



STARPTAUTISKĀ BIBLIOTĒKU ASOCIĀCIJU UN
INSTITŪCIJU FEDERĀCIJA (IFLA)

Publisko bibliotēku pakalpojumi
IFLA/UNESCO vadlīnijas attīstībai

(The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. 2001)

Publisko bibliotēku sekcijas uzdevumā sagatavojuši darba grupa
Filipa Gila (*Philip Gill*) vadībā

Rīga
Latvijas Nacionālā bibliotēka
2008

English version available at: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>

<http://www.lnb.lv/lv/bibliotekariem/standarti/publikacijas/ifla-unesco-publisko-biblioteku-vadlinijas.pdf>

Publisko bibliotēku pakalpojumi: IFLA/UNESCO vadlīnijas attīstībai

Izdevums tulkots no:

The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development /
International Federation of Library Associations and Institutions. – München : K.G.Saur,
2001. – XVI, 116 p. – (IFLA Publications, Vol. 97)
ISBN 3-598-21827-3

Izdevums latviešu valodā publicēts tikai elektroniskā formātā.

Tulkojumu latviešu valodā sagatavojusi Latvijas Nacionālās bibliotēkas Bibliotēku attīstības
institūta darba grupa:
Inese Kazāka,
Anna Mauliņa,
Anda Saldovere

© International Federation of Library Associations and Institutions, 2001

© Latvijas Nacionālā bibliotēka, tulkojums latviešu valodā, 2008

ISBN 978-9984-607-91-7

Saturs

Priekšvārds latviešu izdevumam IV

Priekšvārds V

Ievads VII

1 Publiskās bibliotēkas loma un mērķi 1

- 1.1 Ievads 1
- 1.2 Publiskās bibliotēkas definīcija 1
- 1.3 Publiskās bibliotēkas mērķi 2
- 1.4 Pārmaiņu īstenotāja 8
- 1.5 Informācijas brīvība 8
- 1.6 Piekļuve visiem 9
- 1.7 Vietējās vajadzības 9
- 1.8 Vietējā kultūra 9
- 1.9 Publisko bibliotēku kultūras saknes 10
- 1.10 Bibliotēkas *bez sienām* 11
- 1.11 Bibliotēku ēkas 11
- 1.12 Resursi 12

2 Juridiskā un finansiālā struktūra 13

- 2.1 Ievads 13
- 2.2 Publiskā bibliotēka un pārvaldība 13
- 2.3 Publisko bibliotēku likumi 15
- 2.4 Finansējums 18
- 2.5 Publiskās bibliotēkas pārvaldība 21
- 2.6 Publiskās bibliotēkas administrācija 21
- 2.7 Publicitāte un reklāma 22

3 Lasītāju vajadzību apmierināšana 23

- 3.1 Ievads 23
- 3.2 Potenciālo lasītāju noteikšana 24
- 3.3 Sabiedrības vajadzību analīze 25
- 3.4 Pakalpojumi 25
- 3.5 Lasītāju apkalpošana 37
- 3.6 Lasītāju apmācība 39
- 3.7 Sadarbība un resursu koplietošana 40
- 3.8 Elektroniskie tīkli 43
- 3.9 Pakalpojumu pieejamība 45
- 3.10 Bibliotēku ēkas 46

4 Krājumu attīstība 53

- 4.1 Ievads 53
- 4.2 Krājumu pārvaldības politika 53
- 4.3 Resursu diapazons 56
- 4.4 Krājumu attīstība 58
- 4.5 Krājumu glabāšanas principi 59
- 4.6 Krājumu standarti 61
- 4.7 Elektroniskās informācijas standarti 62
- 4.8 Krājumu attīstības programma jaunveidotām bibliotēkām 62
- 4.9 Komplektēšanas un norakstīšanas proporcijas 64

5 Cilvēkresursi 67

- 5.1 Ievads 67
- 5.2 Bibliotēkas personāla prasmes 67
- 5.3 Personāla kategorijas 68
- 5.4 Ētikas standarti 71
- 5.5 Bibliotēkas personāla pienākumi 72
- 5.6 Darbinieku skaits 72

- 5.7 Bibliotēku darbinieku izglītība 73
- 5.8 Apmācība 73
- 5.9 Profesionālā izaugsme 74
- 5.10 Darba apstākļi 75
- 5.11 Brīvprātīgie atbalstītāji 76

6 Publisko bibliotēku pārvaldība un tirgvedība 77

- 6.1 Ievads 77
- 6.2 Pārvaldības prasmes 77
- 6.3 Tīklu veidošana un uzturēšana 80
- 6.4 Finansiālā pārvaldība 81
- 6.5 Resursu pārvaldība 82
- 6.6 Personālvadība 82
- 6.7 Bibliotēku sistēmu plānošana un attīstība 83
- 6.8 Pārmaiņu pārvaldība 83
- 6.9 Pilnvaru deleģējums 84
- 6.10 Pārvaldības paņēmieni 84
- 6.11 Tirgvedība un pakalpojumu attīstība 89

Pielikumi 94

- 1 *IFLA/UNESCO* Publisko bibliotēku manifesti 94
- 2 Somijas Bibliotēku likums, 1998 98
- 3 Bakingemšīras grāfistes bibliotēkas lasītāju harta 105
- 4 Bibliotēku ēku standarti - Ontario (Kanādā) un Barselonā (Spānijā) 108

Resursu saraksts 112

Priekšmetu rādītājs 118

Priekšvārds latviešu izdevumam

IFLA/UNESCO 2001.gadā izdotās vadlīnijas publisko bibliotēku attīstībai – „*The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*” (<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>) – tulkotas daudzās pasaules tautu valodās un pieejamas gan atsevišķās grāmatās, gan IFLA tīmekļa vietnē (<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>).

LNB Bibliotēku attīstības institūta speciālisti piedāvā izdevuma tulkojumu latviešu valodā: „**Publisko bibliotēku pakalpojumi: IFLA/UNESCO vadlīnijas attīstībai**”.

Kopš šo vadlīniju izstrādāšanas un izdošanas situācija bibliotēku nozarē ir būtiski mainījies, īpaši saistībā ar moderno informācijas tehnoloģiju izmantošanu. Tāpēc daļa ieteikumu, kas izraudzīti no dažādu pasaules reģionu bibliotēku labākās pieredzes, jau zaudējuši aktualitāti.

Tomēr vadlīnijās ietvertās pamatnostādnes – publisko bibliotēku loma un mērķi, tiesiskais un finansiālais regulējums, lasītāju vajadzību apmierināšana un krājumu attīstība, pārvaldība un tirgvedība u.c. – joprojām ir aktuālas un diendienā praksē īstenojamas.

2009.gada Pasaules bibliotēku un informācijas kongresā / IFLA 75.ģenerālkonferencē “Bibliotēkas veido nākotni, pamatojoties uz kultūras mantojumu” („*Libraries create futures: building on cultural heritage*”) Milānā (Itālija) paredzēts prezentēt IFLA speciālistu izstrādātās jaunās vadlīnijas – publisko bibliotēku attīstībai 21.gadsimtā.

Priekšvārds

Izdevums aizstāj *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām*, kas izdotas 1986. gadā. Projektu sagatavojuši *IFLA Publisko bibliotēku sekcijas komitejas* locekļu darba grupa šādā sastāvā :

Filips Gils (*Philipp Gill*) (Apvienotā Karaliste), priekšsēdētājs

Barbara Klaba (*Barbara Clubb*) (Kanāda)

Ilona Glashofa (*Ilona Glashoff*) (Vācija)

Kerstina Hasnera (*Kerstin Hassner*) (Zviedrija)

Nerses Hairapetjans (*Nerses Hayrapetian*) (Armēnija)

Roberts Pestels (*Robert Pestell*) (Austrālija).

Pirms publicēšanas *Vadlīnijas* tika apspriestas divu dienu seminārā, kas notika Nordvijkā (Nīderlandē) 1998.gada augustā. Esam pateicīgi par *UNESCO* atbalstu. Darba projektus prezentēja un apsprieda *IFLA* konferencēs Amsterdamā (1998), Bangkokā (1999) un Jeruzalemē (2000). Izdevums tika detalizēti apspriests arī *IFLA* Publisko bibliotēku sekcijas komitejā (*IFLA Committee of the Section of Public Libraries*), *IFLA* 3. nodaļas – Bibliotēku pakalpojumi plašai publikai Koordinācijas padomē (*Coordination Board of IFLA Division 3 Libraries Serving the General Public*) un *IFLA* Profesionālajā padomē (*IFLA's Professional Board*).

Nordvijkas semināra un *IFLA* konferenču dalībnieki, kā arī visi, kam *Vadlīniju* darba varianti tika nosūtīti apspriešanai, deva nenovērtējamu ieguldījumu izdevuma tapšanā. *Vadlīniju* veidotāji pateicas visiem, kas komentēja darba gaitu un sniedza lietišķus teksta ilustrēšanas piemērus. Pateicība arī Bakingemšīras grāfistes (Anglija) padomes direktora asistentam mūžizglītības jautājumos par atļauju iekļaut izdevumā grāfistes bibliotēku lasītāju hartu (*Library Service Customer Charter*).

Interese par topošo izdevumu gatavošanas procesā liecina, ka publiskajām bibliotēkām nepieciešamas jaunas vadlīnijas, kurās ievērotas pārmaiņas informācijas pasaulē un bibliotēku darbā. Autori cer, ka Vadlīnijas būs noderīgas 21.gadsimta sākuma publiskajām bibliotēkām dažādos to attīstības posmos. Tās palīdzēs bibliotekāriem veiksmīgi risināt sarežģītas ikdienas problēmas. Ar šādu pārlicību autori piedāvā izdevumu visiem, kas saistīti ar publisko bibliotēku attīstību dažādās pasaules valstīs.

Ievads

1994.gadā tika publicēta *IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifesta (IFLA/UNESCO Public Library Manifesto)* trešā versija. Īsā laikā tas tika atzīts par svarīgu publisko bibliotēku darba pamatprincipus izklāstošu dokumentu. Publisko bibliotēku manifests tulkots vairāk nekā divdesmit valodās un būtiski ietekmējis bibliotēku attīstību (sk.1. pielikumu). Tomēr drīz kļuva acīmredzama nepieciešamība pēc detalizētāka dokumenta, ko bibliotekāri un nozares atbildīgi darbinieki varētu izmantot kā lietišķas publisko bibliotēku pakalpojumu darba pilnveidošanas un attīstības vadlīnijas un darba standartus. Tādēļ *IFLA Publisko bibliotēku sekcijas komiteja* nolēma izstrādāt jaunas vadlīnijas un uzdeva veikt šo darbu sešu cilvēku darba grupai.

1973.gadā *IFLA* publicēja *Publisko bibliotēku standartus (Standards for public libraries)*, ko ar nelielām izmaiņām atkārtoti izdeva 1977.gadā. 1986.gadā tos aizstāja *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām*. Abus minētos izdevumus apsteigusi pēdējo gadu straujā informācijas tehnoloģiju attīstība. Kā norāda virsraksti, šie izdevumi pārstāv divas dažādas pieejas lietišķajām vadlīnijām. 1973.gada *Standartu* ievaddaļā teikts :

“Standartu izstrādāšana atsevišķām valstīm netika uzskatīta par lietderīgu, jo vispārējie mērķi visās valstīs bija vienādi, noteicošais faktors bija attīstības ātrums”.

1973.gada Publisko bibliotēku *Standartu* versija piedāvāja virkni kvantitātes standartu, kas aptvēra krājumu apjomu, administratīvo struktūrvienību skaitu, darba laikus, darbinieku skaitu un bibliotēku ēku standartus.

Citāds viedoklis bija 1986.gada *Vadlīniju* gatavotājiem:

“Apstākļos, kad vajadzības un resursi ir tik atšķirīgi, nav iespējami vienoti pakalpojumu standarti... Mēs nepiedāvājam noteikumus, bet sniedzam ieteikumus, kas pamatoti uz

tādu dažādu valstu pieredzi, kam varētu rast plašu un vispārēju izmantošanu... Ar vēlamajiem resursu līmeņiem saistītas rekomendācijas, balstītas uz pavisam citos apstākļos gūtu pagātnes pieredzi, noteikti būs maldinošas un uz tām nevarēs paļauties”.

Pielikumā tika iekļauti dažādu valstu publisko bibliotēku statistikas dati, ko bibliotēku darbinieki varēja izmantot darba salīdzināmai vērtēšanai.

Gatavojot jauno *Vadlīniju* izdevumu, tika izvirzīti un analizēti daudzi jautājumi, trīs svarīgākie ir šādi:

- Vai galīgajā dokumentā līdztekus *Vadlīnijām* iekļaut arī kvantitātes standartus?
- Vai būtu iespējams sagatavot variantu, ko bibliotekāri varētu izmantot valstīs, kurās publisko bibliotēku attīstības un resursu līmeņi ir atšķirīgi?
- Vai iespējams sniegt ieteikumus informācijas un komunikāciju tehnoloģiju izmantošanā publiskajās bibliotēkās, ja ir lielas atšķirības informācijas pieejamībā un bibliotēku uzturēšanā?

Viedokļus par šiem un citiem jautājumiem precizēja 1998.gada augustā Nordvijkas (Nīderlandē) seminārā, kas bija veltīts jaunā izdevuma satura un formas apspriešanai. Seminārā piedalījās 22 bibliotekāri, kas pārstāvēja 21 valsti no dažādiem pasaules reģioniem, kā arī dažādu attīstības stadiju publiskās bibliotēkas ar atšķirīgiem resursiem. Semināra secinājumi sniedza derīgu informāciju darba grupai, kas veica dokumenta pārstrādi.

Nordvijkas delegāti pārliecinoši atbalstīja viedokli, ka jaunajā izdevumā ietveramas ne vien vadlīnijas un rekomendācijas, bet arī daži lietišķi standarti. Neskatoties uz to, ka par 1973. gada *Standartiem* bija plaša informācija un zināmā mērā tie vēl arvien ir izmantojami, 1986.gada *Vadlīnijas* nebija radušas lietišķu pielietojumu. Apzinoties sociālo un ekonomisko apstākļu daudzveidību, kādos publiskās bibliotēkas darbojas dažādās valstīs, darba grupa nolēma, ka, lai jauno izdevumu labāk izmantotu, tajā ietverami arī daži ieteicoši standarti.

Lēmums iekļaut *Vadlīniju* izdevumā standartus uzsver otrā jautājuma nozīmību: vai standartu un vadlīniju kopumam var būt universāls izmantojums? Tiklīdz katrs atsevišķais projekts tika pabeigts, to nosūtīja vērtēšanai Nordvijas semināra dalībniekiem un virknei citu speciālistu, kas bija izrādījuši interesi par topošo izdevumu. Saistībā ar *Vadlīniju* projektu ir notikušas sanāksmes *IFLA* konferenču ietvaros Amsterdamā (1998), Bangkokā (1999) un Jeruzalemē (2000). Konsultatīvais process kļuva par vērtīgāko projekta sastāvdaļu un atklājis gan starptautiskās publisko bibliotēku atbalsta kustības vērienīgumu, gan līdzības un atšķirības publisko bibliotēku darbā dažādās valstīs un sabiedrībās.

Neraugoties uz atšķirīgo bibliotēku pakalpojumu līmeni un nevienādo finansēšanas apjomu publisko bibliotēku uzturēšanai un pilnveidošanai, tika lemts, ka nebūtu mērķtiecīgi gatavot jaunu izdevumu tikai vienai publisko bibliotēku grupai, piemēram, *attīstītajās* vai *jaunattīstības* valstīs. Šāds dalījums būtu nepareizs, jo pakalpojumu līmenis un diapazons, kā arī to efektivitāte ne vienmēr ir atkarīga no pieejamajiem resursiem. Bibliotēkas jebkurā valstī un jebkurā attīstības stadijā ir spējīgas pilnveidoties un tām var būt gan stiprās, gan vājās puses. Šī iemesla dēļ tika nolemts izstrādāt vadlīniju un standartu kopumu, kas varētu būt saistošs jebkurai publiskajai bibliotēkai. Saprotams, ka var būt problemātiski izpildīt standartu prasības apstākļos, kad, piemēram, nav pieejami precīzi dati par iedzīvotāju skaitu, tādēļ mēs piedāvājam alternatīvus risinājumus. Iesakām izmantot arī detalizēti izstrādātās *IFLA* speciālo sekciju vadlīnijas. Ja publiskās bibliotēkas nevar nodrošināt tūlītēju visu standartu un ieteikumu izpildīšanu, ceram, ka tās izvirzīs konkrētus mērķus un centīsies tos sasniegt. Vadlīnijas galvenokārt paredzētas bibliotēku pakalpojumu pilnveidošanai.

Vadlīnijās esam ietvēruši virkni dažādu valstu bibliotekārās apkalpošanas piemēru. Tie nav domāti kā visaptveroši vai izcili pakalpojumu sniegšanas piemēri, taču kā ilustratīvs materiāls dažādu valstu publiskajās bibliotēkās notiekošajiem procesiem sniedz vispārīgu priekšstatu par dažu konkrētu problēmu oriģināliem risinājumiem. Mēs saprotam, ka tie ir tikai atsevišķi piemēri un varētu minēt daudzus citus ne mazāk pārliecinošus. Kopumā tie uzskatāmi atklāj, kas pasaulē tiek darīts, lai publisko bibliotēku pakalpojumus pielāgotu

lasītāju vajadzībām lokālā kontekstā. Ietvertās tīmekļa vietnes nodrošina pieeju detalizētākai informācijai par atsevišķām iniciatīvām.

Pēdējo gadu straujā informācijas tehnoloģiju attīstība radikāli mainījusi informācijas izguves, krāšanas, atspoguļošanas un pieejamības nodrošināšanas paņēmienus. Informācijas un komunikāciju tehnoloģiju savstarpēji papildinošā mijiedarbība ļauj nodrošināt tādas piekļuves veidus informācijai, ko bija grūti paredzēt 1986.gada *Vadlīniju* izdevumā. Pārmaiņas notiek ļoti strauji, process nepārtraukti turpinās, ārpus ietekmes sfēras atstājot tikai dažas atsevišķas cilvēka darbības jomas. Publiskā bibliotēka, kuras galvenais uzdevums ir informācijas nodrošinājums, atrodas uz radikālu pārmaiņu sliekšņa organizatoriskajā darbā un lietišķu pakalpojumu sniegšanā.

Daudzas publiskās bibliotēkas ir atsaukušās *elektroniskās revolūcijas* izaicinājumam un izmantojušas tās radītās iespējas attīstīt pakalpojumus, izmantojot drosmīgus un netradicionālus risinājumus. Taču šai medaļai ir arī otra puse. Apvienoto Nāciju Organizācijas 1999.gada *Ziņojums par cilvēku resursu attīstību (United Nations Human Development Report)*, apgalvojot, ka internets ir visātrāk progresējošais saziņas līdzeklis, kāds jebkad bijis cilvēces vēsturē, vienlaikus vērš uzmanību arī uz apstākli, ka Dienvidāzijā, kur dzīvo 23.5% pasaules iedzīvotāju, ir tikai mazāk par 0.1 % no pasaules interneta lietotājiem. Ceturtajā daļā pasaules valstu ir mazāk par vienu telefonu uz simts iedzīvotājiem. Lai izmantotu iespējas, ko sniedz informācijas un komunikāciju tehnoloģijas, nepieciešama lasīt un rakstīt prasme, datorprasme un droši sakaru tīkli. Risks pieaugt plaisai starp *informācijas bagātajiem* un *informācijas nabagajiem* nekad nav bijis lielāks kā pašreiz. Tas nav tikai jautājums par plaisu starp valstīm, kas ir dažādās attīstības stadijās, bet arī starp ļaužu grupām un atsevišķiem indivīdiem konkrētās valstīs. Apvienoto Nāciju Organizācijas ziņojumā teikts: “Nepieciešams pielikt visas pūles, lai attīstošās valstis, kā arī visas pasaules nabadzīgos cilvēkus iesaistītu globālā sarunā.”

Publiskajām bibliotēkām ir lieliska iespēja sadarboties, palīdzot ikvienu iesaistīt šajā globālajā sarunā un pārmest tiltu pār tā saucamo *digitālo plaisu*. To iespējams veikt, nodrošinot informācijas tehnoloģiju pieejamību plašai publikai, apmācot

informācijpratībā un piedaloties lasīšanas un rakstpratības mācību programmās. Taču, lai īstenotu vienādas pieejamības principu visiem, publiskajām bibliotēkām jāturpina piedāvāt arvien jaunus pakalpojumus, kas nodrošina tradicionālo informāciju, piemēram, iespiestā veidā vai izmantojot mutiskās komunikēšanās tradīcijas. Kaut arī elektroniskās informācijas piekļuves nodrošinājumam jāklūst par vienu no publisko bibliotēku galvenajiem uzdevumiem, pieliekamas visas pūles, lai paliktu pieejami arī pārējie saziņas kanāli, ar kuru starpniecību gūstamas zināšanas un informācija. Šie faktori izvirza publiskajām bibliotēkām sarežģītu uzdevumu un veids, kādā tās veiks šo uzdevumu, noteiks turpmāko to dzīvotspēju. Izstrādājot *Vadlīnijas*, ņemti vērā visi minētie nosacījumi.

1986.gada *Vadlīniju* ievadā Artūrs Džouns (*Arthur Jones*) rakstīja:

“Darba grupa izvirzījusi vairākus uzstādījumus – daudzos gadījumos lietoti vārdi “nepieciešams” un “darāms”. Neraugoties uz to, šis nav likumu krājums ideālas bibliotēkas veidošanai, tas ir tikai līdzeklis to pakalpojumu attīstīšanai, kas vislabāk atbilst daudzveidīgās sabiedrības prasībām. *Vadlīnijas* ieteiks to, kas būtu vēlams un iespējams, taču vietējie apstākļi precizēs, kas ir reāli īstenojams gan pakalpojumu saturā, gan darba organizācijā”.

Apliecināsim vēlreiz šo paziņojumu! Publiskā bibliotēka ir vietēja institūcija, kas nodrošina vietējās sabiedrības vajadzības un darbojas šīs sabiedrības interesēs. *Vadlīniju* mērķis – palīdzēt bibliotekāriem jebkuros apstākļos attīstīt efektīvus publisko bibliotēku pakalpojumus, kas atbilstu vietējās sabiedrības prasībām. Tiem, kas mūsdienā straujajā un sarežģītajā informācijas pasaulē tiecas pēc zināšanām, informācijas un radoša darba, ir būtiski, lai *Vadlīnijas* tiktu veiksmīgi ieviestas praksē.

Filips Gils (*Philip Gill*)

1

Publiskās bibliotēkas loma un mērķis

“Publiskā bibliotēka kā lokāls zināšanu ieguves avots nodrošina pamatapstākļus pilsoņu un sociālo grupu mūžizglītībai, patstāvīgai lēmumu pieņemšanai un kultūras attīstībai.”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

1.1 Ievads

Nodaļā aplūkoti vispārēji pieņēmumi par publiskās bibliotēkas lomu un mērķiem. Galvenie jautājumi detalizētāk apskatīti nākamajās nodaļās.

1.2 Publiskās bibliotēkas definīcija

Publiskās bibliotēkas ir pasaules fenomens. Tās darbojas visdažādākajās sabiedrībās, atšķirīgu kultūru valstīs un dažādos cilvēces attīstības posmos. Lai gan dažādie apstākļi, kādos bibliotēkas darbojas, nenovēršami rada atšķirības to sniegtajos pakalpojumos un paņēmienos, ar kādiem šie pakalpojumi tiek piedāvāti, parasti tām ir raksturīgas kopīgas iezīmes, ko varētu definēt šādi:

Publiskā bibliotēka ir institūcija, ko dibina, atbalsta un finansē sabiedrība – vietējās vai reģionālās pašvaldības, valsts vai sabiedriskās struktūras. Izmantojot resursus un sniedzot pakalpojumus, tā nodrošina pieeju zināšanām, informācijai un mākslinieciskās jaunrades darbiem visiem sabiedrības locekļiem, neatkarīgi no rases, tautības, vecuma, dzimuma, reliģiskās piederības, valodas, fiziskajiem vai garīgajiem traucējumiem, ekonomiskā vai nodarbinātības statusa un izglītības līmeņa.

1.3 Publiskās bibliotēkas mērķi

Publiskās bibliotēkas pamatmērķis ir daudzveidīgu resursu un pakalpojumu piedāvājums, lai apmierinātu atsevišķu indivīdu un grupu izglītības, informācijas un personības pilnveides vajadzības, ieskaitot atpūtu un brīvā laika pavadīšanu. Sniedzot ikvienam indivīdam neierobežotu pieeju plašam un daudzveidīgam zināšanu, ideju un uzskatu diapazonam, bibliotēkas veic nozīmīgu lomu demokrātiskas sabiedrības uzturēšanā un attīstībā.

1.3.1 Izglītība

“Atbalsts individuālajai izglītībai un pašizglītībai, kā arī visu līmeņu formālajai izglītībai.”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

Iemesls, kāpēc tiek veidotas un uzturētas lielākā daļa publisko bibliotēku, ir nepieciešamība pēc visiem pieejamas iestādes, kas nodrošina piekļuvi zināšanām un sekmē formālo un neformālo izglītību, piedāvājot iespiestos vai cita formāta informācijas nesējus. Tas arī uzskatāms par publiskās bibliotēkas galveno mērķi. Dzīves laikā cilvēkiem nepieciešama izglītība, ko tie gūst vai nu oficiālās mācību iestādēs, piemēram, skolās, koledžās un universitātēs, vai neformālās izglītojošās struktūrās, kas saistītas ar cilvēku darbu un ikdienas dzīvi. Mācīšanās nebeidzas ar formālās izglītības iegūšanu, lielākajai daļai cilvēku šis process turpinās mūža garumā. Augošas sarežģītības sabiedrībā nemitīgi nākas apgūt dažādas jaunas prasmes. Publiskajai bibliotēkai ir nozīmīga loma šī procesa virzīšanā.

Publiskajai bibliotēkai jānodrošina lasītāji ar atbilstoša formāta materiāliem, kas veicina formālo un neformālo mācību procesu. Tai jāpalīdz gan efektīvi izmantot mācību līdzekļus, gan tehnisko aprīkojumu. Iespēja piekļūt informācijai, kā arī tās lietderīga izmantošana ir vitāli svarīgi izglītošanās procesa priekšnoteikumi. Vietās, kur tas iespējams, publiskajām bibliotēkām jāsadarbojas ar citām izglītības struktūrām informācijas resursu izmantošanas iemaņu apmācībā. Ja ir piemērots tehnisko līdzekļu

nodrošinājums formālās izglītības procesa nodrošināšanai, publiskajai bibliotēkai jāpapildina citu iestāžu piedāvātie pakalpojumi, tomēr dublēt tos nevajadzētu.

Publiskajai bibliotēkai aktīvi jāiesaistās analfabētisma likvidēšanas kampaņās, jo lasīt un rakstīt prasme ir atslēga uz izglītību un zināšanām, kā arī uz bibliotēku un informācijas pakalpojumu izmantošanu. Tikko lasīt un rakstīt prasmi apguvušiem cilvēkiem nepieciešami brīvi pieejami saturiski atbilstoši materiāli, kas palīdz jaunapgūtās prasmes nostiprināt un attīstīt.

Dažās valstīs, kur izglītošanās procesa veicināšana ir īpaši svarīga, publiskajām bibliotēkām jāatbalsta tieši formālās izglītības ieguve. Eksistē daudz dažādu veidu, kā publiskās bibliotēkas var atbalstīt gan formālo, gan neformālo izglītību. Kā tas tiek panākts, atkarīgs no vietējiem apstākļiem un bibliotēkas rīcībā esošajiem resursiem.

- Singapūrā publisko bibliotēku mērķis ir “nepārtraukti pilnveidot valsts iedzīvotāju izglītības iespējas, izmantojot nacionālo bibliotēku tīklu un informācijas resursu centrus.”
- Dienvidāfrikā, kur daudzi cilvēki dzīvo šaurībā un nepiemērotos sadzīves apstākļos, pat bez elektrības, un līdz ar to mājās mācīties nevar, publiskās bibliotēkas galveno uzmanību velta apmeklētāju nodrošināšanai ar elementārām mācību iespējām (elektrību, galdiem, krēsliem).
- Daudzās valstīs ir bibliotēkas, kas veic gan publisko, gan skolu bibliotēku funkcijas. Trafordā (Anglijā) trīs nelielas bibliotēkas ir integrētas citās struktūrās – viena bibliotēkas filiāle ir pievienota skolas bibliotēkai, bet divas citas – iekļautas atpūtas iestāžu struktūrā.
- Bulavaio (Zimbabvē) pārvietojamā bibliotēka reizi nedēļā apmeklē trīsdesmit septiņas pamatskolas, ievērojami paplašinot pilsētas bērnu pieeju bibliotēku pakalpojumiem.
- Amazonas štatā (Venecuēlā), kurā nav skolu bibliotēku, skolnieku un skolotāju bibliotekāro apkalpošanu nodrošina lauku bibliotēkas.
- Barselonas provincē (Spānijā) dažas bibliotēkas atbalsta Katalonijas Atvērtās universitātes tālmācības studentus.

- Kvīnslendas štatā (Austrālijā) publiskās bibliotēkas nodrošina resursus pamatskolu vecāko klašu skolēniem un vidusskolu audzēkņiem, iekārtojot mājasdarbu veikšanas klubus bibliotēkās. Iespējama arī elektroniska palīdzība mājasdarbu veikšanā. (<http://netlinks.slq.gld.gov.au>)

1.3.2 Informācija

“Publiskā bibliotēka ir vietējais informācijas centrs, kas nodrošina pieejamību visu veidu zināšanām un informācijai.”

(*IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests*, 1994)

Viena no cilvēku pamattiesībām ir iespēja piekļūt informācijai un to saprast. Šobrīd informācijas apjoms ir lielāks nekā jebkad agrāk cilvēces pastāvēšanas vēsturē. Kā visai sabiedrībai pieejamai institūcijai, publiskajai bibliotēkai ir vadošā loma informācijas komplektēšanā, organizēšanā un izmantošanā, kā arī pieejamības nodrošināšanā plašam informācijas avotu klāstam. Publiskā bibliotēka ir īpaši atbildīga par vietējās informācijas vākšanu un tās pieejamību. Publiskā bibliotēka vienlaikus darbojas arī kā pagātnes atmiņu krātuve, vācot, saglabājot un nodrošinot pieeju materiāliem par sava novada vēsturi un tā ievērojamām personām. Nodrošinot vispusīgu informācijas klāstu, publiskā bibliotēka veicina sabiedrības iesaistīšanos nozīmīgu problēmu risināšanā un svarīgu lēmumu pieņemšanā. Informācijas komplektēšanā un izplatīšanā, kā arī pieejamo resursu labākā izmantošanā publiskajai bibliotēkai jāsadarbojas ar citām iestādēm.

Straujais informācijas apjoma pieaugums un nepārtrauktā informācijas tehnoloģiju mainība radikāli ietekmējusi informācijas izmantošanas paņēmienus un publisko bibliotēku pakalpojumus. Informācija ir nozīmīgs faktors indivīda un sabiedrības attīstībā, savukārt jaunās tehnoloģijas nodrošina tās pieejamību un izmantojamību. Neskatoties uz tehnoloģiju straujo attīstību, pasaules iedzīvotāju lielākajai daļai tās nav pieejamas. Plaša starp *informācijas bagātajiem* un *informācijas nabagajiem* turpina pieaugt. Publisko bibliotēku svarīgs uzdevums ir censties šo plaisu samazināt, nodrošinot brīvu piekļuvi internetam, kā arī izplatot informāciju tradicionālos formātos. Publiskajām bibliotēkām jāapzinās un jāizmanto iespējas, ko nodrošina straujā informācijas un

komunikāciju tehnoloģiju attīstība. Tām jāklūst par *elektroniskiem vārtiem* uz informācijas pasauli.

- Sabahas štata bibliotēka (Malaizijā) filiālēs iekārtojusi speciālus *elektroniskos stūrīšus*. Tās ir vietas, kur vienlaicīgi var iegūt informāciju un izklaidēties, jo ir pieejams internets un plašs lasāmatmiņas kompaktdisku (*CD-ROM*) klāsts. Publiskos semināros apgūstama interneta izmantošana.
- Dažās publiskajās bibliotēkās Dienvidāfrikā darbojas informācijas kioski un telecentri.
- Igaunijas publiskajās bibliotēkās ir interneta brīvpieejas punkti.
- Piecās Āfrikas valstīs (Benīnā, Mali, Mozambikā, Tanzānijā un Ugandā) izveidoti daudzfunkcionāli lauku sabiedriskie telecentri, lai nodrošinātu piekļuvi modernajiem informācijas un saziņas līdzekļiem.
- Publiskā bibliotēka Sanderlendā (Anglijā) veido *ciematu elektroniskās zāles*, kas izvietotas dažādās vietās, ieskaitot bibliotēku ēkas, tālākizglītības koledžu, vietējo biznesa centru, kā arī sabiedrisko brīvprātīgo dienestu tīklu. Šajās zālēs nodrošināta bezmaksas piekļuve datoriem un internetam, plašs datorprogrammu piedāvājums bērniem un pieaugušajiem, kompetents un atsaucīgs personāls.

1.3.3 Personības attīstība

“Labvēlīgu apstākļu nodrošināšana personības radošai attīstībai.”

(*IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests*, 1994)

Sabiedrības attīstībā nozīmīga ir piemērotu apstākļu nodrošināšana radošas personības attīstībai un jaunu interešu ievirzīšanai. Lai to sasniegtu, cilvēkiem nepieciešama piekļuve zināšanām un radošs darbs. Publiskā bibliotēka, izmantojot dažādus paņēmienus, var nodrošināt pieeju bagātam un daudzveidīgam zināšanu un radošo sniegumu klāstam, kas pašu spēkiem nav sasniedzams. Pieeja nozīmīgām pasaules literatūras un zinātnes kolekcijām, ieskaitot vietējās sabiedrības devumu, ir unikāla

publiskās bibliotēkas misija un viena no svarīgākajām funkcijām. Piekļuves nodrošināšana radošajiem un zinātniskajiem darbiem ir nozīmīgs publiskās bibliotēkas ieguldījums katra indivīda izglītības un pilnvērtīgas atpūtas īstenošanā.

Publiskā bibliotēka var sniegt būtisku ieguldījumu ikdienas dzīvē, sociālajā un ekonomiskajā attīstībā, nodrošinot informāciju jaunattīstības valstīs dzīvojošiem cilvēkiem, piemēram, sniedzot informāciju par dzīves iemaņu apguves, pieaugušo pamatzglītības un *AIDS* profilakses programmām. Sabiedrībās, kurās ir augsts analfabētisma līmenis, publiskajai bibliotēkai jāpiedāvā pakalpojumi lasīt un rakstīt nepratējiem un nepieciešamības gadījumā informācija jāizskaidro vai jāpārtulko. Bibliotekāram jānāca informācijas izmantošanas pamatiemaņas.

- Mali lauku audiobibliotēkas izmanto kasetes informācijas izplatīšanai par personisko higiēnu, veselību, lopkopību un citiem jautājumiem, kas skar ikdienas dzīvi. Kasetes izplatītas 146 ciemos; organizētas to kolektīvas noklausīšanās.
- Bolīvijā vietējās bibliotēkās tiek rīkoti visdažādākie pasākumi, piemēram, veselības aizsardzības kampaņas, nodarbības par higiēnas un uztura jautājumiem, mātes un bērna klubi, jauniešu klubi.
- Darba informācijas centri iekārtoti ASV Ņujorkas štata bibliotēku sistēmas (*Pioneer Library System*) 13 bibliotēkās. Darba meklētāji tajos var saņemt ziņas par vakancēm, elektroniski aizpildīt pieteikumus vai sagatavoties darba intervijām. Projekts sekmējis bibliotēku un reģionālās Darbaspēka attīstības sistēmas (*Workforce Development System*) sadarbību.
- Venecuēlas lauku teritorijās bibliotēku darbības galvenais mērķis ir dzīves kvalitātes pilnveidošana, piedāvājot aktuālu informāciju par lauksaimniecību un lopkopību, tādējādi apmierinot sīko, ne pārāk turīgo fermeru vajadzības.

1.3.4 Bērni un jaunieši

“Bērnu lasīšanas iemaņu veidošana un nostiprināšana no agras bērnības.”

(*IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests*, 1994)

Publiskajai bibliotēkai jācenšas apmierināt visu sabiedrības grupu vajadzības, neatkarīgi no to pārstāvju vecuma, fiziskā, ekonomiskā vai sociālā stāvokļa. Taču īpaša ir atbildība par bērnu un jauniešu vajadzību nodrošināšanu. Ja bērni agrīnā vecumā iemācīsies ar iedvesmu attiekties pret aizraujošo zināšanu apguves un mākslas darbu iepazīšanas procesu, visticamāk, viņi šos personības pilnveides elementus izmantos dzīves laikā, tādējādi bagātinot gan paši sevi, gan apkārtējo sabiedrību. Bērni spēj iedvesmot arī vecākus un citus pieaugušos apmeklēt bibliotēku. Būtiski, lai jaunieši, kam ir grūtības apgūt lasītprasmi, varētu apmeklēt bibliotēku un saņemt nepieciešamos mācību materiālus (skatīt 3.4.2 un 3.4.3 paragrāfus).

1.3.5 Publiskās bibliotēkas un kultūras attīstība

Viens no svarīgākajiem publiskās bibliotēkas uzdevumiem ir sabiedrības uzmanības pievēršana kultūras un mākslas attīstībai, tādējādi sekmējot kultūras identitātes apzināšanos un pilnveidošanu. Tas sasniedzams, sadarbojoties ar vietējām un reģionālām organizācijām, nodrošinot telpas kultūras aktivitātēm, īstenojot dažādas kultūras programmas un sekojot, lai kultūras novitātes būtu atklātas bibliotēkas materiālos. Reālajam bibliotēkas ieguldījumam jāatspoguļo konkrētās sabiedrības kultūras daudzveidība. Bibliotēkā jābūt pieejamiem materiāliem visās valodās, kurās runā un raksta vietējās sabiedrības pārstāvji, kā arī jābalsta vietējās sabiedrības kultūras tradīcijas.

- Amazones štata (Venecuēlā) bibliotekāri ir apmācīti darboties kā dažādu kultūru starpnieki, jo daudzi lauku rajonos dzīvojoši cilvēki prot sazināties tikai dzimtajā valodā.

1.3.6 Publiskās bibliotēkas sociālā loma

Publiskā bibliotēka ir nozīmīga sabiedrības tikšanās vieta. Īpaši svarīgi tas ir apstākļos, kur maz šādam nolūkam piemērotu vietu. Dažreiz publiskā bibliotēka tiek dēvēta par *sabiedrības viesistabu*.

Bibliotēkas izmantošana pētniecībai, informācijas meklēšanai, izglītībai vai brīvā laika pavadīšanai rosina cilvēkus dibināt neformālus kontaktus ar citiem sabiedrības locekļiem. Publiskās bibliotēkas apmeklējums var sniegt pozitīvu sociālu pieredzi.

1.4 Pārmaiņu īstenotāja

Veicinot pārmaiņas sabiedrībā, publiskā bibliotēka līdzdarbojas kā sociālās un personālās attīstības aģentūra, kas pozitīvi ietekmē pārmaiņas konkrētā sabiedrībā. Piedāvājot daudzveidīgus materiālus izglītībai un nodrošinot piekļuvi informācijai, publiskā bibliotēka var sniegt ekonomisku un sociālu labumu gan atsevišķiem indivīdiem, gan sabiedrībai kopumā. Tā dod ieguldījumu labi informētas un demokrātiskas sabiedrības veidošanā un attīstībā un palīdz cilvēkiem paaugstināt personīgās un sociālās dzīves līmeni.

Publiskajai bibliotēkai jābūt informētai par jautājumiem, kas satrauc sabiedrību, un jānodrošina nepieciešamā informācija to racionālai apspriešanai.

1.5 Informācijas brīvība

“Krājumi un pakalpojumi nedrīkst būt pakļauti ideoloģiska, politiska vai reliģiska rakstura cenzūrai, kā arī komerciālam spiedienam”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

Publiskajai bibliotēkai jāpārstāv plašs sabiedrības pieredzes un viedokļu spektrs un jābūt brīvai no cenzūras. Dažās valstīs šo tiesību ievērošanu palīdz nodrošināt *Likums par informācijas brīvību*. Bibliotekāriem un bibliotēku pārvaldības orgāniem ir jābalsta šīs cilvēku pamattiesības un jāpretojas atsevišķu personu un grupu spiedienam ierobežot piekļuvi dokumentiem publiskajā bibliotēkā.

1.6 Piekluve visiem

Publiskās bibliotēkas darbības pamatprincips ir tās pakalpojumu pieejamība visiem, nevis kādai atsevišķai ļaužu grupai. Pieņemami noteikumi, kas garantētu bibliotēkas pakalpojumu pieejamību sabiedrības minoritāšu grupām, kuras dažādu iemeslu dēļ nevar izmantot pamatpakalpojumus. Tādas varētu būt, piemēram, valodiskās minoritātes, cilvēki ar fiziskiem un garīgiem traucējumiem vai attālās teritorijās dzīvojošie, kas nevar apmeklēt bibliotēku. Finansējums, piedāvāto pakalpojumu apjoms, bibliotēku iekšējais plānojums un darba laiks nosakāms, par pamatu ņemot vispārējas piekļuves koncepciju (skatīt 3.nodaļu *Lasītāju vajadzību apmierināšana*).

Arī krājumu veidošana balstāma uz vispārējas pieejamības principa ievērošanu, īpašām lasītāju grupām jānodrošina pieeja dokumentiem vajadzīgajā formātā, piemēram, grāmatām Braila rakstā vai *runājošām* grāmatām nedzirdīgajiem cilvēkiem. Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas izmantojamas piekļuvei bibliotēkas resursiem gan uz vietas, gan arī attālināti.

1.7 Vietējās vajadzības

Publiskās bibliotēkas ir vietējās sabiedrības vajadzībām paredzētas institūcijas, kam jānodrošina šai sabiedrībai nepieciešamie informācijas pakalpojumi. Piedāvātajiem pakalpojumiem jābūt pielāgotiem vietējām vajadzībām, kas regulāri izvērtējamas. Ja šis noteikums netiks ievērots, publiskā bibliotēka zaudēs saikni ar tās apkalpojamajiem klientiem, kā rezultātā bibliotēkas potenciāls netiks izmantots pilnībā. Tādēļ bibliotekāriem pastāvīgi jābūt lietas kursā par izmaiņām sabiedrībā, ko ietekmē tādi faktori kā sociālā un ekonomiskā attīstība, demogrāfiskā situācija, vecuma atšķirības, izglītības līmenis, nodarbinātības modeļi, citu izglītības un kultūras struktūru veidošanās.

1.8 Vietējā kultūra

Publiskajai bibliotēkai jābūt vienai no galvenajām vietējās sabiedrības institūcijām, kas vāc, saglabā un nodrošina publicitāti vietējās kultūras sasniegumiem, izmantojot visdažādākos paņēmienus: novadpētniecības materiālu apkopošana, izstādes, atmiņu vakari, stāstu stāstīšana, vietējās informācijas publicēšana, vietējai tematikai veltītu

interaktīvu programmu izveide. Vietās, kur svarīgs sazināšanās līdzeklis ir mutvārdu tradīcijas, publiskajai bibliotēkai jāveicina to saglabāšana un pilnveidošana.

- Pakalpojumos, ko piedāvā *Lauku bibliotēku un resursu attīstības programma (Rural Libraries and Resources Development Programme)* Zimbabvē, līdzās tādiem informācijas sniegšanas paņēmieniem kā teātris, dziesma un deja tiek piedāvāta grāmatu lasīšana un izsniegšana, kā arī lasīšanas un rakstīšanas prasmju apguve.
- Botsvanā ciematu lasītavas kalpo kā *setsvanas* literatūras, valodas un kultūras saglabāšanas un popularizēšanas centri. Tajos pulcējas diskusiju grupas, tautas dziesmu un deju izpildītāji, notiek arī citi pasākumi.
- Lauku bibliotēkas Kajamarkā (Peru) iesaistītas vietējās Andu iedzīvotāju valodas bāzes atjaunošanā un iedzīvināšanā. Izstrādāts projekts vietējās kultūras materiālu publicēšanai, kā rezultātā izdota *Lauku enciklopēdija*, kas kļuvusi par skolās noderīgu alternatīvu mācību un pašizglītības līdzekli.
- Singapūrā speciāla *Āzijas bibliotēku pakalpojumu grupa (Asian Library Services Unit)* nodrošina lasītāju apkalpošanu vietējās ķīniešu, malajiešu un tamilu valodās.
- Kubā bibliotēkas darbojas kā dzejnieku tikšanās vietas, kā arī piedalās lauku rajonu mutvārdu tradīciju pētniecībā un saglabāšanā.
- Viens no Indijas ciematu bibliotēku mērķiem ir nodrošināt bāzi tradicionālo zināšanu dokumentēšanai. Tiek izdotas vietējo ciematu iedzīvotāju sarakstītās grāmatas.

1.9 Publisko bibliotēku kultūras saknes

Lai bibliotēka sekmīgi darbotos ilgstošā laikposmā, tās darbam jābalstās uz tās valsts vai teritorijas kultūru vai kultūrām, kurā tā darbojas. Publiskās bibliotēkas panākumi ir mazāk pārliecinoši, ja tās forma un struktūra tiek aizgūta no kādas valsts vai teritorijas ar atšķirīgu kultūru.

1.10 Bibliotēkas bez sienām

Plānojot pasākumus publiskās bibliotēkas mērķu īstenošanai, uzsvars liekams uz piedāvātajiem pakalpojumiem. Apmierinot vietējās sabiedrības vajadzības, publiskā bibliotēka sniedz virkni pakalpojumu, kuri visefektīvāk realizējami bibliotēkas ēkā, piemēram, piekļuve apjomīgiem iespiesto materiālu krājumiem,. Tomēr daudzos gadījumos piemērotāka ir pakalpojumu sniegšana ārpus bibliotēkas. Dažādās sabiedrībās rodami atšķirīgi piemēri, tomēr noteicošā loma jebkuras bibliotēkas darba vadlīniju izstrādāšanā ir bibliotēkas attīstības plānošanas principam, kurā par pamatu ņemti piedāvātie pakalpojumi, nevis bibliotēkas iespējas. Pakalpojumu nodrošinājums, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas, sniedz plašas iespējas informācijas piegādē lasītāja mājās vai darba vietā.

Dažādi transporta līdzekļi tiek izmantoti bibliotēku pakalpojumu sniegšanā reti apdzīvotās teritorijās. Bibliotekāro un informacionālo pakalpojumu nodrošinājums cilvēkiem, kas nespēj apmeklēt bibliotēku fizisko vai garīgo traucējumu vai, piemēram, transporta trūkuma dēļ, garantē piekļuvi informācijai jebkurā mājā vai darba vietā, neatkarīgi no tās atrašanās vietas.

- Publisko bibliotēku pakalpojumu sniegšanai Čīlē izmanto visdažādākos transportlīdzekļus – grāmatu piegādi veic ar automašīnām, velosipēdiem un motorlaivām, kā arī izmantojot nastu nesējus dzīvniekus. Šādā veidā grāmatas un cita iespiedprodukcija atrod ceļu pie visdažādākā vecuma iedzīvotājiem, neatkarīgi no viņu dzīves vietas. Līdzīgi grāmatas tiek nogādātas arī atpūtas namiem, slimnīcām un cietumiem.

1.11 Bibliotēku ēkas

Bibliotēku ēkām ir būtiska loma bibliotekārās apkalpošanas nodrošināšanā. Tām jābūt projektētām tā, lai nodrošinātu bibliotēku pakalpojumu pieejamību visiem sabiedrības locekļiem, tām jābūt pielāgojamām jaunu pakalpojumu ieviešanai mūsdienu strauji mainīgajos apstākļos. Bibliotēku ēkām jābūt izvietotām netālu no vietām, kur notiek sabiedriskās aktivitātes, piemēram, veikaliem un kultūras centriem. Iespēju robežās

bibliotēku ēkām jābūt izmantojamām sabiedrisku pasākumu organizēšanai, piemēram, sanāksmēm un izstādēm, bet lielākas ēkas – teātra izrādēm vai muzikāliem uzvedumiem, izmantojot audiovizuālos un multimedīālos līdzekļus. Saprātīgi izmantotas bibliotēku ēkas dos nozīmīgu ieguldījumu apdzīvotās vietas aktīvas sabiedriskās dzīves uzturēšanā un kļūs par nozīmīgu izglītības un sociālās saskarsmes centru, kā arī tikšanās vietu, īpaši attālos lauku rajonos. Tādējādi bibliotekāriem jāseko, lai bibliotēku ēkas tiktu izmantotas efektīvi un sniegtu maksimālo ieguldījumu sabiedrības interesēs.

1.12 Resursi

Lai apmierinātu vietējās sabiedrības augošās vajadzības, kā arī veidotu un attīstītu jaunus pakalpojumus, publiskās bibliotēkas rīcībā jābūt pietiekamiem resursiem, turklāt ne tikai tās dibināšanas brīdī, bet arī ilgstošā laikposmā. Tas nozīmē, ka bibliotēkai jāpiedāvā dokumenti jebkuros formātos, kā arī tie regulāri jāatjauno, lai savlaicīgi apmierinātu atsevišķu indivīdu vai sabiedrības grupu mainīgās vajadzības, ietverot pavisam jaunus dokumentus vai tādus, kas aizvieto novecojušos. Turklāt, lai ieņemtu patiesi nozīmīgu vietu sabiedrības dzīvē, publiskajai bibliotēkai nepieciešams apmācīts personāls un finansiālie resursi paredzamo pakalpojumu sniegšanai.

2

Juridiskie un finansiālie aspekti

“Vietējās un valsts pārvaldes institūcijas ir atbildīgas par publiskajām bibliotēkām. Bibliotēku darbu nosaka speciāli likumi, bet finansēšanu nodrošina valsts un vietējie varas orgāni. Bibliotēkas darbam jābūt nozīmīgam kultūras attīstības, informācijas nodrošināšanas, lasīšanas veicināšanas un izglītības ilgtermiņa stratēģiskā plāna pamatkomponentam.”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

2.1 Ievads

Publiskās bibliotēkas ir sabiedriskas institūcijas, kas vietējā līmenī nodrošina piekļuvi zināšanām un informācijai kā atsevišķiem indivīdiem, tā visai sabiedrībai. Lai saglabātu noteiktajām funkcijām atbilstošu pakalpojumu līmeni, kas atbilst tās funkciju pildīšanai, publiskā bibliotēka aizsargājama likuma kārtā un nodrošināma ar pastāvīgu finansējumu.

2.2 Publiskā bibliotēka un pārvaldība

Pastāv dažādi publisko bibliotēku un pārvaldes struktūru attiecību modeļi. Tikpat daudzveidīgi un sarežģīti ir arī bibliotēku darbību reglamentējošie likumi un finansēšanas mehānismi. Dažādās valstīs bibliotēku pakalpojumus pilnībā vai daļēji nosaka provinču, rajonu, štatu vai pilsētu pašvaldības. Tā kā publiskās bibliotēkas ir vietēja līmeņa iestādes, visizplatītākās to pārvaldības struktūras ir vietējās pašvaldības. Citās valstīs publisko bibliotēku pakalpojumi tiek nodrošināti reģionālā vai valsts līmenī. Šādos gadījumos nacionālā bibliotēka ir atbildīga par publisko bibliotēku pakalpojumiem.

Zināmi piemēri, kad bibliotēku pakalpojumu sniegšanas jomā sadarbojas divu vai vairāku līmeņu pārvaldības struktūras.

- Igaunijas *Publisko bibliotēku likums* (1998) detalizēti izklāsta visu līmeņu pārvaldes orgānu atbildību. Tajā noteikts, ka publisko bibliotēku dibina vietējā pašvaldība, rajona vai pilsētas bibliotēka ir atbildīga par darba koordināciju, starpbibliotēku grāmatu apmaiņu un pārvietojamām bibliotēkām. Vietējā pašvaldība savukārt nodrošina personāla atalgojumu, taču finansiālā atbildība par bibliotēkas krājumu komplektēšanu tiek sadalīta starp vietējo pašvaldību un valsti.

2.2.1 Alternatīvās struktūras

Dažās valstīs, neskatoties uz to, ka vietējās pašvaldības ir atbildīgas par publiskās bibliotēkas darbību, to rīcībā nav nepieciešamo finansiālo līdzekļu, tāpēc publisko bibliotēku darbības koordināciju uzņemas nevalstiskās organizācijas vai privātie fondi. Taču pastāvīgu attīstību un informācijas tīkla uzturēšanu publiskā bibliotēka var nodrošināt tikai saistībā ar atbilstošā līmeņa valsts vai pašvaldību orgāniem, no kuriem saņemams finansējums. Par eventuālo mērķi uzskatāma publiskās bibliotēkas iekļaušana oficiālajās valsts vai pašvaldību struktūrās, kas darbojas saskaņā ar nacionālajiem likumiem un kurām ir noteikts finansējums.

- Argentīnā ir 1600 publiskās bibliotēkas, ko finansē nevalstiskās organizācijas vai sabiedriskās struktūras, kas darbojas saskaņā ar valsts likumiem.

2.2.2 Nacionālā informācijas politika

Lai labāk izmantotu bibliotēku un informācijas resursus, kā arī realizētu iespējas, ko sniedz elektronisko informācijas avotu attīstība, daudzas valstis izstrādā nacionālo informācijas politiku. Publiskajām bibliotēkām jāklūst par noteicošo šādas politikas

elementu. Bez tam publisko bibliotēku darbiniekiem jāseko, lai viņi pilnībā tiktu iesaistīti tās izstrādāšanā.

2.3 Publisko bibliotēku likumi

Publiskajām bibliotēkām jābalstās uz likumiem, kas nodrošina to nepārtrauktu darbību un nosaka to vietu valsts vai pašvaldību struktūrās. Publisko bibliotēku likumi ir dažādi. Dažās valstīs vai reģionos tiek izstrādāti speciāli publisko bibliotēku likumi, citās – tie ir plašāku likumdošanas aktu sastāvdaļa, kas nosaka dažādu tipu bibliotēku darbību. Publisko bibliotēku likumi var būt atšķirīgi arī pēc satura. Tie var būt vienkārši un paredzēt tikai publiskās bibliotēkas dibināšanu, apkalpošanas standartu izstrādāšanu atstājot tās struktūras ziņā, kas ir tieši atbildīga par bibliotēku. Sarežģītākie likumi izklāsta, kādi pakalpojumi nodrošināmi un kādi standarti izmantojami darba procesā. Publisko bibliotēku likumu piemēri pieejami *IFLA* mājas lapā (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>)

Tā kā pārvaldes struktūras dažādās valstīs ir atšķirīgas, arī publisko bibliotēku likumu forma un saturs ir dažādi. Taču likumiem, kas reglamentē publisko bibliotēku darbību, jānorāda, kura institūcija atbildīga par to nodrošināšanu un kādā veidā notiek to finansēšana. Likumā norādāma publisko bibliotēku vieta valsts vai reģiona bibliotēku koptīklā.

- Meksikā un Venecuēlā darbojas speciāli publisko bibliotēku likumi, turpretī Kolumbijā un Brazīlijā noteikumi par publiskajām bibliotēkām ietverti likumā par informācijas dienestiem.
- Somijas Bibliotēku likums (1998) paredz, ka publiskās bibliotēkas finansē municipalitāte, tām jāsadarbojas ar cita tipa bibliotēkām, municipalitātei ir jāvērtē konkrētās bibliotēkas darbība un sniegto pakalpojumu līmenis (skat. 2. pielikumu).
- Dienvidāfrikas Republikas konstitūcija (1996) nodrošina bibliotēku un informācijas pakalpojumu konstitucionālo pamatu valstī. *Bibliotēkas, kas nav*

nacionālās bibliotēkas, tiek ierindotas provinciālās likumu kompetences sfērā. Tādējādi provinces pārvaldes orgāni ir atbildīgi par bibliotēku un informācijas pakalpojumu likumu bāzes izstrādāšanu.

- Armēnijā par publisko bibliotēku finansēšanu un uzturēšanu ir atbildīgas vietējās pašvaldības. Pašvaldību likums (1996) uzliek tām pienākumu uzturēt un attīstīt publisko bibliotēku.
- Krievijas Federācijā bibliotēku darbu federālā līmenī reglamentē *Bibliotēku likums* un *Obligātā eksemplāra likums*. Tie attiecas ne tikai uz publiskajām bibliotēkām, lai gan tām veltīta *Bibliotēku likuma* lielākā daļa.
- Itālijas Konstitūcija kontroles tiesības pār pilsētu un provinču publiskajām bibliotēkām atvēl reģioniem. Daži reģioni ir izdevuši savus bibliotēku likumus, kas regulē bibliotēku un citu informācijas, dokumentācijas, kultūras un izglītības aģentūru sadarbību, kā arī nosaka kvalitātes standartus.
- Eiropas bibliotēku likumdošanas un politikas vadlīnijas izstrādājušas Eiropas Padome un Bibliotēku, informācijas un dokumentācijas asociāciju Eiropas birojs (*European Bureau of Library, Information and Documentation Associations*) (*EBLIDA*).

2.3.1 Saistītie likumi

Līdzās speciālajiem likumiem, kas attiecas tieši uz publiskajām bibliotēkām, tām ir saistoša arī virkne citu tiesisko aktu. Tie ir finansiālās pārvaldes akti, datu aizsardzības, veselības aizsardzības, personāla darba drošības akti, kā arī citi normatīvie dokumenti. Bibliotēku vadībai jābūt informētai par visiem tiesiskajiem dokumentiem, kas skar publisko bibliotēku darbību.

Bibliotēku administrācijai jābūt informētai arī par starptautiskajām profesionālajām sarunām, kuru rezultātā var tikt pieņemti politiski lēmumi un noslēgtas vienošanās, kas var nopietni ietekmēt publisko bibliotēku darbu. Šādos gadījumos bibliotekāriem jāizmanto katra iespēja, lai par šo lēmumu un vienošanos rezultātiem uzzinātu visplašākā sabiedrība un politiķi.

2.3.2 Autortiesības

Nozīmīgi publiskajām bibliotēkām ir autortiesību likumi, īpaši attiecībā uz elektroniskajām publikācijām. Tie pastāvīgi tiek pārskatīti un atjaunoti, turklāt bibliotekāriem regulāri jāseko līdzi izmaiņām likumos, kas skar visas informācijas vides. Bibliotēku darbiniekiem jāpopularizē un jāatbalsta autortiesību likumi, kas nodrošina objektīvu līdzsvaru starp autortiesību turētājiem un informācijas lietotājiem.

- Čehijas bibliotēku asociācija *SKIP* pēc pašas iniciatīvas piedalījās autortiesību likumu izstrādē. Pēc apspriešanās ar Kultūras Ministrijas un Čehijas Parlamenta Kultūras komitejas pārstāvjiem likumā tika ieviestas bibliotēkām būtiskas izmaiņas.

2.3.3 Publiskā patapinājuma tiesības

Dažās valstīs ar likumu noteiktas publiskā patapinājuma tiesības, kas autoriem un citām grāmatas tapšanā iesaistītām personām paredz samaksu par to darbu izsniegšanu lasītājiem. Svarīgi, lai samaksa par publisko patapinājumu netiktu ņemta no grāmatu iepirkumiem paredzētajiem līdzekļiem. Ja publiskais patapinājums tiek finansēts no valsts budžeta, tas nodrošina materiālu atbalstu autoriem, neietekmējot publisko bibliotēku budžetu. Dažu valstu izmaksu shēmas var sagādāt noderīgus statistikas datus par konkrētu autoru grāmatu izsniegumu. Bibliotekāriem jāpiedalās arī publiskā patapinājuma samaksas mehānisma izstrādāšanā, lai būtu garantija, ka šī samaksa netiek ņemta no bibliotēkas budžeta.

- Dānijas valdība budžetā ieplāno publiskā patapinājuma samaksas līdzekļus, kas paredzēti dāņu autoriem, tulkotājiem, māksliniekiem, fotogrāfiem un komponistiem, kuri piedalījušies kāda iespieddarba radīšanā. Publiskā

patapinājuma samaksa tiek uzskatīta par atbalstu kultūras attīstībai.
<http://www.bs.dk>

2.4 Finansējums

Pietiekamam finansējuma līmenim ir izšķiroša nozīme publiskās bibliotēkas uzdevumu īstenošanā. Bez atbilstoša ilgtermiņa finansējuma nav iespējams izstrādāt bibliotēkas pakalpojumu plānu un efektīvi izmantot tās resursus. To apliecina piemēru rinda: uzcelta jauna bibliotēkas ēka, taču līdzekļu tās uzturēšanai nepietiek; izveidoti jauni grāmatu krājumi, bet nav naudas to papildināšanai; iegādātas jaunas automatizācijas sistēmas, taču trūkst līdzekļu to apkopei, modernizēšanai un atjaunošanai. Finansējums nepieciešams ne tikai publiskās bibliotēkas dibināšanas laikā, tam jābūt ilgstoši garantētam uz regulāru nosacījumu pamata.

2.4.1 Prioritātes

Publiskās bibliotēkas pakalpojumi ir ilgtermiņa ieguldījums sabiedrības attīstībā, kam jābūt attiecīgi finansētam. Tomēr nav noliedzams fakts, ka pat visturīgākajās sabiedrībās ir grūti nodrošināt bibliotēku pakalpojumiem atbilstošu finansējumu. Tāpēc ļoti svarīgi, lai bibliotēku attīstība tiktu plānota, precīzi iezīmējot prioritātes. Plānošana nepieciešama neatkarīgi no bibliotēkas rīcībā esošo līdzekļu apjoma. Lai veiktu stratēģisko plānošanu un prioritāšu noteikšanu, katram pakalpojumam nepieciešams izstrādāt rakstisku politikas izklāstu jeb īstenošanas plānu, kas regulāri apspriežams un nepieciešamības gadījumā pārskatāms.

2.4.2 Sadarbība

Neviena publiskā bibliotēka, lai cik liela un finansiāli nodrošināta tā būtu, viena nevar apmierināt visas lasītāju vajadzības. Tikai sadarbība ar citām bibliotēkām, radniecīgām institūcijām un to tīkliem, kā arī piekļuves nodrošinājums citiem informācijas avotiem

ļauj publiskajai bibliotēkai nodrošināt lasītāju informacionālās vajadzības, vienlaikus paplašinot pieejamo resursu diapazonu.

2.4.3 Finansēšanas avoti

Publiskās bibliotēkas tiek finansētas no dažādiem avotiem, taču naudas piešķiruma proporcijas no šiem avotiem dažādās valstīs ir atšķirīgas.

Primārie finansējuma avoti ir:

- nodokļu ieņēmumi vietējā, reģionālā vai valsts līmenī;
- institūciju dotācijas valsts, reģionālā vai vietējā līmenī.

Sekundārie finansējuma avoti var būt:

- fondu vai privātpersonu ziedojumi;
- ieņēmumi no komercdarbības, piemēram, izdevējdarbības, grāmatirdzniecības, mākslas vai amatniecības darbu pārdošanas;
- lasītāju maksājumi, piemēram, soda naudas;
- maksas pakalpojumi, piemēram, kopēšana vai drukāšana;
- ārējo organizāciju sponsorējumi;
- ienākumi no speciālām loterijām.

2.4.4 Maksas pakalpojumi

IFLA/UNESCO Publisko Bibliotēku manifestā teikts: „Publiskās bibliotēkas pakalpojumi parasti ir bezmaksas”. Maksu par piedāvātajiem pakalpojumiem vai lasītāja karti nedrīkst izmantot kā publiskās bibliotēkas ienākumu avotu, jo tādā gadījumā maksātspēja kļūst par kritēriju, kas nosaka, kurš var vai nevar būt publiskās bibliotēkas lasītājs. Tas ierobežo pieejamību un tādā veidā grauj pamatprincipu, saskaņā ar kuru publiskajai bibliotēkai ir jābūt pieejamai ikvienam. Zināms, ka dažās valstīs tiek noteikta maksa par bibliotēkas abonementa izmantošanu vai citiem speciāliem pakalpojumiem. Maksa par

pakalpojumu nenovēršami liedz pieejamību informācijai tiem cilvēkiem, kas nevar to atļauties. Ieņēmumus no maksas pakalpojumiem drīkstētu izmantot tikai kā papildus, nevis pastāvīgu publiskās bibliotēkas finansēšanas avotu.

Dažās valstīs pieņemts pieprasīt no lasītājiem samaksu jeb *soda naudu* par noteiktā laikā nenodotiem bibliotēkas dokumentiem. Dažreiz tas nepieciešams, lai nodrošinātu materiālu pastāvīgu apriti un tie ilgstoši neatrastos pie viena lasītāja. Soda naudas apjomu vajadzētu noteikt tā, lai tas neierobežotu bibliotēkas izmantošanu. Maksa nereti tiek iekasēta par individuāliem pakalpojumiem, piemēram, fotokopēšanas tehnikas vai printera izmantošanu. Arī šie maksājumi nosakāmi tādā līmenī, lai neierobežotu lasītājus.

2.4.5 Tehnoloģiju finansējums

Lai uzlabotu esošos pakalpojumus un nodrošinātu jaunus, publiskajās bibliotēkās pēc iespējas vairāk izmantojamas jaunās tehnoloģijas. Tas prasa ievērojamus ieguldījumus elektroniskajā infrastruktūrā, tās uzturēšanā un pakalpojumu sniegšanā. Lai informācijas tehnoloģijas darbotos efektīvi, tās pastāvīgi atjaunojamas un aizstājamas ar jaunām. Tā kā tas nopietni ietekmē finansiālo situāciju, tehnoloģisko iekārtu nomainīšanas un atjaunošanas plāns izstrādājams savlaicīgi.

2.4.6 Ārējais finansējums

Ārējo finansēšanas avotu piesaistē bibliotēku darbiniekiem jāizmanto radoša pieeja. Tomēr viņi nedrīkst pieņemt finansējumu no jebkura avota, piemēram, ja tā rezultātā tiek apdraudēts publiskās bibliotēkas kā visiem pieejamas iestādes statuss. Komercorganizācijas dažkārt var piedāvāt finansējuma noteikumus, kas var negatīvi ietekmēt publiskās bibliotēkas pakalpojumu universālo raksturu.

- Publiskā bibliotēka Taragonā (Spānijā) saņem līdzekļus no pilsētas privātajiem uzņēmumiem komerciālās un ekonomiskās informācijas dienesta uzturēšanai.

2.5 Publiskās bibliotēkas pārvaldība

Publiskās bibliotēkas pārvalda speciāli izveidota struktūra, kuras sastāvā ietilpst vietējās sabiedrības pārstāvji, ieskaitot arī vietējā padomē vai bibliotēku valdē ievēlētos. Bibliotēku valdēm jāizstrādā darbības noteikumi, sēdēm jābūt atklātām, jānotiek regulāri, jādara zināma sabiedrībai to darba gaita, jāpublicē protokoli, pārskati un finanšu atskaites. Pārvaldības struktūra atbild par kopējās politikas izstrādāšanu, nevis par bibliotēkas ikdienas darbību. Jebkurā gadījumā bibliotēkas vadītājam jāpiedalās pārvaldes struktūras sanāksmēs un cieši ar to jāsadarbojas. Bibliotēkas politikas dokumentiem jābūt iespējami plaši publiski pieejamiem. Publiskās bibliotēkas attīstības procesā iesaistāmi vietējie iedzīvotāji.

Publiskās bibliotēkas darbiniekiem jāatskaitās par paveikto darbu gan pārvaldes struktūrai, gan vietējiem iedzīvotājiem, lasot pārskata referātus, organizējot publiskas tikšanās un konsultācijas. Profesionālie pienākumi un konsultācijas ar pārvaldes orgāniem veicami augstāko standartu līmenī. Lai gan galīgos lēmumus par bibliotēkas politiku jāpieņem pārvaldības struktūrai, bibliotēkas vadītājam jāmeklē veidi, kā šajā procesā iesaistīt vietējos iedzīvotājus – faktiskos vai potenciālos bibliotēkas lasītājus. Dažās valstīs izstrādātas tā saucamās *bibliotēku hartas*, kas vērtē, nosaka un apstiprina publisko bibliotēku pakalpojumus (skat. 3. pielikumu). Šādas hartas zināmā mērā uzskatāmas par publiskās bibliotēkas un lasītāju vienošanos. Īpaši nozīmīgas ir *bibliotēku hartas*, kas izstrādātas sadarbībā ar bibliotēkas lasītājiem.

2.6 Publiskās bibliotēkas administrācija

Publiskajām bibliotēkām nepieciešami labi vadītāji un administrētāji. Administrācijas darbam jābūt virzītam uz lasītāju apkalpošanas kvalitātes pilnīgošanu, tas nedrīkst kļūt par pašmērķi. Darbam jābūt efektīvam un atbildīgam. Lai sasniegtu labākus rezultātus, lielas publiskas bibliotēkas administrācijā un vadībā vajadzīgi daudznozaru speciālisti, ietverot personālu ar īpašām iemaņām, piemēram, bibliotekārus, grāmatvežus,

sabiedrisko attiecību speciālistus un sistēmadministrētājus. Var rasties nepieciešamība pieaicināt arī pieredzējušus speciālistus no augstākstāvošas institūcijas vai radniecīgas nozares iestādes, piemēram, juristus, algu un pensiju speciālistus.

2.7 Publicitāte un reklāma

Publiskās bibliotēkas darbojas augošas sarežģītības sabiedrībā, kas prasa no cilvēkiem arvien vairāk laika un uzmanības. Tāpēc svarīgi, lai bibliotēkas nemitīgi atgādinātu par sevi un piedāvātajiem pakalpojumiem. Publicitātes formas var būt visdažādākās – sākot ar vienkāršu izkārti pie bibliotēkas ēkas, kurā atklāts iestādes nosaukums, darba laiks un uzskaitīti piedāvātie pakalpojumi, līdz sarežģītu marketinga programmu izstrādei un mājaslapu izmantošanai bibliotēkas pakalpojumu reklamēšanai (skat. 6. nodaļu “Publisko bibliotēku pārvaldība un tirgvedība”).

3

Lasītāju vajadzību apmierināšana

“Publiskās bibliotēkas pakalpojumi ir vienādi pieejami visiem, neatkarīgi no vecuma, rases, dzimuma, reliģijas, tautības, valodas un sociālā statusa.

Lai nodrošinātu publisko bibliotēku darba valsts mēroga koordināciju un sadarbību, likumos un stratēģiskajos plānos paredzama uz vienotiem pakalpojumu sniegšanas standartiem pamatota valsts bibliotēku tīkla izveide.

Publisko bibliotēku tīkls veidojams sasaistē ar nacionālajām, reģionālajām, zinātniskajām un speciālajām, kā arī skolu, koledžu un universitāšu bibliotēkām.

Pakalpojumiem jābūt visiem sabiedrības locekļiem fiziski pieejamiem. Bibliotēku ēkām jābūt izdevīgi novietotām, tajās nepieciešami piemēroti apstākļi lasīšanai un mācībām, kā arī atbilstoša tehnoloģija un lasītājiem izdevīgs darba laiks. Vienlaicīgi nodrošināmi ārpusbibliotēkas pakalpojumi tiem lasītājiem, kas paši nespēj apmeklēt bibliotēku.

Bibliotēku pakalpojumi pielāgojami diferencētām sabiedrības vajadzībām – gan pilsētās, gan laukos dzīvojošiem lasītājiem.”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

3.1 Ievads

Sekmīgai mērķu īstenošanai publiskajām bibliotēkām jābūt pieejamām visiem potenciālajiem izmantotājiem. Jebkādi pieejamības ierobežojumi – gan tīši, gan gadījuma rakstura – sašaurina publiskās bibliotēkas iespējas īstenot primāro uzdevumu – apmierināt sabiedrības bibliotekārās un informācijas vajadzības. Efektīvu publiskās bibliotēkas pakalpojumu nodrošināšanā svarīgi šādi faktori:

- potenciālo lasītāju noteikšana;
- lasītāju vajadzību analizēšana;
- atsevišķiem indivīdiem un grupām paredzētu pakalpojumu pilnveidošana;
- programmu izstrādāšana kvalitatīvākai apkalpošanai;
- lasītāju apmācības koncepciju pilnveidošana;
- sadarbība un resursu kopizmantošana;
- elektronisko tīklu veidošana;
- pakalpojumu pieejamības nodrošināšana;
- bibliotēku ēku nodrošināšana.

3.2 Potenciālo lasītāju noteikšana

Publiskās bibliotēkas mērķis ir visu pilsoņu un grupu apkalpošana. Nav cilvēku, kas būtu bibliotēkas izmantošanai nepiemērotā vecumā.

Publiskajai bibliotēkai ir šādas potenciālās mērķgrupas:

- Visu vecuma grupu cilvēki:
 - bērni
 - jaunieši
 - pieaugušie.
- Atsevišķas personas vai ļaužu grupas ar īpašām vajadzībām:
 - dažādu kultūru un etnisko grupu pārstāvji
 - invalīdi, piemēram, neredzīgie, vājredzīgie vai vājdzirdīgie
 - mājai piesaistīti cilvēki
 - institucionāli ierobežoti cilvēki, kas atrodas speciālās iestādēs, piemēram, slimnīcās vai cietumos
- Alternatīvas sabiedrības struktūras pārstāvošas pilsoņu grupas vai institūcijas:
 - izglītības, kultūras un sabiedriskās organizācijas un sabiedrības grupas
 - vietējā biznesa pārstāvji
 - augstākstāvošās organizācijas, piemēram, vietējā pašvaldība

Tā kā pat visturīgākajās sabiedrībās pastāv finansiālo resursu ierobežojumi, ne vienmēr iespējams apkalpot visus lasītājus vienādi augstā līmenī. Balstoties uz vajadzību analīzi un alternatīvu pakalpojumu piekļuves iespējām, bibliotēkai izvirzāmas prioritātes.

3.3 Sabiedrības vajadzību analīze

Svarīgi noteikt, kas izmanto bibliotēku pakalpojumus un kam tie nav nepieciešami. Būtiski arī apkopot un analizēt datus, kas raksturo atsevišķu personu un sabiedrības grupu vajadzības, kuras var nodrošināt publiskā bibliotēka. (skat. paragrāfu 6.10 “Pārvaldības līdzekļi”)

3.4 Pakalpojumi

Publiskajai bibliotēkai jānodrošina pakalpojumi, pamatojoties uz vietējās sabiedrības bibliotekāro un informacionālo vajadzību analīzi. Pakalpojumu plānošanas procesā precīzi nosakāmas prioritātes un izstrādājama pakalpojumu vidēja termiņa un ilgtermiņa stratēģija. Pakalpojumi paredzami konkrētām mērķgrupām, ja vietējā sabiedrībā šādas grupas pastāv.

Bibliotēkas pakalpojumus nedrīkst pakļaut nekāda veida ideoloģiskam, politiskam, reliģiskam vai komerciālam spiedienam. Pakalpojumi pilnveidojami atbilstoši sabiedrības mainībai, piemēram, ģimeņu struktūrā, nodarbinātībā, demogrāfijā, kultūras daudzveidībā un komunikēšanās metodēs. Tie pielāgojami tradicionālās kultūras izpausmēm, piemēram, atbalstāmas mutvārdu sazināšanās metodes, kā arī jaunās informācijas un komunikāciju tehnoloģijas. Dažās valstīs publisko bibliotēku piedāvātos pakalpojumus nosaka bibliotēku likumi.

3.4.1 Pakalpojumu nodrošināšana

Lai apmierinātu lasītāju vajadzības, publiskās bibliotēkas piedāvā virkni pakalpojumu gan bibliotēkā, gan arī plašākā sabiedrībā. Bibliotēkai jānodrošina brīva piekļuve

pakalpojumiem jebkuram lasītājam, ieskaitot tos, kam ir grūtības ar lasīšanu. Bibliotēkai vēlams piedāvāt lasītājiem dažādos formātos un ar dažādu tehnisko līdzekļu starpniecību izmantojamus pakalpojumus:

- grāmatu un citu informācijas nesēju izsniegšana uz mājām (abonements);
- grāmatu un citu informācijas mediju izsniegšana izmantošanai bibliotēkā;
- informācijas pakalpojumu sniegšana, izmantojot iespiedprodukciju un elektroniskos dokumentus;
- konsultatīvie pakalpojumi lasītājiem, ieskaitot dokumentu iepriekšpasūtīšanu;
- informacionāli pakalpojumi;
- lasītāju apmācība, ieskaitot rakstpratības apguves programmas;
- dažādu pasākumu programmu sastādīšana un sagatavošana.

Tas nav izsmeļošs saraksts, bet gan dažu būtiskāko publiskās bibliotēkas piedāvāto pakalpojumu uzskaitījums. Minēto pakalpojumu spektrs un apjoms atkarīgi no bibliotēkas lieluma, kā arī apkalpojamās sabiedrības. Katrai bibliotēkai vēlams kļūt par vienu vai vairāku bibliotēku tīklu dalībnieci, kas nodrošinātu piekļuvi plašam materiālu klāstam, neatkarīgi no piekļuves nodrošinājuma līmeņa. Pakalpojumu sniegšana nedrīkst notikt vienīgi bibliotēkas telpās, tā nodrošināma arī gadījumos, ja nokļūšana bibliotēkā dažādu iemeslu dēļ nav iespējama. Sniedzot pakalpojumus bibliotēkā vai ārpus tās, izmantojamas gan informācijas un komunikāciju tehnoloģijas, gan arī poligrāfiskie izdevumi. Detalizēts dažu krājumu uzskaitījums, kuru pieejamība bibliotēkai jānodrošina obligāti, izklāstīts 4.3.1. paragrāfā publicētajā sarakstā.

3.4.2 Pakalpojumi bērniem

Piedāvājot plašu dokumentu un aktivitāšu klāstu, publiskās bibliotēkas sniedz bērniem iespēju izbaudīt lasīšanas, zināšanu apguves un radošo darbu atklāsmes prieku. Bērniem un viņu vecākiem jā māca, kā vislabāk izmantot bibliotēku un kā attīstīt iespieddarbu un elektroniskās informācijas izmantošanas prasmes.

Publiskajām bibliotēkām ir īpaša atbildība līdzdarboties lasīšanas apmācības procesā un bērniem paredzētu grāmatu un citu informācijas resursu popularizēšanā. Bibliotēkai jāorganizē bērniem paredzēti pasākumi – pasaku un stāstu lasīšana un citas ar bibliotēku pakalpojumiem un resursiem saistītas aktivitātes. Bērnu jāiedrošina izmantot bibliotēku jau agrā vecumā, jo tad, visticamāk, viņi būs tās lietotāji arī turpmāk. Vairākvalodu valstīs bērniem paredzētu grāmatu un audiovizuālo materiālu pieejamība nodrošināma viņu dzimtajā valodā.

- Daudzos Francijas reģionos publiskās bibliotēkas sadarbojas ar bērnu veselības aizsardzības iestādēm vecākiem un bērniem paredzētu programmu organizēšanā laikā, kamēr viņi gaida medicīniskas konsultācijas. Šīs programmas adresētas bērniem no dzimšanas līdz trīs gadu vecumam; to mērķis mudināt vecākus lasīt bērniem priekšā, kā arī apmeklēt publiskās bibliotēkas.
- Bukarestē (Rumānijā) pilsētas bibliotēka piedāvā īpašas vasaras brīvdienu programmas, ko vada brīvprātīgie un kas paredzētas 11 līdz 14 gadu veciem bērniem laikā, kamēr viņu vecāki aizņemti darbā.
- Nīderlandē gados vecāku cilvēku grupas publiskajās bibliotēkās apgūst metodiku, kā pareizi lasīt priekšā bērniem skolās, bērnudārzos un bērnu aprūpes centros.
- Kvīnslendas štatā (Austrālijā) publiskā bibliotēka nodrošina virkni aktivitāšu bērniem (ieskaitot nodarbības bērniem līdz 5 gadu vecumam), viņu vecākiem un aizgādņiem – pasaku stāstīšanu, skolu apmeklējumus, iepazīšanos ar bibliotēku, kopīgas lasīšanas grupas, interneta apmācības un mājasdarbu pildīšanas klubus.
- Džonsonas apgabala bibliotēkas Kanzasas štatā (ASV) pirmsskolas vecuma bērniem sagatavojušas komplektus “Augt līdz ar grāmatām” (*Books to Grow*). Katrs komplekts veltīts atsevišķai tēmai un sastāv no piecām grāmatām, vienas audiokasetes, vienas videokasetes un aktivitāšu darba burtnīcas.

- Singapūrā kopš 1992.gada ar vietējās sabiedriskās organizācijas atbalstu nodibināta 41 bibliotēka bērniem, kas jaunāki par desmit gadiem. Šo bibliotēku krājumos ir ap 10 000 vienību, daudzpusīgs interneta pakalpojumu klāsts un stāstu stāstīšanai paredzēta telpa. Projektu finansē bibliotēku padome un vietējā sabiedriskā organizācija.
- Horvātijā Zagrebas publiskajā bibliotēkā kara laikā un pēckara posmā īstenota pakāpeniska vairākposmu lasīšanas programma, kuras mērķis ar lasīšanas un rakstīšanas prasmju apguves starpniecību veikt bērnu un pusaudžu psihisko un sociālo rehabilitāciju pēc kara laikā pārciestā. (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
- Eiropas projekts *CHILIAS* izmanto globālo tīmekli, lai piedāvātu jaunus bibliotēku pakalpojumus bērniem. Projekta ietvaros izveidota tīmekļa vietne bērniem *Infoplanet*. Projekta mērķis ir popularizēt lasīšanu un grāmatu multimedialā vidē (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).

3.4.3 Pakalpojumi jauniešiem

Starp bērību un brieduma gadiem jaunieši intensīvi attīstās un kļūst par patstāvīgiem sabiedrības locekļiem ar savu individuālo kultūru. Publiskajām bibliotēkām ar izpratni jāizturas pret šo jauniešu vajadzībām un jāpiedāvā visi nepieciešamie pakalpojumi. Bibliotēkām jānodrošina jaunieši ar materiāliem, tai skaitā pieeju elektroniskās informācijas resursiem, kas atspoguļo viņu intereses un kultūru. Dažos gadījumos tas var būt saistīts ar visdažādāko veidu materiālu iegādi, kas raksturīgi vienīgi jauniešu kultūrai un tradicionāli nav bibliotēku krājumu sastāvdaļa. Pie tādiem varētu pieskaitīt, piemēram, populārus jauniešu romānus, grāmatu un televīzijas seriālus, mūzikas ierakstus, videokasetes, pusaudžu žurnālus, plakātus, datorspēles, komiksus. Lai minētie materiāli tiešām atbilstu jauniešu interesēm, svarīgi pašus jauniešus iesaistīt materiālu atlasē procesā. Lielākās bibliotēkās šie materiāli, izmantojot atbilstošas mēbeles, izvietojami speciālā telpā vai nodaļā. Tas palīdz jauniešos radīt sajūtu, ka bibliotēka paredzēta tieši viņiem, kā arī pārvarēt atsvešinātības sajūtu, kuru bibliotēkā nereti izjūt šīs vecuma

grupas pārstāvji. Nepieciešams organizēt arī piemērotas pārrunas ar pilngadīgajiem jauniešiem un realizēt atbilstošas programmas (skatīt *IFLA Jauniešu bibliotekārās apkalpošanas vadlīnijas – IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults*).

- Hamburgā (Vācijā) projekta *EXIT* ietvaros jaunieši palīdz atlasīt un iegādāties jauniešu bibliotēkām paredzētus informatīvus materiālus. Viņu izraudzītie materiāli atspoguļo pašu priekšstatus par kultūras procesiem. Jaunieši nodibinājuši arī savu interneta kafejnīcu un saņēmuši sponsoru finansējumu tās izveidei (<http://www.buecherhallen.de/>)
- Kvīnslendā (Austrālijā) publiskās bibliotēkas personālu speciāli apmāca darbam ar jauniešiem. Apmācībās ietverta klientu apkalpošana, programmu sastādīšanas metodika un pusaudžu konsultatīvo grupu un mājasdarbu klubu vadīšana. Ņemot vērā vietējo pusaudžu intereses, daudzas bibliotēkas jauniešu vajadzībām iekārtojušas īpašas telpas (<http://www.slq.gld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>)
- Singapūrā tirdzniecības kvartāla centrā ierīkota 18 – 35 gadus veciem cilvēkiem paredzēta bibliotēka. Attiecīgās vecuma grupas pārstāvji palīdzējuši noteikt šīs bibliotēkas krājuma profilu, kā arī izstrādāt tās projektu.

3.4.4 Pakalpojumi pieaugušajiem

Pieaugušajiem ir atšķirīgas prasības pēc informācijas un bibliotekārajiem pakalpojumiem, ko nosaka visdažādākās situācijas un problēmas, ar kurām viņiem nākas saskarties mācībās, darbā un personīgajā dzīvē. Pieaugušo vajadzības jāanalizē un, pamatojoties uz analīzes rezultātiem, jāpiedāvā atbilstoši pakalpojumi. Piedāvājumu klāstā jābūt ietvertiem pakalpojumiem, kas sekmē:

- mūžizglītību;
- brīvā laika pavadīšanas iespējas;
- informacionālo vajadzību apmierināšanu;

- dalību sabiedriskās aktivitātēs;
- iesaisti kultūras dzīvē;
- izklaidējošu lasīšanu.

Pakalpojumiem, kas apmierina šīs vajadzības, jābūt pieejamiem arī bērniem un jauniešiem.

3.4.5 Mūžizglītība

Publiskā bibliotēka iesaistās mūžizglītībā, sadarbojoties ar skolām un citām izglītības iestādēm, lai palīdzētu visu vecumu studentiem formālās izglītības apgūvē. Uzdevums sekmēt izglītības iegūšanu nodrošina publiskajām bibliotēkām iespēju sadarboties un uzturēt kontaktus ar skolotājiem un citiem izglītības darbiniekiem. Publiskajai bibliotēkai jānodrošina daudzveidīgi vispusīgas tematikas materiāli, kas ļauj cilvēkiem saņemt viņus interesējošo informāciju un palīdz formālās un neformālās izglītības iegūšanā. Bibliotēkai jānodrošina arī rakstpratības apguves un galveno dzīves iemaņu pilnveidošanas materiāli. Līdztekus minētajam bibliotēkai jāpiedāvā mācību materiāli un līdzekļi studentiem, kam ar minētajiem pakalpojumiem nepietiek vai arī tie nav pieejami mājas apstākļos.

Būtiski publisko bibliotēku ietekmē tālmācības attīstība. Tālmācības studenti, mācoties mājās, kā primāro materiālu avotu, visticamāk, izmanto vietējās bibliotēkas. Daudziem nepieciešama piekļuve internetam, un šī piekļuve jānodrošina publiskajai bibliotēkai. Pieaug publisko bibliotēku loma izglītības iestāžu tīklā un, lai nodrošinātu pakalpojumu izmantošanu, tām jāpiedāvā atbilstošas telpas un piekļuve informācijai.

- Dienviddublīnas grāfistes bibliotēku dienests (*South Dublin County Library Service* - Īrijā) pieaugušajiem lasītājiem piedāvā materiālus pašmācībai, tajā skaitā datorizētai apmācībai, kā arī audio un video kasetes valodu apguvei. Pakalpojuma mērķis ir radīt neitrālu un labvēlīgu gaisotni, kurā katrs var mācīties sev piemērotā tempā.

- Divas Oklahomas bibliotēkas (ASV) par Nacionālā humanitāro zinātņu atbalsta fonda (*National Endowment for the Humanities*) līdzekļiem subsidē jauniešu, kuri lasīšanas prasmi apguvuši, būdami jau pieauguši, diskusiju grupas. Katra grupa vienlaicīgi lasa vienu un to pašu grāmatu, parasti klasiku, un pēc tam apspriež to grupas kuratora vadībā.

3.4.6 Brīvā laika intereses

Cilvēkiem nepieciešama informācija, kā arī dažādi materiāli brīvā laika pavadīšanai. Šo vēlmju īstenošana ir vēl viens nozīmīgs publiskās bibliotēkas uzdevums, kura realizēšanai vajadzīga virkne dažādos formātos pieejamu resursu. Publiskajām bibliotēkām jābūt lietas kursā par kultūras, sociālām un ekonomiskām izmaiņām sabiedrībā un jāpiedāvā tām atbilstoši pietiekami elastīgi un daudzveidīgi pakalpojumi. Publiskajai bibliotēkai jāiesaistās arī vietējās sabiedrības kultūras, vēstures un tradīciju saglabāšanā un jānodrošina to brīva pieejamība.

Publiskajai bibliotēkai, uz savu resursu bāzes organizējot pasākumus, jāveicina dažādu paaudžu cilvēku mākslinieciskā un kultūras attīstība. Bibliotēka ir arī nozīmīgs sabiedriskais centrs, kur atsevišķi cilvēki vai ļaužu grupas var tikties gan formālos, gan neformālos apstākļos. Īpaši aktuāli tas ir sabiedrībās, kur nav pieejamas citas tikšanās vietas.

3.4.7 Informācijas pakalpojumi

Straujā informācijas tehnoloģiju attīstība devusi iespēju izmantot milzīgu informācijas daudzumu visiem, kam pieejami elektroniskās informācijas līdzekļi. Informācijas nodrošinājums vienmēr bijis viens no publiskās bibliotēkas galvenajiem uzdevumiem. Pēdējos gados notikušas radikālas izmaiņas informācijas izguves, apstrādes un izmantošanas metodēs. Piedāvājot informāciju, publiskajai bibliotēkai jārisina virkne svarīgu uzdevumu:

- nodrošināt visu līmeņu informācijas pieejamību;
- vākt informāciju par vietējo sabiedrību un nodrošināt tās pieejamību, regulāri sadarbojoties ar citām organizācijām;
- apmācīt visu vecumu lietotājus informācijpratībā un atbilstošu tehnoloģiju izmantošanā;
- konsultēt lasītājus par piemērotākā informācijas avota izvēli;
- nodrošināt piekļuves iespējas informācijai cilvēkiem ar īpašām vajadzībām;
- būt par informācijas pasaules vārtiem, atstājot tos atvērtus jebkuram un tādējādi palīdzot likvidēt plaisu starp *informācijas bagātajiem* un *informācijas nabagajiem*.

Straujā interneta attīstība lielā mērā notiek bez noteiktas sistēmas un kontroles. Lielajam informācijas apjomam, kas pieejams ar interneta starpniecību, ir atšķirīgs kvalitātes un ticamības līmenis, tādēļ viens no galvenajiem bibliotekāra uzdevumiem ir virzīt lasītājus pie precīziem informācijas avotiem, kas apmierina viņu pieprasījumus.

- Horsenas publiskajā bibliotēkā (Dānijā) ierīkota speciāla informācijas telpa, kurā interesenti var iepazīties ar valdības, reģionālo un vietējo informāciju, saņemt palīdzību nepieciešamo veidlapu aizpildīšanā un uzzināt, kādā valsts iestādē meklējama palīdzība konkrēta jautājuma noskaidrošanā. Te iespējams saņemt atbildes arī uz tiesiskiem jautājumiem. Pieprasījumu apmierināšanu nodrošina gan poligrāfisko izdevumu, gan interneta izmantošana (<http://www.bibliotek.horsens.dk>)
- Medelinā (Kolumbijā) Komfenalko publiskā bibliotēka izveidojusi tīmekļa vietni, kurā iekļauta aktuālākā informācija par pilsētu, ieskaitot ziņas par institūcijām, personālijām, kultūras novitātēm, kā arī ar dažādiem pilsētas dienestiem saistīti jautājumi. Tajā publicē arī uzziņu materiālus un atbildes uz klientu visbiežāk uzdotajiem jautājumiem (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).

3.4.8 Pakalpojumi sabiedrības grupām

Lai vispusīgi iesaistītos sabiedrības aktivitātēs, publiskajai bibliotēkai jāatrodas dzīves centrā. Šajā nolūkā tai jāsadarbojas ar citām sabiedrības grupām un organizācijām, pie kurām pieskaitāmas valsts un vietējās pašvaldības iestādes, biznesa sabiedrības un brīvprātīgo organizācijas, kā arī jāveic šo iestāžu un grupu informacionālo vajadzību analīze un jāpiedāvā atbilstoši pakalpojumi. Minētās aktivitātes ne tikai palīdz iesaistītajām organizācijām, bet arī pierāda publiskās bibliotēkas lietišķo vērtību tiem sabiedrības locekļiem, kas būtiski ietekmē bibliotēku pakalpojumu turpmāko attīstību. Piemēram, daudzas publiskās bibliotēkas sniedz informācijas pakalpojumus pašvaldību politiķiem un pārvaldes personālam, tādējādi praktiski apliecinot publiskās bibliotēkas nozīmīgumu.

- Esekssas grāfistes bibliotēka (Anglijā) izveidojusi tīmekļa vietnes brīvprātīgajām organizācijām. Par to izmantošanu tiek iekasēta neliela samaksa, kas ir zemāka par komerc cenu.
- Arizonas štatā (ASV) izdalīti īpaši subsīdiju fondi datorlaboratorijas iekārtošanai, ko izmanto gan bērni, gan pieaugušie *hualapai* cilts iedzīvotāji.
- Anglijas rietumu reģiona vidienē izstrādāts projekts *INTER-ALL*, ko finansiāli atbalstījis Eiropas Reģionālais attīstības fonds un kura mērķis ir mazā biznesa uzņēmumu informacionālā nodrošināšana. 13 reģiona bibliotēkās tiek veidoti mācību un informācijas centri, kuros nodarbināti 15 pilna laika darbinieki (<http://www.wm-libraries.org.uk>).

3.4.9 Pakalpojumi īpašām lasītāju grupām

Potenciālajiem lasītājiem, kas dažādu iemeslu dēļ nevar izmantot bibliotēkas regulāros pakalpojumus, ir tiesības uz vienlīdzīgu piekļuvi tiem. Tāpēc bibliotēkai jāizvēlas līdzekļi un paņēmieni, lai bibliotēkas materiāli un pakalpojumi šiem lietotājiem būtu pieejami. Šādi līdzekļi un paņēmieni varētu būt:

- speciāls transports, piemēram, pārvietojamās bibliotēkas, ūdens transports un citi transporta veidi attālos rajonos dzīvojošu cilvēku apkalpošanai;
- mājām piesaistītu cilvēku apkalpošana viņu dzīves vietās;
- pakalpojumu sniegšana fabriku un citu rūpniecības uzņēmumu strādniekiem viņu darba vietās;
- pakalpojumi cilvēkiem, kas uzturas speciālās iestādēs, piemēram, cietumos un slimnīcās;
- īpašs aprīkojums un materiāli cilvēkiem ar fiziskiem un garīgiem traucējumiem, piemēram, pavājinātu dzirdi vai redzi;
- īpaši materiāli cilvēkiem, kam ir grūtības informācijas uztveršanā, piemēram, speciāli adaptēti materiāli lasīšanai, kasetes;
- pakalpojumi imigrantiem un cilvēkiem, kas nesen ieguvuši pilsonību, lai palīdzētu viņiem integrēties citā sabiedrībā, kā arī nodrošināt piekļuves iespējas viņu nacionālās kultūras medijiem;
- elektroniskie komunikāciju līdzekļi, piemēram, interneta katalogi.

Pakalpojumu efektivitāte cilvēkiem ar īpašām vajadzībām var paaugstināties, izmantojot jaunās tehnoloģijas, piemēram, runas sintezatorus vājredzīgiem cilvēkiem, tiešsaistes katalogus cilvēkiem, kas dzīvo nomaļos rajonos vai nespēj iziet no mājām, attālu rajonu piesaistīšanu tālmācības tīklam. Mūsdienīgākās pakalpojumu sniegšanas metodes, piemēram, publiskās piekļuves katalogi (*OPAC*) adaptējami cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Nereti tieši tiem cilvēkiem, kas spēj gūt vislielāko guvumu no tehnikas sasniegumiem, ir vismazākās iespējas ieguldīt līdzekļus to attīstībā. Tāpēc publiskajai bibliotēkai vajadzētu izstrādāt novatoriskus jauno tehnoloģiju izmantošanas projektus, lai paplašinātu pakalpojumu pieejamību pēc iespējas plašākai auditorijai.

Bibliotēku pakalpojumi sabiedrības etniskajām grupām un pamatiedzīvotājiem saskaņojami ar konkrētās grupas pārstāvjiem. Šādi pakalpojumi, visdrīzāk, varētu ietvert:

- šo grupu pārstāvju iekļaušanu bibliotēkas personāla sastāvā;

- krājumu veidošanu, kuros ietverti attiecīgās etniskās grupas dzimtās literatūras daiļdarbi un kuri atspoguļo šīs tautas mutvārdu tradīcijas un zināšanas;
- īpašu glabāšanas apstākļu radīšana pamatiedzīvotāju kultūrā nozīmīgiem materiāliem.

3.4.10 Bibliotēka sabiedrībā

Bibliotēku pakalpojumi sniedzami arī sabiedriskās cilvēku pulcēšanās vietās.

- Santjago (Čīlē) bibliotēku pakalpojumus piedāvā metro stacijās.
- Katalonijā (Spānijā) un Portugālē vasaras mēnešos bibliotēkas darbojas pludmalēs.
- Bibliotekāro pakalpojumu sniegšanai izmantojami dažādi transporta veidi. Daudzās valstīs plašu izmantojamību guvušas pārvietojamās bibliotēkas. Norvēģijā un Indonēzijā pazīstamas ir *peldošās bibliotēkas* – laivas un kuteri. Indonēzijā šiem nolūkiem lieto arī velosipēdus un velorikšas. Peru portatīvo datoru un grāmatu pārvietošanai izmanto ēzeļus, Kenijā – kamieļus, bet Zimbabvē – ēzeļu pajūgus. Apeldornā (Nīderlandē) grāmatu piegādei mājās vai iestādēs lieto mopēdus.
- Dažos Dienvidāfrikas rajonos bibliotēku pakalpojumus sniedz neformālās apmetnēs, pat nelikumīgu iemītnieku aizņemtās teritorijās, kurās nav infrastruktūras. Pakalpojumu sniegšana šeit ir visai daudzveidīga, piemēram, materiāli tiek izsniegti tieši no automašīnām, slimnīcām paredzētiem dzelzs skapjiem, kravu pārvadāšanas konteineriem, vienkārši zem kokiem, no atsevišķu cilvēku privātajām bibliotēkām vai veikalu krājumiem. Grāmatas tiek iznomātas skolām un vecu ļaužu aprūpes namiem. Bērnu rehabilitācijas centros darbojas dienesti, kuru darbinieki stāsta bērniem pasakas un informē par skolu projektiem.
- Kolumbijā ļaužu pulcēšanās vietās tiek novietoti dzelzs skapji ar apmēram 300 grāmatām, soliņš un ziņojumu dēlis. Pakalpojums pieejams apmēram divas stundas dienā.

- Manasasā, Virdžīnijas štatā (ASV) vietējā tirdzniecības centrā atrodas štata pirmā elektroniskā bibliotēka. Tajā nav grāmatu, taču notiek informācijas tehnoloģiju kursi un pieejami virtuālie pakalpojumi. Apgabala iedzīvotājiem šie pakalpojumi ir bezmaksas.

3.4.11 Lasīšanas veicināšana un rakstpratība

Lasīšana, rakstīšana un rēķināšana ir priekšnoteikumi cilvēka integrācijai sabiedrībā un aktīvai līdzdalībai tās norisēs. Šīs prasmes nepieciešamas arī jauno komunikācijas tehnoloģiju veiksmīgai lietošanai. Publiskajai bibliotēkai jāiesaistās aktivitātēs, kas dod iespējas cilvēkiem optimāli izmantot modernās tehnoloģijas. Tai jāatbalsta arī citas institūcijas, kas cenšas likvidēt analfabētismu un veicina informācijpratību. Bibliotēka minētajā procesā var iesaistīties, izmantojot šādas aktivitātes:

- lasīšanas iemaņu veicināšana;
- piemērotu materiālu nodrošināšana cilvēkiem ar vāju rakstpratību;
- sadarbība ar citām sabiedriskām iestādēm, kas iesaistītas analfabētisma likvidēšanā;
- dalība analfabētisma likvidēšanas un rēķināšanas iemaņu attīstīšanas kampaņās;
- pasākumu organizēšana, kuru mērķis ir veicināt interesi par lasīšanu, literatūru un mediālo kultūru;
- dalība dator tehnoloģiju izmantošanas apguvē, kā arī attiecīgu apmācību organizēšana;
- informētības paplašināšana par jaunākajiem sasniegumiem mediju tirgū;
- palīdzība cilvēkiem nepieciešamās informācijas meklēšanā atbilstošajā formātā;
- sadarbība ar pasniedzējiem, vecākiem un citām kontaktpersonām, lai palīdzētu jaunajiem pilsoņiem apgūt mācību iemaņas, kas nepieciešamas integrācijai jaunajā informācijas sabiedrībā.

Publiskā bibliotēka nodrošina virkni radošas tematikas izdevumu un var izmantot dažādus reklāmas paņēmienus, lai piesaistītu uzmanību daudzveidīgam izdevumu

klāstam. Tā var organizēt arī interaktīvas programmas, kas lasītājiem sniedz viedokļu apmaiņas iespējas par izlasītajām grāmatām.

- Vandsvortā (Anglijā) izstrādātajā interaktīvajā programmā tiek izmantota multimediju programmatūra, kas lasīšanas procesā ļauj eksperimentēt un iesaistīties dialogā par lasīto.
- Ofālijas un Limerikas grāfistu bibliotēkas (Īrijā) sadarbībā ar rakstpratības programmu apguvējiem, pasniedzējiem, vietējiem organizētājiem un Nacionālo pieaugušo izglītošanas aģentūru (*National Adult Literacy Agency*) ir aktīvas minēto prasmju apguves procesa līdzdalībnieces. Tās nodrošina pieaugušiem izglītoties gribētājiem un viņu pasniedzējiem plašu grāmatu un citu materiālu klāstu, kā arī popularizē lasīšanas kultūru.
- Singapūrā kāda bibliotēka strādā ar pašmācības grupu, kurā sievietes apgūst angļu valodu. Nodarbības notiek bibliotēkā un tā atbalsta programmas īstenošanu, nodrošinot nepieciešamos resursus.
- Komfenalko bibliotēkai Medelinā (Kolumbijā) ik nedēļu tiek atvēlēta vesela lappuse pilsētas galvenajā laikrakstā, kurā līdzās citiem materiāliem tiek publicēti apskati un komentāri par bērnu grāmatām.

3.5 Lasītāju apkalpošana

Bibliotēkas vispārējai politikai un lietišķajai darbībai jābūt orientētai uz lasītāju vajadzību un ērtību nodrošināšanu, nevis uz bibliotēkas un tās personāla ērtībām. Kvalitatīvi pakalpojumi nodrošināmi tikai ar nosacījumu, ja bibliotēka aktīvi reaģē uz lietotāju vajadzībām un organizē pakalpojumus tā, lai šīs vajadzības apmierinātu. Apmierināti lasītāji ir bibliotēku labākie un saprotošākie aizstāvji.

Publiskās bibliotēkas politikai jābūt virzītai uz pozitīvu attieksmi sabiedrības apkalpošanā. Tas nozīmē, ka darba procesos, kas saistīti ar vispārējās politikas izstrādāšanu, telpu plānojumu, nodaļu izvietojumu, darba plānu sastādīšanu, kā arī

informatīvo un reklāmas materiālu sagatavošanu, galvenajam bibliotēkas mērķim jābūt pozitīvai attieksmei pret sabiedrību. Lasītāju apkalpošanas pamatā ir šādi elementi:

- Bibliotēkām jārada neitrāls un objektīvs iespaids uz visiem apmeklētājiem;
- Personālam vienmēr jābūt pieklājīgam, draudzīgam, godbijīgam un izpalīdzīgam;
- Bibliotēkā jābūt pastāvīgai personāla apmācības programmai lasītāju apkalpošanā;
- Personālam jāapgūst pamatapmācība darbā ar cilvēkiem, kuriem ir īpašas vajadzības vai kuri pārstāv etniskās minoritātes;
- Jāizvairās no žargona lietošanas gan mutiskā, gan rakstiskā saskarsmē;
- Personālam jāievēro draudzīgs un informatīvs stils telefona sarunās;
- Jānodrošina līdzekļi saziņai ar lietotājiem, piemēram, ziņojumu dēļi, biļeteni vai atbilstošas tīmekļa vietnes;
- Bibliotēku pakalpojumiem jābūt plānotiem, labi pārdomātiem un drošiem;
- Bibliotēkas iekšējam dizainam jābūt pēc iespējas ērtam un uzmanību piesaistošam;
- Darba laikam jābūt izdevīgam lasītājiem;
- Publiskajiem elektroniskajiem katalogiem jābūt pieejamiem internetā, lai lasītājs tos varētu izmantot mājās vai ārpus bibliotēkas;
- Jābūt efektīviem mājas abonementa pagarināšanas un materiālu rezervēšanas pakalpojumiem;
- Lasītāju vajadzību nodrošināšanai pakalpojumi sniedzami arī ārpus bibliotēkas ēkas;
- Lasītājiem jāsaņem atbildes uz jautājumiem iespējami īsā laikā. Uz vēstulēm un ziņojumiem visās saskarsmes formās jāatbild nekavējoties un pieklājīgi;
- Jānodrošina iekārtas, kas garantē ērtu bibliotēkas izmantošanu, piemēram, īpašas kastītes nododamo dokumentu atstāšanai ārpus bibliotēkas darba laika, pašapkalpes dokumentu izsniegšanas un nodošanas iekārtas, automātiskie atbildētāji, ar kuru starpniecību sazināties ar bibliotēkas darbiniekiem laikā, kad bibliotēka ir slēgta;
- Jebkurai drukātai informācijai par pakalpojumiem jābūt pieejamai arī alternatīvos formātos, piemēram, iespīestai lielā šriftā vai ierakstītai kasetē. Šādai informācijai jābūt pieejamai arī etnisko minoritāšu valodās;

- Ja pieļauj resursi, bibliotēka jānodrošina ar augstas kvalitātes elektroniskām iekārtām, ieskaitot speciālu aprīkojumu apmeklētājiem ar redzes un dzirdes traucējumiem.

3.5.1 Lasītāju līdzdalība

Sabiedrība iesaistāma bibliotēkas pakalpojumu pilnveidošanā, izmantojot šādas metodes:

- veicot aptaujas par pakalpojumiem, kuru mērķis ir noskaidrot, kuri pakalpojumi tiek izmantoti un kādi vēl nepieciešami;
- analizējot sūdzības un atbildot uz tām;
- izpētot viedokļus par piedāvātajiem pakalpojumiem un jaunām iniciatīvām;
- nodrošinot, ka iegūtos aptauju datus un priekšlikumus reģistrē un ievēro, izstrādājot jaunus projektus un nosakot bibliotēkas vispārējo politiku;
- nodrošinot atgriezenisko saiti ar lietotājiem saistībā ar viņu viedokļu un ierosinājumu ievērošanu bibliotēkas pakalpojumu pilnveidošanā;
- iekārtojot īpašas sūdzību un ierosinājumu kastītes, kā arī izstrādājot procedūru to apstrādei.

3.6 Lasītāju apmācība

Publiskajai bibliotēkai jāpalīdz attīstīt prasmes, kas palīdz efektīvāk izmantot bibliotēkas resursus un pakalpojumus. Bibliotēkas personālam jādarbojas kā informācijas meklētājam un vērtētājam, kas visu vecumu lasītājiem palīdz efektīvi izmantot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas. Nepieciešamas arī speciālas lasītāju apmācības programmas. Tā kā jaunās tehnoloģijas kļūst arvien pieejamākas, aizvien nozīmīgāka kļūst publiskās bibliotēkas loma gan šo tehnoloģiju pieejamības nodrošināšanā, gan arī racionālākā to izmantošanas iemaņu apmācībā.

Bibliotēkā regulāri organizējamās ekskursijas gida pavadībā, kuru laikā apmeklētājiem jānodrošina iespēja iepazīties ar bibliotēkas ēku un nozīmīgākajiem pakalpojumiem, piemēram, katalogiem un tehnisko aprīkojumu. Ekskursijām jābūt rūpīgi sagatavotām,

ņemot vērā konkrētās ekskursantu grupas vajadzības. Grupu ekskursijas plānojamas sadarbībā ar grupu pārstāvošo institūciju darbiniekiem.

- Publiskās bibliotēkas Singapūrā izstrādā programmas esošo un potenciālo lasītāju ērtībām. To mērķis ir palīdzēt orientēties bibliotēkā. Ekskursijas bibliotēkā organizē arī skolēniem un bērnudārzu audzēkņiem. Lai palīdzētu lasītājiem nepieciešamās informācijas meklēšanā, tiek piedāvātas dažādu līmeņu informācijpratības apmācības.
- Rijekas publiskā bibliotēka (Horvātijā) organizē teorētiskus un lietišķus seminārus, kuros sabiedrības mērķgrupas apgūst interneta lietošanu. Minētos seminārus organizē katru gadu citām mērķgrupām (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
- Desmit Nūdžersijas (ASV) bibliotēkas saņēmušas subsīdijas datorapmācību centru izveidei. Šie līdzekļi izlietoti datoru iegādei un dažādas tematikas datorapmācību kursu organizēšanai.

3.7 Sadarbība un resursu koplietošana

Sabiedrības apkalpošanas līmenis paaugstinās, ja bibliotēkas sadarbojas informācijas, ideju, pakalpojumu un pieredzes apmaiņas nolūkos. Sadarbības rezultātā pakalpojumi retāk dublējas, resursi tiek izmantoti maksimālo rezultātu sasniegšanai un lasītāju apkalpošanas līmeņa uzlabošanai. Turklāt, atsevišķi sabiedrības locekļi vai sadarbības partneri dažos gadījumos var sniegt būtisku palīdzību bibliotēkai īpašu uzdevumu vai projektu īstenošanā.

3.7.1 Oficiālās saites

Bibliotēkai jānodibina kontakti ar citām vietējās sabiedrības institūcijām, piemēram, skolām, kultūras iestādēm – muzejiem, galerijām un arhīviem, iestādēm, kas īsteno lasīšanas veicināšanas un rakstpratības programmas, tirdzniecības palātām un padomēm.

Sakari izmantojami partneru rīcības un resursu saskaņotai izmantošanai, lai kopīgiem spēkiem pilnveidotu piedāvājamo pakalpojumu klāstu.

3.7.2 Attiecības ar skolām

Attiecības ar vietējām skolām un citām mācību iestādēm pakalpojumu sniegšanā ir vienas no vissvarīgākajām bibliotēku institucionālajām attiecībām. Šādas sadarbības formas varētu būt:

- resursu koplietošana;
- kopīga personāla apmācība;
- sadarbība krājumu attīstībā;
- sadarbība programmu izstrādāšanā;
- darbības saskaņošana elektronisko pakalpojumu un tīklu izmantojamībā;
- sadarbība mācību līdzekļu izstrādāšanā;
- skolēnu ekskursijas publiskajās bibliotēkās;
- sadarbība lasīšanas veicināšanas, lasīšanas un rakstības apguves pasākumu organizēšanā;
- interneta izmantošanas programmas bērniem;
- telekomunikāciju un tīkla infrastruktūru koplietošana;
- kopīgi organizētas tikšanās ar autoriem.

(skat. *IFLA/UNESCO Skolu bibliotēku manifestu – IFLA/UNESCO School Library Manifesto*.)

3.7.3 Resursu koplietošana

Katrs bibliotēkas krājums ir savā ziņā unikāls. Nevienā no krājumiem nevar būt pilnīgi visi konkrētās bibliotēkas lasītājiem nepieciešamie dokumenti. Tādēļ bibliotēkas var

ievērojami uzlabot pakalpojumus, nodrošinot piekļuvi citu bibliotēku krājumiem. Bibliotēkas var iesaistīties kopīgas resursu izmantošanas programmās jebkurā līmenī – vietējā, reģionālā, valsts un starptautiskā, sadarbojoties ar citām plaša spektra organizāciju bibliotēkām, kuru rīcībā ir specifiski informācijas resursi.

Bibliotēkai jānodrošina arī citām bibliotēkām uz laiku izmantot savus krājumus ar pastāvošo tīklu starpniecību, piemēram, kopkatalogu vai vietējo informācijas piegādātāju – skolu, koledžu un universitāšu – tīklu.

3.7.4 Bibliogrāfiskie ieraksti

Bibliotēkas resursi klasificējami un katalogizējami atbilstoši starptautiskajiem vai nacionālajiem bibliogrāfiskajiem standartiem. Tas nodrošina bibliotēkas integrāciju citos plašākos tīklos.

3.7.5 Aizņemšanās no citām bibliotēkām

Lai apmierinātu lasītāju informacionālās vajadzības, bibliotēkai jāaizņemas materiāli no citām bibliotēkām pašas sistēmas ietvaros vai arī ārpus tās. Bibliotēkai jāizstrādā starpbibliotēku abonementa darbības noteikumi, kas reglamentē šādu jautājumu risināšanu:

- materiālu izsniegšanu citām publiskajām bibliotēkām;
- materiālu noteikšanu, ko bibliotēka izsniedz vai neizsniedz;
- izsniegšanas termiņa noteikšanu;
- termiņa noteikšanu pieprasījumu iesniegšanai, ja nepieciešami materiāli no citām bibliotēkām;
- piegādes veidus;
- pakalpojuma maksas procedūru;
- iespējamo rīcību materiālu nozaudēšanas vai sabojāšanas gadījumā.

3.8 Elektroniskie tīkli

Publiskās bibliotēkas ir vienlīdzīgu iespēju nodrošināšanas institūcijas, kas tehnoloģisko sasniegumu radītās atsvešinātības un sociālās izolētības apstākļos kļūst par digitālā laikmeta elektroniskajiem informācijas vārtiem. Bibliotēkām jānodrošina piekļuve informācijai, kas dotu iespēju visiem pilsoņiem sakārtot dzīvi lokālā mērogā, iegūt nepieciešamo informāciju par demokrātiskajiem procesiem un sniegt pozitīvu ieguldījumu arvien globālākās sabiedrības attīstībā.

Bibliotēkai jānodrošina pieeja ne vien saviem krājumiem, bet arī citu bibliotēku un informācijas iestāžu resursiem, veidojot un attīstot visu līmeņu elektroniskos tīklus – no vietējiem līdz starptautiskiem –, kā arī aktīvi tajos līdzdarbojoties. Šāda darbība var nozīmēt iesaistīšanos vietējos tīklos, tehnoloģiju līmeņa modernizācijas programmās un elektroniskos tīklos, kas saista divas vai vairākas aģentūras. Bibliotēkām vēlams iesaistīties arī valsts mēroga informatizācijas sistēmas projektu īstenošanā.

- Dānijā izveidota virtuālā publiskā bibliotēka. Tajā nodrošināta piekļuve visu publisko bibliotēku, kā arī lielāko zinātnisko un speciālo bibliotēku katalogiem. Interesenti var pasūtīt vajadzīgo materiālu no jebkuras valsts vietas un saņemt to vietējā bibliotēkā (<http://www.bibliotek.dk/>).
- Apvienotajā Karalistē virkne bibliotēku piedalās iniciatīvas programmā "Jautā bibliotēkām". Tas ir elektronisks uzziņu dienests, kas pieejams visu diennakti 365 dienas gadā. Jautājumi tiek sūtīti elektroniski un automātiski pāradresēti dežūrbibliotēkai, kas atbildi nosūta tieši jautātājam (<http://www.earl.org.uk/ask/>).

3.8.1 Lasītāju piekļuve

Bibliotēkai jānodrošina bezmaksas publiska piekļuve vispasaules globālajam tīmeklim, lai visi pilsoņi, neatkarīgi no viņu finansiālā stāvokļa, varētu izmantot elektronisko informāciju. Bibliotēkā jābūt vismaz vienai publiski pieejamai automatizētai darba vietai ar interneta pieslēgumu un tikai lietotājiem paredzētam printerim.

3.8.2 Attālinātā piekļuve

Bibliotēkas informācijas un komunikācijas tehnoloģijām jānodrošina piekļuve pēc iespējas lielākam elektronisko resursu un pakalpojumu apjomam ne vien bibliotēkā, bet arī mājās, skolā vai darba vietā. Iespēju robežās piekļuve nodrošināma 24 stundas dienā, septiņas dienas nedēļā. Piekļuves nodrošinājums bibliotēkas katalogam internetā padara bibliotēku pieejamu ne vien plašai sabiedrībai, bet arī pārējām bibliotēkām, kā arī uzlabo pakalpojumu kvalitāti.

- Sistēma *DeLAWARE*, ko izstrādājusi Delaveras štata bibliotēka (ASV), dod iespēju visiem Delaveras pilsoņiem piekļūt bibliotēkas informācijas pakalpojumiem un internetam, neatkarīgi no viņu ģeogrāfiskās dislokācijas vietas un finansiālajiem apstākļiem. Sistēma piedāvā daudzveidīgu tiešsaistes produktu un pakalpojumu klāstu, nodrošina pieejamību štata pārvaldes oficiālajai informācijai, piedāvā priekšmetu rādītājus atsevišķiem interneta portāliem, kā arī elektronisku piesaisti visām Delaveras štata bibliotēkām (<http://www.lib.de.us>).

3.8.3 Personāla piekļuve

Bibliotēkas personālam jābūt nodrošinātai piekļuvei vispasaules globālajam tīmeklim, kas dod iespēju nodrošināt augsta līmeņa uzziņu un konsultatīvos pakalpojumus. Personāls regulāri apmācāms interneta izmantošanā.

3.8.4 Informācijas ceļvedis

Publiskā bibliotēka pēdējā laikā kļūst par sabiedrības starpnieku un elektroniskajiem vārtiem uz digitālo informāciju. Vienlaikus tā ir sava veida instruments, kas palīdz pārvarēt *digitālo šķirtni* ceļā uz pilnvērtīgāku nākotni. Pieaug bibliotekāra kā

informācijas ceļveža loma, kura galvenais uzdevums ir nodrošināt precīzu un ticamu informāciju.

- Dānijā reģionālās un vietējās bibliotēkas izdod *Publisko bibliotēku tīklvedi* (*Public Libraries Net-Guide*), kas sniedz vērtīgu informāciju par visdažādākajām tīmekļa vietnēm. Piedāvātās saites vērtē paši bibliotekāri. Līdzīgs tīklvedis Dānijā izveidots bērniem un jauniešiem (<http://www.fng.dk>).

3.9 Pakalpojumu pieejamība

Ērta pieejamība ir viens no publiskās bibliotēkas sekmīgas pakalpojumu sniegšanas galvenajiem nosacījumiem. Augstas kvalitātes pakalpojumi zaudē nozīmīgumu, ja cilvēki nevar tiem piekļūt. Piekļuve pakalpojumiem nodrošināma tā, lai tie būtu maksimāli ērti gan esošajiem, gan potenciālajiem lietotājiem.

3.9.1 Filiāļu un apkalpošanas punktu izvietojums

Publiskās bibliotēkas filiāles un apkalpošanas punkti izvietojami vietējās sabiedrības iedzīvotājiem maksimāli ērti pieejamās vietās. Iespēju robežās tiem jāatrodas transporta tīklu un sabiedrisko aktivitāšu vietu, piemēram, veikalu, tirdzniecības un kultūras centru tuvumā. Vietās, kur tas ir mērķtiecīgi, publiskajai bibliotēkai ieteicams atrasties vienā ēkā ar citām pakalpojumu institūcijām, piemēram, lietišķās mākslas centriem, muzejiem, mākslas galerijām, sabiedriskajiem centriem un sporta iestādēm. Minētie nosacījumi var palīdzēt piesaistīt jaunus lasītājus un ekonomēt kapitālieguldījumus un kārtējās izmaksas. Apkalpošanas punktam un filiālei jāatrodas labi pārredzamā, gan kājām, gan ar sabiedrisko vai privāto transportu viegli sasniedzamā vietā.

Pilsētu un piepilsētu teritorijās, kurās ir labi attīstīta infrastruktūra, publiskai bibliotēkai jāatrodas ne vairāk kā 15 minūšu brauciena attālumā.

- Singapūrā bibliotēkas izvietotas pašvaldības dzīvojamo namu masīvu centros. Bērnu bibliotēkas atrodas dzīvojamo namu pirmajos stāvos un lielākajai daļai rajona bērnu ir sasniedzamas piecās minūtēs.

3.9.2 Darba laiks

Lai nodrošinātu bibliotēkas pakalpojumu pieejamību, bibliotēkas darba laikam jābūt maksimāli izdevīgam tiem cilvēkiem, kas dzīvo, strādā vai mācās attiecīgajā sabiedrībā.

3.10 Bibliotēku ēkas

Projektējot jebkuru bibliotēku, tās darbiniekiem un pārvaldības institūcijām jāņem vērā šādi faktori:

- bibliotēkas funkcijas;
- bibliotēkas lielums;
- paredzamās telpas;
- bibliotēkas dizains;
- plauktu izvietojums;
- informācijas uzraksti un norādes;
- bibliotēkas vide;
- elektroniskais un audiovizuālais aprīkojums;
- drošības pasākumi;
- autotransporta stāvvietas.

3.10.1 Bibliotēkas funkcijas

Bibliotēkas rīcībā jābūt pietiekami lielām telpām, lai īstenotu visu funkciju un pakalpojumu klāstu, kas paredzēts bibliotēkas stratēģiskajā plānā un atbilst vietējiem, reģionālajiem vai valsts standartiem/vadlīnijām.

3.10.2 Bibliotēkas lielums

Publiskai bibliotēkai nepieciešamā platība atkarīga no vairākiem faktoriem – attiecīgās sabiedrības konkrētajām vajadzībām, bibliotēkas veicamajām funkcijām, pieejamo resursu līmeņa, krājumu apjoma, platības un attāluma no citām bibliotēkām. Tā kā dažādās valstīs un katrā konkrētā projektā šie elementi var būt ievērojami atšķirīgi, nav iespējams pielāgot universālu standartu kopplatībai, kāda nepieciešama publiskajai bibliotēkai. Tāpēc katrā atsevišķā gadījumā tiek izstrādāti vietējie standarti. Vadlīniju pielikumā iekļauti piemēri no Ontārio (Kanāda) un Barselonas (Spānija) normatīvajiem dokumentiem, kas varētu būt noderīgi plānošanas procesā (skat. 4. pielikumu *Bibliotēku ēku standarti*).

3.10.3 Paredzamās telpas

Bibliotēkai paredzamas telpas pieaugušo, bērnu un jauniešu, kā arī ģimeņu apkalpošanai. Bibliotēkas mērķis ir daudzveidīga materiālu klāsta piedāvājums visu sabiedrības grupu un atsevišķu indivīdu vajadzību nodrošināšanai (skat. 4.nodaļu *Krājumu attīstība*). Piedāvāto pakalpojumu apjoms ir atkarīgs no bibliotēkas telpu kopplatības. Projektējot jaunu bibliotēkas ēku, projektā paredzamas šādas telpas un aprīkojums:

- telpas bibliotēkas krājumiem – grāmatām, seriālizdevumiem, speciālajām kolekcijām, skaņu ierakstiem, video kasetēm un citiem negrāmatu, kā arī digitālajiem resursiem;

- lasītavas pieaugušajiem, bērniem un jauniešiem, kas izmantojamas lasīšanai, mācībām, grupu un individuālām nodarbībām pasniedzēja vadībā; nepieciešams nodrošināt arī pilnīga klusuma telpas;
- ārpusbibliotēkas pakalpojumu telpas, kurās var glabāt un komplektēt īpašus krājumus pakalpojumu sniegšanai tiem cilvēkiem, kas dažādu iemeslu dēļ nevar apmeklēt bibliotēku;
- personāla darba telpas, kurās izvietoti rakstāmgaldi vai datorizētas darba vietas, atpūtas telpas maltītes ieturēšanai vai atpūtai darba pārtraukumos, kā arī saskarsmes telpas personiskām sarunām ar kolēģiem vai administrācijas pārstāvjiem;
- konferenču telpas dažādu pasākumu rīkošanai lielākām vai mazākām ļaužu grupām; šajās telpās nepieciešama atsevišķa ieeja un tualetes, jo sanāksmes paredzamas arī ārpus bibliotēkas darba laika;
- tehnoloģiskās iekārtas – publiskās datorizētās darba vietas, printeri, lasāmatmiņas kompaktdisku izmantošanas vietas, kopēšanas tehnika, mikrofilmu/mikrofišu lasītāji, skaņu ierakstu atskaņošanas iekārtas;
- speciāls aprīkojums – kastes vai speciāli skapji atlantiem un kartēm, avīžu statīvi, brīvpieejas grāmatu un vārdnīcu plaukti, sienas vitrīnas, izstāžu stendi, katalogu un kartotēku skapji;
- telpām jābūt pietiekoši ērtām un nepieblīvētām, lai gan apmeklētāji, gan personāls varētu brīvi pārvietoties. Brīvai platībai vajadzētu sastādīt 15-20% no kopējās platības apmeklētājiem paredzētajās telpās un 20-25% - personāla telpās;
- lielākās bibliotēkās vēlams atvēlēt telpu apmeklētāju kafejnīcai;
- paredzamas telpas bibliotēkas tehniskajiem dienestiem, piemēram, liftu un apkures iekārtām, ventilācijas sistēmām, ekspluatācijas nodrošināšanai, telpu tīrīšanas līdzekļu glabāšanai utt.

3.10.4 Dizains

Bibliotēkai jāgarantē ērta pieeja bibliotēkas resursiem visiem apmeklētājiem, īpaši personām ar fiziskiem vai garīgiem traucējumiem. Projektējot jaunu bibliotēku, svarīgi ievērot šādas prasības:

- ēkas fasādei jābūt labi apgaismotai, izkārtni, kurā norādīts bibliotēkas nosaukums, jābūt labi saredzamai no ielas;
- bibliotēkas ieejai jābūt viegli pamanāmai un jāatrodas tajā ēkas pusē, no kuras tuvojas lielākā apmeklētāju daļa;
- bibliotēkai jācenšas novērst jebkurus šķēršļus, kas traucē tās izmantošanu;
- nav pieļaujamas tādas projekta īpatnības, kas ierobežo kāda indivīda vai ļaužu grupas iespējas izmantot kādu ēkas daļu;
- gan ēkas fasādes, gan interjera plānojumā jābūt iespējami mazāk pakāpienu;
- apgaismošanas līmenim jāatbilst starptautiskiem vai valsts noteiktiem standartiem;
- bibliotēkās, kas izvietotas divos vai vairākos stāvos, jānodrošina lifti, kam jāatrodas ieejas tuvumā un jābūt pielāgotiem ratiņkrēslu un bērnu ratiņu pārvadāšanai;
- bibliotēkai jānodrošina tehniskais aprīkojums izsniegto materiālu atgriešanai laikā, ja bibliotēka ir slēgta. Ārpusdarbalaika depozītkastēm jābūt cieši noslēdzamām, drošām pret zādzībām un ūdensnecaurlaidīgām;
- bibliotēkai regulāri jāseko pieejamības līmenim, lai pārlicinātos, ka nav šķēršļu tās ērtai izmantošanai;
- iespēju robežās jāievēro vietējie, valsts vai starptautiskie standarti, kas reglamentē sabiedrisko ēku pieejamību invalīdiem.

3.10.5 Plauktu izvietojums

Materiāli jāizvieto atklātos plauktos un tiem jāatrodas lasītājiem viegli pieejamā augstumā. Plauktiem jābūt regulējamiem un, vēlams, ar noņemamiem riteņiem, lai tos varētu viegli pārvietot. Bērnu nodaļu mēbelēm jābūt atbilstoša izmēra. Plauktu augstums un platums piemērojami cilvēkiem ratiņkrēslos.

3.10.6 Informācijas uzraksti un norādes

Uzraksti pie bibliotēkas fasādes ne tikai norāda ēkas konkrēto funkciju, bet ir arī viena no bibliotēkas publicitātes pamatformām. Tāpēc visi informatīvie uzraksti un norādes rūpīgi pārdomājami, lai ar to starpniecību veidotu bibliotēkas kopējo tēlu un radītu labu iespaidu. Bibliotēkas iekšējās telpas un atsevišķas kolekcijas daļas skaidri identificējamās ar profesionāliem standartuzrakstiem un norādēm, lai tās var viegli atrast, piemēram: bibliotēkas katalogs, žurnāli, uzziņu dienests, bērnu nodaļa, tualete, interneta piekļuves punkti, kopēšanas tehnika utt. Nepieciešamības gadījumā uzrakstiem jābūt arī Braila rakstā vai vietējās kopienas etnisko grupu valodās. Bibliotēkas darba laikam jābūt skaidri saskatāmam ēkas ārpusē. Jāapsver iespēja izmantot automātiskos atbildētājus, kas palīdz orientēties bibliotēkas telpās. Lai norādītu ceļu uz bibliotēku, vadošas norādes izvietojamas arī tuvākajās ielās un sabiedriskos centros.

3.10.7 Bibliotēkas vide

Bibliotēkā jārada tādi apstākļi un atmosfēra, kas labvēlīgi noskaņotu publiku tās apmeklēšanai un izmantošanai. Bibliotēkā jānodrošina:

- pietiekami plašas telpas krājumu izvietojšanai un atklāšanai;
- pietiekami plašas, ērtas un pievilcīgas telpas publikai, lai noteiktā kārtībā un ērti varētu izmantot bibliotēkas pakalpojumus;

- pietiekami plašas telpas bibliotēkas personālam kvalificētai darba pienākumu veikšanai komfortablā vidē;
- pietiekamas telpas un to mainības iespējas nākotnē.

Bibliotēkas telpās uzturama komfortabla temperatūra, lietojot efektīvas apkures un gaisa kondicionēšanas iekārtas. Gaisa mitruma regulēšana noteiktā līmenī ne tikai nodrošina krājumu saglabāšanu, bet arī rada labus apstākļus darbam.

Lielākās bibliotēkās ieteicams iekārtot kafejnīcas, kas darbojas bibliotēkas darba laikā vai tikai noteiktās stundās. Šie pakalpojumi parasti tiek nodrošināti, slēdzot līgumu ar kādu tirdzniecības firmu.

- Singapūrā izstrādāta koncepcija *bibliotēka kā dzīves stils (Lifestyle libraries)*. Šādās bibliotēkās atrodas kafejnīca, kā arī telpas, kur var klausīties mūziku un baudīt virtuālu saziņu studentu vidē. Visas bibliotēkas atvērtas septiņas dienas nedēļā.

3.10.8 Elektroniskais un audiovizuālais aprīkojums

Tā kā viens no publiskās bibliotēkas galvenajiem uzdevumiem ir plašas pārvarēšana starp *informācijas bagātajiem* un *informācijas nabagajiem*, tai jānodrošina arī elektroniskā, datortehnikas un audiovizuālā aprīkojuma pieejamība. Pie aprīkojuma pieskaitāmi personālie datori ar interneta pieslēgumu, publiski pieejami elektroniskie katalogi, mikroformu lasītāji, ierakstu atskaņotāji, slaidu projektori, kā arī īpašs aprīkojums cilvēkiem ar redzes un citiem fiziskiem traucējumiem. Elektroinstalācijām un savienojumiem jābūt mūsdienīgiem, viegli remontējamiem un pārveidojamiem. Regulāri pārbaudāma to lietošanas kārtība.

3.10.9 Drošības pasākumi

Veicami visi nepieciešamie pasākumi, lai nodrošinātu bibliotēkas apmeklētāju un personāla drošību. Jāparedz dūmu un uguns signalizācijas sistēmas, kā arī jāgarantē personāla un resursu aizsardzība. Precīzi norādāmas ugunsdzēsamo aparātu un rezerves iezju atrašanās vietas. Personālam jāapgūst pirmās palīdzības sniegšana nelaiemes gadījumos, savukārt šim nolūkam paredzētām aptieciņām jāatrodas redzamā vietā. Regulāri jāorganizē praktiskas apmācības cilvēku evakuācijā ekstremālos apstākļos. Bibliotēkas vadītājam sadarbībā ar avārijas dienestiem jāizstrādā ārkārtas pasākumu plāns, kas īstenojams neparedzētās situācijās, piemēram, ugunsgrēka gadījumā.

3.10.9.1 Autotransporta stāvvietas

Ja apmeklētāji bibliotēkā ierodas personīgajos transporta līdzekļos, nodrošināma to novietošana stāvvietā. Autostāvvietai jāatrodas pie pašas bibliotēkas vai tiešā tās tuvumā, jābūt pietiekami plašai, drošai un labi apgaismotai. Jāparedz un atbilstoši jāizvieto arī stāvvietas invalīdu transportam. Ja konkrētajā dzīves vietā populārs transporta veids ir velosipēdi, pie bibliotēkas iekārtojamas to drošas novietnes.

4

Krājumu attīstība

“Īpaši pakalpojumi un informācijas avoti nodrošināmi tiem lasītājiem, kas dažādu iemeslu dēļ nevar izmantot ierastos pakalpojumus un dokumentus, piemēram, valodu minoritāšu pārstāvjiem, cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, cilvēkiem slimnīcās vai ieslodzījuma vietās.

Bibliotēkās jābūt visu vecuma grupu vajadzībām atbilstošiem materiāliem. To krājumos un pakalpojumos iekļaujami visu veidu informācijas mediji un modernās tehnoloģijas, kā arī tradicionālie materiāli. Būtiska nozīme ir to kvalitātei un atbilstībai vietējām vajadzībām un apstākļiem. Materiāliem jāatspoguļo laikmetīgas tendences un sabiedrības attīstība, kā arī cilvēka radošās darbības un iztēles raksturīgākās iezīmes.

Krājumi un pakalpojumi nedrīkst būt pakļauti ideoloģiska, politiska vai reliģiska rakstura cenzūrai, kā arī komerciālam spiedienam.”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

4.1 Ievads

Publiskai bibliotēkai jānodrošina vienlīdzīgas piekļuves iespējas visam resursu klāstam, kas atbilst lasītāju vajadzībām pēc izglītības, informācijas, brīvā laika pavadīšanas un personīgās attīstības. Bibliotēkai jānodrošina piekļuve sabiedrības mantojumam, daudzveidīgiem kultūras resursiem un pieredzes bagātināšanai. Šī mērķa sasniegšanu veicina pastāvīga bibliotēkas sadarbība un konsultēšanās ar vietējo sabiedrību.

4.2 Krājumu pārvaldības politika

Publisko bibliotēku sistēmas rīcībā jābūt publicētai krājumu attīstības politikai, kas apstiprināta augstākstāvošā institūcijā. Šīs politikas mērķim jābūt krājumu komplektēšanas un saglabāšanas konsekventas un pēctecīgas attīstības nodrošināšanai, kā arī šo resursu pieejamībai.

Par obligātu uzskatāma krājumu komplektēšanas nepārtrauktība, lai lasītājiem tiktu nodrošināts pastāvīgs jaunu materiālu piedāvājums un lai apmierinātu prasības pēc jauniem pakalpojumiem un mainīgas krājumu izmantošanas. Mūsdienu tehnoloģiju straujās attīstības kontekstā šai politikai jāatbilst ne vien konkrētās bibliotēkas krājuma, bet arī pasaules informācijas pieejamības stratēģijām.

Politikai jābalstās uz bibliotēku standartiem, ko izstrādā bibliotēku nozares speciālisti, ņemot vērā vietējo iedzīvotāju vajadzības un intereses, vienlaikus atspoguļojot sabiedrības daudzveidību. Krājumu attīstības politikā ietverams krājumu mērķis, apjoms un saturs, kā arī ārējo resursu pieejamība.

- Dažās Krievijas Federācijas bibliotēkās komplektēšanas politiku palīdz veidot lasītāju padome.

4.2.1 Krājumu attīstības politikas saturs

Par pamatu politikas izstrādē izmantojami universāli nosacījumi, kas piemērojami visām bibliotēkām, vispārēja rakstura pieņēmumi, kuri attiecināmi uz atsevišķām valstīm vai reģioniem kopumā, kā arī konkrēti noteikumi konkrētām bibliotēkām. Minētajos pieņēmumos iekļaujami šādi elementi:

Universāli nosacījumi

- *Cilvēktiesību deklarācijas XIX pants*
- *IFLA paziņojums par brīvu piekļuvi informācijai*
- paziņojumi par intelektuālo brīvību un brīvu piekļuvi bibliotēku krājumiem
- informācijas brīvība
- Starptautiskās Autortiesību konvencijas atzinumi

- *IFLA/UNESCO* Publisko bibliotēku manifesti.

Vispārēji pieņēmumi

- krājumu pārvaldības politikas mērķis un tās saistība ar bibliotēkas stratēģiju
- ilgtermiņa un īstermiņa mērķi
- krājumu pieejamības stratēģija
- krājumu pilnveidošanas un / vai bibliotēkas pakalpojumu attīstības vēsture
- norādes uz atbilstošiem likumiem.

Konkrēti atzinumi

- sabiedrības vajadzību analīze
- bibliotēkas prioritātes
- krājumu parametri, ieskaitot speciālos krājumus un krājumus īpašu vajadzību apmierināšanai, piemēram, multikulturālos materiālus, rakstpratības apguves informāciju un resursus cilvēkiem ar īpašām vajadzībām
- atlases un izslēgšanas principi un metodes
- piešķirtie budžeta līdzekļi
- atbildība par krājumu attīstību, atlasu un izslēgšanu institucionālā līmenī
- piekļuve elektroniskajiem resursiem, ieskaitot tiešsaistes piekļuvi periodikai, datubāzēm un citiem informācijas avotiem
- bibliotēkas kā elektroniskie vārti uz informāciju
- sadarbības nosacījumi ar citām bibliotēkām un institūcijām
- krājumu saglabāšanas un digitalizācijas politika
- piešķirto līdzekļu audits: jaunieguvumu saņemšana, reģistrēšana un ierakstu veidošana, kontrole, izslēgšana, pārdošana vai norakstīšana
- finansiālā atbildība
- dāvinājumu politika
- sūdzību izskatīšanas procedūra

- resursu pārvaldības plāns un krājumu attīstības pašreizējo un nākotnes vajadzību vērtējums
- krājumu attīstības politikas pārskats un vērtējums.

Uzskaitījums nav izsmeļošs, tas sniedz tikai norādes uz dažiem no jautājumiem, kas būtu iekļaujami krājumu attīstības politikā.

4.3 Resursu diapazons

Lai apmierinātu sabiedrības vajadzības un intereses, publiskajai bibliotēkai jānodrošina piekļuve plašam materiālu klāstam daudzveidīgos formātos un pietiekamā apjomā. Bibliotēkas krājumiem jāatspoguļo vietējās sabiedrības kultūra. Publiskajām bibliotēkām jāatbilst mūsdienīgām prasībām, tajās ieviešami jauni informācijas formāti un to piekļuves metodes, turklāt jebkurai informācijai, neatkarīgi no formāta, jābūt operatīvi pieejamai. Vitāli svarīga nozīme ir vietējo informācijas avotu un resursu attīstībai.

4.3.1 Krājumi

Publiskās bibliotēkas krājumam raksturīgi šādi dokumentu veidi (saraksts gan nav uzskatāms par visaptverošu):

- daiļliteratūra un citi izdevumi pieaugušajiem, jauniešiem un bērniem
- uzziņu izdevumi
- piekļuve datubāzēm
- seriālizdevumi
- vietējie, reģionālie un valsts nozīmes laikraksti
- vietējā informācija
- valsts pārvaldes informācija, tai skaitā vietējo pārvaldības orgānu informācija vai ziņas par tiem
- lietišķā informācija

- novadpētniecības resursi
- ģenealoģiskie resursi
- dokumenti valsts valodā
- dokumenti valsts mazākumtautību valodās
- dokumenti citās valodās
- nošu izdevumi
- datorspēles
- rotaļlietas
- spēles
- mācību materiāli.

4.3.2 Formāti

Publiskās bibliotēkas krājumos iekļaujami šādi formāti (arī šis saraksts nav izsmeļošs, regulāri parādās jauni formāti):

- grāmatas cietajā vai mīkstajā iesējumā
- brošūras un īslaicīgas nozīmes izdevumi
- avīzes un citi periodiskie izdevumi, ieskaitot izgriezumu kopojumus
- digitālā informācija no interneta
- tiešsaistes datubāzes
- datubāzes lasāmatmiņas kompaktdiskos
- datorprogrammas
- mikroformas
- magnetofona kasetes un lasāmatmiņas kompaktdiski (*CD*)
- digitālie versatīlie diski (*DVD*)
- videokasetes
- lāzerdiski
- lielformāta iespiedmateriāli

- materiāli Braila rakstā
- audio grāmatas
- elektroniskās grāmatas (e-grāmatas)
- plakāti.

4.4 Krājumu komplektēšana

Bibliotēku krājumi uzskatāmi par sniegto pakalpojumu papildinājumu un tos nedrīkst uzskatīt par pašmērķi, ja vien to primārais uzdevums nav informācijas resursu saglabāšana un konservācija nākamajām paaudzēm.

Labam bibliotēkas krājumam nav obligāti jābūt arī apjomīgam, īpaši mūsdienu digitālajā pasaulē. Svarīgāka par krājumu apjomu ir to atbilstība vietējās sabiedrības vajadzībām.

Krājumu apjomu nosaka daudzi faktori, tai skaitā telpas, finansiālie resursi, lasītāju sastāvs, attālums līdz citām tuvumā esošām bibliotēkām, krājuma nozīmīgums reģionālā mērogā, elektronisko resursu pieejamība, vietējo vajadzību novērtējums, komplektēšanas un norakstīšanas proporcijas, kā arī sadarbība ar citām bibliotēkām krājumu apmaiņā.

4.4.1 Krājumu kritēriji

Galvenie krājumu kritēriji ir šādi:

- visu sabiedrības locekļu vajadzībām atbilstošs resursu diapazons
- resursu nodrošinājums dažādos formātos, kas dod iespēju izmantot bibliotēku visiem sabiedrības locekļiem
- jaunu nosaukumu pieplūdums
- jauno grāmatu eksemplaritātes pieaugums
- plašs daiļliteratūras un nozaru izdevumu klāsts
- negrāmatu resursu nodrošinājums

- piekļuves iespējas ārresursiem, piemēram, citu institūciju bibliotēku krājumiem, elektroniskajām datubāzēm, vietējo biedrību un pārvaldības departamentu izdevumiem vai sabiedrības mutvārdu kultūras mantojumam
- nolietotu un saturā novecojušu grāmatu, negrāmatu resursu un informācijas avotu norakstīšana.

4.5 Krājumu glabāšanas un uzturēšanas principi

Jebkura lieluma publisko bibliotēku krājumos ir dokumenti daudzveidīgos formātos. Krājumu uzturēšanas principi attiecas uz visiem materiāliem, neatkarīgi no to formāta. Brīvpieejas materiāliem jābūt labā fiziskā stāvoklī un jāsaturs mūsdienīga informācija. Apjoma ziņā mazāks, taču augstas kvalitātes krājums tiks izmantots labāk, nekā milzīgs krājums ar proporcionāli lielu vecu, nolietotu un saturā novecojušu grāmatu skaitu, kurā jaunākie izdevumi var būt grūti pamanāmi starp viduvējas kvalitātes materiāliem. Lietojot novecojušus uzziņu izdevumus, lasītājs var saņemt neprecīzu vai pat dezorientējošu informāciju.

Elektroniskie dokumenti papildina grāmatu krājumus un atsevišķās jomās tos nākotnē aizvieto. Reāla alternatīva iespējamiem materiāliem ir uzziņu un periodiskie izdevumi internetā un lasāmatmiņas kompaktdiskos (*CD*).

4.5.1 Komplektēšana un norakstīšana

Bibliotēkas krājums ir dinamisks resurss. Tas prasa pastāvīgu jaunu materiālu ieplūšanu un veco materiālu aizplūšanu, tādējādi nodrošinot sabiedrības vajadzībām atbilstošu aktualitāti un informācijas precizitāti.

Krājumu komplektēšanas temps ir daudz būtiskāks nekā krājumu apjoms. Komplektēšanas tempu galvenokārt nosaka piešķirtā finansējuma apjoms, taču to var ietekmēt arī citi faktori, piemēram:

- vietējās valodās izdoto grāmatu skaits

- lasītāju sastāvs
- krājumu izmantošanas intensitāte
- multikulturālā un valodu daudzveidība
- iedzīvotāju demogrāfiskais sadalījums
- cilvēku ar veselības traucējumiem un vecāku iedzīvotāju īpašas vajadzības
- piekļuve tiešsaistes informācijai.

Krājuma apjomam un kvalitātei jāatspoguļo sabiedrības vajadzības.

4.5.2 Rezerves krājumi

Dažkārt rodas nepieciešamība agrāk izdotas un retāk pieprasītas grāmatas izvietot plauktos, kas lasītājiem nav pieejami tieši. Šādā veidā būtu glabājamas tikai grāmatas ar paliekošu vērtību, kas nav aizstājamas ar citiem izdevumiem vai dokumentiem alternatīvos formātos. Lasītājiem tieši nepieejamos plauktos būtu izvietojamas ierobežotas izmantojamības speciālas tematiskas kolekcijas, kā arī daiļliteratūras izdevumi, kurus nākotnē atkārtoti izdot nav paredzēts. Grāmatas, kas satur novecojušu informāciju vai ir sliktā stāvoklī un var tikt aizvietotas ar jauniem izdevumiem, ir norakstāmas un tās nevajadzētu glabāt rezerves krājumā. Dažreiz sadarbībā ar citām bibliotēkām ir lietderīgi uzturēt kopīgu rezerves krājumu. Rezerves krājuma uzturēšana regulāri pārbaudāma. Plaša diapazona informācijas pieejamība internetā un elektroniskajās datubāzes samazina nepieciešamību publiskajām bibliotēkām uzturēt apjomīgus rezerves krājumus.

4.5.3 Starpbibliotēku abonements

Nevienas bibliotēkas vai to sistēmas krājums nevar būt pašpietiekams, tāpēc īpaši nozīmīga ir efektīva un darboties spējīga starpbibliotēku abonementa sistēma. Bibliotēku tīklam, kura sastāvā ietilpst vairākas filiāles, pastāvīga starpfiliāļu apmaiņa ļauj maksimāli pilnvērtīgi izmantot krājumus un nodrošina lasītājiem daudzveidīgu izvēli.

4.6 Grāmatu krājumu standarti

Ieteiktie standarti attiecināmi uz grāmatu krājumiem, taču, lai tos attiecinātu arī uz vietējām bibliotēkām, tajos ieviešamas izmaiņas atkarībā no vietējiem apstākļiem un finansiālām iespējām. Ierobežotos finansiālos apstākļos šos standartus var uzskatīt par orientējošiem un izstrādāt vidēja un ilgtermiņa stratēģijas, kuru mērķis ir minēto standartu izpildīšana nākotnē.

- Vispārējie normatīvi nosaka, ka standartizētā grāmatu krājumā jābūt no 1,5 līdz 2,5 grāmatām uz vienu iedzīvotāju
- Minimālajam krājumam vismazākajā apkalpošanas punktā jābūt ne mazākam par 2500 grāmatām.

Mazāka apjoma krājumos līdzīgās proporcijās jābūt bērnu un pieaugušo grāmatām, daiļliteratūrai un nozaru izdevumiem. Lielākos krājumos parasti pārsvarā ir nozariskā literatūra. Proporcijas var mainīties atbilstoši vietējās sabiedrības vajadzībām un publiskās bibliotēkas orientācijai. Atbilstoši krājumi veidojami jauniešu vajadzību apmierināšanai (skatīt *IFLA Bibliotēku pakalpojumu vadlīnijas jauniešiem – IFLA guidelines for library services to young adults*). Ja bibliotēka veic nozīmīgas izglītošanās centra funkcijas, visticamāk, šis process atspoguļojas arī krājuma struktūrā.

Ja nav pieejami ticami dati par iedzīvotāju skaitu, nepieciešamas alternatīvas standartu izstrādāšanas metodes. Par pamatu krājuma apjoma standartu noteikšanai izmantojams aptuvens bibliotēkas apkalpojamās teritorijas iedzīvotāju skaits, bibliotēkas lielums, kā arī esošo un potenciālo lasītāju skaits. Lai noteiktu krājumam un tā uzturēšanai nepieciešamo resursu apjomu, salīdzinājumam var izmantot virkni jau darbojošos bibliotēku, kuras apkalpo sabiedrības ar līdzīgu iedzīvotāju infrastruktūru un skaitu.

4.7 Standarti elektroniskās informācijas iekārtām

Elektroniskās informācijas pieejamības nodrošinājuma standartu izstrāde atrodas sākuma stadijā. Pašreiz spēkā esoši standarti ir šādi:

- Kanādā izmanto standartu, saskaņā ar kuru uz katriem 5000 iedzīvotājiem nepieciešams viens datorpieejas punkts
- Anglijas standartā ieteiktas 6 publiskās darba stacijas, ieskaitot pieejas vietas tiešsaistes katalogiem, uz 10 000 iedzīvotāju
- Kvīnslendā (Austrālijā) ieteikti šādi standarti:
 - Vietās, kur iedzīvotāju skaits ir līdz 50 000 – nepieciešams viens personālais dators uz 5000 iedzīvotājiem;
 - Vietās, kur iedzīvotāju skaits pārsniedz 50 000 – viens dators uz 5000, kā arī viens papildus dators uz katriem 10 000 iedzīvotājiem.

Minētajos standartos ieteikts, ka visiem datoriem jābūt pieslēgtiem printerim, vismaz pusei – internetam.

4.8 Krājumu attīstības programma jaunveidotām bibliotēkām

Lai uzsāktu topošas bibliotēkas krājuma komplektēšanu, jāveic apkalpojamās teritorijas sabiedrības demogrāfiskās situācijas vērtējums, kā arī vietējas un reģionālas nozīmes standartu izstrādāšana, kuros jāņem vērā iespējamās izmaiņas apkalpojamā rajona infrastruktūrā. Ieteicšie standarti attiecināmi uz grāmatu krājumu. Citu informācijas formātu komplektēšanai izmantojami papildus standarti.

4.8.1 Dibināšanas stadija

Jaunizveidotās bibliotēkās sākotnēji komplektējams pamatkrājums apkalpojamās teritorijas iedzīvotāju vispārējo vajadzību apmierināšanai. Šajā komplektēšanas stadijā

nevajadzētu tiekties pēc visaptveroša līmeņa sasniegšanas, taču mēģināt nodrošināt tādu resursu apjomu un daudzveidību, kas apmierinātu sabiedrības vispārējās vajadzības. Kā papildinājums attīstībā esošajiem krājumiem maksimāli izmantojama arī starpbibliotēku abonementa sistēma. Dažās valstīs vietējo krājumu papildināšanas nolūkos izmanto materiālus no nacionāliem (valsts) vai reģionāliem (rajonu) centriem.

- Ideālā gadījumā jaunizveidotas bibliotēkas minimālajā pamatkrājumā vajadzētu būt vienai grāmatai uz katru iedzīvotāju.

Ja tas nav iespējams, izstrādājams vienkāršs krājumu attīstības plāns, kurā paredzēts minimālo pamatkrājumu izveidot laika periodā līdz trijiem gadiem. Šajā krājuma attīstības fāzē nodrošināma arī piekļuve elektroniskajiem informācijas avotiem.

4.8.2 Nostiprināšanās stadija

Šajā attīstības stadijā par mērķi izvirzāms krājumu apjoma pieaugums gan plašumā, gan dziļumā. Vērā ņemamas iedzīvotāju īpašās vajadzības, krājumi pilnveidojami arī konkrētāku lasītāju vēlmju apmierināšanai. Kad spēkā stājas grāmatu norakstīšanas faktors, krājumu pieauguma temps samazinās, jo to ietekmē norakstīšanas process.

- Saprātīgs krājumu pieauguma plānojums triju gadu periodam ir divas grāmatas uz katru iedzīvotāju.

4.8.3 Stabilizācijas stadija

Krājumi atbilst sabiedrības prasībām gan to apjoma, gan dziļuma un plašuma ziņā. Krājumu kvalitāte tiek uzturēta, samērojot komplektēšanas tempus ar norakstīšanas tempiem. Tiklīdz parādās dokumenti jaunos formātos, arī tie papildina jau esošos bibliotēku krājumus; izmantojot jaunās tehnoloģijas, tiek nodrošināta piekļuve maksimāli plašam resursu klāstam.

4.8.4 Krājumu satura noteikšana

Bibliotēkām jāklūst par krājumu satura noteicējām un vietējās sabiedrības resursu glabātājām. Krājumu satura noteikšanā ietilpst informācijas bukletu publicēšana un krājuma satura atspoguļošana internetā, tādējādi nodrošinot piekļuvi informācijai par bibliotēku un sniedzot ziņas par izdevumiem, kas bibliotēkā tiek glabāti iespiestos formātos. Veidojot saiknes uz noderīgām tīmekļa vietnēm, bibliotēka īsteno nozīmīgu elektronisko vārtu funkciju.

- Astoņas publiskās bibliotēkas Vejlē (Dānijā) veido kopīgu tīmekļa vietni, kas veltīta reģiona kultūras dzīvei. Šajā lappusē pieejama arī informācija par vairāk nekā 2000 vietējām organizācijām, popularizējot to aktivitātes (<http://www.netopnu.dk>).

4.9 Komplektēšanas un norakstīšanas apjomi

Vispārējas nozīmes grāmatu krājumam piemērojami šādi komplektēšanas standarti:

| Iedzīvotāju skaits | Iegādājamas grāmatas uz 1 iedzīvotāju gadā | Iegādājamas grāmatas uz 1000 iedzīvotājiem gadā |
|-----------------------|--|---|
| Mazāk par 25 000 | 0.25 | 250 |
| No 25 000 līdz 50 000 | 0.225 | 225 |
| Vairāk par 50 000 | 0.20 | 200 |

Tālākie piemēri ilustrē grāmatu krājuma apjomu sabiedrībās ar atšķirīgu iedzīvotāju skaitu.

1. variants

- Nokomplektēta bibliotēka, kas apkalpo 100 000 iedzīvotāju

- Grāmatu krājums vidēji 200 000 vienības
- Ikgadējais komplektēšanas pieaugums 20 000 vienības

2. variants

- Nokomplektēta bibliotēka, kas apkalpo 50 000 iedzīvotāju
- Grāmatu krājums vidēji 100 000 vienības
- Ikgadējais komplektēšanas pieaugums 11 250 vienības

3. variants

- Nokomplektēta bibliotēka, kas apkalpo 20 000 iedzīvotāju
- Grāmatu krājums vidēji 40 000 vienības
- Ikgadējais komplektēšanas pieaugums 5000 vienības

4.9.1 Mazas bibliotēkas un pārvietojamās bibliotēkas

Vispārpieņemtie krājumu pieauguma apjomi nav attiecināmi uz mazām un pārvietojamām bibliotēkām, kuru krājumu lielums ir ierobežots. Jebkurai bibliotēkai nepieciešams noteikts krājuma minimums, lai nodrošinātu pietiekamu grāmatu klāstu lasītāju izvēlei. Komplektēšanas standarts, kas paredz 250 grāmatu iegādi uz 1000 iedzīvotājiem, var nebūt saistošs mazām bibliotēkām, kam nav fizisku iespēju uzturēt minimālo ieteicamo krājumu – 2500 sējumu. Šajos gadījumos komplektēšanas, grāmatu atjaunošanas un apmaiņas tempiem jāpamatojas nevis uz iedzīvotāju skaitu, bet gan uz krājumu apjomu un jāsastāda vismaz 100 procentus gadā. Būtiska loma minētajās situācijās ir efektīvai starpbibliotēku abonementa sistēmai.

4.9.2 Speciālie krājumi

Vispārējie komplektēšanas un norakstīšanas tempi var neatbilst atsevišķu krājumu daļu specifikai, speciāliem krājumiem vai īpašiem apstākļiem. Šādos gadījumos īpašās

vajadzības ietveramas komplektēšanas politikā. Tālāk tekstā minēti konkrēti šādu izņēmumu piemēri:

- vietējie resursi – publiskās bibliotēkas uzdevums ir saglabāt un popularizēt resursu krājumus, kuros ietilpst vietējo iedzīvotāju kultūras mantojums, kā arī nodrošināt piekļuvi tiem;
- novadpētniecības resursi – materiāli, kas attiecas uz reģiona vēsturi, ir rūpīgi vācami, apkopojami, saglabājami un nodrošināma to pieejamība;
- sabiedrībās, kurās plaši pārstāvētas konkrētas iedzīvotāju grupas, piemēram, bērni, pensionāri, jaunieši, vietējās nācijas, etniskās minoritātes vai bezdarbnieki. Bibliotēkas nodrošina grupu informacionālās vajadzības ar krājumu un pakalpojumu starpniecību;
- uzziņu izdevumu krājumi – var rasties nepieciešamība saglabāt agrāko gadu uzziņu materiālus, lai nodrošinātu vēsturisku datu izmantošanu pētnieciskos nolūkos.

5

Cilvēkresursi

„Nodrošināma efektīva profesionāliem standartiem atbilstoša publiskās bibliotēkas darba procesu organizācija.

Bibliotekārs ir aktīvs starpnieks starp bibliotēkas lasītājiem un informācijas resursiem. Adekvātu pakalpojumu nodrošināšanas priekšnoteikums ir nepārtraukta bibliotekāra profesionālā apmācība un tālākizglītība”.

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

5.1 Ievads

Personāls ir vitāli svarīgs resurss bibliotēkas darbības nodrošināšanā. Izdevumi personāla vajadzībām parasti sastāda ievērojamu bibliotēkas budžeta daļu. Lai nodrošinātu augstu sabiedrībai sniegto pakalpojumu līmeni, nepieciešams labi apmācīts personāls ar pamatotu motivācijas pakāpi, kas garantē efektīvu bibliotēkas resursu izmantošanu un sabiedrības prasību apmierināšanu. Lai kvalitatīvi veiktu šos pienākumus, personāla sastāvam jābūt skaitliski pietiekami apjomīgam.

Bibliotēkas personāla pārvaldība ir nozīmīgs uzdevums. Visiem darbiniekiem skaidri jāizprot bibliotēkas attīstības politika, jābūt precīzi noteiktiem uzdevumiem un pienākumiem, pienācīgi noregulētiem darba apstākļiem un konkurētspējīgām algām citos līdzīgos amatos.

5.2 Bibliotēkas personāla prasmes

Publiskā bibliotēka ir pakalpojumu sniedzēja visiem sabiedrības locekļiem, ievērojot viņu daudzveidīgās un mainīgās vajadzības. Publiskās bibliotēkas personālam nepieciešama virkne profesionālu prasmju un iemaņu, tai skaitā savstarpējās saskarsmes un sociālās

situācijas apzināšanas prasmes, spēja strādāt komandā, vadības prasmes un organizatorisku procedūru kompetence. Būtiskākās profesionālās iemaņas un prasmes, kas nepieciešamas publiskās bibliotēkas personālam, ir šādas:

- spēja pozitīvi komunicēties
- spēja saprast lasītāju vajadzības
- prasme sadarboties ar atsevišķiem sabiedrības indivīdiem un to grupām
- zināšanas par kultūras daudzveidību un tās izpratne
- bibliotēkas krājumu un to izmantošanas paņēmieni pārzināšana
- publisko pakalpojumu pamatprincipu izpratne un atbalsts tiem
- spēja strādāt komandā efektīvu bibliotēkas pakalpojumu nodrošināšanā
- organizatoriskās iemaņas, elastīga attieksme pret pārmaiņām un to ieviešanu dzīvē
- fantāzijas, iztēles spējas, atvērtība pret jaunām idejām un to ieviešanu praksē
- gatavība mainīt darba metodes neparedzētās situācijās
- informācijas un komunikāciju tehnoloģiju pārzināšana.

5.3 Personāla kategorijas

Publiskajās bibliotēkās ir šādas personāla kategorijas:

- kvalificēti bibliotekāri
- bibliotekāri
- specializētais personāls
- palīgpersonāls

Dažās valstīs ir papildus kategorija *tehniskie bibliotekāri* vai paraprofesionāļi ar vidējo kvalifikāciju.

Jebkuras kategorijas personāls noformējams darbā uz pilnu vai nepilnu darba laiku. Dažās valstīs viena štata vienība var būt dalīta starp diviem vai vairākiem darbiniekiem,

ko praktiski dēvē par darba dalīšanu. Tas ļauj izvēlēties un saglabāt amatā pieredzējušus darbiniekus, kam var nebūt iespēja strādāt pilnu darba dienu.

5.3.1 Kvalificēti bibliotekāri

Kvalificēti bibliotekāri ir speciālisti, kas apguvuši bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes kursu un ieguvuši augstāko izglītību. Kvalificēts bibliotekārs veic bibliotēku un informācijas pakalpojumu un sistēmu plānošanu, organizēšanu, pārvaldīšanu un vērtēšanu, lai apmierinātu apmeklētāju vajadzības. Šajos procesos ietilpst krājumu attīstība, resursu organizācija un izmantošana, konsultatīvās un cita veida palīdzības sniegšana informācijas meklēšanā un izmantošanā, kā arī īpašu sistēmu izstrādāšana, kas atvieglo piekļuvi bibliotēkas resursiem. Kvalificēti bibliotekāri uztur regulārus kontaktus ar apkalpojamās sabiedrības locekļiem. Lai pilnvērtīgi veiktu paredzētās funkcijas, kvalificētā personāla sastāvā jāietilpst konkrētu nozaru speciālistiem, piemēram, bērnu bibliotekāriem, informācijas un uzziņu darba speciālistiem.

Tālāk seko dažu kvalificēta bibliotekāra darba pienākumu uzskaitījums. Šis saraksts nav izsmeļošs, nav arī nepieciešamības visus šos pienākumus pildīt vienlaicīgi:

- sabiedrības vajadzību pēc bibliotēku krājumiem un informācijas resursiem analīze
- bibliotēku pakalpojumu attīstības politikas izstrādāšana un īstenošana
- sabiedrībai piedāvājamo pakalpojumu plānošana un sniegšana
- informācijas pārzināšana, izguve un prezentēšana
- uzziņu sniegšana un informācijas pieprasījumu apmierināšana, izmantojot atbilstošus dokumentus
- palīdzības sniegšana bibliotēkas resursu un informācijas izmantošanā
- pakalpojumu izstrādāšana konkrētu lasītāju grupu, piemēram, bērnu, vajadzībām
- datubāzu veidošana un uzturēšana bibliotēkas un tās lietotāju vajadzību apmierināšanai
- apmeklētājiem nepieciešamo bibliotēku un informācijas institūciju pakalpojumu un sistēmu izstrādāšana

- bibliotēkas resursu komplektēšanas politikas un sistēmas izstrādāšana
- bibliotēku un informācijas sistēmu pārvaldība un administrēšana
- bibliotēkas resursu katalogizācija un klasifikācija
- bibliotēkas pakalpojumu publicitāte
- bibliotēku un to sistēmu darbības vērtēšana un efektivitātes noteikšana
- personāla atlase, vērtēšana, vadīšana un apmācība
- budžeta izstrādāšana
- stratēģiskā plānošana
- līdzdalība jaunceļamu un atjaunojamu, kā arī pārvietojamo bibliotēku projektu un to dizaina plānošanā
- bibliotēku darba, informācijas pakalpojumu un atbilstošo tehnoloģiju attīstības tendenču veicināšana.

5.3.2 Bibliotekāri

Bibliotekāra pienākumos ietilpst ikdienas darba funkciju nodrošinājums un operatīvo darba uzdevumu veikšana, piemēram, dokumentu ievietošana plauktos, izvietojuma pārbaude, bibliotēkas materiālu apstrāde, datu ievadīšana, sistematizācija, sekretāra funkcijas un darbs ar lasītāju pieprasījumiem bāzes līmenī. Bibliotekāri ir darbinieki, kas visbiežāk kontaktējas ar apmeklētājiem, tāpēc būtiski, lai viņiem būtu augsta līmeņa saskarsmes un komunikāciju prasmes un viņi būtu atbilstoši apmācīti.

5.3.3 Specializētais personāls

Lielās publiskajās bibliotēkās algo specializētu personālu īpašu funkciju veikšanai, piemēram, datorsistēmu administratorus vai darbiniekus, kas atbild par administratīviem, finansiāliem, personāla apmācības un tirgvedības jautājumiem. Specializētā personāla kvalifikācijai drīzāk vajadzētu būt attiecināmai uz viņu specialitāti, nevis uz bibliotēku darba nozari.

5.3.4 Palīgpersonāls

Pie palīgpersonāla pieder sargi, dežuranti, apkopēji, transporta vadītāji un apsardzes darbinieki. Viņi pilda nozīmīgas funkcijas, kas palīdz nodrošināt vienmērīgu bibliotēkas darbību. Šie darbinieki uzskatāmi par bibliotēkas personāla neatņemamu sastāvdaļu.

5.3.5 Personāla sastāvs

Apkalpojamās teritorijas iedzīvotāju sastāvam iespēju robežās jāatspoguļojas personāla sastāvā. Piemēram, ja kopienas sastāvā pārstāvēts ievērojams skaits noteiktas etniskas grupas iedzīvotāju, arī bibliotēkas personālā iekļaujami šīs grupas pārstāvji. Tas uzskatāmi demonstrē, ka bibliotēka kalpo visiem vietējās sabiedrības locekļiem, kā arī palīdz piesaistīt dažādu sabiedrības slāņu lasītājus.

5.4 Ētikas standarti

Publiskās bibliotēkas personāls ir atbildīgs par augsta līmeņa ētisko normu ievērošanu saskarsmē ar publiku, pārējiem personāla locekļiem, kā arī kontaktos ar citām institūcijām. Attieksmei pret visiem apmeklētājiem jābūt līdzvērtīgai un pieliekamas visas pūles, lai sniegtā informācija būtu pilnīga un precīza. Bibliotekāri nedrīkst pieļaut, ka viņu personīgā attieksme un uzskati nosaka, kurus sabiedrības locekļus apkalpot un kādus materiālus atlasīt un piedāvāt. Publikai jāpaļaujas uz bibliotēkas personāla objektivitāti, jo bez tās nav iespējama visu sabiedrības locekļu vajadzību apmierināšana. Vairāku valstu bibliotēku asociācijas ir izstrādājušas ētikas kodeksus, kas izmantojami kā paraugi līdzīgu kodeksu ieviešanai citur. Tīmekļa vietnē *IFLA/FAIFE* ietverta detalizēta informācija par bibliotekāru ētikas kodeksiem vairāk nekā 20 dažādās valstīs (<http://www.faiife.dk/ethics/codes.htm>)

5.5 Bibliotēkas personāla pienākumi

Sekmīgu bibliotēkas darbību nodrošina uz lietišķām darba attiecībām balstīts visa personāla komandas darbs. Turklāt būtiski, lai darbinieki galvenokārt veiktu tos darba pienākumus, kam atbilst viņu prasmes un profesionālā kvalifikācija. Par nelietderīgu resursu izmantošanu uzskatāma parādība, ja, piemēram, kvalificēti bibliotekāri regulāri pilda bibliotēkas ikdienas aprites nodrošināšanas funkcijas. Tā paša iemesla dēļ nav nepieciešams, lai katrā bibliotēkā, neatkarīgi no tās lieluma un lasītāju skaita, būtu kvalificēts bibliotekārs. Mazās bibliotēkās, kas ir atvērtas ierobežotu stundu skaitu, nav nepieciešama kvalificēta bibliotekāra pastāvīga klātbūtne, taču tām jāatrodas kvalificēta darbinieka pārraudzībā. Visiem lietotājiem nodrošināma iespēja konsultēties ar kvalificētu bibliotekāru. Darbiniekiem ar iestādes administrāciju slēdzams rakstisks darba līgums par iecelšanu amatā, kurā skaidri definēti viņu pienākumi un atbildība. Tos nedrīkst mainīt bez iepriekšējas konsultēšanās ar attiecīgo darbinieku.

5.6 Darbinieku skaits

Katrā konkrētā bibliotēkā nepieciešamā personāla lielumu ietekmē faktoru rinda, piemēram, bibliotēkas ēku skaits, to izmēri un izvietojums, nodaļu skaits katrā ēkā, izmantošanas intensitāte, ārpusbibliotēkas pakalpojumi un specializētā personāla nepieciešamība. Ja atsevišķus pakalpojumus nodrošina vai papildina reģionālā vai centrālā bibliotēka, tas ietekmē nepieciešamo darbinieku skaitu vietējā līmenī. Būtisks faktors ir arī pieejamo resursu apjoms. Ņemot vērā šīs un citas vietējā mēroga atšķirības, iesakāms šāds personāla skaits:

- Viens pilna laika darbinieks uz 2500 iedzīvotājiem
- Trešajai personāla daļai (neskaitot palīgpersonālu) jābūt kvalificētiem bibliotekāriem.

Šis ieteikums var mainīties atkarībā no vietējiem apstākļiem. Ja nav pieejama precīza demogrāfiskā informācija, darbinieku skaitu var noteikt atkarībā no bibliotēkas lieluma, tās funkciju apjoma un lasītāju skaita. Vēl viena metode optimāla darbinieku skaita noteikšanai ir tās pielīdzināšana citai bibliotēkai ar līdzīgiem raksturlielumiem.

5.7 Bibliotekāru izglītība

Kvalificētiem bibliotekāriem jābūt darbiniekiem, kas ieguvuši bakalaura vai maģistra grādu specialitātē – bibliotēkzinātnē un informācijas zinātnē – atbilstošā augstākā mācību iestādē. Lai neatpaliktu no jaunākajiem sasniegumiem nozarē, bibliotekāriem jābūt nepārtrauktā profesionālās pilnveidošanās procesā, izmantojot gan formālās, gan neformālās izglītošanās iespējas. Svarīgi, lai publisko bibliotēku darbinieki uzturētu ciešus kontaktus ar savas valsts profesionālajām mācību iestādēm un būtu pilnībā informēti par to programmu saturu. Iespēju robežās viņiem jāiesaistās šo iestāžu darbā, piemēram, lasot lekcijas, piedaloties intervijās ar topošajiem studentiem, kā arī sadarbojoties citu atbilstošu aktivitāšu organizēšanā.

5.8 Apmācība

Personāla apmācība ir viens no svarīgākajiem publiskās bibliotēkas darba elementiem. Nepieciešama plānota un pastāvīga visu līmeņu personāla apmācību programma, kurā iesaistāms gan pilna, gan nepilna darba laika personāls. Informācijas tehnoloģiju straujā attīstība aktualizē regulāru apmācību, tāpēc būtiski ir apmācību programmās iekļaut jautājumus, kas saistīti ar elektroniskajiem tīkliem un dažādu informācijas avotu pieejamību. Uzsākot darbu, speciālajam un palīgpersonālam jāapgūst apmācību kurss, kas orientēts uz publiskās bibliotēkas funkciju un mērķu skaidrošanu, kā arī iepazīstināšanu ar vidi, kurā bibliotēka darbojas.

Izstrādājot budžetu jaunu sistēmu ieviešanai, paredzami līdzekļi darbinieku apmācībai. Lielās bibliotēkās jābūt speciālam darbiniekam, kas izstrādā, plāno un īsteno apmācību programmas. Apmācībām nepieciešamie līdzekļi iekļaujami budžeta daļā.

- Apmācību mērķiem ieteikts izmantot 0,5% - 1% no kopējā bibliotēkas budžeta.

Minētais apmācību finansēšanas līmenis būtu saglabājams pat finansiālu grūtību periodos, jo vajadzība pēc labi apmācīta personāla šādos apstākļos ir īpaši aktuāla.

5.8.1 Darbaudzināšana

Efektīva un ekonomiska personāla apmācības metode ir darbaudzināšanas sistēmas ieviešana. Jaunie darbinieki strādā pieredzējuša kolēģa vadībā, kas apmāca, sniedz padomus un konsultē. Darbaudzinātājam jāprot konsultēt jaunus darbiniekus jautājumos, kas saistīti ar viņu darba pienākumiem. Lai nodrošinātu apmācības procesa efektivitāti, darbaudzinātājam vēlams aizpildīt atbilstošu apmācāmā darbinieka veikto darbu uzskaites veidlapu.

5.8.2 Kontakti

Līdztekus apmācībām darba vietā bibliotekāriem nodrošināmas iespējas apmeklēt īslaicīgus kursus un piedalīties ar viņu darba jautājumiem saistītos semināros un konferencēs. Viņi mudināmi aktīvi iesaistīties atbilstošās bibliotēku asociācijās, kas palīdz veidot radošus kontaktus ar citu bibliotēku darbiniekiem, nodrošina ideju un pieredzes apmaiņas iespējas. Iespējami arī darbinieku apmaiņas projekti ar citām līdzīgām tās pašas valsts vai ārvalstu bibliotēkām, jo tas sekmē vērtīgas visu ieinteresēto pušu pieredzes uzkrāšanu.

5.9 Profesionālā izaugsme

Lai nodrošinātu talantīgu darbinieku motivāciju un mazinātu personāla mainību, svarīgi nodrošināt visu līmeņu darbinieku izaugsmes iespējas. Vēlams ieviest īpašu atestācijas

vai darba vērtēšanas sistēmu, kas atklātu pašreizējās priekšrocības un sekmētu profesionālo prasmju pilnveidošanu. Šī sistēma sniedz arī iespēju sekot karjeras attīstībai.

5.10 Darba apstākļi

Visam bibliotēkas personālam nodrošināmi pietiekami labi darba apstākļi, nodarbinātības nosacījumiem jābūt skaidri definētiem darba līgumā un ar tiem iepazīstināms katrs jauns darbinieks. Algām jāatbilst veicamā darba līmenim un jābūt konkurētspējīgām ar atalgojumu, ko attiecīgajā sabiedrībā saņem līdzvērtīga darba veicēji.

5.10.1 Veselība un drošība

Personāla veselība un drošība izvirzāma par īpašu prioritāti; īstenojama atbilstoša politika un pasākumi, kas pastāvošo risku samazina līdz minimumam. Uzmanība pievēršama šādiem nosacījumiem:

- labi personāla darba apstākļi
- ergonomiski projektētas mēbeles un iekārtas
- tehnisku līdzekļu pieejamība darbiniekiem ar īpašām vajadzībām un veselības traucējumiem
- evakuācijas plānu izstrādāšana un to regulāra pārbaude
- veselības un drošības riska faktoru pēc iespējas savlaicīga noteikšana
- iekārtu un kabeļu sistēmu atbilstība noteiktajiem drošības standartiem
- veselīgu un drošu personāla darba apstākļu veicināšanas grupu dibināšana
- brīvprātīgu darbinieku – pirmās palīdzības sniedzēju un atbildīgo par ugunsdrošību – izraudzīšana un apmācība
- drošības līdzekļu nodrošināšana naktīs vai ārpus bibliotēkas telpām strādājošiem darbiniekiem
- autovadītāja kvalifikācijas paaugstināšana bibliotēkas transporta vadītājiem
- speciālā apģērba nodrošināšana vajadzības gadījumā

- kastu un citu kravu svāra, kā arī grāmatu ratiņu noslogojuma noteikšana.

Publiskās bibliotēkas bieži ir atvērtas ilgas stundas, tai skaitā vakaros un nedēļas nogalēs. Izstrādājot darba grafikus, pieliekamas visas pūles, lai piemērotos laikos garantētu personāla vēlmēm atbilstošus darba pārtraukumus sociālu aktivitāšu veikšanai. Svarīgi, lai ar personālu tiktu uzturētas labas darba attiecības.

5.10.2 Anti-sociāla uzvedība

Jebkurā ēkā, kas brīvi pieejama publikai, personāls dažreiz nonāk saskarsmē ar apmeklētājiem, kas uzvedas neadekvāti. Personāls apmācāms, kā izturēties šādās situācijās, jābūt atbilstošām signalizācijas sistēmām, lai brīdinātu pārējos darbiniekus. Augstākstāvošiem darbiniekiem jābūt gataviem nekavējoties palīdzēt jaunākajiem kolēģiem, turklāt šādi incidenti detalizēti fiksējami īpašā žurnālā. Izstrādājama šādiem gadījumiem atbilstoša rīcības sistēma, iesaistot pārējo personālu, kā arī pārstāvjus no citām iestādēm, piemēram, sociālos darbiniekus.

5.11 Brīvprātīgie atbalstītāji

Ja bibliotēka izmanto brīvprātīgo sabiedrības locekļu pakalpojumus, nepieciešama rakstiski fiksēta sadarbības politika, kas nosaka šādu brīvprātīgo palīgu uzdevumus, viņu lomu un attiecības ar bibliotēkas personālu. Brīvprātīgos palīgus nedrīkst izmantot kā algoto darbinieku aizvietotājus.

6

Publisko bibliotēku pārvaldība un tirgvedība

“Izstrādājama precīzi formulēta politika, kurā noteikti mērķi, prioritātes un pakalpojumi, ņemot vērā vietējās sabiedrības vajadzības. Nodrošināma efektīva profesionāliem standartiem atbilstoša publiskās bibliotēkas darba procesu organizācija.”

(IFLA/UNESCO Publisko bibliotēku manifests, 1994)

6.1 Ievads

Veiksmīga publiskā bibliotēka ir dinamiska organizācija, kas sadarbojas ar citām institūcijām un atsevišķiem indivīdiem plaša spektra bibliotekāro un informacionālo pakalpojumu nodrošināšanā, kas atbilst mūsdienu sabiedrības daudzveidīgajām un augošajām vajadzībām. Šim nolūkam bibliotēkai nepieciešami pieredzējuši, labi apmācīti vadītāji un ar elastīgām pārvaldības prasmēm apveltīti darbinieki. Nodaļā apskatīti publisko bibliotēku pārvaldības pamatprincipi.

6.2 Pārvaldības prasmes

Publiskās bibliotēkas pārvaldībai nepieciešamas iemaņas šādās jomās:

- vadība un motivācija
- konstruktīvu attiecību uzturēšana ar pārvaldes un finansētājiestādēm
- plānošana un darbības politikas izstrādāšana
- kontaktu veidošana un uzturēšana ar citām organizācijām
- budžeta apspriešana un pārvaldība
- resursu pārvaldība
- personālvadība

- sistēmu plānošana un attīstīšana
- pārmaiņu procesa pārvaldība
- tirgvedība un publicitāte
- sabiedriskās attiecības un bibliotēkas interešu lobēšana.

6.2.1 Vadība un motivācija

Publiskās bibliotēkas vadītājam ir nozīmīga loma bibliotēkas pamatvērtību apzināšanā un popularizēšanā, kas veicina bibliotēkas iekļaušanos starptautiskajā, valsts un vietējā infrastruktūrā. Vadītājam/-ai jāaizstāv bibliotēkas intereses kontaktos ar vietējo varu un citām dažādu institūciju ieinteresētajām pusēm, lai tādējādi akcentētu bibliotēkas nozīmību sabiedrībā, kā arī piesaistītu adekvātu finansējumu tās uzturēšanai un attīstībai. Bibliotēkas vadītājam jā rūpējas, lai pārvaldes iestādes būtu informētas par jaunākajām tendencēm publisko bibliotēku attīstībā, kā arī par to nozīmīgo lomu jaunu pakalpojumu pieejamības nodrošināšanā.

Bibliotēkas vadītājs ir atbildīgs par darbinieku motivāciju, aktivitāti, vitalitāti, kā arī par pakalpojumu un personāla snieguma efektivitāti. Vadītājam ir noteicošā loma arī tehnisko iekārtu un aprīkojuma attīstībā, kā arī efektīvā bibliotēkas resursu, tai skaitā informācijas tehnoloģiju, izmantošanā, tādējādi maksimāli pilnīgi nodrošinot sabiedrības pastāvīgi augošās vajadzības pēc bibliotekārajiem un informacionālajiem pakalpojumiem.

6.2.2 Attiecības ar pārvaldes un finansētājiestādēm

Izvirzīto mērķu sasniegšanai bibliotēkai nepieciešams atbilstošs un stabils finansējums. Svarīgi ir izveidot un uzturēt labvēlīgas attiecības ar institūcijām, kas pārvalda bibliotēkas darbu un nodrošina finansējumu. Bibliotēkas vadītājam jāveido sadarbības kontakti ar padomi vai komiteju, kuras pakļautībā ir attiecīgā bibliotēka. Uzturamas ne tikai formālas attiecības, bet arī neformāli kontakti, lai vietējās varas pārstāvji būtu informēti par bibliotēkas darba pašreizējām aktualitātēm, kā arī nākotnes plāniem.

6.2.3 Plānošana un politikas izstrāde

Plānošana nodrošina :

- bibliotēkas atbilstību sabiedrības vajadzībām
- pārvaldības iestādes, bibliotēkas administrācijas un personāla darba mērķu un uzdevumu izpratni
- efektīvu un saprātīgu sabiedrisko naudas līdzekļu izmantošanu
- darba procesu pēctecību, neatkarīgi no izmaiņām personāla sastāvā
- pastāvīgu pakalpojumu spektra paplašināšanu, piesaistot arvien lielāku sabiedrības uzmanību
- mērķtiecīgu un elastīgu darbību pārmaiņu situācijās.

Lai nodrošinātu vienlīdzīgu pakalpojumu pieejamību visiem sabiedrības locekļiem, nepieciešama bibliotēkas pamatmērķu, ilgtermiņa un īstermiņa darba plānu, stratēģijas un darba kvalitātes rādītāju aktualitātes apzināšanās. Stratēģiskie un operatīvie darba plāni izstrādājami detalizēti, tiem nepieciešama atbilstoša dokumentācija un tās apstiprināšana. Plānošana veicama nevis izolēti un patstāvīgi, bet gan ciešā sadarbībā ar pārvaldības, finansētājiestādēm un bibliotēkas personālu, kā arī esošajiem un potenciālajiem lasītājiem. Stratēģiskajam plānam jābūt lasītājiorientētam un tajā ietverami šādi elementi:

- pārskats par sasniegto
- vajadzību izpēte
- prioritāšu un īstermiņa mērķu noteikšana
- stratēģiju izstrāde ilgtermiņa mērķu sasniegšanai
- veiksmīga darba noteicošo faktoru identifikācija
- budžeta piešķirums
- resursu pilnveidošana optimālas efektivitātes nodrošināšanai
- iekšējā un ārējā darbības snieguma noteikšana un vērtēšana
- vajadzību un darbības politikas atkārtota vērtēšana.

6.2.4 Operatīvā plānošana

Lai bibliotēkas darbs būtu koncentrēts uz stratēģiskajā plānā noteikto prioritāro mērķu un uzdevumu sasniegšanu, nepieciešams operatīvais plāns. Tajā ietverami šādi elementi:

- pakalpojumorientācija
- stratēģiskajā plānā noteikto prioritāro mērķu un uzdevumu īstenošana
- saskaņotu stratēģiju operatīvo elementu izstrādāšana
- precīzu mērķu definēšana un izpildes termiņu noteikšana
- ieguldīto līdzekļu līmenim atbilstošu paredzamo rezultātu noteikšana
- personāla līdzdalība plāna realizācijā
- atbildīgā personāla pienākumu precīza sadale
- regulāras plāna izpildes kontroles, vērtēšanas un koriģēšanas programma.

Ja bibliotēkas darbā rodas nepieciešamība pēc vietējās pārvaldes orgānu lēmumiem, konkrētas rīcības vai noteiktas procedūras, tai atbilstoši normatīvajiem aktiem jābūt precīzi formulētai un dokumentētai, informējot visas iesaistītās puses. Bibliotēkas pārvaldības procesā ietilpst arī biznesa un tirgvedības plānu izstrādāšana, tirgus izpēte, sabiedrības vajadzību un bibliotēkas esošo un potenciālo lietotāju interešu analīze.

Perspektīvai plānošanai jābūt orientētai uz pozitīvām pārmaiņām un tajā jācenšas līdz minimumam samazināt paredzamā pārejas perioda neērtības pakalpojumu sniegšanā gan personālam, gan lasītājiem. Lai pārmaiņas noritētu efektīvi, tajās jābūt iesaistītām visām ieinteresētajām personām.

6.3 Tīklu veidošana un uzturēšana

Bibliotēkas vadītājam jānodrošina tīklu veidošana un uzturēšana nacionālā, reģionālā un vietējā līmenī, iespēju robežās izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas. Tas savukārt garantē vietēja līmeņa lasītājiem plašāka spektra resursu pieejamību. Bibliotēkas

lasītāju interesēs tās vadītājam jāveido labas darba attiecības ar citām sabiedriskajām institūcijām, piemēram, skolām, vietējām pašvaldībām un brīvprātīgajām organizācijām, lai aktualizētu bibliotēkas kā vietējā sabiedrisko norišu un kultūras centra lomu sabiedrībā. Iespēju robežās bibliotēkas vadītājam jā rūpējas arī par to, lai bibliotēka ieņemtu aktīvu un pozitīvu vietu pārvaldības organizatoriskajā struktūrā.

6.4 Finansiālā pārvaldība

Finanšu pārvaldība un plānošana ir vitāli svarīgi aspekti, lai bibliotēka funkcionētu ar optimāliem rezultātiem, minimālām izmaksām un maksimālo atdevi. Šo mērķu sasniegšanai bibliotēkas vadītājam nepieciešams:

- izvēlēties piemērotākos finansiālo resursu piesaistes paņēmienus no valsts, pašvaldību un citiem avotiem
- pamatojoties uz bibliotēkas ilgtermiņa plāniem, izstrādāt 3-5 gadu finansiālās darbības plānu, kurā atspoguļota piešķirtā finansējuma izmantošana
- izdalīt finansējumu bibliotēkas politikā noteikto un prioritātēm atbilstošo pasākumu īstenošanai
- līdzekļu izmantošanas optimizācijas nolūkos iespēju robežās veidot partnerattiecības un sadarbību resursu iegādē
- aprēķināt pasākumu un programmu izmaksas veiksmīgākai perspektīvajai plānošanai
- izstrādāt darbības politiku regulārai atbilstošas infrastruktūras atjaunošanai
- iespēju robežās izmantot automatizētās tehnoloģijas darba efektivitātes un produktivitātes paaugstināšanai
- ieviest sistēmas, kas nodrošina katra darbinieka pilnu atbildību par piešķirto līdzekļu izmantošanu
- uzlabot personāla darbības produktivitāti un efektivitāti.

6.5 Resursu pārvaldība

Ievērojama bibliotēkas budžeta daļa tiek izlietota dažādu materiālu iegādei. Bibliotēkas vadītājam jānodrošina līdzekļu saprātīgs izmantojums atbilstoši izvirzītajām prioritātēm, kā arī jāseko iegādāto materiālu mērķtiecīgai glabāšanai un pieejamībai, tādējādi sniedzot maksimālo atdevi bibliotēkas lasītājiem.

6.6 Personālvadība

Bibliotēkas personāls ir svarīgākais resursu elements, bet darbinieku algas parasti sastāda lielāko budžeta daļu. Būtiski, lai personālvadība noritētu iejūtīgi, konsekventi un balstītos uz lietišķiem principiem, tādējādi nodrošinot darba efektivitāti, augstu motivācijas līmeni un gandarījumu par paveikto. Svarīgāko personālvadības procesa elementu uzskaitījums:

- Objektīva darbinieku pieņemšanas procedūra. Amata apraksts un nepieciešamās prasības amata kandidātam izstrādājamas pirms attiecīgās vakances izsludināšanas. Intervijas jāveic visiem amata kandidātiem vienādos apstākļos. Pieņemot lēmumu par darbinieka iecelšanu amatā, jāpamatojas vienīgi uz profesionālu vērtējumu un atbilstību attiecīgajam amatam, neietekmējoties no jebkādiem citiem faktoriem.
- Labas sazināšanās iespējas starp iestādes visu līmeņu darbiniekiem. Vadītājam regulāri jāveic iekšējās saskarsmes sistēmu pārbaude, lai pārliecinātos, ka darbinieki ir labi informēti par bibliotēkas vispārējo darbības politiku un atsevišķiem tās procesiem.
- Iespēja personālam piedalīties bibliotēkas politikas izstrādē un citās aktivitātēs. Veicināma darbinieku iniciatīva iemaņu un pieredzes maksimālai izmantošanai. Personāla iesaistīšana lēmumu pieņemšanas procesā ļaus darbiniekiem izjust līdzatbildību bibliotēkas pakalpojumu pilnveidošanas politikā.
- Pieņemami pozitīvas darbības principi, veidojot īpašus sektorus speciālu uzdevumu veikšanai.

6.7 Bibliotēku sistēmu plānošana un attīstība

Lai nodrošinātu efektīvāku resursu izmantošanu, bibliotēkā nepieciešams vesels sistēmu komplekss, piemēram, izsnieguma kontrolei, finansu pārvaldībai, iekšējām komunikācijām. Bibliotēkas vadītājam jānodrošina attiecīgo sistēmu ieviešana, nepieciešamības gadījumā piesaistot specializētu personālu tā uzturēšanai. Nodrošināma darbinieku apmācība šo sistēmu lietošanā, turklāt regulāri veicama to efektivitātes pārskatīšana.

6.8 Pārmaiņu pārvaldība

Sakarā ar informācijas tehnoloģiju straujo attīstību, sociālām un demogrāfiskām pārmaiņām pasaulē arī publiskās bibliotēkas, līdzīgi daudzām citām institūcijām, piedzīvo nepārtrauktu dažādu grūti prognozējamu pārmaiņu periodu. Tā rezultātā publiskajām bibliotēkām pavērusās neierobežotas iespējas, jo viens no to galvenajiem uzdevumiem ir informācijas nodrošinājums. Minētais process ir izaicinājums gan bibliotēkas vadītājam, gan personālam, kam jānodrošina, lai pārmaiņas tiktu ieviestas efektīvi, ar minimālu spriedzi gan atsevišķiem darbiniekiem, gan visai iestādei. Bibliotēkas vadītājiem nākas apzināt problēmas, kādas rodas nepārtrauktu pārmaiņu rezultātā, kā arī izstrādāt to risināšanas paņēmienus.

6.8.1 Nākotnes plānošana

Bibliotēkas vadītājam jāpārzina dominējošie procesi gan bibliotēku nozarē, gan ārpus tās ietvariem, kas var būtiski ietekmēt bibliotēku darba tālāktīstību. Vadītājam jāvelta laiks jaunākās informācijas apgūšanai un tālākizglītībai, lai varētu paredzēt gaidāmo pārmaiņu ietekmi uz bibliotēkas nākotnes veidolu, īpaši informācijas tehnoloģiju jomā. Bibliotēkas vadītājam jāseko arī tam, lai par nākotnes perspektīvām būtu informēts pārējais personāls un bibliotēkas attīstības politikas izstrādātāji.

6.9 Pilnvaru deleģējums

Bibliotēkas vadītājs sadarbībā ar vietējo pārvaldes orgānu ir atbildīgs par publiskās bibliotēkas darbu. Tomēr arī tiem bibliotēkas darbiniekiem, kas ir atbildīgi par kādu no resursu veidiem – krājumiem, personālu vai telpām – veicamas noteiktas pārvaldības funkcijas un tas ir jāapzinās gan bibliotēkas vadītājam, gan attiecīgajiem darbiniekiem. Šī iemesla dēļ darbinieki nodrošināmi ar atbilstošu apmācību un iespēju robežās viņiem jāpiedalās bibliotēkas politikas izstrādē. Organizatoriskās atbildības funkcijas deleģējamas darbiniekiem viszemākajā atbilstošajā līmenī. Precīzi un saprotami definējams, kādi pienākumi tiek deleģēti un kāds ir atskaitīšanās mehānisms augstākstāvošiem vadītājiem. Lai darbinieki efektīvi pildītu deleģētos pienākumus, nodrošināmas atbilstošas apmācības vadzinībās. Plānveidīga pilnvaru deleģēšanas sistēma nodrošina iespēju optimāli izmantot darbinieku iemaņas un pieredzi, kā arī plašas profesionālās izaugsmes iespējas. Tā paplašina arī bibliotēkas darbības procesos un attīstībā iesaistīto darbinieku skaitu, paaugstina darbā sniegto gandarījumu un veicina darbinieku karjeras izaugsmi.

6.10 Pārvaldības paņēmieni

Publiskajā bibliotēkā izmantojami dažādi pārvaldības paņēmieni. To nozīmīgums atkarīgs no vairākiem faktoriem, piemēram, kultūrvides, bibliotēkas lieluma un profila, citu organizācijas nodaļu vadības stila, pieredzes un esošā finansējuma. Tālāk uzskaitītie publiskās bibliotēkas galvenie pārvaldības paņēmieni izmantojami gandrīz jebkurā situācijā:

- sabiedrības vajadzību analīze
- pārraudzība un vērtēšana
- snieguma noteikšana.

6.10.1 Sabiedrības vajadzību analīze

Lai nodrošinātu sabiedrības vajadzībām atbilstošus pakalpojumus, publiskajai bibliotēkai jānosaka šo vajadzību apjoms. Tā kā vajadzības un centieni ir mainīgi, to noteikšana regulāri jāatkārto, vēlams, ik pēc pieciem gadiem. Sabiedrības vajadzību vērtēšana ir process, kurā bibliotēka apkopo detalizētu informāciju par vietējo sabiedrību, tās bibliotekārajām un informacionālajām vajadzībām. Plānošana un darbības politikas izstrāde balstās uz vajadzību izpētes rezultātiem, tādējādi nodrošinot piedāvājamo pakalpojumu un vajadzību savstarpēju atbilstību. Dažās valstīs sabiedrības vajadzību analīzes nepieciešamību vietējās pārvaldes orgāni nosaka ar likumu. Apkopotajā informācijā ietveramas šādas ziņas:

- sociāli demogrāfiskā informācija par vietējo sabiedrību, piemēram, vecums, dzimums, etniskais sastāvs, izglītības līmenis
- dati par vietējām organizācijām, piemēram, izglītības iestādēm, veselības centriem, slimnīcām, soda izciešanas vietām, brīvprātīgo organizācijām
- informācija par vietējiem uzņēmumiem un komercdarbību
- ziņas par iedzīvotāju dzīvesvietām bibliotēkas apkalpojamā mikrorajona teritorijā
- sabiedriskā transporta pieejamības raksturojums
- dati par citu vietējo institūciju piedāvātajiem informacionālajiem pakalpojumiem.

Minētais uzskaitījums nav izsmeļošs, tādēļ veicami papildus pētījumi, lai noskaidrotu, kāda informācija nepieciešama sabiedrības vajadzību analīzes veikšanai katrā konkrētā situācijā. Tomēr jebkurā vietējo apstākļu kontekstā būtisks aspekts ir vietējās sabiedrības profila noteikšana, kas bibliotēkas vadībai ļauj plānot piedāvājamo pakalpojumu attīstību un publicitāti, ievērojot konkrētās sabiedrības vajadzības. Sabiedrības vajadzību analīzes nolūkā veicamas regulāras lasītāju aptaujas, lai noskaidrotu, kādi bibliotekārie un informacionālie pakalpojumi nepieciešami un kāda ir viņu attieksme pret jau esošajiem pakalpojumiem. Lasītāju aptaujāšana prasa speciālas iemaņas, tādēļ, ja bibliotēkas rīcībā

ir atbilstoši līdzekļi, objektīvākus rezultātus var iegūt, ja aptauju veic ar bibliotēku nesaistīta organizācija.

6.10.2 Pārraudzība un vērtēšana

Izvirzīto uzdevumu veikšanas gaitā bibliotēkas vadībai jāveic pastāvīga finanšu kontrole, darba procesu pārraudzīšana un vērtēšana. Administrācijas pienākums ir nodrošināt pastāvīgu darba rezultātu kontroli, kā arī sekot, lai darba stratēģija un rezultāti nodrošinātu izvirzīto mērķu sasniegšanu. Aktuālu tendenču un virzības identificēšanai regulāri apkopojami statistikas dati. Būtiski bibliotēkas darba kontroles paņēmieni ir sabiedrības vajadzību un lasītāju apmierinātības izpēte, kā arī darba efektivitātes rādītāji. Izstrādājama piedāvāto pakalpojumu kvalitātes, kā arī to sabiedriskā nozīmīguma noteikšanas metodika. Regulāri veicama visu bibliotēkas darbības programmu un pakalpojumu vērtēšana, lai pārliecinātos, ka tie:

- nodrošina izvirzīto uzdevumu un galamērķu sasniegšanu
- ir pietiekami aktuāli un regulāri
- atbilst sabiedrības pieprasījumam
- spēj apmierināt mainīgās vajadzības
- var tikt uzlaboti, pilnveidoti un pārskatīti
- ir nodrošināti ar nepieciešamajiem resursiem
- atbilst piešķirtajam finansējumam.

Lai paaugstinātu bibliotēkas darba procesu un procedūru efektivitāti un lietderību, nepieciešams tos pastāvīgi vērtēt un pārskatīt.

6.10.3 Snieguma rādītāji

Ticamas informācijas pieejamība par bibliotēkas snieguma rādītājiem ir būtisks darba vērtējuma, efektivitātes, lietderības un pakalpojumu kvalitātes noteikšanas līdzeklis. Statistikas datu vākšana par bibliotēkas resursiem, personālu, pakalpojumiem, apgrozību, dažādām aktivitātēm utt. nodrošina informāciju turpmākai darba plānošanai, norāda pakļautību un sniedz atbalstu vadībai kompetentu lēmumu pieņemšanā.

Lai izvērtētu un uzraudzītu bibliotēkas mērķu īstenošanu, izmantojami šādi snieguma rādītāji:

Izmantošanas rādītāji:

- izsniegums uz vienu iedzīvotāju
- kopējais apmeklējumu skaits uz vienu iedzīvotāju
- apkalpoto iedzīvotāju procentuālais daudzums
- izsniegums uz vienu vienību, t.i., resursu apgrozība
- sniegto uzziņu skaits uz vienu iedzīvotāju
- kopējais izsniegums darba laika stundā
- elektronisko pakalpojumu un ne-grāmatu materiālu pieejas punkti.

Resursu rādītāji:

- kopējais krājuma apjoms uz vienu iedzīvotāju
- datorterminālu skaits uz vienu iedzīvotāju
- tiešsaistes publiskās piekļuves punktu skaits uz vienu iedzīvotāju.

Cilvēkresursu rādītāji:

- pilna laika darbinieku skaits uz kopējo iedzīvotāju skaitu
- profesionālo darbinieku skaits uz iedzīvotāju skaitu
- pilna laika darbinieku skaits uz lasītāju skaitu.

Kvalitātes rādītāji:

- lasītāju apmierinātība
- apmierinātie pieprasījumi.

Izmaksu rādītāji:

- funkciju nodrošināšanas, pakalpojumu un aktivitāšu izmaksas
- darbinieku izmaksas atsevišķu funkciju veikšanai, piemēram, grāmatu apstrādei, dažādu programmu izpildei
- kopējās izmaksas uz vienu iedzīvotāju, lasītāju, apmeklējumu, pakalpojumu u.t.t.

Salīdzināmie rādītāji:

- statistikas dati salīdzinājumā ar citu radniecīgu starptautiska, nacionāla vai vietēja līmeņa bibliotēku darba rādītājiem.

Līdztekus ar dažādu izmaksu un pakalpojumu statistikas datu vākšanu un apkopošanu noskaidrojamas arī potenciālo bibliotēkas lasītāju vajadzības, veicot tirgus izpēti, turklāt izmantojot šim nolūkam pastāvošās mērķgrupas un sabiedrības aptaujas.

Ja nav pieejami precīzi statistikas dati par iedzīvotājiem, izstrādāt darba kvalitātes rādītājus ir sarežģīti. Šādos gadījumos izmantojamas ziņas par iedzīvotāju kopskaitu, veicama izmaksu pielīdzināšana bibliotēkas lasītāju un apmeklētāju skaitam, kā arī salīdzināšana ar citām līdzīgām bibliotēkām.

6.10.4 Snieguma noteikšana

Snieguma noteikšana publiskajās bibliotēkās notiek jau vairākus gadus. Izstrādāta virkne rādītāju investīciju apjoma noteikšanai visos vai atsevišķos pakalpojumu veidos, to atdevei, gūtajiem rezultātiem. Tā, piemēram, uzziņu dienesta izveidošanai nepieciešamas investīcijas atbilstošam personālam, materiāliem, aprīkojumam un telpām. Atdeves rādītāji ir saņemto pieprasījumu skaits, apmierināto pieprasījumu skaits, ieguldīto resursu

apjoms, kā arī citu pakalpojumu, piemēram, rezervācijas dienestu ieguldījums. Iegūto datu ikgadēja salīdzināšana ļauj noskaidrot, kā pilnveidojusies bibliotēkas sniegto pakalpojumu efektivitāte.

- Dānijas Nacionālā bibliotēku pārvalde (*Danish National Library Authority*) nodrošina publisko bibliotēku snieguma vērtējumam nepieciešamo datubāzi, programmatūru (*computer software*) un atbilstošu rokasgrāmatu. Tas nodrošina visām Dānijas publiskajām bibliotēkām vienotu pieeju informācijas apkopošanā, tādējādi ļaujot veikt rādītāju salīdzināšanu ar citām bibliotēkām un citu nozīmīgu lasītāju aptauju rezultātiem. (<http://www.kib.dk>)
- Čīlē izstrādāta publisko bibliotēku pārvaldības sistēma. Tā pamatojas uz sociālās vides un sabiedrības pētījumiem un nosaka kultūras pasākumu plānošanas un īstenošanas kārtību, iesaistot vietējos iedzīvotājus, sekojot kolektīvās pārvaldības gaitai un nosakot publiskās bibliotēkas snieguma ietekmi uz vietējo sabiedrību.

Dator tehnoloģijas vienkāršo snieguma mērīšanu un ļauj izstrādāt un ieviest mūsdienīgu bibliotēku pakalpojumu modeļus. Snieguma rādītāju noteikšana plānojama un konsekventi veicama noteiktā laikposmā. Detalizēta informācija par bibliotēkas snieguma rādītājiem rodama standartā: ISO 11620:1998 Informācija un dokumentācija. Bibliotēku darbības rādītāji (*Information and documentation. Library performance indicators*).

Cits veids kā iegūt noderīgus rādītājus par bibliotēkas sekmīgu sniegumu ir salīdzināt ievades un izvades galvenos datus ar citām līdzīgām publiskajām bibliotēkām. Šie izejas dati palīdz bibliotēkai snieguma noteikšanā.

6.11 Tirgvedība un pakalpojumu attīstība

Lai pareizi izprastu lasītāju vajadzības un plānotu efektīvu to apmierināšanu, bibliotēkas vadība var izmantot tirgvedības paņēmienus. Bibliotēkai jāreklamē savi pakalpojumi, lai informētu lasītājus par piedāvātajiem pakalpojumiem bibliotekāro un informacionālo vajadzību nodrošināšanai.

6.11.1 Tirgvedības un pakalpojumu attīstības stratēģija

Bibliotēkas rīcībā jābūt rakstiski izstrādātai komunikāciju, tirgvedības un pakalpojumu attīstības stratēģijai, lai nodrošinātu visplašāko sabiedrības informētību par pakalpojumiem. Stratēģijai jāietver tirgvedības un komunikāciju, kā arī pakalpojumu popularizēšanas programmu vērtēšanas metodes.

6.11.2 Tirgvedības un pakalpojumu attīstības plāns

Tirgvedības stratēģijas veiksmīgai īstenošanai bibliotēkai jāizstrādā uz kopējo stratēģiju balstīts tirgvedības un pakalpojumu attīstības plāns. Plānā ietverami šādi elementi:

- tradicionālo iespaidmateriālu, elektronisko resursu un saziņas līdzekļu izmantošana
- izstādes un ekspozīcijas
- efektīva norāžu sistēma bibliotēkas telpās un ārpus tām
- regulāra informācija par bibliotēkā pieejamajiem resursiem
- lasīšanas iemaņu un rakstpratības pasākumi
- pasākumi lasītājiem ar īpašām vajadzībām
- grāmatu tirgi
- bibliotēku tīmekļa vietņu adreses
- saites uz radniecīgiem interneta resursiem
- bibliotēku draugu un atbalsta grupas
- ikgadēji bibliotēku nedēļas pasākumi un citas reklāmaktivitātes
- ievērojamu atceres dienu un gadskārtu uzskaitījums
- bibliotēku telefonu grāmatas un citi vietējas nozīmes uzziņu izdevumi
- finansu līdzekļu piesaistes akcijas un kampaņas
- publicitātes pasākumi un uzstāšanās plašākām sabiedrības grupām
- speciālas publikācijas, piemēram, par bibliotēkas vai vietējās sabiedrības vēsturi.

Saraksts nav pilnīgs, tas papildināms ar citiem vietējiem apstākļiem raksturīgiem elementiem.

6.11.3 Sadarbība ar plašsaziņas līdzekļiem

Bibliotēkas personālam jābūt apmācītam plašsaziņas līdzekļu izmantošanā, lai ar to starpniecību popularizētu bibliotēkas pakalpojumus, kā arī spētu apmierināt mediju pieprasījumus. Darbiniekiem jāapgūst iemaņas vietējai presei paredzētu rakstu un paziņojumu presei gatavošanā, jāpārvalda uzstāšanās un interviju sniegšanas prasme radio un televīzijā. Bibliotēkas personālam jāprot popularizēt bibliotēkas pakalpojumus telekomunikāciju tīklos, veidot bibliotēkas tīmekļa vietni.

6.11.4 Sabiedrības atbalsts

Bibliotēkas vadībai jā rūpējas, lai sabiedrība izprastu bibliotēkas sniegto pakalpojumu nozīmīgumu. Municipālajām, reģionālajām un nacionālajām finansētājiestādēm jāapzinās bibliotēkas neatsveramā loma sabiedrībā un jāatbalsta tās tālākattīstība.

6.11.5 Sabiedrības atbalsta iegūšana

Bibliotēkai nepieciešama akceptēta darbības politika un stabila programma sabiedrības atbalsta iegūšanai. Tajā ietverami šādi elementi:

- “bibliotēkas draugu un atbalstītāju” apvienību organizēšana finansu līdzekļu piesaistei un vispārējam atbalstam
- sadarbība ar vietējām institūcijām vērienīgu iniciatīvu atbalstam, piemēram, jaunu ēku celtniecībai vai jaunu pakalpojumu ieviešanai
- kontaktu dibināšana ar dažādām sabiedrības grupām krājumu papildināšanas un konkrētu pakalpojumu uzlabošanas nolūkos

- sadarbība ar ļaužu grupām, kas gatavi izteikt savu viedokli, aizstāvot bibliotēkas intereses un tās pakalpojumu attīstību
- bibliotēkas darbinieku piedalīšanās daudzveidīgās aktivitātēs, tādējādi stiprinot sabiedrības izpratni par bibliotēkas nozīmīgumu.

Sabiedrības atbalsts bibliotēkai lielā mērā atkarīgs arī no tā, kā bibliotēka nodrošina pakalpojumu sniegšanu.

6.11.6 Aizstāvība

Bibliotēkai nepieciešama precīzi izstrādāta, apstiprināta un rakstiski fiksēta darbības politika, kurā definēta tās loma sabiedrības atbalsta piesaistīšanā.

Labi informēta sabiedrība spēj sniegt jūtamu atbalstu publiskajai bibliotēkai un aktīvi aizstāvēt tās intereses. Pozitīvas cilvēku atsauksmes par bibliotēku un tās pakalpojumiem ir viens no efektīvākajiem bibliotēku tirgvedības paņēmieniem. Ar interešu aizstāvēšanu jāsaprot sadarbība ar vietējiem lēmumu pieņēmējiem konkrētu mērķu sasniegšanai noteikta juridiska, politiska vai finansiāla rakstura jautājuma risināšanā.

6.11.7 Sadarbība ar pārvaldības institūcijām

Bibliotēkas vadītājam vismaz reizi gadā jātiekas ar bibliotēkas finansu un pārvaldības institūciju, lai pārrunātu tās pakalpojumu efektivitāti, attīstības plānus, sasniegumus un pastāvošās problēmas. Bibliotekāriem iespēju robežās jācenšas panākt pārvaldības iestāžu pārstāvju iesaistīšanos visos tās nozīmīgākajos pasākumos, piemēram, jaunas bibliotēkas atklāšanā, jauna pakalpojuma ieviešanas atzīmēšanā, interneta pieslēguma punkta vai jaunas kolekcijas atklāšanā, finansu piesaistīšanas kampaņas pasākumā.

6.11.8 Dalība vietējās sabiedrības dzīvē

Viena no efektīvākajām reklāmas stratēģijām ir labi informētu bibliotēkas darbinieku un tās komitejas vai padomes locekļu līdzdalība sabiedrības pasākumos. Kā piemēri minamas šādas aktivitātes:

- jaunu grāmatu prezentācijas, informācija par pasākumiem radio un televīzijā
- darbība pieaugušo un bērnu literatūras un kultūras apvienībās
- publikācijas pastāvīgās laikrakstu sadaļās
- atbalsts organizācijām un kampaņām, kas cīnās pret analfabētismu
- iesaistīšanās vietējo organizāciju aktivitātēs
- atbalsts skolu iniciatīvām
- sadarbība ar vietējām vēstures un ģenealoģijas biedrībām
- dalība kādā no pakalpojumu sniegšanas organizācijām, piemēram, “Rotari klubā”
- vietējo institūciju apmeklējumi bibliotēkas pakalpojumu popularizēšanas nolūkā.

6.11.9 Vērtējums

Bibliotēkai jāveic pastāvīga tirgvedības programmas un pakalpojumu popularizēšanas vērtēšana, kā arī jāseko, lai vērtējuma rezultāti tiktu ņemti vērā nākotnes programmu plānošanā.

1.pielikums

***IFLA/UNESCO* publisko bibliotēku manifests**

Piekļuve zināšanām

Sabiedrības un indivīda brīvība, labklājība un attīstība ir cilvēces pamatvērtības. Tās sasniedzamas tikai labi informētiem pilsoņiem, izmantojot demokrātiskās tiesības un aktīvi piedaloties sabiedrības dzīvē. Sabiedrības aktīva līdzdarbošanās demokrātijas attīstībā ir atkarīga no indivīda izglītības līmeņa, kā arī brīvas un neierobežotas piekļuves zināšanām, idejām, kultūrai un informācijai.

Publiskā bibliotēka kā vietējā līmeņa zināšanu ieguves avots nodrošina pamatapstākļus pilsoņu un sociālo grupu mūžizglītībai, patstāvīgai lēmumu pieņemšanai un kultūras attīstībai.

Manifests pauž *UNESCO* nostādni par publisko bibliotēku kā iedarbīgu izglītības, kultūras un informācijas avotu, kā arī nozīmīgu cilvēku apziņu ietekmējošu miera ideju un garīgas labklājības nostiprināšanas līdzekli.

UNESCO aicina valstu un vietējos pārvaldības orgānus atbalstīt un aktīvi iesaistīties publisko bibliotēku attīstībā.

Publiskā bibliotēka

Publiskā bibliotēka ir vietējais informācijas centrs, kas nodrošina pieejamību visu veidu zināšanām un informācijai.

Publiskās bibliotēkas pakalpojumi ir vienādi pieejami visiem, neatkarīgi no vecuma, rases, dzimuma, reliģijas, tautības, valodas vai sociālā statusa. Īpaši pakalpojumi un informācijas avoti nodrošināmi tiem lasītājiem, kas dažādu iemeslu dēļ nevar izmantot ierastos pakalpojumus un dokumentus, piemēram, valodu minoritāšu pārstāvjiem, cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, cilvēkiem slimnīcās vai ieslodzījuma vietās.

Bibliotēkās jābūt visu vecuma grupu vajadzībām atbilstošiem materiāliem. To krājumos un pakalpojumos iekļaujami visu veidu informācijas mediji un modernās tehnoloģijas, kā arī tradicionālie materiāli. Būtiska nozīme ir to kvalitātei un atbilstībai vietējām vajadzībām un apstākļiem. Materiāliem jāatspoguļo laikmetīgas tendences un sabiedrības attīstība, kā arī cilvēka radošās darbības un iztēles raksturīgākās iezīmes.

Krājumi un pakalpojumi nedrīkst būt pakļauti ideoloģiska, politiska vai reliģiska rakstura cenzūrai, kā arī komerciālam spiedienam.

Publiskās bibliotēkas uzdevumi

Publiskajai bibliotēkai jāsniedz šādi ar informāciju, lasīšanu un rakstpratību, izglītību un kultūru saistīti pamatpakalpojumi:

1. bērnu lasīšanas iemaņu veidošana un nostiprināšana no agras bērnības;
2. atbalsts individuālajai izglītībai un pašizglītībai, kā arī visu līmeņu formālajai izglītībai;
3. labvēlīgu apstākļu nodrošināšana personības radošai attīstībai;
4. bērnu un jauniešu iztēles un radošo spēju veicināšana;
5. kultūras mantojuma, mākslas un zinātnes sasniegumu, kā arī jaunatklājumu apzināšana;
6. visu izpildītājmākslas žanru izpausmju pieejamības nodrošināšana;
7. starpkultūru dialoga un kultūru daudzveidības veicināšana;
8. atbalsts mutvārdu kultūras tradīcijām;
9. piekļuves nodrošināšana visiem sabiedrībai adresētās informācijas veidiem;
10. atbilstošu informacionālo pakalpojumu sniegšana vietējiem uzņēmumiem, biedrībām un interešu grupām;
11. informācijas tehnoloģiju attīstības, informācijpratības un datorprasmju apguves sekmēšana;
12. atbalsts un dalība visām vecuma grupām paredzētās literārās aktivitātēs un programmās, nepieciešamības gadījumos arī iniciatīva šādu pasākumu organizēšanā.

Finansēšana, likumi un tīkli

Publiskās bibliotēkas pakalpojumi parasti ir bezmaksas. Vietējās un valsts pārvaldes institūcijas ir atbildīgas par publiskajām bibliotēkām. Bibliotēku darbu nosaka speciāli likumi, bet finansēšanu nodrošina valsts un vietējie varas orgāni. Bibliotēkas darbam jābūt nozīmīgam kultūras attīstības, informācijas nodrošināšanas, lasīšanas veicināšanas un izglītības ilgtermiņa stratēģiskā plāna pamatkomponentam.

Lai nodrošinātu publisko bibliotēku darbu valsts mēroga koordināciju un sadarbību, likumos un stratēģiskajos plānos paredzama uz vienotiem pakalpojumu sniegšanas standartiem pamatota valsts bibliotēku tīkla izveide.

Publisko bibliotēku tīkls veidojams sasaistē ar nacionālajām, reģionālajām, zinātniskajām un speciālajām, kā arī skolu, koledžu un universitāšu bibliotēkām.

Darbība un pārvaldība

Izstrādājama precīzi formulēta politika, kurā noteikti mērķi, prioritātes un pakalpojumi, ņemot vērā vietējās sabiedrības vajadzības. Nodrošināma efektīva profesionāliem standartiem atbilstoša publiskās bibliotēkas darba procesu organizācija.

Veicināma sadarbība ar nozīmīgiem partneriem, piemēram, lasītāju grupām un atsevišķiem profesionāļiem vietējā, reģionālā, valsts, kā arī starptautiskā mērogā.

Pakalpojumiem jābūt visiem sabiedrības locekļiem fiziski pieejamiem. Bibliotēku ēkām jābūt izdevīgi novietotām, tajās nepieciešami piemēroti apstākļi lasīšanai un mācībām, kā arī atbilstoša tehnoloģija un lasītājiem izdevīgs darba laiks. Vienlaicīgi nodrošināmi ārpusbibliotēkas pakalpojumi tiem lasītājiem, kas paši nespēj apmeklēt bibliotēku.

Bibliotēku pakalpojumi pielāgojami diferencētām sabiedrības vajadzībām – gan pilsētās, gan laukos dzīvojošiem lasītājiem.

Bibliotekārs ir aktīvs starpnieks starp bibliotēkas lasītājiem un informācijas resursiem. Adevātu pakalpojumu nodrošināšanas priekšnoteikums ir bibliotekāra nepārtraukta profesionālā apmācība un tālākizglītība.

Lai palīdzētu lasītājiem apgūt bibliotēkas resursu izmantošanas iemaņas, izstrādājamas ārpusbibliotēkas pakalpojumu un lasītāju apmācības programmas.

Manifesta īstenošana

Valsts un vietējās varas pārstāvji, kā arī bibliotekārā sabiedrība visā pasaulē aicināta īstenot *Manifestā* formulētos principus.

Manifests sagatavots sadarbībā ar Starptautisko Bibliotēku asociāciju un institūciju federāciju (*IFLA*).

Ar *Manifesta* tekstu vairāk nekā divdesmit valodās var iepazīties tīmekļa vietnē:

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

2.pielikums

Somijas Bibliotēku likums (904/1998)

Izdots Helsinkos 1998. gada 4. decembrī.

Saskaņā ar parlamenta lēmumu noteikts:

1. nodaļa Mērķi

1. Likums nosaka, ka municipālajām publiskajām bibliotēkām jāsniedz bibliotekārie un informacionālie pakalpojumi, kā arī jāpopularizē šie pakalpojumi gan valsts, gan reģionālajā mērogā.
2. Publisko bibliotēku bibliotekāro un informacionālo pakalpojumu mērķis ir nodrošināt pilsoņiem vienlīdzīgas iespējas personības attīstībai, literārām un kultūras nodarbēm, nepārtrauktai zināšanu līmeņa, personīgo un pilsonisko iemaņu attīstībai, internacionalizācijai un mūžizglītībai.

Bibliotēku darba mērķis ir arī virtuālo un interaktīvo tīklpakalpojumu attīstības veicināšana, to izglītojošā un kultūras satura atklāsme.

2. nodaļa Bibliotēku un informācijas pakalpojumu organizācija

3. Municipālitate ir atbildīga par likumā minēto bibliotēku un informācijas pakalpojumu organizāciju.

Municipaliāte var nodrošināt bibliotēku un informācijas pakalpojumus patstāvīgi, daļēji vai pilnīgā sadarbībā ar citām municipalitātēm vai kādā citā veidā. Municipalitāte ir atbildīga, lai pakalpojumi atbilstu likumā noteiktajām prasībām.

Bibliotēkas apmeklētājiem nodrošināma piekļuve bibliotēku un informācijas darba speciālistiem un pastāvīgā atjaunošanas procesā esošiem bibliotēkas materiāliem un iekārtām.

Bilingvālās municipalitātēs uz vienlīdzīgiem pamatiem ņemamas vērā abu valodu pārstāvju intereses.

Municipālajos apgabalos, kas atrodas vēsturiskajās sāmu apdzīvotajās teritorijās, uz vienlīdzīgiem pamatiem ņemamas vērā kā sāmu, tā arī somu valodu grupu intereses.

3. nodaļa Bibliotēku un informācijas pakalpojumu tīkls

4. Publiskajai bibliotēkai jāstrādā valsts un starptautiskas nozīmes bibliotēku un informācijas tīklu ietvaros sadarbībā ar citām publiskajām, zinātniskajām un izglītības iestāžu bibliotēkām.

Bibliotēkas, kas darbojas kā publisko bibliotēku tīklu centrālās bibliotēkas un provinču bibliotēkas, papildina publisko bibliotēku sniegtos pakalpojumus.

Publisko bibliotēku centrālā bibliotēka ir municipalitātes publiskā bibliotēka, kuru ar municipalitātes piekrišanu ir apstiprinājusi atbilstošā ministrija. Tās darbības sfēra aptver visu valsti.

Provinces bibliotēka ir municipalitātes publiskā bibliotēka, kuru ar municipalitātes piekrišanu ir nozīmējusi atbilstošā ministrija. Tās darbības sfēru nosaka attiecīgā ministrija.

Centrālās bibliotēkas un provinces bibliotēkas uzdevumus nosaka īpašs dekrēts. Ministrija pēc konsultēšanās ar municipalitāti var atcelt centrālās vai provinces bibliotēkas statusu.

4. nodaļa Bibliotēku bezmaksas pakalpojumi

5. Konkrētās bibliotēkas krājumu izmantošana un to izsniegšana lasītājiem ir bezmaksas pakalpojums.

Grāmatu un citu publiskās bibliotēkas dokumentu izsniegšana, izmantojot centrālās un provinces bibliotēkas starpbibliotēku abonementu, ir bezmaksas pakalpojums.

Par citiem bibliotēkas pakalpojumiem municipalitāte var noteikt maksu, kas nepārsniedz šo pakalpojumu pašizmaksu.

Izņēmuma gadījumos pašizmaksas apjomā noteiktā maksa var to pārsniegt.

5. nodaļa Vērtējums

6. Bibliotēku un informācijas pakalpojumu snieguma vērtēšanu veic municipalitāte.

Vērtēšanas mērķis ir uzlabot piekļuvi bibliotēku un informācijas pakalpojumiem un sekmēt to attīstību. Vērtējumā ietverta bibliotēku un informācijas pakalpojumu nodrošināšanas, snieguma kvalitātes un izmantoto resursu efektivitātes kontrole.

Katrai municipalitātei ir pienākums piedalīties minētajā vērtēšanā.

Lēmumus par valsts mēroga vērtēšanu un dalību starptautiskos vērtējumos pieņem atbilstošā ministrija, kas vērtēšanu veic kopā ar provinces pārvaldes iestādēm. Municipalitāte piedalās šajā apakšpunktā minētajā vērtēšanā.

Nozīmīgākajiem vērtējuma atzinumiem jābūt publiski pieejamiem.

6. nodaļa Bibliotēku un informācijas dienestu valsts pārvalde

7. Atbilstošajai ministrijai ir jābūt bibliotēku un informācijas dienestu valsts mēroga administratoram. Provincas pārvaldes iestādei jābūt reģionālajam administratoram. Provincas valsts pārvaldes iestādes uzdevumus nosaka atbilstošs dekrēts.

7. nodaļa Citi noteikumi

8. Bibliotēku sistēmas rīcībā jābūt pietiekamam skaitam kvalificētu bibliotēku un informācijas darbinieku un cita personāla.

Bibliotēku darbinieku kvalifikācijas kritērijus nosaka atbilstošs dekrēts.

Atsevišķos gadījumos atbilstošā ministrija var pieļaut izņēmumus formālajos kvalifikācijas kritērijos.

9. Lai daļēji segtu bibliotēku darba izmaksas, municipalitāte atbilstoši *Izglītības un kultūras finansējuma nodrošinājuma likumam (Act on the Financing of Educational and Cultural Provision(635/1998))* saņem noteiktu valsts palīdzību.

Lai daļēji segtu bibliotēku celtniecības un rekonstrukcijas izmaksas, municipalitāte saņem *Izglītības un kultūras finansējuma nodrošinājuma likumā* noteiktās valsts dotācijas. Bibliobusa vai grāmatu pārvadāšanai paredzēta kuģa iegāde pielīdzināma celtniecībai.

10. Bibliotēka var izstrādāt īpašus noteikumus, kuros ietverta to izmantošanas kārtība, kā arī lasītāju tiesības un pienākumi. Par bibliotēkas noteikumu pārkāpšanu piemērojams pārkāpumam atbilstošs naudas sods.

11. Detalizēti likuma piemērošanas noteikumi izklāstāmi statūtos.

Somijas bibliotēku dekrēts (1078/998)

Izdots Helsinkos 1998.gada 18.decembrī.

1. paragrāfs Publisko bibliotēku centrālās bibliotēkas funkcijas

Publisko bibliotēku centrālā bibliotēka

1. darbojas kā valsts starpbibliotēku abonementa centrs
2. veicina publisko bibliotēku savstarpējo sadarbību, kā arī publisko un zinātnisko bibliotēku sadarbību
3. izstrādā ieteicamās metodes un paņēmienus bibliotēku un informācijas pakalpojumu organizācijai
4. īsteno citas atbilstošās ministrijas noteiktās funkcijas.

2. paragrāfs Provincas bibliotēkas funkcijas

Provincas bibliotēka

1. sniedz atbalstu sava reģiona publiskajām bibliotēkām informācijas un starpbibliotēku abonementa pakalpojumu nodrošināšanā
2. attīsta informācijas pakalpojumus bibliotēkas pārraugāmā reģiona robežās
3. nodrošina attiecīgajā jomā nodarbinātā bibliotēku personāla apmācības jaunu darba formu un attīstības projektu ieviešanā
4. īsteno citas atbilstošās ministrijas noteiktās funkcijas.

3. paragrāfs Provinces pārvaldes funkcijas

Provinces pārvalde

1. sadarbībā ar atbilstošo ministriju pārrauga un sekmē bibliotēku un informācijas pakalpojumu attīstību, kā arī vērtē pakalpojumu pieejamību un kvalitāti
2. veicina reģionālo, nacionālo un starptautisko attīstības projektu izstrādāšanu bibliotēku un informācijas darbā
3. īsteno citas atbilstošās ministrijas noteiktās funkcijas.

4. paragrāfs Kvalifikācijas prasības

Ne mazāk kā divām trešdaļām personāla, par ko runāts *Bibliotēku likuma (904/1998)* 8.nodaļas 1.apakšpunktā, jābūt universitātes grādam, koledža diplomam vai profesionālai kvalifikācijai, kas ietver vai ir papildināta ar minimums 20 ieskaitēm bibliotēkzinātnē un informācijas zinātnē universitātē vai profesionālā mācību iestādē.

Kvalifikācijas prasībās personai, kas atbild par bibliotēku un informācijas darbu municipalitātē, noteikts augstākais universitātes grāds, kas ietver vismaz 35 ieskaites bibliotēkzinātnē un informācijas zinātnē.

5. paragrāfs Stāšanās spēkā

Dekrēts stājas spēkā 1999.gada 1.janvārī.

4.paragrāfa 1.apakšpunkta noteikumi neattiecas uz darbiniekiem, kas pieņemti darbā pirms Dekrēta apstiprināšanas.

Uz jebkuru vakances aizpildīšanas procedūru, kas noritējusi pirms Dekrēta apstiprināšanas, attiecināmas kvalifikācijas prasības, kas bijušas spēkā pirms šī Dekrēta apstiprināšanas.

Līdz Dekrēta apstiprināšanai veicami tā īstenošanai nepieciešamie pasākumi.

6. paragrāfs Pagaidu noteikumi attiecībā uz personālu

Šeit nav apskatīti

7. paragrāfs Pagaidu noteikumi attiecībā uz mācību pabeigšanu

Šeit nav apskatīti

3.pielikums

Lasītāju harta

Vairākas publiskās bibliotēkas izstrādājušas speciālas lasītāju hartas. Kā piemērs publicēta Bakingemšīras grāfistes bibliotēkas (Anglijā) Lasītāju harta.

Bakingemšīras grāfistes bibliotēkas lasītāju harta

Vēloties, lai Bakingemšīras bibliotēkas apmeklētāji saņemtu visaugstākās kvalitātes pakalpojumus, Hartā noteikti standarti, ko cenšamies ieviest visās bibliotēkās, kurus lasītājiem ir tiesības sagaidīt. Hartā runāts arī par to, kā rīkoties, ja vēlaties, lai pakalpojumi mainītos vai uzlabotos.

Bibliotēkas solījums

- Bakingemšīras grāfistes teritorijā ir filiāļu un pārvietojamo bibliotēku tīkls. Konsultācijās ar vietējiem iedzīvotājiem pārliecināties, ka darba laiks iespēju robežās atbilst viņu vajadzībām.
- Elektroniskie katalogi filiālēs nodrošinās klientus ar detalizētu informāciju par visu bibliotēku krājumu saturu.
- Izsniegtos materiālus var nodot atpakaļ vai pagarināt to izmantošanas termiņu ne tikai tajā bibliotēkā, kur tie izsniegti, bet arī jebkurā citā grāfistes bibliotēkā.

Solījumi pakalpojumu sniegšanā

- Jūs apkalpos ar identifikācijas kartēm nodrošināti darbinieki, kas apmācīti lasītāju apkalpošanā.
- Mūsu darbinieki būs izpalīdzīgi un laipni, apguvuši prasmes un pieredzi, kas ļauj labi veikt darba pienākumus.

- Pie letes vai uzziņu galda, izņemot lasītāju pieplūduma maksimumstundas, jums nenāksies gaidīt ilgāk par 3 minūtēm.
- Pieprasījuma izpildes laikā tiks sniegtas atbildes uz jautājumiem, kā arī informācija par pasūtījuma izpildei nepieciešamo laiku.
- Mēs atbildēsim uz vēstulēm un telefonu zvaniem ātri un kvalificēti ne ilgāk kā trīs darba dienu laikā. Nepieciešamības gadījumā 10 darba dienu laikā tiks sniegta izvērstāka atbilde.
- 70% pieprasīto materiālu mēs nodrošināsim 15 dienu laikā un 80% - 30 dienu laikā. Ilgāk var nākties gaidīt bieži pieprasītus vai ārpus grāfistes robežām pasūtāmus materiālus. Ja tas būs nepieciešams, mēs informēsim jūs par pasūtījuma izpildes gaitu.

Solījumi attiecībā uz vienādu pieejamību

- Mēs nodrošināsim pakalpojumus, kas atspoguļo vietējo sabiedrību kultūru un valodu daudzveidību.
- Mēs darīsim visu, lai nodrošinātu infrastruktūras un pakalpojumu pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.
- Mēs nodrošināsim bibliotēkas pakalpojumus īpašām lasītāju grupām, tajā skaitā pie mājas piesaistītiem un valsts aprūpē esošiem.
- Mūsu personāls saņems nepieciešamās konsultācijas un apmācību, kas ļaus bez jebkādas diskriminācijas apmierināt visu lasītāju vajadzības.

Solījumi uz klausīt un konsultēt

- Mēs sniegsim detalizētu informāciju par pakalpojumiem, kad vien Jūs to vēlēsities.
- Mēs uz klausīsim jūsu viedokli par bibliotēkas darbu. Ieteikumus vai viedokļus, kuros jūs gribētu dalīties, izsakiet vietējās bibliotēkas vadībai vai aizpildiet atsauksmju, sūdzību un ierosinājumu veidlapu.

- Katrā bibliotēkā vismaz reizi trijos gados mēs veiksīm lasītāju apmierinātības pētniecību un publicēsim tās rezultātus.
- Mēs konsultēsimies ar lasītājiem par galvenajiem jautājumiem, kas saistīti ar bibliotēkas pakalpojumiem, un informēsim par izmaiņām un attīstības tendencēm.

Mēs rūpīgi sekosim, lai Hartā ietvertie solījumi tiktu ievēroti. Darba standarti katru gadu tiks pārskatīti un publicēti.

4. pielikums

Ontario (Kanāda) un Barselonas (Spānija) bibliotēku ēku standarti

Nav universāla standarta, kas noteiktu publisko bibliotēku ēku lielumu. Tomēr dažās valstīs un reģionos šādi standarti ir izstrādāti. Kā derīgi piemēri bibliotēku ēku plānošanā pielikumā ietverti standarti, ko izmanto Ontario (Kanādā) un Barselonā (Spānijā). Izšķirošais faktors, kas nosaka galīgo bibliotēkas telpu platību, ir sabiedrības konkrētās vajadzības. Pielikumā publicētie piemēri izmantojami saistībā ar *Vadlīniju* paragrāfa 3.10 *Bibliotēku ēkas* apakšpunktiem.

Plānojot bibliotēku, jāņem vērā, ka automatizācija ir mainījusi pakalpojumu struktūru, tāpēc bibliotēkas telpu plānojumā jāievēro esošās un paredzamās tehnoloģiju izmaiņas.

Ontario publiskās bibliotēkas vadlīnijas 1997

Lai noteiktu nepieciešamo telpu platību, Ontario publiskajā bibliotēkā izmanto šādus parametrus.

1. **Vidējā platība uz vienu cilvēku.** Sabiedrībā, kurā iedzīvotāju skaits nesasniedz 100 000, atbilstošais standarts nosaka 56m² (600 kv. pēdas) uz 1000 iedzīvotājiem.
2. **Ēkas lieluma noteikšanas galvenie komponenti.**
 - (1) Krājumiem paredzamā platība: krājumiem nepieciešamā platība nosakāma, izmantojot vidējo standartu – 110 sējumi uz 1m² (10,8 kv. pēdas). Šāda platība nodrošina nelielu plauktu augstumu un pietiekami platas starpplauktu ejas specializētās zonās, piemēram, telpās, kur izvietoti bērnu un uzziņu literatūras krājumi, un standartizētu plauktu augstumu un platumu lielākās zonās, kur izvietota nozaru literatūra.

Nepieciešamā platība = 1m² (10,8 kv.pēdas) uz katriem 110 sējumiem.

- (2) Apmeklētājiem paredzamā platība: pieņemamais standarts lasītājiem nepieciešamai platībai bibliotēkā ir 5 lasītāju vietas uz 1000 iedzīvotājiem. Bibliotēkā nepieciešamas arī individuālas mācību vietas pieaugušo un bērnu zonās, kā arī *neformālas sēdvietas*, uzziņu literatūras galdi, audiovizuālo materiālu izmantošanas darbastacijas un publiskas interneta piekļuves vietas. Standarts katrai lasītāju vietai paredz 2,8m² (30 kv.pēdas).
- (3) Darbiniekiem paredzamā platība: ieteicamais standarts, ko izmanto personāla skaitliskā sastāva noteikšanā, paredz 1 darbinieku uz 2000 iedzīvotājiem (skatīt arī *paragrāfu 5.6*). Darbiniekiem nepieciešamā platība nosakāma, pamatojoties uz standartu, kurā uz vienu darbinieku paredzēti 16,3m² (175 kv. pēdas). Ieteikums piemērojams darba vietu, lasītāju apkalpošanas galdu, gaiteņu, atpūtas telpu, slēgto telpu plānošanā. Nepieciešamā platība: 16,3m² (175 kv. pēdas) uz vienu darbinieku, ja paredzēts 1 darbinieks uz 2000 iedzīvotājiem.
- (4) Daudzfunkcionālās zāles: platības nosakāmas atbilstoši bibliotēkas plānotajiem pakalpojumiem – kursi, mērķprogrammas.
- (5) Tehniskās telpas: minētajās platībās ietilpst tualetes, apsardzes telpas, darbnīcas, lifti, kāpņu telpas utt. Nepieciešamība pēc šādām telpām mazinās, ja bibliotēkai ir kopējas tehniskās telpas ar citu tajā pašā ēkā izvietotu iestādi. Tehnisko telpu platība nosakāma: 20% no bibliotēkas izmantojamās platības (t.i., 20% no kopplatības, kas uzskaitīta 1.- 4.apakšpunktā).
- (6) Minimālā kopplatība. Bibliotēkai projektētas ēkas minimālā kopplatība nedrīkst būt mazāka par 370m² (4000 kv. pēdas).

Daudzfiliāļu sistēmā atsevišķas filiāles platība nedrīkst būt mazāka par 230m² (2500 kv. pēdas), kam pievienojami 14m² (150 kv. pēdas) uz katriem papildus 1000 sējumiem, ja krājums pārsniedz 3000 sējumus.

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

Diputació de Barcelona bibliotēku dienests : publiskas bibliotēkas pamatstandarti

Pārskatīti 1999. gada marta

| | Filiālbibliotēka | | Publiska bibliotēka | | Centrālā bibliotēka | | Reģionālā bibliotēka | | | | | | | | | |
|--|------------------|-----------|---|------------|---------------------|----------|----------------------|----------|-----------|----------|-----------|-------------------|-----------|-------------|-----------|-------------------|
| | Pilsētās | 3000-5000 | Pilsētās | 5000-10000 | Pilsētās | 10-20000 | Pilsētās | 20-30000 | Pilsētās | 30-50000 | Pilsētās | Vairāk nekā 50000 | Pilsētās | Līdz 50 000 | Pilsētās | Vairāk nekā 50000 |
| Iedzīvotāju skaits | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TELPAS, m² | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Publiski pieejamās platības | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vestibils | 15-15 | | 15-30 | | 30-40 | | 40-60 | | 60-110 | | 110-150 | | 60-110 | | 110-150 | |
| Daudzfunkcionālā zāle | -50 | | 50-60 | | 60-80 | | 80-100 | | 100-150 | | 150-200 | | 100-150 | | 150-200 | |
| Vispārējā platība izsniegumiem uzzinām | 130-200 | | 200-270 | | 270-410 | | 410-645 | | 645-930 | | 930-1450 | | 580-930 | | 930-1450 | |
| Žurnāliem / audiovizuālajiem materiāliem | 60-90 | | 90-100 | | 100-115 | | 115-140 | | 140-250 | | 250-400 | | 110-250 | | 250-400 | |
| Platība bērniem | 60-90 | | 90-120 | | 120-160 | | 160-225 | | 225-300 | | 300-360 | | 180-300 | | 300-360 | |
| Personālam paredzētās platības | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Darba telpas | 15-15 | | 15-20 | | 20-20 | | 20-30 | | 30-40 | | 40-100 | | 50-65 | | 65-180 | |
| Saimniecības telpas | 20-30 | | 30-40 | | 40-60 | | 60-80 | | 80-150 | | 150-230 | | 115-210 | | 210-350 | |
| Atpūtas telpas | -10 | | 10-10 | | 10-15 | | 15-20 | | 20-30 | | 30-35 | | 20-35 | | 35-40 | |
| Automašīnu novietne | | | | | | | | | -40 | | 40-75 | | 75-150 | | 150-170 | |
| Bibliotēkā darba platība | 300-500 | | 500-650 | | 650-900 | | 900-1300 | | 1300-2000 | | 2000-3000 | | 1300-2200 | | 2200-3300 | |
| Palīgtelpas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tehniskās telpas |) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Koridori u.c. |) | | Kopējo būvplatību veido bibliotēkā darba platība plus 30% | | | | | | | | | | | | | |
| Labierīcības |) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ēkas kopplatība | 390-650 | | 650-845 | | 845-1170 | | 1170-1690 | | 1690-2600 | | 2600-3900 | | 1690-2860 | | 2860-4290 | |
| APRĪKOJUMS | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Darba vietas lasīšanai, darbam ar audiovizuālo tehniku un datoriem (darba vietu skaits) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vispārējā platība | 20-30 | | 30-40 | | 40-60 | | 60-85 | | 85-115 | | 115-145 | | 50-115 | | 115-145 | |
| Platība bērniem | 15-20 | | 20-25 | | 25-35 | | 35-50 | | 50-65 | | 65-75 | | 40-65 | | 65-75 | |
| Žurnāli : galdi | 2-4 | | 4-4 | | 4-6 | | 6-10 | | 10-15 | | 15-20 | | 6-15 | | 15-20 | |
| neformāli | 6-8 | | 8-10 | | 10-10 | | 10-15 | | 15-20 | | 20-25 | | 10-20 | | 20-25 | |
| Audiovizuālā tehnika | | | 6-8 | | 8-12 | | 12-16 | | 16-20 | | 20-25 | | 16-20 | | 20-25 | |
| Personālie datori | 4 | | 6-8 | | 8-10 | | 10-14 | | 14-18 | | 18-27 | | 14-18 | | 18-27 | |
| CD-ROM datubāzes (kompaktdiski) | | | 1-2 | | 2-2 | | 2-4 | | 4-5 | | 5-9 | | 5-6 | | 6-9 | |
| Daudzfunkcionālā zāle | -35 | | 35-45 | | 45-60 | | 60-75 | | 75-115 | | 115-150 | | 75-115 | | 115-150 | |
| Plauktu platība: 33 grāmatas x m | 300 | | 395-760 | | 760-1090 | | 1090-1515 | | 1515-2120 | | 2120-2725 | | 1820-2425 | | 2425-3335 | |
| CD turētāji: 225 CD/60x90 cm | | | 5-7 | | 7-10 | | 10-13 | | 13-17 | | 17-25 | | 15-20 | | 20-30 | |

Resursu saraksts

Vispārēji jautājumi

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council), *Joining forces: delivering libraries and information services in the information age*, Dublin, The Library Council, 2000.

Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*, Rome, Associazione Italiana Biblioteche, 2000.

Baró i Llambias, M and Mañà i Terré, T., *Formarse per informzarse: propostes per a la integracio de la biblioteca a l'escola*, Barcelona, Edicions 62, Rosa Sensat, 1994.

Benton Foundation, *Buildings, books and bytes: libraries and communities in the digital age*, published by the Benton Foundation at the request of the W. K. Kellogg Foundation, 1996.

<http://www.benton.org/Library/Kellogg/buildings.html>

Benton Foundation, *Local places, global connections: libraries in the digital age*, published by the Benton Foundation and Libraries for the Future, 1999.

<http://www.benton.org/Library/Libraries/home.html>

Bibliotheken '93. Strukturen - Aufgaben - Positionen, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB), Berlin, Goettingen, BDB, Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994.

Calenge, Bertrand, *Les petites bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1993. Council for Cultural Cooperation, Culture Committee, *Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe*, 2000.

Dominguez Sanjurjo, Maria Ramona, *Nuevas formas de organizacion y servicios en la biblioteca publica*, Gijon, Spain, Trea, 1997.

England. Culture, Media and Sport Committee (UK), *Culture, Media and Sport - sixth report - public libraries*, London, House of Commons, 2000.

<http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcmds/241/24102.htm>

England. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, efficient and modern public libraries - standards and assessment*, London, Department of Culture, Media and Sport, 2001.

England. Libraries, Information and Archives Division, *Libraries for all: social inclusion in public libraries: policy guidelines for local authorities in England*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1999.

England, Library and Information Commission, *New library: the people's network*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1998.

Finland. Ministry of Education, *Public libraries in Finland - gateways to knowledge and culture*, Helsinki, Ministry of Education, 1999.

http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html

Firsov, V. R., *GoSudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*, St Petersburg, Rossijskaja natsionalnaja biblioteka, 2000.

Florida Library Association, *Standards for Florida public libraries: a vision for the 21st century*, Florida, Florida Library Association, 1995.
<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>

Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career profile 2000: the changing roles of libraries and librarians*, Berlin, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände eV, 2000. <http://www.bdbverband.de/index2.html>

Greenhalgh, Liz and Worpole, Ken with Landry, Charles, *Libraries in a world of cultural change*, London, UCL Press, 1995.

Hayes, Robert M. and Waiter, Virginia A., *Strategic management for public libraries: a handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1996.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process - the guidebook*, Chicago, American Library Association, 1998.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process - the how-to manual*, Chicago, American Library Association, 1998.

IER Planning, Research and Management Services, *The library's contribution to your community: a resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community*, Gloucester, Ontario, Canada, Southern Ontario Library Service, 1998.

Illinois Library Association, *Serving our public: standards for Illinois public libraries*, Chicago, Illinois Library Association, 1997.

Information Centre for Information Ethics
<http://www.infoethics.net>

Information on guidelines and standards in Spain
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>

Information on library law in Spain
http://www.mcu.es/legislacion/i_legislac.html

Ireland. Department of Environment and Local Government, *Branching out: a new public library service*, Dublin, Stationery Office, 1998.

ISO 11620, *Information and documentation. Library performance indicators*, Geneva, ISO, 1998.

King Research Ltd, *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*, London, HMSO, 1998.

Kulicova, L. V., *Publichnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija, Posobie*, St Petersburg, Rossijskaja natsionalnaja biblioteka, 2000.

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco,

Madrid, Ministerio de Educacion y Ciencia, 1995.

La biblioteca publica, un compromiso politico: primeras jornadas "Biblioteca publica y politicas culturales", Barcelona, Fundacion Bertelsmann, 1997.

Library Association, *Code of professional conduct and guidance notes*, 3rd edn, London, The Library Association, 1999.

Library Association, *Model statement of standards for public library services*, London, The Library Association, 1995.

Library Association, Public Library Charter Working group, *A charter for public libraries*, London, The Library Association, 1993.

Library Board of Queensland, *Guidelines and standards for Queensland public libraries*, Brisbane, Library Board of Queensland, 1997.

McClure, Charles R., et al., *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*, Chicago, American Library Association, 1987.

Le metier de bibliothecaire, Paris, Cercle de la librairie, 1996.

Modelnij standart dejatelnosti publichnoj biblioteki, Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonodatelstvu RBA, St Petersburg, 2000.

Moore, Nick, *Measuring the performance of public libraries*, Paris, UNESCO, 1989.

Ontario Library Service North, *Ontario public library guidelines: a development tool for small, medium and county libraries*, Sudbury, Ontario, Canada, Ontario Library Service North, 1997 (with updates to June 2000).

Oregon Library Association, *Standards for Oregon public libraries 2000*.
<http://www.olaweb.org/pld/standards.html>

Ot massovoj k publichnoj biblioteki, Materiali seminara (10-11 Nojabrja 1992 Moskva), Moscow, 1993.

Performance measurement and quality management in public libraries, Proceedings of IFLA Satellite Meeting, Berlin, 25-28 August 1997, Berlin, Deutsche Bibliothekinstitut, 1998.

Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact, prepared for UNESCO on behalf of IFLA by Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodriguez, Diana Rosenberg and N. U. Yapa, Paris, UNESCO, 1997. http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html

Salaberria, Ramon, *Bibliotecas publicas y bibliotecas escolares: una colaboracion imprescindible*, Madrid, Ministerio de Educacion y Cultura, 1997.

Scotland. Convention of Scottish Local Authorities, *Standards for public library services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*, Edinburgh, Convention of Scottish Local Authorities, 1995.

Singapore. Library 2000 Review Committee, *Investing in a learning nation: report of*

the Library 2000 Review Committee, Singapore, SNP Publishers, 2000.

Sturges, Paul and Neill, Richard, *The quiet struggle: information and libraries for the people of Africa*, 2nd edn, Mansell, London, 1998.

Taesch-Wahlen, Danielle, *Concevoir, realiser et organiser une bibliotheque: memento a l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothecaires*, Paris, Cercle de la librairie, 1997.

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee, *Guidelines for Texas public libraries*, Austin, Texas, Texas Library Association, 1992.

Turner, Bridget, *Research document of the lack of study facilities in Gauteng Province and its impact on community libraries*, Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa, 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction, *Wisconsin public library standards*, 3rd edn, Madison, Wisconsin, State of Wisconsin Department of Public Instruction, Public Library Development, 2000. <http://www.dpi.state.wi.us/dlcd/pld/standard.html>

Zweig, Douglas, Wilcox Johnson, Debra, Robbins, Jane, et al., *The TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance*, Chicago, American Library Association, 1996.

Ēkas

Brawner, Lee B., and Beck, Donald K. Jr, *Determining your public library's future size: a needs assessment and planning model*, Chicago, American Library Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Planning the small library facility*, 2nd edn, Small Libraries Publication, #23, Chicago and London, Library Administration and Management Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Public library space needs: a planning guide*, 1998, State of Wisconsin, Department of Public Instruction, Public Library Development, 1998. <http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>

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, Netherlands, 24-29 August, 1997*, Marie-Francoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds), IFLA Publication - 88, Munich, K. G. Saur, 1999.

Koontz, Christine M., *Library facility siting and location handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1997.

McCabe, Gerard, *Planning for a new generation of public library buildings*, Westport, Conn., Greenwood Press, 2000.

Prototipo de bibliotecas publicas, Madrid, Ministerio de Cultura, 1995.

Sannwald, William W., *Checklist of library building design considerations*, 3rd edn, Chicago, American Library Association, 1997.

IFLA/UNESCO manifesti

IFLA, Section of Public Libraries, *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague, IFLA, 1995. Available in various languages at:

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

IFLA, *The IFLA/UNESCO School Library Manifesto*, Ottawa, National Library of Canada, 1999.

IFLA standarti un vadlīnijas

IFLA, Mobile Libraries Round Table, *Mobile library guidelines*, Professional Report #28, By Robert Pestell, The Hague, IFLA, 1991.

IFLA, Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee, *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*, F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov (eds), The Hague, IFLA, 1983.

IFLA, Section for Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for library services for young adults*, The Hague, IFLA, (n.d.).

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd edn, Professional Report # 62, By John Michael Day, The Hague, IFLA, 2000 [also available in French, German, Russian and Spanish].

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to prisoners*, Professional Report # 34, Frances E. Kaiser (ed.), The Hague, IFLA, 1995 [also available in German].

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*, Professional Report #61, The Hague, IFLA, 2000.

IFLA, Section for Library Services to Multicultural Populations, *Multicultural communities: guidelines for library services*, 2nd edn, The Hague, IFLA, 1998 [also available in French and Spanish].

IFLA, Section of Public Libraries, *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, 1998.

IFLA, Section of Public Libraries: website of public library acts (various)
<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>

IFLA, Working Group, *Guidelines for libraries serving hospital patients and disabled people in the community*, Professional Report #2, The Hague, IFLA, 1984.

IFLA vadlīnijas (sagatavošanā), 2001. gada februāris

IFLA, Section of Libraries for the Blind, *National standards of library services for the blind* [anticipated publication date 2002].

IFLA, Section of Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for children's services* [anticipated publication date 2002].

IFLA, Section of Libraries for Disadvantaged Persons, *Guidelines for dyslexia* [anticipated publication date 2001].

IFLA, Section of School Libraries and Resource Centres, *Guidelines for school libraries* [anticipated publication date 2002].

Priekšmetu saraksts

- administrācija 2.6, 5.3.1, 5.3.3
- aprīkojums, iekārtas
 - audiovizuālais 3.10, 3.10.3, 3.10.8
 - elektroniskais 3.5, 3.10, 3.10.3, 3.10.8
 - vispārējais 3.4.9, 3.5
- audiovizuālie materiāli 3.4.2, 3.4.3, 3.4.9, 3.5, 3.10.3, 4.3.2
- autortiesības 2.3.2, 2.3.3

- bērni, pakalpojumi 1.3.4, 3.4.2, 4.6, 4.9.2
- bibliogrāfiskie ieraksti 3.7.4
- bibliotēka, skat. publiskā bibliotēka
- bibliotēkas interešu aizstāvība 6.2.1, 6.11.3, 6.11.4, 6.11.5, 6.11.6, 6.11.7, 6.11.8
- bibliotēku harta 2.5, 3.pielikums
- brīvprātīgie atbalstītāji 5.11

- cenzūra 1.5, 3.4
- cilvēkresursi, darbaspēks, skat. personāls

- darba laiks 3.9.2, 5.3
- drošība 3.10.9, 5.10.1

- ētikas kodeksi 5.4
- ētikas standarti 5.4

- finansējums, līdzekļu piešķiršana
 - avoti 2.4.3, 2.4.5, 2.4.6, 6.2.2
 - vispārējais 2.4, 6.2, 6.2.2, 6.2.3
- finansiālā, finanšu
 - pārvaldība un plānošana 6.4
- formāti 1.6, 1.12, 3.4.1, 3.4.3, 3.4.11, 4.3, 4.3.2

- informācija
 - ceļvedis 3.6, 3.8.4
 - finansējums 2.4.3
 - internets 1.3.2, 3.4.5, 3.4.6, 3.4.7, 3.4.9, 3.5, 3.8, 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3, 3.10.8, 4.5, 4.5.2, 6.11.2, 6.11.3
 - nodrošinājums 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 3.4, 3.4.1, 3.4.2, 6.8
 - pakalpojumi 3.4.7, 3.4.8, 3.4.9
 - piekļuve, pieejamība 1.3.2, 3.4.6, 3.4.7, 4.2, 4.2.1, 4.3, 4.8.1
 - politika 5.3.1
 - resursi 1.3.2
 - starpbibliotēku abonements 3.7.5, 4.5.3, 4.8.1, 4.9.1
 - vajadzības 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 3.4.4, 3.4.8
 - vispārējā 1.3.2, 1.7, 1.10, 3.4, 3.4.1, 3.4.6, 3.4.7, 3.8, 3.8.2, 5.3.1, 5.7, 5.8, 6.2.1, 6.2.2, 6.8.1
- informācijas brīvība 1.5, 4.2.1
- informācijas uzraksti un norādes 3.10, 3.10.6
- izglītība, atbalsts 1.3.1, 3.4.5
- īpašās lasītāju grupas, pakalpojumi 1.6, 3.2, 3.4.9, 4.9.2, 5.3.1, 6.11.2

- jaunieši, pakalpojumi 3.4.3, 4.6, 4.9.2

- katalogs, elektroniskais 3.4.9, 3.5, 3.8.2, 3.10.8, 6.10.3

klients, skat. lasītājs
komplektēšana 4.4, 4.4.1, 4.5, 4.5.1, 4.6, 4.8, 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.8.4, 4.9, 4.9.1, 4.9.2
konsultatīvie pakalpojumi 3.4.1
krājumi
 apjoms 4.3.2
 attīstības politika 4.2, 4.2.1
 diapazons, klāsts 4.3, 4.3.1, 4.3.2
 komplektēšana, attīstība 4.4, 4.8, 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3
 kritēriji 4.4.1
 rezerves krājumi 4.5.2
 speciālie 4.9.2
 uzturēšana, glabāšana 4.5
 veidi 4.3.1
kultūra, vietējā 1.8
kultūras resursi
 attīstība 1.3.5, 1.8, 3.4.6
 tradīcijas 1.3.5, 1.8, 3.4, 3.4.6

lasīšanas veicināšana 3.4.1, 3.4.2, 3.4.11
lasītājs
 apmācība 1.3.3, 3.4.2, 3.4.7, 3.4.8, 3.4.11, 3.6
 grupas 6.11.2, 6.11.5
 līdzdalība 2.5, 3.5.1
 pakalpojumi 3.4, 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4, 3.4.5, 3.4.6, 3.4.7, 3.4.8, 3.4.9
lasītāji
 anti-sociāla uzvedība 5.10.2
 potenciālie 3.2
lasītāju apkalpošana 3.5
lasītāju harta, skat. bibliotēku harta,
lietotājs, skat. lasītājs
likumi, informatīvie akti
 autortiesību 2.3.2
 bibliotēku 2.3, 3.4
 brīvais laiks un atpūta 3.4.4, 3.4.5, 3.4.6
 saistītie 2.3.1, 6.2.4
 Somijas Bibliotēku likums (1998) 2.pielikums

maksa par pakalpojumiem 2.4.4
mediji
 elektroniskie 3.4.3, 3.4.7, 6.11.2
 prasmes 3.4.2, 6.11.3
 veidi 4.3
mērķi 1.3, 6.2.3
minoritāšu grupas 1.6, 3.4.9
mutvārdu tradīcijas 1.8, 3.4
mūžizglītība 3.4.4, 3.4.5

nacionālā informācijas politika 2.2.2, 3.8
norakstīšana 4.2.1, 4.5.1, 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.9, 4.9.1, 4.9.2
novadpētniecība 1.8, 3.4.6

OPAC, skat. katalogs, elektroniskais

pakalpojumi

- filiāles, apkalpošanas punkti 3.9.1
 - nodrošinājums 1.10, 3.4, 3.4.1
 - sniegšana 1.10, 1.11, 1.12, 3.4, 3.4.10
- pakļautība 2.5, 6.10.3
- pārmaiņu pārvaldība 6.2, 6.8
- pārraudzība un vērtēšana 5.3.1, 6.2.3, 6.2.4, 6.10, 6.10.1, 6.10.2, 6.11.9
- pārvaldes struktūra 2.5, 6.2.1, 6.2.2, 6.11.7
- pārvaldība
 - līdzekļi, paņēmieni 6.10
 - prasmes 6.2
- pasākumi 1.11, 3.4.1, 3.4.2, 3.4.11, 6.11.2
- personāls, darbinieki
 - apmācība 3.5, 3.8.3, 5.3.1, 5.8, 6.7, 6.9
 - bibliotekāri 5.3
 - darba apstākļi 5.10
 - darbuzināšana 5.8.1
 - iespēja konsultēties 5.5
 - izglītība 5.7
 - kategorijas 5.3
 - kvalificēti bibliotekāri 5.3, 5.3.1
 - pienākumi 5.3.1, 5.5
 - pilnvaru deleģējums 6.9
 - prasmes 5.2, 6.6
 - sastāvs 2.6, 3.4.9, 5.3.5
 - specializētais un palīgpersonāls 5.3, 5.3.3, 5.3.4, 5.6, 5.8
 - vadība 5.1, 5.3.1, 6.2, 6.6
- personības attīstība 1.3.3, 1.4
- pieaugušie, pakalpojumi 3.4.4
- piekļuve, pieejamība
 - attālināta 1.6, 3.8.2
 - ērta 3.9, 3.10.4
 - vispārēja 1.3.2, 1.6, 3.4, 3.7, 3.8, 3.9, 6.10.3
- plānošana
 - bibliotēku sistēma 6.7
 - operatīvā 6.2.4
 - stratēģiskā 6.2.3
 - vispārējā 2.4.1, 5.3.1, 6.2, 6.2.3, 6.8.1, 6.10.1
- plauktu izvietojums 3.10, 3.10.5
- prioritātes 2.4.1, 3.2, 4.2.1
- profesionālā izaugsme 5.9
- publicitāte skat. tirgvedība un publicitāte
- publiskā bibliotēka
 - attiecību modeļi ar pārvaldes struktūrām 2.2
 - attīstība 1.10, 6.2.3
 - definīcija 1.2
 - dokumenti, materiāli 4.3
 - ēkas un dizains 1.11, 3.10
 - funkcijas 3.4.1, 3.10.1
 - likumi (normatīvie akti) 2.3
 - mērķi 1.3
 - pārvaldība, vadīšana 2.5
 - pārvietojamās 4.9.1, 5.3.1
 - resursi 1.12
 - sociālā loma 1.3.6
- publiskais patapinājums 2.3.3

rakstpratība 1.3.1, 1.3.3, 3.4, 3.4.5, 3.4.11, 6.11.2
resursu pārvaldība 1.12, 6.2.1, 6.5

sabiedrība

atbalsts 6.11.4, 6.11.5

vajadzības 1.7, 4.2

vajadzību analīze 3.4.4, 3.4.8, 4.2.1, 6.2.4, 6.10.1

sabiedrība, informacionālie pakalpojumi 3.4.1

sabiedrības grupas, pakalpojumi 3.4.8

sadarbība 1.3.5, 2.4.2, 3.7, 6.3

sniegums

noteikšana 6.10, 6.10.4

rādītāji 6.10.3

standarti

bibliotēku ēku 3.10, 4.pielikums

elektroniskās informācijas iekārtu 4.7

krājumu 4.6, 4.8, 4.9

līdzekļi personāla apmācībai 5.8

personāla lielums, līmeņi 5.5, 5.6

statistika 6.10.2, 6.10.3, 6.10.4

tālmācība 3.4.5

tīkli

elektroniskie 3.8

resursu koplietošana 3.7.3

vietējie 3.8

vispārējie 3.4.1, 3.7.3, 6.3

tikšanās vieta 1.3.6, 3.4.6

tirgvedība un publicitāte

plānošana 6.11.2

politika 6.11.1

vispārējā 2.7, 3.4.11, 5.3.1, 6.2, 6.11

transports 1.10, 3.4.9

UNESCO Publisko bibliotēku manifesti 2.4.4, 4.2.1, 1.pielikums

vadība, vadīšana 6.2

vērtēšana skat. pārraudzība un vērtēšana