

Международная Федерация библиотечных ассоциаций и учреждений  
Российская библиотечная ассоциация

# **Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек**

**2-е, полностью пересмотренное издание**

Составители издания на английском языке:  
Кристи Кунц и Барбара Габбин

Санкт-Петербург  
2011

УДК 02  
ББК 78.34  
Р 85

IFLA Publications edited by Sjoerd Koopman

Редактор серии «Публикации ИФЛА» Шурд Купман

**Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек.** 2-е полн. пересм. изд. / ИФЛА, РБА; сост. К. Кунц, Б. Габбин; науч. ред. изд. на рус. яз. В. Р. Фирсов. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2011.

Подгот. к изд. в России, пер. с англ. яз. дополнений и изменений  
И. А. Трушиной.

**The book was originally published as**

*IFLA Public Library Service Guidelines*

*2<sup>nd</sup>, completely rev. ed. / edited by Cristie Koontz and Barbara Gubbin.*

**In English by**

**International Federation of Library Associations and Institutions  
(IFLA)**

**The Hague, Netherlands**

**And**

**Walter de Gruyter GmbH and Co. KG, Berlin/New York**

**Рекомендовано Российской библиотечной ассоциацией**

- © 2010 Международная ассоциация библиотечных ассоциаций и учреждений (IFLA, ИФЛА), Гаага, Нидерланды
- © 2011 Издание на русском языке, Российская библиотечная ассоциация, Санкт-Петербург, Россия
- © С. Ф. Бартова, В. Р. Фирсов. Предисловие к изданию в России
- © О. Ю. Устинова. Предисловие к изданию в России

---

Подписано к печати 01.04.11. Формат 60×84/16. Печать офсетная.  
Уч. печ. л. 12,0. Уч. изд. л. 11,0. Тираж 1500 экз. Заказ № 29.

---

Издательство «Российская национальная библиотека», ОП.  
191069, Санкт-Петербург, Садовая ул., 18.

ISBN 978-5-8192-0398-9

## Содержание

<i>К. Куниц, Б. Габбин. Предисловие</i> . . . . .	6
<i>С. Ф. Бартова, В. Р. Фирсов. Предисловие к изданию в России</i> . . . . .	8
<i>О. Ю. Устинова. Предисловие к изданию в России</i> . . . . .	12
<b>Введение</b> . . . . .	15
<b>Глава 1 Миссия и цели публичной библиотеки</b> . . . . .	17
1.1 Введение . . . . .	17
1.2 Определение понятия публичной библиотеки . . . . .	17
1.3 Цели публичной библиотеки . . . . .	18
1.4 Учреждение для содействия переменам . . . . .	27
1.5 Свобода информации . . . . .	27
1.6 Доступ для всех . . . . .	28
1.7 Местные потребности . . . . .	28
1.8 Местная культура . . . . .	29
1.9 Культурные корни публичной библиотеки . . . . .	30
1.10 Библиотеки без стен . . . . .	31
1.11 Библиотечные здания . . . . .	33
1.12 Ресурсы . . . . .	34
1.13 Ценность публичных библиотек . . . . .	35
<b>Глава 2 Юридические и финансовые аспекты</b> . . . . .	39
2.1 Введение . . . . .	39
2.2 Публичная библиотека и органы власти . . . . .	39
2.3 Законодательство о публичной библиотеке . . . . .	42
2.4 Финансирование . . . . .	46
2.5 Управление публичной библиотекой . . . . .	50
2.6 Администрация публичной библиотеки . . . . .	51

2.7	Реклама и продвижение на рынке . . . . .	51
<b>Глава 3</b>	<b>Удовлетворение потребностей клиентов . . . . .</b>	<b>54</b>
3.1	Введение . . . . .	55
3.2	Определение потенциальных клиентов . . . . .	55
3.3	Анализ потребностей внутри общины . . . . .	56
3.4	Услуги, оказываемые клиентам . . . . .	57
3.5	Обслуживание клиентов . . . . .	71
3.6	Обучение клиентов . . . . .	74
3.7	Кооперирование и совместное использование ресурсов . . . . .	75
3.8	Электронные сети . . . . .	77
3.9	Доступ к услугам . . . . .	80
3.10	Библиотечные здания . . . . .	81
<b>Глава 4</b>	<b>Комплектование фондов . . . . .</b>	<b>91</b>
4.1	Введение . . . . .	91
4.2	Правила управления фондами . . . . .	92
4.3	Ресурсы. . . . .	94
4.4	Комплектование фондов . . . . .	97
4.5	Принципы обращения с фондами . . . . .	98
4.6	Нормативы для фондов . . . . .	100
4.7	Стандарты для электронного информационного оборудования. . . . .	101
4.8	Программа комплектования фондов для новых библиотек . . . . .	102
4.9	Объемы пополнения и вторичного отбора фондов . . . . .	104
4.10	Управление цифровыми коллекциями . . . . .	106
<b>Глава 5</b>	<b>Людские ресурсы . . . . .</b>	<b>109</b>
5.1	Введение . . . . .	109
5.2	Профессиональная квалификация библиотечных работников . . . . .	110
5.3	Категории сотрудников . . . . .	111
5.4	Этические нормы. . . . .	114
5.5	Обязанности библиотечных работников . . . . .	115
5.6	Численность персонала . . . . .	116
5.7	Образование библиотекарей. . . . .	116
5.8	Повышение квалификации кадров . . . . .	116

5.9	Продвижение по службе . . . . .	118
5.10	Условия труда . . . . .	118
5.11	Добровольные помощники . . . . .	120
<b>Глава 6</b>	<b>Менеджмент в публичных библиотеках . . . . .</b>	<b>122</b>
6.1	Введение . . . . .	122
6.2	Навыки менеджмента . . . . .	122
6.3	Создание библиотечных сетей и обеспечение их функционирования . . . . .	128
6.4	Управление финансами . . . . .	128
6.5	Управление библиотечными ресурсами . . . . .	129
6.6	Управление персоналом . . . . .	129
6.7	Планирование и разработка библиотечных систем . . . . .	130
6.8	Управление процессом изменений . . . . .	131
6.9	Делегирование полномочий . . . . .	131
6.10	Механизмы управления . . . . .	132
<b>Глава 7</b>	<b>Маркетинг в публичных библиотеках . . . . .</b>	<b>140</b>
7.1	Введение . . . . .	140
7.2	Средства маркетинга . . . . .	140
7.3	Маркетинг и коммуникационная политика. . . . .	145
7.4	Связи с общественностью . . . . .	145
<i>Приложения</i>		
1.	Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке . . . . .	150
2.	Закон Финляндии о библиотеках . . . . .	154
3.	Хартия услуг . . . . .	160
4.	Нормативы для библиотечного здания, Онтарио (Канада) и Барселона (Испания) . . . . .	162
5.	Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, предложения к новой редакции . . . . .	166
6.	Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек . . . . .	168
<b>Основная библиография ИФЛА . . . . .</b>		<b>171</b>
Избранная библиография к изданию в России (2000—2010) . . . . .		174
<i>И. А. Трушина. Примечания к изданию в России . . . . .</i>		<i>178</i>

## Предисловие

Данное издание — это новая редакция «Руководства ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек» 2001 г., подготовленная Рабочей группой в составе членов Постоянного комитета Секции публичных библиотек ИФЛА.

Публичная библиотека является динамичной и первоочередной точкой публичного доступа к информации, которая способна отвечать на постоянно меняющиеся информационные потребности общества. Цель Руководства — помочь библиотечным и информационным работникам наиболее эффективно справляться с различными задачами библиотечного обслуживания, формирования фондов в доступных форматах с учетом потребностей местных сообществ. В условиях информационного общества возросла роль библиотекарей в поиске и предоставлении доступа к знаниям, информации и произведениям искусства; им необходимо стать «преуспевающими» специалистами в этой области. Мы надеемся, что Руководство будет способствовать этому процессу, и, как результат, повышению эффективности обучения и качества жизни людей в сообществах, обслуживаемых библиотеками.

Мы благодарны всем, кто внес свой вклад в подготовку, как предыдущих изданий, так и настоящего, тем, кто работал над Руководством, начиная с 1973 г. Особую благодарность мы выражаем членам Секции публичных библиотек ИФЛА, предоставившим примеры работы библиотек в различных странах для иллюстрации текста, а также Джону Лэйку за редактирование. Спасибо Николь Страуд, библиотечно-информационному специалисту, выпускнице Университета штата Флориды, за помощь в редактировании книги и вклад в новый раздел

(управление цифровыми коллекциями). Мы хотели бы также поблагодарить тех, кто работал над другими новыми разделами: Джэнет Линч Фордэ (информационная грамотность), Монику Антонелли (зеленые библиотеки), Лорен Мандель (электронное правительство), Лауру Бренкас (людские ресурсы), составителя Кристи Кунц (маркетинг).

Интерес, проявляемый к Руководству в течение многих лет, свидетельствует о потребности в руководящих принципах для публичных библиотек, которые работают в меняющемся информационном мире. Мы считаем, что принципы, заложенные в данном Руководстве, будут соответствовать развитию публичных библиотек на различных этапах в XXI в. и продолжат помогать библиотечным и информационным специалистам отвечать на вызовы времени. Именно в этом убеждении мы предлагаем новую редакцию Руководства всем, кто участвует в развитии публичных библиотек во всем мире.

Кристи Кунц и Барбара Э. Б. Габбин,  
Составители издания на английском языке

## Предисловие к изданию в России

В этом году исполняется 10 лет «Руководству ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек». Пособие, которое готовилось в течение 8 лет Секцией публичных библиотек ИФЛА, в 2001 г. получило официальное одобрение ИФЛА/ЮНЕСКО. В 2002 г., благодаря инициативе Секции по библиотечной политике и законодательству и Секции публичных библиотек РБА, Руководство было переведено на русский язык и издано в России. Это было первое издание одного из основополагающих Руководств ИФЛА на иностранном языке. Руководство получило широкое распространение в России. В ряде регионов оно неоднократно переиздавалось. В течение последующих 4-х лет в рамках РБА в различных регионах России были проведены специальные обучающие семинары по использованию данного документа.

Принципиально важно, что в период подготовки Руководства, в России готовился не менее значимый документ — Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (также по инициативе Секции публичных библиотек, руководитель Рабочей группы Л. В. Куликова). Это позволило в определенной мере сблизить 2 важных документа — Руководство (в его создании принимал участие член постоянного комитета Секции публичных библиотек ИФЛА В. Р. Фирсов) и Модельный стандарт. Оба документа в течение этого десятилетия послужили основой для разработки ряда аналогичных региональных документов: стандартов, руководств, рекомендаций, программ, концепций.

Прошло 10 лет. В стране произошли определенные изменения. На фоне общей стабилизации развития выделены перспективные направления — инновации и модернизация, как в технологическом, так и в



более широком социальном контексте. В президентском послании Федеральному собранию 2007 г. специально выдвигается задача «...на новой, современной основе возродить в стране библиотечное дело»\*. С другой стороны, в этот же период продолжает сокращаться сеть библиотек, прежде всего общедоступных муниципальных. Последовательное внедрение самоуправления на муниципальном уровне обусловило также значительную реорганизацию бывших централизованных библиотечных систем, что на официальном языке называлось «оптимизацией сети». Нехватка финансирования отразилась на состоянии фондов общедоступных библиотек, несмотря на то, что в последние годы был налажен механизм межбюджетных трансфертов на поддержку комплектования фондов муниципальных библиотек.

Учитывая эти достаточно противоречивые тенденции, следует отметить, что муниципальные библиотеки не только показали чудеса выживаемости, но и во многом продемонстрировали стремление к инновационному развитию. Так, расширяется использование в общедоступных библиотеках возможностей информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), медленно, но тем не менее нарастающими темпами, библиотеки подключаются к Интернету (в 2010 г.— 20 %). В соответствии с решением Правительства РФ, по рекомендации Президента РФ, в 2013 г. планируется завершить подключение всех муниципальных библиотек России к Интернету. Но уже и сейчас возможности выхода в сеть используются творчески: организуются центры правовой и другой социально значимой информации, активно используются и распространяются официальные материалы о деятельности органов местного самоуправления. В некоторых библиотеках такая работа приобретает интерактивный характер, т. е. фактически начинают вводиться технологии электронного правительства.

Однако в целом положение муниципальных библиотек очень неоднородно и в большинстве случаев их благополучие зависит от финансовых возможностей и компетентности органов местного самоуправления. Тенденция большего дистанционирования государства от поддержки библиотечного обслуживания на муниципальном уровне является основной для первого десятилетия XXI в. Таким образом, не-

---

\* Послание Федеральному Собранию Российской Федерации Президента России Владимира Путина // Российская газета. 27 апреля 2007. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rg.ru/2007/04/27/poslanie.html>

обходимость освоения механизмов саморегулирования в сфере библиотечного дела является объективно обусловленной.

Помимо Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки в этот же период появляются Руководство по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек (централизованных библиотечных систем), Руководство для детских библиотек России, Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта федерации РФ и другие документы.

Не менее важным для организации работы публичных библиотек является знакомство с международными документами, и прежде всего, с документами ИФЛА. Большинство из них представлено на русском языке в книге «Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений: статус, заявления, руководства»<sup>\*</sup>.

Публикуемое «Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек», с нашей точки зрения, является основополагающим документом международного профессионального сообщества для организации работы публичных библиотек. При этом необходимо иметь в виду, что в соответствии с принятыми ИФЛА подходами в Руководстве не рисуется некая идеальная или перспективная модель библиотеки; изложение модели библиотеки строится на основе изучения опыта стран с разным уровнем экономического развития, с различиями историко-культурного характера, в том числе и в сфере организации библиотечного обслуживания. Таким образом, предлагаемая нами книга не должна быть воспринята как образец лучшего опыта лучших библиотек. Важно другое — в книге закреплены основные тенденции работы библиотек данного типа на сегодняшний день. В этой связи принципиально важно наличие конкретных примеров, которые приведены в каждой главе, учтен и опыт российских библиотек.

Мы рекомендуем данную книгу, прежде всего, для использования при организации работы в муниципальных общедоступных библиотеках, а также в любых других библиотеках, осуществляющих общедоступное обслуживание населения.

Руководство также может быть полезно для разработки региональных (как на субъектном, так и муниципальном уровнях) документов,

---

<sup>\*</sup> Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА): статус, заявления, руководства / РБА, ИФЛА, Русскоязычный центр; сост. В. Р. Фирсов. М.: Либерея, 2008. 384 с. (Серия «Библиотека и Закон», вып. 24).

определяющих перспективы развития общедоступных библиотек (концепции, программы, планы и т. д.).

Надеемся, что творческое использование Руководства будет полезно руководителям, практикам и всем, чья деятельность профессионально связана с развитием общедоступных библиотек России.

С. Ф. Бартова,  
член Совета РБА,  
председатель Секции публичных библиотек РБА

В. Р. Фирсов,  
и. о. президента РБА,  
председатель Секции по библиотечной  
политике и законодательству РБА

## Предисловие к изданию в России

Роль, место и задачи публичных библиотек в современном мире — эти вопросы продолжают обсуждаться профессиональным библиотечным сообществом во всех странах независимо от того, на каком уровне развития находятся библиотеки этих стран. Новый виток развития информационных технологий, появление у библиотек новых партнеров-конкурентов в информационной среде, изменения, которые происходят в социальной и экономической ситуации в большинстве стран и которые приводят ко все большему цифровому неравенству, развитие, а в некоторых случаях и ужесточение законодательной базы деятельности организаций в сфере культуры, — это лишь немногие факторы, которые оказывают значительное влияние на деятельность и развитие библиотек в последнее десятилетие. Не утихают споры о том, каково будущее публичной библиотеки, будет ли библиотека существовать в реальных зданиях или лишь в виртуальном пространстве, и если да, то как должно быть организовано внутреннее пространство библиотеки, какая из основных функций публичной библиотеки — информационная, образовательная, культурная — должна быть преобладающей в будущем и т. д. В этой ситуации очень важно правильное понимание всем обществом значения публичных библиотек, т. е. их миссии в современном обществе, а также умение публичных библиотек гибко реагировать на все изменения и перестраивать при необходимости свою деятельность. Именно совместными усилиями всего профессионального сообщества, исходя из миссии публичных библиотек, необходимо определять те принципы, по которым они должны развиваться, формулировать новые задачи и приоритеты развития публичных библиотек на ближайшее будущее.

С этой целью во многих странах, а также на международном уровне создаются различные стратегические и регламентирующие документы, помогающие библиотекарям выстраивать перспективные и оперативные планы развития своих библиотек, а также отстаивать свои интересы в органах власти. Среди важнейших международных документов, непосредственно касающихся деятельности публичных библиотек и определяющих приоритеты их деятельности, следует отметить: 1) Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке и предложения к его новой редакции, подготовленные Комитетом секции публичных библиотек ИФЛА; 2) Рекомендации по развитию публичных библиотек, музеев и архивов «PULMAN» и «CALIMERA» ЕС; 3) Руководство для публичных библиотек, разработка предыдущих и нынешнего вариантов которого была также инициирована Постоянным комитетом Секции публичных библиотек ИФЛА.

Предлагаемое переработанное и дополненное издание Руководства для публичных библиотек можно рассматривать как некий перечень основных рекомендаций и принципов, которым должна отвечать и по которым должна развиваться современная публичная библиотека.

Хотелось бы обратить внимание, что, несмотря на сохраненную в целом структуру нового издания Руководства, в каждой главе составителями была сделана попытка отразить те современные тенденции, которые появились в том или ином направлении деятельности публичных библиотек за последнее десятилетие. Теоретические материалы сопровождаются интересными примерами из практической деятельности публичных библиотек разных стран, а также ссылками на некоторые законодательные и нормативно-регламентирующие документы. Для данного издания на предварительном этапе членами Комитета секции публичных библиотек были предоставлены многочисленные примеры как разработанных и принятых в разных странах официальных документов в области библиотечного дела, так и интересные примеры различных форм и методов работы публичных библиотек. К сожалению, в данное издание вошли лишь те примеры, которые были отобраны редакторами англоязычной версии Руководства.

Многие из принципов деятельности публичных библиотек, изложенные в этом издании, хорошо знакомы библиотекарям России. Тем не менее, мы глубоко убеждены, что хорошо систематизированный и обобщенный теоретический материал Руководства, а также разнооб-

разные примеры практической работы публичных библиотек разных стран помогут российским библиотекарям найти то, что послужит толчком к появлению новых идей и развитию инновационных проектов, и в конечном итоге позволит на еще более высоком и качественном уровне обслуживать различные категории пользователей библиотек.

О. Ю. Устинова,  
член Постоянного комитета  
Секции публичных библиотек ИФЛА,  
председатель Корпоративной сети публичных библиотек  
Санкт-Петербурга

## Введение

При составлении данного издания, так же как и предыдущего (2001), мы решили проиллюстрировать текст Руководства примерами работы библиотек из различных стран. Вряд ли можно говорить о том, что отобранные нами примеры претендуют на полноту или являются самыми выдающимися. Они лишь иллюстрируют текст, как своеобразные фотографии деятельности публичных библиотек разных стран, дают представление о творческих решениях конкретных проблем. При этом мы понимаем, что наш подход является достаточно избирательным и можно было бы в равной степени использовать многие другие примеры. Однако приводимые примеры демонстрируют, каким образом публичные библиотеки удовлетворяют потребности своих клиентов в условиях жизни местного сообщества. Для более подробной информации мы снабдили некоторые примеры ссылками на веб-сайты. Кроме того в конце каждой главы дается библиография по теме, а в конце книги приводится библиография в обобщенном виде. Появились два новых приложения, которые включают «Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек» и предложения Секции публичных библиотек ИФЛА по обновлению «Манифеста ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке» (1994).

В последние годы стремительные события в области ИКТ произвели революцию в технологиях сбора, отражения и доступа к информации. Новые технологии предоставляют библиотекам возможности доступа к информации, которые трудно было представить в 1986 и в 2001 гг., когда публиковались предыдущие Руководства. И темпы роста изменений постоянно растут. Публичные библиотеки, для которых предоставление информации является первоочередной задачей, стал-

квиваются с необходимостью радикальных изменений во всех аспектах организации деятельности и предоставления услуг.

Многие публичные библиотеки отвечают на вызов электронной революции, используя возможности для развития обслуживания новыми способами. Однако для того, чтобы люди смогли воспользоваться возможностями ИКТ, им необходимы грамотность, навыки работы на компьютере и доступ к надежным телекоммуникационным сетям. Продолжает оставаться проблема информационно богатых и информационно бедных. При этом информационный «разрыв» существует не только между странами на разных этапах их развития, но и между группами и отдельными лицами внутри страны.

Публичные библиотеки получили возможности для привлечения каждого человека в глобальный разговор и преодоления «цифровой пропасти». Они могут добиться этого путем предоставления публичного доступа к информации посредством ИКТ, обучения компьютерной грамотности, участия в программах по продвижению грамотности. При этом, в целях выполнения принципа всеобщей доступности информации, библиотеки должны продолжать поддерживать различные типы доступа к информации, например, через печатные форматы или устную традицию. В обозримом будущем это, вероятно, будет иметь жизненно важное значение. И хотя, одна из задач публичной библиотеки — служить воротами в мире электронной информации, большие усилия следует направить на то, чтобы не закрывать другие двери, через которые могут быть получены знания и информация. Для современных публичных библиотек данные факторы имеют серьезное значение, и отклик на них будет определять дальнейшую жизнеспособность библиотек.



# Глава 1

## МИССИЯ И ЦЕЛИ

### 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)

#### 1.1 Введение

В этой главе излагаются общие положения о миссии (как это определено и предусмотрено в Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994, см. Приложение 1) и цели публичной библиотеки. Ключевые проблемы были пересмотрены и более подробно развиты 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 национальные органы власти, либо через какие-либо другие структуры общества. Она обеспечивает доступ к знаниям, информации, непрерывному образованию 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

Главной целью 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.

//

- Совет по публичным библиотекам заявил о новом видении для финских публичных библиотек, «Библиотека место встречи людей и идей. Библиотека: вдохновляет, удивляет, расширяет возможности».
- Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек были разработаны для улучшения существующих процедур и обеспечения достижимых целей для публичных библиотек в штате Квинсленд (Австралия). Стандарты рассматриваются в качестве руководства для достижения «лучшей практики» теми, кто управляет публичными библиотеками (см. Приложение 6). <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards.>>

#### 1.3.1 Образование

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

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

Необходимость располагать учреждением, обеспечивающим всем доступ к знанию в печатной и иных формах, таких как мультимедиа и Интернет-ресурсы, для поддержки формального и неформального об-

разования, 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 клиентов 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 предоставляемые услуги.

Публичная библиотека должна также активно участвовать в кампаниях по борьбе с неграмотностью и компьютерной неграмотностью, и в обучающих программах, 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 соответствующим информационным материалам и услугам, чтобы поддерживать и развивать приобретенные 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 образо-

вания. Их практическое применение зависит от местных условий и имеющихся ресурсов.

////////////////////////////////////  
• В Сингапуре официально объявленной миссией публичных библиотек является «обеспечение достоверного, доступного, глобально связанного библиотечного и информационного обслуживания, с целью промоушена «общества знаний».

• 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, от которых требуется быть мультифункциональными, например, выполнять функции как публичной, так и школьной библиотеки. В Англии один небольшой библиотечный филиал объединен с более крупной, школьной библиотекой и размещен внутри зоны учреждения отдыха. В США колледж и публичная библиотека иногда объединяются, например, Центральная библиотека в Сан-Хосе (Калифорния) и Библиотека Округа Харрис в Томболле (штат Техас).

<<http://www.hcpl.net/location/tomball-college-community-library>>

• В штате Амазонка (Венесуэла), где всего несколько школьных библиотек, обслуживание учащихся и учителей обеспечивается сельскими библиотеками.

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

• В штате Квинсленд (Австралия) Мобильная библиотека Городского совета Голд-Кост посещает территориально изолированные начальные школы.

• В Норвегии библиотеки создали интернет-сайты по отбору качественных веб-ресурсов, с указателями ссылок на ресурсы, пригодные для образования для различных возрастных категорий. <<http://detektor.deichman.no/>>

• Крупные городские библиотеки, такие как Публичная библиотека Квинс в Нью-Йорке (США) и Публичная библиотека в Копенгагене (Дания), предлагают клиентам специальные учебные центры в своих зданиях. Эти центры включают персонал, который обеспечивает учебный процесс с помощью учебных материалов и компьютеров.

• В России Астраханская областная детская библиотека общается с маленькими пользователями в Интернете. Входящие вопросы адресуются соответствующим отделам, ответ на запрос дается в течение 24 часов. Те, кто живет далеко от библиотеки теперь могут получать необходимые книги или журналы. <[http://www.goroganin.info/index.php?id\\_a=733](http://www.goroganin.info/index.php?id_a=733)>

• «Entrelibros» («Среди книг») — сеть клиентов и книг, поддерживаемая Автономным правительством Эстремадура (Испания).

<<http://plataformadelectores.org>>

- В штате Квинсленд (Австралия) публичные библиотеки обеспечивают ресурсами для выполнения домашних заданий учащихся старших классов начальной и средней школы в клубах по выполнению домашних заданий. Электронная поддержка по выполнению домашних заданий также доступна. <<http://netlinks.slq.qld.gov.au/>>

### 1.3.2 Информация

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

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

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 членам общин 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 услуги. 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 многим жителям земли и разрыв между

информационно богатыми и информационно бедными странами в некоторых регионах продолжает увеличиваться.

Источники широкого информирования общественности, такие как телевидение, телефон, веб-сервисы, образовательные учреждения и публичные библиотеки воспринимаются как нечто само собой разумеющееся в развитых странах. В развивающихся странах данная инфраструктура является крайне неудовлетворительной, и это мешает возможностям индивидуального получения информации и решения проблем. Интернет обещает улучшение коммуникации внутри и между развивающимися странами. Публичные библиотеки играют роль в этом процессе и должны преодолеть информационный разрыв, предоставляя широкий публичный доступ к Интернету (там, где это позволяют технологии), а также продолжать предоставлять информацию в традиционных форматах. Публичные библиотеки должны признавать и использовать непрерывно расширяющиеся возможности в области информационных технологий и связи. Публичные библиотеки продолжают оставаться важной точкой доступа к онлайн-информационным услугам.

////////////////////////////////////

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

- 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 Мемфисе (штат Теннесси, США) предоставляет нетрадиционную информацию и услуги, такие как генеалогические записи, услуги небольшого бизнес-центра и списки вакансий от работодателей.

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

- В Австралии Городской Совет Голд Кост регулярно проводит двухдневную выставку «Техно Экспо», предоставляющую клиентам возможность узнать все о гаджетах, средствах и концепциях новейших технологий.

### 1.3.3 Развитие личности

*«Создание условий для творческого развития личности».*

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

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. Библиотеки должны расширять помощь в традиционном библиографическом поиске по каталогу; предоставлять клиентам в печатном виде справочные материалы, обучающие навыкам работы на компьютере для поиска информации и оценки ее качества. 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 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 библиотекой.

• Сельские аудиобиблиотеки Мали распространяли информацию о личной гигиене, сохранении здоровья, животноводстве, а также о других темах, имеющих отношение к повседневной жизни людей. Такую информацию получали 146 деревень, в которых было организовано их коллективное прослушивание.

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

• В некоторых библиотеках 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 может укрепить

связи между персоналом библиотек и региональными государственными учреждениями по трудоустройству.

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

- В Публичной библиотеке Крэндалл в Глен-Фолс (штат Нью-Йорк, США) открыт Информационный центр здравоохранения с телефоном горячей линии для ответов на вопросы общественности о здоровье.

<<http://www.crandalllibrary.org/programs/programs-consumerhealth.php>>

- В Лондоне библиотеки предлагают целый ряд книг и других ресурсов по обучению грамотности, счета и навыков в области информационных технологий.

### 1.3.4 Дети и молодежь

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

(Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

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 материалы. (См. пункты 3.4.2 и 3.4.3)

• Центральная публичная библиотека Новоуральска в России открыла Зал делового чтения «Мобильная справочная служба «Я ищу ответ» (услуга, ориентированная на учащихся 1—9 классов школ Новоуральского городского округа), с целью немедленного предоставления информации в режиме онлайн. <<http://www.publiclibrary.ru/readers/services/virtual-spravka-child.htm>>



- Интернет-проект «Читатель.Ru» создан Централизованной библиотечной системой г. Омска (Россия) и адресован молодежи, хотя принять участие в нем могут все желающие. Рубрики «Читай хорошие книги» и «Оригинальная мысль» предлагают опции поиска интересных книг и цитат известных писателей. <<http://www.lib.omsk.ru/chit.php>>

- Централизованная библиотечная система г. Пскова (Россия) по результатам исследований клиентов считает, что подростки становятся все большими неконформистами. Веб-сайт ЦБС «Азбука неформала» объясняет сущность подростковых субкультур, философии, психологии и стиля жизни.

### 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. Библиотеки должны стремиться брать на службу сотрудников, говорящих на языках местных сообществ.

////////////////////////////////////

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

- Публичная библиотека Ньюарка (штат Нью-Джерси, США) создала Информационный центр Нью-Джерси им. Чарльза Каммингса, сфокусированный на местной истории и истории штата, действующий в сотрудничестве с Исторической комиссией Нью-Джерси.

- Центральные библиотеки Республики Хорватии предлагают библиотечные услуги всем этническим меньшинствам, включая выдачу книг на национальных языках, соответствующие выставки, литературные и культурные мероприятия, межбиблиотечный обмен по удовлетворению запросов местных этнических групп.

- В Австралии библиотеки Городского совета Голд Коста проводят праздник «Культуры Побережья» с ежемесячными мультикультурными программами, организуемыми и представляемыми различными группами с целью повышения культурного сознания в рамках сообщества.

### 1.3.6 Социальная роль публичной библиотеки

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

Посещение библиотеки для исследовательской работы, учебы и удовлетворения досуговых потребностей позволяет людям вступать в неформальные контакты, обеспечивающие позитивный социальный опыт. Библиотечные объекты должны быть спроектированы и построены таким образом, чтобы содействовать социальной и культурной деятельности в интересах общества.

- 
- В Дании библиотеки признают что, в то время как традиционное использование Интернета для поиска информации по-прежнему остается нормой, использование Интернета в качестве коммуникационной платформы растет в геометрической прогрессии. В Проекте развития компетенций библиотечных работников «23 вещи» Публичной библиотеки Шарлотт Мекленберг (США) <<http://www.plcmc.org/>> говорится о необходимости развития компетенций сотрудников библиотеки в области социальных сетей Web 2.0. <[http://splq.info/issues/vol41\\_2/06.htm](http://splq.info/issues/vol41_2/06.htm)>

- В Финляндии Библиотека «Entresse» находится в одноименном торговом центре. Это мультикультурная библиотека с неоднородным составом, как сотрудников, так и клиентов. Целевые группы включают подростков и иммигрантов. Библиотекари ходят по торговому центру с мобильными телефонами и ноутбуками для оказания услуг этим иногда трудно доступным группам населения.

<<http://english.espool.fi/default.asp?path=32373;37337;45340;37077;70550;83170>>

- «Библиотека 10» (библиотека современной музыки) — филиал Городской библиотеки Хельсинки (Финляндия), расположенный в центре города, который предоставляет инновационные услуги для клиентов, такие как аудио-редактирование и репетиционные залы, где клиенты могут практиковаться в музыке или записывать ее. «Сцена» является местом проведения культурных мероприятий, дискуссий и выставок. <<http://www.lib.hel.fi/en-GB/kirjasto10/>>

## 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 ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

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 (например, в США) 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.

• В Дании библиотеки поощряют граждан принимать участие в политических дебатах и активно участвовать в демократии посредством проекта «Библиотека как благодатная почва для демократии». В городе Хернинг библиотека сотрудничает с местными журналистами и политиками в создании культуры дебатов, актуальной как для Интернета, так и для живых обсуждений. <[http://splq.info/issues/vol42\\_1/04.htm](http://splq.info/issues/vol42_1/04.htm)>

- Австралийская библиотечная и информационная ассоциация считает, что библиотечные и информационные службы несут особую ответственность в плане поддержки и сохранения свободного потока информации и идей <<http://www.alia.org.au/policies/free.access.html>>

## **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 клиентов» и обсуждение некоторых национальных законов, требующих от библиотек услуг, соответствующих потребностям групп населения с ограниченными физическими возможностями).

Формирование фондов должно также основываться на принципе доступа для всех и обеспечивать доступ к материалам в формате, удобном для особых групп клиентов — например, книги, набранные шрифтом Брайля, или «говорящие книги» для незрячих. Необходимо использовать информационные и коммуникационные технологии, позволяющие получать доступ к фондам библиотеки или к другим источникам информации, публично доступных по Интернету, как внутри 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 осно-

вываться 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 (см. Раздел 6.10.1. Сканирование окружающей среды).

## 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.

- 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.
- 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.
- «Memoria Viva» — сборник материалов о гражданской войне в Испании, собранных из библиотек Барселоны.

- Городская библиотека г. Хямеэнлинна (Финляндия) основала вики-проект <sup>1</sup> местной истории «Хяме-Вики» и обучает местных жителей редактировать данный ресурс. В Проекте участвуют горожане и социальные медиа. <<http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>>

- Библиотека штата Квинсленд (Австралия) разработала стандарты местных исследований для поддержания и обеспечения доступа к коллекциям, которые документируют историческое развитие местного сообщества. <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines/eight>>

- Архангельская областная научная библиотека (Россия) открыла портал «Культурное наследие Архангельского края» в качестве регионального сетевого информационного ресурса, посвященный популяризации знаний об истории и культуре Архангельской области. Информация представлена по тематическим разделам «Язык», «Фольклор», «Литература», «Художественные промыслы и ремесла», «Изобразительное искусство», «Музыка», «Театр», «Зодчество», «Памятники истории и культуры, природно-культурные промыслы», «Просвещение, образование, наука», «Традиции и быт поморов» и т. д. В каждом разделе дается биографическая информация о персонах края, ссылки на Интернет-ресурсы и списки литературы. <<http://www.cultnord.ru/>>

- Национальная библиотека Республики Карелия — участник проекта по созданию распределенной системы учета книжных памятников РФ, инициированного Российской Государственной библиотекой в рамках федеральной целевой программы «Культура России». <<http://library.karelia.ru/cgi-bin/monuments/index.cgi>>

- В Испании электронные проекты по местной истории спонсируются Министерством культуры. Среди них — открытые хранилища ОАИ/ПМН <sup>2</sup> и Виртуальная библиотека исторической прессы. <<http://prensahistorica.mcu.es/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/oai>>

- RODA — «Репозиторий цифровых объектов и обучение», проект, предлагающий коллекции печатных исторических материалов, размещенных в Публичной библиотеке Касереса, содержащий в общей сложности 118303 цветных изображений, в первую очередь наследие Антонио Родригеса и Марии Монико Брей. <<http://roda.culturaextremadura.com>>

## 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. Администрация библио-

теки может определить необходимые услуги посредством исследований сообщества реальных и потенциальных клиентов, фокус-групп, в ходе встреч с общественностью и других методов для сбора мнений широкого сообщества.

• В Централизованной библиотечной системе г. Кемерово (Россия) действует Психологическая служба: Центр библиотерапевтической помощи и личностного развития «БиблиоВита» при поддержке администрации г. Кемерово, Управления культуры, спорта и молодежной политики, открытая с целью оказание библиотерапевтической и социально-психологической помощи разным категориям населения, содействия их личностному росту и самопознанию; повышение социального статуса библиотеки; развитие психологически комфортной среды для различных категорий пользователей.

<<http://www.kemcbs.com/index.php?page=bv>>

• Система публичных библиотек Джексонвилла (штат Флорида, США) <<http://jpl.coj.net/res/sites/historyfl.html>> предлагает коллекции материалов по истории и наследию штата и отдельных групп населения, таких как афро-американские жители региона.

## 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. «Мобильная библиотека» размещается в фургоне или автобусе и предоставляет не только книги, но и мультимедиа, а также все чаще доступ в Интернет. Мобильные библиотеки с доступом к Интернету стали называть «инфомобили».

• 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.

• В Каталонии (Испания) Сеть передвижных библиотек обеспечивает клиентов книгами, мультимедиа и доступом в Интернет.

• Мобильная библиотека г. Леппявирта в Финляндии является библиотекой и мультисервисным центром местного сообщества. В ней существует доступ к Интернету, информация о здравоохранении, продажа марок для почтовых отправок, и клиенты могут осуществлять доставку лекарств, покупок, белья из прачечной или даже более тяжелых посылок к себе домой посредством мобильных библиотек. Исследования клиентов предписывают приоритетное обслуживание мобильными библиотеками потребностей пожилых людей.

• Городской совет Голд Кост (Австралия) основал первую передвижную библиотеку с тремя зонами обеспечения технологических центров для взрослых и детей.

<[http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t\\_library.aspx?pid=7731](http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t_library.aspx?pid=7731)>

• Библиобус — современная мобильная библиотека, как правило, обеспечивающая клиентов обновляемой коллекцией книг, доступом в Интернет, специализированными базами данных и аудиовизуальных средств для местных образовательных и культурных мероприятий. Передвижная библиотека позволяет жителям отдаленных сельских районов получать доступ к информации и образовательным услугам, помощь в преодолении цифрового разрыва. Библиобусы успешно используются в Великобритании, Германии, России, США, и Финляндии.

<<http://www.library.ru/3/focus/bibliobus.php>>

• В Эфиопии движущей силой букмобиля, перевозящего книги в отдаленные деревни, стали ослы. <<http://www.ethiopiareads.org/programs/mobile>>



## 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, культурных и транспортных 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.

• Здание Главной библиотеки Турку в Финляндии спроектировано в стиле архитектуры XXI века, что позволяет расширять инновационные концепции библиотечного обслуживания

<<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=12503&culture=en-US>

&contentlan=2>

• Центральная библиотека Хьоррринга (Дания) первая публичная библиотека XXI века Дании, «максимально приближенная к представлению библиотеки XXI века». <[http://splq.info/issues/vol41\\_4/07.htm](http://splq.info/issues/vol41_4/07.htm)>

• Новое здание публичной библиотеки в Колдинге (Дания) находится недалеко в центре города в месте с уникальным видом «на озеро и бывший королевский замок Колдинга». Здание библиотеки с его прозрачностью, открытыми пространствами и легкими деревянными интерьерами выстроено в стиле минимализма, продолжающего Скандинавский стиль библиотечных строений. <<http://www.librarybuildings.info/denmark/kolding-library>>

• Детская библиотека в Дании сконструирована с учетом потребностей детей, так же как и с учетом условий современного общества знаний.

<[http://splq.info/issues/vol41\\_3/07.htm](http://splq.info/issues/vol41_3/07.htm)>

- Российская библиотечная ассоциация предоставляет на своем сайте портал «Библиотечные здания: архитектура, дизайн, организация пространства» <<http://rba.okrlib.ru/biblioteki/fotogalereya/>> с изображениями зданий библиотек мира.

## 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 учетом новых технологий, 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, и новые информационные технологии, там где это возможно. 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 востребованы. Последующие главы дадут более четкое понимание, какие ресурсы являются оптимальными для публичных библиотек.

- Одна из библиотек США разработала кампанию интегрированных коммуникаций по информированию общественности о ценности своих услуг с помощью кабельного телевидения, публичных объявлений, веб-сайтов и интерактивных программ телевидения, где зрители могут «поговорить» с библиотекарем.

- Первое всеобъемлющее Австралийское исследование значения публичных библиотек для местных сообществ называется «Библиотеки строят сообщества». Доклад по исследованию содержит взгляды и идеи более чем 10000 человек, собранные с помощью Интернета и опросов в печати, а также посредством исследований фокус-групп.

<[http://www.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies\\_reports/plu\\_lbc.html](http://www.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies_reports/plu_lbc.html)>

## 1.13 Ценность публичных библиотек

Публичные библиотеки имеют большое значение для местных сообществ. Их значение часто определяется тем, какие материалы и услуги библиотеки предоставляют местному сообществу. Раньше публичные библиотеки предлагали, прежде всего, доступ к печатной информации, а также служили местом встреч для сообщества. В век цифровой информации с появлением новых информационных технологий роль и значение публичных библиотек стали возрастать. Это означает, что библиотеки обеспечивают места доступа к информации в электронном формате, увеличивают свою пропускную способность, а также предоставляют возможности обучения работе на компьютере.

Сегодня в некоторых местных сообществах публичные библиотеки являются единственным поставщиком услуг свободного доступа к Интернету. Значение публичных библиотек часто обсуждается именно в связи с предоставлением подобных услуг. Известны многочисленные исследования по их экономическому моделированию (см. некоторые количественные показатели в главе 6 «Менеджмент в публичных библиотеках»).

• Одна из библиотек в США разработала кампанию по информированию общественности об интегрированных коммуникациях для промоушена значимости своих услуг посредством кабельного телевидения, публичных заявлений, веб-сайтов и интерактивных программ телевидения, где зрители могут вести разговор с библиотекарем в прямом эфире.

• Первое всеобъемлющее исследование, проведенное в Австралии, о значении публичных библиотек для местного сообщества - доклад «Библиотеки в формировании сообщества», который включает взгляды и идеи более чем 10 000 человек, собранные с помощью опросов в Интернете и печати, а также методом опроса фокус-групп.

<[http://www.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies\\_reports/plu\\_lbc.html](http://www.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies_reports/plu_lbc.html)>

### Библиография

Aabø S. The role and value of public libraries in the age of digital technologies // Journal of Librarianship and Information Science. 2005. vol. 37(4), pp. 205—211. (<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/4/205> accessed 1/01/2010).

- The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment. Berk & Associates, Inc., 2005. ([http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral\\_Library\\_Economic\\_Impacts.pdf](http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf) accessed 30/12/2009)
- Bertelsen E., Cranfield V. Act Regarding Library Services. Copenhagen: Danish National Library, 2001. ([http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act\\_reg\\_library\\_ser.pdf](http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act_reg_library_ser.pdf) accessed 1/01/2010)
- Èesko. Law No. 257/2001 Coll. of 29 June 2001 on Libraries and Terms of Operating Public Library and Information Services (Library Act). Prague: National Library of the Czech Republic, 2003 ([http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php?page=04\\_Leg/02\\_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775](http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php?page=04_Leg/02_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775) accessed 1/01/2010).
- World literature: Library literature in Cologne // Cologne city. (n. d.). (<http://www.stadt-koeln.de/5/stadtbibliothek/bibliotheken-archiv/literaturwelt/> accessed 1/01/2010).
- Cologne Library Association minibib (kiosk in the park) // Cologne Library Association. (n. d.). (<http://www.foerderverein-stadtbibliothek-koeln.de/> accessed 1/01/2010)
- Freedominfo.org: The online network of freedom of information advocates // Freedominfo.org. (n. d.). (<http://freedominfo.org/> accessed 1/01/2010).
- Sau Paulo — Wissen — Bibliothek — Goethe-Institut: favela projects in Brasil // Goethe-Institut. (n. d.). (<http://www.goethe.de/ins/br/sap/wis/bib/deindex.htm> accessed 1/01/2010).
- Projects of the Regional Government of Paraná // Governo do Estado do Paraná. (n. d.). (<http://www.cidadao.pr.gov.br/> accessed 1/01/2010).
- Hage C. The public library start up guide. Chicago: American Library Association, 2004.
- IFLA/UNESCO Public Library Manifesto, The Hague: IFLA, 1995. (<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm> accessed 1/01/2010).
- IFLA/UNESCO School Library Manifesto. IFLA, 1999. (<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999> accessed 1/01/2010).
- The IFLA Internet Manifesto. IFLA, 2002. (<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto> accessed 1/01/2010).
- Kekki K., Wigell-Ryynänen H. Finnish Public Library Policy 2015 // National strategic areas of focus. Publications of the Ministry of Education, 2009. ([http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto\\_ohjelma.html?lang=en](http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html?lang=en) accessed 1/01/2010).
- Larsen J., Wigell-Ryynänen B. Nordic public libraries in the knowledge society. København: Danish National Library Authority, 2006. (<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/pdf/nnpl.pdf> accessed 1/01/2010)

- Latimer K., Niegaard H. IFLA library building guidelines: Developments & reflections. München: K. G. Saur. 2007.
- Levin, Driscoll & Fleeter. Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries. 2006  
(<http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf> accessed 1/01/2010)
- Enriching Communities: The Value of Public Libraries in New South Wales /Library Council of New South Wales, J. L. Management Services, and State Library of New South Wales. Sydney: Library Council of N. S. W., 2008.
- Library use value calculator / Maine State Library. (n. d.).  
(<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm> accessed 1/01/2010).
- Mattern S. Public places, info spaces: creating the modern urban library. Washington: Smithsonian Books, 2005.
- MD Brasil Ti & Telecom: Sao Paulo, Brazil favela «Monte Azul» // MD Brasil Ti & Telecom. (n. d.). ([www.monteazul.com.br](http://www.monteazul.com.br) accessed 1/01/2010) LINK  
BROKEN 5.25.2010
- Pestell R. Mobile library guidelines/ IFLA Mobile Libraries Round Table. Professional report #28. The Hague: IFLA, 1991. (Currently being revised)
- Romero S. Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project. Barcelona: Colegio de Arquitectos de Catalunya, 2008
- SirsiDynix Institute // SirsiDynix (n. d.). (<http://www.sirsidynixinstitute.com> accessed 1/01/2010)
- Standards and guidelines // State Library of Queensland. (n. d.)  
<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/build/standards> accessed 1/01/2010)
- Thorhauge J. Danish Library Policy: A Selection of Recent Articles and Papers. Biblioteksstyrelsen. Copenhagen: Danish National Library Authority, 2002.  
([http://www.bs.dk/publikationer/english/library\\_policy/pdf/dlp.pdf](http://www.bs.dk/publikationer/english/library_policy/pdf/dlp.pdf) accessed 1/01/2010).
- Making cities stronger: Public library contributions to local development // Urban Libraries Council and The Urban Institute. 2007  
([http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075\\_stronger\\_cities.pdf](http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf) accessed 1/01/2010)

### **Библиография о библиотечных зданиях**

- Bisbrouck M. et al. Libraries as places: Buildings for the 21<sup>st</sup> century / IFLA Publications Series 109. Munchen: K. G. Saur, 2004.
- Bryan C. Managing facilities for results: optimizing space for services. Chicago: American Library Association, 2007.
- Dewe M. Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian. Aldershot, England: Ashgate, 2006.

- Hauke P. Bibliotheken bauen und ausstatten. Bad Honnef: Bock + Herchen, 2009.  
(<http://edoc.hu-berlin.de/oa/books/ree8FL3pymekE/PDF/25Gh3UywL6dIY>  
. pdf)
- Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24—29 August, 1997 / IFLA Section on Library Buildings and Equipment, Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds). IFLA Publication — 88, Munich, K. G. Saur, 1999.
- Koontz C. M. Library Facility Siting and Location Handbook. Westport, CT: Greenwood Press, 1997.
- Latimer K., Niegaard H. IFLA library building guidelines: developments & reflections. Munich: K. G. Saur, 2007.
- Niegaard H., Schulz K., Lauridsen J. Library Space: Inspiration for building and design. Copenhagen, Danish National Library Authority, 2009.

## **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.

- Библиотека штата Квинсленд (Австралия) разработала Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек с целью повышения качества современной практики и обеспечения достижимых целей для публичных библиотек в Квинсленде (См. Приложение 6).

- Ассоциация региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) в России была создана для координации деятельности библиотек и улучшения качества услуг за счет модернизации управления ресурсами путем слияния библиотечных консорциумов <<http://www.arbicon.ru/>>

### 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.

Для обеспечения устойчивого развития и выполнения своих задач в информационной сети публичная библиотека должна быть тесно связана с органом власти надлежущего уровня и финансироваться им. Конечной целью должно стать вовлечение публичных библиотек в офи-



циальные властные структуры, действующие согласно национальному законодательству и имеющие надлежащий уровень финансирования.

• В Аргентине основание и поддержка публичных библиотек осуществляется неправительственными организациями или общественными структурами, 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.

• CePSE, Центр доставки и специальных служб поддержки, фокусирует свою миссию на предоставлении услуг и формировании профессиональных коллекций, и в конечном счете, на улучшении практики публичных и школьных библиотек в Каталонии (Испания). <<http://cultura.gencat.cat/cepse>>.

### 2.2.2 Электронное правительство

Электронное правительство (е-правительство) стремится вовлечь граждан в государственное управление, ориентируясь на пользователя, и таким образом развивать качество государственных услуг и системы их доставки, которые становятся эффективными посредством новых технологий. Ориентированное на пользователя электронное правительство предполагает, что правительства будут предоставлять услуги и ресурсы с учетом фактических потребностей пользователей, в том числе граждан, государственных служащих и других. Ключевым вопросом для библиотек является то, что удовлетворение услуг ориентированного на граждан электронного правительства, может быть возложено на местные библиотеки. Публичные библиотеки зачастую определяются как оптимальные партнеры для предоставления услуг электронного правительства, поскольку они являются наиболее подходящими публичными точками доступа к информации. Правительство должно выделять дополнительные средства библиотекам на предос-

тавление этих услуг. Необходимо соответствующее оборудование, соединение и наличие обученного персонала с соответствующей экспертизой.

Предоставление такого обслуживания — это задача публичных библиотек. Однако в аспекте предоставления услуг электронного правительства публичные библиотеки иногда оказываются не готовы к такому обслуживанию, или оказываются в ситуации, когда правительство предупреждает их о ликвидации этих услуг для индивидуальных граждан, с их переводом в Интернет. Поэтому одновременно важны и подготовка библиотек, и соответствующая политика (будет ли, и каким образом будет библиотека предоставлять эти услуги правительства в рамках своей миссии и имеющихся ресурсов). Рекомендуется экспертиза уровня подготовки персонала и партнерских отношений с правительством для обеспечения оптимальной встречи с новыми общественными тенденциями, происходящих в сообществах.

////////////////////////////////////

- Публичная кооперативная библиотека Паско (штат Флорида, США) имеет в штате библиотекаря — специалиста по электронному правительству, а также специальные разделы веб-сайта библиотеки по данному вопросу. Например, раздел «Услуги Правительства-онлайн» предлагают наиболее часто запрашиваемые услуги на уровнях местного самоуправления, федерального и государственного управления. <<http://pascolibraries.org/>>

- Библиотека штата Нью-Джерси (США) разработала сайт для оказания помощи жителям в трудные экономические времена. Сайт предлагает ресурсы по решению вопросов поиска работы, финансовых, жилищных вопросов, вопросов здравоохранения, вопросов родительского воспитания, проблем пожилых людей. Каждый ресурс предлагает ссылки на информацию е-правительства по теме. <<http://gethelp.njlibraries.org/>>

## 2.3 Законодательство о публичной библиотеке

Публичные библиотеки должны регулироваться законодательством, которое обеспечивало бы их постоянное функционирование и позволяло бы им занимать надлежащее место в социальной структуре. 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 зако-

нодательства, распространяющегося на различные виды библиотек. Различные законодательные акты 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.

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 определил круг их обязанностей по содержанию и развитию публичных библиотек.

- В Российской Федерации на федеральном уровне есть два закона, касающиеся библиотек — 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 <sup>3</sup>.

### 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 законы о труде. 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 уравнивает права авторов и потребности пользователей.

////////////////////////////////////

- В Чешской Республике библиотечная ассоциация (SKIP<sup>4</sup>), 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 использованием 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, фотограмам и составителям, участвовавшим в создании какого-либо печатного произведения. Это рассматривается как поддержка развития культуры.  
<<http://www.bs.dk>>

- В Австралии публичное право на выдачу документов находится в ведении Департамента окружающей среды, воды, наследия и искусств для осуществления платежей австралийским авторам и издателям на основании, что ими были потеряны прибыли от наличия их работ в публичных библиотеках. Публичное право на выдачу документов поддерживает обогащение австралийской культуры путем поощрения австралийских авторов и издателей  
<[http://www.arts.gov.au/books/lending\\_rights/public\\_lending\\_right\\_-\\_guidelines\\_for\\_claimants](http://www.arts.gov.au/books/lending_rights/public_lending_right_-_guidelines_for_claimants)>

## 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; необходимо предоставлять информацию о финансировании клиентам, местному сообществу.

//

- Библиотека в США предлагает услугу веб-калькулятора, чтобы ответить на вопрос: «Что является стоящим в библиотеке для Вас? Сколько бы Вы платили из собственного кармана за услуги библиотеки?»  
<<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>

- Правительство штата Квинсленд (Австралия) с помощью Библиотеки штата заявляет свои обязательства по обеспечению деятельности бесплатной публичной библиотеки.

<[http://www.slq.qld.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0017/122048/SLQ\\_-\\_Service\\_Level\\_Agreement\\_-\\_September\\_2008.PDF](http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0017/122048/SLQ_-_Service_Level_Agreement_-_September_2008.PDF)>

- Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького (Россия) разработала руководство «Платные услуги в муниципальных библиотеках». <[http://www.library.vladimir.ru/load/metod\\_03.doc](http://www.library.vladimir.ru/load/metod_03.doc)>. Примеры годовых отчетов публикуются на веб-сайте библиотеки.

<<http://slib.admsurgut.ru/inf13.htm>>

- Центральная детская библиотека г. Кемерово (Россия) ежегодно проводит открытые заседания с пользователями о деятельности и достижениях библиотеки, предстоящих мероприятиях и др. Эти отчеты помогают обосновать расходы библиотеки.

### 2.4.1 Приоритеты

Публичная библиотека и оказываемые ею услуги — это долгосрочное вложение в развитие общины, которое должно финансироваться

надлежащим образом. Общеизвестно, 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 и сотрудничество

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

• Публичная библиотека Квинсборо (штат Нью-Йорк, США) сотрудничает с Бруклинским Детским музеем и с Музеем науки и искусства «Exploratorium» в Сан-Франциско (Калифорния), чтобы выставлять музейные экспонаты в детской комнате. Проект «Наука на стеллажах» стремится облегчить практическое изучение естественных наук, математики и техники, и обеспечить подготовку соответствующих материалов для юных клиентов и их родителей в общине, где говорят более чем на 97 языках. <<http://www.queenslibrary.org/>>

#### 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;
- 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 клиентов — например, штрафов;
- доходы, получаемые в качестве платы за индивидуальные услуги, предоставляемые клиентам — например, пользование фотокопировальной и множительной техникой;
- доходы от спонсорской деятельности внешних организаций;
- поступления от проведения специальных лотерей.

#### 2.4.4 Взимание платы с клиента

В Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке говорится: «Публичная библиотека обычно предоставляет свои услуги бесплатно». Взимание платы с клиентов 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 клиента 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 клиентом. Сумма штрафа должна устанавливаться на таком уровне, чтобы это никого не отпугивало от пользования библиотекой. Иногда взимается также плата за предоставление персо-



нальных услуг — например, за пользование фотокопировальной техникой или принтером. Размер таких платежей также должен устанавливаться на уровне, который не отпугивал бы клиентов.

#### 2.4.5 Финансирование технического обеспечения

Публичные библиотеки должны, по возможности, использовать новые технологии 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.

• Библиотека штата Квинсленд (Австралия) изложила основы для эффективного и рационального использования технологий, как неотъемлемой черты услуг публичной библиотеки.

<[http://www.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0006/162726/SLQ\\_-\\_Queensland\\_Public\\_Library\\_Standards\\_and\\_Guide\\_lines\\_-\\_Technology\\_Standard\\_-April\\_2010.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/162726/SLQ_-_Queensland_Public_Library_Standards_and_Guide_lines_-_Technology_Standard_-April_2010.pdf)>

#### 2.4.6 Внешнее финансирование

Библиотечные работники должны быть активными в поиске 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. Все предложения должны учитываться и обсуждаться всеми заинтересованными сторонами.

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

• Фонд Публичной библиотеки Чикаго в США является некоммерческой организацией, которая поддерживает формирование фондов и программы Чикагской Публичной библиотеки. Фонд обеспечил начальное финансирование для

новых программ, таких, как внедрение новых технологий, а также расширил воскресные и вечерние часы работы.

<http://www.chicagopubliclibraryfoundation.org/about/>

## **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 их 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 клиентов 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 клиентами. Библиотечные хартии приобретают еще больший вес, если они разрабатываются в консультации с клиентами.

////////////////////////////////////

- Библиотека Финского университета разработала документы по планированию технологий для повышения эффективности управления электронными услугами; доступа к электронным медиа и электронным коллекциям. Освещаются такие темы, как политика использования оборудования, обучение, телекоммуникации и пропускные способности; фильтрации доступа к сети; стандарты применения технологий (например, количество компьютеров на душу населения) и планы замены оборудования.

<<http://www.docstoc.com/docs/29302907/Joensuu-University-Library>>

- Библиотека штата Квинсленд (Австралия) разработала стандарты и руководящие принципы минимального набора технологического обеспечения, которое в состоянии обеспечить сообществу эффективный доступ к библиотечным объектам, услугам и предлагаемым коллекциям (см. Приложение 6).

## **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 клиентов. 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 рабо-

ты 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 7 «Маркетинг публичной библиотеки»).

## **Библиография**

- Bertot J., Jaeger P., McClure C. Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs // Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research.  
(<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1367832.1367858> accessed 01/01/2010).
- Public libraries section: Acts on library services // IFLA. (n. d.)  
(<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm> accessed 1/01/2010).
- 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 / IFLA Section of Public Libraries. The Hague: IFLA, 1998.
- Karppinen D., Genz M. National information policies: improving public library services? Thesis (M. S.) Florida State University, 2004  
(<http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-08232004-225005/> accessed 01/01/2010)
- Kretzmann J., Rans S. The Engaged Library: Chicago Stories of Community Building. Chicago, Ill: Urban Libraries Council, 2005.  
([http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC\\_PFSC\\_Engaged\\_0206.pdf](http://www.urbanlibraries.org/associations/9851/files/ULC_PFSC_Engaged_0206.pdf) accessed 1/01/2010)
- Library use value calculator // Maine State Library. (n. d.)  
(<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm> accessed 1/01/2010).
- From awareness to funding: a study of library support in America. Online Computer Library Center, Inc., 2008. (<http://www.oclc.org/reports/funding/fullreport.pdf>)
- Sarkodie-Mensah K. Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem. New York: Haworth Information Press, 2002.
- Susman T. Safeguarding our patrons' privacy: what every librarian needs to know about the USA PATRIOT Act & related anti-terrorism measures: A satellite teleconference cosponsored by American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Research Libraries, Medical Library Association, Special Libraries Association. Washington, DC: Association of Research Libraries, 2002.
- Freedom of Information Act (FOIA) // United States Department of Justice. (n. d.)  
(<http://www.justice.gov/oip/> accessed 1/01/2010).

- Making cities stronger: Public library contributions to local development. Urban Libraries Council and The Urban Institute, 2007.  
([http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075\\_stronger\\_cities.pdf](http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf)  
accessed 1/01/ 2010)
- Walker J., Manjarrez C. Partnerships for free choice learning: public libraries, museums, and public broadcasters working together. Washington DC: Urban Institute, 2003.
- Collection of laws for electronic access (CLEA) // World Intellectual Property Organization. (n. d.) (<http://www.wipo.int/clea/en/> accessed 1/01/2010).
- Woodward J. What every librarian should know about electronic privacy. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2007.
- Yarrow A., Clubb B., Draper J. Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation / IFLA Public Libraries Section. Professional reports, #108. The Hague: IFLA, 2008.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>)

## Глава 3

# УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ

*«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 национальной сети 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 клиентов.

Термин клиент используется в данном Руководстве для оптимизации учета всех потенциальных пользователей библиотеки; те, кто не являются пользователями библиотеки, могут быть ее потенциальными клиентами. Также подразумевается, что клиент, это частное лицо с выраженными желаниями и потребностями.

В конечном счете, клиенты делают свой выбор, принимать услуги публичных библиотек, или нет. Таким образом, любое ограничение доступа — как умышленное, так и случайное — уменьшит возможности публичной библиотеки в полной мере осуществлять свою главную миссию и роль удовлетворения библиотечных и информационных потребностей общины, которую она обслуживает. В обеспечении эффективной библиотечной службы важную роль играют следующие факторы:

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

### **3.2 Определение круга потенциальных клиентов**

Задача публичной библиотеки — оказывать услуги всем гражданам и группам. Нет ни одного человека, который был бы слишком молод или слишком стар для пользования библиотекой, как внутри нее, так и вне ее — онлайн.

Публичная библиотека имеет следующие потенциальные клиентские группы:

- Люди всех возрастов на всех стадиях жизни:
  - дети,
  - совершеннолетняя молодежь,
  - взрослые,
  - пожилые.
- Отдельные граждане и группы людей со специальными потребностями:
  - люди, представляющие различные культуры и этнические группы, включая коренное население;
  - люди, имеющие инвалидность — например, с ограниченными физическими возможностями, слепые, плохо видящие или плохо слышащие;
  - люди, прикованные к дому;
  - люди, помещенные в специальные учреждения — например, больницу или тюрьму;
  - люди с недостатком знаний о библиотечных услугах.
- 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 клиентов на одинаково высоком уровне. Библиотека должна определить приоритеты, основываясь на анализе актуальных и потенциальных потребностей клиентов 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. раздел 6.10 «Механизмы управления»)



## 3.4 Услуги, оказываемые клиентам

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 клиентов. Библиотека должна обеспечивать свободный доступ к своим услугам всем, включая тех, кто испытывает трудности доступа к услугам в силу физических или ментальных причин. Она должна предоставлять следующие доступные всем клиентам услуги и материалы в разных форматах с использованием различных средств медиа и Интернета:

- 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 по чтению, включая прием предварительных заказов на материалы;
- оказание информационных услуг общине;
- обучение пользования библиотекой, включая содействие осуществлению программ по распространению грамотности;
- составление программ и подготовка различных мероприятий;
- современные коммуникационные средства, такие как блоги, sms-сообщения по мобильным телефонам, возможности социальных сетей, используемые как для справочных услуг, так и для связей с общественностью.

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 клиенту 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 клиенту 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. Исследования показывают, что если навыки чтения и пользования библиотекой не были развиты в детстве,

то вряд они будут развиты в более зрелом возрасте. Библиотека должна организовывать расширенные специальные мероприятия для детей, такие как чтение сказок и другие мероприятия, связанные с библиотечными услугами и ресурсами. Детей следует поощрять читать, развивать навыки информационной грамотности и пользования библиотеками с ранних лет. В многоязычных странах книги и аудиовизуальные материалы для детей должны иметься на их родных языках.

• Во Франции некоторые публичные библиотеки сотрудничают с учреждениями по охране здоровья детей в организации специальных программ для родителей и их детей, ожидающих медицинского осмотра. Эти программы рассчитаны на детей от рождения 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 Квинсленд (Австралия) публичная библиотека осуществляет целый ряд мероприятий для детей, включая занятия с детьми до пяти лет, их родителями и воспитателями, 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 при содействии местной общественной организации была создана 41 детская библиотека для детей до 10 лет. 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 местной организацией.

• Многие библиотеки в странах Северной Европы используют в качестве стимула посещения библиотеки книги в подарок для родителей и детей в их первый визит в центры здоровья матери и ребенка.

• «Десять заповедей для детской библиотеки» — рекомендации и предложения для библиотечного обслуживания детей в Дании.

<[http://splq.info/issues/vol41\\_3/04.htm](http://splq.info/issues/vol41_3/04.htm)>

• «Мечты молодых о библиотеке» — информация о желании молодежи Дании иметь библиотеку, которая принимает их такими, какие они есть. Эта меч-

та о библиотеке прекрасно спланирована и легко достижима. Молодые люди надеются, что библиотекари будут принимать их стиль жизни, и быть в пределах досягаемости, когда они нуждаются в помощи.

<[http://splq.info/issues/vol40\\_1/04.htm](http://splq.info/issues/vol40_1/04.htm)>

- Централизованная библиотечная система г. Омска в России осуществляет культурно-образовательный проект «Книжный мир для малышей», с целью укрепления положительного отношения к чтению среди дошкольников, их родителей, воспитателей дошкольных образовательных учреждений.

<<http://www.lib.omsk.ru/csmb.php?page=pp33>>

- Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара г. Москвы в России предлагает информацию для родителей детей-инвалидов — «Читатели особой заботы».

<[http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=6&id=87&Itemid=292](http://www.gaidarovka.ru/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=6&id=87&Itemid=292)>

### 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 необходимые 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, DVD-диски, 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 юношества)

////////////////////////////////////

- 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 Квинсленде (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 молодежных 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 помогли в подборе материалов для фондов библиотеки и в разработке ее проекта.

- В США Стандарты для публичных библиотек для юношества в штате Массачусетс <<http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf>> рекомендуют предоставление справочных услуг для выполнения домашних заданий, выполнение личных, профессиональных и учебных запросов, с использованием телефонной линии и Интернета. Библиотекари в Публичной библиотеке Хейвенхилла (Массачусетс) пользуются сервисами мгновенного обмена сообщениями, текстовыми сообщениями, телефоном и электронной почтой для повышения качества коммуникации с молодежью. <<http://www.haverhillpl.org/Services/askalibrarian.html>>

#### 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.

Распространение 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 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 досуговых потребностей

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 клиентам, 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 между «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 клиентов 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 клиентами. <<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>>

• «Библиотеки и Граждане.dk» — национальная кампания, пропагандируемая публичными библиотеками Дании, которая поощряет доступ общественности к Интернет-порталу. Сайт предназначен в помощь улучшения связей отдельных граждан с органами государственной власти. <[http://splq.info/issues/vol42\\_3/07.htm](http://splq.info/issues/vol42_3/07.htm)>



### 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 различными 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 (Великобритания) 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 Великобритании 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 клиентов

Потенциальные клиенты, которые по тем или иным причинам не в состоянии пользоваться регулярными услугами библиотеки, имеют право на равный доступ к ним. В Великобритании все библиотеки должны соблюдать Закон о дискриминации по инвалидности, а в Соединенных Штатах — Закон об инвалидах. Библиотека во всех случаях должна стремиться найти средства и способы доставки библиотечных материалов и оказания библиотечных услуг таким клиентам. 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 мультимедиа;
- 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, Интернет, электронные базы данных и другие онлайн-ресурсы.

Услуги для людей со специфическими потребностями могут быть более эффективными, если будет использована новая техника — например, синтезаторы речи для людей с плохим зрением, онлайн-каталоги для тех, кто проживает в отдаленной местности или прикован к дому, подключение отдаленных районов к сети дистанционного обучения. Самые современные методы оказания услуг — такие, например, как каталоги для публичного доступа (ОРАС) — 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.

.....

- Информационный центр Больницы Олденского университета — одна из старейших библиотек для пациентов в Дании. Центр предлагает множество уникальных услуг пациентам и их близким, так же как и информацию по здравоохранению и специфическим заболеваниям.

<<http://www.ifla.org/files/lisn/newsletters/66.pdf>>

- Датское интеграционное исследование этнических меньшинств сосредоточено на библиотечном обслуживании для этих групп населения, включая теории «расширения прав и возможностей и создание новых аудитории» в целях реализации новых библиотечных услуг и улучшения существующих.

<http://www.odense.dk/web/eksperimentarium/english.aspx>

- Проект «Милосердие» на веб-сайте Центральной публичной библиотеки Новоуральска (Россия) представляет информацию и передовой опыт библиотек и других организаций, обслуживающих инвалидов.

<http://www.publiclibrary.ru/readers/mercy/about.htm>

- Публичная библиотека в Осло (Норвегия) поддерживает индивидуальные веб-сервисы для языковых меньшинств на 14 языках. Они содержат информацию о библиотеках, культуре, норвежском обществе, по изучению норвежского языка, об организациях для этнических меньшинств.

<<http://bazar.deichman.no/>>

- Публичные библиотеки в Хорватии выполняют программы грамотности и чтения, такие как библиотерапия и логобиблиотерапия (подготовка к чтению) для людей с ограниченными возможностями.

#### 3.4.10 Библиотека в общине

Библиотечное обслуживание не ограничено стенами библиотеки. Услуги могут предоставляться или быть доступными в ключевых для общины местах. Предоставление библиотечных услуг в местах скопления людей позволяет библиотеке связаться с теми, кому не легко самому посетить библиотеку.

.....

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

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

- 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 использовались ослы, в Кении — верблюды, а в Эфиопии — 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 иногда 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 устанавливались стальные шкафы, в каждом из которых имелось 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 рас-

пространению 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 клиентов к широкому выбору такой литературы. Она может также осуществлять интерактивные программы, помогающие клиентам 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.

- Проект «Кусочки книги» разработан библиотеками Копенгагена (Дания) в сотрудничестве с рядом издательств. В рамках проекта около 1000 подписчиков получают небольшими частями первую главу книги в течение недели.

<<http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-bogbidder-til-alle>>

- Библиотеки графств Оффали и Лимерик (Ирландия) в партнерстве с обучающимися грамоте, преподавателями, организаторами местных центров грамотности и Национальным агентством по вопросам грамотности среди взрос-

лого 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.

- «Проект любви к чтению» в Дании ставит своей целью стимулирование радости чтения у двуязычных детей, вдохновляя их выбирать любимые книги различных жанров и уровней чтения, одновременно предлагая инструкции по пользованию библиотекой. Этот проект также позиционирует библиотеку как активного участника местного сообщества.

<<http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter>

/projekt-leselyst>

### 3.4.12 Информационная грамотность

Публичная библиотека должна помогать своим клиентам развивать информационную грамотность, определяемую и как навыки распознавания ситуаций, когда необходима информация, и как способность находить, оценивать и эффективно использовать необходимую информацию. Тогда как учащиеся школ, студенты колледжей и сотрудники учебных заведений имеют доступ к профессиональным опытным библиотекарям, способным помочь им развить независимость и самостоятельность в поиске информации; подавляющее большинство населения, которое может быть обслужено публичными библиотеками, такой возможности не получает. То, что они имеют — это потребности в информации и быстро меняющиеся технологии. Если им повезло больше — у них есть достаточно укомплектованная и хорошо финансируемая публичная библиотека, которая будет вести их.

Инфосфера может сокрушить любого искателя информации. И публичные библиотеки в XXI веке должны понимать, что им делать дальше.

- В Испании Министерство культуры способствует работе группы экспертов для планирования деятельности публичных библиотек по улучшению навыков информационной грамотности населения. <<http://www.alfinred.org/>>
- «Учебные центры Глазго REAL» являются частью библиотек Глазго. В них работает новая команда сотрудников под названием «Поддержка обучения». Проект является результатом партнерства между библиотеками Глазго и Торгово-промышленной палаты.
- Библиотекари Мпумаланга и сельских районов Южной Африки прошли обучение по повышению квалификации по информационной грамотности, чтобы «улучшить качество услуг и повысить уровень информированности о публичных библиотеках среди клиентов, не имеющих навыков пользования библиотекой».
- Доступ к ресурсам Всемирной паутины приносит пользу клиентам публичных библиотек во всем мире посредством обеспечения доступа к компьютерам и сетевой информации при щедрой финансовой поддержке Фонда Билла и Мелинды Гейтс.
- Учебный центр Центральной библиотеки Бирмингема (Великобритания) интегрирован в публичную библиотеку, предоставляет доступ как к ресурсам на материальных носителях, так и к электронным ресурсам библиотеки для самостоятельного и совместного непрерывного образования.
- Городские библиотеки Крайстчерч (Новая Зеландия) обеспечивают доступ к трем учебным центрам. Они предоставляют услуги и технологии, позволяющие проводить программы группового обучения и занятия на компьютере.
- В области Ухан (Китай) публичная библиотека начала обучение читателей в сфере информационных технологий.
- Библиотеки по всему миру организуют занятия по Интернет-безопасности для детей. Система публичных библиотек Округа Тампа-Хилсборо в США использует программу «NetSmartz Kids» по обучению Интернет-безопасности. <<http://www.hcplc.org/hcplc/justkids/adults/internet.html>>
- Сеть из 25 библиотек США <<http://smartinvesting.ala.org>> предоставляет ресурсы для более чем 8 миллионов клиентов библиотек США через «Smart investing@your library». Многие из этих библиотек используют новые способы обращения к своим клиентам, включая YouTube, виртуальный мир Second Life и другие социальные сети.

### **3.5 Обслуживание клиентов**

Общая политика и организация практической работы библиотеки должны основываться на потребностях клиентов 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 клиентов и организует свою работу так, чтобы эти потребности удовлетворялись. Довольные клиенты — 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 клиента. Обслуживание клиентов должно осуществляться с учетом следующих факторов.

Факторы, связанные с персоналом:

- 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;
- сотрудники библиотеки должны уметь разговаривать по телефону в дружественном и информативном тоне;
- следует избегать жаргона при всех формах общения — как письменных, так и устных;
- вся печатная информация об услугах должна иметься в надлежащих альтернативных форматах — например, набранная крупным шрифтом, записанная на пленку, компакт-диски, в цифровых форматах; она также должна быть доступна на альтернативных языках;
- необходимо иметь средства общения с клиентами, такие как доски для объявлений, бюллетени или веб-сайт;
- клиенты должны получать ответы на свои запросы как можно быстрее. Ответы на письма и другие сообщения должны даваться быстро и в вежливой форме.



Факторы, связанные с услугами и средствами:

- 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 большинства клиентов;
- библиотечные каталоги и веб-сайты должны быть доступны онлайн, чтобы клиент мог получать к ним доступ из дома или другого места в нерабочие часы;
- библиотека должна иметь эффективные службы продления абонементов и предварительного заказа материалов, включая услуги удаленного доступа, такие как круглосуточная телефонная линия или доступ онлайн;
- услуги должны предоставляться и за пределами библиотеки, если это нужно для удовлетворения потребностей клиентов;
- библиотека должна иметь оборудование, обеспечивающее удобное пользование ею — например, специальные ящики, куда можно было бы возвращать материалы, когда библиотека закрыта, оборудование, с помощью которого клиенты могли бы сами получать и возвращать библиотечные материалы, автоответчики, электронная и голосовая почта, позволяющие держать связь с библиотекой, когда она не работает;
- библиотека должна располагать высококачественным электронным оборудованием, включая специальное оборудование для незрячих людей и людей с плохим слухом.

### 3.5.1 Участие клиентов

Клиенты должны вовлекаться в процесс развития библиотечного обслуживания:

- путем проведения среди них опросов с целью выяснения, какими услугами они пользуются и какие услуги им нужны;
- путем анализа жалоб клиентов и ответов на них;
- путем изучения мнений клиентов о предоставляемых услугах и новых инициативах;
- путем обязательного учета всех мнений и предложений клиентов при разработке общей политики и процедур;

- путем информирования клиентов о практическом влиянии высказанных ими мнений и предложений на развитие библиотечного обслуживания;
- путем установки специальных ящиков для жалоб и предложений и разработки процедуры для работы с ними;
- путем создания фокусных групп друзей и клиентов библиотеки»;
- путем сбора информации от потенциальных клиентских групп, не пользующихся библиотекой.

### **3.6 Обучение клиентов**

Публичная библиотека должна помогать своим клиентам развивать навыки, которые позволят им наиболее эффективно использовать ее ресурсы и услуги. Библиотечные работники должны действовать как «информационные штурманы», помогающие клиентам всех возрастов наиболее эффективно использовать информационные и коммуникационные технологии. Необходимо разрабатывать программы обучения клиентов. 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 значение.

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 клиентов. Экскурсии в библиотеку устраиваются также для школьников и детей младшего возраста. Для оказания помощи клиентам в поиске нужной информации разрабатываются программы обучения информационной грамотности.

• 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.

- Датские публичные библиотеки являются активными соучастниками в национальных программах по улучшению навыков пользования информационными технологиями у граждан. Это требование, зафиксированное в Датском библиотечном законе и поддерживаемое двумя партнерскими соглашениями с «National IT» и «Telecom Agency». <[http://splq.info/issues/vol42\\_3/05.htm](http://splq.info/issues/vol42_3/05.htm)>

### **3.7 Кооперирование 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.

Библиотека должна обеспечивать доступ к онлайн-каталогам других библиотек посредством своего собственного онлайн-каталога / ОРАС, посредством ссылок на сайты достоверных ресурсов, например, веб-сайты системы региональных библиотек или национальной библиотеки.

• «Litteratursiden.dk» (Литературный сайт) — веб-сайт публичных библиотек Дании, который информирует общественность о новых литературных голосах и произведениях классиков и рекомендует хорошие книги для чтения. Проект обеспечивается и финансируется «Foreningen Litteratursiden» (Литературным обществом) <<http://www.litteratursiden.dk/>>

#### **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 парт-

неров 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;
- совместная организация авторских встреч;
- 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.

(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 клиентам данной библиотеки. Вот почему библиотеки могут значительно повысить уровень обслуживания своих клиентов путем предоставления им доступа к фондам других библиотек. Библиотеки могут участвовать в программах совместного пользования ресурсами на любом уровне — местном, региональном, национальном и международном.

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 Библиографические описания

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 клиентов 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 ресурсам, 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. Она должна быть частью национальной информационной политики.

////////////////////////////////////

- В Дании создана виртуальная публичная библиотека. Она позволяет получить 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 круглосуточно 365 дней в году. Вопросы принимаются в режиме онлайн и автоматически переадресовываются дежурной библиотеке, которая затем посылает ответ непосредственно клиенту. <<http://www.earl.org.uk/ask/>>

- Сетевые библиотеки Дании предоставляют услуги клиентам библиотек, которые ищут знания и информацию в Интернете. <<http://bibliotek.dk/netbib.php>>

- Основной целью деятельности по проекту «Создание и развитие общероссийской Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек» является реформирование системы справочно-информационного обслуживания пользователей публичных библиотек с учетом требований, предъявляемых формирующимся в стране информационным обществом и осуществляемыми социально-политическими и экономическими преобразованиями. <<http://www.library.ru/help/>>

### 3.8.1 Доступ для клиентов

Библиотека должна обеспечивать свободный публичный доступ к Интернету, 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-лайн-овых 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>>

• Посредством «Netmusik.dk» датские библиотеки предоставляют доступ к более чем 2-м миллионам песен и музыкальных произведений, с непрерывными дополнениями. Музыка загружается непосредственно в компьютер пользователя для временного использования бесплатно. Большинство датских публичных библиотек подключены к «Netmusik.dk».

<<http://netmusik.shop2download.com/cgi-bin/WebObjects/TShop.woa/wa/default>>

• «Netlydbog.dk» (Сетевые аудиокниги) — промоушен аудио-книг онлайн с помощью Интернета в Дании, в ответ на растущий спрос на цифровой контент в Интернете. <<http://www.netlydbog.dk/>>

### 3.8.3 Доступ для персонала

Персонал библиотеки должен иметь доступ к Интернету, с тем чтобы улучшить качество справочного обслуживания и консультирования по чтению клиентов. Персонал должен обучаться методам пользования Интернетом на регулярной основе.

### 3.8.4 Информационный навигатор

Публичная библиотека начинает играть роль посредника, роль электронного окна, открывающего широкой публике выход в мир цифровой информации, инструмента, помогающего гражданам преодо-

леть «цифровой разрыв» и иметь лучшее будущее. Библиотекарь все больше играет роль «информационного навигатора», обеспечивающего получение клиентом точной и надежной информации.

## **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 клиентов.

### **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 находиться 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 клиентов 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.

Вопросы равного доступа должны решаться по возможности посредством стратегического расположения пунктов обслуживания для потенциальных групп клиентов, которые не имеют информации о публичной библиотеке и предоставляемых ею услугах. Предоставление материалов вне стен библиотеки может быть частью такого решения (см. разделы 1.10 и 3.4.10).



////////////////////////////////////

- 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. Время работы может быть расширено до 24 часов посредством телефона или веб-доступа к отдельным услугам.

## 3.10 Библиотечные здания

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

- назначение библиотеки;
- размеры библиотеки;
- назначение помещений;
- требования к проекту;
- доступность для людей с ограниченными физическими возможностями;
- 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. Библиотеки в Англии, например, должны соответствовать критериям предъявляемым им местным сообществом. <[http://www.culture.gov.uk/Reference\\_library/Publications/archive\\_2007/library\\_standards.htm](http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2007/library_standards.htm)>

Некоторые из этих критериев включают:

- близость библиотек к своим клиентам,
- часы работы,
- доступ к Интернету и другим новым сервисам, приобретаемым ежегодно,
- количество книг и других единиц хранения, приобретаемых ежегодно.

### 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), Барселоне (Испания) и Квинсленде (Австралия), которые могут быть использованы в процессе планирования.

### 3.10.3 Назначение помещений

Библиотека должна иметь помещения для обслуживания взрослых, детей (включая младенцев и малышей) 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 «Комплектование фондов»)

Объем предоставляемых услуг и наличие соответствующих помещений будут зависеть от размера библиотеки. При проектировании здания новой библиотеки необходимо предусмотреть в проекте помещения для размещения следующего:

- библиотечные фонды, включая книги, периодические издания, специальную литературу, звукозаписи, фильмы и другую непечатную продукцию и материалы в цифровом формате;

- читальные залы для взрослых, детей и совершеннолетней молодежи, которые можно было бы использовать для чтения ради удовольствия, серьезной работы, групповых и индивидуальных занятий с преподавателем; необходимо предусмотреть также помещения, где соблюдается полная тишина;
- услуги вне библиотеки: должны быть выделены помещения для хранения специальных коллекций и рабочие помещения для внешних услуг, например, фонды мобильных библиотек;
- 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, CD и DVD драйверы, копировальная техника, сканеры, веб-камеры, считывающие устройства для микрофильмов/микрофиш;
- специальное оборудование и материалы, включая контейнеры для атласов, стеллажи для газет, стенды самообслуживания, стеллажи для словарей, настенные витрины, выставочные стенды, шкафы, стеллажи для хранения 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 и удовлетворять, по крайней мере, минимальным требованиям доступа посетителей на инвалидных колясках;
- в более крупных библиотеках желательно выделить помещение под кафе для публики, для небольших библиотек желательно иметь торговые автоматы;

- 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 клиентов, особенно для лиц с физическими и сенсорными ограниченными возможностями. 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 клиентов;
- 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;
- 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 клиентам легко доставать их; должны быть предоставлены также передвижные лестницы и скамейки для удобства тех, кому трудно дотянуться до высокой полки или нагнуться к низкой. 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 с ограниченными физическими возможностями.

### 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 клиентам легко находить нужное помещение или службу — например, библиотечный каталог, журналы, справочную службу, детскую секцию, туалет, Интернет-станции, копировальную технику и т. д. В необходимых случаях должны делаться надписи с использованием шрифта Брайля. В соответствующих местах — на языках местных этнических групп. Надпись с указанием часов работы библиотеки должна быть хорошо видна с улицы. Необходимо также рассмотреть возможность установки говорящих автоматов, веб- или аудио-указателей, позволяющих всем клиентам ориентироваться внутри библиотеки. На близлежащих улицах и в центре города должны быть установлены указатели, показывающие публике дорогу в библиотеку. Сведения о том, как попасть в библиотеку должны содержаться на всех соответствующих местных веб-сайтах.

### 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 тихие помещения для учебы и чтения;
- пространства для групповых встреч различных размеров;
- достаточно просторные помещения для персонала библиотеки, позволяющие ему эффективно исполнять свои обязанности в благоприятных условиях;
- игрушки и игровые материалы для детских зон;
- отделы для молодежи должны иметь оборудование для компьютерных игр, «чил аут» зоны (зоны для «расслабления») с комфортабельными сидячими местами, телевизорами или плазменными экранами;
- 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 Великобритании «Idea Stores» («хранилища идей») внедренные в библиотеках Тауэр Хамлетс в Лондоне включают кафе, как часть новой интерпретации библиотечного обслуживания. <<http://www.ideastore.co.uk/>>

• В Сингапуре внедряется концепция «библиотека — это образ жизни». Такие библиотеки включают в себя кафе, помещения, где можно послушать му-

зыку и поучаствовать в студенческом виртуальном общении. 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, публичный доступ к каталогам, считывающие устройства для микрофильмов, аудио и MP3 плееры, магнитофоны, проекторы для слайдов и оборудование для незрячих людей и людей с другими ограниченными физическими возможностями. Рекомендуется обеспечить в библиотеке беспроводные Интернет-соединения (wi-fi), также как и доступ к электророзеткам для использования персональных компьютеров. 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 оказанию первой помощи, аптечки для оказания первой помощи должны находиться на видном месте. Необходимо регулярно проводить практические занятия по экстренной эвакуации людей. Руководитель библиотеки 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 клиенты 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.

## **Библиография**

Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide. Seattle: Bill & Melinda Gates Foundation, 2004.

(<http://www.ims.gov/pdf/Equality.pdf>)

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

(<http://www.nplg.gov.ge/dlibrary/collect/0001/000561/IFLA.pdf>) Note: now called 'Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities' see Kavanaugh reference in this resource list.

Day J. M. Guidelines for library services to deaf people, 2<sup>nd</sup> ed. / IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. Professional report #62. The Hague: IFLA, 2000.

de Jager K., Nassimbeni M.. Information Literacy in Practice: engaging public library workers in rural South Africa // IFLA Journal. 2007. Vol. 33. No. 4. P. 313—322.

EBSCO Publishing customer success center / EBSCO Industries, Inc. (n. d.).

(<http://www.ebscohost.com/customerSuccess/default.php> accessed 1/01/2010).

Fasick A.. Managing children's services in the public library. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2008.

The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto / IFLA. (n. d.)

(<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-multicultural-library-manifesto> accessed 1/01/2010).

The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers / IFLA Children's and Young Adults Section. The Hague: IFLA, 2007.

(<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf> accessed 1/01/2010).

Guidelines for Children's Libraries Services / IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. The Hague: IFLA, 2003.

(<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services> accessed 1/01/2010).

The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries / IFLA Section for Public Libraries. 2003



- (<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning> accessed 1/01/2010).
- Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 — public libraries section of IFLA / IFLA Public Libraries Section. 2008.  
([http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg\\_UN-Checklist.pdf](http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf) accessed 1/01/2010).
- Multicultural communities: guidelines for library services, 3<sup>rd</sup> ed. / IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. The Hague: IFLA, 2009.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-ed> accessed 1/01/2010).
- The IFLA/ UNESCO School Library Guidelines 2002 / IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. 2002.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002> accessed 1/01/2010).
- Kavanaugh R., Sköld B. C. Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development / IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities The Hague: IFLA, 2005.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86> accessed 1/01/2010).
- Lau J. Information literacy: International perspectives. Munich: K. G. Saur, 2008.  
(<http://archive.ifla.org/V/pr/saur131.htm> accessed 1/01/2010).
- Li J. The Public Library and citizens' information literacy education in China: a case study of Wuhan area, China. IFLA Conference Proceedings, 1—8. Retrieved from Library, Information Science & Technology Abstracts database, 2002.
- Lesk M. Understanding digital libraries. Amsterdam: Elsevier, 2005.
- McMenemy D., Poulter A. Delivering digital services: A handbook for public libraries and learning centres. London: Facet, 2005.
- Melling M., Little J. Building a successful customer-service culture: A guide for library and information managers. London: Facet, 2002.
- Muller P., Chew I. Guidelines for Library Services for Young Adults / IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. The Hague: IFLA, 2008.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/revise-guidelines-for-library-services-for-young-adults> accessed 1/01/2010).
- Lehmann V., Locke J. IFLA Guidelines for library services to prisoners, 3<sup>rd</sup> ed. / Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. Professional report #34. The Hague: IFLA, 2005. (<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf> accessed 1/01/2010).
- Mayo D. Technology for results: Developing service-based plans / PLA results series. Chicago: American Library Association, 2005.
- Nielsen G. S., Irvall B. Guidelines for library services to persons with dyslexia / IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. The Hague: IFLA, 2001.  
(<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf> accessed 1/01/2010).

- Panella N. M. Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities / IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. Professional report #61. The Hague: IFLA, 2000.  
(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf> accessed 1/01/2010).
- Long Overdue A Fresh Look at Public Attitudes About Libraries in the 21<sup>st</sup> Century / Public Agenda Foundation. New York: Public Agenda, 2006.  
([http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long\\_Overdue.pdf](http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf) accessed 1/01/2010)
- The Reading Agency / Reading Agency. (n. d.) (<http://www.readingagency.org.uk/> accessed 1/01/2010).
- Ross C., McKechnie L., Rothbauer P. Reading matters: What the research reveals about reading, libraries and community. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2006.
- International and comparative disability law web resources / Syracuse University College of Law. (n. d.).  
(<http://www.law.syr.edu/lawlibrary/electronic/humanrights.aspx> accessed 1/01/2010)
- UNESCO Launches a Community Information Literacy Project at the Tunapuna Public Library. UNESCO, 2006.  
([http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID=36505&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=36505&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html))
- Webster K., Biggs B. Library services to indigenous populations: Viewpoints & resources. Chicago: Office for Literacy and Outreach Services, American Library Association, 2005.
- Weibel M. Adult learners welcome here: A handbook for librarians and literacy teachers. New York: Neal-Schuman Publishers, 2007.

## Глава 4

# КОМПЛЕКТОВАНИЕ 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 носителей 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 ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

### 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 на-

ряду 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 комплектованию библиотечных фондов и доступа к ресурсам.

Совершенно необходимо, чтобы комплектование фондов всегда осуществлялось на непрерывной основе для обеспечения населению 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  
<<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom>>
- заявление ИФЛА о свободе доступа к информации  
<<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom>>
- заявления об интеллектуальной свободе и свободе доступа к библиотечным фондам  
<<http://www.ifla.org/en/publications/intellectual-freedom-state-ments-by-others>>
- свобода информации  
<<http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/intfreedom/librarybill/index.cfm>>
- положения Всеобщей конвенции об авторском праве  
<<http://archive.ifla.org/documents/infopol/copyright/ucc.txt>>
- Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994  
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>
- 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 мультикультурного характера, программ грамотности и ресурсов для людей с ограниченными возможностями,
  - принципы и методы отбора фондов и исключение материалов,
  - бюджетные ассигнования,
  - ответственность в рамках организации за комплектование и отбор фондов и исключение материалов,

- доступ к ресурсам в электронной форме, включая онлайн-доступ к периодическим изданиям, базам данных и другим источникам информации,
- роль библиотеки как «ворот» доступа к электронной информации,
- руководство по определению и включению бесплатных Интернет-ресурсов,
- отношения сотрудничества с другими библиотеками и организациями,
- политика хранения и консервации фондов,
- аудит: пополнения, отчетности, контроля, списания, продажи или передачи фондов,
- финансовая отчетность,
- политика работы с дарами,
- работа с жалобами и проблемными материалами,
- 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.

////////////////////////////////////

- Клиенты Библиотеки Кана Касакуберты в Бадалоне (Каталония, Испания) могут больше узнать о библиотеке в различных социальных сетях.  
<<http://cancasacuberta.blogspot.com/2007/09/serveis-on-line.html>>

- Публичная Интернет-библиотека <<http://www.ipl.org/>> с названием «ipl2» является общественной организацией обслуживания и обучающим ресурсом по окружающей среде. На сегодняшний день, тысячи студентов, добровольцев из библиотек и информационных специалистов были вовлечены в работу справочной службы «Спроси библиотекаря ipl2», а также в проектирование, создание и поддержание коллекций ipl2. Именно благодаря усилиям этих студентов и добровольцев ipl2 продолжает процветать и по сей день.

- Многие библиотеки США, как, например, Библиотека Округа Таррант в Техасе, включают ресурсы, к которым клиенты могут получить доступ через Интернет. Библиотека Округа Таррант предоставляет онлайн доступ к обучению в колледже и лицензированным экзаменам; общению; анимационным сборникам рассказов; загрузки аудио книг через сайт библиотеки.

### 4.3.1 Фонды

Типичными для фондов публичной библиотеки служат следующие категории библиотечных материалов, многие из которых являются электронными (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 органов власти и об их деятельности,
- деловая информация,
- 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 в следующих форматах, однако этот перечень не является исчерпывающим, тем более что постоянно появляются новые форматы:

- книги как в твердой, так и мягкой обложке, электронные книги;
- брошюры и буклеты;
- газеты и другие периодические издания, включая подборки вырезов, издания онлайн и печатные;
- цифровая информация, получаемая через Интернет;
- базы данных в онлайн-режиме;
- программы компьютерного обеспечения;
- микроформы;
- магнитофонные кассеты и компакт-диски, включая формат загрузки;
- цифровые диски (DVD), включая формат загрузки;
- видеокассеты;
- печатные материалы крупного формата;
- материалы на шрифте Брайля;
- аудиокниги и записи, включая формат загрузки;
- MP3;
- произведения искусства и плакаты.

### 4.3.3 Средства отбора

Учитывая широкий спектр доступных ресурсов, публичные библиотеки используют средства отбора для выявления хорошо принимаемых или авторитетных материалов во всех форматах. Общие средства отбора включают, но не ограничиваются, следующими:

- библиографии;
- списки награжденных победителей, рекомендованных изданий, или предложений к ядру фонда;
- указатели периодических изданий по конкретной теме;
- отзывы, рецензии;



- каталоги издателей, флаеры и объявления;
- книжные ярмарки.

## 4.4 Комплектование 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 факторами, включая наличие помещения и финансовых средств, контингент населения, наличие других библиотек поблизости, 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 экземпляров;
- обращаемость документов;
- широкий диапазон различных жанров 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 ресурсы, 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.

Многие библиотеки информируют о своей политике формирования фондов на веб-сайтах. При поиске модели для подражания, выберите библиотеку, сопоставимую вашей по населению, объемам и характеристикам клиентов.

• Библиотека Кембриджского университета в Соединенном Королевстве опубликовала политику развития фондов комбинированной библиотеки, обслуживающей население и университет. <<http://www.lib.cam.ac.uk/>>

• Пасадена (Калифорния) <<http://ww2.cityofpasadena.net/LIBRARY/collection.asp>> и Нью-Арк (Нью-Джерси) <<http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/colldevpol06.html>> в США предлагают модели развития фондов библиотек больших и средних городов.

## 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 материалов, 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 электронных базах данных.

### 4.5.1 Пополнение и вторичный отбор 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. Объем и качество фонда должны отражать потребности сообщества.

Темпы пополнения фондов важнее их объема. Зачастую эти темпы зависят от имеющихся финансовых средств или эффективности заключенных контрактов с поставщиками. Кроме того, они могут определяться и другими факторами, например:

- числом материалов, выходящих на местных языках;
- контингентом обслуживаемого населения;
- интенсивностью пользования фондами;
- культурным и языковым многообразием;
- возрастной структурой контингента населения;
- особыми потребностями таких людей, как инвалиды и престарелые;
- онлайн-доступ к информации.

Вторичный отбор фондов является не менее важной частью управления фондами. Критерии для вторичного отбора включают следующее:

- редко спрашиваемые или неиспользуемые материалы;
- дублированные материалы;
- изношенные, поврежденные материалы;
- устаревшие или не релевантные материалы.

Списанные материалы могут быть утилизированы или проданы. Вторичный отбор материалов освобождает место для новых материалов, а также помогает поддерживать общее качество фонда.

#### 4.5.2 Резервные фонды

Иногда приходится хранить более старые и пользующиеся меньшим спросом материалы на стеллажах, к которым у клиентов нет прямого доступа. Речь идет только о таких материалах, которые предназначены для пользования сегодня и в будущем и не могут быть заменены другими 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 ресурсов 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 клиентов большее число названий.

Многие библиотеки с несколькими пунктами выдачи (филиалами) имеют «плавающие» фонды. Циркуляция материалов больше не относится к одному месту, а охватывает все филиалы; возвращенные клиентом материалы остаются в той библиотеке, в которую они были возвращены, таким образом происходит обновление фондов и экономия времени на их доставку и обработку в исходном филиале.

### 4.6 Нормативы для фондов

Предлагаемые ниже нормативы относятся к размерам фондов, 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 фонда должен определяться из расчета 2—3 экземпляра на душу населения. При обслуживании крупных населенных районов (от 100 000 и выше) эта цифра может возрасти.
- В Квинсленде (Австралия) стандарты для публичных библиотек рекомендуют рассчитывать размер фонда из расчета 3 экземпляра на душу населения в пунктах с населением до 50 000 человек, и 2—3 экземпляра — в населенных пунктах с численностью более 50 000 человек.
- В США стандарты для публичных библиотек штата Флорида рекомендуют иметь как минимум 3 экземпляра на душу населения в районах с населением

ем менее 25 000 человек, и 2 экземпляра в районах с населением более чем 25 000 человек.

- Минимальный объем книжного фонда даже самой небольшого пункта обслуживания не должен опускаться ниже порога в 2500 экземпляров.
- В Квинсленде (Австралия) в соответствии со стандартами для публичных библиотек, рекомендованный минимальный размер фонда 2500 экземпляров, независимо от населения.
- В соответствии со стандартами для публичных библиотек Флориды, рекомендованный минимальный размер фонда 10 000 экземпляров.

В минимальных по объему фондах материалы для детей, художественная и иная литература для взрослых должны быть представлены в равных пропорциях. В более крупных фондах доля книг, не относящихся к художественной литературе, будет увеличиваться. Эти пропорции могут меняться в зависимости от потребностей местного сообщества и роли публичной библиотеки. Необходимо комплектование соответствующих фондов для удовлетворения потребностей молодежи (см. Руководство ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества). Если библиотека играет серьезную роль в качестве центра образования, это скорее всего найдет свое отражение в структуре 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 клиентов. 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**

Следующие нормативы относятся к технологиям, особенно к компьютерным технологиям и доступу в Интернет.

- 
- В Канаде в качестве норматива принято считать одну точку доступа к компьютеру на 5000 жителей.
  - В Квинсленде (Австралия) рекомендованы следующие нормативы:
    - для населения численностью до 200 000 человек — доступ к одному персональному компьютеру на каждые 5000 жителей;
    - для населения численностью свыше 200 000 человек — доступ к одному персональному компьютеру на каждые 2500 жителей.
  - В соответствии с этими нормативами рекомендуется, чтобы, по крайней мере, 75 % компьютеров в библиотеке были подключены Интернету, а также к принтеру.
  - В соответствии со стандартами для публичных библиотек Флориды, рекомендованный минимум составляет 1 персональный компьютер на 3000 человек, все компьютеры должны быть подключены к Интернету.

## **4.8 Программа комплектования фондов для новых библиотек**

Для первоначального комплектования фондов необходима оценка демографических характеристик района, обслуживаемого будущей библиотекой. Для учета переменных параметров обслуживаемого населения нужна разработка местных и региональных нормативов. Рекомендуются следующие нормативы для формирования фондов новой библиотеки.

### **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 абонементов. В некоторых странах для пополнения местных фондов используются материалы из общегосударственных или областных центров. Этот этап

комплектования должен включать обеспечение доступа к печатным и электронным источникам информации.

#### 4.8.2 Этап насыщения

Задача этого этапа состоит в увеличении объема фонда, повышении его качества и его насыщенности. 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 рост тормозится списанием.

#### 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 вторичного отбора. 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 путеводителя по Интернет-ресурсам, путем создания линков с полезными веб-сайтами и другими материалами онлайн.

- 
- Восемь публичных библиотек в датском городе Вайле совместно разрабатывают веб-сайт, посвященный культурной жизни региона. Он также содержит информацию о более чем 2000 местных организаций и обеспечивает популяризацию их деятельности через Интернет. <<http://www/netopnu/dk>>

## 4.9 Объемы пополнения и вторичного отбора фондов

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

Население	Число экз., приобретаемых на душу населения в год	Число экз., 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 100000 человек
- Фонд в среднем насчитывает 200000 единиц
- Ежегодно приобретается 20000 единиц

### ***Вариант 2***

- Уже сформировавшаяся библиотека, обслуживающая население численностью 50000 человек
- Фонд в среднем насчитывает 100000 единиц
- Ежегодно приобретается 11250 единиц

### ***Вариант 3***

- Уже сформировавшаяся библиотека, обслуживающая население численностью 20000 человек
- Фонд в среднем насчитывает 40000 единиц
- Ежегодно приобретается 5000 единиц

• В Квинсленде (Австралия) стандарты для публичных библиотек предлагают объемы пополнения фондов в зависимости от численности обслуживаемого населения.



- Для районов с населением до 25 000 рекомендуется 0,3 экземпляра, приобретаемых на душу населения в год.
- Для районов с населением от 25 000 до 100 000 рекомендуется 0,25 экземпляра, приобретаемых на душу населения в год.
- Для районов с населением более 100 000 рекомендуется 0,2 экземпляра, приобретаемых на душу населения в год.
- В США в соответствии со стандартами для публичных библиотек Флориды, рекомендуется ежегодно утилизировать как минимум 5 % от общего числа доступных экземпляров фонда, и ежегодно компенсировать их за счет пополнения.

#### 4.9.1 Малые и передвижные библиотеки

Общепринятый уровень комплектования фондов не относится к малым и передвижным библиотекам, фонды которых ограничены. Всем библиотекам необходим определенный минимальный уровень фонда, обеспечивающий достаточно широкую подборку книг, чтобы клиенты могли делать свой выбор. Так, фонд из расчета 250 экземпляров на 1000 человек населения может не отвечать реалиям самых малых библиотек, не имеющих физической возможности поддерживать рекомендуемый минимальный уровень фонда в 2500 книг. В таких случаях темпы пополнения, обновления и книгообмена 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 частей фонда, конкретным специальным фондам или особым обстоятельствам. В таких случаях правила комплектования 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, юношество, 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;
- цифровые коллекции — в отличие от фондов печатных материалов, цифровые коллекции не занимают места на полках. Однако цифровые материалы должны быть исключены из библиотеки, если они больше не используются, или их хранение не целесообразно.

## **4.10 Управление цифровыми коллекциями**

У электронных коллекций есть много общих критериев по сравнению с традиционными фондами. Они должны соответствовать масштабам общего фонда, удовлетворению спроса и уровню использования, и должны регулярно оцениваться. Однако есть и особенности управления фондами цифровых материалов.

- Доступ — не все клиенты библиотеки располагают требуемыми технологиями для доступа к цифровым ресурсам. Важно учитывать, расширяется или сужается доступ к цифровым ресурсам, по сравнению с доступом к печатным.
- Финансовые и технические вопросы — если библиотека поддерживает внутреннее хранение цифровых ресурсов, долгосрочная стоимость может превышать стоимость печатных материалов, так как это требует времени и денег для периодической трансформации цифровых файлов в новые форматы по мере изменения технологий.
- Правовые вопросы — публичная библиотека должны быть осведомлена в области законодательству по авторскому праву, которое применяется к цифровым ресурсам, помимо законов об авторских правах на печатные ресурсы. Кроме того, цензура и интеллектуальная свобода становятся важными вопросами для публичных библиотек, с уважением относящихся к информационной деятельно-

сти клиентов, использующих библиотечные компьютеры и доступ в Интернет.

- Лицензирование — поставщики цифрового контента, такие как электронные периодические издания, часто имеют сложные условия лицензирования, которые могут ограничить количество одновременно работающих пользователей, файлы для загрузки, доступа в автономном режиме (не онлайн), конфиденциальность пользователей и время доступа. Важно понимать условия каждого лицензионного соглашения.
- Цифровые коллекции являются важной частью фонда публичной библиотеки. Библиотеки могут разработать политику управления цифровыми коллекциями, с учетом их уникальных качеств.

## **Библиография**

- Alabaster C. Developing an outstanding core collection: A guide for libraries. Chicago: American Library Association, 2002.
- Cassell K. A. Gifts for the Collections: Guidelines for Libraries. / IFLA. IFLA professional report #112. The Hague: IFLA, 2008.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-112> accessed 1/01/2010).
- Ellis S., Heaney M., Meunier P., Poll R. Global Library Statistics // IFLA Journal. 2009. vol. 35(2): pp. 123.  
(<http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf> accessed 1/01/2010).
- Evans G. E., Zarnosky M. R. Developing library and information center collections. Westport, Conn; London: Libraries Unlimited, 2005.
- Griffey J. Mobile technologies and libraries. Neal-Schuman, 2010.
- Heaney M. Library statistics for the twenty-first century world: Proceedings of the conference held in Montréal on 18—19 August 2008 reporting on the global library statistics project. Munich: K. G. Saur, 2009.
- The IFLA Internet Manifesto. IFLA. 2002.  
(<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto> accessed 1/01/2010).
- Licensing principles. IFLA. 2001.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/licensing-principles> accessed 1/01/2010).
- Negotiating contracts with database vendors/ American Library Association. 2003.  
(<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/negotiating.pdf> accessed 1/01/2010).
- Guidelines for a Collection Development Policy Using the Conspectus Model / IFLA Section on Acquisition and Collection Development. The Hague: IFLA, 2001.

- (<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-a-collection-development-policy-using-the-conspc> accessed 1/01/2010).
- Johnson P. *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association, 2009.
- Standards for New Zealand Public Libraries, 2004. Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). Wellington: N. Z., 2004.
- Muller P., Chew I. *Guidelines for Library Services for Young Adults / IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults* The Hague: IFLA, 2008.  
(<http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults> accessed 1/01/2010).
- SERU: A Shared Electronic Resource Understanding /National Information Standards Organization (NISO). 2008. NISO RP-7-2008.  
(<http://www.niso.org/workrooms/seru;>  
<http://www.niso.org/publications/rp/RP-7-2008.pdf> accessed 1/01/2010).
- Poll R. Bibliography «Impact and outcome of libraries.» // IFLA, 2009.  
(<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/bibliography-impact-outcome.pdf> accessed 1/01/2010 accessed 1/01/2010).
- People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales / State Library of New South Wales, Heather Nesbitt Planning, Library Council of New South Wales, and Bligh, Voller, Nield. Sydney: Library Council of New South Wales, 2005.  
([http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/library\\_mgt/lib\\_management\\_docs/peopleplaces\\_2ndedition.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/library_mgt/lib_management_docs/peopleplaces_2ndedition.pdf) accessed 1/01/2010).
- Queensland Public Library standards and guidelines / State Library of Queensland. (n. d.).  
(<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines> accessed 1/01/2010).
- Liblicense: Licensing digital information: A resource for librarians / Yale University Library. (n. d.).  
(<http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml> accessed 1/01/2010).

## 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 ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

### 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

Поскольку требования к библиотекам стали более разнообразными, изменились и требования к специфическим навыкам персонала, они отличаются от тех, что заявлены в общем описании профессии. В освоении таких навыков можно достичь необходимого уровня компетенции посредством обучения на рабочем месте, непрерывного образования, а также на основе имеющегося опыта. Навыки персонала, которые традиционно были связаны с владением организационными процедурами и практикой, в настоящее время все чаще связываются с использованием технологий, обслуживанием клиентов и навыками межличностного общения. Основные профессиональные качества и навыки, которыми должны владеть библиотечные работники, можно определить следующим образом:

- навыки позитивного общения с людьми;
- умение понимать потребности клиентов;
- 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 внедрения изменений;
- умение работать в команде и лидерские навыки;
- готовность менять методы работы в новых условиях;
- воображение, видение и открытость новым идеям и методам работы;
- знание изменяющихся информационных и коммуникационных технологий.

• Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек (см. Приложение 6, раздел 2 «Стандарты для персонала») предлагают ссылку на ресурс Австралийской библиотечно-информационной ассоциации

<<http://www.alia.org.au/policies/core.knowledge.html>>, где приводятся критерии навыков персонала.

- В разделе «Указатель компетенций» ресурса «WebJunction» (веб-перекресток) даются перечни компетенций персонала Американской библиотечной ассоциации и государственных библиотечных организаций США.

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

## 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 течение 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 клиентов и информационных служб общины. Сюда входит развитие фондов, организация и использование ресурсов, предоставление консультативной и другой помощи клиентам в вопросах поиска и использования информации, а также разработка систем, способствующих доступу к библиотечным материалам. Дипломированные библиотекари должны знать и понимать местное сообщество, а также поддер-

живать регулярные контакты с представителями обслуживаемой ими общины. Экспертиза в конкретных областях, например, в области обслуживания детей и материалов для детей, работе со справочными материалами должны поощряться по мере необходимости, и учитываться при формировании профессиональной команды.

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

Планирование и управление:

- анализ потребностей общины в библиотечных фондах и информационных ресурсах;
- разработка и осуществление правил библиотечного обслуживания;
- планирование услуг, оказываемых общественности, и участие в их предоставлении;
- разработка правил и систем пополнения фондов;
- управление и административная деятельность, связанная с библиотечными и информационными системами.

Информационное обеспечение:

- поиск и представление информации;
- удовлетворение запросов на представление справок и информации с использованием соответствующих материалов;
- оказание помощи клиентам в вопросах использования библиотечных ресурсов и информации;
- обеспечение консультационной службы по чтению.

Маркетинг:

- разработка услуг для удовлетворения потребностей конкретных групп, например детей;
- развитие библиотечных служб;
- защита интересов библиотек, библиотечных служб и персонала.

Организация информационного обеспечения:

- создание и ведение баз данных для удовлетворения потребностей библиотеки и ее клиентов;
- развитие библиотечных и информационных служб и систем для удовлетворения потребностей общественности;
- каталогизация и классификация библиотечных материалов;



— обеспечение соответствия современным тенденциям в области профессии информационного специалиста, включая развитие соответствующих технологий.

Оценка и мониторинг:

— оценка библиотечных служб и систем и определение их эффективности;

— отбор, оценка, управление и подготовка сотрудников.

Управление пунктами обслуживания:

— участие в планировании размещения и структуры новых и переоборудованных библиотек и передвижных библиотек.

Развитие фондов:

— отбор и приобретение библиотечных материалов для пополнения фонда;

— развитие чтения среди клиентов.

Обучение клиентов:

— обеспечение возможностей для образования и обучения для местного сообщества;

— развитие служб, отвечающих потребностям специальных групп.

### 5.3.2 Сотрудники со средним специальным образованием

В обязанности сотрудников со средним специальным образованием обычно входит контроль над сотрудниками непрофессионалами (без специального образования), планирование штатного расписания, выполнение повседневных обязанностей, связанных с обслуживанием и техническими заданиями, обслуживание основных зданий и филиалов. Они чаще других сотрудников общаются с клиентами, и поэтому важно, чтобы они прекрасно владели навыками общения и коммуникации и проходили соответствующую подготовку. Такая должность предполагает возможности обучения и развития карьеры до должности дипломированного библиотекаря.

### 5.3.3 Помощники библиотекаря

Крупные публичные библиотеки нанимают помощников библиотекаря для выполнения таких повседневных и оперативных задач, как размещение книг на стеллажах, проверка расстановки книг, обработка библиотечных материалов, введение данных, заполнение карточек,

секретарская работа, приветствие и направление клиентов. Они также могут принимать участие в программах для детей и программах прикладного искусства.

#### 5.3.4 Специализированный персонал

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

#### 5.3.5 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.

#### 5.3.6 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.

То же самое можно сказать и о наличии нескольких языковых групп. Отражение этих различных групп населения и языков послужит демонстрацией того, что библиотека служит интересам всех членов общины, и поможет привлечению клиентов из всех слоев населения. Библиотеки также должны учитывать местное и национальное (государственное) законодательство о занятости.

### 5.4 Этические нормы

Сотрудники публичной библиотеки должны придерживаться высокого уровня этических норм при работе с клиентами, общении друг с

другом и контактах с другими организациями. Следует одинаково подходить ко всем членам общества 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. На веб-сайте ИФЛА-ФАИФЕ<sup>5</sup> можно найти примеры более чем 20 этических кодексов для библиотекарей различных стран<sup>6</sup>.

## **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 клиентов. Малые библиотеки, работающие всего по несколько часов, не требуют постоянного присутствия дипломированного библиотекаря, однако должны находиться под контролем одного из квалифицированных сотрудников. Все клиенты должны иметь доступ к дипломированному библиотекарю, либо в личном контакте, либо по телефону, либо онлайн. Сотрудники при их назначении должны подписывать трудовое соглашение, 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.

Еще один подход 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 послеевропейские 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 Повышение квалификации кадров**

Повышение квалификации кадров является одним из жизненно важных элементов деятельности публичной библиотеки. Необходима тщательно спланированная и постоянная программа повышения квалификации сотрудников всех уровней, причем работающих как на полной, так и неполной ставке. Быстрое развитие информационных техно-

логий 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.

При составлении бюджета по внедрению новых систем должны быть запланированы и расходы на обучение. В крупных библиотечных системах необходима должность преподавателя или специалиста по работе с персоналом для планирования и внедрения обучающих программ. Для обеспечения наличия средств для обучения и подготовки кадров должен быть выделен определенный процент от бюджета.

- Рекомендуется на цели повышения квалификации кадров ассигновать от 0,5 % до 1 % от общего бюджета библиотеки;
- Региональные центры поддержки штата Флорида (США) предлагают обучение для персонала на рабочем месте и по Интернету. <<http://www.neflin.org/>> и <<http://www.tbhc.org/training/index.php>>

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 (лично или через Интернет) 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 сотрудниками 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 регулярных аттестаций также позволяет следить за тем, как сотрудники продвигаются по службе и направлять их в этом деле. Повышение квалификации (или непрерывное образование), обеспечиваемое профессиональными организациями или публичными библиотеками является жизненно важным элементом в развитии служебной карьеры.

## **5.10 Условия труда**

Всем сотрудникам должны быть обеспечены удовлетворительные условия труда, четко оговоренные в трудовом соглашении, которое 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.

Публичные библиотеки часто имеют длительные часы работы, включая вечера и выходные дни. При планировании рабочего расписания сотрудников необходимо учитывать адекватное время отдыха для них, позволяющее осуществлять социальную деятельность. Очень важно поддерживать и сохранять хорошие трудовые отношения с персоналом.

### 5.10.2 Проблемные клиенты

В любом здании, где бывают посетители, сотрудники могут столкнуться с клиентами, для которых характерно вызывающее и антиобщественное поведение. Сотрудники должны быть подготовлены к тому, как вести себя в таких случаях. Необходимо наличие систем внутренней связи, позволяющих оповестить коллег. 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, охранников, сотрудников сферы социальной помощи. Очень важно иметь крепкие и тесные взаимоотношения с соответствующими социальными службами, т. к. в случае, если библио-

течный персонал не будет способен справиться с ситуацией, от них поступит необходимая поддержка.

## 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 (см. о политике в отношении добровольцев ссылку на «Sample public library policy and development tips» в Библиографии к данной главе).

- Программа добровольных помощников Публичной библиотеки Гринфилда (штат Массачусетс, США) разработана с целью расширения и укрепления обслуживания сообщества. Добровольцы обычно обеспечивают поддержку штатных сотрудников, работают в рамках специальных проектов; доставку библиотечных материалов тем, кто не может выйти из дома. Предполагается, что добровольцы действуют в соответствии с кадровой политикой библиотеки и позитивным отношением библиотеки к обслуживанию клиентов.  
<<http://www.greenfieldpubliclibrary.org/Volunteer.html>>

### Библиография

- Cohn J., Kelsey A. Staffing the modern library. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2006.
- Gorman M. The enduring library: technology, tradition, and the quest for balance. Chicago: American Library Association, 2003.
- Goodrich J. Human resources for results: The right person for the right job. Chicago: American Library Association, 2007.
- Haley C. K. Online Workplace Training in Libraries. Information Technology and Libraries, 2009.  
([http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/ital/272008/2701mar/haley\\_html.cfm](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/ital/272008/2701mar/haley_html.cfm) accessed 20/11/09)
- Professional codes of ethics for librarians / IFLA. (n. d.).  
(<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)
- Jain P. Strategic human resource development in Botswana // Library Management. 2005. (26). 6/7. pp: 336—350.
- Jenkins H. et. al. Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21<sup>st</sup> Century. Newmedialiteracies.org. Chicago, IL.: The MacArthur



- Foundation, 2006.  
(<http://www.newmedialiteracies.org/files/working/NMLWhitePaper.pdf>  
accessed 15/11/09).
- Trustee resources: Sample public library policy and development tips / Mid-Houston  
Library System (n. d.)  
([http://midhudson.org/departament/member\\_information/library\\_policies.htm](http://midhudson.org/departament/member_information/library_policies.htm)  
accessed 3/09/2010)
- Moran B. Ed. Training skills for library staff. Lanham, Md: Rowman & Littlefield  
Publishing Group, Inc., 2003.
- Oh K., Yunkeum K. Developing a dynamic Korean public library system. 2005  
([http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh\\_Chang-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Oh_Chang-en.pdf)  
accessed 12/11/09).
- Preer J. Library ethics. Littleton, CO: Libraries Unlimited, 2008.
- Pugh L. Managing 21<sup>st</sup> century libraries. Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2005.
- Rubin R. Human resource management in libraries: theory and practice. New York,  
NY: Neal-Schuman Publishers, Inc., 1991
- Todaro J., Smith M. L. Training library staff and volunteers to provide extraordinary  
customer service. New York: Neal-Schuman Publishers, 2006.
- Webjunction: Where librarians and library staff connect, create and learn / Online  
Computer Library Center (OCLC). (n. d.). (<http://www.webjunction.org>  
accessed 1/01/2010).
- Staff planning in a time of demographic change / Whitmell V. Ed. Lanham, Md.:  
Scarecrow Press, 2005.

## Глава 6

# МЕНЕДЖМЕНТ В ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕКАХ

*«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 ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994)

### 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 в публичной библиотеке 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;
- привлечение средств из альтернативных источников финансирования.

### 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 поддержание плодотворных связей с теми органами, в ведении которых находится библиотека и которые обеспечивают ее финансирование (иногда это называется адвокация). 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 клиента и включать следующие элементы:

- обзор достигнутого,
- анализ потребностей,
- заявление миссии и концепции,
- 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, критерии оценки для клиентов,
- 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 клиента;
- 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 реальных и потенциальных клиентов.

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

#### 6.2.5 Зеленые библиотеки (библиотеки, дружественные окружающей среде)

Антропогенная среда имеет огромное воздействие на природную окружающую среду, здоровье человека и экономику. Приняв стратегию и план зеленого строительства, публичные библиотеки способны максимизировать экономические и экологические показатели. Методы зеленого строительства могут быть интегрированы в библиотечные здания на любом этапе, от проектирования и строительства до реконструкции и сноса. Однако наиболее значительные преимущества можно получить в случае, если команда по проектированию и строительству принимает комплексный подход к этому вопросу на самых ранних этапах строительного проекта.

Всемирный Совет зеленого строительства разработал девять рейтинговых систем зеленого строительства на своем веб-сайте <<http://www.worldgbc.org/green-building-councils/green-building-rating-tools>>. В настоящее время рейтинговые системы зеленого строительства приняты следующими странами: Австралия, Великобритания, Германия, Канада, Индия, Новая Зеландия, Соединенные Штаты, Южная Африка, Япония.

«Лидерство в энергетике и экологическом дизайне» (LEED-Индия) — рейтинговая система зеленого строительства Совета по зеленому строительству Индии, которая способствует применению обшир-

ного подхода к строительству (на всех этапах), с целью устойчивого развития путем признания значимости следующих областей. При этом строители могут выбирать те элементы, которые подходят для конкретного проекта:

- выбор места для устойчивого развития,
- сохранение водных ресурсов,
- энергоэффективность,
- местные ресурсы, сохранение материалов и сокращение объема отходов,
- характеристики местной окружающей среды.

Популярные характеристики зеленых зданий библиотеки включают в себя:

- строительство из перерабатываемых материалов,
- низкий уровень летучих органических соединений, излучаемых красками, коврами и клеем,
- использование солнечных батарей,
- использование дневного освещения,
- живые крыши <sup>7</sup>,
- сбор дождевой воды.

Многие библиотеки включают положения о «зеленой» стратегии в планирование своей повседневной деятельности. Такие положения могут включать, например:

- переработку бумаги и картона,
- компостирование органических материалов,
- использование энергосберегающих ламп,
- использование нетоксичных моющих растворов.

• В штате Индиана (США) библиотека встроена в холм и имеет живую зеленую крышу площадью 17 250 кв. футов <sup>8</sup>. Почва холма помогает библиотеке оставаться прохладной летом и теплой зимой, а стекающая в дождь с крыши вода орошает сад.

• Библиотека в Калгари (штат Альберта, Канада) использует дневной свет, солнечные тенты, нагрев воды по требованию, сантехнику с малым расходом воды с целью сокращения использования воды и экономии энергии.

• Энергоэффективность для библиотеки в штате Огайо (США) будет увеличена посредством белой крыши, белого бетона на стоянке, эффективной системы регенерации тепла, солнечных тентов и системы контроля освещения. Ма-

териалы от сноса предыдущего здания были переработаны, включая дробление бетона, который отправился прямо на строительство нового здания.

- Библиотека в Санта-Монике (штат Калифорния, США) имеет подземный паркинг, солнечные электрические панели, а управление системой ливневой воды используется для орошения засухоустойчивого сада. Более 50 % строительных материалов содержат переработанные материалы. В здании также используют сантехнику с малым расходом воды.

### **6.3 Создание библиотечных сетей и обеспечение их функционирования**

Менеджер библиотеки должен установить комплекс отношений на национальном, региональном и местном уровнях, для оптимального использования информационно-коммуникационных технологий и совместных услуг. Это позволяет обеспечить клиентам на местном уровне самый широкий круг ресурсов. Менеджер должен также поддерживать хорошие рабочие отношения с другими учреждениями общины, с взаимовыгодной пользой как для библиотеки и клиентов, так и для учреждений партнеров. Это могут быть, например, школы, другие местные ведомства и добровольные организации. Такое партнерство утверждает роль библиотеки как центра общинной деятельности. По мере возможности менеджер библиотеки должен обеспечивать ее активную и позитивную роль (как член совета) в рамках корпоративной структуры головной организации и внутри местного сообщества.

### **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 методiku в целях повышения эффективности и действенности;
- внедрять систему полной ответственности всех сотрудников, отвечающих за расходование какой-либо части бюджета;
- повышать производительность труда сотрудников;
- разрабатывать стратегии для выявления альтернативных источников финансовой поддержки.

## **6.5 Управление библиотечными ресурсами**

Значительная часть бюджета библиотеки расходуется на библиотечные материалы и услуги. 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 и к услугам в целях их максимальной отдачи для клиентов библиотеки.

## **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 назначении на должность не следует руководствоваться ничем иным, кроме соображений профессиональной компетенции 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. Может быть также принят порядок утверждения разработанных принципов.
- Сотрудникам должны быть обеспечены возможности для обучения и развития карьеры.

## **6.7 Планирование и разработка библиотечных систем**

В целях максимального использования ресурсов библиотеке необходим целый комплекс систем, например, контроля за выдачей, управления финансами, внутренних коммуникаций и онлайн доступа к Интернету. 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 сказать 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 разработке политики, проводимой библиотекой. Ответственность за руководящую деятельность должна делегироваться сотрудникам на соответствующем более низком уровне. Должно быть четко установлено, какая именно ответственность делегируется, како-

вы 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 Механизмы 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:

- сканирование окружающей среды,
- анализ потребностей общины,
- контроль и оценка,
- определение эффективности.

////////////////////////////////////

- Публичная карта чтения Каталонии (Испания) является инструментом планирования для системы государственных библиотек, определяющим требования к библиотечным объектам и видам услуг, наиболее желательным с точки зрения населения. <<http://cultura.gencat.cat/biblio/mapa/>>

### **6.10.1 Сканирование окружающей среды**

Маркетологи часто определяют внутреннюю окружающую среду, как «микроружение». Эта внутренняя среда должна работать во взаимодействии с внешней средой. Те, кто имеет большее представление об организации этих отношений, способны более активно реагировать на происходящие изменения. Среда, в пределах которой находятся библиотека, библиотечные материалы и услуги, в конечном счете

вливают на конечных пользователей, которые являются клиентами библиотеки. Более широкая среда, управляемая внешними силами, не зависящими от библиотеки, называется внешней или «макросредой». Эти внешние силы могут иметь местные, региональные, национальные и международные уровни, и включают в себя состояние экономики, характеристики географического положения и инфраструктуры, конкуренцию, правовые и политические ограничения и проблемы, технологические разработки, СМИ, природные ресурсы, и постоянно меняющиеся социальные и культурные условия.

Процесс сбора информации из упомянутых категорий является на самом деле процессом «сканированием окружающей среды». В ходе этой деятельности руководство библиотеки постоянно выявляет сильные и слабые стороны внутренней организации, а также благоприятные возможности и угрозы со стороны внешней среды. Такой метод называется SWOT-анализ<sup>9</sup>: оценка сильных и слабых сторон, возможностей и угроз для организации и ее окружения. Применение сканирования, сбора критических и релевантных данных, SWOT-анализа предоставляет прекрасные возможности для понимания, какие факторы способствуют предложению оптимальных продуктов и услуг, отвечающих конкретным потребностям и желаниям клиентов библиотеки.

### 6.10.2 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 клиенты 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. Такой 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.

### 6.10.3 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 сред-

ствами 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. Внешние оценки и аудит также являются ценными при обеспечении отчетности перед обслуживаемым сообществом и спонсорами.

#### 6.10.4 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. Данные по основным показателям нуждаются в постоянном обновлении.

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

Показатели, связанные с пользователями:

- число выдач экземпляров на душу населения;
- общее число посещений библиотеки на душу населения;

- доля записанных в библиотеку по сравнению с населением общины (процент охвата),
- число выдачей на единицу фонда, то есть оборот ресурсов (обращаемость),
- число выданных справок, включая электронные, на душу населения,
- число выдач экземпляров за час работы,
- число обращений к электронным службам и другим материалам в ином формате, помимо печатного,
- число посещений веб-сайта,
- сравнительные данные, например, по печатным и непечатным материалам,
- количество скачанных материалов, например, подкастов <sup>10</sup>,
- число заказанных помещений для мероприятий,
- сравнение данных записи с количеством активных клиентов,
- количество отложенных запросов и процент выполненных отложенных запросов из фонда.

Показатели, связанные с ресурсами:

- общие размеры фонда на душу населения (книгообеспеченность),
- число компьютеров для онлайн-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 всех показателей (любого) пользования библиотекой.

Показатели, связанные с качеством:

- обследования, показывающие, насколько клиенты 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, на посетителя, на посещение 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 потребностей потенциальных клиентов 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 клиентов и посетителей, а также сравнение с другими библиотеками, имеющими аналогичные характеристики.

#### 6.10.5 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 клиентов, 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.

В последние годы для многих библиотек стало стандартом измерение конечного результата. Измерение конечного результата — это мера тех изменений (или их отсутствие), которые происходят в сфере благосостояния обслуживаемого населения. Например, библиотека может оказывать помощь в выполнении домашних заданий и образовательные услуги для учащихся школ. Измерением внутренних вложе-

ний («вклада») будет количество доступных книг или обучающихся, измерением «отдачи» будет количество часов обучения или выданных книг, измерением конечного результата деятельности будет улучшение оценок учащихся школы или восприятие учащимися повышения своего уровня знаний.

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: 2008 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.

## **Библиография**

- Brophy P. Measuring library performance: principles and techniques. London: Facet, 2006.
- Bryan C. Managing facilities for results: Optimizing space for services. Chicago: American Library Association, 2007.
- Chicago Public Library 2010: A vision for our future / Chicago Public Library, Chicago Public Library Foundation, Board Steering Committee, and Boston Consulting Group. (n. d.).  
([http://www.chipublic.org/dir\\_documents/cpl2010.pdf](http://www.chipublic.org/dir_documents/cpl2010.pdf) accessed 1/01/2010).
- Dowlin K. Getting the money: How to succeed in fundraising for public and nonprofit libraries. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2009.
- Elliott D. S., Holt G. E., Hayden S. W., Holt L. E. Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library. Chicago: American Library Association, 2007.
- Herring M. Raising funds with friends groups. New York: Neal Schuman, 2004.
- Hughes K. M. The PLA Reader for public library directors and managers. New York: Neal-Schuman, 2009.

- Professional codes of ethics for librarians / IFLA. (n. d.)  
(<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>  
accessed 1/01/2010).
- Public library data files / Institute of Museum and Library Services (n. d.)  
(<http://harvester.census.gov/imls/data/pls/index.asp> accessed 3/15/2010.)
- Landau H. B. The small public library survival guide. Chicago: American Library Association, 2008.
- Matthews J. R. Scorecard for results: A guide for developing a library balanced scorecard. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2008.
- Nelson S. S. Implementing for results: Your strategic plan in action. Chicago: American Library Association, 2009.
- Rubin R. J. Demonstrating for results: Using outcome measurement in your library. Chicago: American Library Association, 2006.
- Why build green? / United States Environmental Protection Agency. (n. d.).  
(<http://www.epa.gov/greenbuilding/pubs/whybuild.htm> accessed 1/01/2010).

## **Глава 7**

# **МАРКЕТИНГ В ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕКАХ**

### **7.1 Введение**

Маркетинг — это нечто гораздо большее, чем реклама, продажи, убеждения или промоушен. Маркетинг — это верный и систематический подход, который опирается на проектирование услуг или продуктов с точки зрения потребностей клиентов и их желаний с целью их удовлетворения.

### **7.2. Средства маркетинга**

Маркетинг является движущей силой любого успешного бизнеса или библиотеки, в нем применяется четыре основных средства. К ним относятся: 1) маркетинговые исследования; 2) маркетинговое сегментирование; 3) стратегии смешанного маркетинга (стратегия 4 «П»<sup>11</sup> — продукт, цена, место и промоушен) и 4) маркетинговая оценка. Руководство библиотеки может использовать эти маркетинговые инструменты для выявления и понимания потребностей своих клиентов и планирования эффективного удовлетворения этих потребностей.

#### **7.2.1 Маркетинговые исследования**

Маркетинговое исследование представляет собой процесс планирования получения всей информации о рынках библиотеки. Рынок или идеальный потенциальный рынок — это все люди, которые имеют заинтересованность в конкретном продукте или услуге, или имеющие такую потенциальную заинтересованность. Внутренние записи биб-

лиотеки содержат ценную информацию о рынке реальных клиентов, в том числе: данные о месте проживания клиентов, возраст, пол и запрошенные ими материалы для чтения. Другие данные об использовании могут включать в себя количество и тип справочных запросов, информацию о запросах онлайн поиска.

Маркетинговые исследования общества в целом, включая демографические параметры потенциальных клиентов, тенденции состояния здоровья, сексуальные нравы, развлечения и спорт, являются важными в оценке информационных, образовательных и досуговых потребностей населения, обслуживаемого библиотекой. Эта информация полезна, более того — необходима, для развития библиотечных услуг, материалов и программ. Руководство библиотеки должно быть осведомлено о правовых аспектах использования персональных данных клиентов.

- Совет библиотек Огайо (США) <<http://www.olc.org/marketing/index.html>> предлагает 6 различных модулей под названиями «Обзор», «Планирование», «Продукт», «Промоушен», «Интернет» и «Огайо».
- Webjunction (веб-перекресток) <<http://www.webjunction.org/marketing>> — онлайн-ресурс, предлагающий экспертизу материалов по маркетингу для библиотечных и информационных профессионалов.
- Веб-сайт Библиотек Северных пригородов <sup>12</sup> (США) <<http://www.nsls.info/resources/marketing/>> предлагает статьи по маркетингу обобщенные для любой библиотеки. На сайте есть подкасты, типовые планы маркетинга и инструментарий.
- Географическая база данных публичных библиотек США — это бесплатная Интернет-карта расположения публичных библиотек США и данные о клиентах <sup>13</sup>. <<http://geolib.org/PLGDB.cfm>>

## 7.2.2 Маркетинговое сегментирование

Следующее средство, которое является обязательным в маркетинге — это исследования маркетингового сегментирования. Сегменты рынка — это группы потенциальных клиентов, которые разделяют схожие желания и потребности. Сегментация рынка основана на том, что рынки являются гетерогенными, то есть разнородными. Крайне важно, чтобы руководство библиотеки определяло и понимало различные рынки, с тем чтобы эффективно распределять ресурсы и обеспечить эффективность услуг.

Библиотеки сегментируют рынки клиентов различными способами. Например, по материалам и услугам: читатели беллетристики, участники «часа чтения», генеалоги-энтузиасты, интернет-клиенты. Или по возрастным группам, таким как, молодежь, подростки, взрослые, пожилые люди. Или по университетским областям знания; по курсам обучения — первокурсник, второкурсник, младший, старший, аспирант; по факультетам, принадлежности к преподавательскому составу или членам сообщества.

Разработчикам частного сектора давно известно, что при одинаковом отношении ко всем клиентам невозможно достичь прибыли на конкретных уровнях. При этом также известно, что игнорирование различий клиентов приводит к невозможности получения конкретных услуг либо продуктов.

### 7.2.3 Стратегии смешанного маркетинга

Большинство организаций (включая библиотеки) располагают ограниченными ресурсами и, следовательно, возникает необходимость их распределения. Например, справочная служба должна соответствовать целям и задачам библиотеки, но она должна также отвечать (или пытаться) потребностям конкретного человека, который обращается на веб-сайт, звонит по телефону или входит в здание библиотеки. Таким образом, это третий этап маркетинговой модели 4-х «П» (продукт, цена, место и промоушен) на основе материалов, услуг и программ, основанной на рыночных исследованиях для различных сегментов рынка, которая помогает библиотекам в эффективном и действенном использовании ограниченных средств. Хотя идеи сочетания различных факторов являются наиболее очевидной частью маркетинговой модели, это не самое важное.

Библиотекари исторически вкладывали значительные средства в промоушен как элемент стратегии «смещения». Промоушен иногда путают со сферой связей с общественностью, которая является двусторонней и зависит от обратной связи. Промоушен — это распространение информации о том, что такое библиотека и что она делает. Не столь явное внимание, как правило, уделяется другим видам стратегий смешанного маркетинга, включая аспекты цены (сумма расходов для клиентов); места (поставки, т. е. филиалы, веб-сайт), а также про-

дукции (книги, компьютер, консультация библиотекаря и другие услуги) при рассмотрении вопроса о приоритете тех или иных сегментов услуг.

• На сайте LibraryJournal.com размещен блог под названием «Bubble Room» <<http://www.libraryjournal.com/blog/820000682.html>>, где можно найти множество ссылок на различные статьи о современном библиотечном маркетинге.

• «Основы маркетинга», бесплатная серия учебников от KnowThis.com дает представление о ключевых понятиях и функциях, которые являются общими для большинства ситуаций маркетинга, независимо от размера организации, отрасли, географического положения.

<<http://www.knowthis.com/principles-of-marketing-tutorials/>>

• Веб-сайт Американской маркетинговой ассоциации (АМА) <<http://www.marketingpower.com>> включает публикации, статьи, веб-трансляции, подкасты, указатели и журналы. Поиск осуществляется по теме, фразе, дате, автору или источнику контента. Поскольку одной из основных задач АМА является обучение и подготовка будущих маркетологов, большая часть этой информации доступна бесплатно в Интернете.

• Блог «Слово на букву «М» — Маркетинг для библиотек», автором которого являются Нэнси Дауд и Кэти Демпси

<<http://themwordblog.blogspot.com/index.html>>, поможет библиотекарям понять, как оптимально использовать маркетинг в своей библиотеке. Блог регулярно обновляется историями и информацией, советами и рекомендациями по маркетингу конкретных библиотечных услуг.

• Блог «Маркетинг-мантра-для-библиотекарей», автором которого является Динеш Гупта из Индии, предлагает консультации и советы по маркетингу библиотеки и услуг ориентированных на пользователей.

<<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/>>

## 7.2.4 Промоушен-план

Для успешного проведения в жизнь стратегии маркетинга библиотекой должен быть разработан комплексный промоушен-план. Этот план может включать следующие элементы:

- эффективное использование печатных и электронных средств информации и средств коммуникации,
- ссылки на соответствующие сайты и порталы и обратные ссылки,
- библиотечные веб-сайты, подкасты и RSS каналы <sup>14</sup>,
- социальные медиа, такие как Facebook, Twitter и YouTube,

- регулярная подготовка и публикация материалов и брошюр с информацией об имеющихся ресурсах,
- выставки и экспозиции,
- продуманная система указателей в стенах библиотеки и за ее пределами,
- книжные ярмарки,
- группы друзей библиотеки,
- празднование ежегодной «Недели библиотеки» и проведение других мероприятий, коллективного рекламного характера,
- празднование знаменательных событий и годовщин,
- мероприятия и кампании по сбору средств,
- выступления перед общественностью и связь с группами, работающими в общине,
- кампании по распространению грамотности и навыков чтения,
- организация кампаний по удовлетворению потребностей лиц с физическими и сенсорными ограничениями,
- упоминание библиотеки в телефонных книгах и других местных справочниках,
- специальные публикации, выпускаемые библиотекой, например посвященные ее истории, а также истории общины,
- специальные доклады для общественности и местных органов власти.

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

### 7.2.5 Маркетинговая оценка

Существует два основных метода маркетинговой оценки. Одним из них является оценка поведения клиентов (сколько человек использовало виртуальную справку, в какое время дня наиболее часто задаются вопросы, какие предметные области являются наиболее популярными). Другой метод заключается в оценке удовлетворенности клиентов (насколько хорошо происходит обслуживание удовлетворения потребностей клиентов, какая польза будет получена, и какова вероятность, что они пользоваться будут услугой еще раз). Для первого метода требуется сбор внутренних данных о клиентах. Измерения



удовлетворенности клиентов можно осуществить лишь на основе данных, собранных из опросов клиентов посредством личных интервью, опроса в Интернете или печати обследования фокус-групп и других методик.

.....

- При поддержке Высшей Школы библиотечных и информационных наук Университета штата Иллинойс в Урбана-Шампейн (США) создан сайт «Маркетинг библиотечных и информационных служб», предлагающий ссылки на статьи, книги, маркетинговые стратегии, а также примеры лучших практик коммуникаций с различными группами населения. Веб-сайт предоставляет доступ к описанию лучших практик в области маркетинга библиотек.  
<[http://clips.lis.uiuc.edu/2003\\_09.html](http://clips.lis.uiuc.edu/2003_09.html)>

### **7.3. Маркетинг и коммуникационная политика**

Библиотеке необходимо иметь политику коммуникаций, маркетинга и промоушена в письменном виде для представления планируемых программ общественности. Политика должна учитывать правовые аспекты, заявления об ответственности по взаимодействию со средствами массовой информации, технологические барьеры или возможности, принципы соответствующих письменных и устных методов коммуникации и общую маркетинговую и коммуникационную стратегии организации, которые содействуют выполнению миссии.

.....

- Библиотеки открывают доступ к социальным медиа, чтобы привлечь клиентов и поскольку должны соответствовать перспективным политикам и процедурам. Примеры этой политики цитируются на сайте  
<<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html>>

### **7.4. Связи с общественностью**

Связи с общественностью (PR) — это управление потоками информации между библиотекой и сообществом. Связи с общественностью дают библиотек представление о приносимой ею пользе на рынке предлагаемых сообществу и клиентам услуг, используя информацию и новости, которые не требуют прямого платежа. Эффективный PR включает в себя успешные отношения с сотрудниками средств массовой информации, общественными группами и их лидерами.

- ////////////////////////////////////
- На CanalBib, предлагаемом Youtube, доступно видео, связанное с PR библиотек и клиентами. <<http://www.youtube.com/user/canalbib>>
  - В Испании в рамках инициативы «Nascuts per Llegir» (рожденный читать) осуществляется библиотечное обслуживание детей в возрасте от 0 до 3 лет посредством укрепления родительской и детской любви к книгам и библиотекам. Инициатива была разработана Профессиональной каталонской ассоциацией по продвижению чтения среди семей. <<http://nascutsperllegir.org>>

#### 7.4.1 Работа с медиа

Сотрудники библиотеки должны быть обучены навыкам использования средств коммуникации для промоушена библиотечного обслуживания и реагирования на запросы средств массовой информации. Они должны уметь писать статьи для местных газет и пресс-релизы.

Они должны быть знакомы с методами ораторского искусства и давать интервью на радио и телевидении. Они также должны быть способными содействовать промоушену библиотеки и ее услуг с помощью компьютерных и телекоммуникационных сетей, включая создание веб-сайта библиотеки и развития библиотечных блогов, подкастов, RSS-каналов и использование социальных средств массовой информации.

#### 7.4.2 Поддержка сообщества

Руководство библиотеки должно стремиться к пониманию сообществом важной роли библиотечного обслуживания. Муниципальные, региональные и национальные финансирующие органы должны в полной мере осознавать важное место, которое библиотека занимает в общине, и поддерживать ее развитие.

#### 7.4.3 Получение поддержки сообщества

Библиотека должна иметь согласованную политику и устойчивую программу развития поддержки общины, которая может включать:

- поддержание организации «друзей библиотеки» для сбора средств и других действий,
- работа с членами сообщества, которые поддерживают основные инициативы, такие как строительство новых зданий и введение новых услуг,

- формирование связей с общественными группами для расширения фондов или укрепления конкретных видов услуг,
- работа с группами, которые хотели бы выступать от имени библиотек и за их развитие,
- участие сотрудников библиотеки в деятельности, направленной на повышение осведомленности о многообразии и значении библиотечного обслуживания.

Поддержка сообщества во многом зависит от того, как библиотека предоставляет обещанные ею услуги.

#### 7.4.4 Защита интересов

Библиотека должна иметь в письменном виде утвержденную политику, которая определяет ее роль в мобилизации общественной поддержки библиотечного обслуживания.

Хорошо информированная общественность может оказывать ценную поддержку публичным библиотекам и активно продвигать их в сообществе. Содействие созданию положительного мнения людей о библиотеке и ее услугах является одним из наиболее эффективных инструментов маркетинга. Лоббирование включает в себя взаимодействие с органами, принимающими решения на законодательном, политическом или бюджетном уровне для достижения конкретных целей.

#### 7.4.5 Работа с органами власти

Руководство библиотеки должно, по крайней мере, ежегодно встречаться с главами управляющих и финансирующих органов для рассмотрения вопросов о планах развития библиотеки, ее достижениях и возможных препятствиях. Библиотекари должны выявлять все возможности больше возможностей для привлечения руководящих органов к основной деятельности библиотеки. Такие события, как открытие новой библиотеки, начало обслуживания, открытие общественного доступа к Интернету, представление новой коллекции или открытие кампаний по сбору средств могут быть использованы для этой цели.

#### 7.4.6. Участие в жизни общины

Одной из самых эффективных стратегий по популяризации является участие хорошо информированных сотрудников библиотеки и чле-

нов 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»<sup>15</sup>,
- поездки в местные организации с целью популяризации услуг, оказываемых библиотекой.

## **Библиография**

- 12manage: The executive fast track / 12manage (n. d.)  
([http://www.12manage.com/management\\_views.asp](http://www.12manage.com/management_views.asp) accessed 1/01/2010).
- Dempsey K. The accidental library marketer. Medford, NJ: Information Today, 2009.
- Dowd N., Evangeliste M., Silberman J. Bite-sized marketing: realistic solutions for the overworked librarian. Chicago: ALA Editions, 2009.
- Fisher P. H., Pride M. M., Miller E. G. Blueprint for your library marketing plan: A guide to help you survive and thrive. Chicago: American Library Association, 2006.
- Flaten T. Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation. Munich: K. G. Saur, 2006.
- Gupta D. Marketing library and information services: International perspectives. Munich: K. G. Suar, 2006.
- Marketing-mantra-for-librarians: Library marketing: Imperative to user-focused services in your library / Gupta D. (n. d.).  
(<http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/> accessed 1/01/2010).
- Kendrick T. Developing strategic marketing plans that really work: A toolkit for public libraries. London: Facet, 2006.

- Koontz C. M. Customer-based marketing columns. Medford, NJ: Information Today. Some issues are online 2002—2009  
(<http://www.infotoday.com/MLS/default.shtml> accessed 3/27/2010).
- Koontz C. M. Glossary of marketing definitions: IFLA Section on Management and Marketing. 2001 (<http://archive.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm>> accessed 3/9/2010.)
- Kujawski M. What would happen if the STOP sign was invented in 2008? Public Sector Marketing 2.0. 2008  
(<http://www.mikekujawski.ca/2008/12/17/what-would-happen-if-the-stop-sign-was-invented-in-2008/> accessed 1/01/2010).
- Lake L. Understanding the Role of Social Media in Marketing. 2009  
(<http://marketing.about.com/od/strategytutorials/a/socialmediamktg.htm> accessed 3/15/2009).
- Perceptions of Libraries and Information Resources / Online Computer Library Center, Inc. (OCLC). 2005. (<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm> accessed 1/01/2010).
- Savard R. Adapting marketing to libraries in a changing and world-wide environment. Munich: K. G. Saur, 2000.
- Wolfe L. A. Library public relations, promotions, communications: A how to do it manual. New York: Neal Schuman Publishers, 2005.
- Woodward J. Creating the customer-driven library: Building on the bookstore model. Chicago: American Library Association, 2005.
- Wymer. W. Nonprofit marketing: Marketing management for charitable and nongovernmental organizations. Thousand Oaks, CA.: Sage Publications, Inc., 2006.

## **МАНИФЕСТ ИФЛА/ЮНЕСКО О ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ**

### **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. @Hd06 = Публичная библиотека

Публичная библиотека является местным центром информации, в котором пользователи 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 воз-

растных групп и развертыванием, в случае необходимости, такой деятельности.

### **Финансирование, законодательство и сети**

Публичная библиотека обычно предоставляет свои услуги бесплатно. 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.

Для того чтобы обеспечить внутригосударственную библиотечную координацию и сотрудничество, в законодательстве и стратегических планах следует предусматривать создание национальной сети библиотек 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 ЮНЕСКО совместно с ИФЛА.*

С текстами Манифеста более чем на двадцати языках можно ознакомиться на веб-сайте ИФЛА.

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

## **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 обеспечение равных возможностей 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 библиотеки провинции, 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.

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

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

### **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 библиотекой провинции, производится бесплатно.

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 управлениями провинций. 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. Управление провинции 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 финансировании 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 1998 г.

### **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 библиотеки провинции**

Библиотека провинции

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 управления провинции**

Управление провинции

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)*

## ХАРТИЯ УСЛУГ

Ряд публичных библиотек разработал хартии, посвященные оказанию услуг клиентам/пользователям. Здесь приводится такая хартия, разработанная библиотекой Букингемширского графства (Англия).  
[http://www.buckscc.gov.uk/bcc/libraries/customer\\_charter.page](http://www.buckscc.gov.uk/bcc/libraries/customer_charter.page)

### БИБЛИОТЕКА БУКИНГЕМШИРСКОГО ГРАФСТВА

#### Хартия услуг, оказываемых клиентам библиотечной службы

Мы стремимся к тому, чтобы каждый в Букингемшире получал услуги самого высокого качества. Наша Хартия устанавливает нормы, к обеспечению которых мы стремимся. Здесь также говорится о том, что вам следует делать в тех случаях, когда вы хотите, чтобы наша работа как-то изменилась или улучшилась.

#### **Доступность и гостепреимство**

- Доступ и членство в библиотеке является бесплатным для всех.
- Посещение Центра исследований Букингемшира и Музея Графства Бакингемшир являются бесплатными.
- Наша сеть включает 27 библиотек и 6 мобильных библиотек. 99 % домашних хозяйств находятся в пределах одной мили от пункта библиотечного обслуживания. Материалы могут быть выданы на руки, возвращены (или срок их выдачи может быть продлен) в любой библиотеке.
- Время работы планируется с учетом удовлетворения потребностей местных общин. Мы будем советоваться с местными жителями перед внесением изменений в расписание работы.
- Мы будем оказывать услуги, отражающие культурное и языковое разнообразие местных общин.
- Все наши помещения повысили уровень доступности, и оснащены приспособлениями для людей с ограниченными слуховыми возможностями. Мы стремимся сделать наши услуги полностью доступным для людей с ограниченными возможностями. Наши сотрудники прошли специальную подготовку по Программе заботы об инвалидности и всегда рады оказать помощь.



- Мы обеспечим библиотечное обслуживание на дому тем, кто не может посетить библиотеку лично, в силу возраста, болезни или ограниченных физических возможностей.

#### **Качество обслуживания**

- Вас будут обслуживать наши всегда готовые помочь, вежливые сотрудники с именными карточками, прошедшие подготовку по обслуживанию клиентов.
- 98 % наших клиентов придется ждать не более трех минут, прежде чем их обслужат.
- Наши библиотеки будут выдавать 50 % заказанных книг и других материалов не позднее, чем через 7 дней, 72 % — не позднее, чем через 15 дней, и 85 % — не позднее, чем через 30 дней.

#### **Консультации и обратная связь**

- Ваши идеи и мнения помогут нам улучшить наши услуги. Вы можете поговорить с руководителем библиотеки, заполнить форму комментария клиента, или связаться с нами по почте (Head of Service, Culture and Learning, Buckinghamshire County Council., County Hall, Aylesbury, Bucks HP20 1UU) или по электронной почте [library@buckscc.gov.uk](mailto:library@buckscc.gov.uk); [museum@buckscc.gov.uk](mailto:museum@buckscc.gov.uk); [archives@buckscc.gov.uk](mailto:archives@buckscc.gov.uk).
- Мы примем претензии или ответим на официальную жалобу в течение 3 рабочих дней. Вы получите полный ответ в течение 10 рабочих дней, но в случае необходимости специального изучения, вы будете проинформированы о том, сколько времени может занять подготовка ответа.
- Наш Порядок подачи жалоб доступен в каждой библиотеке, Музее Графства и Центра исследований Букингемшира.

Наши обследования степени удовлетворенности взрослых и детей, по основным вопросам, касающимся оказываемых нами услуг, проводятся, по крайней мере, раз в 2 года, и их результаты публикуются.

Наша деятельность будет сверяться со стандартами, заявленными в данной Хартии, и результаты будут публиковаться.

Для более детальной информации звоните по тел. 0845 2303232 или пишите по email [library@buckscc.gov.uk](mailto:library@buckscc.gov.uk)

## **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 пользовательское 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 1 000 томов сверх 3 000 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

Базовые стандарты публичной библиотеки Пересмотрено в марте 1999 г.	Библиотечный филиал	
	Город с населением	
	3000— 5000	
Помещения (кв. м)		
Для посетителей	Вестибюль	15—15
	Многоцелевой зал	до 50
	Общее помещение — выдача книг	130—200
	Справочные матер.	
	Журналы/Аудиовиз.	60—90
Для сотрудников	Детский зал	60—90
	Кабинеты	15—15
	Хранилище	20—30
	Комната отдыха	до 10
	Гараж	
Площадь для библиотечной работы		300—500
Вспомогательные помещения	Технические помещения	
	Коридоры и др.	
	Всего	
Общая площадь застройки		390—650
Службы		
Места для чтения, работы с аудиовизуальными средствами и компьютерами (число мест)	Общее помещение	20—30
	Детский зал	15—20
	Журналы — стол	2—4
	Неформальные материалы	6—8
	Аудиовиз. средства	
	ПК-общее назначение	4
	ПК — Cdrom	
Многоцелевой зал	до 35	
Стеллажи: 33 книги на погонный метр		300
Стойки с CD: 225 cd на стойку 60x90 см		

Публичная библиотека			Центральная библиотека		Районная библиотека	
Город с населением						
5000—10000	10000—20000	20000—30000	30000—50000	свыше 50000	до 50000	свыше 50000
15—30	30—40	40—60	60—110	110—150	60—110	110—150
50—60	60—80	80—100	100—150	150—200	100—150	150—200
200—270	270—410	410—645	645—930	930—1450	580—930	930—1450
90—100	100—115	115—140	140—250	250—400	110—250	250—400
90—120	120—160	160—225	225—300	300—360	180—300	300—360
15—20	20—20	20—30	30—40	40—100	50—65	65—180
30—40	40—60	60—80	80—150	150—230	115—210	210—350
10—10	10—15	15—20	20—30	30—35	20—35	35—40
			—40	40—75	75—150	150—170
500—650	650—900	900—1300	1300—2000	2000—3000	1300—2200	2200—3300
Общая площадь застройки на 30 % превышает площадь для библиотечной работы						
650—845	845—1170	1170—1690	1690—2600	2600—3900	1690—2860	2860—4290
30—40	40—60	60—85	85—115	115—145	50—115	115—145
20—25	25—35	35—50	50—65	65—75	40—65	65—75
4—4	4—6	6—10	10—15	15—20	6—15	15—20
8—10	10—10	10—15	15—20	20—25	10—20	20—25
6—8	8—12	12—16	16—20	20—25	16—20	20—25
6—8	8—10	10—14	14—18	18—27	14—18	18—27
1—2	2—2	2—4	4—5	5—9	5—6	6—9
35—45	45—60	60—75	75—115	115—150	75—115	115—150
395—760	760—1090	1090—1515	1515—2120	2120—2725	1820—2425	2425—3335
5—7	7—10	10—13	13—17	17—25	15—20	20—30

## **Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, предложения к новой редакции**

*«10 способов осуществлять деятельность  
публичных библиотек / Обновите ваши библиотеки»*

В Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке 1994 г. утверждаются принципы деятельности публичных библиотек. Манифест является универсальной моделью, где заявляются основные цели публичных библиотек, а также услуги, которые должны быть разработаны для обеспечения всеобщего доступа к глобальной информации.

ИФЛА и ЮНЕСКО понимают потребность библиотек и муниципальных органов власти в руководящих принципах, которые будут способствовать реализации положений Манифеста. Секции ИФЛА принимали активное участие в создании нескольких руководящих материалов, включая рекомендации, лучшие образцы практики и стандарты для улучшения библиотечного обслуживания.

В последние годы были опубликованы:

— Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994.

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

— The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development. IFLA Publications 97. Munchen, Germany. Saur 2001. ISBN 3-598-21827-3. (Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек<sup>16</sup>)

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

В 2009 г. Секция публичных библиотек ИФЛА разработала некоторые дополнительные рекомендации к Манифесту для того, чтобы публичные библиотеки смогли определить место своей деятельности в XXI веке, используя новые технологии, которые стали доступны нам после 1994 г.

Мы надеемся, вы разделяете наше убеждение в том, что публичные библиотеки выполняют соответствующую роль в развивающемся мире Интернета и цифровых услуг. Наши навыки необходимо постоянно развивать и далее, но мы считаем, что степень успеха публичной биб-

лиотеки и ее роль в мире новых технологий в ближайшие годы послужат ключом к открытию ворот нового глобального сообщества.

Нам необходимо проявить «смелость» и сформулировать новые идеи для улучшения качества библиотечного обслуживания:

1. Создавать здания публичных библиотек таким образом, чтобы они были культурным пространством сообщества, а не только хранилищем знаний.

2. Расширить наши услуги с помощью Интернета и Web 2.0, и ждать Web 3.0 и 4.0.

3. Поддерживать связь с местным сообществом, участвовать в образовании и обучении людей. Библиотекари и информационные специалисты могут выступать в качестве преподавателей и личных консультантов, а не только как хранители ключей или «привратники» Интернета.

4. Создавать «мудрость мира» — глобальное знание и понимание путем создания международных культурных путей в Интернете.

5. Работать на международном уровне с целью разрушения барьеров и цензуры, при этом проявляя уважение ко всем культурам.

6. Поддерживать наших сотрудников посредством продолжающегося обучения и поощрения в качестве упреждающих мер.

7. Развивать обслуживание оцифрованными коллекциями — гибридную библиотеку — знаний, образования и информации в разнообразных формах.

8. Улучшать доступность наших каталогов и баз данных, особенно для пользователей с ограниченными возможностями зрения.

9. Создавать национальные и международные стандарты в сфере Интернета.

10. С одной стороны существуют публичные библиотеки как хранилища культуры «живой» окружающей среды, с другой материальная культура в «записи» — в архивах, музеях, библиотеках. Необходимо создавать «комби-библиотеки» — объединить архивы, музеи, библиотеки и культуру.

Секция публичных библиотек ИФЛА, 2009 г.

## **Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек**

Источник: <<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines>>

1. Стандарты управления библиотекой — необходимы для обеспечения сообщества библиотечным обслуживанием, справедливым, экономически эффективным и действенным.

2. Кадровые стандарты — необходимы для обеспечения минимальных требований к кадровому обеспечению в целом и к квалифицированному уровню персонала для обеспечения соответствия предоставляемых услуг на уровне местного самоуправления. Пересмотрены в мае 2008 г.

3. Стандарты оперативных услуг — необходимы для обеспечения качества минимального комплекса услуг по эффективному доступу к предоставляемым услугам и фондам. Пересмотрены в августе 2009 г.

4. Стандарты библиотечных зданий — необходимы для определения принципов создания материально-технической базы библиотеки, с целью удовлетворения потребностей сообщества. Библиотечные здания должны быть привлекательными и предназначенными для повышения эффективности, устойчивости, доступности, функциональности и гибкости. Пересмотрены в октябре 2009 г.

5. Стандарты мобильных библиотек — необходимы для определения руководящих принципов обслуживания посредством специально сконструированного и оборудованного автомобиля. Мобильные библиотеки предоставляют библиотечное обслуживание клиентам не имеющих доступ к обычной библиотеке, обеспечивая сопоставимый уровень обслуживания. Пересмотрены в июне 2009 г.

6. Стандарты библиотечных фондов — необходимы для определения руководящих принципов развития и управления библиотечными фондами, которые отвечают информационным, образовательным, досуговым и культурным потребностям сообщества, а также способствуют развитию непрерывного образования. Пересмотрены в июне 2009 г.

7. Стандарты межбиблиотечного абонемента — необходимы для облегчения доступа местных сообществ к ресурсам, содержащимся



в фондах других австралийских библиотечных и информационных служб.

8. Стандарты фондов по краеведению — необходимы для поддержания или обеспечения доступа к фондам документов по истории местного сообщества.

9. Стандарты справочных служб необходимы для определения руководящих принципов по оказанию эффективных справочно-информационных услуг для общества, сбора и управления соответствующими ресурсами. Пересмотрены в октябре 2009 г.

10. Стандарты для специалистов обслуживания — включают необходимые специализации в рамках общедоступного обслуживания. Они выделяют важные направления, связанные с проблемами грамотность, обслуживания тех, кто читает или говорит на языке, отличном от английского, обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, обслуживания молодежи и коренных австралийцев.

Чтобы отвечать особенностям различных общин, включая их неопределенные группы, специализации должны учитывать необходимые ресурсы и навыки, следуя принципам равенства доступа.

10.1. Стандарты услуг по развитию грамотности — активно содействуют и поддерживают программы для членов сообщества с выявленными потребностями в повышении грамотности.

10.2. Стандарты обслуживания мультикультурного населения — определяют руководящие принципы библиотечного обслуживания мультикультурного населения, которое обеспечивает справедливый доступ, содействует поощрению участия и сплоченности культурных и языковых общин Квинсленда. Пересмотрены в июле 2008 г.

10.3. Стандарты услуг для людей с ограниченными физическими возможностями — определяют руководящие принципы библиотечных услуг и ресурсов, которые предлагают безбарьерный доступ и способствуют поощрению участия для людей с ограниченными возможностями. Пересмотрены в апреле 2009 г.

10.4. Стандарты услуг для молодежи — определяют руководящие принципы библиотечных услуг для молодежи. Пересмотрены в апреле 2009 г.

10.5. Стандарты библиотечных услуг для аборигенов и островитян пролива Торреса — разработаны для оказания помощи и взаимодействия с ними, в целях обеспечения библиотечной и информационной гра-

мотности и развития публичных библиотек. Проект стандартов в настоящее время пересматривается.

11. Стандарты технологий — обеспечивают основу для эффективного и рационального использования технологий, как неотъемлемой особенности публичных библиотек для оптимизации предоставления услуг. Обеспечивают библиотеки, сотрудников и пользователей доступом к необходимым технологиям. Пересмотрены в декабре 2008 г.

12. Стандарты описания ресурсов — обеспечивают основу для доступа к библиотечным фондам посредством библиографического учета и обмена библиографическими данными. Пересмотрены в октябре 2008 г.

13. Стандарты служб обмена — определяют минимальные требования к операционным службам обеспечивающим распределение ресурсов. Пересмотрены в декабре 2008 г.

— Руководящие принципы и инструментарий для улучшения практики обмена, декабрь 2008 г.

14. Стандарты библиотечных служб страны — основные требования к работе библиотек в стране, которые предусмотрены Соглашением об оказании услуг между местными органами власти и Библиотечным советом Квинсленда. Соглашение описывает обязанности обеих сторон. Стандарты построены на основе общих положений Соглашения. Пересмотрены в июле 2004 г.

Приложение 1. Библиография.

Приложение 2. Заявления ALIA<sup>17</sup>.

## Основная библиография ИФЛА

### Манифесты ИФЛА

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto / IFLA. The Hague: IFLA. 1995 (<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>)

IFLA/UNESCO School Library Manifesto. IFLA. 1999. (<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>)

The IFLA Internet Manifesto. IFLA. 2002. (<http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto>)

### Стандарты и руководства ИФЛА

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

Day J. M. Guidelines for library services to deaf people, 2<sup>nd</sup> ed. Professional report № 62 / IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. The Hague: IFLA, 2000.

Guidelines for Children's Libraries Services / IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. The Hague: IFLA, 2003. (<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services>)

The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers / IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. The Hague: IFLA, 2007. (<http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>)

Multicultural communities: guidelines for library services, 3<sup>rd</sup> ed. / IFLA Section for Library Services to Multicultural Populations. The Hague:

IFLA, 2009.

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

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 / IFLA Section of Public Libraries. The Hague: IFLA, 1998.

Kavanaugh R., Sköld B. C. Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development / IFLA Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities. The Hague: IFLA, 2005.

(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86>)

Lehmann V., Locke J. Guidelines for library services to prisoners, 3<sup>rd</sup> ed. Professional report № 34 / IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. The Hague: IFLA, 2005.

(<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>)

Muller P., Chew I. Guidelines for Library Services for Young Adults / IFLA Section of Libraries for Children and Young Adults. The Hague: IFLA, 2008.

(<http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults>)

Nielsen G. S., Irvall B. Guidelines for library services to persons with dyslexia / IFLA Section of Libraries for Disadvantaged Persons. The Hague: IFLA, 2001. (<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nielsen-en.pdf>)

Panella N. M. Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities. Professional report #61 / IFLA Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. The Hague: IFLA, 2000. (<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>)

Pestell R. Mobile library guidelines. Professional report № 28 / IFLA Mobile Libraries Round Table The Hague: IFLA, 1991.

## Доклады ИФЛА

The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto // IFLA. (n. d.) (<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>)

Professional codes of ethics for librarians // IFLA. (n. d.) (<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>)

Acts on library services // IFLA Public Libraries Section. (n. d.)  
(<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>)

Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 — public libraries section of IFLA. / IFLA Public Libraries Section. 2008.  
([http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg\\_UN-Checklist.pdf](http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf))

The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries / IFLA Section for Public Libraries. 2003

(<http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning>)

The IFLA/ UNESCO School Library Guidelines 2002 / IFLA Section of School Libraries and Resource Centers. 2002.

(<http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002>)

Yarrow A., Clubb B., Draper J. Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation. Professional reports, #108. IFLA Public Libraries Section. The Hague: IFLA, 2008.

(<http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108>)

## **Избранная библиография к изданию в России (2000—2010)**

### **Документы**

Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований: приняты Конференцией Российской библиотечной ассоциации: XII сессия, 16 мая 2007 г., Брянск // Библиотека и закон: справочник. 2009. № 26. С. 332—351.

Манифест Российской библиотечной ассоциации о публичной библиотеке: принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации: VIII сессия 16 мая 2003 г., Псков // Библиотека и закон: справочник. 2009. № 26. С. 313—315.

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации: XIII сессия, 22 мая 2008 г., Ульяновск // Библиотека и закон: справочник. 2009. № 26. С. 316—331.

Руководство по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек (централизованных библиотечных систем): принято Конференцией Российской библиотечной ассоциации: X сессия, 27 мая 2005 г., Санкт-Петербург // Информационный бюллетень РБА. 2005. № 34. С. 48—53.

Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по Манифесту ИФЛА об Интернете / ИФЛА, РБА. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2007. 72 с.

### **Монографии, сборники статей, пособия**

Берестова Т. Ф. Общедоступная муниципальная библиотека в едином информационном пространстве: научно-методическое пособие. М.: Либерия-Информ, 2005. 287 с.

Библиотека в контексте административных реформ: опыт реформирования: проблемы, поиск, решения: Методическое пособие. М.: Либерия-Информ, 2006. 519 с.

Библиотеки в правовом пространстве. Современные проблемы. Сб. ст. / Сост. В. Р. Фирсов, Е. И. Борисова; РБА. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2008. 272 с.

Библиотеки России: Путеводитель. Вып. III. Общедоступные муниципальные библиотеки (централизованные библиотечные системы). СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2007. 639 с.

Збаровская Н. В. Выставочная деятельность публичных библиотек. СПб.: Профессия, 2004. 224 с.

Информационно-библиотечная сфера: международные акты и рекомендации / Сост. В. Р. Фирсов, Е. И. Кузьмин; МК РФ, РНБ. М.: Либерия, 2001. 272 с.

Матлина С. Г. Публичная библиотека: пути инновационного развития: избр. СПб.: Профессия, 2009. 376 с.

Мелентьева Ю. П. Сельская библиотека и ее читатель в современном социокультурном пространстве села: научно-практическое пособие. М.: Литера, 2009. 144 с.

Михнова И. Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие. М.: Либерия, 2000. 124 с.

Новые правовые формы государственных и муниципальных библиотек: (аналитические материалы для руководителей библиотечного дела). СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2010. 70 с.

Организация библиотечного обслуживания населения муниципальных образований в условиях реформ: (рабочие материалы в помощь рук. б-к) / РБА, Секция по библ. политике и законодательству. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2005. 98 с.

Публичная библиотека в условиях местного самоуправления: пособие. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2000. 112 с.

Публичные библиотеки в зарубежных странах. Информационный сборник / ИФЛА, РБА. Сост. В. Р. Фирсов, И. А. Трушина. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2003. 112 с.

Сельская библиотека: взгляд библиотечников и практиков. Сб. статей. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2005. 200 с.

Тищенко М. Н. Общедоступные (публичные) библиотеки в системе местного самоуправления: практическое пособие. СПб.: Профессия, 2006. 367 с.

Трушина И. А. Этика библиотекаря. Моральный закон внутри нас / РБА. М.: Гранд-Фаир, 2008. 272 с.

Формирование информационного общества в XXI веке / РНБ, Рос. Комитет Программы ЮНЕСКО «Информация для всех». Сост. Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2006. 640 с.

### **Издания конференций**

Всероссийский Форум публичных библиотек. Санкт-Петербург, 4—8 декабря 2007 г.: Доклады, сообщения, материалы // Информационный бюллетень РБА. 2008. № 47. 113 с.

II Всероссийский Форум публичных библиотек. «Общедоступные библиотеки: вызовы времени». Санкт-Петербург, 8—10 декабря 2009 г.: Доклады, сообщения, материалы // Информационный бюллетень РБА. 2010. № 57. 138 с.

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: организация внедрения. Материалы семинара для директоров публ. б-к России. Екатеринбург—Новоуральск, 31 октября—1 ноября. Екатеринбург, 2002.

### **Серийные издания**

Публичная библиотека: информ. бюлл. / РБА, Секция публ. б-к. Новоуральск: [Центр. Публ. б-ка Новоурал. Гор. округа], 2001—2010. Вып. 1—58 (Электронный ресурс).

### **Статьи**

Бартова С. Ф. Публичная библиотека: ответы на вызовы времени // Библ. дело. 2010. № 1. С. 30—34.

Бартова С. Ф., Басов С. А. Публичные библиотеки и прокрустово ложе 83-го закона // Библ. дело. 2010. № 18. С. 2—7.

Басов С. А. Гражданская миссия публичной библиотеки // Информ. бюлл. РБА. 2008. № 47. С. 30—33.

Басов С. А. Публичная библиотека в XXI веке: выживание или развитие? // Российская Федерация сегодня. 2010. № 21. С. 40—41.

Фирсов В. Р. Публичные библиотеки: общие проблемы, не взирая на границы // Инф. бюллетень РБА. 2002. № 20. С. 296—297.



Фирсов В. Р. Новая модель публичной библиотеки ИФЛА/  
ЮНЕСКО // Публичная библиотека: информ. бюллетень. 2001. № 1.  
С. 5—7.

## Примечания к изданию в России

Предыдущее Руководство, на основе которого было подготовлено данное издание, было выпущено ИФЛА под названием «Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек» в 2001 г. На русском языке оно было издано Российской библиотечной ассоциацией, по официальному разрешению ИФЛА, в издательстве «Российская национальная библиотека» под грифом ИФЛА и РБА в 2002 г. Официальный перевод на русский язык издания 2001 г. был подготовлен ЮНЕСКО.

Настоящее Руководство, подготовленное ИФЛА в 2010 г., издается РБА также на основании официального разрешения ИФЛА. Данное «второе полностью пересмотренное» издание является обновленной версией издания 2001—2002 гг. Не весь текст подвергся изменениям, и там, где он сохранился в неизменном виде, для обеспечения преемственности, мы полностью сохранили перевод ЮНЕСКО 2001 г. Перевод на русский язык всех изменений и дополнений 2010 г. является официальным переводом РБА.

В первую очередь изменения были внесены ИФЛА в само название Руководства. Предшествующее название — «Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек» (IFLA/UNESCO Guidelines on Public Libraries Service Development) было изменено на «Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек» (IFLA Guidelines on Public Libraries Service), что отражает более ориентированный на развитие, новаторский характер первого Руководства.

Другое принципиальное изменение Руководства 2010 г. заключается в особом внимании к маркетинговой модели библиотеки; усилива-

ется интерес к изучению потребностей реальных и потенциальных пользователей<sup>\*</sup>. Об этом свидетельствуют следующие факты.

Факт первый. Изменилось наименование основного объекта библиотечного обслуживания. В предшествующем издании — это был «пользователь» (user), во второй редакции — «клиент» (customer). При этом необходимо отметить, что по неизвестным причинам слово «user» переводилось ЮНЕСКО в 2001 г. на русский язык и как пользователь, и как абонент, и как читатель, тогда как в оригинальном тексте 2001 г. термин все же был один. Новый термин «клиент» был введен составителями Руководства 2010 г. для оптимизации учета всех потенциальных пользователей библиотеки, с целью расширения сферы ответственности библиотеки. Понятие «клиент», по словам составителей, подразумевает под собой частное лицо, которое свободно делать свой выбор: пользоваться ему предоставляемым библиотечным обслуживанием или нет. Термин вбирает в себя как реальных, так и потенциальных пользователей, включая также все невыявленные группы возможных пользователей библиотеки. Здесь необходимо также дать некоторое разъяснение по поводу перевода данного термина. В английском языке слово «customer» имеет несколько значений: клиент, заказчик, покупатель, потребитель, завсегдатай и другие, более распространенные в торговой сфере. Однако при переводе мы сочли целесообразным воспользоваться значением «клиент». При этом отметим, что данный термин в библиотечной сфере еще не является широко употребляемым.

Факт второй, свидетельствующий в пользу внимания составителей второго Руководства к использованию маркетинговых технологий в библиотечном деле — это появление практически новой главы, посвященной маркетинговым технологиям. Издание 2001—2002 гг. включало 6 глав. В настоящем Руководстве глава 6 «Менеджмент и маркетинг публичной библиотеки» была разделена на две — «Менеджмент публичной библиотеки» (глава 6) и «Маркетинг публичной библиотеки» (глава 7). В остальном структура «Руководства» в том виде, в котором она отражена в оглавлении, не подверглась значительным изменениям.

---

<sup>\*</sup> Еще один интересный факт. В 2010 г. ИФЛА провела в Стокгольме предсессионное заседание Ежегодной конференции ИФЛА на тему «Маркетинг библиотек в мире Web 2.0».

Хотя внутри разделов, отраженных в оглавлении, появились новые, не попавшие в оглавление, подразделы.

Дополнительные материалы были включены также в приложения. Полностью изменилось Приложение 3 «Хартия услуг». Добавлены Приложение 5 «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке, предложения к новой редакции» и Приложение 6 «Стандарты и руководящие принципы Квинсленда для публичных библиотек».

Дополнения коснулись и специальных групп клиентов. Так, например, расширилась дифференциация клиентов по возрасту: группа детей до 3-х лет включает младенцев и малышей. Добавлены новые требования к оборудованию и ресурсам для людей с ограниченными физическими возможностями.

Значительная часть изменений и дополнений по всему тексту отражает необходимость применения в работе библиотек новых технологий, прежде всего, информационно-коммуникационных. В первую очередь это касается использования электронных ресурсов и обслуживания пользователей/клиентов. Такие изменения отразились и на употребляемых терминах. Так, например, «книги», «книжный фонд» были заменены на «материалы», «фонд». Добавляются материалы об электронных ресурсах, цифровых коллекциях и т. д. Меняются в тексте и названия применяемого в библиотеках технического оборудования (вместо видеоплееров, магнитофонов и т. д. появляются DVD драйверы, сканеры, веб-камеры и т. д.). С применением ИКТ связаны и принципиально новые направления работы библиотек. Так в частности, включен материал по электронному правительству.

Дополнения в тексте коснулись и технологий строительства и обслуживания библиотечных зданий. Принципиально новым, не только для российской практики, является и рассмотрение строительства и работы «зеленой» библиотеки, библиотеки дружественной окружающей среде, в которой применяются технологии экономии и сохранения природных ресурсов.

Во многом были обновлены (убраны устаревшие и добавлены новые) практические примеры работы библиотек, иллюстрирующие положения Руководства, в том числе, примеры из практики российских муниципальных библиотек. При подготовке издания на русском языке все российские примеры были выверены, с точки зрения возможных погрешностей обратного перевода.

Нововведением стали приведенные в конце каждой главы библиографические списки литературы по теме, в основном, сопровождаемые ссылками на электронные ресурсы. Специально для издания на русском языке РБА был подготовлен список избранной библиографии по теме, включающий публикации на русском языке.

Ниже для удобства читателя данного Руководства приводим наши примечания по тексту, которые в основном касаются понятий, не являющихся специфичными для библиотечной сферы, а также аббревиатур и ссылок.

<sup>1</sup> «Вики (wiki) — веб-сайт, структуру и содержимое которого пользователи могут сообща изменять с помощью инструментов, предоставляемых самим сайтом. Известнейший вики-сайт — Википедия». Источник: Википедия <<http://ru.wikipedia.org/wiki/Вики>>.

<sup>2</sup> ОАИ — Инициатива открытых архивов, ОАИ/РМН — Инициатива открытых архивов/ Протокол сбора метаданных. См. о проекте <<http://www.openarchives.org/>>.

<sup>3</sup> См.. Руководящие принципы библиотечного законодательства и библиотечной политике в Европе // Информационно-библиотечная сфера: международные акты и рекомендации: Сб. справочно-нормативных и рекомендательных материалов / Сост. Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов; РНБ. М.: Либерия, 2001. С. 59—83.

<sup>4</sup> Svaz knihovníku a informacních pracovníků České republiky (SKIP) — Ассоциация библиотечных и информационных профессионалов Республики Чехия <[http://skip.nkp.cz/english/index\\_e.htm](http://skip.nkp.cz/english/index_e.htm)>

<sup>5</sup> IFLA FAIFE, Комитет ИФЛА по свободному доступу к информации и свободе выражения.

<sup>6</sup> См. кодексы библиотечной этики из 35 стран на сайте ИФЛА <<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>; см. также кодексы библиотечной этики из 25 стран на русском языке на сайте РБА <<http://www.rba.ru/or/comitet/10/cod.html>>

<sup>7</sup> Под «живой крышей» подразумевается крыша с растительностью в слое почвы или органики, уложенном поверх водонепроницаемой мембраны. Источник: Сам ремонт <<http://www.sam-remont.ru/archives/204>>

<sup>8</sup> 17250 футов кв. = 1625,8 м. кв.

<sup>9</sup> «SWOT — метод анализа в стратегическом планировании, заключающийся в разделении факторов и явлений на четыре категории: strengths (сильные стороны), weaknesses (слабые стороны), opportunities (возможности) и threats (угрозы).» Источник: Википедия <<http://ru.wikipedia.org/wiki/SWOT-анализ>>; О методе SWOT-анализа см. например, Кадышева Е. SWOT-анализ: сделай качественно // Деньга. [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.denga.com.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1005](http://www.denga.com.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=1005)

<sup>10</sup> «Подка́стом называется либо отдельный файл, либо регулярно обновляемая серия ресурсов в Интернете», аудио или видео. «Подка́стинг (англ. podcasting, от iPod и англ. broadcasting— повсеместное, широкоформатное вещание) — процесс создания и распространения звуковых или видеопередач (то есть подкастов) во Всемирной сети (обычно в формате MP3, AAC или Ogg/Vorbis для звуковых и Flash Video и других для видео передач). Как правило, подкасты имеют определенную тематику и периодичность издания. Для удобного прослушивания подкастов создано множество программных продуктов, таких как, iTunes, Rhythmbox, AmaroK или Banshee, следящих за обновлением подкаст-лент и их автоматической загрузкой.

Подка́ст-терминал — это веб-сайт, поддерживающий хостинг медиафайлов и в какой-то степени автоматизирующий помещение записей и подписку на обновления.

Подка́стер — человек, который занимается подкастингом на любительской или профессиональной основе». Источник: Википедия <<http://ru.wikipedia.org/wiki/подкастинг>>

<sup>11</sup> Стратегия 4-х «П» — в английском языке слова продукт, цена, место и промоушен начинаются с буквы «P» (product, price, place, promotion).

<sup>12</sup> Консорциум более 650 научных, публичных, школьных и специальных библиотек из пригородов некоторых округов северных штатов США (Округа Кук, Кейн, Лэйк, Мак-Генри).

<sup>13</sup> База данных включает информацию о расположении 16000 публичных библиотек США, характеристики населения из переписи населения США и статистику пользования библиотекой из Национального

центра статистики в области образования. Ресурс разработан Колледжем информации Университета штата Флориды, США.

<sup>14</sup> «RSS — семейство XML-форматов, предназначенных для описания лент новостей, анонсов статей, изменений в блогах и т. п. Информация из различных источников, представленная в формате RSS, может быть собрана, обработана и представлена пользователю в удобном для него виде специальными программами-агрегаторами». Источник: Википедия <<http://ru.wikipedia.org/wiki/RSS>>.

<sup>15</sup> Rotary International — сеть почетных обществ предпринимателей. <<http://www.rotary.org/>>

<sup>16</sup> См. изд. на рус. яз.: Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек / науч. ред., автор предисл. к изд. в России В. Р. Фирсов; РБА, ИФЛА. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2002. 112 с.

<sup>17</sup> ALIA — Австралийская библиотечная и информационная ассоциация. <<http://www.alia.org.au/>>

И. А. Трушина,  
руководитель Круглого стола  
«Общение и профессиональная этика библиотекаря» РБА,  
член Международного центра по  
информационной этике (ICIE)

## New Table of Contents