Русия” е да оптимизира системата на справочно-информационното обслужване на ползвателите на обществени библиотеки в съответствие с изискванията на зараждащото се информационно общество и на извършваните социално-политически и икономически преобразувания. <<http://www.library.ru/help/>>
-

3.8.1. Достъп на ползвателите

Библиотеката трябва да осигурява свободен обществен достъп до интернет/глобалната мрежа, за да позволи на всички граждани, независимо от техните икономически възможности, да получат достъп до предлаганата в електронна форма информация. За ползвателите в библиотеката трябва да има поне едно работно място с достъп до интернет и принтер, които не се ползват от персонала.

3.8.2. Отдалечен достъп

Библиотеката трябва да използва информационни и комуникационни технологии, за да получат ползвателите достъп до много от нейните електронни ресурси и услуги от своите домове, училища и работни места. Ако е възможно, достъпът трябва да бъде 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата. Възможността библиотечните услуги да се ползват чрез интернет увеличава достъпа на обществеността и на други библиотеки до тях и подобрява качеството на обслужването.

-
- ▶ DeIAWARE е сайт, създаден в Щатската библиотека на Делавейър, САЩ, който дава достъп на всички жители на щата Делавейър до библиотечно-информационни услуги и до интернет, без оглед на географско местоположение или икономически обстоятелства. За целия щат се предлагат разнообразни онлайн продукти и услуги, официална информация на щатското правителство, тематичен справочник за избрани интернет сайтове и линкове към всички видове библиотеки в Делавейър. <<http://www.lib.de.us>>

- ▶ Чрез netmusik.dk датските библиотеки предлагат достъп до повече от два милиона песни и музикални откъси, като непрекъснато се прибавят нови. Музиката се прехвърля директно върху компютъра на ползвателя като услуга за временно ползване, която е безплатна. Повечето датски обществени библиотеки са свързани с Netmusik.dk. <<http://netmusik.shop2download.com/cgi-bin/WebObjects/TShop.woa/wa/default>>
 - ▶ Netlydbog.dk (нетаудиокнига) в Дания предлага аудиокнизи онлайн чрез интернет като отговор на нарастващото търсене на дигитално съдържание в интернет. <<http://www.netlydbog.dk/>>
-

3.8.3. Достъп за персонала

Библиотечният персонал трябва да има достъп до интернет и глобалната мрежа, за да може да осигурява по-добри справочни услуги и услуги, свързани с препоръки за четене за читателите. Персоналът трябва редовно да преминава през обучение за ползване на интернет.

3.8.4. Информационен навигатор

Ролята на обществената библиотека е да се превърне в медиатор, в електронен портал за обществото към дигиталната информация и да съдейства на гражданите да преодолеят „дигиталното разделение” в името на едно по-добро бъдеще. Библиотекарят все повече поема ролята на „информационен навигатор”, който гарантира на ползвателя прецизна и надеждна информация.

3.9. Достъп до услуги

Физическата достъпност е едно от главните условия за успешно предоставяне на услуги от страна на обществената библиотека. Висококачествените услуги нямат стойност за хората, които нямат достъп до тях. Достъпът до услуги трябва да бъде структуриран така, че да осигурява максимално удобство за реалните и потенциалните ползватели.

3.9.1. Разположение на централите за библиотечно обслужване извън сградата на библиотеката

Центровете за библиотечни услуги извън сградата на библиотеката трябва да бъдат разположени на места, където да се използват максимално и да бъдат удобни за хората от общността. Библиотеките трябва да се намират близо до транспортни центрове и до местата, където се провеждат различни обществени дейности, например магазини, търговски и културни

центрове. Когато е подходящо обществената библиотека може да споделя една и съща сграда с други организации, като например центрове за изкуство, музеи, художествени галерии, обществени центрове и спортни зали. Това може да бъде от полза за привличане на ползвателите и ще доведе до икономии при строителството и текущата издръжка.

Центърът за изнесени библиотечни услуги трябва да се вижда отдалеч и до него да може да се стига пеша, с обществен транспорт (ако има такъв) или с частни превозни средства, за които трябва да се осигури удобен паркинг. В градските и крайградските райони, които са планирани правилно, библиотеката трябва да бъде на не повече от 15 минути разстояние с кола.

Когато е възможно, при избора на стратегическо местоположение на центъра за изнесени услуги трябва да се прилага принципът за равен достъп, за да може той да се ползва от групи от потенциални потребители, които може би нямат друг достъп до информация освен обществената библиотека или не са запознати с услугите ѝ. Изнесеното библиотечно обслужване може да бъде частично решение на този проблем (вж. раздели 1.10 и 3.4.10).

-
- ▶ Библиотеките в Сингапур са разположени в градски центрове от правителствени сгради. Детските библиотеки са разположени на партера на жилищни сгради на пет минути разстояние пеша от местоживееенето на повечето деца в квартала.
-

3.9.2. Работно време

За да осигури възможно най-добрия достъп до библиотечните услуги, библиотеката трябва да бъде отворена когато е най-удобно за хората, които живеят, работят или учат в общността. Достъпът може да се разшири с поддържане на 24-часов телефонен или уебдостъп до определени услуги.

3.10. Библиотечни сгради

Като цяло при планирането на библиотечната сграда директорът и управителният орган трябва да вземат предвид следните елементи:

- функцията на библиотеката;
- големината на библиотеката;
- какви пространства са предвидени;
- какво ще бъде оформлението;
- достъпа за хора с физически увреждания;
- надписите и указателните табели;
- атмосферата в библиотеката;
- електронното и аудиовизуалното оборудване;

- сигурността;
- местата за паркиране.

Проектът, включително и обзавеждането, трябва да бъде гъвкав във всяко едно отношение, за да съответства на променящите се технологии и търсене на библиотечни услуги

3.10.1. Функцията на библиотеката

Библиотеката трябва да разполага с подходящо пространство, за да прилага пълния набор от библиотечни услуги, предвидени в нейния стратегически план и да спазва местните, регионалните или националните стандарти / насоки. От библиотеките в Англия се изисква да отговарят на определени критерии, за да докажат, че изпълняват задълженията си по отношение на общността, която обслужват. <http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2007/library_standards.htm> (недостъпна на 26.12.2010)

Някои от тези критерии са:

- близост на библиотеката до ползвателите ѝ;
- работно време;
- достъп до интернет и други технологични средства, които се подновяват всяка година;
- брой книги и други материали, абониращи се ежегодно.

3.10.2. Големина на библиотеката

Площта, необходима на една обществена библиотека, зависи от фактори като специфичните потребности на конкретната общност, функциите на библиотеката, наличните ресурси, обема на фонда, наличното пространство и близостта на други библиотеки. Тъй като тези елементи в различните страни и при отделни проекти за библиотечни сгради се различават значително, не е възможно да се предложи универсален стандарт за пространството, необходимо за една обществена библиотека. Изготвени са обаче някои местни стандарти и в приложенията са включени примери от Онтарио, Канада, Барселона, Испания и Куинсланд, Австралия. Те могат да бъдат полезни за процеса на планиране.

3.10.3. Библиотечни пространства

В библиотеката трябва да има пространства за обслужване на възрастни, деца (вкл. бебета и прохождащи деца) и тийнейджъри, както и за семейни посещения. Тя трябва да предлага разнообразие на материали, за да може

да удовлетвори потребностите на всички групи и на отделни членове на общността (вж. Глава 4 „Развитие на колекциите“).

Разнообразието от функции и необходимото за всяка една от тях пространство зависи от големината на библиотеката. При планирането на нова библиотечна сграда трябва да се осигури място за следното:

- библиотечния фонд, който се състои от книги, периодични издания, специални колекции, звукозаписи, филми и други непечатни и дигитални ресурси;
- читателски места за възрастни, деца и тийнейджъри, които могат да се ползват за четене за развлечение, за сериозно учене, за групова работа или за индивидуални консултации. Трябва да се осигури тишина в помещенията.
- изнесено обслужване: трябва да се осигури пространство за специални колекции и подготовка на обслужване извън сградата на библиотеката, например място за мобилната библиотека;
- службени помещения, вкл. работно пространство (включващо бюро или работно място с персонален компютър), място за храна и почивка през определеното за това време и място за събиране на повече хора, където служителите могат да се срещат с колегите и началниците си, без никой да ги безпокои;
- място за срещи и събрания на големи и малки групи от общността, което трябва да има отделен достъп до тоалетни и изход, за да могат мероприятията да се провеждат и в извънработното време на библиотеката;
- технологично оборудване, вкл. работни места за обществен достъп до интернет, принтери, CD и DVD плейъри, ксерокси, скенери, уебкамери, устройства за четене на микрофилми и микрофиши;
- специално оборудване, вкл. кутии с атласи, стелажи за вестници, оборудване за самостоятелно обслужване при заемане и връщане на книги, рафтове за речници, стелажи за закачане на стената, щандове за изложби, шкафове за документи, кутии за карти и т.н.;
- достатъчно пространство за спокойно движение в сградата на ползвателите на библиотеката и на персонала. То трябва да бъде 15–20 % от площта в читателската зона и 20–25 % в служебната зона и да е съобразено поне с минималните изисквания за достъп на хора с инвалидни колички;
- в по-големите библиотеки е добре да има място за кафене, а в по-малките – за автомати за кафе и напитки;
- трябва да се осигури пространство и за механичните съоръжения в библиотеката, например асансьори, отопление, вентилация, техническо

помещение, съхраняване на почистващи материали и т.н.

3.10.4. Особености на проектирането

Библиотеката трябва да гарантира лесен достъп за всички ползватели и по-специално за хората с физически и сетивни затруднения. При планиране на нова библиотека трябва да се вземат предвид следните изисквания:

- външната част на библиотеката трябва да бъде добре осветена и надписите по фасадата да се виждат ясно от улицата;
- входът на библиотеката трябва да бъде лесно забележим и да бъде разположен от онази страна на сградата, от която се приближават повечето ползватели;
- библиотеката трябва да обръща внимание на отстраняването на всичко, което пречи на достъпа до сградата;
- не трябва да се допускат елементи на проектирането, които ограничават възможността на отделни хора или групи да ползват някоя от частите на библиотеката;
- трябва да се обърне специално внимание при проектирането на фасадата и вътрешността на библиотеката да се избягват стълби и, когато това не е възможно, да се осигури алтернативен достъп до сградата;
- степента на осветеност трябва да съответства на установените нива в международните и националните стандарти;
- библиотеките, които заемат два и повече етажа, трябва да осигурят асансьори, разположени близо до входа на библиотеката и съобразени с придвижването на инвалидни и детски колички;
- библиотеката трябва да предлага условия за връщане на библиотечни материали в часовете, когато е затворена. Кутиите, в които се оставят материалите, трябва да са осигурени срещу кражба и да бъдат водоустойчиви;
- библиотеката периодично трябва да извършва „ревизия“ на достъпността, за да е сигурно, че няма пречки за лесно използване на съоръженията ѝ;
- когато е възможно трябва да се вземат под внимание местните, националните и международните стандарти за достъп на хората с увреждания до обществените сгради.

3.10.5. Достъпност на стелажите

Материалите трябва да бъдат разположени на открити стелаж и да бъдат подредени така, че да могат да бъдат достигани от ползвателите без усилия. Ако някой ползвател не може да се качи толкова високо, че да

стигне до висок стелаж или не може да се наведе така, че да стигне до нисък стелаж, трябва да се осигурят подвижни стълби или мобилни седалки. Разстоянието между рафтовете трябва да може да се регулира и да се предпочитат стелажки върху заключващи се колелца, така че лесно да могат да бъдат премествани. В детската част от библиотеката мебелите трябва да бъдат с подходящи размери. Рафтовете трябва да бъдат с подходяща височина и широчина за хора с увреждания.

3.10.6. Надписи

Надписите по фасадата на библиотеката не само поясняват каква е функцията на сградата, но са и основна форма на реклама на библиотеката. Следователно те трябва да бъдат внимателно обмислени и да създават подходящ имидж на библиотеката. Зоните във вътрешността на библиотеката и отделните части от фонда ù трябва да бъдат ясно идентифицирани чрез надписи, съобразени с професионалния стандарт, така че ползвателите лесно да могат да ги намират, например каталога на библиотеката, списанията, справочната служба, детския отдел, тоалетните, работните места за ползватели с достъп до интернет, ксероксите и т.н. Където е необходимо трябва да се поставят надписи и на брайлово писмо. В някои общности трябва да се осигурят надписи на езиците, използвани от живеещите там етнически групи. Отвън трябва да се постави ясна табела с работното време на библиотеката. За да се ориентират всички ползватели на библиотеката, трябва да се помисли и за кабинки за гласово упътване, уеб или аудиоуказатели. На съседните улици и в градските центрове трябва да се поставят указателни табели, за да насочват хората към библиотеката и трябва да се осигурят линкове към нея от всички подходящи местни уебсайтове.

3.10.7. Атмосфера в библиотеката

Библиотеката трябва да осигурява физическа среда за библиотечните услуги, която е привлекателна за хората и предлага:

- адекватно пространство за съхраняване и излагане на библиотечния фонд;
- адекватно, удобно и привлекателно пространство за посетителите, за да ползват библиотечните услуги по полезен и приятен за тях начин;
- подходящо тихо пространство за учене и четене;
- места за срещи на различни по големина групи;
- достатъчно пространство, за да може библиотечният персонал да изпълнява задълженията си в продуктивна и удобна среда;
- в детските кътове може да се предоставят играчки и съоръжения за игра;

- в отдела за тийнейджъри може да има устройства за компютърни игри, зони „за разпускане” с удобни места за сядане и телевизионни и плазмени екрани;
- адекватно пространство и гъвкавост за евентуални бъдещи промени.

В библиотеката трябва да се поддържа подходяща температура, като се използват ефикасни системи за отопление и климатизация. Контролирането на влажността помага за опазването на библиотечните материали и за комфорта в библиотеката.

В по-големите библиотеки може да се направи кафене (в по-малките – да се поставят автомати за кафе), които да се използват както през работното време, така и при някои специални случаи. Понякога тези дейности се възлагат с договор на търговска фирма.

-
- ▶ Библиотеката в Тауър Хамлетс в Лондон, Великобритания, осъществява проекта “Ideal stores”, в който кафенетата са част от новата интерпретация на библиотечното обслужване.
<<http://www.ideastore.co.uk/>>
 - ▶ В Сингапур се въвежда концепцията за „лайф стайл” библиотеки. Тя включва кафенета, места за слушане на музика и виртуална общност за учащите се. Всички библиотеки са отворени 7 дни седмично.
-

3.10.8. Електронно и аудиовизуално оборудване

Най-важната задача на обществената библиотека е да съкрати дистанцията между информационно богатите и информационно бедните. Това включва осигуряване на достъп до необходимото електронно, компютърно и аудиовизуално оборудване като персонални компютри с достъп до интернет, електронни каталози, устройства за четене на микроформи, аудио и МР3 плейъри, касетофони, мултимедийни проектори и оборудване за хората със зрителни и физически увреждания.

Препоръчително е в цялата библиотека да има безжичен достъп до интернет, както и контакти за включване на персонални компютри. Окабеляването трябва да бъде съвременно и да се предвиди възможност за неговото периодично обновяване. Състоянието му трябва да се проверява редовно.

3.10.9. Сигурност

Не трябва да се пестят усилия за сигурността на ползвателите и персонала в библиотеката. Трябва да се осигурят алармени противопожарни системи

и система за сигурност за персонала и библиотечния фонд. Местоположението на пожарогасителите и аварийните изходи трябва да бъдат ясно означени. Библиотечният персонал трябва да бъде обучен да оказва първа помощ и необходимите за това материали трябва да бъдат леснодостъпни. Редовно трябва да се провеждат упражнения за евентуална евакуация. Ръководителят на библиотеката съвместно с органите за реагиране при спешни ситуации трябва да изготви план за действие при бедствия, който да бъде приложен в случай на сериозен инцидент, например при пожар.

3.10.10. Паркиране

Когато ползвателите пътуват до библиотеката с личните си превозни средства, в библиотеката или близо до нея трябва да има достатъчно сигурен и добре осветен паркинг с определени по подходящ начин места за паркиране на хора с увреждания. Там, където велосипедите са обичаен начин за придвижване, извън сградата на библиотеката трябва да се предоставят сигурни стойки за заключване.

Източници

- Bill&Melinda Gates Foundation (2004). *Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide*. Seattle: The Foundation. <<http://www.imls.gov/pdf/Equality.pdf>>
- Cylke, E., Byrne, W., Fiddler, H., Zharkov, S.S., and IFLA Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee. (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. <<http://www.nplg.gov.ge/dlibrary/collect/0001/000561/IFLA.pdf>> (недостъпна на 27.12.2010)
- Бележка: Сега се нарича "Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities", вж. Kavanaugh в този списък с източници.
- Day, J. M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for library services to deaf people, 2nd ed.*, Professional report #62. The Hague: IFLA.
- De Jager, K., Nassimbeni, M. (2007). *Information Literacy in Practice: engaging public library workers in rural South Africa*. IFLA Journal, Vol. 33, No. 4, 313-322.
- EBSCO Industries, Inc. (n.d.). EBSCO Publishing customer success center. <<http://www.ebscohost.com/customerSuccess/default.php>>
- Fasick, A. (2008). *Managing children's services in the public library*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- IFLA. (n.d.) The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto. <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>
- IFLA Children's and Young Adults Section. (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA.

- <<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>>
 IFLA Libraries for Children's and Young Adults Section. (2003). *Guidelines for Children's Libraries services*. The Hague: IFLA.
- <<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services>>
 IFLA Section for Public Libraries. (2003). *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries*
- <<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/Lifelong-LearningReport.pdf>>
 IFLA Public Libraries section. (2008). Meeting User Needs: A checklist for best practice produces by section 8 – public libraries section of IFLA.
- <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf>
 IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd ed. The Hague: IFLA.
- <<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>>
 IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. (2002). *The IFLA/UNESCO School Library Guidelines 2002*.
- <<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02.pdf>>
 Kavanaugh, R., Sköld, B.C., and IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. (2005). *Libraries for the blind in the information age : Guidelines for development*. The Hague: IFLA.
- <<http://archive.ifla.org/VII/s31/> >
- Lau, J. (2008). *Information literacy: International perspectives*. Munich: K.G. Saur
- < <http://archive.ifla.org/V/pr/saur131.htm> >
- Li, J. (2002) The Public Library and citizens' information literacy education in China: a case study of Wuhan area, China. IFLA Conference Proceedings, 1-8. Retrieved from Library, Information Science & Technology Abstracts database.
- Lesk, M. (2005). *Understanding digital libraries*. Amsterdam: Elsevier.
- McMenemy, D. and Poulter, A. (2005). *Delivering digital services: A handbook for public libraries and learning centers*. London: Facet.
- Melling, M., and Little, J. (2002). *Building a successful customer-service culture: A guide for library and information managers*. London: Facet.
- Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children's and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA.
- <<http://www.ifla.org/files/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-en.pdf>>
- Lehmann, V., Locke, J., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA.
- <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>>
- Mayo, D. (2005). *Technology for results: Developing service-based plans*. PLA results series. Chicago: American Library Association.

- Nielsen, G. S., Irvall, B., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2001). *Guidelines for Library Services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA.
<<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf>>
- Panella, N.M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA.
<<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>>
- Public Agenda Foundation. (2006). *Long Overdue A Fresh Look at Public Attitudes About Libraries in the 21st Century*. New York: Public Agenda.
<http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf>
- Reading Agency. (n.d.). The Reading Agency.
<<http://readingagency.org.uk/>>
- Ross, C., McKechnie, L., and Rothbauer, P. (2006). *Reading matters: What the research reveals about reading, libraries and community*, Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Syracuse University College of Law. (n.d.). International and comparative disability law web resources.
<<http://www.law.syr.edu/lawlibrary/electronic/humanrights.aspx>> (недостъпна на 27.12.2010)
- UNESCO. (2006). *UNESCO Launches a Community Information Literacy Project at the Tunapuna Public Library (2007)*.
<http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=36505&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html> (недостъпна на 28.12.2010)
- Webster, K., and Biggs, B. (2005). *Library services to indigenous populations: Viewpoints & resources*. Chicago: Office for Literacy and Outreach Services, American Library Association.
- Weibel, M. (2007). *Adult learners welcome here: A handbook for librarians and literacy teachers*. New York: Neal-Schuman Publishers.

4

Развитие на колекциите

„На онези ползватели, които не могат поради някакви причини да използват обичайните библиотечни услуги и материали, т. е. хората с физически недостатъци, или в болници и затвори, трябва да се осигурява специално обслужване и материали.

Всички възрастови групи трябва да могат да намират материалите, които отговарят на нуждите им.

Библиотечните колекции и услуги трябва да включват всички видове средства и модерни технологии, както и традиционни материали. Основното е високо качество и съответствие с местните нужди и условия. Материалите трябва да отразяват съвременните тенденции и еволюцията на обществото, както и паметта на човешкия устрем и въображение.

Библиотечните колекции и услуги не трябва да бъдат подлагани на каквато и да е форма на идеологическа, политическа или религиозна цензура, нито на търговски натиск.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

4.1. Въведение

Обществената библиотека трябва да осигурява общодостъпността на широк кръг ресурси, които удовлетворяват потребностите на ползвателите по отношение на образование, информация, свободно време и индивидуално развитие. Библиотеката трябва да осигурява достъп до културно-историческото наследство на обществото и да развива различни културни ресурси и практически познания. Постигането на тези цели се осигурява с постоянно взаимодействие и консултации с местната общност.

4.2. Политика на управление на колекциите

Всяка обществена библиотека трябва да има одобрена от управляващия орган политика, регламентираща в писмен вид принципите на комплектуването. Целта на тази политика трябва да бъде да осигури последователен

подход към поддържането и развитието на библиотечните колекции и достъпа до ресурсите.

Наложително е колекциите непрекъснато да се развиват, за да има постоянен избор от нови материали и да се отговори на изискването за нови услуги и на променящото се ниво на ползваемост. В светлината на съвременния технологичен напредък, политиката трябва да отразява не само собствените колекции на библиотеката, но и стратегии за достъп до информация от цял свят.

Политиката трябва да бъде основана върху създадени от професионалисти библиотечни стандарти, които са свързани с потребностите и интересите на местните хора и да отразява многообразието в обществото. Тя трябва да дефинира целта, обхвата и съдържанието на фонда, както и достъпа до външни ресурси.

-
- ▶ В някои библиотеки в Руската федерация при определянето на политиката на набавяне на нови материали помага съвет на читателите.
-

4.2.1. Съдържание на политиката

Политиката може да съдържа изложение на принципи с универсална приложимост, които се отнасят до всички библиотечни услуги, на по-общи принципи, които са релевантни за конкретни страни или региони и принципи, които са специфични за конкретна библиотека. В нея може да се включат следните елементи:

Универсални:

- Член XIX от Всеобщата декларация за правата на човека;
- Декларация на ИФЛА за библиотеките и интелектуалната свобода <http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_bg.htm> ;
- декларации за интелектуалната свобода и свободния достъп до библиотечните колекции <<http://www.ifla.org/en/publications/intellectual-freedom-statements-by-others>>
- свобода на информацията <<http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/intfreedom/librarybill/index.cfm>>
- съобразяване с Универсалната конвенция за авторско право <<http://archive.ifla.org/documents/infopol/copyright/ucc.txt>> <http://mc.government.bg/files/389_UNESCO_Copyrights_1971.doc> (на български)
- Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки

<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>> <<http://www.lib.bg/prevodi/manifestUNESCO.htm>> (на български)

Общи:

- цел на политиката за управление на колекциите и отношението ѝ към плана на организацията за библиотечно обслужване;
- дългосрочни и краткосрочни цели;
- стратегии за достъп;
- история на колекцията и/или на библиотечните услуги;
- идентифициране на законодателството, което трябва да се спазва.

Специфични:

- анализ на потребностите на общността;
- приоритети на библиотечното обслужване – параметри на отделните колекции, вкл. специалните колекции и колекциите за хора със специални потребности, като мултикултурни материали, материали за ограмотяване и ресурси за хора с увреждания;
- принципи и методи на подбор и отчисляване;
- разпределяне на бюджета;
- разпределяне на отговорностите в библиотеката за комплектуването, подбора и отчисляването;
- достъп до електронни ресурси, вкл. онлайн достъп до периодични издания, бази данни и други източници на информация;
- ролята на библиотеката като електронен портал към информацията;
- насоки за идентифициране и добавяне на безплатни ресурси в интернет;
- отношения на сътрудничество с други библиотеки и организации;
- политики на опазване и консервация;
- изисквания, свързани с отчетността: купуване на нови материали, регистрация, контрол, отчисляване, продажба или изхвърляне;
- финансова отчетност;
- политика по отношение на даренията;
- процедури по отношение на оплакванията и на загубените и повредените материали;
- план за управление на ресурсите, който засяга настоящето и бъдещето на колекциите;
- преоценка и промени на политиката.

Този списък не е изчерпателен, а посочва някои от темите, които могат да бъдат включени.

4.3. Обхват на ресурсите

Обществената библиотека трябва да предлага разнообразие от материали в най-различни формати и в достатъчно количество, за да удовлетвори потребностите и интересите на общността. Колекцията от ресурси трябва да отразява културата на местната общност и на обществото като цяло. Обществените библиотеки трябва да бъдат в крак с новите формати и методи за получаване на информация. Цялата информация трябва да бъде възможно най-лесно достъпна, независимо от формата ѝ. От жизнена важност е развитието на източници и ресурси с местна информация.

-
- ▶ В Библиотеката Кан Касакуберта в Бадалона, Испания, ползвателите могат да проследят работата на библиотеката и да научат повече за нея чрез различни социални мрежи. <<http://cancasacuberta.blogspot.com/2007/09/serveis-on-line.html>>
 - ▶ Обществената библиотека в интернет ipl2 <<http://www.ipl.org/>> е организация за обществени услуги и място за обучение и преподаване. До днес в услугата Ask an ipl2 Librarian (Попитай библиотекар от ipl2) са се включили хиляди студенти и доброволци библиотекарски и информационни специалисти с отговори на въпроси за справки и с участие в проектирането, изграждането, утвърждаването и поддържането на колекциите на ipl2. Благодарение на усилията на тези студенти и доброволци ipl2 и днес процъфтява.
 - ▶ Много американски библиотеки, като например Общинската библиотека в Тарант в Тексас, добавят ресурси, които ползвателите могат да ползват чрез интернет. Читателската карта за Общинската библиотека в Тарант дава възможност за онлайн достъп до упражнения за подготовка за изпити за постъпване в колеж и получаване на лиценз, до говорещи, анимирани книги с приказки чрез уебсайта на библиотеката и до аудиокниги, които могат да се запазват в паметта на компютъра.
-

4.3.1. Колекции

Без да бъде изчерпателен, този списък съдържа категории библиотечни материали (повечето от тях в електронен вид), които могат да се предлагат в типичната обществена библиотека:

- художествена и нехудожествена литература за възрастни, тийнейджъри и деца;
- справочна литература;
- достъп до бази данни;
- периодични издания;
- местни, регионални и национални вестници;

- информация за местната общност;
- официална информация, вкл. информация от и за местната администрация;
- бизнес информация;
- ресурси, свързани с местната история;
- генеалогични ресурси;
- ресурси на основния език за общността;
- ресурси на други езици, използвани в общността;
- ресурси на други езици;
- ноги;
- компютърни игри;
- играчки;
- игри и пъзели;
- материали за обучение.

4.3.2. Формати

Въпреки че списъкът не е изчерпателен и непрекъснато се появяват нови формати, във фонда на обществената библиотека могат да бъдат включени следните формати:

- книги с твърда и мека корица и електронни книги;
- брошури и издания за краткотрайно ползване;
- вестници и периодични издания, вкл. изрезки от вестници, групирани по определена тема, онлайн и в печатен вид;
- дигитална информация чрез интернет;
- онлайн бази данни;
- софтуерни програми;
- микроформи;
- ленти и компакт дискове (CD), вкл. във формат, позволяващ запазване на информацията в компютъра;
- дигитални видео дискове (DVD), вкл. във формат, позволяващ запазване на информацията в компютъра;
- видеокасети;
- материали, отпечатани с едър шрифт;
- материали на брайлово писмо;
- аудиокниги и записи, вкл. във формат, позволяващ запазване на информацията в компютъра;
- MP3;
- произведения на изобразителното изкуство и плакати.

4.3.3. Помощни средства при подбора

Предвид огромното разнообразие от ресурси обществените библиотеки използват помощни средства, за да идентифицират материали от всякакви формати, които привличат интерес и са достоверни. Списъкът на най-разпространените помощни средства, без да бъде изчерпателен, съдържа:

- библиографии;
- списъци на наградени произведения, препоръчани материали и предложения за основни колекции;
- указатели, в които са изброени периодични издания в определена тематична област;
- рецензии;
- издателски каталози, листовки и рекламни съобщения;
- панаири на книгата.

4.4. Развитие на колекциите

Колекциите допълват услугите и не бива да се възприемат като самоцел, освен когато специфичната им основна цел е съхранение и консервация на ресурсите за бъдещите поколения.

Големите колекции не са синоним на добри колекции, особено в новия дигитален свят. Адекватността на колекцията на потребностите на местната общност е по-важна от големината ѝ.

Големината на фонда зависи от много фактори, вкл. пространството, финансовите ресурси, населението, което се обслужва, близостта до други библиотеки, регионалната роля на колекциите и достъпа до електронни ресурси, оценката на местните потребности, съотношението между новопостъпили и отчислени материали и политиката на междубиблиотечен обмен.

4.4.1. Критерии за оценка на колекциите

Основните критерии за оценка на колекциите трябва да бъдат:

- обхват на ресурсите, които се ползват от всички членове на общността;
- ресурси във формати, позволяващи на всички членове на общността да използват библиотечните услуги;
- набавяне на нови заглавия;
- набавяне на нови книги и други материали;
- обръщаемост на библиотечните материали;
- осигуряване на разнообразни материали по отношение на жанровете и формите на художествената и темите на нехудожествената литература;

- осигуряване на непечатни ресурси;
- достъп до външни ресурси, като например библиотеките на други институции, електронни ресурси, местни дружества, административни подразделения или познанията на общността в областта на устната култура;
- отчисляване на старите, износени и морално остарели книги, непечатни ресурси и информационни източници.

Много библиотеки публикуват своята политика за развитие на колекциите си в мрежата. Когато търсите модел за подражание, насочете се към библиотека, обслужваща подобна на вашата общност – като размер и характеристика на ползвателите.

-
- ▶ Университетската библиотека в Кеймбридж, Великобритания публикува политика за развитието на колекциите на комбинирана библиотека, която обслужва широк кръг читатели и университета. <<http://www.lib.cam.ac.uk/>>
 - ▶ Пасадена, Калифорния <<http://ww2.cityofpasadena.net/LIBRARY/collection.asp>> и Ню Арк, Ню Джърси <<http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/colldevpol06.html>> в САЩ предлагат модели за развитие на средни до големи по обем колекции в градска среда.
-

4.5. Принципи за поддържане на колекциите

Независимо от големината си, обществените библиотеки съхраняват материали в различни формати. Поддържането на колекциите се отнася в еднаква степен до всички материали, независимо от техния формат. Материалите, които се предлагат на свободен достъп, трябва да бъдат в добро физическо състояние и да съдържат актуална информация. Една по-малка и добре подбрана колекция се използва много повече отколкото по-голяма, в която голямата част от материалите са стари, износени и морално остарели и новите заглавия се загубват между посредствените материали. В резултат на използване на остарели справочници ползвателят може да получи неточна информация.

Материалите в дигитални формати допълват печатните колекции и в някои области ще ги заменят. Справочниците и периодичните издания в електронни бази данни и в мрежата може да се използват повече и да бъдат предпочитана алтернатива на печатните материали.

4.5.1. Набавяне на нови материали и прочистване на фонда

Библиотечният фонд е динамичен ресурс. За да съответства трайно на

интересите на общността с приемливо ниво на прецизност, е необходим постоянен приток на нови материали и отчисляване на старите. Големината и качеството на колекциите трябва да отговарят на потребностите на общността.

Темповете на набавяне са от по-голямо значение от големината на фонда. Активността на набавянето най-често се определя от бюджета или от ефективността на постигнатите договорки с доставчици. Върху нея обаче може да въздействат и други фактори, като например:

- достъпността на материали, публикувани на местните езици;
- обслужваното население;
- степента на ползваемост на материалите;
- мултикултурното и езиково разнообразие;
- възрастовата характеристика на населението;
- специалните потребности, като например на хора с увреждания или възрастни хора;
- достъпът до онлайн информация.

Прочистването е също важна част от поддържането на фонда. Критериите за отчисление са следните:

- материали, които се ползват малко или въобще не се ползват;
- материали, които се дублират на друго място във фонда;
- износени, повредени материали;
- остарели или неподходящи материали.

Отчислените материали могат да бъдат изхвърлени или продадени. Прочистването освобождава пространство за нови материали и помага да се поддържа общото качество на библиотечния фонд.

4.5.2. Резервна колекция

Понякога може да се наложи да се поддържа колекция от по-стари и по-малко използвани материали на стелажи, до които читателите нямат свободен достъп. Тя трябва да съдържа само материали, които се ползват или ще се ползват в бъдеще и които не могат да бъдат заместени или намерени в друг формат. Това може да се отнася до колекции от материали по специални теми, които се ползват постоянно, макар и не много често или художествена литература, която вече е изчерпана на пазара. Материали, които съдържат остаряла информация или са в лошо състояние и могат да бъдат заменени, трябва да бъдат отчислени и да не се включват в резервната колекция. Подходящо е да се поддържа обща резервна колекция с други библиотеки. Поддържането на резервна колекция трябва да бъде постоянна и непрекъсната дейност. Наличието на разнообразна информация в ин-

тернет и на електронни ресурси намалява необходимостта обществената библиотека да поддържа големи резервни колекции.

4.5.3. Междубиблиотечно заемане

Няма библиотека или библиотечна служба, която да не се нуждае от материали извън фонда си и ефективната и ефикасна система за междубиблиотечно заемане трябва да бъде съществена част от обслужването във всяка обществена библиотека. Програма за редовен обмен на материали между библиотеките в рамките на една библиотечна система с няколко филиала дава възможност за максималното им използване и позволява на ползвателите да избират от повече заглавия.

Сега много библиотеки с повече филиали (понякога наричани клонове) „преливат“ колекциите си от едно място на друго. Раздадените за ползване материали вече не принадлежат само на едно място, а остават в този филиал на библиотеката, в който са върнати от ползвателите. По този начин се подновява колекцията, спестява се време за транспортиране към „основната“ библиотека и се намаляват разходите.

4.6. Стандарти за колекциите

Предложените по-долу стандарти се отнасят до големината на фонда. Местни и финансови обстоятелства могат да наложат отклонения от тях. Когато ресурсите са много ограничени, тези стандарти могат да се приемат като цел и да се разработят средносрочни и дългосрочни стратегии за нейното осъществяване.

- ▶ Като обща насока един новосъздаден библиотечен фонд трябва да съдържа между 2 и 3 библиотечни единици на глава от населението. Когато се обслужва общност с голямо население (над 100 000 души), този брой може да се увеличи.
- Стандартите на Обществената библиотека в Куинсланд, Австралия, препоръчват 3 библиотечни единици на глава от населението, когато то е под 50 000 души и 2–3 библиотечни единици за население над 50 000 души
- В САЩ Стандартите за обществените библиотеки във Флорида препоръчват минимум 3 библиотечни единици на глава от населението за население под 25 000 души и 2 библиотечни единици на глава от населението за население над 25 000 души.
- ▶ Минималното количество библиотечни единици за най-малките библиотеки трябва да бъде не по-малко от 2500.
- Стандартите на Куинсланд, Австралия, препоръчват минимален размер на колекцията от 2500 библиотечни единици независимо от броя на населението.

- Стандартите за обществените библиотеки във Флорида препоръчват минимум 10 000 библиотечни единици.
-

При най-малките фондове съотношението на материалите за деца, художествената и специализираната литература за възрастни може да бъде в равни пропорции. При по-големите фондове процентът на специализираната литература постепенно нараства. Това съотношение зависи от потребностите на местната общност и от ролята на обществената библиотека. Необходимо е да се създадат колекции, които да отговорят на потребностите на тийнейджърите (вж. IFLA's Guidelines for Library Services For Young Adults). Когато библиотеката изпълнява ясно изразена образователна функция, това трябва да се отрази на формирането на фонда ѝ.

Когато няма надеждна информация за броя на населението, при разработването на стандарти могат да се използват алтернативни методи. Основа за създаване на стандарти за обема на фонда могат да бъдат приблизителният брой на обслужваното население, големината на библиотеката и броят на настоящите и потенциалните ползватели. За да се определи целевият обем на фонда и необходимите за поддържането му ресурси, може да се използва сравнение с някои съществуващи библиотеки, които обслужват подобни по размер и състав общности.

4.7. Стандарти, свързани с ползването на електронна информация

Тези стандарти се отнасят до технологията, по-специално до достъпа до компютри и интернет.

- ▶ В Канада се използва стандарт за един компютър за обществено ползване за население от 5000 души
 - В Куинсланд, Австралия, се препоръчва да се осигури:
 - За население до 200 000 души — един компютър за обществено ползване за 5000 души
 - За население над 200 000 души — един компютър за обществено ползване за 2500 души
 - Тези стандарти препоръчват поне 75 % от компютрите за обществено ползване във всяка библиотека да имат достъп до интернет и всички да бъдат свързани с принтер.
 - ▶ В САЩ стандартите за обществените библиотеки във Флорида препоръчват най-малко 1 компютър за обществен достъп за население от 3000 души, като всички компютри трябва да бъдат свързани с интернет.
-

4.8. Програма за развитие на колекциите в нови библиотеки

Когато се определя първоначалният облик на библиотечния фонд, трябва да се направи демографска оценка на общността, която ще бъде обслужвана. Разработването на местни и регионални стандарти трябва да бъде съобразено с различията в характеристиката на населението, на което ще предлага услугите си новата библиотека. Препоръчаните по-долу стандарти се отнасят до етапите на създаване на колекциите в нова библиотека.

4.8.1. Етап на създаване

В новите библиотеки трябва да бъде създаден един универсален фонд, който да обслужва като цяло населението в областта. Целта на този етап е по-скоро да се осигурят достатъчно разнообразни по обхват и дълбочина ресурси, които да обслужват общите потребности на общността, а не да се създаде изчерпателна колекция. През този период трябва усилено да се използва междубиблиотечното заемане, което да допълва развиващите се колекции. В някои страни се използват материали от националния или провинциалния център, които допълват местния фонд. В този етап на развитие на фонда трябва да бъдат включвани както печатни, така и дигитални източници на информация.

4.8.2. Етап на консолидиране

Целта на този етап е да се постигне нарастване на големината, разнообразието и дълбочината на фонда. Взети са под внимание специалните обстоятелства, свързани с характера на населението и колекциите са развити така, че да удовлетворят по-специфичните потребности на обслужваната общност. На този етап се включва факторът отчисляване на материали и тъй като отчисляването компенсира набавянето, темпът на нарастване на фонда започва да намалява.

4.8.3. Етап на стабилност

Колекциите удовлетворяват потребностите на общността като дълбочина, разнообразие и количество. Качеството на колекциите се поддържа с уравновесяване на темповете на набавяне и отчисляване. Новите формати намират място в колекциите веднага след появяването си и с използването на новите технологии се осигурява достъп до възможно най-голям брой ресурси.

4.8.4. Създаване на съдържание

Библиотеката трябва да се превърне в създател на съдържание и пазител на ресурсите на местната общност. Създаването на съдържание включва издаване на информационни брошури и разработване на уебсъдържание чрез осигуряване на достъп до информация за библиотеката или до информация, съхранявана от библиотеката в печатни формати. Библиотеката трябва да се утвърди и като помощник при ориентирането в достъпното в интернет съдържание, като изтъква полезни уебсайтове и други онлайн материали.

- ▶ Осем обществени библиотеки във Вайле, Дания, си сътрудничат при поддържането на уебсайт, който дава информация за всички културни събития в региона. Повече от 2000 местни организации са подкрепяни от уебсайта чрез популяризиране на дейността им. <<http://www.netopnu.dk>>

4.9. Норми за набавяне и отчисляване

За универсален фонд на утвърдена обществена библиотека могат да се приложат стандартни норми за набавяне и отчисляване. Предлага се следната примерна формула за набавяне:

Население	Годишно	Новополучени материали годишно
Под 25 000	0,25	250
25 000 – 50 000	0,225	225
50 000 +	0,20	200

Тези примери показват големината на библиотечните колекции при общности с различен брой население:

Вариант 1

- Функционираща библиотека, която обслужва население от 100 000 души
- Средна големина на фонда – 200 000 тома
- Годишно нарастване с 20 000 тома

Вариант 2

- Функционираща библиотека, която обслужва население от 50 000 души
- Средна големина на фонда – 100 000 тома
- Годишно нарастване с 11 250 тома

Вариант 3

- Функционираща библиотека, която обслужва население от 20 000 души
- Средна големина на фонда – 40 000 тома
- Годишно нарастване с 5000 тома

-
- ▶ Библиотечните стандарти за обществените библиотеки в Куинсланд, Австралия, предлагат норми за новонабавени материали, определени въз основа на населението, което се обслужва:
 - За население под 25 000 – 0,3 библиотечни единици на глава от населението годишно.
 - За население между 25 000 и 100 000 – 0,25 библиотечни единици на глава от населението годишно.
 - За население над 100 000 – 0,2 библиотечни единици на глава от населението годишно.
 - ▶ В САЩ стандартите за обществените библиотеки във Флорида препоръчват всяка година да се отчисляват поне 5 % от общия брой на материалите и да се добавя процент, съобразен с постигането на планирания обем на фонда.
-

4.9.1. Малки и мобилни библиотеки

Общите норми за набавяне на нови материали не са приложими при малките и мобилните библиотеки с ограничен брой библиотечни единици. Всички библиотеки се нуждаят от определен минимален фонд, от който ползвателите да могат да избират. Нормата за набавяне по 250 библиотечни единици на 1000 души население може да бъде неподходяща за най-малките библиотеки, където физически ограничения могат да намалят големината на фонда под минималния препоръчителен брой от 2500 библиотечни единици. В такъв случай нормите за набавяне, обновяване на материалите или обмен трябва да се основават по-скоро върху големината на фонда, а не върху броя на обслужваното население и да бъдат от порядъка на 100 % или повече годишно. При такива ситуации функционирането на ефикасна система за междубиблиотечно заемане е от съществено значение.

4.9.2. Специални колекции

Общите норми за набавяне и отчисляване може да не са подходящи за някои части от фонда и за отделни специални колекции, при които са определящи някои особени обстоятелства. В такива случаи политиката за развитие на колекцията трябва да отразява специалните потребности.

Примери за такива изключения са:

- ресурси, свързани с местното население – обществената библиотека има роля в поддържането и популяризирането на колекции от ресурси, свързани с културата на местното население и в осигуряването на достъп до тях;
- ресурси, свързани с местната история – материали, свързани с историята на местните хора трябва да бъдат активно събирани, съхранявани и предлагани за ползване;
- библиотеки в общности с висок процент на специфични групи, например деца, пенсионери, тийнейджъри, местно население, етнически малцинства или безработни, трябва да отговарят на потребностите на тези групи, като създават специални колекции и услуги, насочени към тях;
- справочни колекции – може да се наложи да се запазят по-старите справочни материали, за да се осигурят исторически данни за бъдещи изследвания;
- дигитални колекции – за разлика от печатните колекции, дигиталните не са ограничени от недостиг на място за съхраняване. Въпреки това, дигиталните източници на информация трябва да се отстраняват от фонда, когато вече не са полезни, актуални или подходящи.

4.10. Управление на дигиталните колекции

Дигиталните колекции имат много общи характеристики с традиционните. Те трябва да съответстват на обхвата на основния фонд, да отговарят на изискванията на ползвателите и на степента на използване и да бъдат оценявани редовно. За дигитални материали обаче има и допълнителни съображения.

- Достъп – не всички потребители на библиотеката имат технологични възможности за ползване на дигитални ресурси. Важно е да се прецени дали набавянето на дигитален ресурс вместо печатен увеличава или намалява достъпността.
- Финансови и технически въпроси – ако библиотеката сама поддържа дигиталните ресурси, разходите в дългосрочен план могат да бъдат по-големи в сравнение с поддържането на печатни материали, защото с промяната на технологията са необходими време и средства за периодичното прехвърляне на дигиталните файлове в нови формати.
- Правни проблеми – освен законите за авторско право, засягащи печатните ресурси, обществената библиотека трябва да познава и всички закони за авторското право, засягащи дигиталните ресурси. Тя

е изправена и пред проблеми като цензура и интелектуална свобода по отношение на материалите, достъпни за ползвателите чрез компютрите и интернет в библиотеката.

- Лицензиране – фирмите, които дават право на ползване на дигитално съдържание срещу заплащане, като например електронни периодични издания, често имат сложни лицензионни условия за ползване, които могат да включват ограничения на ползването на материали на конкурентни фирми, на правото на запазване в компютъра, на достъпа извън сградата на библиотеката, на личното пространство на ползвателите и непрекъснатия достъп. Важно е да има яснота по отношение на условията във всяко лицензионно споразумение.

Дигиталните колекции са важна част от фонда на обществената библиотека. Библиотеките трябва да обсъдят създаването на отделна политика на развитие на дигиталните колекции, за да могат да използват пълноценно уникалните им качества.

Източници

- American Library Association. (2003). Negotiating contracts with database vendors.
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/negotiating.pdf>>
- Alabaster, C. (2002). *Developing an outstanding core collection: A guide for libraries*. Chicago: American Library Association.
- Cassell, K.A., and IFLA. (2008). *Gifts for the Collections: Guidelines for Libraries*. IFLA professional report #112. The Hague: IFLA.
<<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-112>>
- Ellis, S., Heaney, M., Meunier, P., and Poll, R. (2009.) "Global Library Statistics."
IFLA Journal, vol. 35(2): pp. 123.
<<http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf>>
- Evans, G. E., and Zarnosky, M.R. (2005). *Developing library and information center collections*. Westport, Conn ; London : Libraries Unlimited.
- Griffey, J. (2010). *Mobile technologies and libraries*. Neal-Schuman.
- Heaney, M. (2009). *Library statistics for the twenty-first century world: Proceedings of the conference held in Montreal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project*. Munich: K. G. Saur.
- IFLA. (2002). The IFLA Internet Manifesto.
<<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>>
<http://www.lib.bg/index.php?option=com_content&task=view&id=260&Itemid=148> (на български)
- IFLA. (2001). *Licensing principles*.
<<http://www.ifla.org/en/publications/licensing-principles>>

- IFLA Section on Acquisition and Collection Development. (2001). *Guidelines for a Collection Development Policy Using the Conspectus Model*. The Hague: IFLA.
<<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-a-collection-development-policy-using-the-conspectus-model>>
- Johnson, P. (2009). *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association.
- Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). (2004). *Standards for New Zealand Public Libraries, 2004*. Wellington: N.Z.
- Muller, P., Chew, L., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA.
<<http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults>>
- National Information Standards Organization (NISO). (2008). *SERU: A Shared Electronic Resource Understanding*, NISO RP-7-2008.
<<http://www.niso.org/workrooms/seru>>
<<http://www.niso.org/publications/rp/RP-7-2008.pdf>>
- Poll, R. (2009). Bibliography "Impact and outcome of libraries." International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).
<<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/bibliography-impact-outcome.pdf>>
- State Library of New South Wales, Heather Nesbit Planning, Library Council of New South Wales, and Bligh, Voller, Nield. (2005). *People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales*, Sydney: Library Council of New South Wales.
<http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/library_mgt/lib_management_docs/peopleplaces_2ndedition.pdf>
- State Library of Queensland. (n.d.). Queensland Public Library standards and guidelines.
<<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>>
- Yale University Library. (n.d.). Liblicense: Licensing digital information: A resource for librarians.
<<http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml>>

5

Човешки ресурси

„Обществената библиотека трябва да бъде организирана ефективно и да се поддържат професионални стандарти на работа.

Библиотекарят е активен посредник между ползвателите и библиотечните фондове. От голямо значение за осигуряване на адекватно обслужване е професионалната подготовка и продължаващото обучение на библиотекаря.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

5.1. Въведение

Персоналът е жизнено важен ресурс за функционирането на една библиотека. Обикновено разходите за персонал представляват голяма част от библиотечния бюджет. За да се обслужва обществото най-добре, е необходимо да се поддържа добре обучен и високо мотивиран персонал, който да използва ефективно ресурсите на библиотеката и да отговаря на изискванията на общността. За да се изпълняват тези отговорности, през цялото работно време на библиотеката трябва да има достатъчно персонал.

Управлението на библиотечния персонал само по себе си е важна задача. Целият персонал трябва да разбира ясно политиката на библиотечното обслужване, задълженията и отговорностите на служителите трябва да бъдат добре дефинирани, трудовите им правоотношения да бъдат добре уредени и заплатите им да са конкурентни в сравнение с подобни професии.

5.2. Умения на библиотечния персонал

Тъй като изискванията към библиотеките стават все по-разнообразни, библиотечният персонал трябва да притежава много повече специфични умения от описаните в общата длъжностна характеристика. Компетенции за усвояване на тези умения могат да бъдат получени чрез професионално обучение, продължаващо обучение или на основата на предишен опит.

Уменията на персонала по традиция са свързани с практиките и процедурите на организацията, но днес все по-често те се отнасят до технологиите, обслужването на ползвателите и междуличностните отношения. Основните качества и умения, често изисквани от персонала, могат да бъдат дефинирани по следния начин:

- способност да се общува позитивно с хората;
- способност да се разбират потребностите на ползвателите;
- способност да се сътрудничи с отделни личности и групи от общността;
- познаване и разбиране на културното многообразие;
- познаване на материалите, които съставят библиотечните колекции и на достъпа до тях;
- разбиране и споделяне на принципите на общественото обслужване;
- способност да се работи в екип, за да се осигури ефективно библиотечно обслужване;
- организационни умения, гъвкавост за идентифициране на промени и прилагането им в практиката;
- умения за работа в колектив и за лидерство;
- въображение, визия за бъдещето и отвореност към нови идеи и практики;
- готовност за промяна на методите на работа в съответствие с нови ситуации;
- познания за информационните и комуникационните технологии и за промените в тях.

-
- ▶ Стандартите и насоките за обществените библиотеки в Куинсланд (Вж. Приложение 6. т. 2. Стандарт за персонала) предлагат линка <<http://www.alia.org.au/policies/core.knowledge.html>> с критерии за основните и допълнителните умения на персонала, изгледани от Австралийската библиотечна и информационна асоциация.
 - ▶ WebJunction съдържа Индекс за компетентностите, в който Американската библиотечна асоциация (ALA) и щатските библиотечни организации в САЩ са изброили компетентности на библиотечния персонал. <<http://www.webjunction.org/competencies>>
-

5.3. Категории персонал

В обществените библиотеки има следните категории персонал:

- квалифицирани библиотекари
- помощник-библиотекари
- специалисти
- помощен технически персонал.

В някои страни има допълнителни категории, като библиотечен техник или полупрофесионалист, със средно ниво на квалификация.

Персоналът от всички категории може да бъде назначаван както на пълно, така и на непълно работно време. В някои страни двама или повече човека споделят едно работно място. Това дава възможност да се назначават и задържат на работа професионалисти с опит, които не са в състояние да работят на цял работен ден.

5.3.1. Квалифицирани библиотекари

Квалифицираните библиотекари са професионалисти, които са получили образование по библиотекознание и информационни технологии, завършено с магистърска или докторска степен. Библиотекарят определя, планира, организира, въвежда в практиката, ръководи и дава оценка на библиотечните и информационните услуги и системи, за да бъдат удовлетворени потребностите на ползвателите в общността. Това включва развитие на колекциите, организиране и ползване на информационните ресурси, предоставяне на съвети и съдействие на ползвателите при намирането и ползването на необходимата им информация и разработване на системи за улесняване на достъпа до ресурсите на библиотеката. Квалифицираните библиотекари трябва да познават и разбират общността, която обслужват и да поддържат редовни контакти с нейните членове. Трябва да се насърчава специализирането в определени области, например управление, детски материали и услуги и справочна работа, когато то е съобразено с потребностите и когато се формира професионален екип.

По-долу са изброени някои от задълженията на квалифицирания библиотекар. Списъкът не е изчерпателен и не се предполага квалифицираният библиотекар да изпълнява всички тези дейности едновременно.

Планиране и администриране:

- анализиране на потребностите от ресурси и информация на общността;
- формулиране и прилагане на политики за развитие на обслужването;
- планиране на услуги за общността и участие в извършването им;
- разработване на политики за набавяне и системи за библиотечни ресурси;
- управление и администриране на библиотечните и информационните услуги и системи.

Информационно осигуряване:

- издирване и представяне на информация;
- отговаряне на справочните и информационните запитвания чрез из-

- ползване на подходящи материали;
- оказване на съдействие на ползвателите при използването на библиотечните ресурси и информация;
- предлагане на консултации на читателите.

Маркетинг

- създаване на услуги за удовлетворяване потребностите на специални групи, например на деца;
- популяризиране на библиотечните услуги;
- застъпничество за библиотеките, услугите и персонала.

Организация на информацията:

- създаване и поддържане на бази данни, удовлетворяващи потребностите на библиотеката и на ползвателите ѝ;
- проектиране на библиотечни и информационни услуги и системи, които задоволяват обществени потребности;
- каталогизиране и класифициране на библиотечни материали;
- следене на новостите в текущото развитие на информационната професия и свързаните с нея технологии.

Оценка и контрол:

- оценка на библиотечните услуги и системи и количествено измерване на изпълнението им;
- подбор, оценка, управление и обучение на персонала.

Управление на материалната база:

- участие в планирането на проекта и оформлението на нови и подновени библиотеки и на мобилни библиотеки.

Развитие на колекциите:

- подбор и закупуване на библиотечни материали за фонда;
- насърчаване на потребността от четене у ползвателите.

Образование на ползвателите

- осигуряване на възможности за образование и обучение на общността;
- разработване на услуги за удовлетворяване потребностите на специалните групи.

5.3.2. Полупрофесионален персонал

Обикновено задълженията на полупрофесионалния персонал включват: ръководство на непрофесионалния персонал и изготвяне на работни графици; рутинни функции при извършването на услуги за ползвателите

и технически услуги и поддържане на съществуващото оборудване. Обикновено това са хора с опит, които най-често контактуват с ползвателите. Ето защо е много важно те да имат добри умения за междуличностна комуникация и да бъдат подходящо обучени. Тези работни места предлагат възможности за допълнително образование и развитие в кариерата за получаване на място на професионален библиотекар.

5.3.3. Помощник-библиотекар

Най-често помощник-библиотекарите се назначават в по-големите обществени библиотеки и изпълняват рутинни и работни библиотечни задължения, като например дейности, свързани със заемането и връщането на библиотечни материали, подреждането им по стелажите, обработка на библиотечни материали, въвеждане на данни, вмъкване в картотеки, канцеларска помощ и посрещане и насочване на ползвателите. Те могат да помагат и при създаването на програми за деца и програми, свързани с изкуства и занаяти.

5.3.4. Специалисти

По-големите библиотеки могат да наемат специалисти, които да изпълняват специфични функции, като например мениджъри на компютърни системи, служители, които отговарят за администрацията, финансите, поддръжката на сградата, обучението и маркетинга. Обикновено специалистите имат квалификация в тяхната специфична област и не са библиотекари по образование.

5.3.5. Помощен технически персонал

Помощният персонал може да включва домакини, чистачи, шофьори и охранители. Те изпълняват важни дейности, които подпомагат безпроблемното функциониране на библиотеката. Те трябва да се приемат като неразделна част от библиотечния персонал.

5.3.6. Състав на персонала

Доколкото е възможно, персоналят трябва да бъде съставен така, че да съответства на характеристиката на населението, което библиотеката обслужва. Например, когато в общността има голям брой хора от специфична етническа група, библиотечният персонал трябва да включва членове на тази група. Същото се отнася и до групите, говорещи различни езици. Отразяването на това разнообразие на населението показва, че целта на

библиотеката е да бъде в помощ на всеки и че тя се стреми да привлече ползватели от всички слоеве на общността. Библиотеката трябва да се съобразява и с местните и националните (правителствените) закони, свързани с наемането на служители.

5.4. Етични стандарти

Отговорност на персонала на обществените библиотеки е да поддържа високи етични стандарти в отношенията си с общността, с другите членове на персонала и с външни организации. Отношението към всички членове на обществото трябва да се основава на равнопоставеност и да се полагат усилия предлаганата информация да бъде възможно най-пълна и прецизна. Библиотечният персонал не трябва да допуска лични позиции и мнения да определят кои членове на общността да бъдат обслужвани и какви материали ще се подбират и излагат за ползване. Ако библиотеката съществува, за да отговаря на потребностите на всички членове на общността, те трябва да бъдат уверени в безпристрастността на библиотечния персонал. Библиотечните асоциации в някои страни са изготвили етични кодекси, които могат да бъдат използвани като модел за въвеждането на подобни кодекси навсякъде. Уебсайтът на ИФЛА и Комитетът за свободен достъп до информация и свобода на изразяването (Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression - FAIFE) представя подробно повече от 20 етични кодекса на библиотекарите от различни страни.

5.5. Задължения на библиотечния персонал

Функционирането на библиотеката трябва да бъде колективно усилие с близки работни взаимоотношения между всички членове на персонала. Важно е обаче хората от персонала да вършат предимно работа, свързана с уменията и квалификацията им. Например извършването на рутинни дейности, свързани със заемане и връщане на библиотечните материали от квалифицирани библиотекарите е пилеене на и без това недостатъчните ресурси. По същата причина не е необходимо във всяка библиотека да има квалифициран библиотекар. Това зависи от големината на библиотеката и от степента на обръщаемост на фонда. Малките библиотеки, които имат ограничено работно време, не изискват постоянното присъствие на квалифициран библиотекар. Работата им обаче трябва да бъде контролирана и насочвана от квалифициран член на библиотечния персонал. Всички ползватели трябва да имат достъп до квалифициран библиотекар независимо дали това става лично, по телефона или онлайн.

Още при назначаването си членовете на библиотечния персонал трябва да имат писмено споразумение, което ясно да посочва задълженията и отговорностите им. Тези условия не трябва да се променят без консултация с него.

5.6. Брой на персонала

Броят на персонала, необходим за функционирането на всяка библиотека, зависи от различни фактори, например от броя на библиотечните сгради, големината и оформлението им, от броя на отделите във всяка отделна сграда, от степента на използване, от услугите, извършвани извън сградата на библиотеката и от необходимостта да бъде назначаван специализиран персонал. Когато някои услуги се осигуряват или допълват от регионална или национална централна институция, това се отразява върху необходимия брой на персонала на местно ниво. Фактор от съществено значение е и нивото на достъпните ресурси.

Прилагането на сравнение с библиотеки с подобна големина и характеристики може да бъде метод за определяне на подходящия брой на персонала.

5.7. Образование на библиотекарите

Квалифицираният библиотекар притежава магистърска или докторска степен от висше училище по библиотечно-информационни науки. За да е сигурно, че са запознати с новостите в професията си, библиотекарите трябва да участват в процес на продължаващо професионално развитие, който може да бъде както официален, т.е. провеждан от образователна институция, така и неформален. За библиотекарите от обществените библиотеки е важно да се стараят да поддържат близки взаимоотношения с висшите училища по библиотекознание (както и обратното) в страната и да са информирани за съдържанието на учебния курс. Когато е възможно те трябва да участват в работата на висшите училища по библиотечно-информационни науки, като например изнасят лекции, помагат при интервюирането на кандидат-студенти, осигуряват стажове и други подходящи форми на сътрудничество.

5.8. Обучение

Обучението е жизнено важен елемент от дейностите на обществената библиотека. Трябва да има планирана и продължаваща програма за обучение на персонала на всички нива, в която да са включени

работещите на пълен и на непълен работен ден. Стремителното развитие на информационните технологии прави необходимостта от редовно обучение още по-съществена и в програмите за обучение трябва да се включи информация за значението на участието в мрежи и на достъпа до други информационни източници. При встъпването си в длъжност специалистите и помощният технически персонал трябва да бъдат запознавани с функционирането и целите на обществената библиотека и с контекста на нейната дейност.

Когато се формира бюджет за въвеждането на нови системи, в него трябва да бъде включен и елементът обучение. В големите библиотеки трябва да се създаде длъжност отговорник за обучението на персонала със задача да планира и прилага различни обучителни програми. За да се осигурят достатъчно средства за обучение, за тази дейност трябва да се задела определен процент от бюджета.

-
- ▶ Препоръчва се 0,5–1 % от общия бюджет на библиотеката да бъде заделен за целите на обучението.
 - ▶ Чрез регионалните центрове за подкрепа на обучението във Флорида, САЩ, се предлага обучение на персонала както в библиотеката, така и онлайн. <<http://www.neflin.org/>> и <<http://www.tbic.org/training/index.php>>
-

Нивото на финансиране на обучението трябва да се запазва и във времена на бюджетни рестрикции, защото при такива обстоятелства е много важно да има добре обучен персонал.

5.8.1. Наставничество

Въвеждането на система на наставничество е ефективен и икономичен метод на обучение. Новопостъпилите работят с по-опитен колега, който ги насочва и обучава. Наставникът трябва да може да съветва новия член на колектива по въпроси, свързани с неговата работа и с трудовите условия. За да се осигури ефективност, трябва да се поддържа изчерпателен списък на извършеното от наставника в това отношение.

5.8.2. Контакти

В допълнение към обучението, членовете на персонала в библиотеката трябва да имат възможност лично или чрез интернет да посещават кратки курсове и конференции на полезни за работата им теми. Трябва да се насърчава активното им членуване в подходяща библиотечна

асоциация, защото така се установяват контакти с колеги от други библиотеки и се създава възможност за обмен на идеи и опит. Възможно е да се организира обмен на персонал между библиотеки в страната или с подобна библиотека в чужбина. Това може да бъде ценен опит за всички участници в програмата.

5.9. Карьерно развитие

За да се мотивира и задържи квалифициран персонал, на всички нива трябва да има възможности за кариерно развитие. Трябва да се утвърди схема за оценка на извършената работа, като по този начин хората от персонала ще знаят как е оценена текущата им работа и ще получат насоки за подобряване и развитие на уменията си. Тези периодични оценки създават и възможност за напътствия и насочване на кариерното развитие. Обучението след постъпване на работа (или продължаващото обучение) от професионални организации или обществени библиотеки е жизнено важен елемент, който подпомага и кариерното развитие.

5.10. Условия на труд

Целият персонал на библиотеката трябва да има достатъчно добри условия на труд и при постъпване на работа новият член на персонала трябва да получи споразумение, в което да бъдат ясно изложени всички условия на наемането. Заплатите трябва да съответстват на извършената работа и да бъдат конкурентни на тези на други подобни работни места в общността.

5.10.1. Хигиена и сигурност

Хигиената и сигурността на персонала трябва да бъдат основен приоритет и трябва да се прилагат политики и процедури за ограничаване на рисковете. Трябва да се обърне внимание на:

- добрите условия на труд за персонала;
- ергономичния дизайн на обзавеждането и оборудването;
- възможностите за помощни технически средства за служителите със специални нужди и увреждания;
- изготвянето на планове за евакуация и редовното им упражняване;
- коригирането на забелязаните опасности за здравето и сигурността на персонала при първа възможност;
- осигуряването на спазването на приетите стандарти за сигурност по отношение на всички устройства и кабели;
- създаването на комисия за хигиената и сигурността на персонала;

- определянето и обучението на персонал за първа помощ и отговорници за действията в ситуация на пожар;
- осигуряването на средства за сигурност на персонала, особено когато се работи през нощта или извън сградата на библиотеката;
- осигуряването на допълнително обучение по кормуване на хората, които карат библиотечните превозни средства;
- осигуряването на предпазно облекло, когато е необходимо;
- ограничаването на телото на кашоните и товарите върху количките за пренасяне на книги.

Обществените библиотеки често имат дълго работно време, включително вечер и през почивните дни в края на седмицата. При създаването на работния график на персонала трябва да се положат всички усилия, за да се осигури на служителите достатъчно време за почивка и участие в обществена дейност. Поддържането и насърчаването на добри работни взаимоотношения с персонала е от жизнено значение.

5.10.2. Проблемни ползватели

Във всяка сграда със свободен достъп за посетители понякога се налага персоналът да контактува с ползватели с неприятно и антиобществено поведение. Персоналът трябва да бъде обучен да се справя с такива ситуации и да има вътрешни комуникационни системи, с които да може да се предупреждават други служители. Цялата информация за такива случаи трябва да се документира. Трябва да се изготви система, която да подпомага служителите, изправени пред такива ситуации, като предвижда намеса на други хора от персонала – например охранители или социални работници. Много е важно да се поддържа добра връзка със съответните местни институции, чиято работа е свързана с такива хора. Така библиотечните служители ще могат бързо да получат помощ, когато се окажат в ситуация, с която не са в състояние да се справят.

5.11. Доброволци

Когато библиотеката използва помощта от отделни хора от общността, които сътрудничат на библиотечния персонал, трябва да има писмен документ, който дефинира задачите на тези доброволци и тяхната връзка с дейността и персонала на библиотеката. Доброволци не трябва да бъдат използвани като заместници на щатни служители (вж. политиките за работа с доброволци в *Примерни политики* в списъка с източниците към тази глава).

- ▶ Програмата за доброволци в Обществената библиотека Грийнфийлд, Масачузетс, САЩ, е създадена, за да разшири и обогати обслужването на общността. Обикновено доброволците подпомагат работата на щатните служители, работят по специални проекти или доставят библиотечни материали на хора, които не могат да излизат от домовете си. От доброволците се очаква да се съобразяват с политиката на библиотеката по отношение на човешките ресурси и да споделят нейното положително отношение към ползвателите. <<http://www.greenfieldpubliclibrary.org/Volunteer.html>>

Източници

- Cohn, J. & Kesley, A. (2006). *Staffing the modern library*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Gorman, M. (2003). *The enduring library: technology, traditions, and the quest for balance*. Chicago: American Library Association.
- Goodrich, J. (2007). *Human resources for results: The right person for the right job*. Chicago: American Library Association.
- Haley, C.K. (2009). Online Workplace Training in Libraries. Information Technology and Libraries.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/ital/272008/2701mar/haley_html.cfm>
- IFLA. (n.d.). *Professional codes of ethics for librarians*.
<<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>
<http://www.lib.bg/index.php?option=com_content&task=view&id=540&Itemid=182>
Етичен кодекс на библиотекарите в РБългария (Б. пр.)
- Jain, P. (2005). "Strategic human resource development in Botswana." *Library Management* (26) 6/7: pp: 336-350.
- Jenkins, H. et al. (2006). *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Newmedialiteracies.org. Chicago, IL.: The MacArthur Foundation.
<<http://www.newmedialiteracies.org/files/working/NMLWhitePaper.pdf>>
- Mid-Hudson Library System (n.d.) Trustee resources: *Sample public library policy and development tips*.
<http://midhudson.org/department/member_information/library_policies.htm>
- Moran, B., Ed. (2003) *Training skills for library staff*. Lanham, Md: Rowman & Littlefield Publishing Group, Inc.
- Oh, K.& Yunkeum, K. (2005). Developing a dynamic Korean public library system.
<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh_Chang-en.pdf>
- Preer, J. (2008). *Library ethics*. Littleton, Co: Libraries Unlimited.
- Pugh, L. (2005). *Managing 21st century libraries*, Lanham, Md.: Scarecrow Press.
- Rubin, R. (1991). *Human resource management in libraries: theory and practice*. New York, NY:

Neal-Schuman Publishers, Inc.

Todaro, J. & Smith, M.L. (2006). *Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer service*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Online Computer Library Center (OCLC). (n.d.). "Webjunction: Where librarians and library staff connect, create and learn."

<<http://www.webjunction.org>>

Whitmell, V. Ed. (2005). *Staff planning in a time of demographic change*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

6

Управление на обществените библиотеки

„Трябва да се формулира една ясна политика, която да определя целите, приоритетите и обслужването с оглед на нуждите на обществото. Обществената библиотека трябва да бъде организирана ефективно и да се поддържат професионални стандарти на работа.“

(Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, 1994)

6.1. Въведение

Успешната обществена библиотека е динамична организация, която работи съвместно с други институции и с отделни лица, за да осигури разнообразие от библиотечни и информационни услуги в съответствие с разнообразните и променящи се потребности на обществото. За да бъде ефективна, тя се нуждае от опитни, гъвкави и добре обучени ръководители и персонал, способен да използва разнообразни управленски техники. Тази глава е посветена на ключовите елементи на управлението на обществената библиотека.

6.2. Управленски умения

Управлението на обществената библиотека включва множество различни умения:

- лидерство и мотивация;
- поддържане на ефективни взаимоотношения с ръководните и финансиращите органи;
- планиране и развитие на политика;
- създаване и поддържане на мрежи с други организации;
- договаряне и управление на бюджета;
- управление на библиотечните ресурси;
- управление на персонала;

- планиране и развитие на библиотечните системи;
- управление на промяната;
- маркетинг и реклама;
- връзки с обществеността и лобиране;
- набиране на средства от алтернативни финансови източници.

6.2.1. Лидерство и мотивация

Ръководителят на библиотеката има жизнено важна роля за разясняването на ценността на обществените библиотеки като неразделна част от международната, националната и местната инфраструктура. Той/тя трябва да популяризира обществените библиотеки пред политици и лица със сериозно влияние на всички нива, за да осигури тяхната убеденост в значението на обществените библиотеки и да привлече адекватно финансиране за поддържането и развитието им. Библиотечният ръководител трябва да се увери, че управляващите органи са информирани за новите развития, които могат да се отразят върху общественото библиотечно обслужване, както и че разбират неговата ключова роля за осигуряването на достъп до нови услуги.

Библиотечният ръководител е отговорен за мотивирането на персонала, което внася енергия, жизненост и ефективност в обслужването. Той има ключова роля и в управлението на развитието на материално-техническата база и в най-ефективното използване на наличните ресурси, включително информационните технологии, за да съответства обслужването на библиотечните и информационните потребности на обществото.

6.2.2. Взаимоотношения с управляващи и финансиращи органи

За да постигне целите си, обществената библиотека се нуждае от адекватно и стабилно финансиране. Много е важно библиотечният ръководител да създава и поддържа близки и позитивни взаимоотношения с органите, които управляват библиотечното обслужване и осигуряват финансирането му (понякога това се нарича застъпничество). Ръководителят на обществената библиотека трябва да има директен достъп до и да участва в работата на борда или комитета, които отговарят пряко за библиотечното обслужване. Освен официалните срещи, между библиотечния ръководител и членовете на управляващия орган трябва да има и редовни неформални контакти и те трябва да бъдат добре информирани за библиотечното обслужване и неговото текущо и бъдещо развитие.

6.2.3. Планиране и разработване на политика

Планирането се извършва, за да се уверим, че:

- библиотеката отговаря на потребностите на общността;
- управляващият орган, ръководството и персоналът са наясно с целите на библиотеката;
- обществените средства се изразходват ефективно и отговорно;
- в обслужването има приемственост, независимо от промените в персонала;
- библиотеката увеличава очакванията на общността с развиването на нови услуги;
- библиотеката е в състояние да отговори на промяната ефективно.

Определянето на целите, на краткосрочните и дългосрочните задачи и стратегии и оценката на качеството на работата на обществената библиотека са необходими, за да се осигури предоставянето на безпристрастно, ефективно и ефикасно библиотечно обслужване, което да достига до всички обществени групи. Стратегическите и оперативните планове трябва да бъдат формулирани, документирани и въведени в практиката.

Планирането не трябва да се извършва изолирано, а в сътрудничество с управляващите и финансиращите органи, библиотечния персонал и действителните или потенциалните обслужвани ползватели. Стратегическият план трябва да бъде насочен към ползвателите и да включва следните елементи:

- преглед на постиженията;
- проучване на потребностите;
- формулиране на визията и мисията;
- определяне на приоритетите и краткосрочните цели;
- разработване на стратегии за постигане на целите;
- определяне на най-важните фактори за успех;
- разпределение на бюджета;
- разпределение на ресурсите така, че да се постигнат възможно най-добри резултати;
- измерване и оценка на вложените средства, дейността и резултатите за ползвателите;
- повторно оценяване на потребностите и политиките.

6.2.4. Оперативно планиране

Оперативният план е необходим, за да е сигурно, че дейностите, свързани с библиотечното обслужване са насочени към постигане на приоритетите и целите, определени в стратегическия план. Планът трябва да отразява следните елементи:

- съсредоточаване върху обслужването на ползвателите;
- прилагане на практика на приоритетите и целите на стратегическия план;

- оформяне на оперативни елементи на приетите стратегии;
- определяне на ясно идентифицирани цели, които са постижими в реални срокове;
- дефиниране на постижими резултати, които съответстват на вложените труд и средства;
- участие на библиотечния персонал, който извършва тези дейности;
- разпределяне на отговорностите на конкретни служители за постигане на набелязаните резултати;
- програма за наблюдение, оценяване и допълване на плана през редовни интервали.

Възможно е да възникне необходимост от подзаконови актове или местно законодателство, специфични политики и процедури. Те трябва да бъдат подходящо формулирани, документирани и разяснени на хората, които засягат. Част от процеса на управление трябва да бъдат бизнес и маркетинг плановете, маркетинговите проучвания, анализите на обществените потребности и проучванията на действителните и потенциалните ползватели.

Планирането трябва да бъде насочено към положителна промяна и гъвкавост и да се стреми да намали влиянието на преходния период върху услугите, персонала и ползвателите. За да се постигне ефективна промяна, в този процес трябва да бъдат включени всички засегнати лица.

6.2.5. Зелени (екологични) библиотеки

Построеното от човека оказва голямо влияние върху природата, човешкото здраве и икономиката. Чрез насочването към екологични сгради и стратегии на действие обществените библиотеки могат да подобрят както икономическото, така и екологичното си представяне. При всеки етап от строежа на сградите – от проектирането и построяването до обновяването и разрушаването, могат да бъдат използвани екологични строителни методи. Най-съществена ще бъде ползата обаче, ако екипът от проектантите и строители действат като едно цяло още от началните фази на строителния проект.

Световният съвет за зелени сгради (The World Green Building Council) е документирал девет рейтингови системи за зелени сгради на уебсайта си <<http://www.worldgbc.org/green-building-councils/green-building-rating-tools>>

Страните, които в момента прилагат рейтингови системи за зелени сгради са Австралия, Канада, Германия, Индия, Япония, Нова Зеландия, Република Южна Африка, Великобритания и САЩ.

Рейтинговата система за зелени сгради на Организацията за енергия и екологично проектиране (The Leadership in Energy and Environmental Design – LEED-India) на Съвета за зелени сгради в Индия популяризира

цялостен подход към устойчивост при строителството на сградата, като определя съответни характеристики на посочените по-долу области. Строителите избират онези елементи, които са подходящи за проекта им.

- устойчив избор и развитие на строителен терен;
- пестеливо използване на водата;
- енергийна ефективност;
- местни ресурси, пестеливо използване на материалите и намаляване количеството на отпадъците;
- екологични условия вътре в сградата.

За зелените библиотечни сгради най-често са характерни:

- рециклирани строителни материали;
- избягване на бои, килими и лепила, които излъчват лесно изпарими органични вещества;
- слънчеви панели;
- дневна светлина;
- живи покриви (покрити с растителност и изпълняващи допълнителни функции);
- събиране на дъждовната вода.

Много библиотеки използват зелени практики в ежедневните си оперативни стратегии. Такива например са:

- рециклирана хартия и картон;
- компост, получен от органични материали;
- използване на енергоспестяващи крушки;
- използване на нетоксични почистващи материали.

-
- ▶ Библиотека в Индиана, САЩ, е построена върху склона на хълм и има хоризонтален жив покрив, обхващащ около 1500 кв. м. Благодарение на почвата от хълма в библиотеката е хладно през лятото и топло през зимата и събраната от покрива дъждовна вода напоява градината.
 - ▶ Библиотека в Калгари, Алберта, Канада, обединява използването на естествена и дневна светлина, оборудвана е с външни сенници, проточни бойлери и водоспестяващи водопроводни устройства, за да намали използването на вода и да спестява енергия.
 - ▶ Енергийната ефективност на една библиотека в Охайо, САЩ, ще бъде увеличена чрез бял покрив, бял бетон на паркинга, ефикасна топовъзстановителна система, сенници и система за контрол на осветлението. Материалите от разрушаването на съществуващата сграда са рециклирани, включително натрошеният бетон, който е използван направо при строителство на новата сграда.
 - ▶ Библиотека в Санта Моника, Калифорния, САЩ, има подземен

паркинг, слънчеви електрически панели и система за събиране на дъждовната вода, използвана за напояване на сухоустойчиво озеленяване. Повече от 50 % от материалите, използвани за построяването на сградата, до голяма степен са рециклирани. Освен това сградата използва водоспестяващи тоалетни, без писоари с водно промиване.

6.3. Изграждане и поддържане на библиотечни мрежи

Библиотечният ръководител трябва да следи за създаването и поддържането на мрежи на национално, регионално и местно ниво, за да се осигури оптимален достъп до информационни и комуникационни технологии и кооперирано обслужване. Това дава възможност за ползвателите на местно ниво да бъдат достъпни много и разнообразни ресурси. Библиотечният ръководител трябва да развива и ефективно работно сътрудничество с други организации в общността, което ще бъде от полза както за библиотеката и за нейните ползватели, така и за партньорите ѝ. Такива например са училища, музеи и архиви, други местни държавни учреждения и доброволчески организации. Тези партньорства утвърждават ролята на обществената библиотека като център за обществена дейност. Когато е възможно, библиотечният ръководител трябва да осигури активната и позитивна позиция на библиотеката (например като участва в управителния съвет) в корпоративната структура на ръководната организация и в местната общност.

6.4. Управление на финансите

Управлението и планирането на финансите са жизнено важни, за да работи библиотеката резултатно (с оптимална производителност), икономично (с минимални разходи) и ефективно (с максимална полза). За постигането на тези цели библиотечният ръководител трябва:

- да търси начини за допълнително финансиране от националната, щатската и местната власт или от други източници;
- да подготви 3–5 годишни бизнес планове на основата на дългосрочните планове на библиотеката, като включи в тях параметри за необходимите средства;
- да разпредели финансите така, че да могат да се изпълняват дейностите, набелязани в политиката на библиотеката и основани на предварително определени приоритети;
- да създава, където е възможно, партньорства за кооперирано набавяне, за да се използват максимално наличните ресурси;

- да предприеме остойността на дейностите, за да подпомогне планирането като установи стойността на всяка дейност и програма;
- да поддържа политика за устойчиво обновяване на сградите и съоръженията;
- да оценява и въвежда, където е възможно, автоматизирани технологии, за да повишава ефикасността и ефективността;
- да въвежда системи, които осигуряват цялостна отчетност на извършените разходи от всички материално отговорни служители;
- да подобри производителността и ефикасността на персонала;
- да разработи стратегии за установяване на алтернативни източници за финансова подкрепа.

6.5. Управление на библиотечните ресурси

Разходите за библиотечни материали и услуги са много сериозен елемент от библиотечния бюджет. Библиотечният ръководител трябва да осигури разумното изразходване на тези средства в съответствие с предварително установените приоритети на библиотеката и поддържането и използването на тези материали и услуги, за да бъдат максимално полезни за потребителите на библиотеката.

6.6. Управление на персонала

Библиотечният персонал е жизнено важна част от библиотечните ресурси и обикновено заплатите представляват по-голямата част от библиотечния бюджет. За да може персоналят да работи най-ефективно и с високи нива на мотивация и удовлетворение от работата си, от голямо значение е той да бъде управляван прецизно, последователно с прилагане на ясни принципи. Важни елементи на управлението на персонала са:

- Справедлива процедура при назначаване на персонал. Преди да се обяви свободно работно място, трябва да се изготви длъжностна и персонална характеристика. С всички кандидати трябва да се провежда безпристрастно събеседване. Назначаването трябва да се извършва само и единствено въз основа на професионалната компетентност и преценката за съответствие на длъжността, а не да бъде резултат от други фактори.
- Добра комуникация между персонала на всички нива. Ръководителите трябва редовно да извършват преглед на вътрешните комуникационни системи, за да е сигурно, че персоналят е добре информиран за политиките и процедурите, които се отнасят до библиотечното обслужване.
- Възможност персоналят да участва в развитието на политиката и

работните процедури. Трябва да се насърчават инициативите, за да се използват по най-добрия възможен начин уменията и опитът на персонала. Когато служителите са включени в процеса на вземане на решения, те приемат политиките и процедурите на обслужването като свои. Може да се прилагат и принципите на позитивната дискриминация.

- Осигуряване на условия за обучение и кариерно развитие на персонала.

6.7. Планиране и развитие на библиотечните системи

За да осигури най-ефективно използване на ресурсите, обществената библиотека се нуждае от различни системи, например контрол на движението на библиотечните материали, управление на финансите, вътрешни комуникации и онлайн достъп до интернет. Библиотечният ръководител трябва да се погрижи да се въведат подходящи системи, като използва специализирана помощ където е необходимо. Персоналът трябва да получи съответното обучение за ползването на тези системи и ефективността им да се подлага на оценка периодично.

6.8. Управление на промяната

Както много други организации, обществените библиотеки преминават през период на безпрецедентна и непрекъсната промяна в резултат от бързото развитие на информационните технологии и социалните и демографските промени. Това разкрива огромни възможности пред обществената библиотека, тъй като една от нейните главни функции е осигуряването на информация. Освен това ръководителите и служителите са изправени пред предизвикателството да въведат промените максимално ефективно и с най-малък възможен стрес за персонала и за организацията. Ръководителите на библиотеките трябва да са запознати с проблемите, породени от непрекъснатата и фундаментална промяна и да установят методи за справяне с тях.

6.8.1. Планиране

Ръководителите на библиотеките трябва да са запознати с новости в библиотечното дело и извън него, които могат да окажат влияние върху развитието на обслужването. Те трябва да отделят време за четене и проучване, за да могат да предвиждат ефекта от промените (особено технологичните) върху бъдещото състояние на обслужването. Те трябва също така да са сигурни, че както хората, създаващи политиката, така и останалите членове на персонала са постоянно информирани за развитието в бъдеще.

6.9. Делегиране на пълномощия

Ръководителят, който отговаря за обслужването в обществената библиотека, носи цялата отговорност за него съвместно с управляващия орган. Всички служители обаче, които отговарят за ресурси на библиотеката, независимо дали за материали, персонал или библиотечни помещения, имат управленски функции и това трябва да се осъзнава от ръководителя на библиотеката и от самите служители. Те трябва да получат адекватно управленско обучение и да участват в създаването на политиката на библиотеката винаги, когато е възможно. Управленски отговорности трябва да се делегират на персонал, който е на подходящо по-ниско ниво. Трябва да се изясни видът на делегираните управленски отговорности и механизмът за отчетност пред представителите на по-високото ниво в йерархията. Персоналът трябва да бъде обучен да изпълнява ефективно възложените му отговорности. Предварително планираната система за делегиране осигурява оптималното използване на уменията и опита на голям кръг служители и предоставя възможности за професионално развитие. По този начин се увеличава и броят на хората, ангажирани изцяло с развитието и извършването на библиотечното обслужване, повишава се удовлетвореността от работата и се подготвят служители за евентуално повишаване.

6.10. Управленски инструменти

В обществената библиотека могат да се използват много широк кръг управленски инструменти. Тяхната релевантност зависи от редица фактори, например културния контекст, обхвата и характера на обслужването, стила на управление на другите подразделения в същата организация, опита и наличните средства. Въпреки това, в почти всички ситуации за обществените библиотеки са важни следните методи:

- анализ на средата;
- анализ на потребностите на общността;
- контрол и оценка;
- измерване на ефективността.

-
- ▶ Картата на общественото четене в Каталония, Испания, е инструмент за планиране в системата на обществените библиотеки, който определя изисквания към материалната база на библиотеката и съобразени с това видове препоръчителни услуги на основата на броя на населението и на основни географски данни. <<http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/Tematic/Documents/Arxiu/mapa.pdf>>
-

6.10.1. Анализ на средата

Специалистите по маркетинг често определят вътрешната среда като „микросреда“. Тя трябва да функционира съвместно с външната среда. Колкото по-добре организацията осъзнава тази взаимозависимост, толкова по-изпреварващо ще може да реагира на промяната. Средата, в която се намира библиотеката и материалите и услугите, които предлага в крайна сметка засягат крайните потребители – ползвателите на библиотеката. По-широката среда, създадена от фактори, които са извън контрола на библиотеката се нарича външна или „макросреда“. Външните фактори могат да произлизат от местни, регионални, национални или международни нива. Тук се включват състоянието на икономиката, географските характеристики и инфраструктурата, конкуренцията, правните и политическите ограничения и проблеми, технологичното развитие, медиите, природните ресурси и непрекъснато променящите се социални и културни условия.

Процесът на събиране на информация за гореспоменатите категории всъщност представлява процес на „анализ на средата“. Извършвайки тази дейност, ръководителите установяват постоянно силните и слабите страни на вътрешната организация, както и възможностите и опасностите, произлизащи от външната среда. Като цяло тази дейност често се нарича SWOT анализ: оценяване на силните и слабите страни, възможностите и евентуалните опасности за организацията и нейната среда. Това оценяване, събиране на критични и релевантни данни и SWOT анализ дава възможност да се определят факторите, които подпомагат предлагането на оптимални продукти и услуги, съответстващи на специфичните потребности и желания на ползвателите на библиотеката.

6.10.2. Анализ на потребностите на общността

За да предложи обслужване, което съответства на потребностите на цялата общност, обществената библиотека трябва да установи обхвата на тези потребности. Тъй като потребностите и очакванията се променят, този процес трябва да се повтаря през редовни интервали, например всеки пет години. Оценката на обществените потребности е процес, при който библиотеката събира подробна информация за местната общност и нейните библиотечни и информационни потребности. Планирането и развитието на политика се основават на резултатите от тази оценка и по този начин може да се постигне съответствие между обслужване и потребности. В някои страни изготвянето на оценка за потребностите на общността е законодателно изискване от страна на местната власт. Събира се следната информация:

- социо-демографска информация за общността, например профил по възраст, пол, етническо разнообразие, образователно ниво;
- данни за организациите в общността, например образователни институции, здравни центрове, болници, наказателни институции, доброволчески организации;
- информация за местните бизнес и търговия;
- информация за територията, обслужвана от библиотеката, т.е. разположение на библиотечните ползватели по отношение местоположението на библиотеката;
- състояние на транспорта в общността;
- информационни услуги, осигурявани от други агенции в общността.

Това не е изчерпателен списък и трябва да се направи допълнително проучване, за да се установи каква информация е нужна, за да се изготви оценка на обществените потребности във всяка ситуация. От значение за всеки местен контекст обаче е принципът за изготвяне на профил на общността, който да даде възможност на ръководителя на библиотеката и на управляващия орган да планират развитието на услугите и популяризирането им на основата на нейните потребности. Оценката трябва да бъде допълвана от редовни проучвания на ползвателите, за да се разбере какви библиотечни и информационни услуги желаят те, на какво ниво и как оценяват услугите, които получават. Провеждането на проучвания изисква специална компетентност и по-обективни резултати се получават, когато то се извършва (при наличие на средства) от външна организация.

6.10.3. Контрол и оценка

Докато се стреми да постигне поставените пред обслужването цели, ръководството на библиотеката трябва да държи сметка за финансовия контрол и контрола и оценката на библиотечните дейности. То непрекъснато трябва да следи изпълнението на библиотечните услуги, за да се увери, че стратегиите и работните резултати достигат поставените цели. Необходимо е да се поддържа редовна статистика, за да бъдат идентифицирани появяващи се тенденции. Проучванията за обществените потребности и удовлетвореност и показателите за ефективност са ценни индикатори при контрола на постиженията на библиотеката. Трябва да се създадат методи за измерване на качеството на предлаганите услуги и тяхното отражение върху общността. Всички програми и услуги трябва редовно да се подлагат на оценка, за да е сигурно, че те:

- помагат за постигането на задачите и поставените цели на библиотеката;
- се предоставят своевременно и редовно;

- удовлетворяват потребностите на общността;
- са в състояние да удовлетворят променящите се потребности;
- се нуждаят от подобрение, нова посока или предефиниране;
- са обезпечени с необходимите ресурси;
- са рентабилни.

Процедурите и дейностите, които се извършват в библиотеката, също трябва постоянно да се оценяват и преразглеждат, за да се увеличи тяхната ефикасност и ефективност. Външната оценка или ревизия също е ценна, за да се осигури отчетност пред ползвателите и финансиращите органи.

6.10.4. Индикатори за ефективността на библиотеката

Наличието на надеждна информация за ефективността на библиотеката е необходимо средство за оценка и подобряване на резултатите и качеството на услугите (измерване на ефективността). Събирането на статистически данни за ресурсите, персонала, услугите, движението на библиотечните материали, програмите и т.н. ще осигури данни за планирането, ще създаде впечатление за отчетност и ще подпомогне процеса на информирано вземане на решения от страна на ръководството. Тези индикатори трябва редовно да бъдат актуализирани.

За да се оцени и контролира постигането на целите на библиотеката, могат да се използват следните индикатори за ефективност:

Индикатори, свързани с ползването:

- заети библиотечни материали на глава от населението;
- посещения на библиотеката на глава от населението;
- брой на регистрираните ползватели на библиотеката като процент от населението;
- заемания на библиотечна единица, т.е. обръщаемост на фонда;
- запитвания за справки и електронни справки на глава от населението;
- заемания за един час от работното време;
- брой на ползвани електронни услуги и други непечатни материали;
- посещения на уебсайта;
- сравнителни данни, например за печатните и непечатните материали;
- материали, запазени на друг носител, вкл. подкастове;
- резервиране на помещения за обществени събития;
- съотношение между потенциални и реални ползватели;
- брой на запазените библиотечни материали и процент на онези от тях, които са изпълнени от фонда.

Индикатори, свързани с ресурсите:

- брой библиотечни единици на глава от населението;
- брой компютри с онлайн достъп на глава от населението.

Индикатори, свързани с човешките ресурси:

- съотношение на броя на работещите на пълно работно време към броя на населението;
- съотношение на броя на професионалния персонал към броя на населението;
- съотношение на броя на персонала (еквивалент на заетост на пълно работно време) към всеки индикатор, свързан с ползването на библиотеката.

Индикатори, свързани с качеството:

- проучвания на удовлетвореността на ползвателите;
- удовлетворени запитвания на ползвателите.

Индикатори, свързани с разходите:

- разходи за стандартна единица функции, услуги и дейности;
- разходи за персонал по функции, например обработени книги, програми;
- разходи на глава от населението, за регистриран ползвател на библиотеката, за посетител, за пункт за обслужване и т.н.

Сравнителни индикатори:

- сравнение на статистическите данни с други подобни и сравними библиотеки в чужбина, в страната и в региона.

Освен събирането и анализа на статистика на библиотечните услуги по отношение на разходи и резултати, чрез маркетингово проучване на фокус групи и на цялата общност трябва да се установят и незаявените потребности на потенциалните ползватели. Където отсъства надеждна статистика за населението, изготвянето на надеждни индикатори за ефективността на библиотеката е по-трудно. Може да се използват приблизителни данни за общия брой на населението, съпоставяне на разходите с броя на ползвателите и посетителите и сравнение с други библиотеки с подобни характеристики.

6.10.5. Измерване на ефективността на библиотеката

Ефективността на работата на обществените библиотеки се измерва от години. Създадени са мерни единици или индикатори за ефективност, за

измерване на необходимите за цялата дейност или за конкретна услуга ресурси, с които разполага библиотеката, както и на резултатите: какво е постигнато като резултат от дейността ѝ. Например създаването на служба за запитвания на ползвателите изисква допълнителен персонал, материали, обзавеждане и помещения. Резултатът се измерва с броя на получените запитвания, броя на получените отговор ползватели, нивото на използване на ресурсите и използването на други услуги, които се извършват като резултат от основната дейност, например запазването на материали. Така тези показатели могат да се сравняват ежегодно, за да се установи дали се повишава ефективността на библиотечното обслужване.

През последните няколко години в стандарт за много библиотеки се превръща и един допълнителен показател – показателят резултати. С него се измерва промяната (или липсата на промяна) в преусяването на определена група ползватели. Например библиотеката може да предлага съдействие за писане на домашни работи и надзор на ученици. Измерването на ресурсите ще включи броя на необходимите книги или преподаватели, резултатите ще се изразят чрез броя на учебните часове или зетите книги, а мярката за ефекта ще бъде нивото на подобряване на оценките на учениците или тяхната представа за разширяването на познанията им.

Компютърните технологии превръщат измерването на ефективността в проста задача и дават възможност да се създадат и използват за развитието на библиотечното обслужване усъвършенствани модели на ползване на библиотеките. Измерването на ефективността трябва да бъде планиран процес, провеждан постоянно през определени периоди. Допълнителна информация за индикаторите за ефективност на библиотеките може да се намери в ISO 11620: 2008 *Information and documentation. Library performance indicators*.

Друг начин да се получи полезна информация за успеха на библиотечното обслужване е да се сравнят основните показатели за вложени ресурси и получени резултати с тези на други обществени библиотеки с подобен размер и характеристики. Това обикновено се нарича бенчмаркинг и е полезно допълнение към показателите за ефективност, които се измерват в рамките на библиотеката.

Източници

- Brophy, P. (2006). *Measuring library performance: principles and techniques*. London : Facet.
- Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: Optimizing space for services*. Chicago : American Library Association.
- Chicago Public Library, Chicago Public Library Foundation, Board Steering Committee,

- and Boston Consulting Group. (n.d.). *Chicago Public Library 2010: A vision for our future*. <http://www.chipublib.org/dir_documents/cpl2010.pdf>
- Dowlin, K. (2009). *Getting the money: How to succeed in fundraising for public and nonprofit libraries*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Elliott, D. S., Holt, G.E., Hayden, S.W., and Holt, L.E. (2007). *Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library*. Chicago: American Library Association.
- Herring, M. (2004). *Raising funds with friends groups*. New York: Neal Schuman.
- Hughes, K. M. (2009). *The PLA Reader for public library directors and managers*. New York: Neal-Schuman.
- IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*. <<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>
- Institute of Museum and Library Services (n.d.) Public library data files. <<http://harvester.census.gov/imls/data/pls/index.asp>>
- Landau, H. B. (2008). *The small public library survival guide*. Chicago: American Library Association.
- Matthews, J. R. (2008). *Scorecard for results: A guide for developing a library balanced scorecard*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Nelson, S. S. (2009). *Implementing for results: Your strategic plan in action*. Chicago: American Library Association.
- Rubin, R. J. (2006). *Demonstrating for results: Using outcome measurement in your library*. Chicago: American Library Association.
- United States Environmental Protection Agency. (n.d.). *Why build green?* <<http://www.epa.gov/greenbuilding/pubs/whybuild.htm>>

7

Маркетинг на обществените библиотеки

7.1. Въведение

Маркетингът е много повече от реклама, продажба, убеждаване или промоция. Маркетингът е надежден и обективен систематичен подход, който разчита на създаване на услуга или продукт, съответстващи на потребностите и желанията на ползвателите, като целта е тяхното удовлетворяване.

7.2. Инструменти на маркетинга

Дейността, свързана с маркетинга е движещата сила на всеки успешен бизнес или библиотека и се състои от четири основни инструменти. Това са: 1. маркетингово проучване; 2. маркетингово сегментиране; 3. стратегия маркетинг микс¹ и 4. оценка на маркетинга. Ръководителите на библиотеките могат да използват тези маркетингови инструменти, за да определят и разберат потребностите на ползвателите си и за да планират ефективното им задоволяване.

7.2.1. Маркетингово проучване

Маркетинговото проучване е планов процес на събиране на всякаква информация за библиотечните пазари. Пазар или идеален и потенциален пазар са всички, които имат някакъв изразен интерес към определен продукт или услуга, или може да проявят такъв интерес. Вътрешната документация на библиотеката съдържа ценна пазарна информация за действителните ползватели, включително тяхното местоживееие, възраст, пол и вида на заетите от тях материали. Други данни могат да включват броя и вида на справочните запитвания и търсения онлайн, както и темите на тези търсения.

¹Стратегия, обединяваща четири елемента, които на английски започват с буквата *p* – product, price, place, promotion (продукт, цена, дистрибуция и промоция). *Б. ред.*

Всички маркетингови проучвания на обществото като цяло, отнасящи се до демографска характеристика на потенциалните ползватели, тенденции, свързани със здравето, сексуалните нрави, забавлението и спортовете са важни за оценяването на информационните, образователните и развлекателните потребности на ползвателите на библиотеката. Тази информация е полезна, дори и съществена за развитието на съвкупността от услуги, материали и програми на библиотеката. Ръководителите на библиотеките трябва да познават правните аспекти на данните, отнасящи се до ползвателите.

-
- ▶ Библиотечният съвет в Охайо <<http://www.olc.org/marketing/index.html>> предлага шест различни модула, наречени общ преглед, планиране, продукт, промоция, интернет и Охайо.
 - ▶ Webjunction <<http://www.webjunction.org/marketing>> е онлайн ресурс, предлагащ на библиотечните и информационните специалисти експертно мнение по теми, свързани с маркетинга.
 - ▶ Уебсайтът на американската библиотека North Suburban Library <<http://www.nsls.info/resources/marketing/>> (негостъпен на 15.01.2011) включва статии по маркетинг, обобщени така, че да са от полза за всяка библиотека. Включени са подкастове, примерни маркетингови планове и полезни инструменти.
 - ▶ Географската база данни на американските обществени библиотеки е интернет базирана карта на свободен достъп на местоположението на американските обществени библиотеки и данни за ползвателите им. <<http://geolib.org/PLGDB.cfm>>
-

7.2.2. Маркетингово сегментиране

Вторият маркетингов инструмент, който задължително се основава върху маркетинговото проучване е сегментирането. Маркетинговият сегмент е група от потенциални ползватели, които имат подобни желания и потребности. Маркетинговото сегментиране се основава върху факта, че пазарите са хетерогенни. Задължително е библиотечният мениджър да определи и разбира разнообразните пазари, за да може да разпределя ефикасно ресурсите и да осигури ефективно обслужване.

Библиотеките сегментират пазарите на ползватели по различни начини. По материалите и услугите, например хора, които четат художествена литература, хора, които посещават часовете за колективно четене, ентузиаста, интересуваша се от генеалогия, ползватели на интернет. Сегментирането може да се извършва и по възрастови групи, като например тийнейджъри, подрастващи, възрастни и стари хора. В университетите например обикновено сегментирането е по специалности, по курсове – първокурсници, второкурсници, третокурсници, четвъртокурсници, абсоленти или по преподаватели, персонал или член на общността.

Частният сектор отдавна е научил, че еднаквото отношение към всички ползватели може да донесе печалби само до някаква степен. Но е научил също, че когато се игнорират различията между потребителите в рамките на пазара, може да се получи така, че от продукт или услуги, предназначени за масовия пазар никой всъщност да не получава това, което търси и от което се нуждае.

7.2.3. Стратегия маркетинг микс

Повечето организации (вкл. библиотеките) предлагат ограничени ресурси и следователно трябва да ги разпределят, като се съобразяват с това. Например справочните услуги трябва да подкрепят целите и задачите на библиотеката. Но те трябва и да удовлетворяват (или да се опитат да удовлетворят) потребностите на всеки отделен човек, който ползва уебсайта, обажда се по телефона или идва на място в библиотеката. Следователно тази трета стъпка от маркетинговия модел, която обединява продукт, цена, дистрибуция и промоция на материали, услуги и програми, създадени на основата на маркетингово проучване на различни пазарни сегменти, помага на библиотеките да използват ефективно ограничените ресурси. Въпреки че миксът е най-видимата част от маркетинговия модел, той не е непременно най-важната част.

Библиотекарите винаги са участвали много активно в промоционалната част на микса. Понякога промоцията се бърка с връзките с обществеността, които са двустранна комуникация, изискваща обратна връзка. Промоцията просто обяснява дейностите в библиотеката. Обикновено, когато се обмисля кои сегменти да бъдат приоритетни при услугите, се обръща по-малко внимание на останалите части от микс стратегията, вкл. на аспектите цена (сумата от разходите за ползвателите); дистрибуция (място на доставка, например филиалите, уебсайта) и продукти (книги, достъп до интернет, помощ на библиотекаря и други услуги).

-
- ▶ LibraryJournal.com съдържа Bubble Room <<http://www.libraryjournal.com/blog/820000682.html>> което има много линкове към различни актуални статии за маркетинг, вкл. за библиотечен маркетинг.
 - ▶ KnowThis.com дава безплатен достъп до образователните серии Принципи на маркетинга, отнасящи се до ключови концепции и функции, които са валидни за повечето маркетингови ситуации, независимо от размера на организацията, вида индустрия и географското положение. <<http://www.knowthis.com/principles-of-marketing-tutorials/>>.
 - ▶ В <<http://www.marketingpower.com>> Американската асоциация за маркетинг (АМА) включва свои публикации, уебкастове, подкастове, указатели и списания. Може да се търси по тема, израз, дата,

автор или източник на съдържание. Тъй като една от главните цели на АМА е да образува и обучава бъдещи специалисти по маркетинг, по-голямата част от тази информация може да се ползва онлайн безплатно.

- ▶ The “M” Word – Marketing Libraries (Думата, започваща с „М” – Маркетингови библиотеки) с автори Нанси Доуг и Кати Демпси <<http://themwordblog.blogspot.com/index.html>> Този блог помага на библиотекарите да разберат как да организират оптимално маркетинга на библиотеките, в които работят. Той се актуализира редовно с примери и информация, предимно полезни съвети за маркетинг на уникални аспекти от работата на библиотеките.
- ▶ “Marketing-mantra-for-librarians” („Маркетинг-мантра-за-библиотекари”) е блогът на индиеца Динеш Гупта. Блогът предлага съвети и препоръки за библиотечен маркетинг и услуги, насочени към потребителя. <<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/>>

7.2.4. Промоционален план

За да може библиотеката да изпълни маркетинговата си стратегия, трябва да се изготви последователен промоционален план. Той трябва да съдържа следните елементи:

- оползотворяване на печатните, електронните и комуникационните ресурси;
- линкове към и от подобни уебсайтове и портали;
- библиотечни уебсайтове, подкастове и RSS емисии;
- социални медии, като Facebook, Twitter и YouTube;
- редовни публикации и подготовка на списъци и брошури с информация за наличните ресурси;
- експозиции и изложби;
- полезни надписи в сградата на библиотеката и извън нея;
- панаири на книгата;
- групи Приятели на библиотеката;
- ежегодно провеждане на библиотечна седмица и други колективни промоционални дейности;
- отбелязване на знаменателни събития и годишнини;
- дейности и кампании за набиране на средства;
- срещи с обществеността и връзки с различните социални групи;
- кампании за насърчаване на четенето и грамотността;
- организиране на кампании за удовлетворяване на потребностите на хората с физически и сетивни увреждания;
- включване на библиотеката в телефонния указател и други справочници за общността;

- уеблинкове към други обществени организации/справочници;
- специални библиотечни публикации, например история на библиотеката или на местната общност;
- специални отчети пред обществеността и местните власти.

Този списък не е изчерпателен и в зависимост от местните условия и читателското сегментиране за ползване на определени ресурси към него може да бъдат включвани други елементи.

7.2.5. Оценка на маркетинга

Оценката на маркетинга се извършва по два основни метода. Първият е оценяване на поведението на ползвателя (например колко души са се абонирали за виртуална справочна услуга, по кое време на деня най-често се задават въпроси, кои теми са най-популярни). Другият се стреми да измери удовлетвореността на ползвателя (например доколко библиотечните услуги удовлетворяват потребностите на ползвателите, каква е ползата за тях и каква е вероятността отново да ползват съответната услуга). Първият процес изисква и събиране на вътрешни данни за ползвателите, докато при втория, който е свързан с измерването на тяхната удовлетвореност, могат да се използват само данни, събрани чрез въпроси към тях в лични разговори, онлайн или печатни анкети, фокус групи и други методологии.

-
- ▶ Този сайт, който е спонсиран от Висшето училище по библиотечно-информационни науки към Университета в Урбана-Шампейн, Илинойс, САЩ, предлага цитати от статии, книги, маркетингови стратегии и примери за общуване с разнообразно население. Предлагат се уебресурси, които насочват ползвателя към най-добрите маркетингови практики на библиотеките. <http://clips.lis.illinois.edu/2003_09.html>
-

7.3. Маркетинг и комуникационна политика

Библиотеката трябва да разполага с комуникационна, маркетингова и промоционална политика в писмена форма, за да планира свързани с това програми, насочени към населението. Политиката трябва да включва съобразяване с всички законови фактори, изяснени отговорности за работа с медиите, технологични ограничения или възможности, подходящи методи за писмена и устна комуникация и общи маркетингови и комуникационни стратегии на организацията, която ще подпомага тази мисия.

-
- ▶ Библиотеките използват социални медии, за да привлекат нови

ползватели. Необходимо е те да създават специални политики и процедури. Тук са цитирани примери за такива политики. <<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html>>

7.4. Връзки с обществеността

Връзките с обществеността представляват практиката на управляване на информационния поток между библиотеката и обслужваната от нея общност. Връзките с обществеността дават възможност на библиотеката да се популяризира пред обществото и сред евентуалните си ползватели, като използва интересни и актуални теми и нови материали, които не изискват директно заплащане. Ефективните връзки с обществеността включват успешни взаимоотношения с представителите на различни медии и обществени групи и лидери.

-
- ▶ CanalBib е селекция в YouTube, предлагаща видеоматериали, които се отнасят до връзките на библиотеките с обществеността и библиотечните ползватели. <<http://www.youtube.com/user/canalbib>>
 - ▶ В Испания инициативата “Nascuts per llegir” (Роден да чете) запознава с библиотечните услуги за деца на възраст от 0 до 3 години, като насърчава любовта и родителите и деца към книгите и библиотеките. Инициативата е разработена от Каталонската библиотечно-информационна асоциация с цел да се популяризира четенето в семействата. <<http://nascutsperllegir.org>>
-

7.4.1. Работа с медиите

Библиотечният персонал трябва да бъде обучен да използва средствата за комуникация, за популяризиране на библиотечните услуги и да отговаря на въпросите, зададени чрез тях. Библиотечните служители трябва да могат да пишат статии за местните вестници и да подготвят кратка информация за пресата. Трябва да са запознати с техниките на говорене и да дават радио и телевизионни интервюта. Трябва да могат също да популяризират библиотеката и услугите, които тя предлага, чрез компютърните и телекомуникационните мрежи, вкл. чрез създаване на библиотечни уебсайтове, блогове, подкастове, RSS емисии и ползване на социални мрежи.

7.4.2. Обществена подкрепа

Ръководителите на библиотеките трябва да осигурят осведомеността на обществото за предлаганите от библиотеката услуги. Общинските, регионалните и националните финансиращи органи трябва да разбират напълно

важната обществена роля на библиотеката и да подкрепят развитието ѝ.

7.4.3. Спечелване на подкрепата на общността

Библиотеката трябва да има одобрена политика и дългосрочна програма за увеличаване на обществената подкрепа. Тя може да включва:

- поддържане на група „Приятел на библиотеката” за набиране на средства и общо подпомагане дейността на библиотеката;
- работа с обществени застъпници в подкрепа на важни инициативи, като например нови сгради или услуги;
- създаване на връзки с обществени групи за увеличаване на някоя от колекциите или за подобряване на определени услуги;
- работа с групи, които желаят да подкрепят публично библиотечното обслужване и неговото развитие;
- участие на библиотечния персонал в дейности, насочени към популяризиране на разнообразието и ценността на библиотечните услуги.

Обществената подкрепа зависи и от това, дали библиотеката ще осъществи услугите, които е обещала.

7.4.4. Застъпничество

Библиотеката трябва да разполага с установени и приложени в дейността ѝ политики в писмена форма, които да определят нейната роля при предизвикването на обществена подкрепа за библиотечното обслужване.

Добре информираната общественост може да предостави ценна подкрепа на общественото библиотечно обслужване и активно да го популяризира сред общността. Един от най-ефективните маркетингови инструменти е постигането на положително отношение към библиотеката и услугите, които предлага. Лобирането включва взаимодействие с хората, които вземат решения, за да може в подходящи моменти от процесите на приемане на закони и определяне на политики или бюджет да се постигат специфични цели.

7.4.5. Работа с органите на управлението

Ръководителите на библиотеката трябва да се срещат най-малко веднъж годишно с управляващите и финансиращите органи на библиотеката, за да направят преглед на библиотечното обслужване, плановете за развитие, постиженията и проблемите. Те трябва да използват всяка възможност, за да включат ръководните органи в основните си дейности. За тази цел може

да се използват събития като например откриване на нова библиотека, откриване на нова услуга, на обществен достъп до интернет, представяне на нова колекция или поставяне на начало на кампания за набиране на средства.

7.4.6. Участие в живота на общността

Една от най-ефективните промоционални стратегии е участието на добре информирани членове на персонала или членове на комитета или борда на библиотеката в обществени събития. Такива могат да бъдат:

- представяне на отзиви за книги и дейности на библиотеката по радиото и телевизията;
- работа с литературни и културни групи от възрастни и деца;
- поддържане на постоянна рубрика във вестник;
- подкрепа за организации и кампании, насърчаващи грамотността;
- участие в дейността на местни организации;
- оказване на помощ при училищни инициативи;
- участие в местни исторически и генеалогични дружества;
- членуване в организации, чиято цел е да служат на обществото, например Международния Ротари клуб;
- посещаване на местни организации с цел популяризиране на библиотечните услуги.

Източници

- 12manage. (n.d.) *12manage: The executive fast track*. <http://www.12manage.com/management_views.asp>
- Dempsey, K. (2009). *The accidental library marketer*. Medford, NJ: Information Today.
- Dowd, N., Evangeliste, M., and Silberman, J. *Bite-sized marketing: realistic solutions for the overworked librarian*. Chicago: ALA Editions.
- Fisher, P. H., Pride, M. M., and Miller, E. G. (2006). *Blueprint for your library marketing plan: A guide to help you survive and thrive*. Chicago: American Library Association.
- Flaten, T. (2006). *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munich: K.G. Saur.
- Gupta, D. (2006). *Marketing library and information services: International perspectives*. Munich: K.G. Saur.
- Gupta, D. (n.d.). *Marketing-mantra-for-librarians: Library marketing: Imperative to user-focused services in your library*. <<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/>>
- Kendrick, T. (2006). *Developing strategic marketing plans that really work: A toolkit for public libraries*. London: Facet.
- Koontz, C.M. (2002-2009). *Customer-based marketing columns*. Medford, NJ: Information

Today. Some issues are online < <http://www.infotoday.com/MLS/default.shtml> >

Koontz, C.M. (2001). *Glossary of marketing definitions: IFLA Section on Management and Marketing*. <<http://archive.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm>>

Kujawski, M. (2008). *What would happen if the STOP sign was invented in 2008? Public Sector Marketing 2.0*. <<http://www.mikekujawski.ca/2008/12/17/what-would-happen-if-the-stop-sign-was-invented-in-2008/>>

Lake, Laura. (2009). *Understanding the Role of Social Media in Marketing*. <<http://marketing.about.com/od/strategytutorials/a/socialmediamktg.htm>>

Online Computer Library Center, Inc. (OCLC). (2005). *Perceptions of Libraries and Information Resources*. <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>>

Savard, R. (2000). *Adapting marketing to libraries in a changing and world-wide environment*. Munich: K.G. Saur.

Wolfe, L. A. (2005). *Library public relations, promotions, communications: A how to do it manual*. New York: Neal Schuman Publishers.

Woodward, J. (2005). *Creating the customer-driven library: Building on the bookstore model*. Chicago: American Library Association.

Wymer, W. (2006). *Nonprofit marketing: Marketing management for charitable and nongovernmental organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Приложение 1

Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки

Вратата към знание

Свобода, благоденствие и развитие на обществото и на отделната личност са основните човешки ценности. Те ще бъдат постигнати само от добре информирани хора и от тяхната способност да упражняват своите демократични права и да играят активна роля в обществото. Конструктивното участие и развитието на обществото зависят от доброто образование, както и от свободния и неограничен достъп до знание, мисъл, култура и информация.

Обществената библиотека, вратата към знание (на местно ниво), осигурява условия за непрестанно учене, независимо вземане на решение и културно развитие на отделната личност и на социалните групи.

Този манифест провъзгласява вратата на ЮНЕСКО в обществената библиотека като живителна сила за образование, култура и информация и като съществен фактор за укрепване на мира и духовното благоденствие на хората.

Ето защо ЮНЕСКО се обръща към ръководните органи на национално и местно ниво да подкрепят и активно да работят за развитието на обществените библиотеки.

Обществената библиотека

Обществената библиотека е центърът за информация по места, който предоставя всички видове знание и информация на своите ползватели.

Услугите на обществената библиотека се предлагат на основата на равен достъп за всички, без оглед на възраст, раса, пол, религия, националност, език или социално положение. На онези ползватели, които не могат поради някакви причини да използват обичайните библиотечни услуги и материали, т. е. хората с физически недостатъци, или в болници и затвори, трябва да се осигурява специално обслужване и материали.

Всички възрастови групи трябва да могат да намират материалите, които отговарят на нуждите им. Библиотечните колекции и услуги трябва

да включват всички видове средства и модерни технологии, както и традиционни материали. Основното е високо качество и съответствие с местните нужди и условия. Материалите трябва да отразяват съвременните тенденции и еволюцията на обществото, както и паметта на човешкия устрем и въображение.

Библиотечните колекции и услуги не трябва да бъдат подлагани на каквато и да е форма на идеологическа, политическа или религиозна цензура, нито на търговски натиск.

Цели на обществената библиотека

В центъра на обслужването на обществената библиотека трябва да бъдат следните ключови цели, които се отнасят до информационното ограмотяване, образование и култура:

1. Създаване и стимулиране на навици за четене у децата от ранна възраст;
2. Подкрепа на индивидуалното и на официалното образование, както и на самообразованието на всички нива;
3. Създаване на възможности за персонално творческо развитие;
4. Стимулиране на въображението и творчеството у децата и младите хора;
5. Укрепване на съзнанието за културно наследство, оценяване на изкуството, научните постижения и иновациите;
6. Предоставяне на достъп до културните изяви на всички изпълнителски изкуства;
7. Насърчаване на межкултурния диалог и културното разнообразие;
8. Поддържане на устната традиция;
9. Осигуряване на достъп на гражданите до всички видове информация в обществото;
10. Предоставяне на адекватни информационни услуги на местните предприятия, асоциации и заинтересувани групи;
11. Улеснения за развитието на информационни и компютърни умения;
12. Подкрепа и участие в програмите по ограмотяване за всички възрастови групи и насърчаване на такива дейности, ако е необходимо.

Финансиране, законодателство и мрежи

Обществената библиотека трябва да бъде по принцип безплатна. За обществената библиотека отговарят местните и националните власти. Тя трябва да бъде подкрепяна от специално законодателство и финансирана от националните и местните власти. Тя трябва да бъде съществен компонент от всяка дългосрочна стратегия за култура, информация, ограмотяване и образование.

За да се осигури библиотечна координация и коопериране в национални рамки, законодателството и стратегическите планове също трябва да съдействат на националната библиотечна мрежа, основана на съгласувани стандарти.

Мрежата от обществени библиотеки трябва да бъде съобразена с националните, регионалните, научните и специалните библиотеки, както и с училищните и университетските библиотеки.

Функциониране и управление

Трябва да се формулира ясна политика, която да определя целите, приоритетите и обслужването с оглед на нуждите на обществото. Обществена-та библиотека трябва да бъде организирана ефективно и да се поддържат професионални стандарти на работа.

Трябва да се осигури сътрудничество със съответни партньори – например групи ползватели и хора от други професии на местно, регионално, национално, както и на международно равнище.

Обслужването трябва да бъде физически достъпно за всички членове на обществото. Това изисква добри библиотечни сгради, добри условия за четене и учене, както и съответни технологии и работно време на библиотеката, удобно за ползвателите. Подразбира се също и обслужване извън библиотеката за онези, които не могат да я посещават.

Библиотечното обслужване трябва да бъде съобразено с различните нужди на хората в селските и в градските райони.

Библиотекарят е активен посредник между ползвателите и библиотечните фондове. От голямо значение за осигуряване на адекватно обслужване е професионалната подготовка и продължаващото обучение на библиотекаря.

Трябва да се изготвят образователни програми за подготовка на потребители, за да бъдат те подпомогнати при използването на всички библиотечни богатства.

Въвеждане в действие на манифеста

Принципите, изразени в този манифест, трябва да бъдат въведени в действие от хората, отговорни на национално и местно равнище и от библиотечната общественост в целия свят.

Този Манифест е изготвен в сътрудничество с Международната федерация на библиотечните асоциации и институции (ИФЛА).

Манифестът може да се види на повече от двадесет езика на уебсайта на ИФЛА: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>.

Приложение 2

Финландски Закон за библиотеките (904/1998)

Публикуван в Хелзинки на 4 декември 1998

С решение на Парламента се постановява

Глава 1. Цели

1. Този закон установява извършването от общинските обществени библиотеки библиотечно-информационно обслужване и популяризирането му на национално и на регионално ниво.

2. Целта на извършването от обществените библиотеки библиотечно-информационно обслужване е да се осигурят равни възможности на всички граждани за лично израстване, за задоволяване на литературни и културни интереси, за продължаващо развитие на знание, личностни и граждански умения, за интернационализиране и учене през целия живот.

Библиотечните дейности са насочени и към подпомагане на развитието на виртуално и интерактивно мрежово обслужване и неговото образователно и културно съдържание.

Глава 2. Организация на библиотечно-информационното обслужване

3. Общината е отговорна за организирането на библиотечно-информационното обслужване, което е предмет на този закон.

Общината може да предоставя библиотечни и информационни услуги самостоятелно, частично или изцяло в сътрудничество с други общини или по какъвто и да било друг начин. Общината е отговорна за съответствието на услугите с този закон.

Библиотечните ползватели трябва да имат достъп до библиотечните и информационните професионалисти и до непрекъснато подновявани библиотечни материали и оборудване.

В двуезични общини потребностите и на двете езикови групи трябва да се

задоволяват равнопоставено.

В общините на териториите, исторически заселени със саами, потребностите на групата, говореща саами и на тази, говореща фински, трябва да бъдат равнопоставени.

Глава 3. Мрежа за библиотечно-информационно обслужване

4. Обществената библиотека трябва да работи в сътрудничество с други обществени библиотеки, с научни библиотеки и с библиотеки на образователни институции като част от национални и международни мрежи за библиотечно-информационно обслужване.

Библиотеките, изпълняващи ролята на централни библиотеки на обществените библиотеки и на областни библиотеки, допълват услугите, предлагани от обществените библиотеки.

Централна за обществените библиотеки е обществената библиотека, посочена от съответното министерство със съгласието на общината, в която се намира. Обсегът на дейността ѝ е цялата страна.

Областна библиотека е обществената библиотека, посочена от съответното министерство със съгласието на общината, в която се намира. Обсегът на дейността ѝ се определя от министерството.

Целите на централната и на областната библиотека се определят с постановление. След консултации с общината съответното министерство може да отмени статута на централна или на областна библиотека.

Глава 4. Безплатни библиотечни услуги

5. Използването на колекциите на библиотеката на място и заемането на библиотечни материали за дома е безплатно.

Междубиблиотечното заемане от централната и областната библиотека е безплатно за обществените библиотеки.

Общината може да изисква заплащане на други библиотечни операции, което не надвишава извършените разходи.

Заплащането може да надвиши извършените разходи по специфични причини.

Глава 5. Оценка

6. Общината извършва оценка на работата на библиотеката и на предлаганите от нея информационни услуги.

Целта на оценката е да се подобри достъпът до библиотечно-информационно обслужване и да се насърчи неговото развитие. Оценката се изразява в наблюдение на практическото осъществяване на библиотечно-информационното обслужване, неговото качество и рентабилност.

Всяка община е задължена да участва в изготвянето на оценката по този член.

Решения за национална оценка и национално участие в международни оценки се вземат от съответното министерство, което ги провежда съвместно с областните управления.

Общината трябва да участва в оценката по този параграф.

Основните резултати от оценката се публикуват.

Глава 6. Държавно управление на библиотечно-информационното обслужване

7. Национален администратор на библиотечно-информационното обслужване е съответното министерство. Областното управление е регионален административен орган. Неговите задачи се определят с постановление.

Глава 7. Разни

8. Библиотечната система разполага с достатъчен на брой квалифициран персонал за библиотечно-информационно обслужване и с друг персонал. Изискванията към квалификацията на библиотечния персонал се определят с постановление.

По специфични причини съответното министерство може да прави изключение от официално определените изисквания за квалификация.

9. Общината получава държавна помощ за покриване на разходите за функционирането на библиотеката, установена със Закона за финансиране на образователната и културната дейност (635/1998).

Общината получава държавна субсидия за разходите за строителство и ремонт на библиотеката в съответствие със Закона за финансиране на образователната и културната дейност. Покупката на библиобус или плавателен съд, който да служи за мобилна библиотека се приема за строителство.

10. Библиотеката може да изготви правилник, който да съдържа разпоредби за нейното ползване и права и задължения на ползвателите. Нарушаването на този правилник се наказва с глоби, съответстващи на извършеното нарушение.

11. Подробностите, свързани с прилагането на този закон се установяват с правилник.

Финландско Постановление за библиотеките (1078/998)

Публикувано в Хелзинки на 18 декември 1998 г.

Член 1. Функции на централната библиотека на обществените библиотеки

Централната библиотека на обществените библиотеки

1. изпълнява функциите на национален център за междубиблиотечно заемане
2. подпомага сътрудничеството между обществените библиотеки и между обществените и научните библиотеки
3. разработва общи методи и инструменти, необходими за организацията на библиотечно-информационното обслужване
4. изпълнява други задължения, определени от компетентното министерство.

Член 2. Функции на областната библиотека

Областната библиотека:

1. поддържа информационните услуги и услугите, свързани с междубиблиотечно заемане на обществените библиотеки в областта
2. разработва информационни услуги, свързани с нейния обseg на дейност
3. осигурява на персонала в обseга на дейността си обучение за новите форми и проекти за развитие на библиотечната работа
4. изпълнява други задължения, определени от компетентното министерство.

Член 3. Функции на областното управление

Областното управление:

1. съвместно с компетентното министерство наблюдава и подпомага библиотечно-информационното обслужване, от което се нуждае населението и оценява достъпността и качеството му
2. подпомага регионални, национални и международни проекти за развитие в областта на библиотечно-информационното обслужване
3. изпълнява други задължения, определени от компетентното министерство.

Член 4. Изисквания към квалификацията

Не по-малко от две трети от персонала, посочен в член 8, първи абзац от Закона за библиотеките (904/1998) трябва да има университетско образование, диплома от колеж или професионална квалификация в университет или професионално учебно заведение, която включва или е допълнена с най-малко 20 кредита по дисциплини, свързани с библиотечно-информационни науки.

За лицето, което отговаря за библиотечно-информационното обслужване в общината се изисква висше университетско образование, в което са включени или е допълнено с най-малко 35 кредита по дисциплини, свързани с библиотечно-информационни науки.

Член 5. Влизане в сила

Постановлението влиза в сила на 1 януари 1999 г.

Изискванията, посочени в член 4, първи абзац, не се отнасят до персонала, който вече работи в библиотеката към датата на влизането в сила на Постановлението.

Процедурите за назначаване на свободно работно място или длъжност, които не са завършени при влизането в сила на това Постановление, са обект на / се съобразяват с изискванията за квалификация, валидни преди неговото влизане в сила.

Преди влизането в сила на това Постановление трябва да се вземат необходимите мерки за прилагането му в практиката.

Член 6. Преходни разпоредби, които се отнасят до персонала

Не се разглеждат тук.

Член 7. Преходни разпоредби, които се отнасят до завършването на образование

Не се разглеждат тук.

Приложение 3

Харта на ползвателя

Редица обществени библиотеки са подготвили харти на ползвателя/потребителя. Примерът по-долу е от Библиотеката на Графство Бъкингамшър, Англия.

<http://www.bucksc.gov.uk/bcc/libraries/customer_charter.page>

Харта на ползвателя на библиотечни услуги на Библиотеката на Графство Бъкингамшър

Нашето желание е всеки в Бъкингамшър да получава висококачествено обслужване. Хартата установява стандартите, които се стремим да постигнем. От нея може да научите какво да направите, ако искате да променим или да подобрим обслужването.

Достъпна и гостоприемна библиотека

- Достъпът до библиотеката и членството в нея са безплатни за всички.
- Посещенията в Центъра за краезнание на Бъкингамшър и в Музея на Бъкингамшър са безплатни.
- Нашата система от 27 библиотеки и шест мобилни библиотеки дава възможност на 99 % от населението да се ползва от услугите на библиотека на не повече от една миля разстояние от дома си. Библиотечните материали могат да бъдат заемани, връщани или презаписвани във всяка от библиотеките.
- Работното време е съобразено с потребностите на местните общности. То няма да бъде променяно без допитване до хората.
- Нашите услуги ще бъдат отражение на културното и лингвистичното разнообразие на местните общности.
- Всички помещения в библиотеката имат достъп за инвалидни колички или предлагат рампи за тази цел. Оборудвани са с устройства за хора с проблеми със слуха. Целта ни е да направим услугите си абсолютно достъпни за хора с увреждания. Персоналът ни е обучен да работи с хора с увреждания и винаги с удоволствие предлага помощта си.
- Ще осигурим библиотечни услуги в дома на всеки ползвател, който не е в състояние да посети лично сградата на библиотеката, независимо

дали причината е възраст, болест или увреждане.

Качествено обслужване

- Ще бъдете обслужени от услужливи и любезни служители с идентификационни значки, които са обучени да работят с внимание към ползвателя.
- 98 % от ползвателите ни ще бъдат обслужени в рамките на не повече от 3 минути.
- Нашите библиотеки ще доставят 50 % от търсените книги и други материали в рамките на 7 дни, 72 % в рамките на 15 дни и 85 % в рамките на 30 дни.

Консултации и обратна връзка

- Идеите и мненията ви ще ни помогнат да подобрим качеството на услугите си. Може да разговаряте с директора, да попълните формуляра за коментар на ползвателите, да ни пишете (Head of Service, Culture and Learning, Buckinghamshire County Council, County Hall, Aylesbury, Bucks HP20 1UU) или да изпратете имейл на адреси library@buckscc.gov.uk; museum@buckscc.gov.uk; archives@buckscc.gov.uk.
- Ще потвърдим получаването или ще отговорим на официалното ви оплакване в рамките на 3 работни дни. Изчерпателен отговор ще получите в рамките на 10 работни дни, но ако е необходимо допълнително проучване, ще бъдете информирани колко време ще отнеме то.
- Нашата процедура за приемане на оплаквания е изложена във всяка библиотека, в Музея на графството и в Центъра за краезнание на Бъкингамшър.
- Ще проведем анкети за нивото на удовлетвореност на възрастните и децата, използвали услугите ни поне две години. Резултатите ще бъдат публикувани.

Нашата дейност ще бъде оценявана според установените в тази харта стандарти и резултатите ще бъдат публикувани.

Повече информация може да получите на тел. 0845 2303232 или на електронен адрес [<library@buckscc.gov.uk>](mailto:library@buckscc.gov.uk)

Приложение 4

Стандарти за библиотечни сгради – Онтарио, Канада, и Барселона, Испания

Няма универсални стандартни параметри за сградите на обществените библиотеки. Такива стандарти обаче са разработени в някои страни или региони. В това приложение са включени като примери стандарти, използвани в Онтарио, Канада, и в Барселона, Испания, които могат да бъдат полезни при планиране на библиотечни сгради. При определянето на разположението на бъдещата библиотека от първостепенно значение е да се вземат предвид особеностите на потребностите на всяка общност. Примерите в това приложение трябва да бъдат използвани заедно с всички подраздели на раздел 3.10. Библиотечни сгради.

Проектантите на библиотеки не трябва да забравят, че автоматизацията е променила моделите на библиотечно обслужване и оформлението и големината на библиотеката трябва да се съобразяват с настоящото и бъдещото ниво на развитие на технологиите.

Насоки за Обществените библиотеки в Онтарио, 1997

При определянето на изисквания за площ и пространство на обществените библиотеки в Онтарио са използвани следните методи:

1. Квадратни метри на глава от населението. За общност с население под 100 000 души приетият стандарт е 56 кв. м на 1000 души.

2. Големина на сградата по основни компоненти.

1. Площ, в която да се разположат колекциите: Тази площ може да се определи чрез използване на стандарт от средно 110 тома на кв. м. Това позволява в специализираните отдели, като например детските и справочните, колекции да се поставят на по-ниски стелажи и между тях да се оставят по-широки проходи, а в по-обширната част, където е разположена специализираната литература, да се използват обикновени стелажи и проходи между тях.

Необходимо пространство = 1 кв. м на всеки 110 тома.

2. Пространство за ползватели: Приема се, че библиотеката трябва да разполага с пространство за 5 ползватели на 1000 души от населението. Това позволява да се обзаведат индивидуални читателски места в отделите за възрастни и деца, както и да се определят места за неформални срещи, маси за справки, места за ползване на аудиовизуални материали и на интернет.

Приемливият стандарт е площ от 2,8 кв. м за едно читателско място.

3. Пространство за персонала: Препоръчителният библиотечен стандарт, използван за определяне на броя на персонала е 1 служител на 2000 души от населението (вж. и раздел. 5.6). Пространството за персонала може да се определи чрез използване на средно пространство от 16,3 кв. м на един сътрудник. Тук са включени работни места, гишета за обслужване на читателите, места за движение между отделите, файе, гардеробни помещения за персонала и др.

Необходимо пространство: 16,3 кв. м за един служител на основата на стандарта за 1 сътрудник за всеки 2000 души от населението.

4. Многофункционални помещения: Всяка библиотека трябва да отдели пространство за такива помещения в съответствие с услугите, които предлага и с програмните си цели.

5. Технически помещения: Това са тоалетни, помещения за охраната, технически помещения, асансьори, стълбища и др. Необходимостта от технически помещения се намалява, ако библиотеката споделя тоалетните, техническите помещения и др. с друг ползвател на сградата.

Необходима площ = 20 % от нетната площ (т.е. 20 % от общата площ по точки от 1 до 4).

6. Минимална обща застроена площ

Минималната площ на една самостоятелна библиотека не трябва да бъде по-малка от 370 кв. м.

При филиална система, един филиал трябва да разполага с не по-малко от 230 кв. м и с 14 кв. м за всеки 1000 тома над фонд от 3000 тома.

Ontario Public Library Guidelines: a development tool for small, medium and country libraries, Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North, 1997.

	Филиал		Обществена библиотека		Централна библиотека		Регионална библиотека	
	Градове	Градове	Градове	Градове	Градове	Градове	Градове	Градове
	3000-5000	5000-10 000	10 000-20 000	20 000-30 000	30 000-50 000	над 50 000	над 50 000	над 50 000
ПОМЕЩЕНИЯ, кв. м, Общодостъпни зони								
Население	15-15	15-30	30-40	40-60	60-110	110-150	60-110	110-150
Фототе	-50	50-60	60-80	80-100	100-150	150-200	100-150	150-200
Многофункционална зала	130-200	200-270	270-410	410-645	645-930	930-1450	580-930	930-1450
Обща зона: Заемно и справочно геше	60-90	90-100	100-115	115-140	140-250	250-400	110-250	250-400
Списания /Аудио-Визуални материали	60-90	90-120	120-160	160-225	225-300	300-360	180-300	300-360
Детски отдел								
Помещения за персонала								
Работно помещение	15-15	15-20	20-20	20-30	30-40	40-100	50-65	65-180
Хранилище	20-30	30-40	40-60	60-80	80-150	150-230	115-210	210-350
Помещения за почивка	-10	10-10	10-15	15-20	20-30	30-35	20-35	35-40
Паркване					-40	40-75	75-150	150-170
Зона за обществени мероприятия	300-500	500-650	650-900	900-1300	1300-2000	2000-3000	1300-2200	2200-3300
Сервизни помещения	Общата застроена площ е с 30 % по-голяма от зоната за обществени мероприятия							
Складове за почистващи материали, коридори, тоалетни и гр.	390-650	650-845	845-1170	1170-1690	1690-2600	2600-3900	1690-2860	2860-4290
Обща застроена площ								
СЪОРЪЖЕНИЯ Места за четене, аудио-визуални материали и компютри (брой работни места)								
Общ отдел	20-30	30-40	40-60	60-85	85-115	115-145	50-115	115-145
Детски отдел	15-20	20-25	25-35	35-50	50-65	65-75	40-65	65-75
Списания: Маса,	2-4	4-4	4-6	6-10	10-15	15-20	6-15	15-20
Места за неформално четене	6-8	8-10	10-10	10-15	15-20	20-25	10-20	20-25
Аудио-визуални материали		6-8	8-12	12-16	16-20	20-25	16-20	20-25
Компютри – общо	4	6-8	8-10	10-14	14-18	18-27	14-18	18-27
Компютри – CD-ROM		1-2	2-2	2-4	4-5	5-9	5-6	6-9
Многофункционална зала	-35	35-45	45-60	60-75	75-115	115-150	75-115	115-150
Спелажки: 33 Книзи на метър	300	395-760	760-1090	1090-1515	1515-2120	2120-2725	1820-2425	2425-3335
Стойки за CD: 225 CD (60x90 см) на стойка		5-7	7-10	10-13	13-17	17-25	15-20	20-30

Приложение 5

Допълнение към манифеста на ИФЛА

„10 начина да накарате вашата библиотека да работи по-добре / Актуализирайте библиотеките си.“

В основата на Манифеста на ЮНЕСКО за обществените библиотеки са принципите на обществените библиотеки. Този манифест е универсална рамка, която изразява основните цели, към които обществените библиотеки трябва да се стремят и услугите, които трябва да бъдат разработени, за да се осигури универсален достъп до глобалната информация.

ИФЛА и ЮНЕСКО разбират, че библиотеките и органите на местното управление се нуждаят от насоки, които да им помогнат да стандартизират прилагането на Манифеста. Секциите на ИФЛА положиха усилия, за да предложат няколко ръководства, съдържащи препоръки, най-добри практики и стандарти за подобряване на библиотечното обслужване.

През последните няколко години са публикувани следните ръководства:

- *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto. IFLA. 1994.*

<<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>

- *The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development. IFLA Publications 97. Munchen, Germany. Saur 2001. ISBN 3-598-21827-3.*

<<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>>

През 2009 г. Секцията за обществени библиотеки на ИФЛА изготви някои допълнителни препоръки към манифеста, за да могат обществените библиотеки в началото на 21. век да осъвременят обслужването си, като използват новите технологии, появили се след 1994 г.

Надяваме се, че ще споделите нашето убеждение, че обществените библиотеки изпълняват подобаваща роля в развиващия се свят на интернет и дигитална информация. Трябва непрекъснато да усъвършенстваме и обогатяваме уменията си, но вярваме, че степента на успех на обществената библиотека и ролята ѝ при тези технологии през следващите няколко години ще бъдат ключови за навлизането в новото глобално общество.

Трябва да бъдем „смели“ и да предлагаме нови идеи, за да подобрим библиотечното обслужване.

1. При проектирането на сгради за обществени библиотеки да обръщаме специално внимание на осигуряване на пространства за културни и обществени събития и да не приемаме библиотеката само като физическо хранилище на знание.
2. Да освободим обслужването от ограничения, като използваме World Wide Web и Web 2.0 и да се готвим за Web 3.0 и 4.0.
3. Да поддържаме връзки с обществото и да образуваме и обучаваме хората, когато това е необходимо. Библиотекарите и информационните специалисти могат да изпълняват ролята на преподаватели и консултанти при самообразование, а не просто да държат ключовете към знанието или към интернет пространството.
4. Да развиваме глобалната интелигентна мрежа за обработка на знанието, самостоятелно обучение и решаване на проблеми с участие на компютри „World Wide Wisdom” – глобално знание и разбиране чрез създаване на международни културни пътища в уебпространството.
5. Да работим в международен мащаб за премахване на ограниченията и цензурата и да уважаваме всички култури.
6. Да подкрепяме персонала си чрез постоянно обучение и насърчаване на неговата инициативност.
7. Да развиваме обслужване и да предлагаме информация чрез дигиталните си колекции – хибридна библиотека – знание, образование и информация в разнообразни форми.
8. Да усъвършенстваме достъпността на нашите каталози и бази данни, особено за хора със зрителни увреждания.
9. Да въвеждаме националните и международните стандарти на интернет средата.
10. Обществената библиотека като културно хранилище, среда, в която съжителстват „живи” и „описани” ценности – съчетание на архиви, музеи, библиотеки и култура в „комби библиотека”.

Секция за обществени библиотеки на ИФЛА. 2009.

Приложение 6

Стандарти и насоки за обществените библиотеки в Куинсланд

Стандарти и насоки за обществените библиотеки в Куинсланд <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>>

1. Стандарти за управление на библиотеките – Да осигурят справедливо, рентабилно и резултатно библиотечно обслужване на общността.
2. Стандарт за библиотечния персонал – Да определи минимални изисквания за всички служители и за персонала с по-високи нива на квалификация, за да се осигури последователност при осъществяването на библиотечното обслужване от органите на местното управление. Актуализиран през май 2008.
3. Стандарт за извършвани услуги – Да определи стандарти и насоки за минималния набор от извършвани услуги, чрез които общността да получи ефективен достъп до библиотеките и до услугите и колекциите, които те предлагат. Актуализиран през август 2009.
4. Стандарт за библиотечни сгради – Да определи стандарти и насоки за изграждане на библиотечни сгради, които да удовлетворяват установените предварително потребности на общността. Библиотечните сгради трябва да бъдат привлекателни и проектирани с оглед на ефикасност, трайност, достъпност, функционалност и гъвкавост. Актуализиран през октомври 2009.
5. Стандарт за мобилните библиотеки – Да определи стандарти и насоки за обществено библиотечно обслужване, извършвано чрез специално проектирано и оборудвано превозно средство. Мобилните библиотеки разширяват обхвата на библиотечните услуги до ползватели, за които сградата на библиотеката е недостъпна, при сравнимо ниво на качеството на обслужването. Актуализиран през юни 2009 г.
6. Стандарт за библиотечни колекции – Да определи стандарти и насоки за развитието и управлението на библиотечните колекции, които да удовлетворяват информационните, образователните, развлекателните и културните потребности на общността и да подкрепят развитието на обучение през целия живот. Актуализиран през юни 2009.
7. Стандарти за междубиблиотечно заемане – Да улеснят достъпа на местното

население до ресурси, притежавани от други австралийски библиотеки и информационни служби.

8. Стандарти за колекции от материали по краезнание – Да поддържат или да осигуряват достъп до колекции, които документират историческото развитие на местната общност.
9. Стандарт за справочни услуги – Да определи стандарти и насоки за извършване на ефективни справочни и информационни услуги на общността и за събиране и управление на подходящи ресурси, които да поддържат тези услуги. Актуализиран през октомври 2009.
10. Стандарти за специализирано обслужване – Тези подраздели са насочени към редица възможности за специализация в рамките на обществените библиотеки. Те подпомагат предоставянето на услуги на хора с увреждания, млади хора и аборигени и освен това са свързани с насочване на вниманието на библиотеките към проблемите на грамотността, обслужването на хора, които не четат или говорят на английски език.

Библиотеката прилага основополагащите принципи на равнопоставеност и достъпност, но за да отговори на особеностите на потребностите на различните общности (включително и онези, които не са установени предварително), тя трябва да отчита специализацията в контекста на общата насоченост на ресурсите и многофункционалната подготовка на персонала

- 10.1. Стандарти за услуги, свързани с грамотността – Активно да се популяризират и подкрепят програми за членове на общността, с установена необходимост от ограмотвяване.
- 10.2. Стандарт за мултикултурно обслужване – Да определи стандарти и насоки за развитие на мултикултурно библиотечно обслужване, с което се осигурява равен достъп, насърчава се участието и се подпомага сплотяването на разнообразните в културно и езиково отношение общности в Куинсланд. Актуализиран през юли 2008.
- 10.3. Стандарт за обслужване на хора с увреждания – Да определи стандарти и насоки за създаване на библиотечни услуги и ресурси, които предлагат безпроблемен достъп и насърчават включването и участието на хора с увреждания. Актуализиран през април 2009.
- 10.4. Стандарт за обслужване на младежи – Да определи стандарти и насоки за създаване на услуги, насочени към младите хора в библиотеката. Актуализиран през април 2009.
- 10.5. Стандарти за библиотечно обслужване на аборигени и островното население от протока Торес – Да се консултира и да общува активно с аборигените и островното население от протока Торес, за да се популяризират библиотечната и информационната грамотност и да се подпомага развитието на общественото библиотечно обслужване. Обсъжда се проект за стандарт.

11. Технологичен стандарт – Да осигури рамка за ефикасно и резултатно използване на технологиите като неразделна част от характеристиката на обществената библиотека, за да се постигне най-добър резултат от обслужването. Да се осигури на персонала и ползвателите достъп до необходимите технологии навсякъде в библиотеката. Актуализиран през декември 2008.
12. Стандарт за описание на ресурсите – Да се осигури рамка за достъп до библиотечните колекции чрез библиографски контрол върху библиотечните материали и обmena на библиографски данни. Актуализиран през октомври 2008.
13. Стандарт за съвместно ползване на сгради и помещения – Да определи минималните изисквания за функциониране на библиотеката в споделена среда. Актуализиран през декември 2008.
 - Насоки и помощни материали за добрите практики при споделяне на сгради и помещения – декември 2008.
14. Стандарти за междубиблиотечно заемане в рамките на щата – основните изисквания за извършването на междубиблиотечно заемане в рамките на щата са описани в Споразумението за междубиблиотечно заемане, сключено между съответните местни власти и Библиотечния съвет на Куинсланд. Споразумението очертава отговорностите и на двете участващи страни. Тези стандарти се основават върху общите условия в споразумението. Актуализирани са през юли 2004.

Списък на основни източници на ИФЛА

Манифести на ИФЛА

IFLA. (1995). IFLA/UNESCO Public Library Manifesto, The Hague: IFLA.

<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>

IFLA. (1999). IFLA/UNESCO School Library Manifesto.

<<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>>

IFLA. (2002) The IFLA Internet Manifesto.

<<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>>

Стандарти и насоки на ИФЛА

Cylke, F, Byrne, W, Fiddler, H, Zharkov, S.S. and IFLA section of Libraries for the Blind.

Standards Development Committee. (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. The Hague: IFLA. 1983.

Day, J.M. and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for library services to deaf people, 2nd ed. Professional report #62*. The Hague: IFLA.

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA.

<<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services>>

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2007). *The Guidelines for Libraries Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA.

<<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>>

IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services, 3rd ed*. The Hague: IFLA.

<<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>>

IFLA Section of Public Libraries. (1998). *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*. The Hague: IFLA.

Kavanaugh, R., Skold, B.C., and IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. (2005). *Libraries for the blind in the information age : Guidelines for development*. The Hague: IFLA.

<<http://archive.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>>

Lehmann, V, Locke, J., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2005). *Guidelines for library services to prisoners, 3rd ed. Professional report #34*. The Hague:

- IFLA.
<<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>>
- Muller, P., Chew, I., and IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA.
<<http://www.ifla.org/en/publications/revise-guidelines-for-library-services-for-young-adults>>(глава 3)
- Nielsen, G. S., Irvall, B., and IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA.
<<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nielsen-en.pdf>>
- Panelia, N.M., and IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA.
<<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>>
- Pestell, R., and IFLA Mobile Libraries Round Table. (1991). *Mobile library guidelines*. Professional report #28. The Hague: IFLA.

Доклади на ИФЛА

- IFLA. (n.d.) *The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto*.
<<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>>
- IFLA. (n.d.) *Professional codes of ethics for librarians*.
<<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>
- IFLA Public Libraries Section. (n.d.) *Acts on library services*.
<<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>>
- IFLA Public Libraries Section. (2008). *Meeting User Needs: A checklist for best practice produces by section 8 – public libraries section of IFLA*.
<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf>
- IFLA Section for Public Libraries. (2003). *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries*.
<<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning>>
- IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. (2002). *The IFLA/UNESCO School library Guidelines 2002*.
<<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002>>
- Yarrow, A., Clubb, B., Draper, J., and IFLA Public Libraries Section. (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*. Professional reports, #108. The Hague: IFLA.
<<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>>

Азбучно-предметен показалец

А

авторско право вж. законодателство
 администрация
 на обществената библиотека 30
 специалисти 85
 анализ
 на потребностите 102
 на средата 102

Б

библиографски записи 52
 библиомобили 14, 15
 библиотекари вж. персонал
 библиотеки без стени 13
 библиотекознание
 образование 83, 87
 библиотечен маркетинг вж. маркетинг
 библиотечни мрежи 36, 52, 93, 98
 библиотечни пространства 57
 библиотечни сгради 15, 56, 96
 проектиране и оформление 11, 48, 59,
 68, 84, 96
 управление 15
 стандарты 119, 125
 библиотечни системи
 управление 83
 библиотечни фондове вж. колекции
 бюджет
 управление 93

В

визия 95
 връзки с обществеността 94, 112
 получаване на обществена подкрепа 113
 промоционален план 111
 работа с медиите 113
 работа с органите на управлението 114
 участие в живота на общността 114
 възрастни
 услуги за 39

Г

глоби 28
 грамотност 3, 40, 45, 52, 111, 115
 групи вж. маркетинг - сегментиране

Д

делегиране на пълномощия вж. пълномощия

- делегиране

деца
 услуги за 7-8, 36-38
 дигитални колекции
 управление 78
 дигитално разделение VIII, 14, 55
 дистанционно обучение 43
 длъжностна характеристика 99
 доброволци 68, 90

Е

екологични библиотеки 96
 електронни мрежи 53
 електронно правителство 22
 етични стандарти и кодекси 86
 етнически и малцинствени групи
 като потенциални ползватели 34
 културно развитие 8
 обслужване 43, 49, 60
 специални колекции 78
 ефективност
 енергийна 97
 измерване 101, 106
 индикатори 104
 на библиотечните системи 100

З

заемане от други библиотеки вж.
 междубиблиотечно заемане
 законодателство
 авторско право 25, 66, 78
 за обществените библиотеки 20
 общо 67
 финландски Закон за библиотеките 23
 застъпничество
 като форма на връзки с обществеността
 114
 като част от маркетинга 84
 пред управляващи органи 94
 зелени библиотеки 96
 зелени практики 97
 зрителни увреждания вж. хора с увреждания

И

ИКТ вж. информационни и комуникационни
 технологии
 индивидуално развитие вж. лично развитие
 интернет

- за персонала 55
 - обществен достъп до 5, 14, 54, 61
 - услуги 36-42
 - инфомобили вж. библиомобили
 - информационен навигатор 55
 - информационна грамотност 3, 47
 - информационна политика вж. национална
 - информационна политика
 - информационни и комуникационни
 - технологии (ИКТ) XII
 - информационни потребности 102
 - планиране 83
 - информационно осигуряване 84
 - информация
 - грамотност вж. информационна грамот-
 - ност
 - достъп 4, 7, 53, 66, 67
 - местна 69
 - обмен 51
 - общинска 36
 - организация 84
 - от Е-правителство 23
 - свобода 10, 66
- К**
- кариерно развитие 89, 100
 - каталог, библиотечен 51, 52, 60
 - каталогизиране вж. библиографски записи
 - квалифицирани библиотекари вж. персонал
 - категории
 - колекции
 - дигитални 78
 - обхват 68
 - оценка 70
 - подбор 70
 - поддържане 71
 - прочистване 71-72
 - развитие 65, 66, 70, 75
 - резервни 72
 - специални 43, 77
 - споделяне 52
 - справочни 78
 - стандарты 73, 119, 125
 - управление 67, 78
 - формати 69
 - компетентност на персонала вж. персонал
 - качества и умения
 - комплектуване 11, 52
 - комуникационна политика 112
 - контрол и оценка 103
 - коопериране вж. библиотечни мрежи
 - коренно население 34, 43
 - култура
 - корени 13
 - местна 41, 68, 78
 - младежка 38
 - устна 71
 - културни събития вж. обществени събития
- Л**
- лидерство 82, 93, 94
 - личностно развитие 2, 6, 7, 10
 - лобиране 94, 114
- М**
- макросреда 102
 - малцинствени групи вж. етнически и
 - малцинствени групи
 - Манифест за обществените библиотеки на
 - ИФЛА/ЮНЕСКО 28, 117
 - маркетинг
 - застъпничество 84
 - инструменти 108
 - микс 110
 - оценка 112
 - промоционален план 111
 - проучване 108
 - сегментиране 109
 - SWOT анализ 102
 - маркетингова политика 112
 - материална база
 - управление 83, 93
 - междубиблиотечно заемане 53, 73, 77
 - стандарты 125
 - местна история
 - запазване 11-12, 41
 - колекции 11-12
 - ресурси 69, 78
 - местно управление
 - органи на 114
 - микросреда 102
 - мисия 1, 34
 - младежи
 - услуги за 38
 - мобилен библиотеки вж. библиомобили
 - мотивация вж. лидерство
- Н**
- набиране на средства 94, 111, 113
 - навик за четене 37

наставничество 88
национална информационна политика 53

О

образование
роля на библиотеките 2
обслужване вж. услуги
обучение
бюджет 88
дистанционно 40, 43
на персонала 16, 49, 52, 84, 87, 100, 124
на ползвателите 6, 16, 34, 36, 46, 50, 84
продължаващо 81, 89
управленско 101
обществена библиотека
бюджет 67, 88, 93, 95, 99
големина 57
дизайн вж. библиотечни сгради –
проектиране и оформление
колекции вж. колекции
определение 1
ресурси 16
социална роля 9
функции 41, 100
услуги вж. услуги
цели 2, 67, 94, 103
обществени събития 9, 15, 36, 45, 111, 114
обществено пространство 9
общодостъпност 10
отдалечен достъп 49, 54
отчисление вж. колекции - прочистване
официални връзки 51

П

паркинг 56, 62, 97
пенсионери 78
персонал
брой 87
задължения 48-49, 86
категории 82
качества и умения 81
мотивация 94
обучение 50, 87
състав 85
управление 93, 98
условия на труд 89
хигиена и сигурност 61, 89
персонална характеристика 99
планиране
библиотечни системи 100

задължения на библиотекаря 83
маркетинг 96
на политики 48, 94-95
оперативно 95
приоритети 27
стратегическо 95
участие на персонала 96, 99-100
полупрофесионален персонал 84
помощен технически персонал вж.
полупрофесионален персонал
помощник библиотекари вж.
полупрофесионален персонал
популяризиране 31, 84
потенциални ползватели 34, 50, 56, 105, 108
потребности
оценка 101-103
право на обществено заемане 25
приятели на библиотеката 113
проблемни ползватели 90
промоционална политика 112
промоция вж. маркетинг - промоционален
план
промяна 10, 81, 95, 106
планиране и управление 93, 100
проучване (маркетинг) 108
прочистване вж. колекции - прочистване
пълномощия
делегиране 101

Р

работно време 56, 90
равен достъп 42, 56
развлечение вж. свободно време и
развлечение
регионална история вж. местна история
рекламиране 31, 94

С

свобода на информацията 10
свободно време и развлечение 2, 6, 39, 58
сгради вж. библиотечни сгради
сегментиране (маркетинг) 109
сетивни (сензорни) увреждания вж. хора с
увреждания
сигурност вж. персонал – хигиена и
сигурност
социални мрежи 36, 48, 68, 113
специалисти вж. полупрофесионален
персонал
споделяне на ресурси 34, 51

- среда, оценка вж. управленски инструменти
- стандарты
- библиографски 53
 - етични вж. етични стандарти и кодекси
 - за електронна информация 74
 - за колекции 73
 - за обслужване 119
- Стандарты и насоки за обществените библиотеки в Куинсланд 82, 132
- статистика 103
- като основа на планирането 104
 - на заемането 25
 - на населението 105
- стелажи
- достъпност 58, 72
- събития вж. обществени събития
- сътрудничество вж. библиотечни мрежи;
- официални връзки
- Т**
- такси 28
- технологии
- промяна 78
 - финансиране 28
- тийнейджъри
- услуги за 57, 61
 - колекции за 74, 78
- транспорт 14, 43, 56, 103
- транспортни мрежи 55
- У**
- указателни табели 60
- уравленски инструменти 101
- управленски умения 93
- управляващи органи 35, 65, 94, 95, 99, 114
- условия на труд вж. персонал – условия на труд
- услуги 35, 48
- достъп 55
 - за групи 42
 - за етнически групи 43
 - за специални ползватели 42, 78
 - законодателство 23
 - изнесени 14
 - информационни 41
 - качество 104
 - осигуряване на 35
 - персонализирани 28
 - платени 28
 - физическа среда 60
- учене през целия живот 39, 40
- училища
- връзки с 52
- Ф**
- физически увреждания вж. хора с увреждания
- финансиране 26
- алтернативно 21
 - външно 29
 - законодателство 23
 - източници 27
 - планиране 11
- финансиращи органи 28, 94, 113
- финландски Закон за библиотеките 23
- финанси
- управление и планиране 98, 100
- финансов контрол 103
- финансова отчетност 67
- фокус групи 50, 105, 112
- Х**
- хигиена вж. персонал – хигиена и сигурност
- хора с увреждания
- грижа за 49, 56
 - закопи против дискриминация на 43
 - информационни услуги 41
 - като потенциални ползватели 34
 - услуги за 36, 43
- Ц**
- цензура 10, 79
- ценност на обществената библиотека 16, 42, 94
- Ч**
- четене
- за развлечение 39, 58
 - на приказки 12
 - обучение 37
 - популяризиране 45, 84, 52, 113
- читателски места 58, 128
- човешки ресурси вж. персонал
- ОРАС вж. каталог; библиотечен
- SWOT анализ вж. маркетинг – SWOT