Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек

Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений
Секция публичных библиотек
2001 г.

CI-2001/WS/01

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание

Предисловие

Введение

Глава 1 Роль и цель публичной библиотеки

3.10 Введение
3.11 Определение понятия публичной библиотеки
3.12 Цели публичной библиотеки
3.13 Учреждение для содействия переменам
3.14 Свобода информации
3.15 Доступ для всех
3.16 Местные потребности
3.17 Местная культура
3.18 Культурные корни публичной библиотеки
3.19 Библиотеки без стен
3.20 Библиотечные здания
3.21 Ресурсы

Глава 2 Юридические и финансовые аспекты

3.10 Введение
3.11 Публичная библиотека и органы власти
3.12 Законодательство о публичной библиотеке
3.13 Финансирование
3.14 Управление публичной библиотекой
3.15 Администрация публичной библиотеки
3.16 Реклама и продвижение на рынке

Глава 3 Удовлетворение потребностей пользователей

3.10 Введение
3.11 Определение потенциальных пользователей
3.12 Анализ потребностей внутри общины
3.13 Услуги, предоставляемые пользователям
3.14 Обслуживание клиентов
3.15 Обучение пользователей
3.16 Сотрудничество и совместное использование ресурсов
3.17 Электронные сети
3.18 Доступ к услугам
3.19 Библиотечные здания

Глава 4 Комплектация фондов

4.1 Введение
4.2 Правила управления фондами
4.3 Ресурсы
4.4 Комплектация фондов
4.5 Принципы обращения с фондами
4.6 Нормативы для книжных взносов
4.7 Нормативы для электронных носителей информации
4.8 Программа комплектации фондов для новых библиотек
4.9 Объемы пополнения и списания фондов

Глава 5 Людские ресурсы

5.1 Введение
5.2 Профессиональная квалификация библиотечных работников
5.3 Категории сотрудников
5.4 Этические нормы
5.5 Обязанности библиотечных работников
5.6 Численность персонала
5.7 Образование библиотекарей
5.8 Подготовка кадров
5.9 Продвижение по службе
5.10 Условия труда
5.11 Добровольные помощники

Глава 6 Менеджмент и маркетинг публичной библиотеки

6.1 Введение
6.2 Навыки менеджмента
6.3 Создание сетей и обеспечение их функционирования
6.4 Управление финансами
6.5 Управление библиотечными ресурсами
6.6 Управление персоналом
6.7 Планирование и разработка библиотечных систем
6.8 Управление процессом изменений
6.9 Делегирование полномочий
6.10 Механизмы управления
6.11 Маркетинг и популяризация услуг

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее издание заменяет «Руководство для публичных библиотек», опубликованное в 1986 г. Оно подготовлено рабочей группой, состоявшей из членов Комитета Секции публичных библиотек ИФЛА. В состав группы входили:

Филип Гилл (Соединенное Королевство), председатель
Илона Гласхофф (Германия)
Барбара Клабб (Канада)
Роберт Пестелл (Австралия)
Нерсес Хайрапетян (Армения)
Керстин Хасснер (Швеция).

До начала подготовки публикации ее предполагаемое содержание обсуждалось в ходе двухдневного семинара, проведенного в августе 1998 г. в Нордвике (Нидерланды). Мы благодарны ЮНЕСКО за поддержку этого мероприятия. Рабочие проекты были представлены и рассмотрены на конференциях ИФЛА в Амстердаме (1998 г.), Бангкоке (1999 г.) и Иерусалиме (2000 г.). Публикация была также подробно рассмотрена Комитетом Секции публичных библиотек ИФЛА, Координационным советом 3-го отдела ИФЛА по библиотекам, обслуживающим широкую публику, и представителями Профессионального совета ИФЛА.

Участники семинара в Нордвике, конференций ИФЛА, а также все, кому были разосланы предварительные варианты публикации для ознакомления и консультации, внесли неоценимый вклад в ее подготовку. Мы благодарны всем тем, кто комментировал ход работы и приводил практические примеры для иллюстрации текста. Мы также благодарны заместителю председателя Совета графства Букингемшир по вопросам обучения на протяжении всей жизни (Англия) за разрешение воспроизвести их Устав клиента библиотечной службы.

Интерес, проявленный к этой публикации в процессе ее подготовки, свидетельствует о том, что публичные библиотеки нуждаются в новом руководстве, учитывающем перемены в информационном пространстве, в котором они теперь работают. Мы надеемся, что настоящее руководство будет полезно для публичных библиотек на различных этапах их развития в начале XXI века и что оно поможет библиотекарям успешно справиться с трудными проблемами, с которыми им приходится сталкиваться сегодня. Именно с этой надеждой мы и предлагаем настоящую публикацию всем тем, кто связан с развитием публичных библиотек во всех странах мира.

ВВЕДЕНИЕ

В 1994 г. был опубликован третий вариант Манифеста ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке. Он сразу же был признан важным документом, излагающим основополагающие принципы службы публичных библиотек. Манифест был переведен более чем на 20 языков и оказал важное влияние на развитие публичных библиотек (см. Приложение 1). Однако вскоре столь же очевидной стала необходимость разработки более детального документа, который служил бы руководством и стандартом для практического использования библиотекарями и лицами, ответственными за принятие решений, в целях дальнейшего развития служб публичных библиотек. Поэтому Комитет Секции публичных библиотек ИФЛА решил подготовить новое руководство и поручил эту работу группе из шести своих членов.

В 1973 г. ИФЛА опубликовала «Стандарты для публичных библиотек», которые были переизданы с небольшими изменениями в 1977 г. В 1986 г. они были заменены «Руководством для публичных библиотек». Обе эти публикации не смогли отразить бурное развитие информационных технологий, которое мы наблюдали в течение последних нескольких лет. Как видно из их названия, они предлагали два различных подхода к проблеме практического руководства деятельностью библиотекарей. В введении к Стандартам 1973 г. говорится: «Разработка стандартов для отдельных стран не была признана целесообразной, поскольку общие цели во всех странах были одинаковы, а определяющим фактором были возможные темпы развития». Поэтому вариант 1973 г. предусматривает лишь ряд количественных стандартов, включая размер библиотечных фондов, количество административных единиц, рабочее время, численность персонала и стандарты для библиотечных зданий.

Составители Руководства 1986 г. придерживались другой точки зрения: «В условиях, когда потребности и ресурсы столь различны, общих стандартов для служб быть не может… Мы не предлагаем правила, а даем советы, основанные на опыте, который приобретен в самых разных странах и который может быть применен повсеместно… Рекомендации относительно желательного уровня резервов, которые основаны на прошлом опыте в совершенно других условиях, непременно будут ненадежными и неправильными». Статистические данные о публичных библиотеках в различных странах были приведены в приложении и библиотечные работники могли использовать их для сравнительной оценки собственной службы.

В ходе подготовки настоящего нового издания были поставлены и рассмотрены многие проблемы, однако главными, пожалуй, были следующие три:

Должен ли заключительный документ включать в себя как руководящие принципы, так и количественные стандарты, или же он должен ограничиться лишь руководящими принципами?

Можно ли подготовить вариант, который мог бы иметь практическую пользу для библиотекарей в странах с разным уровнем развития служб публичных библиотек и с очень разным уровнем имеющихся ресурсов?

Можно ли давать какие-либо рекомендации относительно использования информационных и коммуникационных технологий в публичных библиотеках в условиях, когда имеются столь большие различия в их наличии и в ресурсах для их обеспечения и поддержки?

Чтобы выяснить точки зрения по этим и другим проблемам, в августе 1998 г. в Нордвике (Нидерланды) был проведен семинар, на котором обсуждалось содержание нового издания и его форма. В работе семинара участвовали 22 библиотекаря, представлявших 21 страну из разных частей мира и публичные библиотеки, находящиеся на разных стадиях развития и имеющие разные ресурсы. Выводы, сделанные в конце этого полезного мероприятия, были использованы в ходе работы группы, занимавшейся пересмотром документа.

Участники семинара в Нордвике решительно поддержали мнение о том, что новое издание должно включать в себя некоторые практические стандарты и не должно ограничиваться одними лишь руководящими принципами и рекомендациями. Выяснилось, что, хотя о существовании Стандартов 1973 г. знали многие и эти стандарты все еще в какой-то степени соблюдались, Руководство 1986 г. не нашло такого же практического применения. Хотя участники семинара хорошо понимали, что в разных странах мира публичные библиотеки работают в самых разных социальных и экономических условиях, было решено, что, для того чтобы новое издание имело практическое применение, оно должно включать в себя некоторые рекомендуемые стандарты.

Решение включить в текст стандарты подчеркивает важность второго вопроса: может ли какой-то набор стандартов и руководящих принципов найти всеобщее применение? По завершении работы над каждым проектом он направлялся участникам семинара в Нордвике, а также ряду других лиц, проявлявших интерес к этому начинанию, для выяснения их мнения. Встречи по обсуждению проекта были проведены в ходе конференций ИФЛА в Амстердаме (1998 г.), Бангкоке (1999 г.) и Иерусалиме (2000 г.). Такие консультации стали ценнейшей составной частью проекта. Они показали широту международного движения в поддержку публичных библиотек, а также выявили как общие, так и отличительные черты публичных библиотек в разных странах и обществах.

Несмотря на разный уровень библиотечного обслуживания и разный объем финансирования мероприятий по содержанию и развитию публичных библиотек, было решено, что нецелесообразно попытаться подготовить такое новое издание, которое было бы рассчитано лишь на одну группу публичных библиотек – например, в «развитых» или «развивающихся» странах. Такое деление было бы неправильным, поскольку уровень и объем услуг, а также эффективность службы не обязательно зависят от имеющихся ресурсов. Библиотеки в любой стране и на любом уровне развития могут совершенствоваться и все они могут иметь как сильные, так и слабые стороны. Поэтому было решено разработать комплекс руководящих принципов и стандартов, которые могли бы распространяться на любую публичную библиотеку на определенном этапе ее развития. Мы понимаем, что трудно соблюдать стандарты в условиях, когда отсутствуют надежные данные о численности населения, поэтому мы предлагаем альтернативные подходы. Мы рекомендуем использовать также и более детализированные руководящие принципы, разработанные специализированными подразделениями ИФЛА. В тех случаях, когда публичные библиотеки не могут сразу обеспечить соблюдение всех стандартов и рекомендаций, мы надеемся, что они поставят перед собой такую цель и будут стремиться к ее достижению. Настоящая публикация предназначена в первую очередь для того, чтобы библиотекари могли использовать ее для улучшения библиотечного обслуживания.

Мы также включили несколько примеров библиотечного обслуживания в разных странах мира. Их не следует считать исчерпывающими или выдающимися - они

призваны лишь проиллюстрировать текст несколькими наглядными примерами того, что происходит в публичных библиотеках в разных странах мира, чтобы иметь хотя бы общее представление об оригинальных решениях некоторых конкретных проблем. Мы понимаем, что эти иллюстрации весьма избирательны и что можно было бы привести множество других столь же убедительных примеров. Все они наглядно показывают, что конкретно делается в мире для того, чтобы приспособить службу публичных библиотек к нуждам пользователей в местных условиях. Мы также включили адреса нескольких веб-сайтов для получения более подробной информации о некоторых инициативных решениях.

За последние несколько лет бурное развитие информационных технологий радикально изменило методы сбора информации, ее визуального отображения и обеспечения доступа к ней. Взаимодополняемость информационных и коммуникационных технологий позволяет обеспечивать доступ к информации такими методами, которые трудно было представить себе в 1986 г., когда вышло последнее издание Руководства. Перемены происходят ускоренными темпами, и процесс этот продолжается, оставляя в стороне лишь некоторые области человеческой деятельности. Что же касается публичных библиотек, главной задачей которых является предоставление информации, то они стоят на пороге радикальных перемен во всех областях своей деятельности, включая организационную работу и практическое обслуживание.

Многие публичные библиотеки ответили на вызов электронной революции и воспользовались представившейся возможностью для развития своих служб совершенно по-новому, с использованием смелых и неожиданных решений. Однако и у этой медали есть оборотная сторона. В докладе Организации Объединенных Наций о развитии людских ресурсов, (1999 г.), где отмечается, что Интернет стал самым быстроразвивающимся средством коммуникации за всю историю человечества, обращается внимание на тот факт, что, хотя в странах Южной Азии и проживает 23,5% населения земли, на них приходится менее 0,1% всех пользователей Интернета. В четверти стран мира на каждые сто жителей приходится менее одного телефона. Чтобы воспользоваться возможностями, предоставляемыми информационными и коммуникационными технологиями, необходимы грамотность, компьютерные навыки и надежные коммуникационные сети. Риск растущего разрыва между информационно богатыми и информационно бедными странами сегодня велик, как никогда. Этот разрыв угрожает не только странам с разным уровнем развития, но и группам людей и отдельным гражданам страны. В докладе Организации Объединенных Наций говорится: «Необходимо принять решительные меры, направленные на то, чтобы развивающиеся страны – а также бедные повсюду в мире – были вовлечены в глобальный разговор».

Публичные библиотеки имеют прекрасную возможность содействовать вовлечению каждого в такой глобальный разговор и устранить разрыв в «цифровых технологиях». Они могут добиться этого, обеспечивая широкой публике доступ к информационным технологиям, обучая людей основам компьютерной грамотности и участвуя в программах по борьбе с неграмотностью. Однако для обеспечения принципа равного доступа для всех они должны также продолжать поддерживать службы, предоставляющие информацию иными способами – например, путем распространения печатных изданий или путем использования устных традиций. Такие службы, скорее всего, сохранят свое большое значение в ближайшие годы. Хотя одной из главных задач публичной библиотеки должно стать обеспечение доступа к электронной информации, необходимо принимать все меры к тому, чтобы оставались открытыми и другие каналы, по которым можно было бы передавать знания и информацию. Все эти факторы ставят перед публичными библиотеками трудную задачу, и то, как они

справятся с ней, будет определять дальнейшую жизнеспособность службы публичных библиотек. Настоящие рекомендации были сформулированы с учетом всех этих факторов.

В своем вступлении к «Руководству» 1986 г. Артур Джоунс написал: «Рабочая группа определила множество императивов - слова «необходимо» и «следует» встречаются здесь довольно часто. Тем не менее, это не свод правил для организации идеальной библиотечной службы – это лишь инструмент, призванный помочь развитию служб, которые наилучшим образом отвечали бы потребностям вашего общества. Руководство будет предлагать то, что может оказаться выполнимым, однако местные условия будут диктовать то, что целесообразно как для самих служб, так и для их организации». Мы хотели бы повторить это заявление. Публичная библиотека – это служба, находящаяся в конкретной местности, удовлетворяющая потребности конкретной местной общины и действующая в условиях жизни такой общины. Настоящее руководство разработано для того, чтобы помочь библиотекарям в любых условиях развивать эффективную службу публичных библиотек, отвечающую требованиям местной общины. Для тех, кто стремится к знанию, информации и творческой работе в условиях нынешнего сложного и динамичного информационного мира очень важно, чтобы это руководство было успешно претворено в жизнь.

Филип Гилл

Глава 1

Роль и цель публичной библиотеки

«Публичная библиотека, открывающая путь к знаниям на местном уровне, является неотъемлемым условием обеспечения непрерывного образования, самостоятельного принятия решений и культурного развития граждан и социальных групп».

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994 г.)

1.1 Введение

В этой главе излагаются общие положения о роли и цели публичной библиотеки. Ключевые проблемы рассмотрены более подробно в последующих главах.

1.2 Определение понятия публичной библиотеки

Публичные библиотеки – это мировой феномен. Они встречаются в самых разных обществах, странах и на различных этапах развития. Хотя различные условия, в которых они работают, неизбежно приводят к различиям в оказываемых ими услугах, а также в методах предоставления таких услуг, обычно они имеют общие черты, которые можно определить следующим образом.

Публичная библиотека – это организация, созданная, поддерживаемая и финансируемая обществом либо через местные, региональные или национального органы власти, либо через какие-либо другие структуры общества. Она обеспечивает доступ к знаниям, информации и художественным произведениям путем использования ряда ресурсов и служб и в равной степени доступна всем членам общества, независимо от расы, национальности, возраста, пола, вероисповедания, языка, степени трудоспособности, экономического положения, места работы и уровня образования.

1.3 Цели публичной библиотеки

Главными целями публичной библиотеки является предоставление ресурсов и услуг в виде различных средств и материалов для удовлетворения потребностей отдельных граждан и групп в области образования, информации и развития личности, включая отдых и досуг. Публичные библиотеки играют важную роль в сохранении и развитии демократического общества путем предоставления каждому человеку доступа к знаниям, идеям и мнениям во всем их разнообразии.

1.3.1 Образование

«Оказание поддержки индивидуальному и самостоятельному образованию, а также формальному образованию на всех уровнях».

(Манифест)

Необходимость располагать учреждением, обеспечивающим всем доступ к знанию в печатной и иных формах для поддержки формального и неформального образования, стала причиной создания и обеспечения работы большинства публичных библиотек. Это остается главной целью публичной библиотеки. На протяжении всей жизни людям требуется образование, полученное либо в формальных учебных заведениях, таких как школы, колледжи или университеты, либо в менее формальных структурах, связанных с их работой или повседневной жизнью. Обучение не заканчивается получением формального образования – для большинства людей этот процесс продолжается всю жизнь. В условиях все более усложняющейся жизни общества людям надо приобретать новые навыки на различных этапах собственной жизни. Публичная библиотека играет важную роль в содействии этому процессу.

Публичная библиотека должна обеспечивать пользователей материалами в надлежащей форме для поддержания процессов формального и неформального образования. Она должна также помогать им эффективно использовать эти учебные ресурсы и предоставлять необходимые для этого технические средства. Возможность иметь доступ к информации и эффективно ее использовать имеет большое значение для успешного обучения. Там, где это возможно, публичные библиотеки должны сотрудничать с другими учебными учреждениями в обучении людей навыкам пользования информационными ресурсами. Там, где имеются достаточные технические средства для обеспечения процесса формального образования, публичная библиотека должна дополнять, а не дублировать услуги, предоставляемые другими учреждениями.

Публичная библиотека должна также активно участвовать в кампаниях по борьбе с неграмотностью, поскольку грамотность – это ключ к образованию и знанию, а также к умению пользоваться библиотеками и информационными службами. Люди, лишь недавно ставшие грамотными, нуждаются в свободном доступе к необходимым материалам для чтения, чтобы поддерживать и развивать обретенные навыки.

В некоторых странах необходимость получения образования считается первостепенной задачей и вся деятельность публичных библиотек направлена на содействие ее решению. Есть, однако, целый ряд способов, посредством которых публичные библиотеки могут содействовать получению как формального, так и неформального образования. Их практическое применение зависит от местных условий и имеющихся ресурсов.

- В Сингапуре официально объявленной целью службы публичных библиотек является «постоянное расширение возможностей населения приобретать знания путем использования национальной

сети библиотек и центров информационных ресурсов, предоставляющих соответствующие услуги и возможности, в целях содействия дальнейшему развитию Сингапура».

- В Южной Африке, где многие люди живут в стесненных условиях в домах без электричества, что не позволяет им заниматься дома, публичные библиотеки уделяют главное внимание обеспечению посетителей элементарными удобствами, такими как электричество, столы и стулья.

- Во многих странах есть библиотеки, которые выполняют функции как публичной, так и школьной библиотеки. В Траффорде (Англия) три маленькие библиотеки были включены в другие структуры – один библиотечный филиал был объединен со школьной библиотекой, а два другие были включены в структуру учреждений для отдыха.

- В Булавайо (Зимбабве) передвижная библиотека еженедельно приезжает в 37 начальных школ, что значительно расширяет доступ детей города к библиотечным услугам.

- В штате Амазонка (Венесуэла), где нет школьных библиотек, обслуживание школьников и учителей обеспечивается сельскими библиотеками.

- В провинции Барселона (Испания) некоторые библиотечные службы обслуживают студентов-заочников Открытого университета в Каталонии.

- В штате Куинсленд (Австралия) публичные библиотеки оказывают помощь учащимся старших классов начальных школ и учащимся средних школ в выполнении домашних заданий, создавая для этого клубы по домашним заданиям при библиотеках. Помощь в выполнении домашних заданий оказывается также с использованием электроники.
  (http://netlinks.slq.gld.gov.au)

1.3.2 Информация

«Публичная библиотека является местным центром информации, в котором читатели могут почерпнуть всевозможные знания»

(Манифест)

Возможность иметь доступ к информации и понимать ее – это одно из основных прав человека. В настоящее время такой информации имеется больше, чем когда бы то ни было за всю историю человечества. Будучи общественной службой, открытой для всех, публичная библиотека играет важнейшую роль в сборе, систематизации и использовании информации, а также в обеспечении доступа к широкому кругу информационных источников. Публичная библиотека несет особую ответственность за сбор местной информации и обеспечение свободного

доступа к ней. Она также играет роль своеобразной памяти о прошлом, собирая материалы, относящиеся к истории данной общины и к отдельным ее гражданам, сохраняя их и обеспечивая доступ к ним. Обеспечивая получение самой разнообразной информации, публичная библиотека помогает общине принимать компетентное участие в обсуждении важных проблем и принятии решений. Осуществляя сбор информации и обеспечивая ее распространение, публичная библиотека должна, по возможности, сотрудничать с другими учреждениями, с тем чтобы наилучшим образом использовать имеющиеся ресурсы.

Быстрый рост объема имеющейся информации и продолжающиеся перемены в области информационных технологий, которые радикальным образом повлияли на способы получения доступа к информации, уже оказали значительное воздействие на публичные библиотеки и их службы. Информация играет важную роль в развитии человека и общества, а информационная техника дает большую власть тем, кто имеет к ней доступ и может ею пользоваться. Несмотря на бурное развитие этой техники, она недоступна большинству жителей земли и разрыв между информационно богатыми и информационно бедными странами продолжает увеличиваться. Важнейшая задача публичной библиотеки заключается в том, чтобы устранить этот разрыв путем обеспечения свободного доступа к Интернету, а также путем распространения информации в традиционном формате. Публичные библиотеки должны признать и использовать возможности, открывающиеся в результате захватывающего развития информационных и коммуникационных технологий. Они имеют возможность стать электронным окном в информационный мир.

- Библиотека штата Сабах (Малайзия) организовала в своих филиалах специальные “электронные уголки”. Это место, где можно одновременно получить информацию и развлечься, поскольку они дают доступ к Интернету и располагают широким выбором дисков CD-ROM. Библиотека организует также общественные семинары по обучению навыкам пользования Интернетом.

- Некоторые публичные библиотеки в Южной Африке выделяют площади под информационные киоски и телецентры.

- В публичных библиотеках Эстонии созданы пункты открытого доступа к Интернету.

- В пяти африканских странах (Бенине, Мали, Мозамбике, Танзании и Уганде) созданы сельские многоцелевые общинные телецентры с целью обеспечения доступа к современным информационным и коммуникационным средствам.

- Публичная библиотека в Сандерленде (Англия) создает «сельские электронные залы», расположенные в самых разных местах, включая библиотечные строения, колледж, местный деловой центр, а также сеть вспомогательных общинных добровольных служб. В этих залах можно бесплатно пользоваться персональными компьютерами и Интернетом, они предлагают широкий выбор компьютерных

программ для взрослых и детей и имеют обученный персонал, который может оказать помощь пользователям.

1.3.3 Развитие личности

«Создание условий для творческого развития личности».

(Манифест)

Создание условий для творческого развития личности и возникновения новых интересов имеет большое значение для развития человеческого общества. Чтобы добиться этого, люди должны иметь доступ к знаниям и творческой работе. Используя различные средства, публичная библиотека может обеспечить доступ к богатой кладовой разнообразных знаний и творческих достижений, который сами граждане не могут получить. Обеспечение доступа к крупным собраниям произведений мировой литературы и науки, включая литературные произведения, созданные в самой общине, стало уникальным вкладом публичной библиотеки и все еще остается ее чрезвычайно важной функцией. Обеспечение доступа к творческим и научным работам является важным вкладом публичной библиотеки в образование человека и его полезный отдых.

Публичная библиотека может также вносить важный вклад в повседневную жизнь и социально-экономическое развитие путем непосредственного участия в распространении информации среди людей, живущих в развивающихся общинах – например, информации о программах приобретения жизненных навыков, получения базового образования взрослыми и информированности о ВИЧ/СПИДе. В общинах с высоким процентом неграмотных публичная библиотека должна предоставлять услуги для неграмотных и в случае необходимости объяснять информацию простыми словами или переводить ее на их родной язык. Она должна также обучать людей основным навыкам пользования информацией.

- Сельские аудиобиблиотеки Мали используют кассеты для распространения информации о личной гигиене, сохранении здоровья здоровье, животноводстве, а также о других темах, имеющих отношение к повседневной жизни людей. Такие кассеты получают 146 деревень, в которых организуется их коллективное прослушивание.

- В Боливии местные библиотеки служат местом проведения самых разных мероприятий – например, кампаний по охране здоровья, классов личной гигиены и питания, клубов матери и ребенка и молодежных клубов.

- В 13 библиотеках Системы библиотек первых поселенцев штата Нью-Йорк (США) работают информационные центры по трудоустройству. Ищущие работу люди могут получить там информацию о вакансиях и с помощью разнообразных электронных средств заполнить формуляр заявления или подготовиться к интервью. Этот проект укрепил связи между персоналом библиотек и региональной системой развития трудовых ресурсов.

- Главной целью развития библиотечных служб в сельских районах Венесуэлы является улучшение качества жизни путем предоставления информации о сельском хозяйстве и животноводстве и удовлетворение потребностей мелких фермеров с ограниченными средствами.

1.3.4 Дети и молодежь

«Формирование и развитие навыков чтения у детей, начиная с раннего возраста».

(Манифест)

Публичная библиотека должна стараться удовлетворять потребности всех групп общества, независимо от возраста, состояния здоровья, экономического или социального положения людей. Однако она несет особую ответственность за удовлетворение потребностей детей и молодежи. Если дети с раннего возраста научатся с воодушевлением относиться к захватывающему процессу приобретения знаний и знакомства с художественными произведениями, они скорее всего будут пользоваться этими важнейшими элементами развития личности на протяжении всей своей жизни, обогащая самих себя и принося большую пользу обществу. Дети могут также подтолкнуть родителей и других взрослых к посещению библиотеки. Важно также, чтобы молодые люди, испытывающие трудности при обучении грамоте, могли посещать библиотеку и брать там необходимые учебные материала. (См. пункты 3.4.2 и 3.4.3)

1.3.5 Публичные библиотеки и культурное развитие

Одной из важных задач публичной библиотеки является сосредоточение внимания на культурном и художественном развитии общины и содействие формированию и развитию самобытности ее культуры. Этого можно добиться, работая в партнерстве с соответствующими местными и региональными организациями, выделяя помещения для культурных мероприятий, осуществляя культурные программы и следя за тем, чтобы интересы культуры были отражены в библиотечных материалах. Реальный вклад библиотеки должен отражать все многообразие культур, представленных в данной общине. Она должна предоставлять материалы на языках, на которых говорят и читают в данной общине, и поддерживать культурные традиции.

- Библиотекари, работающие в штате Амазонка (Венесуэла), имеют подготовку, позволяющую им действовать в качестве посредников между различными культурами, поскольку многие люди, живущие в сельских общинах, могут изъясняться лишь на родном языке.

1.3.6 Социальная роль публичной библиотеки

Публичная библиотека играет важную роль общественного места встреч. Это особенно важно для общин, где таких мест мало. Иногда публичную библиотеку называют «гостиной общины».

Посещение библиотеки для исследовательской работы или получения информации, связанной с учебой и досугом пользователя, позволяет людям вступать в неформальные контакты с другими членами общины. Посещение публичной библиотеки может превратиться в приятное общение с другими людьми.

1.4 Учреждение для содействия переменам

Осуществляя свои задачи в этих важных областях, публичная библиотека выступает в роли учреждения, содействующего развитию общества и личности, и может сыграть положительную роль в содействии переменам в конкретной общине. Предоставляя самые разнообразные материалы по образованию и обеспечивая всем доступ к информации, публичная библиотека может приносить экономическую и социальную пользу гражданам и обществу в целом. Она содействует созданию и развитию хорошо информированного и демократического общества и помогает людям реализовать свои возможности в процессе повышения уровня собственной жизни и улучшения жизни общества, членами которого они являются.

Публичная библиотека должна знать, какие проблемы волнуют общество, и предоставлять информацию для их предметного обсуждения.

1.5 Свобода информации

«Фонды и услуги не должны подвергаться какой-либо идеологической, политической или религиозной цензуре, а также коммерческому давлению».

(Манифест)

Публичная библиотека должна иметь возможность отражать весь спектр человеческого опыта и мнений в обществе и не должна подвергаться риску введения цензуры. Принятый в некоторых странах закон о свободе информации помогает осуществлению таких прав. Библиотекари и органы управления библиотек должны отстаивать эти основные права человека и не поддаваться давлению со стороны отдельных лиц и групп с целью ограничения доступа к материалам, имеющимся в публичной библиотеке.

1.6 Доступ для всех

Одним из основополагающих принципов публичной библиотеки является то, что ее услуги должны предоставляться всем и не ограничиваться одной группой людей в ущерб другим группам. Необходимо принять положения, которые обеспечивали бы, чтобы такие услуги в равной мере предоставлялись группам меньшинств, которые по тем или иным причинам не в состоянии пользоваться основными услугами – таким, например, как представителям языковых меньшинств, людям с физическими и сенсорными недостатками или тем, кто живет в отдаленных районах и не может посещать библиотеку. Уровень финансирования, объем предоставляемых услуг, внутренняя планировка библиотечных помещений и часы работы должны определяться с учетом того, что концепция всеобщего доступа является основополагающим принципом. (См. Главу 3 «Удовлетворение потребностей пользователей»)

Формирование фондов должно также основываться на принципе доступа для всех и обеспечивать доступ к материалам в формате, удобном для особых групп пользователей – например, книги, набранные шрифтом Брайля, или «говорящие книги» для слепых. Необходимо использовать информационные и коммуникационные технологии, позволяющие получать доступ к фондам библиотеки или к другим источникам информации как изнутри библиотеки, так и из удаленных районов.

1.7 Местные потребности

Публичные библиотеки – это местные службы, которые созданы во благо местной общины и которые призваны оказывать ей информационные услуги. Предоставляемые услуги и материалы должны основываться на местных нуждах, которые должны регулярно изучаться. Без соблюдения этого требования публичная библиотека потеряет связь с теми, кого она призвана обслуживать, и в результате ее потенциал не будет использован до конца. Вот почему библиотекари должны быть в курсе перемен в обществе, происходящих в силу таких факторов, как социально-экономическое развитие, демографические изменения, колебания в возрастной структуре общества, уровне образования, занятости и появление других структур в области образования и культуры.

1.8 Местная культура

Публичная библиотека должна быть одним из главных учреждений местной общины по сбору, хранению и популяризации достижений местной культуры во всем ее многообразии. Это может быть достигнуто самыми разными способами – например, путем сбора и хранения местных исторических документов, организации выставок, вечеров воспоминаний, публикации материалов, интересующих местное население, и создания интерактивных программ на местную тематику. Там, где устные традиции остаются важным средством коммуникации, публичная библиотека должна поощрять их сохранение и развитие.

- Программа развития сельских библиотек и ресурсов в Зимбабве предусматривает услуги, в которых, наряду с такими средствами передачи информации, как драма, пение и танец, существуют чтение, выдача книг по абонементу и популяризация грамотности.

- Сельские читальни в Ботсване служат центрами хранения произведений сетсванской литературы и содействия распространению сетсванского языка и культуры. Там собираются дискуссионные группы, исполнители народных песен и танцев, а также проводятся другие мероприятия.

- Сельские библиотеки в Кахамарке (Перу) занимаются воссозданием и возрождением языковой базы местного населения Анд. Был разработан проект по изданию материалов о местной культуре и в результате появилась «Сельская энциклопедия», которая служит альтернативным пособием в школах, способствует самореализации людей и содействует самообразованию.

- В Сингапуре специальный отдел Азиатской библиотечной службы оказывает услуги на местных наречиях, а также на китайском, малайском и тамильском языках.

- На Кубе библиотеки служат местом встреч поэтов; они также содействуют проведению исследований в области сельских устных традиций и сохранению таких традиций.

- Одна из целей сельских библиотек в Индия состоит в создании основы для документирования традиционных знаний. Там издаются книги, написанные сельскими жителями.

1.9 Культурные корни публичной библиотеки

Для успешной работы публичной библиотеки в течение длительного времени важно, чтобы она основывалась на культуре или культурах, той страны или территории, где она расположена. Ее успех менее вероятен, если ее форма и структура переносятся из страны или территории с совершенно иной культурной основой.

1.10 Библиотеки без стен

При планировании мероприятий, направленных на осуществление задач публичной библиотеки, главное внимание должно уделяться оказываемым ею услугам. Удовлетворяя потребности своей общины, публичная библиотека предоставляет целый ряд услуг, некоторые из которых (например, доступ к богатым фондам печатных материалов) могут оказываться наиболее эффективно в самом здании библиотеки. Однако во многих случаях оказание услуг за стенами библиотеки более эффективно. В разных обществах можно привести разные примеры, однако принцип планирования библиотечной службы, исходя из способности предоставлять услуги, а не из наличия надлежащего здания, играет важную роль при разработке любой политики развития библиотечного

дела. Предоставление услуг с использованием информационных и коммуникационных технологий также открывает широкие возможности для доставки библиотечных и других информационных материалов прямо домой или на работу.

Для оказания услуг в малонаселенных районах используются самые разнообразные транспортные средства. Оказание библиотечных и информационных услуг людям, которые не в состоянии посещать библиотеку из-за физических или сенсорных недостатков или, скажем, отсутствия транспорта, обеспечивает доступ к таким услугам в любом доме или на любом рабочем месте, независимо от того, где они находятся.

- Служба публичных библиотек в Чили оказывает услуги с помощью самых разнообразных транспортных средств, используя для доставки книг автомашины, велосипеды и моторные лодки, а также доставляя упаковки книг на спинах вьючных животных. С помощью таких мобильных средств книги и другая печатная продукция доходят до представителей самых разных возрастных групп, где бы они ни проживали. Они также предоставляются домам отдыха, больницам и тюрьмам.

1.11 Библиотечные здания

Библиотечные здания играют важную роль в обеспечении библиотечного обслуживания. Они должны быть спроектированы таким образом, чтобы обеспечивать функционирование библиотечной службы, быть доступными всем членам общины и быть хорошо приспособленными к размещению новых служб. Они должны быть расположены недалеко от мест, где осуществляются другие виды деятельности общины – например, магазинов и культурных центров. По возможности, библиотечные здания должны предоставляться для проведения других мероприятий общины – например, собраний и выставок, а более крупные здания – для театральных постановок, музыкальных и других представлений с использованием аудиовизуальных и мультимедийных средств. Разумно используемое здание библиотеки будет играть важную роль в поддержании активной жизни в сельской местности и станет важным просветительским и социальным центром и местом встреч, особенно в отдаленных сельских районах. Библиотекари должны, таким образом, следить за тем, чтобы библиотечные здания использовались эффективно, а их службы и площади приносили наибольшую пользу всей общине.

1.12 Ресурсы

Для успешного выполнения своей роли публичная библиотека должна располагать достаточными ресурсами, причем не на момент своего создания, а на длительную перспективу, с тем чтобы иметь возможность поддерживать и развивать услуги, удовлетворяя потребности местной общины. Это значит, что она должна предоставлять материалы в любом формате и регулярно обновлять их с целью удовлетворения растущих потребностей отдельных граждан и групп, включая свежие документы и материалы для замены устаревших или пришедших в негодность. Кроме того, для того чтобы играть действительно

важную роль в жизни общества, публичная библиотека должна быть укомплектована достаточным числом обученного персонала и располагать достаточными средствами для оказания любых услуг, какие только могут быть истребованы.

Глава 2

Юридические и финансовые аспекты

«Публичная библиотека подчиняется местным и национальным органам. Ее деятельность определяется специальным законодательством и финансируется национальными и местными властями. Деятельность публичной библиотеки является важным компонентом любой долгосрочной стратегии в области культуры, предоставления информации, распространения грамотности и образования».

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994 г.)

2.1 Введение

Публичная библиотека является учреждением общины, обеспечивающим доступ на местном уровне к самым разнообразным знаниям и информации на благо отдельных граждан и общины в целом. Для поддержания уровня обслуживания, требуемого для осуществления своих функций, деятельность публичных библиотек должна обеспечиваться соответствующим законодательством и постоянным финансированием.

2.2 Публичная библиотека и органы власти

Существует множество различных моделей отношений между публичными библиотеками и органами власти. Точно так же многообразны и сложны законы, регулирующие их деятельность, и схемы финансирования. В разных странах предоставление библиотечных услуг частично или полностью регулируется органами власти провинций, районов, штатов или городов. Поскольку публичные библиотеки являются местными учреждениями, органы местного самоуправления часто становятся самой подходящей властной структурой для их управления. Однако в некоторых странах услуги публичной библиотеки оказываются на региональном или государственном уровне и тогда уже национальная библиотека играет роль публичной библиотеки. Есть примеры, когда органы власти двух или более уровней сотрудничают в деятельности, связанной с предоставлением библиотечных услуг.

- Эстонский Закон о публичных библиотеках (1998 г.) детализирует ответственность органов власти всех уровней. В нем говорится, что публичная библиотека учреждается органом местного самоуправления и что районная или городская библиотека несет ответственность за координацию деятельности библиотечных служб, межбиблиотечный обмен фондами и передвижные библиотеки. Местные органы власти отвечают за выплату заработной платы сотрудникам, однако ответственность за финансирование закупок библиотечных фондов делится между местными и национальными органами власти.

2.2.1 Альтернативные структуры

В некоторых странах местные органы власти хотя и несут номинальную ответственность за деятельность публичных библиотек, не имеют необходимых

для этого средств, поэтому неправительственные организации или частные фонды осуществляют практическое руководство службами публичных библиотек.

Однако для обеспечения устойчивого развития и выполнения своих задач в информационной сети публичная библиотека должна быть тесно связана с органом власти надлежащего уровня и финансироваться им. Конечной целью должно стать вовлечение публичных библиотек в официальные властные структуры, действующие согласно национальному законодательству и имеющие надлежащий уровень финансирования.

- В Аргентине насчитывается 1600 публичных библиотек, финансируемых неправительственными организациями или общественными структурами и функционирующих в соответствии с национальным законодательством.

2.2.2 Национальная политика в области информации

В целях наиболее полного и эффективного использования имеющихся библиотечных и информационных ресурсов и возможностей, открывающихся в результате развития электронных источников информации, многие страны разрабатывают национальную политику в области информации. Публичные библиотеки должны быть одним из главных элементов такой политики, а сотрудники публичных библиотек должны следить за тем, чтобы их активно вовлекали в ее разработку.

2.3 Законодательство о публичной библиотеке

Деятельность публичных библиотек должна регулироваться законодательством, которое обеспечивало бы их постоянное функционирование и позволяло бы им занимать надлежащее место во властных структурах. Законодательство о публичной библиотеке имеет самые разные формы. В некоторых странах и регионах это законодательство принимается специально для публичных библиотек, в то время как в других странах и регионах оно является составной частью более широкого законодательства, распространяющегося на различные виды библиотек. Различные законодательства о публичной библиотеке отличаются также по содержанию своих положений. Законодательство может быть простым, разрешающим создавать публичные библиотеки, но оставляющим право на разработку стандартов обслуживания за тем органом власти, который несет прямую ответственность за библиотеку, или же сложным, детально предписывающим, какие именно услуги должны оказываться и какие стандарты должны при этом соблюдаться. С образцами законодательства о публичной библиотеке можно ознакомиться на веа́-сайте ИФЛА. (http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm)

Поскольку властные структуры в разных странах сильно отличаются друг от друга, форма и содержание законодательства о публичной библиотеке, скорее всего, также сильно отличаются. И все же законодательство, регламентирующее деятельность публичных библиотек, должно указывать, какой именно орган власти отвечает за их обеспечение и каким образом должно осуществляться их

финансирование. Оно должно также включать их в общую сеть библиотек в стране или регионе.

- В Мексике и Венесуэле принято специальное законодательство о публичной библиотеке, в то время как в Колумбии и Бразилии законодательство об информационных службах включает в себя положения о публичных библиотеках.

- Финский Закон о библиотеках (1998 г.) предусматривает, что публичная библиотека должна финансироваться (либо отдельно, либо вместе с другими публичными библиотеками) муниципальными властями, что публичные библиотеки должны сотрудничать с другими видами библиотек и что муниципальные власти должны оценивать деятельность конкретной библиотеки и уровень оказываемых ею информационных услуг. (См. Приложение 2)

- Конституция Республики Южная Африка 1996 г. обеспечивает конституционную основу для оказания библиотечных и информационных услуг в стране. Она относит «библиотеки, не являющиеся национальными библиотеками», к сфере исключительной компетенции законодательства провинций. Таким образом, власти провинции несут ответственность за разработку законодательной базы для оказания библиотечных и информационных услуг.

- В Армении местные власти несут ответственность за финансирование и содержание публичных библиотек. Закон о местном самоуправлении (1996 г.) определяет круг их обязанностей по содержанию и развитию публичных библиотек.

- В Российской Федерации есть два закона, касающиеся библиотек на федеральном уровне – Закон о библиотечном деле и Закон об обязательном экземпляре документов. В них не идет речь исключительно о публичных библиотеках, хотя большая часть Закона о библиотечном деле посвящена именно им.

- Итальянская Конституция передает регионам контроль за публичными библиотеками, созданными в городах и провинциях. Некоторые регионы издали законы о библиотеках, с тем чтобы регулировать сотрудничество между библиотеками и другими информационными, архивными, культурными и учебными учреждениями и устанавливать стандарты качества.

- Совет Европы и Европейское бюро библиотечных, информационных и документальных ассоциаций (EBLIDA) выпустили Руководство по библиотечному законодательству и библиотечной политике в Европе.

2.3.1 Смежное законодательство

Публичные библиотеки подпадают под целый ряд законодательных актов, помимо законодательства, принятого специально для них. Сюда могут входить

законодательные акты о финансовом управлении, защите данных, охране здоровья, технике безопасности и условиях работы персонала. Можно привести множество других примеров. Руководство публичной библиотеки должно знать о всех законодательных документах, затрагивающих ее деятельность.

Оно должно быть также в курсе международных торговых переговоров, которые могут вылиться в политические решения и соглашения, способные оказать серьезное влияние на положение публичных библиотек. В таких случаях библиотекари должны использовать любую возможность для того, чтобы довести до сведения общественности и политиков последствия таких решений и соглашений.

2.3.2 Авторское право

Законодательство об авторском праве имеет особое значение для публичных библиотек, особенно законодательство, касающееся электронных документов. Оно должно постоянно пересматриваться и обновляться, а библиотекари должны все время следить за изменениями в законодательстве, касающемся всех средств информации. Работники библиотек должны популяризировать и поддерживать законодательство об авторском праве, которое справедливо уравновешивает права авторов и потребности пользователей.

- В Чешской Республике библиотечная ассоциация СКИП, действуя по собственной инициативе, приняла участие в разработке законодательства об авторском праве. После соответствующего обсуждения с представителями Министерства культуры и Комитета по культуре парламента Чехии в него были внесены изменения, учитывающие интересы библиотекарей.

2.3.3 Публичное право на выдачу документов

В некоторых странах введено законодательство о публичном праве на выдачу документов, которое предусматривает выплату вознаграждения авторам и другим лицам, причастным к созданию книги, в связи с пользованием ею в публичных библиотеках или ее выдачей по абонементу. Важно, чтобы средства, используемые для осуществления платежей в силу публичного права на выдачу документов, не изымались из ассигнований, выделяемых библиотекам на покупку материалов. Если выплаты в силу публичного права на выдачу документов производятся по отдельной статье расходов, такое право действительно обеспечивает материальную поддержку авторов без ущерба для бюджетов публичных библиотек. Некоторые схемы выплат могут также обеспечивать получение полезных статистических данных о выдаче книг, написанных конкретными авторами. Библиотекари должны участвовать в разработке схем выплаты вознаграждения по публичному праву на выдачу документов, с тем чтобы такие выплаты не производились из средств библиотечных бюджетов.

- Датское правительство выделяет средства за право на публичную выдачу, которая предназначена датским авторам, переводчикам, художникам, фотографам и составителям, участвовавшим в создании

какого-либо печатного произведения. Это рассматривается как поддержка развития культуры. (http://www.bs.dk)

2.4 Финансирование

Достаточно высокий уровень финансирования имеет большое значение для успешного осуществления задач, стоящих перед публичной библиотекой. Без надлежащего уровня финансирования в течение длительного времени невозможно разрабатывать планы мероприятий по обеспечению библиотечного обслуживания и использовать имеющиеся ресурсы наиболее эффективно. В этом можно убедиться на целом ряде примеров, когда построено новое библиотечное здание, а средств на его содержание недостаточно; когда создаются новые книжные фонды, а средств на их обновление нет; когда внедряются компьютерные системы, а средств на их ремонт и обновление тоже нет. Финансирование должно осуществляться не только в период создания публичной библиотеки, но и в последующий период на гарантированной, длительной и регулярной основе.

2.4.1 Приоритеты

Публичная библиотека и оказываемые ею услуги – это долгосрочное вложение от имени общины, которое должно финансироваться надлежащим образом. Общепризнанно, что даже в самых богатых обществах может оказаться невозможным обеспечение надлежащего уровня финансирования каждой библиотечной службы. Поэтому очень важно, чтобы развитие служб осуществлялось на плановой основе с указанием четких приоритетов. Этот процесс необходим, независимо от объема средств, имеющихся в распоряжении библиотечной службы. В целях стратегического планирования и согласования приоритетов необходимо составлять письменные программные документы для каждой службы, которые должны обсуждаться на регулярной основе и в случае необходимости пересматриваться.

2.4.2 Партнерство

Ни одна публичная библиотека, какой бы большой и богатой она ни была, не может удовлетворить все потребности своих абонентов собственными силами. Партнерство с другими библиотеками, смежными организациями и сетями и обеспечение доступа к другим источникам информации позволяет публичной библиотеке удовлетворять информационные потребности своих абонентов путем наращивания имеющихся ресурсов.

2.4.3 Источники финансирования

Для финансирования публичных библиотек используется множество источников, однако объемы такого финансирования из каждого источника во всех странах различны и зависят от местных факторов.

Главными источниками финансирования являются:

- налогообложение на местном, региональном и центральном уровнях;

- блок-гранты организаций и учреждений на центральном, региональном и местном уровнях.

Вспомогательными источниками поступлений являются:

- пожертвования со стороны финансовых учреждений или частных лиц;

- доходы от коммерческой деятельности – например, книгоиздания, книжной торговли, продажи произведений искусства и ремесленных изделий;

- доходы от платежей, получаемых от абонентов – например, штрафов;

- доходы, получаемые в качестве платы за индивидуальные услуги, предоставляемые абонентам – например, пользование фотокопировальной и множительной техникой;

- доходы от спонсорской деятельности внешних организаций;

- поступления от проведения специальных лотерей.

2.4.4 Взимание платы с абонента

В Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке говорится: «Публичная библиотека обычно предоставляет свои услуги бесплатно». Взимание платы с абонентов за предоставленные услуги или членство не должно использоваться в качестве источника доходов публичных библиотек, поскольку в таком случае платежеспособность становится критерием, определяющим, кто может пользоваться публичной библиотекой, а кто нет. Это ограничивает доступ и тем самым нарушает основополагающий принцип, согласно которому публичная библиотека должна быть доступна всем. Установлено, что в некоторых странах взимается плата за библиотечные абонементы или за специальные услуги. Такая плата неизбежно закрывает доступ для тех, кто не в состоянии платить. Взимание такой платы должно рассматриваться как промежуточное решение, а не постоянный источник финансирования публичной библиотеки.

В некоторых странах принято требовать от абонента специальную плату или взимать штраф за невозвращение в библиотеку какого-либо материала в положенный срок. Иногда это необходимо для того, чтобы материалы постоянно находились в обращении и не держались длительное время одним абонентом. Сумма штрафа должна устанавливаться на таком уровне, чтобы это никого не отпугивало от пользования библиотекой. Иногда взимается также плата за предоставление персональных услуг – например, за пользование фотокопировальной техникой или принтером. Размер таких платежей также должен устанавливаться на уровне, который не отпугивал бы абонентов.

2.4.5 Финансирование технического обеспечения

Публичные библиотеки должны, по возможности, использовать новую технику для улучшения обслуживания и предоставления новых услуг. Это означает значительные инвестиции во всевозможное электронное оборудование и в обеспечение его надежности при оказании услуг. Для того чтобы оборудование работало эффективно, его нужно обновлять и заменять. Это сопряжено с серьезными финансовыми последствиями, поэтому необходимо разрабатывать план замены и обновления технического оборудования.

2.4.6 Внешнее финансирование

Библиотечные работники должны творчески подходить к поискам внешних источников финансирования публичной библиотеки. Однако они не должны принимать средства от кого бы то ни было, если при этом будет подрываться основополагающий статус публичной библиотеки как учреждения, доступного всем. Например, коммерческие организации могут предложить средства на условиях, которые могут негативно отразиться на универсальном характере услуг, предоставляемых публичной библиотекой.

- Публичная библиотека в Таррагоне (Испания) получает средства от частных предприятий города для финансирования службы коммерческой и экономической информации.

2.5 Управление публичной библиотекой

Публичные библиотеки должны управляться надлежащим органом, в состав которого входили бы в основном представители местной общины, включая тех, кто был избран либо в местный совет, либо в правление библиотеки. Библиотечные комитеты и правления должны иметь правила процедуры, а из заседания должны быть открытыми для широкой публики. Заседания должны проводиться регулярно. При этом должны публиковаться их повестки дня, краткие отчеты, ежегодные доклады и финансовые отчеты. Обычно управляющий орган отвечает за разработку общей политики, а не за повседневную деятельность библиотеки. Во всех случаях главный библиотекарь должен беспрепятственно допускаться к заседаниям управляющего органа библиотеки и работать в тесном сотрудничестве с ним. Документы, касающиеся общей политики библиотеки, должны быть доступны для широкой публики. По возможности, необходимо предпринимать шаги по вовлечению местных жителей в развитие публичной библиотеки.

Сотрудники публичной библиотеки должны быть полностью подотчетны как своему управляющему органу, так и местным жителям, отчитываясь перед ними за проделанную работу. Такие отчеты могут иметь форму докладов, публичных встреч и консультаций. Они также должны соблюдать самые высокие стандарты при исполнении своих профессиональных обязанностей и в ходе консультаций с управляющим органом. Хотя окончательные решения по вопросам общей политики принимаются управляющим органом и главным библиотекарем, необходимо искать способы вовлечения в этот процесс местных жителей – реальных или потенциальных абонентов библиотеки. В некоторых странах

разработаны так называемые «библиотечные хартии», которые оценивают и оглашают уровень обслуживания в данной публичной библиотеке. (Образец такой хартии см. в Приложении 3.) Такие хартии являются своеобразным «контрактом» между публичной библиотекой и абонентами. Библиотечные хартии приобретают еще больший вес, если они разрабатываются в консультации с абонентами.

2.6 Администрация публичной библиотеки

Публичные библиотеки должны иметь хороших менеджеров и администраторов. Деятельность администрации публичной библиотеки не должна становиться самоцелью – она должна быть направлена на то, чтобы повышать качество обслуживания абонентов. Администрация должна быть эффективной и подотчетной. Для достижения наилучших результатов административные работники и менеджеры крупной публичной библиотеки должны быть многопрофильными специалистами. Одновременно они могут привлекать к работе узких специалистов – например, библиотекарей, бухгалтеров, специалистов по связям с общественностью и системных менеджеров. Может также возникнуть необходимость воспользоваться услугами некоторых опытных специалистов, работающих в вышестоящей организации или другом смежном учреждении – например, юристов и специалистов по заработной плате и пенсиям.

2.7 Реклама и продвижение на рынке

Публичные библиотеки работают в обществе, которое становится все более сложным и которое отрывает у людей все больше времени и требует от них все большего внимания. Поэтому важно, чтобы библиотеки постоянно напоминали о своем существовании и своих услугах. Реклама может быть самой разной – от простых вывесок на зданиях библиотек с указанием их названия и листовок с указанием часов работы и перечнем предоставляемых услуг до более сложных рекламных схем – например, разработки маркетинговых программ и использования веб-сайтов для продвижения на рынке услуг библиотеки и рекламирования ее деятельности. (См. главу 6 «Менеджмент и маркетинг публичной библиотеки»).

Глава 3
Удовлетворение потребностей пользователей

«Публичная библиотека предоставляет свои услуги на основе равенства доступа всех, независимо от возраста, расы, пола, религии, национальности, языка или социального статуса.

Для того чтобы обеспечить внутригосударственную библиотечную координацию и сотрудничество, в законодательстве и стратегических планах следует предусматривать создание сети национальных библиотек и оказание ей поддержки на основе согласованных норм обслуживания.

Сеть публичных библиотек должна создаваться с учетом национальных, региональных, научно-исследовательских и специальных библиотек, а также библиотек в школах, колледжах и университетах.

Услуги должны быть доступны для всех членов общества. Поэтому библиотека должна быть удобно расположена и иметь хорошие залы для чтения и занятий, технически оснащена и работать в удобное для пользователей время. Предполагается, что она также должна предоставлять услуги тем пользователям, которые не могут ее посещать.

Библиотека должна строить свою работу с учетом различных потребностей населения, проживающего в сельской и городской местности».

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994 г.)

3.1 Введение

Для успешного осуществления своих целей служба публичных библиотек должна быть полностью доступна для всех ее потенциальных пользователей. Любое ограничение доступа - как умышленное, так и случайное – уменьшит возможности публичной библиотеки в полной мере осуществлять свою главную задачу удовлетворения библиотечных и информационных потребностей общины, которую она обслуживает. В обеспечении эффективной библиотечной службы важную роль играют следующие факторы:

- определение круга потенциальных пользователей;
- анализ потребностей пользователей;
- развитие услуг, предоставляемых отдельным гражданам и группам;
- разработка планов по улучшению обслуживания клиентов;
- содействие образованию пользователей;
- сотрудничество и совместное использование ресурсов;
- развитие электронных сетей;
- обеспечение доступа к услугам;
- выделение помещений под библиотеки.

3.2 Определение круга потенциальных пользователей

Задача публичной библиотеки – оказывать услуги всем гражданам и группам. Нет ни одного человека, который был бы слишком молод или слишком стар для пользования библиотекой.

Публичная библиотека имеет следующие потенциальные целевые группы:

- Люди всех возрастов на всех стадиях жизни:
    - дети
    - совершеннолетняя молодежь
    - взрослые.
- Отдельные граждане и группы людей со специальными потребностями:
    - люди, представляющие различные культуры и этнические группы, включая коренное население
    - люди, имеющие инвалидность – например, слепые, плохо видящие или плохо слышащие
    - люди, прикованные к дому
    - люди, помещенные в специальные учреждения – например, больницу или тюрьму.
- Группы и учреждения, представляющие другие структуры общины:
    - учебные, культурные и общественные организации и группы общины
    - местные бизнесмены
    - руководство вышестоящей организации – например, органа местного самоуправления.

Поскольку даже в самом богатом обществе ресурсы ограничены, не всегда можно обслуживать всех пользователей на одинаково высоком уровне. Библиотека должна определить приоритеты, основываясь на анализе потребностей пользователей и на их возможности иметь доступ к другим услугам.

3.3 Анализ внутренних потребностей общины

Важно установить, кто пользуется, а кто не пользуется библиотечными услугами. Необходимо также собирать и анализировать данные о потребностях отдельных

граждан и групп внутри общины, которые могли бы быть удовлетворены публичной библиотекой. (См. пункт 6.10 «Механизмы управления»)

3.4 Услуги, оказываемые пользователям

Публичная библиотека должна предоставлять услуги на основе анализа библиотечных и информационных потребностей местной общины. При планировании услуг необходимо четко определить приоритеты и разработать стратегию предоставления услуг на среднесрочный и долгосрочный периоды. Услуги должны предусматриваться для конкретных целевых групп и оказываться лишь в том случае, если такие группы существуют в местной общине.

Услуги библиотеки не должны подвергаться какому-либо идеологическому, политическому, религиозному или коммерческому давлению. Необходимо, чтобы услуги могли совершенствоваться и меняться с учетом изменений в обществе, таких, например, как изменения в составе семьи, характере занятости, демографических показателях, культурном многообразии и методах коммуникации. Они должны учитывать особенности традиционных культур, а также появление новых технологий, оказывая, например, поддержку устным методам коммуникации, а также используя новые информационные и коммуникационные технологии. В некоторых странах услуги, которые должны предоставляться публичной библиотекой, определяются библиотечным законодательством.

3.4.1 Предоставление услуг

Публичные библиотеки предоставляют целый ряд услуг – как в стенах библиотеки, так в самой общине - с целью удовлетворения потребностей пользователей. Библиотека должна обеспечивать свободный доступ к своим услугам всем, включая тех, кто испытывает трудности при чтении. Она должна предоставлять следующие доступные всем пользователям услуги и материалы в разных форматах с использованием разных технических средств:

- выдача книг и других носителей информации на дом;
- выдача книг и других материалов для пользования в библиотеке;
- оказание информационных услуг с использованием печатных изданий и электронной информации;
- оказание консультативных услуг читателям, включая прием предварительных заказов на материалы;
- оказание информационных услуг общине;
- обучение пользователей, включая содействие осуществлению программ по распространению грамотности;
- составление программ и подготовка различных мероприятий.

Это - не исчерпывающий список, а всего лишь перечень некоторых основных услуг, предоставляемых публичной библиотекой. Масштабы и полнота таких услуг будут зависеть от размеров библиотеки и от общины, которую она обслуживает. Каждая библиотека должна стремиться стать активным участником в работе одной или более сетей, которые обеспечивали бы пользователю доступ к широкому выбору материалов, на каком бы низком уровне этот доступ ни предоставлялся. Предоставление услуг не должно ограничиваться стенами библиотеки – такие услуги должны оказываться пользователю напрямую в случае, если доступ к библиотеке невозможен. При оказании услуг как в стенах библиотеки, так и за ее пределами необходимо использовать как информационные и коммуникационные технологии, так и печатные материалы. В пункте 4.3.1 приводится детальный список некоторых фондов, доступ к которым должен быть обеспечен библиотекой.

3.4.2 Услуги, оказываемые детям

Предлагая широкий выбор материалов и услуг, публичные библиотеки дают возможность детям получить удовольствие от чтения и испытать радость от приобщения к знаниям и художественным произведениям. Детей и их родителей следует учить, как лучше всего пользоваться библиотекой и как развивать навыки пользования печатной продукцией и электронной информацией.

Публичные библиотеки несут особую ответственность за содействие процессу обучения чтению и популяризацию книг и других информационных материалов для детей. Библиотека должна устраивать специальные мероприятия для детей, такие как чтение сказок и другие мероприятия, связанные с библиотечными услугами и ресурсами. Детей следует поощрять пользоваться библиотекой с ранних лет, так как это увеличит вероятность того, что они будут пользоваться ею и в дальнейшем. В многоязычных странах книги и аудиовизуальные материалы для детей должны иметься на их родном языке. (См. Руководство ИФЛА для детских библиотек)

- Во Франции публичные библиотеки во многих регионах сотрудничают с учреждениями по охране здоровья детей в организации специальных программ для родителей и их детей, дожидающихся медицинского осмотра. Эти программы рассчитаны на детей до трех лет и направлены на то, чтобы побуждать родителей читать детям вслух и посещать публичную библиотеку.

- В Бухаресте (Румыния) городская библиотека предлагает летние программы на общественных началах, рассчитанные на детей от 11 до 14 лет, чьи родители находятся на работе.

- В Нидерландах группы людей, которым за 50, обучаются в публичной библиотеке методике чтения детям в школах, детских садах и яслях.

- В штате Куинсленд (Австралия) публичная библиотека осуществляет целый ряд мероприятий для детей, включая занятия с детьми до пяти лет, их родителями и попечителями, чтение сказок, посещение

классов, знакомство с библиотекой, создание групп для коллективного чтения, обучение навыкам пользования Интернетом и создание клубов по домашним заданиям.

- Библиотечная служба округа Джонсон (штат Канзас, США) выдает детям дошкольного возраста специальные наборы «Книги, с которыми ты растешь». Каждый набор подбирается по определенной тематике и содержит пять книг, одну аудиокассету, одну видеокассету и одну папку с канцтоварами.

- В Сингапуре с 1992 г. при содействии местной общественной организации создана 41 детская библиотека. Фонды этих библиотек насчитывают 10 000 единиц. Они предоставляют полный набор Интернет-услуг и имеют также залы для чтения сказок. Финансирование осуществляется совместно библиотечным управлением и этой местной организацией.

- Во время и после войны в Хорватии в публичной библиотеке Загреба была осуществлена поэтапная программа чтения, целью которой была психологическая и социальная реабилитация детей и подростков путем чтения и распространения грамотности. (http://www.tel/hr/kgz/head.htm)

- Европейский проект под названием CHILIAS использует Интернет и Всемирную компьютерную паутину для предоставления новых библиотечных услуг детям. В рамках этого проекта разработан веб-сайт для детей под названием Infoplanet. Проект нацелен на развитие навыков чтения и популяризацию книг в мультимедийной среде. (http://www.stuttgart.de/chilias)

3.4.3 Услуги для совершеннолетней молодежи

Молодые люди юношеского возраста развиваются как самостоятельные члены общества, имеющие собственную культуру. Публичные библиотеки должны с пониманием относиться к их нуждам и предоставлять им удовлетворяющие услуги. Библиотеки должны обеспечивать их материалами, включая доступ к электронным информационным ресурсам, которые отражали бы их интересы и культуру. В некоторых случаях это будет сопряжено с приобретением самых разных материалов, представляющих молодежную культуру, которые традиционно не являются частью библиотечных фондов. К ним относятся, например, модные молодежные романы, книжные серии, телевизионные сериалы, музыкальные записи, видеокассеты, журналы для подростков, плакаты, компьютерные игры и комиксы. Для того чтобы все эти материалы действительно отражали интересы молодежи, важно привлекать молодых людей к их отбору. В более крупных библиотеках эти материалы и соответствующая мебель могут быть размещены в специальном помещении. Это поможет молодым людям почувствовать, что библиотека создана именно для них, и преодолеть чувство отчужденности, нередко испытываемое представителями этой возрастной группы в библиотеке. Необходимо также проводить соответствующие беседы с совершеннолетней молодежью и осуществлять

надлежащие программы. (См. Руководство ИФЛА по библиотечному обслуживанию совершеннолетней молодежи)

- В Гамбурге (Германия) молодые люди помогают подбирать и покупать различные информационные материалы для библиотеки для совершеннолетней молодежи в рамках проекта под названием EXIT. Они подбирают материалы, отражающие их собственные представления о культуре. Они также организовали собственное Интернет-кафе и получили спонсорскую поддержку. (http://www.buecherhallen.de/)

- В Куинсленде (Австралия) персонал публичной библиотеки проходит специальную подготовку для работы с совершеннолетней молодежью. Эта подготовка охватывает клиентское обслуживание, методику составления программ и руководство подростковыми консультативными группами и клубами по домашним заданиям. С учетом интересов местных подростков многие библиотеки отвели специальные помещения для молодежным материалов. (http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm)

- В Сингапуре в самом центре торгового квартала разместилась библиотека, рассчитанная на людей в возрасте от 18 до 35 лет. Представители этой возрастной группы помогали в подборе материалов для фондов библиотеки и в разработке ее проекта.

3.4.4 Услуги для взрослых

Взрослые предъявляют иные требования к информационной и библиотечной службе, определяемые самыми разными проблемами, с которыми им приходится сталкиваться во время учебы или работы, а также в личной жизни. Потребности взрослых должны быть проанализированы и на основании результатов такого анализа должны быть предоставлены соответствующие услуги. Они должны включать в себя услуги, способствующие:

- обучению на протяжении всей жизни;
- удовлетворению потребностей досуга;
- удовлетворению информационных потребностей;
- участию в общественной жизни;
- участию в культурной жизни;
- развлекательному чтению.

Услуги, удовлетворяющие эти потребности, должны также предоставляться детям и совершеннолетней молодежи.

3.4.5 Обучение на протяжении всей жизни

Публичная библиотека содействует обучению на протяжении всей жизни, помогая в сотрудничестве со школами и другими учебными заведениями учащимся и студентам всех возрастов получить формальное образование. Стремление оказать помощь в получении образования дает публичным

библиотекам возможность взаимодействовать и поддерживать связь с преподавателями и работниками просвещения. Публичная библиотека должна также предоставлять разнообразные материалы по широкой тематике, которые позволят людям получать интересующую их информацию и помогут им в получении формального и неформального образования. Она должна также предоставлять материалы по распространению грамотности и развитию основных жизненных навыков. Кроме того, библиотека должна предоставлять учебные материалы и средства тем учащимся, у которых их не хватает или вовсе нет дома.

Развитие дистанционного обучения оказывает влияние на публичную библиотеку. Обучающиеся по этому методу люди, находясь дома, скорее всего, будут использовать местную библиотеку в качестве основного источника нужных им материалов. Многим потребуется доступ к Интернету и этот доступ должен обеспечиваться публичной библиотекой. Публичные библиотеки играют все более важную роль в системе учебных заведений, и чтобы удовлетворить спрос на свои услуги, они должны предоставлять помещения и доступ к материалам.

- Библиотечная служба графства Южный Дублин (Ирландия) предоставляет взрослым людям материалы для самостоятельного обучения, включая учебные материалы, подготовленные на компьютерной основе, и материалы по обучению языку, записанные на аудио- и видеокассеты. Цель такой работы – создать нейтральную и благоприятную среду, в которой каждый обучающийся мог бы учиться в собственном темпе.

- Две библиотеки в Оклахоме (США) субсидируют дискуссионные группы новых взрослых читателей из средств Национального фонда поддержки гуманитарных наук. Каждая такая группа читает одновременно одну и ту же книгу (обычно какое-нибудь классическое произведение), а затем обсуждает ее с помощью руководителя группы.

3.4.6 Удовлетворение потребностей досуга

Людям нужна информация и материалы для проведения досуга. Удовлетворение этой потребности с помощью целого ряда ресурсов, предоставленных в разных форматах, является еще одной важной задачей публичной библиотеки. Публичные библиотеки должны следить за культурными, социальными и экономическими изменениями в обществе и развивать службы, которые могли бы достаточно гибко реагировать на такие перемены. Публичная библиотека должна также содействовать сохранению культуры, истории и традиций местной общины и обеспечивать возможность свободного ознакомления с ними.

Путем организации различных мероприятий с использованием собственных ресурсов публичная библиотека должна содействовать художественному и культурному развитию людей всех возрастов. Библиотека является также важным общественным центром, где отдельные граждане и группы могут встречаться в формальной и неформальной обстановке. Это особенно актуально для общин, где нет других мест для таких встреч.

3.4.7 Информационные услуги

Бурное развитие информационной техники дало возможность всем тем, кто имеет доступ к электронным средствам информации, получать огромное количество информации. Предоставление информации всегда было одной из главных задач публичной библиотеки. За последние годы произошли радикальные изменения в методах сбора, обработки и форм предоставления информации. Предоставляя информацию, публичная библиотека должна решать ряд следующих задач:

- обеспечивать доступ к информации на любом уровне;
- собирать информацию о местной общине и обеспечивать свободный доступ к ней, часто в сотрудничестве с другими организациями;
- обучать людей всех возрастов методам пользования информацией и соответствующей техникой;
- советовать пользователям, какими источниками информации лучше всего пользоваться;
- предоставлять инвалидам возможность иметь отдельный доступ к информации;
- действовать в качестве учреждения, открывающего путь в информационный мир и оставляющего его открытым для всех, помогая, таким образом, устранить разрыв межу «информационно богатыми» и «информационно бедными» странами.

Бурное развитие Интернета происходит в основном бессистемно и бесконтрольно. Огромное количество информации, которую можно получить через Интернет, имеет разный уровень качества и достоверности, поэтому одна из главных задач библиотекаря состоит в том, чтобы направлять пользователей к надежным источникам информации, которые удовлетворили бы их запросы.

- В публичной библиотеке Орсенса (Дания) установлена специальная информационная кабина, в которой граждане могут ознакомиться с правительственной, региональной и местной информацией, получить помощь в заполнении бланков и узнать, в какое государственное учреждение следует обращаться по тому или иному вопросу. В кабине можно также получить ответы на вопросы потребителей. Запросы удовлетворяются с помощью как печатных материалов, так и через Интернет.
  (http://www.horsens.dk)

- В Медельине (Колумбия) публичная библиотека Комфеналько создала веб-сайт, на котором размещается самая последняя информация о городе, включая сведения об учреждениях, известных людях, культурных мероприятиях и делах, связанных с различными городскими службами. Она также издает серию справочников по вопросам, которые чаще всего задаются пользователями.
  (http://www.comfenalcoantioquia.com/sil)

3.4.8 Услуги, оказываемые группам общины

Чтобы участвовать в жизни общины в полной мере, публичная библиотека должна быть в центре этой жизни. Вот почему она должна сотрудничать с другими группами и организациями общины. Сюда входят государственные учреждения и органы местного самоуправления, предприниматели и добровольные организации. Необходимо проводить анализы информационных потребностей этих учреждений и групп и предоставлять услуги по удовлетворению этих потребностей. Это не только поможет самим этим организациям, но и покажет практическую ценность публичной библиотеки для тех членов общества, которые могут оказать определенное влияние на будущее развитие библиотечной службы. Многие публичные библиотеки, например, оказывают информационные услуги политикам и чиновникам из органов местного самоуправления, демонстрируя на практике свою ценность.

- Библиотека графства Эссекс (Англия) создала веб-сайт для общественных организаций. За пользование этим сайтом она взимает лишь небольшую плату, которая ниже коммерческой.

- В штате Аризона (США) были выделены субсидии на создание компьютерной лаборатории для детей и взрослых из племени хуалапаи.

- В районе западных Центральных графств Англии разработан проект INTER-ALL при финансовой поддержке Европейского регионального фонда развития с целью обеспечения информацией предприятий малого бизнеса. В 13 библиотеках региона создаются учебные и информационные центры, укомплектованные 15 штатными единицами.
  (http://www.wm-libraries.org.uk)

3.4.9 Услуги, оказываемые специальным группам пользователей

Потенциальные пользователи, которые по тем или иным причинам не в состоянии пользоваться регулярными услугами библиотеки, имеют право на равный доступ к ним. Поэтому библиотека должна найти средства и способы доставки библиотечных материалов и оказания библиотечных услуг таким пользователям. Такими средствами и способами могут быть:

- специальный транспорт – например, передвижные библиотеки, катера для доставки книг и другие виды транспорта, которые можно использовать для обслуживания людей, живущих в отдаленных районах;

- услуги, оказываемые на месте людям, которые прикованы к дому;

- услуги, оказываемые работникам фабрик и других промышленных предприятий на их рабочих местах;

- услуги, оказываемые гражданам, помещенным в специальные учреждения – например, тюрьмы и больницы;

- специальное оборудование и материалы для чтения для людей с физическими и сенсорными недостатками – например, людей с плохим слухом или зрением;

- специальные материалы для трудно обучаемых людей, такие как специально адаптированные материалы для чтения и кассеты;

- услуги, предоставляемые иммигрантам и лицам, лишь недавно получившим гражданство, с целью оказания им помощи в адаптации к жизни в новом для них обществе и обеспечения им доступа к материалам их родной культуры;

- электронная коммуникация – например, каталоги Интернета.

Услуги для людей со специфическими потребностями могут быть более эффективными, если будет использована новая техника – например, синтезаторы речи для людей с плохим зрением, каталоги доступа в режиме реального времени для тех, кто проживает в отдаленной местности или прикован к дому, подсоединение отдаленных районов к сети дистанционного обучения. Самые современные методы оказания услуг – такие, например, как каталоги для публичного доступа (OPAC) – во многих случаях могут быть адаптированы для удовлетворения потребностей людей с физическими и сенсорными недостатками. Те, кто может извлечь наибольшую пользу из достижений техники, часто имеют наименьшие возможности вложить необходимые средства в ее развитие. Поэтому публичная библиотека должна разрабатывать новаторские схемы использования новых технологий, с тем чтобы можно было предоставлять услуги как можно большему количеству людей.

Услуги этническим группам в общине и коренным жителям должны предоставляться по согласованию с конкретной группой. Такие услуги, скорее всего, будут включать в себя:

- включение представителей групп в состав персонала библиотеки;

- создание фондов, которые включали бы произведения родной литературы этой группы и отражали бы устные традиции и передаваемые устно знания этого народа;

- создание специальных условий для хранения хрупких или недолговечных образцов культуры коренного населения.

3.4.10 Библиотека в общине

Библиотечные услуги могут также предоставляться в самых разных местах общения людей, живущих в данной общине.

- В Сантьяго (Чили) библиотечные услуги предоставляются на станциях метро.

- В Каталонии (Испания) и Португалии в летние месяцы работают библиотеки на пляжах.

- Для оказания библиотечных услуг используются многие виды транспорта. Во многих странах широкое распространение получили передвижные библиотеки. В Норвегии и Индонезии используются плавучие библиотеки на лодках и катерах. В Индонезии в этих целях используются также велосипеды и велорикши. В Перу для перевозки портативных компьютеров и книг используются ослы, в Кении – верблюды, а в Зимбабве – запряженные в повозки ослы. В Апелдорне (Нидерланды) для доставки книг на дом или в офис используются мопеды.

- В некоторых районах Южной Африки библиотечные услуги оказываются в стихийных поселениях или на территориях, занятых скваттерами, где отсутствует какая-либо инфраструктура. Способы оказания таких услуг весьма разнообразны – например, книги могут выдаваться членам общины прямо из багажника автомашины, из стального больничного шкафа, из контейнера для перевозки грузов, просто под деревом, из чьей-то личной библиотеки или из фондов магазина. Книги выдаются на прокат школам и домам для престарелых. В реабилитационных центрах для детей, которые сами не могут посещать библиотеку, работают службы, в штате которых есть сотрудники, рассказывающие им сказки и сообщающими им информацию о школьных проектах.

- В Колумбии в местах скопления людей устанавливаются стальные шкафы, в каждом из которых имеется около 300 книг, скамейка и доска для объявлений. Всем этим можно пользоваться примерно два часа в день.

- В Манассасе (штат Виргиния, США) в местном торговом центре расположена первая в штате электронная библиотека. В ней нет книг, однако там организованы курсы по изучению компьютерной техники и оказываются виртуальные библиотечные услуги. Для жителей округа такие услуги бесплатны.

3.4.11 Содействие развитию навыков чтения и распространению грамотности

Умение читать, писать и считать является главной предпосылкой для интеграции в общество и активного участия в его жизни. Умение читать и писать необходимо также при пользовании новыми коммуникационными технологиями. Публичная библиотека должна содействовать деятельности, позволяющей людям наилучшим образом использовать современную технику. Она должна поддерживать другие учреждения, которые борются с неграмотностью и содействуют распространению компьютерной грамотности. Она может добиться этого путем:

- содействия развитию навыков чтения;

- предоставления надлежащих материалов малограмотным;

- сотрудничества с другими учреждениями общины, борющимися с неграмотностью;

- участия в кампаниях по борьбе с неграмотностью и по развитию навыков счета;

- организации мероприятий, направленных на повышение интереса к чтению, литературе и электронной культуре;

- содействия обучению людей пользованию компьютерной техникой и организации такого обучения;

- содействия информированности людей о новых событиях на информационном рынке;

- оказания помощи людям в нахождении нужной им информации в надлежащем формате;

- сотрудничества с преподавателями, родителями и другими причастными лицами с целью оказания помощи новым гражданам в приобретении необходимых образовательных навыков, которые помогли бы им устроить свою жизнь в новом для них обществе.

Публичная библиотека предоставляет целый ряд книг по творческой тематике и может использовать методы рекламы для привлечения внимания пользователей к широкому выбору такой литературы. Она может также осуществлять интерактивные программы, помогающие абонентам обмениваться мнениями о прочитанных книгах.

- Интерактивная программа, разработанная в Уондзуорте (Англия), использует мультимедийное программное обеспечение, позволяющее читателям экспериментировать с читаемыми материалами и вступать в диалог о прочитанных книгах.

- Библиотеки графств Оффали и Лимерик (Ирландия) в партнерстве с обучающимися грамоте, преподавателями, организаторами местных центров грамотности и Национальным агентством по вопросам грамотности среди взрослого населения принимают активное участие в распространении грамотности. Они предоставляют широкий выбор книг и других материалов обучающимся грамоте взрослым и их преподавателям и вообще популяризируют культуру чтения.

- В Сингапуре библиотека помогает группе самостоятельно занимающихся женщин освоить английский язык. Занятия проводятся в помещении библиотеки, которая оказывает обучающимся помощь, предоставляя им необходимые материалы.

- Каждую неделю библиотеке Комфеналько в Медельине (Колумбия) выделяется целая страница главной городской газеты, где публикуются обзоры и комментарии о детских книгах.

3.5 Обслуживание клиентов

Общая политика и организация практической работы библиотеки должны основываться на потребностях пользователей и удобстве оказываемых им услуг, а не на удобстве для самой библиотеки и ее персонала. Качественные услуги могут оказываться лишь тогда, когда библиотека восприимчива к потребностям своих абонентов и организует свою работу так, чтобы эти потребности удовлетворялись. Довольные пользователи – лучшие друзья библиотечной службы.

Общая политика публичной библиотеки должна строиться на позитивном отношении к обслуживанию клиентов. Это означает, что главной целью всей ее деятельности, связанной с разработкой общей политики, планировкой помещений, размещением служб, составлением планов оперативной работы и подготовкой материалов информационного и рекламного характера, должно быть позитивное воздействие на пользователя. Обслуживание клиентов должно осуществляться с учетом следующих факторов:

- все библиотеки должны производить нейтральное и объективное впечатление на посетителей;
- сотрудники библиотеки всегда должны быть вежливы и дружелюбны к посетителям, относиться к ним с уважением и помогать им;
- библиотека должна иметь постоянную программу обучения персонала методам обслуживания клиентов;
- все сотрудники библиотеки должны пройти базовую подготовку по методике работы с людьми с определенными недостатками или представителями этнических меньшинств;
- следует избегать жаргона при всех формах общения – как письменных, так и устных;
- сотрудники библиотеки должны уметь разговаривать по телефону в дружественном тоне и отвечать на все вопросы абонентов;
- необходимо иметь средства общения с абонентами, такие как доски для объявлений, бюллетени или веб-сайт;
- библиотечные услуги должны быть надлежащим образом спланированы, хорошо продуманы и надежны;
- внутренняя планировка библиотеки должны быть как можно более удобной и привлекательной;
- время работы должно быть удобным для абонентов;
- в Интернете должны быть размещены каталоги материалов для открытого публичного доступа, с тем чтобы пользователь мог иметь доступ к услугам из дома или тогда, когда библиотека закрыта;

- библиотека должна иметь эффективные службы продления абонементов и предварительного заказа материалов;

- услуги должны предоставляться и за пределами библиотеки, если это нужно для удовлетворения потребностей пользователей;

- пользователи должны получать ответы на свои запросы как можно быстрее. Ответы на письма и другие сообщения должны даваться быстро и в вежливой форме;

- библиотека должна иметь оборудование, обеспечивающее удобное пользование ею – например, специальные ящики, куда можно было бы возвращать материалы, когда библиотека закрыта, оборудование, с помощью которого абоненты могли бы сами получать и возвращать библиотечные материалы, автоответчики, позволяющие держать связь с библиотекой, когда она не работает;

- вся печатная информация об услугах должна иметься в надлежащих альтернативных форматах – например, набранная крупным шрифтом или записанная на пленку. Такая информация должна также иметься на языках этнических меньшинств;

- если позволяют средства, библиотека должна располагать высококачественным электронным оборудованием, включая специальное оборудование для людей с плохими зрением и слухом.

3.5.1 Участие пользователей

Пользователи должны вовлекаться в процесс развития библиотечной службы следующим образом:

- путем проведения среди них опросов с целью выяснения, какими услугами они пользуются и какие услуги им нужны;
- путем анализа жалоб пользователей и ответов на них;
- путем изучения мнений пользователей о предоставляемых услугах и новых инициативах;
- путем обязательного учета всех мнений и предложений пользователей при разработке общей политики и процедур;
- путем информирования пользователей о практическом влиянии высказанных ими мнений и предложений на развитие библиотечной службы;
- путем установки специальных ящиков для жалоб и предложений и разработки процедуры для работы с ними.

3.6 Обучение пользователей

Публичная библиотека должна помогать своим абонентам развивать навыки, которые позволят им наиболее эффективно использовать ее ресурсы и услуги. Библиотечные работники должны действовать как “информационные штурманы”, помогающие абонентам всех возрастов наиболее эффективно

использовать информационные и коммуникационные технологии. Необходимо разрабатывать программы обучения пользователей. По мере того как новые технологии становятся все более доступными, роль публичной библиотеки как в обеспечении доступа к этим технологиям, так и в обучении людей навыкам наиболее эффективного их использования приобретает все более важное значения.

Необходимо регулярно устраивать экскурсии в библиотеку в сопровождении гидов, в ходе которых экскурсанты осматривали бы здание библиотеки и знакомились бы с ее службами и инструментарием – например, каталогами и техническим оборудованием. Такие экскурсии должны быть хорошо подготовлены с учетом потребностей конкретных экскурсантов. Групповые экскурсии должны организовываться совместно с учреждением, в котором эта группа работает.

- Публичные библиотеки в Сингапуре разрабатывают ознакомительные программы для новых и старых абонентов. Экскурсии в библиотеку устраиваются также для школьников и детей младшего возраста. Для оказания помощи пользователям в поиске нужной информации разрабатываются программы обучения информационной грамотности.

- Публичная библиотека в Риеке (Хорватия) проводит учебно-практические семинары по обучению целевых групп общины пользованию Интернетом. Каждый год такие семинары проводятся для разных групп населения. (http://www.grad-rijeka.tel.hr)

- Десять библиотек в Нью-Джерси (США) получили гранты на создание центров компьютерного обучения. Эти средства использовались для покупки персональных компьютеров и организации курсов компьютерного обучения по разной тематике.

3.7 Сотрудничество и совместное использование ресурсов

Общий уровень обслуживания местного населения повышается, когда библиотеки налаживают связи для обмена информацией, идеями, услугами и опытом. Такое сотрудничество приводит к меньшему дублированию услуг, мобилизации ресурсов для получения максимальных результатов и общему улучшению обслуживания местного населения. Кроме того, в некоторых случаях отдельные члены общины могут оказать большую помощь библиотеке в осуществлении специальных проектов или решении специальных задач.

3.7.1 Официальные связи

Библиотека должна устанавливать официальные связи с другими организациями местной общины – например, школами, учреждениями культуры, такими как музеи, художественные галереи и архивные службы, учреждениями, занимающимися осуществлением программ по распространению грамотности, торговыми палатами и советами. Такие связи должны использоваться для координации действий партнеров и совместного использования ресурсов, с тем чтобы общими усилиями улучшить обслуживание местного населения.

3.7.2 Отношения со школами

Отношения с местными школами и другими учебными заведениями являются одними из самых важных институциональных отношений для библиотеки. Формы таких связей и сотрудничества включают следующее:

- совместное пользование ресурсами;
- совместная подготовка персонала;
- сотрудничество в пополнении фондов;
- сотрудничество в разработке программ;
- координация действий в использовании электронных служб и сетей;
- сотрудничество в разработке учебных пособий;
- организация экскурсий учащихся в публичную библиотеку;
- принятие совместных мер по содействию обучению навыкам чтения и распространению грамотности;
- подготовка программ ознакомления детей с веб-сайтами;
- совместное пользование телекоммуникационными и сетевыми инфраструктурами;
- совместная организация авторских встреч.

(См. Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьной библиотеке)

3.7.3 Совместное пользование фондами

Каждый библиотечный фонд по-своему уникален. Ни один фонд не может содержать всех материалов, требующихся читателям данной библиотеки. Вот почему библиотеки могут значительно повысить уровень обслуживания своих абонентов путем предоставления им доступа к фондам других библиотек. Библиотеки могут участвовать в программах совместного пользования ресурсами на любом уровне – местном, региональном, национальном и международном, сотрудничая с другими библиотеками, представляющими самый широкий спектр организаций, имеющих информационные ресурсы.

Библиотека должна также выдавать свои фонды во временное пользование другим библиотекам через какую-нибудь сеть – например, единый каталог или местную сеть информационных провайдеров, таких как школы, колледжи и университеты.

3.7.4 Библиографическая документация

Библиотека должна классифицировать и каталогизировать свои фонды в соответствии с принятыми международными или национальными библиографическими стандартами. Это облегчит ее интеграцию в более широкие сети.

3.7.5 Заимствование из других библиотек

Для удовлетворения информационных потребностей абонентов библиотека должна заимствовать материалы из других библиотек внутри одной организации

или за ее пределами. Библиотека должна установить процедуру выдачи документов по межбиблиотечному абонементу, которая обеспечивала бы решение таких вопросов, как:

- возможность выдачи материалов другим публичным библиотекам;
- определение характера материалов, которые она готова или не готова выдать;
- определение срока, на который выдаются материалы;
- определение срока подачи заявок на материалы из других библиотек;
- способы доставки;
- процедура оплаты услуг;
- меры, которые должны быть приняты в случае утери или повреждения материалов.

3.8 Электронные сети

Публичные библиотеки – это инструменты обеспечения равных возможностей. Они должны служить страховочной сеткой, оберегающих людей от отчуждения и исключения из процесса технического прогресса, став для них электронной дверью к информации в наш компьютерный век. Они должны обеспечить всем гражданам доступ к информации, что даст им возможность устраивать свою жизнь на месте, получать достаточно полную информацию о развитии демократического процесса и активно участвовать в жизни общества, которое становится все более глобальным.

Библиотека должна обеспечивать доступ к собственным фондам, а также к ресурсам других библиотек и информационных служб путем создания и развития эффективных электронных сетей на всех уровнях, от местного до международного, и участия в их работе. Такая деятельность может включать в себя участие в местных сетях, в программах развития технически оснащенных общин и электронных сетей, связывающих два и более учреждений.

- В Дании создана виртуальная публичная библиотека. Она позволяет получать доступ к каталогам всех публичных библиотек, а также крупнейших научных и специализированных библиотек. Люди могут заказать тот или иной материал из любой точки страны и получить его в местной библиотеке. (http://www.bibliotek.dk)

- В Соединенном Королевстве ряд библиотек участвует в инициативе «Спроси у библиотекаря». Это электронная справочная служба, работающая в режиме реального времени круглосуточно 365 дней в году. Вопросы принимаются в режиме он-лайн и автоматически переадресовываются дежурной библиотеке, которая затем посылает ответ непосредственно клиенту. (http://www.earl.org.uk/ask/)

3.8.1 Доступ для пользователей

Библиотека должна обеспечивать свободный публичный доступ к Интернету/Всемирной компьютерной паутине, с тем чтобы все граждане,

независимо от их финансового положения, могли пользоваться информацией в электронной форме. Библиотека должна иметь минимум одну рабочую станцию для посетителей с выходом в Интернет и отдельным принтером, которым не пользуется персонал библиотеки.

3.8.2 Удаленный доступ

Библиотека должна эксплуатировать такую информационную и коммуникационную технику, которая позволяла бы публике получить доступ к как можно большему числу ее электронных ресурсов и служб, находясь при этом дома, в школе или на работе. По возможности, такой доступ должен обеспечиваться круглые сутки семь дней в неделю. Обеспечение доступа к каталогу библиотеки через Интернет делает ее, а также другие библиотеки, более доступными для широкой публики и повышает качество обслуживания.

- Система DelAWARE, разработанная Библиотекой штата Делавэр (США), предоставляет всем жителям этого штата доступ к ее информационным службам и Интернету, независимо от их местонахождения и финансового положения. Она предлагает целый ряд он-лайновых продуктов и услуг, официальную информацию властей штата, тематический указатель-справочник по некоторым сайтам Интернета и подключение ко всем библиотекам штата Делавэр. (http://www.lib.de.us)

3.8.3 Доступ для персонала

Персонал библиотеки должен иметь доступ к Интернету/Всемирной компьютерной паутине, с тем чтобы иметь возможность давать пользователям справки и консультировать их на более высоком уровне. Персонал должен обучаться методам пользования Интернетом на регулярной основе.

3.8.4 "Информационный штурман"

Публичная библиотека начинает играть роль посредника, роль электронного окна, открывающего широкой публике выход в мир цифровой информации, инструмента, помогающего гражданам преодолеть «цифровой разрыв» и иметь лучшее будущее. Библиотекарь все больше играет роль «информационного штурмана», обеспечивающего получение пользователем точной и надежной информации.

- В Дании региональные и местные библиотеки выпускают «Сетевой путеводитель публичных библиотек», который дает ценную информацию о самых разных веб-сайтах. Эти сайты оцениваются библиотекарями. Там выпускается также аналогичный справочник для детей и взрослой молодежи. (http://www.fng.dk)

3.9 Доступ к услугам

Физическая доступность является одним из важнейших условий успешного решения задачи оказания услуг публичной библиотеки. Услуги высокого качества бесполезны для тех, кто не может получить доступа к ним. Доступ к

услугам должен структурно обеспечиваться таким образом, чтобы они были максимально удобными для нынешних и будущих пользователей.

3.9.1 Расположение пунктов обслуживания

Пункты обслуживания публичной библиотеки должны быть расположены в наиболее удобных для жителей общины местах. По возможности, они должны находиться вблизи транспортных развязок или центров общественной и иной жизни общины – например, магазинов, коммерческих или культурных центров. Там, где это целесообразно, публичная библиотека может находится в зданиях, где расположены другие службы, такие как центры изобразительного искусства, музеи, художественные галереи, общественные центры и спортивные учреждения. Это может помочь в привлечении новых пользователей и экономии капитальных и текущих затрат.

Пункт обслуживания должен располагаться на видном месте и так, чтобы к нему можно было добраться пешком, на общественном транспорте (если он есть) или на личном автомобиле. В городских кварталах и пригородах с хорошо развитой инфраструктурой публичная библиотека должна находиться в 15 минутах езды на личном автомобиле.

- В Сингапуре библиотеки находятся в центре кварталов муниципальных жилых домов. Детские библиотеки размещаются на первых этажах жилых зданий в пяти минутах ходьбы для большинства детей района.

3.9.2 Часы работы

Для обеспечения как можно более широкого доступа к библиотечным услугам библиотека должна работать в наиболее удобное время для тех, кто живет, работает или учится в данной общине.

3.10 Библиотечные здания

При проектировании любой библиотеки библиотечные работники и управляющие органы должны учитывать следующие факторы:

- назначение библиотеки;
- размеры библиотеки;
- библиотечные помещения;
- требования к проекту;
- доступность стеллажей;
- надписи и указатели;
- общая атмосфера в библиотеке;
- электронное и аудиовизуальное оборудование;
- меры безопасности;
- места для парковки автомашин.

3.10.1 Назначение библиотеки

Библиотека должна иметь достаточную площадь для предоставления всех библиотечных услуг, которые предусматриваются ее стратегическим планом и соответствуют местным, региональным или национальным стандартам/требованиям.

3.10.2 Размеры библиотеки

Размер площади, необходимой для публичной библиотеки, зависит от таких факторов, как конкретные потребности данной общины, функции библиотеки, объем имеющихся ресурсов и фондов, имеющиеся в наличии площади и близость или удаленность от других библиотек. Поскольку все эти факторы значительно отличаются в каждой стране и в каждом проекте библиотеки, невозможно предложить какой-либо универсальный норматив площади, необходимой для публичной библиотеки. Поэтому устанавливаются местные нормативы. В приложении к настоящему документу приводятся примеры таких нормативов, введенных в Онтарио (Канада) и Барселоне (Испания). Эти примеры могут быть использованы в процессе планирования. (См. Приложение 4 «Нормативы для библиотечного здания»)

3.10.3 Библиотечные помещения

Библиотека должна иметь помещения для обслуживания взрослых, детей и совершеннолетней молодежи, а также семей. Ее целью должно быть предоставление самых разнообразных материалов для удовлетворения потребностей всех групп и отдельных членов общества. (См. Главу 4 «Комплектация фондов»)

Объем предоставляемых услуг и наличие соответствующих помещений будут зависеть от размера библиотеки. При проектировании здания новой библиотеки необходимо рассмотреть возможность предусмотреть в проекте следующие помещения и оборудование:

- помещения для библиотечных фондов - книг, периодических изданий, специальной литературы, звукозаписей, видеокассет и другой непечатной продукции и материалов в цифровом формате;

- читальные залы для взрослых, детей и совершеннолетней молодежи, которые можно было бы использовать для чтения, серьезной работы, групповых занятий и занятий с преподавателем; необходимо предусмотреть также помещения, где соблюдается полная тишина;

- помещения под услуги для неимущих и нуждающихся; необходимо выделить помещения для хранения специальных фондов и комплектации материалов для неимущих и нуждающихся;

- служебные помещения, помещения для работы, оборудованные письменными столами или компьютерными рабочими местами, помещения для приема пищи и отдыха во время перерывов, а также помещения, где работники библиотеки могли бы встречаться друг с другом или с руководством для личных бесед;

- помещение для проведения собраний больших и малых групп людей; оно должно иметь собственные туалеты и отдельный вход, с тем чтобы там можно было проводить собрания, когда библиотека закрыта;

- техническое оборудование, включая рабочие места для публики, принтеры, места для работы с CD-ROM, копировальная техника, считывающие устройства для микрофильмов/микрофиш, пишущие машинки для публики и оборудование для прослушивания звукозаписей;

- специальное оборудование и материалы, включая контейнеры для атласов, стеллажи для газет, стенды самообслуживания, стеллажи для словарей, настенные витрины, выставочные стенды, картотечные шкафы, ящики для географических карт и др.;

- помещения должны иметь достаточно свободного пространства для беспрепятственного перемещения как публики, так и персонала. Такое пространство должно составлять 15-20% общей площади помещений для публики и 20-25% общей площади служебных помещений;

- в более крупных библиотеках желательно выделить помещение под кафе для публики;

- необходимо также предусмотреть помещения для размещения технических служб библиотеки, таких как лифтовое хозяйство, отопительная и вентиляционная системы, ремонтные мастерские, кладовки для хранения моющих средств и др.

3.10.4 Требования к проекту

Библиотека должна обеспечить свободный доступ для всех пользователей, особенно для лиц с физическими и сенсорными недостатками. При проектировании новой библиотеки необходимо учитывать следующие требования к проекту:

- здание библиотеки должно быть хорошо освещено снаружи и иметь вывеску с названием, которая хорошо видна с улицы;

- вход в библиотеку должен быть хорошо виден и располагаться с той стороны здания, с которой к нему подходит большинство пользователей;

- библиотека должна стремиться к устранению всех препятствий, мешающих пользованию ею;

- проект библиотеки не должен иметь каких-либо элементов, которые ограничивали бы возможность отдельных граждан или групп пользоваться какой-то ее частью;

- необходимо проследить за тем, чтобы в проекте как экстерьера, так и интерьера библиотеки было как можно меньше лестниц;

- уровень освещения должен соответствовать установленным международным или национальным стандартам;

- в библиотеках, имеющих два и более этажей, должны быть предусмотрены лифты, расположенные около входа и легко вмещающие в себя инвалидные и детские коляски;

- в более крупных библиотеках могут предусматриваться корзинки или тележки;

- библиотека должна иметь техническое оборудование для приема возвращаемых библиотечных материалов, когда она закрыта. Депозитные ящики для приема документов в нерабочее время должны надежно закрываться и не пропускать воду;

- библиотека должна регулярно проверять степень своей доступности, с тем чтобы убедиться, что ничто не мешает свободному пользованию ею;

- по возможности, необходимо соблюдать местные, национальные и международные стандарты, обеспечивающие доступ в общественные здания инвалидам.

3.10.5 Доступность стеллажей

Материалы должны размещаться на открытых полках и находиться на высоте, позволяющей пользователям легко доставать их. Все стеллажи должны иметь подвижные полки и, желательно, съемные колесики, чтобы их легко можно было передвигать. Мебель в детской секции должна иметь надлежащие размеры. Стеллажи должны иметь такую высоту и ширину, чтобы ими можно было пользоваться людям в инвалидных колясках.

3.10.6 Надписи и указатели

Наружные вывески, надписи и указатели библиотеки не только сообщают о конкретном назначении данного здания, но и служат наиболее простой формой рекламы. Вот почему все надписи и указатели должны быть хорошо продуманы, с тем чтобы создавать хорошее впечатление о библиотеке. Внутренние помещения библиотеки и отдельные собрания должны легко узнаваться по профессионально сделанным стандартным надписям и указателям, позволяющим пользователям легко находить нужное помещение или службу – например, библиотечный каталог, журналы, справочная служба, детская секция, туалет, Интернет-станции, копировальная техника и т.д. В необходимых случаях должны делаться надписи с использованием шрифта Брайля или на языках местных этнических групп. Надпись с указанием часов работы библиотеки должна быть хорошо видна с улицы. Необходимо также рассмотреть возможность установки говорящих автоматов, позволяющих всем пользователям ориентироваться внутри библиотеки. На близлежащих улицах и в общественных местах города должны быть установлены указатели, показывающие публике дорогу в библиотеку.

3.10.7 Общая атмосфера в библиотеке

В библиотеке должны быть созданы такие условия и атмосфера, которые располагали бы публику к ее посещению и пользованию ее услугами. Она должна иметь:

- достаточно просторные помещения для хранения и экспозиции библиотечных фондов;

- достаточно просторные, удобные и привлекательные помещения для публики, позволяющие ей пользоваться библиотекой надлежащим и удобным для них образом;

- достаточно просторные помещения для персонала библиотеки, позволяющие ему эффективно исполнять свои обязанности в благоприятных условиях;

- достаточно большие площади для их гибкого использования в будущем.

В здании библиотеки должна поддерживаться комфортная температура с использованием эффективных систем отопления и кондиционирования воздуха. Поддержание влажности воздуха на определенном уровне не только обеспечивает сохранность фондов, но и создает более комфортные условия для работы в библиотеке.

Более крупные библиотеки могут иметь также кафе, работающее либо в течение всего рабочего дня библиотеки, либо в определенные часы. Такие услуги иногда оказываются по контракту с коммерческой фирмой со стороны.

- В Сингапуре внедряется концепция «библиотека – это образ жизни». Такие библиотеки включают в себя кафе, помещения, где можно послушать музыку и поучаствовать в виртуальном общении со студентами. Все эти библиотеки открыты семь дней в неделю.

3.10.8 Электронное и аудиовизуальное оборудование

Поскольку одной из главных задач публичной библиотеки является преодоление разрыва между информационно богатыми и информационно бедными странами, она должна также обеспечивать доступ к необходимому электронному, компьютерному и аудиовизуальному оборудованию. Оно включает в себя персональные компьютеры с выходом в Интернет, считывающие устройства для микрофильмов и микрофиш, магнитофоны, проекторы для слайдов и оборудование для людей с плохим зрением и другими недостатками. Электропроводка и соединения должны быть современными и легко доступными для ремонта и дальнейших изменений. Необходимо также регулярно проверять их состояние.

3.10.9 Меры безопасности

Необходимо принимать все меры по обеспечению безопасности публики и персонала библиотеки. Должны быть предусмотрены системы предупреждения об опасности пожара или задымления, а также обеспечена защита персонала и ресурсов. Должно быть четко обозначено место нахождения огнетушителей и запасных выходов. Персонал должен пройти подготовку по оказании первой помощи, а аптечки для оказания первой помощи должны находиться на видном месте. Необходимо регулярно проводить практические занятия по экстренной эвакуации людей. Заведующий библиотекой должен разработать в сотрудничестве с аварийными службами план экстренных мер, которые должны быть приняты в чрезвычайных ситуациях – например, в случае пожара.

3.10.10 Места для парковки автомобилей

Если пользователи приезжают в библиотеку на личном транспорте, они должны иметь возможность оставить его на стоянке. Площадка для парковки транспорта должна находиться у самой библиотеки или недалеко от нее, быть достаточно просторной, безопасной и хорошо освещенной. На ней должны быть предусмотрены и надлежащим образом размечены места для транспорта инвалидов. Если в данной местности популярным видом транспорта является велосипед, у библиотеки должны быть установлены стойки с замками для велосипедов.

Глава 4

Комплектация фондов

«Особые услуги и материалы должны предоставляться таким абонентам, которые по тем или иным причинам не могут пользоваться обычными услугами и материалами, например представителям языковых меньшинств, инвалидам, стационарным больным или заключенным.
В фондах должны храниться материалы, отвечающие потребностям всех возрастных групп.

Библиотечные фонды и услуги должны включать все виды соответствующих средств информации, современные технологии, а также традиционные материалы. Обеспечение высокого качества и учет местных потребностей и условий имеет первостепенное значение. Материалы должны отражать современные тенденции и эволюцию общества, а также основные вехи человеческой деятельности.

Фонды и услуги не должны подвергаться никакой идеологической, политической или религиозной цензуре, а также коммерческому давлению».

(Манифест о публичной библиотеке ЮНЕСКО-ИФЛА, 1994 г.)

4.1 Введение

Публичная библиотека должна обеспечивать равноправный доступ ко всему спектру ресурсов, который отвечает потребностям ее пользователей в образовании, информации, досуге и развитии личности. Библиотека должна обеспечивать доступ к общественному наследию наряду с развитием разнообразных культурных ресурсов и обогащением опыта. Достижению этой цели будет способствовать постоянное взаимодействие и консультации с местной общиной.

4.2 Правила управления фондами

Каждая система публичных библиотек должна располагать правилами управления фондами, оформленными в письменном виде и одобренными руководящим органом библиотечной службы. Цель этих правил должна заключаться в обеспечении последовательного подхода к использованию и комплектации библиотечных фондов и доступа к ресурсам.

Совершенно необходимо, чтобы комплектация фондов всегда осуществлялась на непрерывной основе для обеспечения читателям постоянного выбора новых материалов, а также для удовлетворения потребностей, связанных с новыми услугами и с меняющимися уровнями использования фондов. В свете современного технического прогресса эти правила должны учитывать не только фонды самой библиотеки, но и стратегии обеспечения доступа к информации, распространенные в мире.

Они должны основываться на библиотечных нормативах, которые разрабатываются сотрудниками-специалистами с учетом потребностей и интересов местного населения и отражают многообразие общества. Они должны

содержать определение целей, охвата и содержания фондов, а также устанавливать порядок доступа к внешним ресурсам.

- В некоторых библиотеках Российской Федерации определять политику пополнения фондов помогает читательский совет.

4.2.1 Содержание правил

Отправной точкой правил могут служить, во-первых, положения универсального характера, применимые ко всем библиотечным службам, во-вторых, положения более или менее общего характера, применимые к отдельным странам или регионам в целом, и, наконец, конкретные положения, применимые к данной библиотечной службе. Они могут включать следующие компоненты:

- Положения универсального характера
- статья 19 Всеобщей декларации прав человека
- заявление ИФЛА о свободе доступа к информации
- заявления об интеллектуальной свободе и свободе доступа к библиотечным фондам
- свобода информации
- положения Всеобщей конвенции об авторском праве
- манифест о публичной библиотеке ИФЛА-ЮНЕСКО
- Положения общего характера
- задача правил управления библиотечными фондами и их взаимосвязь со сводным планом библиотечной службы
- долгосрочные и краткосрочные цели
- стратегии обеспечения доступа
- история фондов и/или библиотечной службы
- выявление соответствующего законодательства
- Положения конкретного характера
- анализ потребностей общины
- приоритеты библиотечной службы
- параметры фондов, в том числе специальных фондов и фондов для удовлетворения специальных потребностей, таких, как материалов поликультурного характера
- принципы и методы отбора фондов и отказа от них
- бюджетные ассигнования
- ответственность в рамках организации за комплектацию и отбор фондов и отказ от них

- доступ к ресурсам в электронной форме, включая онлайновый доступ к периодическим изданиям, базам данных и другим источникам информации
- роль библиотеки как электронного межсетевого интерфейса, обеспечивающего доступ к информации
- отношения сотрудничества с другими библиотеками и организациями
- политика хранения и сохранения фондов
- аудит потребностей, доступа, архивации, контроля, отказа, продажи или списания фондов
- финансовая отчетность
- политика дарения
- работа с жалобами
- план управления фондами с оценкой текущих и будущих потребностей в отношении фондов
- обзор и оценка политики.

Этот перечень не является исчерпывающим, а лишь служит справочным материалом в отношении некоторых вопросов, которые могут быть сюда включены.

4.3 Ресурсы

Публичная библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону материалов в различном формате и в достаточном количестве для удовлетворения потребностей и интересов общины. Библиотечные фонды должны отражать культуру местной общины и общества. Публичные библиотеки должны отвечать современным требованиям, связанным с новыми форматами и новыми путями обеспечения доступа к информации, причем последняя должна быть доступна в максимально оперативном режиме вне зависимости от формата. Важнейшее значение имеет развитие местных информационных источников и ресурсов.

4.3.1 Фонды

Типичными для фондов публичной библиотеки служат следующие категории библиотечных материалов (хотя этот перечень и не является исчерпывающим):

- художественная и иная литература для взрослых, подростков и детей
- справочная литература
- доступ к базам данных
- журналы
- местные, региональные и национальные газеты, общинная информация
- официальная информация, в том числе местных органах власти и посвященная этим органам власти
- деловая информация

- справочные краеведческие материалы
- материалы генеалогического характера
- материалы на основном языке общины
- материалы на языках меньшинств, представленных в общине
- материалы на других языках
- партитуры музыкальных произведений
- компьютерные игры
- игрушки
- игры и головоломки
- учебные материалы.

4.3.2 Форматы

Фонды публичной библиотеки могут быть представлены вследующих форматах, однако этот перечень не является исчерпывающим, тем более что постоянно появляются новые форматы:

- книги как в твердой, так и мягкой обложке
- брошюры и буклеты
- газеты и другие периодические издания, включая подборки вырезок
- цифровая информация, получаемая через Интернет
- базы данных в онлайновом режиме
- базы данных на CD-ROM
- программы компьютерного обеспечения
- микроформы
- магнитофонные кассеты и компакт-диски
- цифровые диски (DVD)
- видеокассеты
- лазерные диски
- печатные материалы крупного формата
- материалы шрифтом Брайля
- аудиокниги
- электронные книги
- плакаты.

4.4 Комплектация фондов

Фонды служат дополнением к предлагаемым услугам и не должны рассматриваться как самоцель, если только их конкретная главная задача не заключается в хранении и сохранении информационных ресурсов для будущих поколений.

Хороший библиотечный фонд не обязательно должен быть крупным, особенно в новом мире цифровой информации. Соответствие фондов потребностям местной общины важнее объема фондов.

Этот объем определяется многими факторам, включая наличие помещения и финансовых средств, контингент читателей, наличие поблизости других библиотек, роль фондов в масштабах региона, доступ к электронным ресурсам, оценку местных потребностей, темпы пополнения и списания фондов, а также политику обмена фондами с другими библиотеками.

4.4.1 Критерии для фондов

Основными критериями для фондов должны быть следующие:

- круг информационных ресурсов, отвечающих потребностям всех членов общины
- наличие информационных ресурсов в таких форматах, которые дают возможность пользоваться библиотекой всем членам общины
- появление новых названий
- появление новых книг
- широкий диапазон категорий художественной литературы и охват дисциплин, представляющих иную литературу
- обеспечение ресурсов в ином формате, кроме печатного
- доступ к таким внешним ресурсам, как библиотеки других учреждений, электронные базы данных, местные общества, правительственные департаменты или устное культурное наследие местной общины
- списание старых, обветшавших или устаревших книг, ресурсов в ином формате, кроме печатного, и информационных ресурсов.

4.5 Принципы обращения с фондами

Публичные библиотеки любого масштаба будут иметь в своем распоряжении материалы в различном формате. Вопросы эксплуатации фондов относятся ко всем материалам, вне зависимости от их формата. Материалы открытого доступа должны находиться в хорошем физическом состоянии и содержать современную информацию. Меньшие по объему фонды высокого качества будут пользоваться большим спросом, чем крупные фонды со значительной долей старых, обветшавших и устаревших книг, где более новые произведения могут затеряться среди книг среднего качества.

Использование устаревших справочных материалов может привести к получению пользователями неточной информации.

Материалы в электронных форматах служат дополнением к книжным фондам и в определенных областях придут им на смену. Реальной альтернативой печатным форматам являются справочная литература и периодические издания в Интернете и на компакт-дисках.

4.5.1 Пополнение и списание фондов

Библиотечные фонды находятся в постоянной динамике. Они требуют постоянного притока новых материалов и оттока старых для сохранения как своей актуальности в отношении потребностей общины, так и допустимого уровня точности содержащейся в них информации.

Темпы пополнения фондов важнее их объема. Зачастую эти темпы зависят от имеющихся финансовых средств, но могут определяться и другими факторами, например: числом книг, выходящих на местных языках; контингентом читателей; интенсивностью пользования фондами; культурным и языковым многообразием; возрастной структурой читательского контингента; особыми потребностями таких читателей, как инвалиды и престарелые; онлайновый доступ к информации. Объем и качество фондов должны отражать потребности общины.

4.5.2 Резервные фонды

Иногда приходиться хранить более старые и пользующиеся меньшим спросом книги на стеллажах, к которым у читателей нет прямого доступа. Речь идет только о таких книгах, которые предназначены для пользования сегодня и в будущем и не могут быть заменены другими книгами или материалами в ином формате. Сюда могут входить специальные тематические подборки книг, которые используются на регулярной, пусть даже ограниченной основе, а также не переиздающаяся художественная литература. Книги, которые содержат устаревшую информацию или находятся в плохом состоянии и могут быть заменены, должны списываться и не входить в резервный фонд. Полезно иметь общий резервный фонд с другими библиотеками. Контроль за содержанием резервного фонда должен осуществляться регулярно и постоянно. Наличие обширной информации в Интернете и электронных базах данных уменьшает необходимость в содержании публичными библиотеками резервных фондов большого объема.

4.5.3 Межбиблиотечный абонемент

Ни у одной библиотеки или сети библиотек фонды не могут быть самодостаточными, в связи с чем столь важное значение имеет эффективная и действенная система межбиблиотечного абонемента. В рамках библиотечной сети, объединяющей несколько филиалов, регулярная программа обмена фондами между библиотеками позволяет использовать эти фонды в максимальной степени, предоставляя на выбор читателей большее число названий.

4.6 Нормативы для книжных фондов

Предлагаемые ниже нормативы относятся к книжным фондам, однако они могут меняться в зависимости от местных и финансовых условий. Там, где существуют серьезные финансовые проблемы, эти нормативы можно рассматривать в качестве

ориентировочных, разрабатывая такие среднесрочные и долгосрочные стратегии, которые позволят выйти на эти нормативы в будущем.

- Общий принцип гласит, что нормативный объем книжного фонда должен определяться из расчета 1,5 – 2,5 книги на душу населения
- Минимальный объем книжного фонда даже самой небольшой библиотечной службы не должен опускаться ниже порога в 2 500 книг

В минимальных по объему фондах книги для детей, художественная литература для взрослых и иная литература для взрослых должны быть представлены в равных пропорциях. В более крупных фондах эта доля книг, не относящихся к художественной литературе, будет увеличиваться. Эти пропорции могут меняться в зависимости от потребностей местного сообщества и роли публичной библиотеки. Необходима комплектация соответствующих фондов для удовлетворения потребностей молодых взрослых (см. Руководящие принципы ИФЛА для библиотечных служб в отношении молодых взрослых). Если библиотека играет серьезную роль в качестве центра образования, это скорее всего найдет свое отражение в структуре книжного фонда.

При отсутствии надежных данных по народонаселению необходимы альтернативные методы разработки нормативов. В качестве основы для определения нормативов объема фондов может служить примерная численность жителей общины, обслуживаемой данной библиотекой, масштабы библиотеки, а также число реальных и потенциальных читателей. Для определения целевого объема фондов и необходимых для работы с ними средств можно также взять в качестве примера ряд уже действующих библиотек, обслуживающих общины с аналогичными характеристиками и с близким по численности населением.

4.7 Стандарты для электронного информационного оборудования

Разработка нормативов для электронных носителей информации находится на ранней стадии. В настоящее время используются, в частности, следующие нормативы.

¤ В Канаде в качестве норматива принято считать одну точку доступа к компьютеру на 5 000 жителей.

¤ В соответствии с нормативом, недавно разработанным в Англии, рекомендуется располагаться не менее чем 0,7 рабочих мест на 1 000 жителей, в том числе для онлайновой работы с каталогами общественного пользования.

¤ В Квинсленде (Австралия) рекомендованы следующие нормативы:

для населения численностью менее 50 000 человек – доступом к одному персональному компьютеру на каждые 5 000 жителей;

для населения численностью свыше 50 000 человек – доступом к одному персональному компьютеру на каждые 5 000 жителей в пределах 50 000 человек и один персональный компьютер на каждые дополнительные 10 000 жителей.

В соответствии с этими нормативами рекомендуется, чтобы каждый компьютер был подключен к принтеру, а не менее половины имели выход в Интернет.

4.8 Программа комплектации фондов для новых библиотек

Для первоначальной комплектации фондов необходима оценка демографических характеристик района, обслуживаемого будущей библиотекой. Для учета переменных параметров обслуживаемого населения нужна разработка местных и региональных нормативов. Изложенные ниже рекомендуемые нормативы относятся к книгам. Для других форматов потребуются дополнительные нормативы.

4.8.1 Этап создания фонда

В новой библиотеке должен быть создан базовый фонд для удовлетворения потребностей общего контингента населения в обслуживаемом районе. На этом этапе должна стоять задача обеспечения количества и качества книг, необходимых для удовлетворения общих потребностей, здесь не надо стремиться к обеспечению комплексного охвата. На этом этапе в дополнение к создаваемым фондам следует максимально использовать систему межбиблиотечного абонемента. В некоторых странах для пополнения местных фондов используются материалы из общегосударственных или областных центров.

В идеальном варианте при создании новой библиотеки следует располагать базовым фондом, объем которого определяется из расчета одна книга на душу населения

Там, где это невозможно, необходим разумный план развития фондов, предполагающий выход на этот минимальный базовый показатель в течение трех лет. Этот этап комплектации также должен включать обеспечение доступа к электронным источникам информации.

4.8.2 Этап консолидации

Задача этого этапа состоит в увеличении объема фонда, повышении его качества и его диверсификации. Здесь во внимание уже принимаются особые условия населения, и развитие фондов направлено на удовлетворение его более конкретных потребностей. Вступает в действие фактор списания фондов, и темпы роста их объемов снижаются, так как их пополнение тормозится списанием.

Разумной задачей является увеличение фонда за трехлетний период до показателя, составляющего 2 книги на душу населения

4.8.3 Этап стабилизации

По своему объему, качеству и разнообразию фонды отвечают потребностям общины. Качество фондов поддерживается благодаря темпам их пополнения, соизмеримым с темпами списывания. Фонды также пополняются материалами в новых форматах по мере их появления; обеспечивается доступ к максимально широкому кругу ресурсов путем использования технологии.

4.8.4 Определение содержания фондов

Библиотека должна определять содержание фондов и выступать в качестве хранителя ресурсов местной общины. Определение содержания включает выпуск информационных буклетов и разработку содержания веб-сайтов в интересах

обеспечения доступа к информации, посвященной библиотеке и рассказывающей о материалах, хранящейся в ней в печатных форматах. Это позволяет библиотеке выполнять роль электронного межсетевого интерфейса путем создания линков с полезными веб-сайтами.

- ¤ Восемь публичных библиотек в датском городе Вайле совместно разрабатывают веб-сайт, посвященный культурной жизни региона. Он также содержит информацию о более чем 2 000 местных организаций и обеспечивает популяризацию их деятельности через Интернет. (http/www/netopnu/dk)

4.9 Объемы пополнения и списания фондов

Для книжных фондов общего назначения в уже сформировавшейся библиотечной службе могут использоваться следующие нормативы пополнения:

Население	Число книг, приобретаемых на душу населения в год	Число книг, приобретаемых на 1000 человек населения в год
Менее 25 000	0,25	250
От 25 000 до 50 000	0,225	225
Более 50 000	0,20	200

Ниже приводится ряд примеров, позволяющих судить об объеме книжных фондов для общин с различной численностью жителей.

Вариант 1

Уже сформировавшаяся библиотека, обслуживающая население численностью 100 000 человек

Книжный фонд в среднем насчитывает 200 000 единиц

Ежегодно приобретается 20 000 единиц

Вариант 2

Уже сформировавшаяся библиотека, обслуживающая население численностью 50 000 человек

Книжный фонд в среднем насчитывает 100 000 единиц

Ежегодно приобретается 11 250 единиц

Вариант 3

Уже сформировавшаяся библиотека, обслуживающая население численностью 20 000 человек

Книжный фонд в среднем насчитывает 40 000 единиц

Ежегодно приобретается 5 000 единиц

4.9.1 Малые и передвижные библиотеки

Общепринятые темпы пополнения фондов не относятся к малым и передвижным библиотекам, фонды которых ограничены. Всем библиотекам необходим определенный минимальный уровень фонда, обеспечивающий достаточно широкую подборку книг, чтобы читатели могли делать свой выбор. Темпы пополнения фондов из расчета 250 книг на 1 000 человек населения могут не отвечать реалиям самых малых библиотек, не имеющих физической возможности поддерживать рекомендуемый минимальный уровень фонда в 2 500 книг. В таких случаях темпы пополнения, обновления и обменов должны основываться не на численности обслуживаемого населения, а на объеме фонда и составлять порядка 100% в год и более. В этих ситуациях важную роль играет эффективная система межбиблиотечного абонемента.

4.9.2 Специальные фонды

Темпы пополнения и списания фондов общего назначения могут не отвечать задачам определенных элементов фонда, конкретным специальным фондам или особым обстоятельствам. В таких случаях правила комплектации фондов должны отражать эти особые потребности. Ниже приводятся конкретные примеры таких исключений:

- наследие коренных народов – публичная библиотека играет роль, связанную с сохранением и развитием фондов, содержащих культурное наследие коренных народов, и с обеспечением доступа к этому наследию;

- краеведческие материалы – необходим активный сбор, сохранение и популяризация материалов, относящихся к истории края;

- в общинах, где широко представлены конкретные группы населения, например, дети, пенсионеры, молодые взрослые, представители коренных народов и этнических меньшинств, библиотеки должны учитывать потребности этих групп в своих фондах и службах;

- фонды справочных материалов – может возникнуть необходимость в сохранении старых справочных материалов, содержащих исторические данные для исследовательских целей.

Глава 5

Людские ресурсы

«Необходимо обеспечить эффективную организацию работы публичной библиотеки и поддерживать ее на профессиональном уровне.

Библиотекарь является активным посредником между пользователями и источниками. Специальное и непрерывное образование библиотекаря является неотъемлемым условием обеспечения адекватных услуг».

(Манифест о публичной библиотеке ЮНЕСКО-ИФЛА, 1994 г.)

5.1 Введение

Сотрудники библиотеки играют важнейшую роль в ее деятельности. Расходы на персонал обычно составляют значительную часть бюджета библиотеки. Для обеспечения максимально высокого уровня услуг, предоставляемых общине, необходим высококвалифицированный и мотивированный персонал, причем в достаточном количестве, что открывает возможность эффективного использования ресурсов библиотеки в целях удовлетворения потребностей общины.

Важной задачей является управление сотрудниками библиотеки. Им всем необходимо четкое понимание правил библиотечной службы и своих обязанностей, а также им должны быть обеспечены соответствующие условия труда и заработная плата, способная конкурировать с другими аналогичными должностями.

5.2 Профессиональная квалификация библиотечных работников

Публичная библиотека оказывает услуги, ориентированные на всех членов общины с их различными и меняющимися потребностями. Библиотечным работникам необходим целый комплекс профессиональных качеств и навыков, в том числе умение общаться с другими людьми и понимать социальную ситуацию, навыки коллективной работы и руководства, владение организационными процедурами и практикой. Основные профессиональные качества и навыки, которыми должны владеть библиотечные работники, можно определить следующим образом:

- навыки позитивного общения с людьми
- умение понимать потребности читателей
- умение сотрудничать с отдельными представителями общины и их группами
- знание и понимание культурного многообразия
- знание материалов, составляющих библиотечные фонды, и способов доступа к ним
- понимание и поддержка принципов библиотечной службы
- умение работать с другими людьми в интересах обеспечения эффективных библиотечных услуг

• организационные навыки и достаточная гибкость для понимания и перспективный подход, открытость навстречу новым идеям и методам работы

• знание информационных и коммуникационных технологий.

5.3 Категории сотрудников

В публичных библиотеках работают следующие категории сотрудников:

• дипломированные библиотекари

• младшие библиотечные сотрудники

• специализированный персонал

• вспомогательный персонал.

В некоторых странах также существует дополнительная категория технических библиотечных сотрудников, так называемых полупрофессионалов, с квалификациями промежуточного уровня.

Сотрудники любых категорий могут работать в течении полного или неполного рабочего дня. В некоторых странах на одной ставке могут работать два и более человек. Это позволяет набирать и удерживать на работе опытных сотрудников, которым работа на полной ставке может оказаться не по силам.

5.3.1 Дипломированные библиотекари

Дипломированные библиотекари – это специалисты, которые прошли курс обучения библиотечному делу и деятельности в области информации и получили диплом о высшем образовании либо достигли аспирантского уровня. Библиотекарь осуществляет разработку, планирование, организацию, управление, деятельность и оценку библиотечных и информационных служб и систем в целях удовлетворения потребностей читателей и информационных служб общины. Сюда входит развитие фондов, организация и использование ресурсов, предоставление консультативной и другой помощи читателям в вопросах поиска и использования информации, а также разработка систем, способствующих доступу к библиотечным материалам. Дипломированные библиотекари поддерживают регулярные контакты с представителями обслуживаемой ими общины. В их состав также должны входить специалисты в конкретных областях, например, в области детской литературы, специалисты по информации и по работе со справочными материалами.

Ниже приводится перечень обязанностей дипломированного библиотекаря, не являющийся, однако, исчерпывающим. Равным образом, речь не идет и о необходимости выполнять все эти обязанности одновременно:

• анализ потребностей общины в библиотечных фондах и информационных ресурсах

• разработка и осуществление правил библиотечного обслуживания

• планирование услуг, оказываемых общественности, и участие в их предоставлении

• поиск и представление информации

• удовлетворение запросов на представление справок и информации с использованием соответствующих материалов

• оказание помощи читателям в вопросах использования библиотечных ресурсов и информации

• разработка услуг для удовлетворения потребностей конкретных групп, например детей

• создание и ведение баз данных для удовлетворения потребностей библиотеки и ее пользователей

• развитие библиотечных и информационных служб и систем для удовлетворения потребностей общественности

• разработка правил и систем пополнения фондов

• управление и административная деятельность, связанная с библиотечными и информационными системами

• каталогизация и классификация библиотечных материалов

• развитие библиотечных служб

• оценка библиотечных служб и систем и определение их эффективности

• отбор, оценка, управление и подготовка сотрудников

• составление бюджета

• стратегическое планирование

• участие в планировании конфигурации и структуры новых и переоборудованных библиотек и передвижных библиотек

• обеспечение соответствия современным тенденциям в области библиотечного дела, включая развитие соответствующих технологий.

5.3.2 Младшие библиотечные сотрудники

Обязанности младших библиотечных сотрудников включают функции, связанные с повседневной выдачей материалов, и выполнение таких оперативных задач, как размещение книг на стеллажах, проверка расстановки книг, обработка библиотечных материалов, введение данных, заполнение карточек, секретарская работа и работа по запросам читателей на базовом уровне. Младшие библиотечные сотрудники общаются с читателями чаще своих коллег, и поэтому важно, чтобы они прекрасно владели навыками общения и коммуникации и проходили соответствующую подготовку.

5.3.3 Специализированный персонал

Такой персонал может находиться в штате крупных публичных библиотек, выполняя специализированные функции, связанные, например, с управлением компьютерными системами, администрацией, финансами, подготовкой кадров и маркетингом. Квалификация этого персонала может скорее относиться к областям его специализации, чем к библиотечному делу.

5.3.4 Вспомогательный персонал

Сюда входят смотрители, уборщики, водители и охранники. Они выполняют важные задачи, способствуя бесперебойной деятельности библиотеки. Их следует рассматривать в качестве неотъемлемой части библиотечного персонала.

5.3.5 Состав сотрудников

Состав сотрудников должен в максимальной степени отражать состав населения, которое они обслуживают. Например, если в общине представлено значительное число лиц, относящихся к той или иной этнической группе, в состав сотрудников библиотеки должны входить представители этой группы. Это послужит демонстрацией того, что библиотека служит интересам всех членов общины, и поможет привлечению пользователей из всех слоев населения.

5.4 Этические нормы

Сотрудники публичной библиотеки должны придерживаться высокого уровня этических норм при работе с читателями, общении друг с другом и контактах с другими организациями. Следует одинаково подходить ко всем читателям и всячески стремиться давать им как можно более полную и точную информацию. Библиотечные работники не должны допускать, чтобы их личное отношение и мнение определяло, каких представителей общественности им обслуживать и какие материалы отбирать и демонстрировать. Общественность должна быть уверена в беспристрастности библиотечных работников, без этого удовлетворение потребностей всех членов общины невозможно. Библиотечными ассоциациями ряда стран разработаны этические кодексы, способные служить моделью для введения аналогичных кодексов в других организациях. веб-сайт ИФЛА-ФАИФЕ содержится подробную информацию относительно более, чем 20 этических кодексов для библиотекарей различных стран. (http://www.faife.dk/ethics/codes.htm).

5.5 Обязанности библиотечных работников

Успешная деятельность библиотеки является плодом коллективных усилий всех ее сотрудников благодаря сложившимся между ними тесным рабочим связям. Важно при этом, чтобы сотрудники использовались в первую очередь для решения тех задач, которым соответствуют их профессиональная квалификация и навыки. Если, например, дипломированный библиотекарь будет регулярно заниматься обычной выдачей книг, это окажется непроизводительной тратой средств. По этой же причине нет необходимости держать такого библиотекаря в каждой библиотеке вне зависимости от ее размера и числа читателей. Малые библиотеки, работающие всего по несколько часов, не требуют постоянного присутствия дипломированного библиотекаря, однако должны находиться под контролем одного из квалифицированных сотрудников.

Доступ к дипломированному библиотекарю должны иметь все читатели. Сотрудники при их назначении должны подписывать трудовой договор, где четко излагаются их служебные обязанности, которые впоследствии не должны меняться без предварительной консультации с соответствующим сотрудником.

5.6 Численность персонала

Число сотрудников, требуемое для той или иной библиотеки, зависит от целого ряда факторов, например, от числа библиотечных зданий, их размеров и планировки, числа отделов в каждом здании, уровня использования, внебиблиотечных услуг и потребностей в специализированных сотрудниках. Если определенные услуги предоставляются или дополняются областной или общегосударственной центральной библиотекой, это скажется на числе сотрудников, необходимых на местном уровне. Важнейшим фактором также является наличие средств. С учетом этих и других различий местного характера можно рекомендовать следующее базовое число сотрудников (за исключением вспомогательного персонала):

- Одна полная ставка штатного сотрудника на 2 500 человек населения
- Треть всех сотрудников (за исключением вспомогательного персонала) должны составлять дипломированные библиотекари.

Эти базовые рекомендованные уровни будут меняться в зависимости от местных потребностей. При отсутствии надежной демографической статистики численность сотрудников может определяться в зависимости от размеров библиотеки, круга ее функций и числа читателей. Еще один метод заключается в том, чтобы при определении числа сотрудников в качестве отправной точки были взяты библиотеки схожего размера и с аналогичными характеристиками.

5.7 Образование библиотекарей

Дипломированные библиотекари должны иметь за спиной послеуниверситетские курсы библиотечно-информационного дела с присвоением соответствующей степени в высшем библиотечном учебном заведении. Чтобы идти в ногу со временем, библиотекари должны постоянно повышать свой профессиональный уровень в рамках как формальных, так и неформальных систем образования. Важно, чтобы библиотекари, работающие в публичных библиотеках, поддерживали тесные связи с библиотечными учебными заведениями своих стран и были полностью в курсе содержания их программ. По мере возможности они должны принимать участие в работе этих училищ, например, выступая там с лекциями, участвуя в собеседованиях с перспективными студентами и т.д.

5.8 Подготовка кадров

Подготовка кадров является одним из жизненно важных элементов деятельности публичной библиотеки. Необходима тщательно спланированная и постоянная программа подготовки сотрудников всех уровней, причем работающих как на полной, так и неполной ставке. Быстрое развитие информационных технологий делает эту необходимость еще более насущной, и программы подготовки должны включать в себя вопросы, связанные с электронными сетями и доступом к другим источникам информации. Что же касается специализированного и вспомогательного персонала, то

он должен проходить подготовку по вопросам функций и целей публичной библиотеки и той среды, в которой она работает.

- Рекомендуется на цели подготовки кадров ассигновать от 0,5% до 1% от общего бюджета библиотеки

Этот уровень финансирования подготовки кадров следует сохранять даже в период финансовых проблем, поскольку именно тогда потребность в хорошо подготовленных сотрудниках ощущается наиболее остро

5.8.1 Наставничество

Внедрение системы наставничества служит эффективным и экономичным методом подготовки кадров, при котором новые сотрудники работают с более опытными коллегами, обеспечивающими их консультирование и подготовку. Наставник должен уметь консультировать нового сотрудника по вопросам, относящимся к его работе и служебным обязанностям. Следует вести листок учета работы наставника для обеспечения ее эффективности.

5.8.2 Контакты

Для повышения квалификации сотрудников им также следует предоставлять возможность участия в работе краткосрочных курсов и семинаров, имеющих отношение к их работе. Их также следует поощрять принимать активное участие в деятельности соответствующих библиотечных ассоциаций, поскольку это позволяет устанавливать творческие связи с сотрудниками других библиотек, обмениваться опытом и идеями. Возможна также организация обменов сотрудников с другими аналогичными библиотеками как в своей стране, так и за рубежом, что позволяет накопить полезный опыт всем заинтересованным сторонам.

5.9 Продвижение по службе

Для обеспечения мотивации сотрудников и уменьшения текучести кадров работникам любого уровня должны быть предоставлена возможность служебного роста. Необходима система служебных аттестаций, позволяющая оценить сегодняшние служебные качества сотрудников и сориентировать их в направлении повышения и улучшения их профессиональной квалификации. Эта система также позволяет следить за тем, как сотрудники продвигаются по службе.

5.10 Условия труда

Всем сотрудникам должны быть обеспечены удовлетворительные условия труда, четко оговоренные в трудовом договоре, который заключается с ними при найме. Оклады должны отвечать уровню выполняемой работы и быть конкурентно способными по сравнению с зарплатой, выплачиваемой в общине за работу аналогичного уровня.

5.10.1 Здоровье и безопасность

Здоровым и безопасным условиям труда сотрудников необходимо уделять самое пристальное внимание, вводя соответствующую политику и процедуры, позволяющие

свести различный риск к минимуму. Следует обратить внимание на следующие факторы:

- обеспечение хороших условий труда сотрудников
- наличие эргономичной мебели и оборудования
- наличие технических приспособлений для сотрудников, являющихся инвалидами или обладающих другими особыми потребностями
- наличие планов эвакуации и их регулярная проверка
- устранение выявленных опасностей при первой же возможности
- обеспечение того, чтобы все оборудование и электропроводка отвечали установленным нормам безопасности
- создание комиссии по вопросам здоровых и безопасных условий труда
- выбор и подготовка членов добровольной бригады первой помощи и пожарной дружины
- обеспечение средств безопасности для сотрудников, особенно при работе по ночам и за пределами библиотеки
- повышение водительской классификации сотрудников, которые водят библиотечные автомобили
- обеспечение защитной спецодежды, по мере необходимости
- ограничение веса коробок и загрузки тележек с книгами.

5.10.2 Антиобщественное поведение

В любом здании, где бывают посетители, сотрудники могут столкнуться с неприятным людьми и с антиобщественным поведением. Сотрудники должны быть подготовлены к тому, как вести себя в таких случаях. Необходимо наличие систем сигнализации, позволяющих оповестить коллег. Старшие сотрудники должны немедленно прибывать на место происшествия для помощи своим младшим коллегам. Различные инциденты следует фиксировать самым подробным образом. Для помощи сотрудникам библиотеки в таких ситуациях должна быть разработана система помощи с привлечением других сотрудников и работников других учреждений, например, из сферы социальной помощи.

5.11 Добровольные помощники

Если библиотека пользуется услугами добровольных помощников из числа жителей общины, необходима письменная инструкция, определяющая задачи этих помощников, их роль и отношения со штатными сотрудниками. Добровольных помощников не следует использовать для замены сотрудников, которые получают деньги за свою работу.

Глава 6

Менеджмент и маркетинг публичной библиотеки

«Следует сформулировать четкую политику, определяющую задачи, приоритеты и услуги, с учетом локальных общественных потребностей. Необходимо обеспечить эффективную организацию работы публичной библиотеки и поддерживать ее на профессиональном уровне».

(Манифест о публичной библиотеке ЮНЕСКО-ИФЛА, 1994 г.)

6.1 Введение

Для обеспечения эффективности своей деятельности публичная библиотека должна представлять собой динамичную организацию, работающую с другими учреждениями и лицами в целях обеспечения широкого диапазона библиотечных и информационных услуг в интересах удовлетворения разнообразных и меняющихся потребностей общины. Для этого библиотеке требуются опытные, хорошо подготовленные менеджеры и сотрудники, владеющие гибким подходом и целым комплексом приемов и методов менеджмента. Эта глава посвящена основным вопросам менеджмента публичной библиотеки.

6.2 Навыки менеджмента

Менеджмент публичной библиотеки требует владения различными навыками в следующих областях:

- руководство и мотивация
- обеспечение конструктивных отношений с руководящими и финансирующими органами
- планирование и разработка правил
- установление и поддержание отношений с другими организациями
- переговоры по бюджету и управление им
- управление библиотечными ресурсами
- руководство сотрудниками
- планирование и разработка библиотечных систем
- управление процессом изменений
- маркетинг и популяризация услуг
- связи с общиной и лоббирование интересов библиотеки.

6.2.1 Руководство и мотивация

Менеджер публичной библиотеки играет важнейшую роль, отстаивая те ценности, ради которых и существует публичная библиотека как неотъемлемый элемент международной, национальной и местной инфраструктуры. Он должен отстаивать интересы библиотеки перед политическими деятелями и основными заинтересованными сторонами на всех уровнях, добиваясь того, чтобы они понимали

все значение публичных библиотек и выделяли необходимые средства на их работу и развитие. Менеджер библиотеки должен следить за тем, чтобы государственные органы были в курсе последних тенденций, которые могут сказаться на сфере библиотечного дела, и понимали, что библиотека играет одну из главных ролей в обеспечении доступа к новым услугам.

Менеджер библиотеки отвечает за мотивацию сотрудников, за их активность, энтузиазм и эффективность работы библиотеки. Он также играет важнейшую роль в вопросах руководства развитием материально-технической базы библиотек и за обеспечение наиболее эффективного использования ее ресурсов, включая информационные технологии, с тем чтобы она могла удовлетворять потребности общины в библиотечно-информационном отношении.

6.2.2 Отношения с руководящими и финансирующими органами

Для достижения стоящих перед ней целей публичная библиотека нуждается в достаточных и стабильных финансовых средствах. Для ее менеджера крайне важную роль играет установление и поддерживание плодотворных связей с теми органами, в ведении которых находится библиотека и которые обеспечивают ее финансирование. Менеджеру библиотеки в силу его должности необходимо иметь непосредственные контакты с советом или комитетом, курирующим библиотеку, и принимать участие в его работе. Помимо официальных совещаний, необходимы также неформальные контакты между менеджером библиотеки и членами этого руководящего органа, которые должны быть хорошо информированы о работе библиотеки и ее планах на будущее.

6.2.3 Планирование и разработка правил

Планирование необходимо для того, чтобы:

- библиотека удовлетворяла потребности общины
- руководящий орган, ее руководство и сотрудники понимали цели, стоящие перед библиотекой
- общественные средства расходовались эффективным и ответственным образом
- обеспечивалась преемственность работы, несмотря на текучесть кадров
- библиотека по мере расширения своих услуг вызывала все больший интерес со стороны общины
- библиотека была способна к эффективной деятельности в период перемен.

Целенаправленность поставленных задач, краткосрочных и долгосрочных целей, стратегий и показателей эффективности деятельности необходима для обеспечения действенного предоставления библиотечных услуг и доступа к ним всем слоям общины на равноправной основе. Стратегические и оперативные планы требуют разработки, документирования и утверждения.

Планирование не должно быть обособленным процессом, его следует осуществлять совместно с руководящими и финансирующими органами, сотрудниками библиотеки и

ее сегодняшними и потенциальными клиентами. Стратегический план должен быть ориентирован на пользователя и включать следующие элементы:

- обзор достигнутого
- анализ потребностей
- анализ приоритетов и краткосрочных задач
- разработка стратегий для достижения поставленных целей
- выявление факторов, имеющих ключевое значение для успешной деятельности
- бюджетные ассигнования
- развитие ресурсов в целях обеспечения оптимальной эффективности
- определение и оценка внутренней и внешней деятельности
- повторная оценка потребностей и политики.

6.2.4 Оперативное планирование

План оперативной деятельности необходим для того, чтобы работа библиотечных служб была сконцентрирована на достижении приоритетных целей и задач, установленных стратегическим планом. План оперативной деятельности должен отражать следующие элементы:

- ориентация на потребителя
- осуществление приоритетных задач и целей, поставленных в стратегическом плане
- разработка оперативных элементов согласованных стратегий
- разработка четко определенных целей с указанием реальных сроков
- определение тех результатов, которых предстоит добиться при соответствующем уровне затрат
- участие сотрудников библиотеки в выполнении мероприятий
- четкое распределение ответственности за решение поставленных задач среди сотрудников
- программа контроля, оценки и корректировки плана на регулярной основе.

Порой может возникать необходимость в подзаконных актах или постановлениях местных органов, в конкретной политике или процедурах. Все они должны правильным образом разрабатываться, документироваться и доводиться до сведения всех заинтересованных лиц. Процесс руководства должен также включать разработку бизнес-планов и планов маркетинга услуг, изучение рынка, анализ потребностей общины, обзор контингентов пользователей и лиц, не являющихся пользователями.

Перспективное планирование должно быть ориентировано на позитивные изменения и гибкий подход и преследовать цель свести к минимуму неудобства переходного периода в плане оказываемых услуг, а также для сотрудников и пользователей. Для

того, чтобы процесс изменений был эффективным, в него должны быть вовлечены все заинтересованные лица.

6.3 Создание сетей и обеспечение их функционирования

Менеджер библиотеки должен установить комплекс отношений на национальном, региональном и местном уровнях, используя, по мере возможности, информационные и коммуникационные технологии. Это позволяет обеспечить пользователям на местном уровне самый широкий круг ресурсов. Менеджер должен также поддерживать хорошие рабочие отношения с другими учреждениями общины, например, со школами, другими местными ведомствами и добровольными организациями, что отвечало бы интересам пользователей и утверждало роль библиотеки как центра общинной деятельности. По мере возможности менеджер библиотеки должен обеспечивать ее активную и позитивную роль в рамках корпоративной структуры головной организации.

6.4 Управление финансами

Управление финансами и финансовое планирование играют важнейшую роль в обеспечении эффективной (с оптимальными результатами), экономичной (с минимальными затратами) и действенной (с максимальной отдачей) деятельности библиотеки. Для достижения этих целей руководителю библиотеки следует:

- изыскивать пути повышения уровня финансирования из общенациональных, областных и местных государственных и иных источников
- разрабатывать рассчитанные на три-пять лет бизнес-планы на основе долгосрочных планов библиотеки, включая соображения по тендеру на необходимые фонды
- распределять средства на вспомогательную деятельность, определенную в программных документах библиотеки и основывающуюся на ранее установленных приоритетах
- устанавливать, по мере необходимости, партнерские связи в целях совместных закупок в целях оптимизации использования средств
- осуществлять на основе проводимой деятельности расчеты затрат на мероприятия и программы в интересах перспективного планирования
- проводить политику стабильного обновления оборудования
- изучать по мере необходимости и внедрять автоматизированную методику в целях повышения эффективности и действенности
- повышать производительность труда сотрудников.

6.5 Управление библиотечными ресурсами

Значительная часть бюджета библиотеки расходуется на библиотечные материалы. Руководитель библиотеки должен обеспечивать правильное расходование этих средств в соответствии с согласованными приоритетами ее работы, а также следить за сохранностью материалов и за обеспечением доступа к ним в целях их максимальной отдачи для потребителей.

6.6 Управление персоналом

Сотрудники библиотеки являются ее важнейшим ресурсом, а их оклады составляют, как правило, самую крупную часть ее бюджета. Крайне важно, чтобы управление персоналом отличалось чутким отношением к сотрудникам, носило последовательный характер и имело под собой разумную основу, что необходимо для их эффективной работы, высокого уровня мотивации и получения чувства удовлетворения от своего дела. Ниже перечисляются основные элементы процесса управления персоналом.

- Справедливая процедура найма сотрудников. До объявления вакансии должны быть разработаны описания должности и требований, предъявляемых к кандидату на эту должность. Собеседования с кандидатами должны проводиться на основе равного к ним подхода. При назначение на должность не следует руководствоваться ничем иным, кроме соображений профессионализма кандидата и его соответствия этой должности. Должна быть исключена любая предубежденность.

- Крайне важное значение имеет взаимная хорошая информированность сотрудников всех уровней. Руководители должны проводить регулярный обзор систем внутренней коммуникации, чтобы быть уверенными в том, что сотрудники хорошо информированы о политике и процедурах работы библиотеки.

- Сотрудникам должна быть предоставлена возможность участия в разработке правил и процедур оперативной деятельности. Чтобы максимально использовать навыки и опыт сотрудников, должна поощряться их инициативность. Привлечение сотрудников к процессу принятия решений позволяет им почувствовать причастность к правилам и процедурам, определяющим порядок работы библиотеки.

6.7 Планирование и разработка библиотечных систем

В целях максимального использования ее ресурсов библиотеке необходим целый комплекс систем, например, контроля за выдачей, управления финансами, внутренних коммуникаций. Менеджер библиотеки должен обеспечивать внедрение необходимых систем с привлечением специализированного персонала для их развития по мере необходимости. Сотрудники должны проходить подготовку, необходимую для использования этих систем, эффективность которых должна быть предметом регулярного обзора.

6.8 Управление процессом изменений

Как и многие другие организации, публичные библиотеки переживают период беспрецедентных и непрерывных перемен в результате быстрого развития информационных технологий и социально-демографических явлений. Для публичной библиотеки это открывает огромные возможности, поскольку одна из ее главных ролей заключается в предоставлении информации. Это также ставит перед ее менеджером и сотрудниками задачи и проблемы, связанные с обеспечением того, чтобы новшества внедрялись с максимальной эффективностью и с минимальным напряжением для сотрудников и для всего учреждения. Менеджеры библиотек должны понимать

Проблемы, возникающие в связи с долгосрочными далеко идущими переменами и разрабатывать методику соответствующих действий.

6.8.1 Перспективное планирование

Менеджеры библиотек должны быть в курсе тенденций, происходящих как в библиотечном деле, так и вне его рамок, и способных сказаться на работе библиотеки. Они должны находить время для чтения и учебы, с тем чтобы прогнозировать последствия перемен, особенно в технологической области, для будущего их учреждения. Они также должны следить за тем, чтобы другие сотрудники, а также лица, разрабатывающие политику, были в курсе будущих планов.

6.9 Делегирование полномочий

Руководитель, стоящий во главе библиотеки, вместе с руководящим органом несет всю ответственность за ее работу. Однако управленческую роль в ней должны также играть все сотрудники библиотеки, отвечающие за те или иные ресурсы, будь это фонды, кадры или помещения библиотеки, и это должно быть признано как руководителем, так и соответствующими сотрудниками. Последние должны проходить необходимую подготовку и, насколько только это возможно, участвовать в разработки политики, проводимой библиотекой. Ответственность за руководящую деятельность должна делегироваться сотрудникам на соответствующем более низком уровне. Должно быть четко установлено, какая именно ответственность делегируется, каковы механизмы подотчетности перед руководителями старшего звена, а сотрудники должны проходить подготовку, позволяющую им эффективно выполнять делегированные им обязанности, связанные с руководством. Плановая система делегирования полномочий позволяет оптимальным образом использовать навыки и опыт широкого круга сотрудников и открывает возможности для профессионального роста. Она также расширяет круг людей, всецело вовлеченных в развитие и деятельность библиотеки, повышает то удовлетворение, которое люди получают от работы, и готовит сотрудников к повышению по службе, когда открывается такая возможность.

6.10 Механизм управления

Существует целый набор средств управления, которые можно использовать в публичной библиотеке. Их актуальность зависит от ряда факторов, например, от культурной среды, размеров и характера библиотеки, стиля руководства в ее других отделах, опыта и имеющихся средств. Ниже, однако, перечисляются те средства, которые имеют важной значение для публичных библиотек, находящихся практически в любой ситуации:

- анализ потребностей общины
- контроль и оценка
- определение эффективности

6.10.1 Анализ потребностей общины

Для обеспечения услуг, отвечающих потребностям всей общины, публичная библиотека должна определить их масштабы. Поскольку потребности и ожидания

меняются, процесс их определения должен регулярно повторяться, возможно, каждые пять лет. В процессе определения потребностей общины библиотека осуществляет сбор подробных сведений об общине и ее потребностях в области информации и библиотечного дела. Планирование и разработка политики основываются на результатах этого процесса, благодаря чему можно обеспечить соответствие между предоставляемыми услугами и потребностями в них. В некоторых странах необходимость в анализе потребностей общины определяется местными органами власти в законодательном порядке. Собираемые сведения включают следующее:

- социально-демографическая информация, например, возрастная структура с разбивкой по полу, этническому составу, уровню образования
- сведения об учреждениях, имеющихся в общине, например, об учебных заведениях, центрах охраны здоровья, больницах, исправительных учреждениях, добровольных организациях
- информация о деловой и коммерческой деятельности в общине
- информация о территории, охватываемой услугами библиотеки, то есть где проживают читатели по отношению к месторасположению библиотеки
- сведения о наличии общественного транспорта
- сведения об информационных услугах, предоставляемых другими учреждениями общины.

Этот список не является исчерпывающим и потребуются дополнительные изыскания для установления того, какая информация необходима для анализа потребностей общины в каждой конкретной ситуации. Однако в любом местном контексте важную роль играет подготовка характеристики общины, который дает менеджеру библиотеки и руководящему органу возможность планировать развитие библиотечных услуг и их популяризацию в зависимости от потребностей общины. Такое анализ должен дополняться регулярными обследованиями круга пользователей для установления того, какие библиотечные и информационные услуги им нужны, на каком уровне и что они думают о тех услугах, которые они получают. Проведение обследований требует специальных навыков, и, если позволяют средства, они должны проводиться внешними организациями, что позволяет получить более объективную картину.

6.10.2 Контроль и оценка

В ходе выполнения библиотекой ее задач руководство ею должно быть подотчетным в вопросах финансового контроля и мониторинга и оценки работы библиотеки. Руководящий состав должен постоянно контролировать работу библиотечных служб и следить за тем, чтобы стратегии и результаты деятельности обеспечивали достижение поставленных целей. Необходим регулярный сбор статистических данных с целью выявления соответствующих тенденций. Важными средствами контроля за успешным характером работы библиотеки служат обследования потребностей общины и удовлетворенности пользователей, а также показатели эффективности. Необходима разработка методики измерения качества предоставляемых услуг и их воздействия на общину. Все программы и службы должны быть объектом регулярной оценки, с тем чтобы можно было с уверенностью говорить о том, что они:

- обеспечивают достижение поставленных целей и задач
- предоставляются на своевременной и регулярной основе
- удовлетворяют потребности общины
- в состоянии способствовать меняющимся потребностям
- нуждаются в усовершенствовании, переориентации или новом подходе
- обеспечиваются необходимыми ресурсами
- эффективны с точки зрения затрат.

Процедуры и процессы, используемые в библиотеке, также требуют постоянной оценки и пересмотра в целях повышения их эффективности и действенности.

6.10.3 Показатели эффективности

Надежные показатели эффективности служат необходимым средством оценки и повышения эффективности, действенности и качества услуг. Сбор статистических данных, относящихся к ресурсам, сотрудникам, службам, выдаче книг, мероприятиям и т.д., обеспечивает информацию для планирования, демонстрирует подотчетность и помогает принимать обоснованные решения в области управления.

Перечисленные ниже основные показатели эффективности могут быть использованы для оценки и мониторинга хода выполнения задач, поставленных перед библиотекой.

Показатели, связанные с пользователями:

- число выдачей на душу населения
- общее число посещений библиотеки на душу населения
- доля записанных в библиотеку по сравнению с населением общины
- число выдачей на единицу фонда, то есть оборот ресурсов
- число запросов о предоставлении справочной информации на душу населения
- число выдачей за час работы
- число обращений к электронным службам и другим материалам в ином формате, помимо печатного.

Показатели, связанные с ресурсами:

- общие размеры фонда на душу населения
- число компьютерных терминалов/персональных компьютеров на душу населения

- число компьютеров для онлайнового доступа пользователей на душу населения.

Показатели, связанные с людскими ресурсами:

- соотношение числа сотрудников на полной ставке и численности населения
- соотношение числа сотрудников-специалистов и численности населения
- соотношение числа сотрудников на полной ставке и числа пользователей.

Показатели, связанные с качеством:

- обследования, показывающие, насколько пользователи удовлетворены библиотечными услугами
- удовлетворение запросов о предоставлении информации

Показатели, связанные с расходами:

- стандартные расходы на функционирование, услуги и мероприятия
- расходы на персонал в разбивке по функциям, например, обработка книг, программы
- общие расходы на душу населения, не охваченного в библиотекой, на посетителя, на услугу и т.д.

Сравнительные показатели:

- статистические данные в сравнении с другими сопоставимыми библиотеками в общине, стране и за рубежом.

Помимо сбора и анализа статистических данных, касающихся затрат и результатов в области предоставления услуг, необходимо определение не установленных потребностей тех, кто не является пользователями библиотеки, путем проведения рыночных исследований, включая использование целевых групп и обследований общины.

Там, где надежная демографическая статистика отсутствует, разработка надежных показателей эффективности сопряжена с более серьезными трудностями. Здесь можно использовать оценочные данные общей численности населения, сопоставление расходов с числом пользователей и посетителей, а также сравнение с другими библиотеками, имеющими аналогичные характеристики.

6.10.4 Определение эффективности работы библиотеки

Определение эффективности работы публичных библиотек используется на протяжении ряда лет. Разработан ряд показателей, позволяющих определить затраты на библиотеки, то есть ресурсы, затрачиваемые на все или отдельные услуги, и их отдачу, то есть результаты осуществляемой деятельности. Например, создание службы, отвечающей на запросы пользователей, требует затрат на персонал, материалы,

оборудование и площади. Отдача измеряется числом поступивших запросов, удовлетворенных запросов, уровнем использования ресурсов, а также уровнем участия других служб, например службы бронирования. Полученные данные могут сопоставляться на ежегодной основе для отслеживания того, насколько повышается действенность предоставления услуг.

¤ Национальное библиотечное управление Дании предоставляет публичным библиотекам страны базу данных, компьютерные программы и справочное руководство по определению эффективности работы. Это дает возможность всем публичным библиотекам Дании осуществлять сбор информации на основе единого подхода, что служит прекрасным средством для осуществления сопоставлений с другими библиотеками, а также позволяет сравнивать статистические данные с результатами более крупных обследований. (http://www.kib/dk)

¤ Система коллективного руководства публичными библиотеками разрабатывается в Чили. В ее основе лежит изучение социальной среды и общины и обеспечение процедур для разработки, планирования и проведения культурных мероприятий с участием местного населения, включая процедуры по наблюдению за ходом коллективного руководства и определению качества работы и влияния публичных библиотек на местную общину.

Компьютерные технологии упрощают задачу определения качества и позволяют разрабатывать и использовать в работе сложные модели деятельности библиотеки. Определение качества должно быть запланированным процессом, последовательно осуществляющимся на протяжении определенного времени. Более подробная информация относительно показателей эффективности работы библиотеки содержится в документе “ISO 11620: 1998 Information and Documentation. Library Performance Indicators”.

Еще один способ получить представление об эффективности работы библиотеки заключается в том, чтобы сравнить ее основные затраты и их результаты с показателями других публичных библиотек аналогичного размера со схожими характеристиками. Такой метод носит название сопоставительного и используется в качестве полезного дополнения к внутренним процедурам определения качества.

6.11 Маркетинг и популяризация услуг

Руководители библиотек могут использовать методику маркетинга для понимания потребностей своих пользователей и для эффективного планирования путей их удовлетворения. Библиотека также должна рекламировать свои услуги среди общественности, с тем чтобы последняя знала о том, какие услуги она может получить для удовлетворения своих потребностей в библиотечной и информационной областях.

6.11.1 Политика маркетинга и популяризации услуг

Библиотека должна располагать документально оформленной политикой в области коммуникации, маркетинга и популяризации своих услуг для их эффективного распространения среди общественности. Эта политика должна включать стратегию маркетинга и коммуникации и методы оценки программ по популяризации услуг.

6.11.2 План маркетинга и популяризации услуг

Для успешного проведения в жизнь своей стратегии маркетинга библиотекой должен быть разработан комплексный план маркетинга и популяризации услуг на основе согласованной политики. Этот план может включать следующие элементы:

• эффективное использование печатных и электронных средств информации и средств коммуникации

• выставки и экспозиции

• продуманная система указателей в стенах библиотеки и за ее пределами

• регулярная подготовка и публикация материалов и брошюр с информацией об имеющихся ресурсах

• кампании по распространению грамотности и навыков чтения

• организация кампаний по удовлетворению потребностей лиц с физическими и сенсорными недостатками

• книжные ярмарки

• библиотечные веб-сайты

• подключения к актуальным веб-сайтам и межсетевым интерфейсам

• группы друзей библиотеки

• празднование ежегодной «Недели библиотеки» и проведение других мероприятий коллективного рекламного характера

• празднование знаменательных событий и годовщин

• упоминание библиотеки в телефонных книгах и других местных справочниках

• мероприятия и кампании по сбору средств

• выступления перед общественностью и связь с группами, работающими в общине

• специальные публикации, выпускаемые библиотекой, например посвященные ее истории, а также истории общины.

Этот перечень не является исчерпывающим и в зависимости от местных условий может включать в себя другие элементы.

6.11.3 Работа со средствами массовой информации

Сотрудники библиотеки должны проходить подготовку в области использования средств массовой информации в интересах популяризации библиотечных услуг, а также в области работы с запросами, поступающими от этих средств. Сотрудники должны иметь навыки подготовки статей для местной печати и пресс-релизов, а также знать методику выступлений и участия в интервью на радио и телевидении. Они также должны уметь заниматься популяризацией работы библиотеки и ее услуг через компьютерные и телекоммуникационные сети, включая разработку библиотечных веб-сайтов.

6.11.4 Поддержка со стороны общины

Руководители библиотек должны следить за тем, чтобы община понимала все значение услуг, оказываемых библиотекой, а муниципальные, региональные и национальные финансирующие органы полностью осознавали, какое важное место библиотека занимает в общине, и оказывали поддержку ее развитию.

6.11.5 Привлечение поддержки со стороны общины

Библиотеке необходима согласованная политика и стабильная программа привлечения поддержки со стороны общины. Это может включать следующие компоненты:

- организация общества «Друзья библиотеки» для обеспечения сбора средств и общей поддержки
- работа с местными организациями в поддержку таких крупных инициатив, как строительство зданий и подготовка к предоставлению новых услуг
- установление контактов с различными общинными группами в целях развития отдельных фондов или расширения конкретных служб
- работа с группами, готовыми высказывать свое мнение в интересах библиотеки и оказываемых ею услуг
- участие сотрудников библиотеки в мероприятиях, направленных на углубление понимания всего комплекса и важного значения библиотечных услуг.

Поддержка со стороны общины также зависит от того, насколько библиотека на деле обеспечивает предоставление тех услуг, которые она обязывается предоставлять.

6.11.6 Отстаивание интересов библиотеки

Библиотеке необходима четко разработанная, утвержденная и документально оформленная политика, определяющая ее роль в деле привлечения общественной поддержки развитию ее служб.

Хорошо информированная общественность способна оказывать значительную поддержку публичной библиотеке и активно отстаивать ее интересы в общине. Если люди отзываются о библиотеке и ее услугах положительно, это оказывается одним из самых эффективных средств управления. Отстаивание интересов подразумевает взаимодействие с лицами, принимающими решения, ради достижения конкретных целей в том или ином вопросе законодательного, политического или финансового характера.

6.11.7 Работа с руководящими органами

Руководитель библиотеки должен не реже одного раза в год встречаться с основным руководящим и финансирующим органом библиотеки для совместного проведения обзора ее услуг, планов развития, достижений и проблем. Библиотекари должны использовать все возможности для того, чтобы привлекать представителей руководящего органа библиотеки к участию в заметных событиях в ее жизни, таких, как открытие новой библиотеки, начало работы новой службы, установление терминала для доступа к Интернету, открытие нового фонда или начало кампании по привлечению средств.

6.11.8 Участие в жизни общины

Одной из самых эффективных стратегий по популяризации является участие хорошо информированных сотрудников библиотеки и членов ее комитета или совета в мероприятиях общины. Можно привести следующие примеры:

- выступления с обзорами книжных новинок и деятельности библиотеки на радио и телевидении
- работа в литературных и культурных кружках для детей и взрослых
- ведение постоянной рубрики в газете
- оказание поддержки организациям и кампаниям по распространению грамотности
- участие в мероприятиях местных организаций
- оказание помощи школьным инициативам
- участие в работе местных исторических и генеалогических обществ
- членство в той или иной организации, занимающейся предоставлением услуг, например в «Ротари»
- поездки в местные организации с целью популяризации услуг, оказываемых библиотекой.

6.11.9 Оценка

Библиотека должна осуществлять регулярную оценку своей программы маркетинга и популяризации услуг и следить за тем, чтобы результаты оценки учитывались при планировании будущих программ.

Приложение 1

МАНИФЕСТ О ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ЮНЕСКО-ИФЛА

Доступ к знаниям

Свобода, процветание, развитие общества, как и отдельных граждан, относятся к числу основополагающих человеческих ценностей. Все это достигается только путем обеспечения возможности для широко информированных граждан осуществлять свои демократические права и играть активную роль в обществе. Плодотворное участие граждан и развитие демократии зависят от получения удовлетворительного образования, а также от свободного и неограниченного доступа к знаниям, идеям, культуре и информации.

Публичная библиотека, открывающая путь к знаниям на местном уровне, является неотъемлемым условием обеспечения непрерывного обучения, самостоятельного принятия решений и культурного развития граждан и социальных групп.

Настоящий Манифест провозглашает веру в ЮНЕСКО в публичную библиотеку как животворный источник образования, культуры и информации, как важный инструмент укрепления в сознании людей идей мира и духовного благосостояния.

В связи с этим ЮНЕСКО призывает национальные и местные правительственные органы оказывать поддержку развитию публичных библиотек и активно участвовать в этой деятельности.

Публичная библиотека

Публичная библиотека является местным центром информации, в котором читатели могут почерпнуть всевозможные знания.

Публичная библиотека предоставляет свои услуги на основе равенства доступа всех, независимо от возраста, расы, пола, религии, национальности, языка или социального статуса. Особые услуги и материалы должны предоставляться таким абонентам, которые по тем или иным причинам не могут пользоваться обычными услугами и материалами, например представителям языковых меньшинств, инвалидам, стационарным больным или заключенным.

В фондах должны храниться материалы, отвечающие потребностям всех возрастных групп. Библиотечные фонды и услуги должны включать все виды соответствующих средств информации, современные технологии, а также традиционные материалы. Обеспечение высокого качества и учет местных потребностей и условий имеет первостепенное значение. Материалы должны отражать современные тенденции и эволюцию общества, а также основные вехи человеческой деятельности.Фонды и услуги не должны подвергаться никакой идеологической, политической или религиозной цензуре, а также коммерческому давлению.

Задачи публичной библиотеки

Публичная библиотека в своей деятельности должна руководствоваться следующими ключевыми задачами, которые касаются информации, распространения грамотности, образования и культуры:

1. формированием и развитием навыков чтения у детей, начиная с раннего возраста;

2. оказанием поддержки индивидуальному и самостоятельному образованию, а также формальному образованию на всех ступенях;

3. созданием условий для творческого развития личности

4. развитием воображения и творческих способностей у детей и молодежи;

5. стимулированием интереса к культурному наследию и к достижениям искусства, науки и нововведениям;

6. обеспечением доступа к культурной продукции всех видов исполнительских искусств;

7. развитием межкультурного диалога и поощрением культурного многообразия;

8. сохранением устных традиций;

9. обеспечением доступа граждан ко всем видам общественной информации;

10. оказанием соответствующих информационных услуг местным предприятиям, ассоциациям и кружкам;

11. содействием развитию информации и навыков компьютерной грамотности;

12. оказанием поддержки деятельности и программам по распространению грамотности, равно как и участием в них, среди всех возрастных групп и развертыванием, в случае необходимости, такое деятельности.

Финансирование, законодательство и сети

Публичная библиотека обычно предоставляет свои услуги бесплатно. Публичная библиотека подчиняется местным и национальным органам. Ее дбеятельность определяется специальным законодательством и финансируется национальными и местными властями. Деятельность публичной библиотеки является важным компонентом любой долгосрочной стратегии в области культуры, предоставления информации, распространения грамотности и образования.

Для того чтобы обеспечить внутригосударственную библиотечную координацию и сотрудничество, в законодательстве и стратегических планах следует предусматривать создание сети национальных библиотеки и оказание ей поддержки на основе согласованных норм предоставления услуг.

Сеть публичных библиотек должна создаваться с учетом национальных, региональных, научно-исследовательских и специальных библиотек, а также библиотек в школах, колледжах и университетах.

Деятельность и управление

Следует сформулировать четкую политику, определяющую задачи, приоритеты и услуги, с учетом локальных общественных потребностей. Необходимо обеспечить эффективную организацию работы публичной библиотеки и поддерживать ее на профессиональном уровне.

Следует также наладить сотрудничество с соответствующими партнерами, например группами пользователей и другими специалистами, на местном, региональном, национальном, а также международном уровнях.

Услуги должны быть физически доступны для всех членов общества. Поэтому библиотека должна быть удобно расположена и иметь хорошие залы для чтения и занятий, технически оснащена и работать в удобное для пользователей время. Предполагается, что она также должна предоставлять услуги тем пользователям, которые не могут ее посещать.

Библиотека должна строить свою работу с учетом различных потребностей населения, проживающего в сельской и городской местности.

Библиотекарь является активным посредником между пользователями и источниками. Специальное и непрерывное образование библиотекаря является неотъемлемым условием обеспечения адекватных услуг.

Необходимо проводить программы обучения пользователей, помогающие им пользоваться всеми источниками.

Выполнение Манифеста

ЮНЕСКО настоятельно призывает руководителей на национальном и местном уровнях, всех библиотечных работников в разных странах мира выполнять принципы, изложенные в этом Манифесте.

Настоящий Манифест подготовлен совместно с Международной федерацией библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА).

С текстами Манифеста более чем на двадцати языках можно ознакомиться на веб-сайте ИФЛА. (http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif/htm)

Приложение 2

ЗАКОН ФИНЛЯНДИИ О БИБЛИОТЕКАХ (904/1998)

Издан в Хельсинки 4 декабря 1998 г.

В соответствии с решением Парламента устанавливается следующее:

Глава 1

Цели

1. Настоящий акт устанавливает библиотечные и информационные услуги, которые должны предоставляться муниципальными публичными библиотеками, а также развитие этих услуг на национальном и региональном уровнях.

2. Целью библиотечных и информационных услуг, предоставляемых публичными библиотеками, является содействие равным возможностям граждан в интересах развития личности, литературного и культурного роста, постоянного развития знаний, личных навыков и навыков гражданственности, интернационализации и обучения на протяжении всей жизни.

Деятельность библиотек также направлена на содействие развитию виртуальных и интерактивных сетевых услуг и их образовательного и культурного содержания.

Глава 2

Организация библиотечных и информационных услуг

3. Муниципальный округ несет ответственность за организацию библиотечных и информационных услуг, о которых говорится в настоящем Законе.

Муниципальный округ может обеспечивать библиотечные и информационные услуги самостоятельно либо частично или полностью в сотрудничестве с другими муниципалитетами либо любым другим образом. Муниципальный округ отвечает за то, чтобы эти услуги соответствовали настоящему Закону.

Пользователям библиотек предоставляется доступ к специалистам в области библиотечного дела и информации, а также к постоянно обновляемым библиотечным материалам и оборудованию.

В двуязычном муниципальном округе во внимание на равных основаниях принимаются потребности обеих языковых групп.

В муниципальных округах на территориях, исторически заселенных саамами, во внимание на равных основаниях принимаются потребности саамской и финской языковых групп.

Глава 3

Сеть библиотечных и информационных услуг

4. Публичная библиотека работает в сотрудничестве с другими публичными библиотеками, научными библиотеками и библиотеками учебных заведений в рамках национальной и международных сетей библиотечных и информационных услуг.

Библиотеки, выступающие в качестве центральной библиотеки для публичных библиотек и в качестве областных библиотек, дополняют услуги, обеспечиваемые публичными библиотеками.

Центральной библиотекой для публичных библиотек является публичная библиотека в муниципальном округе, назначенная соответствующим министерством с согласия муниципального округа. Ее сфера действия охватывает всю страну.

Областной библиотекой является публичная библиотека в муниципальном округе, назначенная соответствующим министерством с согласия муниципального округа. Ее сфера действия определяется соответствующим министерством.

Задачи центральной библиотеки и областной библиотеки установлены в соответствии с указом. Соответствующее министерство после консультаций с муниципальным округом может отменить назначение библиотеки в качестве центральной или областной.

Глава 4

Бесплатные библиотечные услуги

5. Использование фондов, принадлежащих самой библиотеке, и их выдача на руки пользователям являются бесплатными.

Выдача книг и других единиц хранения публичным библиотекам, осуществляемая по межбиблиотечному абонементу центральной библиотекой и областной библиотекой, производится бесплатными.

Для других библиотечных операций муниципальный округ может устанавливать тарифные ставки, размер которых не может превышать изначальную стоимость таких операций.

В определенных случаях размер тарифной ставки, который в других случаях был бы установлен в пределах изначальной стоимости операции, может превышать эту стоимость.

Глава 5

Оценка

6. Муниципальный округ осуществляет оценку библиотечных и информационных услуг, которые он предоставляет.

Цель оценки заключается в улучшении доступа к библиотечным и информационным услугам и в содействии их развитию. Оценка включает в себя контроль за обеспечением библиотечных и информационных услуг, за их качеством и за эффективностью связанных с ними расходов.

Каждый муниципальный округ обязан принимать участие в оценке, о которой говорится в данной статье.

Решения относительно национальной оценки и относительно участия в международных оценках принимает соответствующее министерство, которое осуществляет оценку вместе с областными управлениями министерства. Муниципальный округ принимает участие в оценке, о которой говорится в данном подпункте.

Результаты оценки доводятся до сведения общественности.

Глава 6

Государственное управление библиотечными и информационными службами

7. Соответствующее министерство является национальным администратором для библиотечных и информационных служб. Областное управление министерства является региональным административным органом. Его задачи установлены в соответствии с указом.

Глава 7

Разное

8. Библиотечная система располагает достаточным персоналом, обладающим необходимой квалификацией для предоставления библиотечных и информационных услуг, а также другими сотрудниками.

Требования, предъявляемые к квалификации библиотечного персонала, устанавливаются в соответствии с указом.

В определенных случаях соответствующее министерство может делать исключения из требований, официально предъявляемых к квалификации.

9. Муниципальный округ получает помощь для покрытия части расходов, связанных с работой библиотеки, установленную в соответствии с Законом о финансирование просветительской и культурной деятельности (635/1998).

Муниципальный округ получает государственную субсидию на покрытие части расходов, связанных со строительством и ремонтом библиотеки, в соответствии с Законом о финансировании просветительской и культурной деятельности. Приобретение автобуса или судна для передвижной библиотеки также рассматривается как строительство.

10. Библиотека может издавать библиотечные правила, содержащие положения, касающиеся пользования библиотекой и прав и обязанностей пользователей.

Нарушение библиотечных правил может наказываться штрафами, соизмеримыми с нарушениями.

11. Более подробные положения, относящиеся к применению настоящего Закона, устанавливаются в соответствии с законодательством.

УКАЗ ФИНЛЯНДИИ О БИБЛИОТЕКАХ (1078/998)

Издан в Хельсинки 18 декабря

Раздел 1

Функции центральной библиотеки публичных библиотек

Центральная библиотека публичных библиотек

1. выступает в качестве национального центра межбиблиотечной выдачи
2. содействует сотрудничеству между публичными библиотеками, а также между публичными и научными библиотеками
3. разрабатывает общие методы и средства, необходимы для организации библиотечных и информационных услуг
4. осуществляет другие функции, устанавливаемые компетентным министерством.

Раздел 2

Функции областной библиотеки

Областная библиотека

1. оказывает поддержку публичным библиотекам своего региона в вопросах обеспечения информационных услуг и межбиблиотечных выдачей
2. разрабатывает информационные услуги, относящиеся к ее собственной сфере деятельности
3. обеспечивает подготовку работающих в этой сфере деятельности сотрудников по вопросам новых форм и проектов развития библиотечной работы
4. осуществляет другие функции, устанавливаемые компетентным министерством.

Раздел 3

Функции областного управления

Областное управление

1. в сотрудничестве с компетентным министерством осуществляет мониторинг и содействие развитию библиотечных и информационных услуг, необходимых населению, и оценивает доступность и качество этих услуг

2. разрабатывает региональные, национальные и международные проекты развития библиотечных и информационных услуг

3. осуществляет другие функции, устанавливаемые компетентным министерством.

Раздел 4

Требования, предъявляемые к квалификации

Не менее двух третей сотрудников, о которых говорится в первом подпункте Раздела 8 Закона о библиотеках (904/1998), должны иметь университетскую степень, или диплом училища, или профессиональную квалификацию, которая включает не менее 20 зачетов/экзаменов по дисциплинам в области библиотечного и информационного дела на уровне университета или профессионального учебного заведения.

Лицо, ответственное за руководство библиотечными и информационными службами в муниципальном округе, должно обладать высшей университетской степенью, которая включает не менее 35 зачетов/экзаменов по дисциплинам в области библиотечного и информационного дела.

Раздел 5

Вступление в силу

Настоящий Указ вступает в силу 1 января 1999 г.

Положения первого подпункта Раздела 4 не применяются к сотрудникам, работающим в библиотеках ко времени вступления Указа в силу.

Любой процесс заполнения вакантной должности, уже происходивший ко времени вступления Указа в силу, регулируется в соответствии с теми требованиями, которые предъявлялись к квалификации до вступления в силу настоящего Указа.

До вступления в силу настоящего Указа могут быть приняты меры, необходимые для его осуществления.

Раздел 6

Временные положения, касающиеся сотрудников

(здесь не приводятся)

Раздел 7

Временные положения, касающиеся завершения обучения

(здесь не приводятся)

Приложение 3

Ряд публичных библиотек разработал хартии, посвященные оказанию услуг пользователям. Здесь приводится такая хартия, разработанная библиотекой Букингемширского графства (Великобритания).

Библиотека Букингемширского графства

Хартия услуг, оказываемых пользователям

Мы стремимся к тому, чтобы услуги, оказываемые пользователям библиотек в Букингемширском графстве, были самого высокого качества. В настоящей Хартии устанавливаются нормативы, обеспечения которых мы добиваемся в наших библиотеках и которых вы вправе от нас ждать. Здесь также говорится о том, что вам следует делать в тех случаях, когда вы хотите, чтобы наша работа как-то изменилась или улучшилась.

Наша библиотека обещает

• Мы располагаем сетью отделений и передвижных библиотек по всему графству. Мы будем советоваться с местными жителями в отношении того, чтобы наши часы работы в максимально возможной степени удовлетворяли их потребности.

• В каждом отделении наши компьютерные каталоги будут представлять в распоряжение наших читателей подробную информацию обо всех наших фондах.

• Выданные на руки материалы могут быть возвращены (или срок их выдачи может быть продлен) в любой нашей библиотеке, а не только там, где они были выданы.

Наши обещания, касающиеся обслуживания

• Вас будут обслуживать наши сотрудники с именными карточками, прошедшие подготовку в вопросах обслуживания читателей.

• Наши сотрудники будут всегда вежливы с вами и готовы вам помочь; у них есть навыки и опыт, позволяющие им хорошо выполнять свою работу.

• Как правило, вам придется ждать не более трех минут, прежде чем вас обслужат у стойки выдачи или информационной стойки, за исключением периодов максимального наплыва читателей.

• Во время выполнения заказа мы ответим на ваши вопросы или проинформируем вас о том, сколько времени займет ваш заказ.

• Мы ответим на ваши письменные и телефонные запросы быстро и по существу, причем не позднее чем в течение трех рабочих дней. Если потребуется, в течение 10 рабочих дней вам будет направлен развернутый ответ.

• 70% заказанных материалов будут выдаваться не позднее, чем через 15 дней, и 80% - не позднее, чем через 30 дней. Если речь идет о материалах, которые пользуются очень

большой популярностью или которые надо заказывать за пределами нашего графства, срок ожидания может увеличиться. Мы будем сообщать вам о том, как обстоят дела с заказанными вами материалами, в любой момент, когда вы этим поинтересуетесь.

Наши обещания, касающиеся доступа и равенства

• Мы будем обеспечивать услуги, отражающие культурное и языковое многообразие местных общин.

• Мы приложим все силы к тому, чтобы наши услуги и службы были доступны инвалидам.

• Мы будем обеспечивать библиотечные услуги для удовлетворения групп клиентов с особыми потребностями, включая тех, кто прикован к дому или к постели.

• Мы будем обеспечивать необходимые консультации и подготовку для наших сотрудников, с тем чтобы те могли без какой бы то ни было дискриминации удовлетворять потребности всех наших клиентов.

Наши обещания, касающиеся готовности выслушать и дать совет

• Мы будем предоставлять более подробную информацию об оказываемых нами услугах, когда вы будете ее запрашивать.

• Мы будем прислушиваться к вашему мнению о нашей работе. Если у вас есть какие-то замечания или соображения, которыми вы хотите с нами поделиться, поговорите с руководителем вашей местной библиотеки или оставьте запись в книге жалоб и предложений.

• В каждой библиотеке не реже одного раза в три года мы будем проводить полное обследование степени удовлетворенности клиентов ее работой и публиковать его результаты.

• Мы будем консультировать наших клиентов по основным вопросам, касающимся оказываемых нами услуг, и постоянно сообщать вам обо всех изменениях и тенденциях.

Мы будем тщательно следить за тем, чтобы обещания, данные в этой Хартии, соблюдались. Наши стандарты будут ежегодно пересматриваться, а результаты этих пересмотров будут публиковаться.

Приложение 4

Нормативы для библиотечного здания – Онтарио (Канада) и Барселона (Испания)

Нет универсального норматива, который устанавливал бы площадь помещений в библиотечных зданиях. Однако в некоторых странах и регионах такие нормативы разработаны. В качестве примеров, которые могут быть использованы для планировки помещений в библиотечных зданиях, в это Приложение включены нормативы, которые используются в Онтарио (Канада) и Барселоне (Испания). Важно, чтобы при окончательном установлении площадей, отводимых для библиотечной работы, в качестве решающего фактора рассматривались конкретные потребности той или иной общины. Примеры, приводимые в этом приложении, следует использовать вместе со всеми разделами пункта 3.10 руководства под названием “Библиотечные здания”.

При планировке библиотечных помещений следует иметь в виду, что автоматизация изменила привычные мерки, применявшиеся к библиотечным услугам, и теперь планировка и размеры библиотеки должны учитывать сегодняшнее и будущее развитие технологий.

Руководящие принципы для публичных библиотек Онтарио, 1997 г.

Для определения потребности в площадях публичные библиотеки Онтарио используют следующую методику.

1. Средняя площадь на душу населения. Для общины с населением до 100 000 человек используется стандарт 56 кв.м на тысячу жителей.

2. Основные компоненты для установления размеров здания.

(1) Площади для фондов. Размеры этих площадей могут устанавливаться на основе среднего стандарта 110 томов на кв.м. Это обеспечивает небольшую высоту стеллажей и широкие проходы между ними в таких специализированных залах, как залы с детской и справочной литературой, разместив обычные стеллажи и устроив боковые ответвления в более крупных залах с литературой, не являющейся художественной.

Требуемая площадь – 1 кв.м на каждые 110 томов.

(2) Площади для пользователей. Приемлемый норматив для таких библиотечных площадей составляет 5 мест на 1000 жителей. Это позволяет отвести индивидуальные места в залах для взрослых и детей, а также организовать «неформальные» места, разместить столы со справочной литературой, станции для работы с аудиовизуальными материалами, терминалы для работы посетителей с Интернетом.

Приемлемый норматив составляет 2,8 кв.м на одно читательское место.

(3) Площади для сотрудников. Рекомендуемый норматив для определения необходимого числа сотрудников составляет одного сотрудника на 2000 жителей (см. также Главу 5.6). Площади для сотрудников могут быть рассчитаны на основе норматива, касающегося общей площади в расчете на одного сотрудника, составляющей 16,3 кв.м. Эта площадь включает места для работы, стойки для обслуживания посетителей, проходы, вестибюль, запираемые помещения и т.д.

Требуемая площадь – 16,3 кв.м на одного сотрудника исходя из цифры один сотрудник на 2000 жителей.

(4) Многоцелевые залы. Площади, отводимые под эти залы каждой библиотекой, должны определяться услугами, оказываемыми общине, и целями программы.

(5) Технические площади. Они включают туалетные комнаты, помещения для охраны, мастерские, лифты, лестничные клетки и т.д. Потребность в таких площадях снижается, когда библиотека имеет общие туалетные комнаты, мастерские и т.д. с другим учреждением, размещающимся в том же здании.

Требуемая площадь – 20% от собственно библиотечной площади (т.е от общей площади помещений, перечисленных в пп. 1 – 4).

(6) Минимальная общая площадь застройки.

Минимальная площадь, отводимая под строительство отдельного здания библиотеки, должна составлять 370 кв.м.

Если библиотека имеет несколько филиалов, площадь, занимаемая каждым из них, должна составлять не менее 230 кв.м плюс 14 кв.м на каждую дополнительную 1000 томов сверх 3000 томов в фондах филиала.

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

Законодательное собрание Барселоны

Библиотека

Базовые стандарты публичной библиотеки

Пересмотрено в марте 1999 г.

		Библиотеч-ный филиал	Публичная библиотека			Центральная библиотека		Районная библиотека	
		Город с населением **3000 – 5000**	Город с населением **5000 - 10000**	Город с населением **10000-20000**	Город с населением **20000 - 30000**	Город с населением **30000 - 50000**	Город с населением **свыше 50000**	Город с населением **до 50.000**	Город с населением **свыше 50000**
Помещения (кв. м)									
Для посетителей	Вестибюль	15 - 15	15 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 110	110 - 150	60 - 110	110 - 150
	Многоцелевой зал	- 50	50 - 60	60 - 80	80 - 100	100 - 150	150 - 200	100 - 150	150 - 200
	Общее помещение – выдача книг	130 - 200	200 - 270	270 - 410	410 - 645	645 - 930	930 -1.450	580 - 930	930 -1.450
	Справочные матер.								
	Журналы/Аудиовиз.	60 - 90	90 - 100	100 - 115	115 - 140	140 - 250	250 - 400	110 - 250	250 - 400
	Детский зал	60 - 90	90 - 120	120 - 160	160 - 225	225 - 300	300 - 360	180 - 300	300 - 360
Для сотрудников	Кабинеты	15 - 15	15 - 20	20 - 20	20 - 30	30 - 40	40 - 100	50 - 65	65 - 180
	Хранилище	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 80	80 - 150	150 - 230	115 - 210	210 - 350
	Комната отдыха	- 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 30	30 - 35	20 - 35	35 - 40
	Гараж					- 40	40 - 75	75 - 150	150 - 170
Площадь для библиотечной работы		**300 - 500 m2**	**500 - 650 m2**	**650 - 900 m2**	**900 - 1300 m2**	**1300 - 2000 m2**	**2000 - 3000 m2**	**1300 - 2200 m2**	**2200 - 3300 m2**
Вспомогатель-ные помещения	Технические помещения	**Общая площадь застройки на 30% превышает площадь для библиотечной работы**							
	Коридоры и др..								
	Всего								
Общая площадь застройки		**390 - 650 m2**	**650 - 845 m2**	**845 - 1170 m2**	**1170 - 1690 m2**	**1690 - 2600 m2**	**2600 - 3900 m2**	**1690 - 2860 m2**	**2860 - 4290 m2**

Службы									
Места для чтения, работы с аудиовизуальными средствами и компьютерами (число мест)	Общее помещение	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 85	85 - 115	115 - 145	50 - 115	115 - 145
	Детский зал	15 - 20	20 - 25	25 - 35	35 - 50	50 - 65	65 - 75	40 - 65	65 - 75
	Журналы - стол	2 - 4	4 - 4	4 - 6	6 - 10	10 - 15	15 - 20	6 - 15	15 - 20
	Неформальные материалы	6 - 8	8 - 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 25	10 - 20	20 - 25
	Аудиовиз. средства		6 - 8	8 - 12	12 - 16	16 - 20	20 - 25	16 - 20	20 - 25
	ПК-общее назначение	4	6 - 8	8 - 10	10 - 14	14 - 18	18 - 27	14 - 18	18 - 27
	ПК – Cdrom		1 - 2	2 - 2	2 - 4	4 - 5	5 - 9	5 - 6	6 - 9
	Многоцелевой зал	- 35	35 - 45	45 - 60	60 - 75	75 - 115	115 - 150	75 - 115	115 150
Стеллажи: 33 книги на погонный метр		300	395 - 760	760 - 1.090	1090 - 1515	1515 - 2120	2120 - 2725	1820 - 2425	2425 - 3335
Стойки с CD: 225 cd на стойку 60x90 см			5 - 7	7 - 10	10 - 13	13 - 17	17 - 25	15 - 20	20 - 30

Избранная библиография

Общие вопросы

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 ; Mañà i Terré,T. *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració 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://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]

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 librarie. 1993

Council for Cultural Co-operation. Culture Committee. *Council of Europe/EBLIDA Guidelines on Library Legislation and Policy in Europe.* 2000

Domínguez Sanjurjo, María Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública.* Gijón, 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.publications.parliament.uk/pa/cmselect.cmcumeds/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]

Фирсов, В.Р. *Государственное законодательное регулирование деятельности библиотек.* Санкт-Петербург, Российская национальная библиотека, 2000 г.

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 e.V.2000. [http://www.bdbverband.de/berufsbild/berufsbild.htm]

Greenhalgh, Liz and Ken Worpole with Charles Landry. *Libraries in A World of Cultural Change.* London. UCL Press. 1995

Hayes, Robert M. and Virginia A. Walter. *Strategic Management for Public Libraries: A Handbook.* Westport, Conn. Greenwood Press. 1996

Himmel, Ethel and William James Wilson 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 William James Wilson 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 web-site. 2001. http://www.library.yale.edu.icie; and also 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/lab/textos/legislac/leg_bibliotecas.htm

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

Куликова, Л.В. *Публичная библиотека в условиях местного самоуправления. Пособие.* Санкт-Петербург, Российская национальная библиотека, 2000 г.

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia. 1995

La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornados " Biblioteca pública y políticas culturales". Barcelona. Fundación Bertelsmann. 1997

Library Association. *Code of Professional Conduct and Guidance Notes, 3rd ed.* 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., and others. *Planning and Role Setting for Public Libraries*: *A Manual of Options and Procedures.* Chicago. American Library Association. 1987.

Le métier de bibliothécaire. Paris. Cercle de la librarie. 1996.

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. Проект выносится на обсуждение Секции по библиотечной политике и законодательству РБА. Санкт-Петербург, 2000 г.

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. (with updates to June 2000). 1997

Oregon Library Association. *Standards for Oregon Public Libraries 2000.* [http://www.olaweb/org/pld/standards.html]. 2000.

От массовой к публичной библиотеке. Материалы семинара (10-11 ноября 1992 г., Москва). Москва, 1993 г.

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 públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible.* Madrid. Ministerio de Educación 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.ed. Mansell. London. 1998.

Taesch-Wahlen, Danielle *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris. Cercle de la librarie. 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, Third Edition.* Madison, Wisconsin. State of Wisconsin Department of Public Instruction. Public Library Development. 2000. [http://dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html].

Zweig, Douglas, Debra Wilcox Johnson, Jane Robbins, et.al. *The TELL IT! Manual: The Complete Program for Evaluating Library Performance.* Chicago. American Library Association. 1996

Библиотечные здания

Brawner, Lee B., and Donald K. Beck, 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 ed*. 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. Ed. by Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc. 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 públicas. *Madrid. Ministerio de Cultura. 1995*

Sannwald, William W. *Checklist of Library Building Design Considerations 3rd ed.* Chicago. American Library Association. 1997.

Манифесты ИФЛА –ЮНЕСКО

ИФЛА. Секция публичных библиотек. Манифест о публичной библиотеке ИФЛА – ЮНЕСКО. Гаага, ИФЛА, 1995 г.

(С текстом на различных языках можно ознакомиться на следующем веб-сайте: (http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif/htm)

IFLA. T*he IFLA/UNESCO School Library Manifesto.* Ottawa. National Library of Canada.1999.

Стандарты и руководящие принципы ИФЛА

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*. Ed. by F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov. 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.

ИФЛА. Секция библиотек для лиц с особыми потребностями. *Руководящие принципы организации библиотечных услуг для глухих. 2-е издание.* Специальный доклад № 62, Джон Майкл Дей. Гаага, ИФЛА, 2000

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Library Services to Prisoners.* Professional Report # 34. Ed. Frances E. Kaiser. 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 Edition*. 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: Web-site of Public Library Acts (various). 2001. [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

Руководящие принципы ИФЛА, находящиеся в разработке, февраль 2001 г.

IFLA. Section of Libraries for the Blind. *National Standards of Library Services for the Blind*. [выход в свет ожидается в 2002 г.]

IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Children's Services.* [выход в свет ожидается в 2002 г.]

IFLA. Section of Libraries for Disadvantaged Persons. *Guidelines for Dyslexia.* [выход в свет ожидается в 2001 г.]

IFLA. Section of School Libraries and Resource Centres. *Guidelines for School Libraries.* [выход в свет ожидается в 2002 г.]

ИНДЕКС

Доступ

3 общий

4 физический

5 дистанционный

Подотчетность

Пополнение фондов

Администрация

Взрослые (услуги для)

Отстаивание интересов

Аудиовизуальные материалы

Библиографические данные

Служебный рост

Каталог, электронный

Цензура

Плата за услуги

Хартия, публичной библиотеки

Дети (услуги для)

Клиент *см.* Пользователь

Кодекс этики

Фонды

6 категории

7 критерии

8 комплектация

9 работа с

10 политика управления

11 охват

12 резервные

13 объем

14 специальные

Община

- потребности

15 анализ потребностей

16 поддержка

Общинные группы (услуги для)
Сотрудничество
Авторское право
Культурные ресурсы
- развитие
17 традиции
Культура (местная)
Посетители
18 обслуживание
19 карточки
Списание фондов
Дистанционное образование
Образование (оказание ему поддержки)
20 формальное
21 неформальное
Оборудование
22 аудиовизуальное
23 электронное
24 общего характера
Этические нормы
Оценка *см.* Контроль и оценка
Мероприятия
Финансы
25 управление и планирование
Форматы
Свобода информации
Финансирование
26 общее
27 источники
Цели
Руководящие органы
Людские ресурсы *см.* Сотрудники
Информация
28 доступ
29 поиск

30 потребности
31 политика
32 обеспечение
33 ресурсы
Информационные и коммуникационные технологии (ИКТ)
34 финансирование
35 общий характер
36 услуги
Межбиблиотечный абонемент
Интернет
Руководящая роль
Законодательство
37 авторское право
38 Закон Финляндии о библиотеках
39 библиотека
40 в смежных областях
Отдых и досуг
Библиотека *см.* Публичная библиотека
Обучение на протяжении всей жизни
Грамотность
Краеведение
Управление
41 навыки
42 средства
Управление в период изменений
Маркетинг и популяризация деятельности
43 общие вопросы
44 планирование
45 политика
Средства информации
46 категории
47 электронные
48 форматы
49 навыки
Форум, контактный

Группы меньшинств
Контроль и оценка
Национальная политика в области информации
Сети
50 общинные
51 электронные
52 общие
53 совместное использование ресурсов
ОПАК *см.* Каталог, электронный
Часы работы
Устные традиции
Партнерские связи
Эффективность деятельности
54 показатели
55 определение
Развитие личности
Планирование
56 общие вопросы
57 библиотечных систем
58 оперативное
59 стратегическое
Приоритеты
Программирование *см.* Мероприятия
Популяризаторская деятельность *см.* Маркетинг и популяризаторская деятельности
Право на временное пользование публичной собственностью
Публичная библиотека
60 здание
61 определение
62 конфигурация
63 помещения
64 развитие
65 функции
66 руководство
67 законодательство
68 материалы

69 мобильная
70 задачи
71 отношения с правительственными органами
72 ресурсы
73 социальная роль
Развитие навыков чтения
Управление ресурсами
Безопасность
Услуги
74 предоставление
75 каналы
76 обеспечение
Стеллажное пространство
Размещение указателей
Группы пользователей с особыми потребностями (услуги для)
Сотрудники
77 доступ к ним
78 категории
79 состав
80 делегирование им полномочий
81 обязанности
82 образование
83 дипломированные библиотекари
84 младший библиотечные сотрудники
85 руководство
86 наставничество
87 навыки
88 специализированный персонал
89 поддержка
90 подготовка
91 условия труда
Нормативы
92 фондов
93 электронной информации
94 материально-технической базы

95 библиотечных зданий
96 уровней сотрудников
97 бюджета на подготовку кадров
Статистика
Транспорт
Манифест ЮНЕСКО о публичной библиотеке
Пользователь
98 образование
99 группы
100 анализ потребностей
101 участие
102 услуги
Пользователи
103 антиобщественное поведение
104 потенциальные
Добровольные помощники
Молодые взрослые (услуги для)