



114

**Рекомендации Для библиотек  
правительственных  
департаментов**

Секция правительственных библиотек и  
Секция правительственной информации и официальных изданий  
Под редакцией Нэнси Болт и Сюзанн Бёрдж

Рекомендации для библиотек правительственных департаментов /Под редакцией Нэнси Болт и Сюзанн Бёрдж. Гаага, штаб-квартира ИФЛА, 2008.- 65 стр. 30 см- (IFLA Professional Reports: 114).  
(Russian translation of IFLA Professional Report 106)

ISBN 978-90-77897-33-1  
ISSN 0168-1931

## Содержание

Предисловие.....	5
1. Вступление	
Нэнси Болт.....	6
2. Виды правительственных библиотек	
Санджай К. Бихани.....	8
3. Общее управление	
Мойра Фрезер.....	11
4. Определение и удовлетворение потребностей пользователей	
Нэнси Болт .....	15
5. Проблемы и возможности при работе в политической среде	
Сью Весткотт.....	25
6. Формирование коллекции	
Санджай К. Бихани.....	30
7. Управление организацией материальной и электронной коллекций и доступом к ним	
Ханна Фишер, Линда Сьогрен.....	37
8. Хранение материальной и электронной коллекций	
Ханна Фишер.....	45
9. Комплектование штатов и личного персонала	
Сюзанн Бёрдж и Мойра Фрезер.....	48
10. Управление финансами и ресурсами	
Мойра Фрезер.....	52
11. Пропаганда роли правительственных библиотек	
Нэнси Болт и Джейн Ву.....	55
12. Сотрудничество между правительственными и другими библиотеками	
Мария Гекеритц.....	60
13. Маркетинг и связи с общественностью	
Мария Гекеритц.....	66

14. Обязанность защищать право на невмешательство в частную жизнь пользователей	
Нэнси Болт.....	72
15. Тенденции в правительственных библиотеках	
Джейн Ву.....	77
16. Заключение	
Нэнси Болт.....	84
17. Список составителей.....	86

## Предисловие

Несколько лет мозгового штурма, планирования, совещаний, писанины и слушаний, в конце концов, вылились в рабочие рекомендации для руководящих работников и всего персонала правительственных библиотек. Рекомендации – это советы, примеры и модели поведения, обслуживания и наилучшей практики, которым необходимо следовать в соответствующих ситуациях. Как отмечается на протяжении всего текста, не существует универсального решения или стиля поведения, и всё же мы надеемся, что представленные варианты будут способствовать творческому подходу и стимулировать идеи для применения в конкретных условиях.

Особая благодарность – многим библиотечным деятелям, внесшим в эту работу свой вклад, и тем, кто помог создать эти «Рекомендации» посредством совета, редактирования и поддержки.

Джерри В. Мансфилд

Председатель, Секция правительственных библиотек

2007-2009

# Раздел I

## Вступление

### *1.0 Введение*

Библиотеки правительственных департаментов предоставляют информацию политическим деятелям, правительственным служащим и, иногда, широкой публике. Важно, что библиотеки правительственных департаментов организуются и управляются таким образом, чтобы собрать и предоставить информацию, наиболее необходимую тем, кто принимает решения в правительстве, правительственным служащим и широкой публике.

### *1.1 Зачем нужны рекомендации*

- Чтобы собрать сведения о наилучшей практике организации, выполнения обязанностей и определения ценности правительственных библиотек.
- Чтобы служить ориентиром для правительства в отношении лучших практик правительственных библиотек.
- Чтобы их можно было использовать в развивающихся странах как инструмент для организации правительственных библиотек и выполнения ими обязанностей.
- Чтобы поддерживать пропаганду развития и усовершенствования правительственных библиотек.

### *1.2 Определение*

Библиотеки правительственных департаментов — это любые библиотеки, которые созданы и полностью поддерживаются правительством для того, чтобы обслуживать правительство, в первую очередь, хотя остальная обслуживаемая аудитория может быть и шире.

Согласно этому определению публичная или университетская библиотека, которая могла быть создана правительством, или обслуживает правительственных служащих, либо широкую публику, не будет считаться «правительственной библиотекой», так как основной аудиторией не является правительственный департамент, а широкая публика или студенты.

### *1.3 Спонсорство*

Этот проект, созданный для подготовки «Рекомендаций для библиотек

правительственных департаментов», спонсируется двумя секциями ИФЛА - Секцией правительственных библиотек и Секцией правительственной информации и официальных изданий.

Каждая из этих секций назначила своих членов для участия в разработке данных «Рекомендаций». Кроме того, отдельная группа рассматривает предлагаемые рекомендации и даёт предложения по их улучшению.

#### ***1.4 Сфера компетенции***

Рекомендации не являются обязательными. ИФЛА не имеет полномочий заставить их выполнять и, вероятно, не все рекомендации могут быть применены во всех правительственных библиотеках.

Мы надеемся, что эти рекомендации будут полезными для правительственных библиотек и для развивающихся стран, которые находятся в процессе создания своих правительственных библиотек.

#### ***1.5 Проблемы в развивающихся странах***

На протяжении всего документа в рекомендациях признаётся наличие проблем, встающих перед развивающимися странами при применении этих рекомендаций. Хотя полное выполнение данных рекомендаций в ряде стран может оказаться достаточно сложным, всё же они дают представление о наилучших практиках, которые могут являться целью, к которой нужно стремиться.

#### ***1.6 Заключение***

Эти рекомендации предназначены для того, чтобы помочь правительственным чиновникам осознать важность библиотек правительственных департаментов и подумать, как сделать их ещё более эффективными в деле удовлетворения потребностей официальных лиц, персонала, широкой публики и прочих пользователей. Эти рекомендации обеспечивают также помощь (и консультации) библиотекарям, когда они стараются усовершенствовать свои коллекции и предлагаемое обслуживание.

## **Раздел 2**

### **Виды правительственных библиотек**

#### ***2.0 Введение***

В обязанности правительства обычно входит принятие законов и их применение, обеспечение обороны и безопасности, здравоохранение, образование, социальные задачи, поддержка культуры, руководство экономикой, торговля и отношения с другими странами. Задачи любого правительства можно сгруппировать в три категории:

- А.** законодательные функции; Парламенты/ Конгресс и т.д., которые создают закон
- В.** исполнительные функции; Министерства/Департаменты/Агентства и т.д., которые отвечают за исполнение закона;
- С.** судебные функции; Юридическая составляющая, обеспечивающая применение закона.

#### ***2.1. Принципы***

У правительства есть ряд департаментов и организаций, каждому из которых необходима библиотека для их обслуживания. Такие библиотеки играют важную роль в этих организациях и, иногда, в национальных информационных структурах страны.

#### ***2.2 Роль правительственных библиотек***

Главной функцией правительственных библиотек является обслуживание правительства на разных уровнях путём предоставления всех видов информации, издаваемой правительственными и неправительственными органами. Их клиентура это - выборные представители, министры, администраторы, учёные и другие специалисты, иногда и рядовые граждане. Количество библиотек может быть значительным, и они могут сильно отличаться по своим масштабам. Библиотеки оказывают поддержку своим организациям в выполнении их основных функций, как-то: формулировка программ и политики, административная деятельность, консультативные функции и исследовательские программы.

#### ***2.3 Виды правительственных библиотек***



Правительственные библиотеки можно разделить на три вида:

*А. библиотеки законодательной власти:*

1. **Парламентские библиотеки** - для поддержки законодательной власти / парламента и их персонала на национальном уровне и, как правило, исключительно для их пользования. У парламентских библиотек свой собственный набор стандартов, созданных ИФЛА.<sup>1</sup>
2. **Библиотеки государственной законодательной власти / ассамблей** - в некоторых странах существует государственная или региональная законодательная власть, и у каждой есть библиотеки для обслуживания их штата.

*В. библиотеки исполнительной власти:* исполнительная часть правительства состоит из министерств и других органов, которые отвечают за руководство правительственной политикой. Если политика требует децентрализации, то может быть создан ряд других, подотчётных главному органу, подразделений.

1. **библиотеки министерств / департаментов:** Они обслуживают, главным образом, тех, кто принимает решения, администраторов и других служащих соответствующих министерств и управлений. Они собирают информацию, касающуюся именно этих организаций. В рамках своей компетенции они могут также предоставить информацию и тем, кто занимается исследовательской работой.
2. **библиотеки правительственных агентств / организаций / проектов:** Эти библиотеки, в основном, обслуживают упомянутые организации соответственно. Агентства финансируются государством и, как правило, автономны, однако, попадают под контроль правительства, или конкретного управления или министерства.
3. **библиотеки государственных, региональных и местных правительств:** Они служат правительствам на всех упомянутых уровнях, поддерживая избранных представителей, администрации и их служащих. Они могут также действовать как публичная

---

<sup>1</sup> «Рекомендации для юридических библиотек» под ред. Дермота Энглфилда, публикации ИФЛА 64.K.G.Zaur Verlag, 1993 (недавно пересмотренные)

библиотека для местного населения.

4. **библиотеки дипмиссий / посольств:** Эти библиотеки создаются, прежде всего, для помощи дипломатам и другим служащим посольств. Они также могут выполнять роль в продвижении торговых, культурных и других интересов страны и быть источником информации о стране для местного населения.
5. **национальные библиотеки:** Сектор национальных библиотек можно разделить на два типа. Первый, когда Национальная библиотека является депозитарием для печатного культурного наследия страны. Второй состоит из специализированных библиотек, таких, как Национальная научная библиотека, Национальная сельскохозяйственная библиотека, Национальная медицинская библиотека и т.д. Их можно считать разновидностью правительственных библиотек, но часто они рассматриваются как отдельный вид, в зависимости от национальных обстоятельств.

*С. библиотеки судебной власти:*

1. **библиотеки Верховного суда:** Верховный суд - это высшая судебная власть в стране. Его библиотека обслуживает судебную власть, персонал судов и очень часто используется для получения справок, а также в качестве хранилища юридической информации.
2. **другие судебные библиотеки:** Верховные суды и суды более низкого уровня должны иметь свои собственные библиотеки, чтобы помогать судьям и персоналу суда. Эти библиотеки будут значительно отличаться по размеру.

## ***2.4 Заключение***

Независимо от того, какой департамент обслуживает правительственная библиотека, услуги, предоставляемые ею, очень важны для эффективного выполнения задач данного правительственного департамента.

## **Раздел 3**

### **Общее управление**

#### ***3.0 Введение***

Задачи управления правительственными библиотеками сильно не отличаются от таких же задач других библиотек. Многие правительственные библиотеки - небольшие и работают в рамках более крупных организаций. Стратегическое направление библиотеки определяется правительственной организацией, и клиентура также определяется организацией. Большинство правительственных библиотек должны обслуживать персонал своей организации, хотя некоторые из них будут работать также и с широкой публикой.

#### ***3.1. Задачи управления***

Всем библиотекам, как бы малы они не были, всё же требуется тратить какое-то время на задачи, связанные с управлением. Это - планирование, отчёты, оценки, управление кадрами, финансами, поставки, маркетинг и отношения с посредниками и клиентами. Некоторым из этих видов деятельности отведены отдельные главы в данных рекомендациях, и поэтому здесь не будем углубляться в эти вопросы.

##### ***3.1.1 Планирование***

Раз в год каждой библиотеке необходимо отвести время на то, чтобы заняться планированием. Если штат небольшой, к этому можно привлечь весь состав. Хорошая идея привлечь к этому Главного библиотекаря или управляющего библиотеки. Потребители и основные держатели акций также могут быть вовлечены в процесс планирования прямо или посредством интервью, обзоров или активных групп.

Необходимо произвести обзор соответствующей документации, включая любые документы по планированию, созданные более крупной организацией (стратегия, точки зрения, оценки, поручения и т.д), что указывает организации основное направление. Они должны быть руководящими документами также и

для Плана библиотеки. Подготовка плана позволяет штату библиотеки отложить повседневные заботы об обслуживании своих посетителей и думать в более широком масштабе. План должен охватить период, по меньшей мере, на год вперёд, а может, и на 3-5 лет вперёд. Он должен быть реалистичным и, в то же время, давать чёткую картину перспектив библиотеки в конце планируемого периода. Простой План библиотеки должен включать следующее:

- Чёткую картину настоящего состояния библиотек.
- Чёткую картину того, какой она хочет стать через 1-3 года.
- План того, как этого достичь.

### ***3.1.2 Отчётность***

Это ещё один вид деятельности, который позволяет библиотечному персоналу оторваться от повседневности и посмотреть, что было достигнуто. Важно учесть, какие пункты должны быть представлены прежде всего. В разных библиотеках они различны. Ключевыми индикаторами при оценке обслуживания должны быть:

- количество различных посетителей, воспользовавшихся библиотекой за последний год (может оказаться полезным показать это в процентах от возможного числа посетителей);
- какие ключевые библиотечные службы использовались и насколько много?
- какие части коллекции используются наиболее активно?
- насколько посетители удовлетворены библиотечным обслуживанием?

Статистика должна собираться регулярно (либо раз в неделю, либо раз в месяц, и затем соотноситься с ежегодным отчётом), чтобы определить насколько хорошо справляются библиотечные службы в сравнении с выбранными ключевыми индикаторами. Если библиотека работает над улучшением обслуживания в конкретной области, то будет важно отобрать подходящий индикатор, чтобы показать, насколько хорошо это получается.

### ***3.1.3 Оценка***

Это процесс обзора всех услуг, предоставляемых библиотекой, с учётом возможностей их усовершенствования, и наличия каких-либо библиотечных

служб, которые необходимо исследовать. Оценка включает рассмотрение тенденций в поступлении информации, осознание того, что думают посетители о настоящем обслуживании, а также изучение внешних тенденций в предоставлении библиотечных услуг. Этот процесс должен быть, по крайней мере, ежегодным. Очень полезно сделать это до ежегодной плановой сессии.

Ключевые индикаторы того, как используются службы библиотеки, и какие посетители пользуются ими, должны регулярно пересматриваться. Библиотечные услуги и продукт, как продукт и услуги в других отраслях, имеют свой жизненный цикл. Некоторые из них будут подходить к концу своей полезной жизни, и это можно увидеть по снижению востребованности. Полезно будет обсудить с кем-либо из главных пользователей вопрос о том, как библиотечные службы помогают им в работе и как они используют информацию в своей работе. Для библиотечного персонала полезно пообщаться с пользователями в их рабочей среде или пригласить их в библиотеку. Следующие простые вопросы дадут много полезной информации:

Как вы используете информацию в вашей работе на протяжении обычной недели?

Как предоставляемая нами информация помогает вам в вашей работе? Что вас устраивает больше всего в библиотечных службах?

Хотели бы вы, чтобы мы что-то изменили в своей работе?

### ***3.2 Эффективность при предоставлении библиотечных услуг***

В наш информационный век всегда есть место для возможности усовершенствования процесса предоставления библиотечных услуг. У персонала есть целый ряд способов идти в ногу со временем, читая библиотечные журналы или статьи в интернете, посещая конференции и мероприятия, связанные с профессиональными событиями, или другие библиотеки. Это позволяет заимствовать идеи у других организаций и видеть, что даёт у них положительный эффект; но идеи можно почерпнуть и из других, неблиотечных и неинформационных областей. Лучшее использование технологий - это хороший способ сделать библиотечные службы более

эффективными и дать возможность предоставлять услуги большему числу пользователей по меньшим ценам.

### ***3.3 Проблемы в развивающихся странах***

Данная концепция общего управления для многих развивающихся стран может показаться слишком оторванной от жизни. Достижение полной функциональности правительственной библиотеки на местном уровне может оказаться настоящей проблемой. Регулярное планирование, сбор данных и отчётность могут оказаться слишком сложной задачей для местных возможностей; однако, даже один библиотекарь должен действовать так, чтобы быть готовым использовать любую возможность, чтобы представить себя или защитить свою службу от таких угроз, как предложение урезать штаты, бюджет или количество услуг.

### ***3.4 Заключение***

В этом разделе даётся широкий обзор руководящих функций, таких, как планирование, отчёты, оценки и предоставление услуг. Все эти темы затрагиваются и в последующих разделах на протяжении всего документа.

## **Раздел 4**

### **Определение и удовлетворение потребностей пользователей**

#### ***4.0 Введение***

Длительность существования различных правительств будет варьироваться и их приоритеты могут радикально меняться вместе с философией политической партии или режима, находящегося у власти. Сама суть государственных библиотек подразумевает долгосрочность и по своей природе они должны перекрывать многие перемены во власти. Но главная проблема состоит в том, что правительственные библиотеки конкурируют из-за ограниченности ресурсов по многим другим, более краткосрочным и неотложным проблемам, возникающим у департаментов. Создание союзов с базовыми пользователями является поэтому чрезвычайно важным для успеха и даже для выживания библиотеки. Ключевым моментом для этого является выявление и удовлетворение нужд пользователей. Многие правительственные библиотеки были основаны много лет назад, и периодический обзор клиентуры, её потребностей и причин их появления может быть полезным.

Для того, чтобы создать такой союз с максимально хорошим обслуживанием, библиотеки правительственных департаментов должны понимать потребности своих клиентов. Без оценки потребностей правительственные библиотеки могут не собрать необходимых ресурсов для своих клиентов и, соответственно, не ответить на их запросы. Это может привести к сокращению финансовой и других форм поддержки библиотеки.

#### ***4.1 Выявление пользователей***

У правительственной библиотеки может быть несколько категорий пользователей. Обычно, основные пользователи определяются уже при создании библиотеки. Если библиотека создана судебной властью, значит, главной аудиторией будет судебная власть и её персонал. Не всем пользователям нужна одинаковая полнота и скорость ответов. Важно определить группы пользователей, выяснить оптимально необходимые подробности и

скорость ответа для каждой группы. Главным пользователем правительственных библиотек, обычно, является правительственный персонал, но бывает, что приоритеты меняются в случае какого-либо срочного запроса.

Однако у библиотеки могут быть также пользователи второй и третьей категории. Ко второй категории можно отнести публичных политиков и персонал прочих правительственных организаций. Третьей категорией может быть обычная публика. В некоторых библиотеках нет подобного деления на категории, и любой может получить любую услугу. Может также возникнуть напряжение в отношении использования ресурсов пользователями второй и третьей категорий, в частности, когда сокращается бюджет на ресурсы и персонал.

Для библиотеки очень важно определить все группы пользователей и приоритеты для этих групп. Эта информация может быть использована не только для развития коллекции и обслуживания, но также и для поддержки библиотеки и популяризации её среди пользователей. Она также может быть использована для определения предварительных условий договоров по обеспечению доступа особых категорий пользователей к библиотечным ресурсам или обслуживанию. Например, некоторые группы пользователей могут иметь доступ только к онлайн-овому каталогу. Некоторые группы могут брать материалы только на время, а другие - только копировать необходимые материалы.

#### ***4.2 Определение потребностей пользователей библиотеки и тех, кто ею не пользуется***

Потребности всех категорий пользователей должны оцениваться регулярно и по определённой системе. Личные встречи и контакты, обзоры коллекций, использование статистики и продолжительная связь с пользователями очень важны. Отчётность сама по себе не столь важна, как реальное улучшение обслуживания пользователей.

Определив, кто такие эти пользователи, следует также связаться с теми, кто не пользуется услугами библиотеки, чтобы узнать, известно ли им о



существовании этих библиотечных услуг и почему эти люди не пользуются ими.

Существует два пути оценки потребностей пользователей: косвенный (использующий имеющиеся данные) и прямой (учитывающий их мнение). Все полученные данные могут помочь в понимании потребностей пользователей косвенными методами.

#### ***4.2.1 Косвенный метод оценки***

Многое можно узнать из уже имеющихся данных о потребностях пользователей.

##### *4.2.1.1 Оборот материалов и справочные данные*

Какие материалы чаще всего отмечаются? Какие, из имеющихся у библиотеки, материалы запрашиваются, но их нет сразу же в наличии? Какие материалы бывают нужны, но их вообще нет в библиотеке?

##### *4.2.1.2 Новые проекты*

Какие новые проекты открыл департамент, для которых ресурсы библиотеки либо недостаточны, либо их нет вообще?

##### *4.2.1.3 Справочные запросы*

На какие справочные запросы сложно ответить, так как ресурсы отсутствуют?

#### ***4.2.2 Метод прямой оценки потребностей***

Наиболее прямой путь - это спросить самих пользователей. Существует, по меньшей мере, три таких прямых метода:

##### *4.2.2.1 Опросы пользователей*

Библиотека может произвести опрос библиотечных пользователей относительно библиотечного обслуживания. Этот опрос должен быть довольно кратким и конкретным. Опрос может быть онлайн-овым или в письменной форме. В зависимости от размера группы, будет опрошена вся группа, либо выборочно. Электронный вариант легче распространять и анализировать, когда группа большая. Обычно, часть опросов проводится по текущему обслуживанию и часть - по предложениям о новых службах. К

пользователям обращаются с просьбой дать определённую оценку обслуживанию в целом и по категориям. Оценка по категориям даёт представление об отношении пользователей к конкретным службам. Общая оценка даёт представление о службах в сравнении с другими. Общая оценка более сложная и даёт более глубокую информацию. Часто пользователи рассматривают все службы как важные. Однако, когда их просят распределить службы по категориям, то они должны всё-таки выбрать, которая является более важной, чем другие.

Кроме того, обследование больших групп даёт информацию, которая может быть использована в качестве дополнительной поддержки библиотеки, показывая, насколько большое количество людей имеют положительное мнение о данной библиотеке. Если мнение отрицательное, его можно использовать для оправдания привлечения новых ресурсов или служб с целью улучшения обслуживания пользователей.

#### *4.2.2.2 Интервью и опросы фокус-групп*

Другим методом является проведение интервью или опросы фокус-групп. Интервью проводится с одним или двумя пользователями; опрос центральных групп - с большим количеством людей. Преимущество интервью состоит в том, что вы можете больше времени уделить вопросу и уточнить неясности. Можно объединить широкое обследование с опросами центральных групп, используя результаты обследований для того, чтобы задавать более конкретные вопросы в центральных группах. Библиотечные работники должны проводить интервью с лидерами ключевых департаментов индивидуально, учитывая их индивидуальные требования к ресурсам и обслуживанию, а также по любым текущим проектам, которым необходимо уделить внимание. Это позволяет привлечь к библиотеке внимание лидеров департамента и заверить их, что эти требования будут удовлетворены. Вопросы к фокус-группе обычно придерживаются следующей схемы:

Какие службы вас больше всего устраивают в библиотеке?

Какие из имеющихся служб вы хотели бы изменить?

Какие новые службы вы хотели бы видеть?

Что за проект, для которого вы не смогли найти достаточно библиотечного материала?

Можно также попросить участников распределить свои ответы таким образом, чтобы можно было определить, что им больше всего нравится, что они хотели бы изменить, и какие новые службы они хотели бы иметь.

#### *4.2.2.3 Сбор информации по обратной связи*

Другой способ получения оценок потребностей состоит в отправке форм для обратного ответа с каждой предоставляемой услугой. Форма может быть простой и включать такие вопросы, как:

- Удовлетворяет ли данный материал или услуга вашу потребность?

Полностью                      Частично                      Совсем не удовлетворяет

Если данный материал или услуга не полностью отвечает вашим требованиям, то:

- Почему нет?

- Что следует сделать, чтобы это исправить?

Можно попросить дать быстрый ответ в письменной форме или в форме e-mail, и часто это даёт быстрый и существенный результат, который может привести к улучшению библиотечного обслуживания.

#### *4.2.2.4 Получение информации от непользователей*

Получение информации от непользователей – более трудное дело, поскольку это часто нелегко идентифицируемая аудитория. Один способ – это разослать анкету всему персоналу департамента с несколькими вопросами. Раннее проведение опроса может помочь отделить пользователей от непользователей. Непользователей можно сначала спросить, знают ли они о существовании библиотечных услуг и затем узнать причины, по которым они не пользуются библиотечными услугами. К причинам можно отнести отсутствие осведомлённости об услугах; ощущение, что нет надобности в библиотечных ресурсах; убеждение, что библиотечный персонал не может помочь, и т.д. В таком случае библиотека может предпринять шаги для повышения

осведомлённости; заполучить новые ресурсы, дополнительно обучить персонал и т.д.

Библиотека может также выявить непользователей среди персонала департамента путём сравнения списка персонала с оборотом информации, и созданием фокусной группы, или опросами непользователей. Важно при этом подчеркнуть, что библиотеке нужны честные ответы о библиотечных службах.

В некоторых случаях ответы на вопросы о том, какие услуги или ресурсы были бы полезны для персонала департамента, могут привести к созданию дополнительных служб или ресурсов для удовлетворения потребностей, о которых библиотека раньше и не подозревала.

#### ***4.3 Создание библиотечного комитета***

Многие правительственные библиотеки получают преимущество от своих контактов с пользователями благодаря созданию группы поддержки или библиотечного комитета, аналогичного тем, которые создаются при академических институтах или публичных библиотеках. Библиотечный комитет может состоять из представителей отделов департамента, предпочтительно из влиятельных, принимающих решения, людей.

Если правительственная библиотека очень маленькая и находится в сельской местности, актив местной общины также может войти в библиотечный комитет. Главной задачей библиотечного комитета должны быть защита и обеспечение потребностей и услуг. Он не должен выглядеть как принимающий решения орган. Если возможно, то лучше иметь письменный вариант сферы компетенции библиотечного комитета. Это может предостеречь комитет от того, чтобы считать себя принимающим решения органом и помочь комитету понять, что представляет собой процесс принятия решений.

Очень важна взаимосвязь. Библиотечный комитет может помочь в распространении информации о библиотечных программах и услугах. Правительственный персонал должен знать, какого вида информацию можно найти в библиотеке и как получить к ней доступ. Библиотечным работникам следует устраивать соответствующие презентации на встречах в департаменте и

никогда не упускать возможности пропагандировать библиотечные службы. Современные средства связи должны быть использованы для отправки информации об услугах и получения обратной реакции. Успешные библиотеки применяют практику очной подготовки, изучение электронных инструментов, справочный чат, e-mail, блоги и многие другие способы взаимодействия с пользователями. Всё это может оказаться ценным подходом в оценке потребностей. Во всех типах библиотек использование новых информационно-коммуникационных технологий должно быть приоритетом. Правительственные библиотеки должны взаимодействовать с правительственным персоналом и вовлекать его во все оценки. Изучение информационных инструментов пользователей должно быть частью повседневной работы и лежать в основе главных решений. Если возможно, необходимо использовать современные методы статистики и инструментальный анализ, чтобы определить эффект специальных услуг на пользователей. Персонал правительственной библиотеки должен знать своих клиентов и иметь подробные знания и понимание того административного окружения, в котором они работают.

#### ***4.4 Типы требований***

Есть несколько типов требований, которые следует оценить.

##### ***4.4.1 Коллекция и ресурсы***

Это может включать печатные материалы, периодику, серии, базы данных и веб-ресурсы. Библиотеки должны иметь все эти необходимые материалы. Если в число пользователей входит более широкая публика, то можно в этот перечень включить также все документы, опубликованные департаментом, чтобы публика могла знать, чем занимается правительство.

##### ***4.4.2 Услуги***

Предоставляет ли библиотека должный набор услуг? Это может быть межбиблиотечный обмен, глубокое исследование, проводимое персоналом, управление веб-сайтом экстранета департамента и интранетом департамента и любые другие услуги, помогающие пользователям быстро получать информацию.

#### ***4.4.3 Организация информационного потока***

Организован ли информационный поток таким образом, чтобы максимизировать доступ к информации? Все ли источники легко найти - печатные материалы, информацию, базу данных, носители информации, серийную информацию, публикации правительства, веб-источники?

#### ***4.4.4 Удобство***

Удобно ли библиотечное обслуживание для пользователя? Работает ли весь персонал библиотеки, когда большая часть персонала департамента присутствует? Можно ли получить доступ к источникам, когда библиотека официально закрыта? Доставляет ли библиотека материалы в офисы официальных лиц и персонала? Какие ещё удобства хотелось бы иметь пользователям? Существуют ли ограничения доступа?

#### ***4.5 Отчёты о проделанной работе и ежегодные отчёты***

Рекомендуется периодически делать отчёты о проделанной работе, которые можно было бы представить руководству департамента. В процессе подготовки этих отчётов рекомендуется уделять особое внимание следующим темам и документам с конкретными примерами и свидетельствами, где это возможно:

- Вид информации, её качество, источники и значимость.
- Затраты и выгода для пользователя.
- Отдача в рамках департамента как результат работы библиотеки.
- Вклад в процесс управления и департаментские приоритеты.
- Усовершенствования, введённые библиотекой.
- Потенциал дальнейшего развития.
- Результаты исследований, интервью, опросов центральных групп по оценке потребностей и требований.

#### ***4.6 Проблемы в развивающихся странах***

Официальные обзоры и фокусные группы, описываемые в этом документе, могут показаться невыполнимыми для небольших или новых правительственных библиотек в развивающихся странах. Однако, возможна всё-таки, менее официальная оценка потребностей. Библиотекари могут быть в

курсе вопросов, стоящих перед департаментом или министерством и могут произвести опрос персонала министерства и библиотечных пользователей о том, какие материалы и услуги были бы наиболее полезны. Можно создать небольшой комитет и делать отчёты об услугах, предоставляемых библиотекой. Комментарии пользователей, например, в виде письменной благодарности, могут быть очень полезны в самых различных контекстах, от простой беседы с руководством, до официального отчёта.

#### ***4.7 Заключение***

Важным аспектом библиотечного обслуживания является понимание того, что представляют собой пользователи и что им необходимо для выполнения работы или то, как они разбираются в системе библиотечного обслуживания. Это можно сделать путём анализа пользования библиотекой и её ресурсов, непосредственно спросив об этом пользователей. При хорошей поддержке библиотека вполне удовлетворяет потребности пользователей.

Если финансовые и другие ответственные руководители не понимают важности правительственной библиотеки, то она будет всегда на втором, третьем или четвёртом месте при принятии бюджета. Нехватка средств будет тормозить обеспечение обслуживания, что, в свою очередь, окажет отрицательное влияние на программу обеспечения информацией самого департамента (если пользователи не смогут получить необходимую информацию). Отчёты смогут оказать большее влияние, если в них будет включена документация от самих пользователей с характеристиками служб, которые для них важны. Необходимо, чтобы процесс оценки, сам по себе, был задокументирован и изложен чётким языком, особенно в том, что касается непосредственно департаментских приоритетов.

Оценка и усовершенствование очень важны для того, чтобы удовлетворять потребности пользователей, но этот процесс является также частью ещё более значительного коммуникационного цикла.

*Пример для рассмотрения*

### **Определение и удовлетворение требований пользователей**

Библиотека Департамента деловых предприятий и проведения реформ Соединённого королевства получили ряд запросов, которые, как оказалось после проверки, нужны для ответа на запрос в парламенте, и ответ требовалось дать в тот же день. Персонал достал текст парламентского запроса у коллеги из офиса министра и, используя различные внутренние и внешние источники, включая предыдущие парламентские запросы, аккуратно оформили информацию в единый документ. Информация стала удобна в использовании, это сэкономило время пользователю на старшем уровне, и гарантировало, что данный ответ является подробным и полным, насколько возможно, и согласовался с ответами, данными на предыдущие запросы.



## **Раздел 5**

### **Проблемы и возможности при работе в политической среде**

#### ***5.0 Введение***

Работа в политической среде ставит перед работниками правительственных библиотек ряд проблем и возможностей. Целью правительственной библиотеки является обеспечение тех, кто принимает политические решения, разрабатывает законодательство и определяет политику, различной информацией, необходимой для выполнения их задач. Эти решения должны основываться на весомых свидетельствах. Информация в правительственных организациях – это действительно власть для тех, кто знает где, как и когда можно использовать ту или иную информацию. Поэтому библиотекарь в такой организации имеет возможность не только предоставить услугу, но также играть неотъемлемую роль в принятии решения.

#### ***5.1 Разработка, маркетинг и предоставление услуг***

Для того, чтобы быть уверенными, что их услуги отвечают требованиям меняющейся повестки дня правительства и развитию организаций, поддерживающих правительство, библиотекари должны активно интересоваться серьёзными изменениями в правительстве и ключевой политикой организации, для которой они работают. Это поможет гарантировать то, что предоставляемые услуги окажутся актуальными для тех, кто принимает ключевые решения по финансированию, с тем, чтобы поддержать продолжение оказания такой услуги. Правительственные организации имеют тенденцию к размещению ресурсов, включая деньги и помещение, на основании того, насколько эффективно данная услуга помогает им производить изменения, которые они пытаются сделать в обществе. Это создаёт конкретную проблему, так как определение точного вклада библиотеки в политический результат (например, снижение уровня преступности, улучшение детского образования) может быть почти невозможным. Важно, чтобы библиотечный персонал использовал возможность регулярно встречаться с высшим руководством учреждения, беседовать с ними

о сделанной работе, публиковать информацию об услугах во внутренних журналах и вовремя отвечать на срочные запросы об информации. Если возможно, выстройте маркетинг библиотеки в соответствии с главными целями организации. Это может способствовать ощущению работников библиотеки скорее членами команды, чем обслуживающим персоналом.

В качестве примера можно привести дни открытых дверей или бюллетень об открытии конкретной области деятельности или регулярного политического события, такого, как установление бюджета.

### ***5.2 Развитие коллекции и менеджмент***

Услуги библиотеки не будут являться единственным источником информации для организации, но она должна позиционировать себя как наиболее авторитетный и надёжный источник. Поэтому библиотекарь должен не только понимать, является ли предоставленная информация точной и современной, но должен также суметь пояснить, если понадобится, поступила ли эта информация из источника определённой политической направленности. Например, пользователь должен знать, поступила ли полученная информация от группы, оказывающей давление на политику, политических аналитиков, правительственной организации или академического института. Там, где возможно, служба библиотеки должна представлять информацию на какую-то тему из нескольких источников, чтобы дать общую картину задач любой политической области. Это поможет обобщённой коллекции развиваться годами, а когда правительство сменится, библиотека будет готова поддержать новые направления политики. Основная ценность правительственных коллекций состоит в их возможности отражать политику вне зависимости от времени, предоставлять статистические данные, исследовать и обеспечивать доступ к материалам, чтобы иметь более долгосрочный взгляд на вещи, чем на довлеющие насущные проблемы.

### ***5.3 Своевременное осознание событий и реагирование на них***

Требования к представителям власти всё время меняются, в частности, в западном мире, в связи с увеличением доступа к информации до 24-х часов и

новостями, которые передаются быстрее, чем когда-либо. Когда в мире происходит событие, от политиков, в частности, ожидается мгновенная, но хорошо продуманная реакция. Это, в свою очередь, означает, те, кто их консультирует, нуждается в доступе к информации сразу же, как только упомянутое событие происходит. Большинство информации в настоящее время поставляется не только традиционными средствами информации, но также в блогах, чатах и публичных веб-сайтах на интернете. Примером является картина цунами 2005 года, которая была снята на мобильный телефон, затем загружена почти мгновенно. Библиотечные специалисты по информации теперь имеют возможность позиционировать себя как людей, которые понимают потенциал этой новой среды, помогают окружающим делать разумные выводы из поступающей информации и подготавливают их к информации по мере её поступления.

#### ***5.4 Информационная политика***

Библиотечные специалисты по информации иногда отвечают за развитие и внедрение политики/ законодательства там, где это касается информационной практики или законов. Например, во многих случаях именно библиотекарь должен обеспечить, чтобы закона об авторском праве придерживались все в организации. Другим примером может служить ответственность за обращение со свободой информации или защитой права на частную жизнь человека в данной организации.

В некоторых случаях можно задать вопросы о деятельности или расходах информационной службы в форме парламентских запросов или запросов совета. Библиотекаря могут попросить ответить от имени организации или дать краткую справку другому официальному лицу, либо политику. Выполняя эти оба вида деятельности. Библиотекарь или специалист по информации должен придерживаться рекомендаций, данных организацией для выполнения такого рода деятельности. Иногда также может потребоваться консультация у других профессионалов (таких, как юристы), или у своего профессионального органа, чтобы быть уверенными, что библиотека даёт ответы, которые будут отвечать

требованиям закона и поддерживать репутацию организации.

### ***5.5 Услуги для широкой публики***

Некоторые библиотеки и информационные службы имеют непосредственный контакт с широкой публикой, либо за счёт оказания им библиотечных услуг, либо осуществляя контакты данной организации с населением, например, коммутаторные службы. В таких случаях библиотекарь должен всё время помнить, что он является публичным лицом организации и вести себя соответственно.

### ***5.6 Личное поведение***

У работников правительственных библиотек может быть два этических кода поведения, чтобы помочь им в их работе. Во-первых, как часть условий найма на работу может существовать этический кодекс, предлагаемый их нанимателями, в котором устанавливаются общие обязанности при работе в политической среде и регулируются соответствующие отношения с теми, кто работает в ведомстве.

Например, в Соединённом королевстве все гражданские государственные служащие оказывают поддержку министрам в их работе в качестве министров, но не помогают им в их деятельности в качестве членов парламента. Эти кодексы часто включают в себя ссылки на конфиденциальность (а в некоторых случаях, на необходимость защищать информацию, касающуюся национальной безопасности) и другие моменты, особенно ссылки на обращение с информацией. Могут существовать особые правила по предоставлению информации политикам в период выборов и правила, которые определяют, что должны делать отдельные служащие, если они хотят оказать содействие данному ведомству.

Во-вторых, профессиональные органы, к которым может принадлежать данный индивидуум, также могут иметь этические кодексы. В них могут быть более специфические руководства относительно ответственности как перед обществом, так и перед нанимателями в вопросах особо касающихся нашей профессии. Может случиться, что эти два кодекса войдут в противоречие

между собой, или библиотекаря попросят сделать что-то, что может вызвать нарушение какого-либо из кодексов. В таких случаях человек должен обратиться за помощью к своему нанимателю, своему профессиональному органу и/или к старшему коллеге с просьбой разрешить проблему. Этически взвешенные решения никогда не бывают лёгкими и могут иметь больше, чем один правильный ответ. Рабочие кодексы существуют для того, чтобы обеспечить поддержку в принятии таких решений.

### ***5.7 Проблемы в развивающихся странах***

Эти рекомендации могут быть трудновыполнимы в некоторых политически нестабильных развивающихся странах. Может не быть коммуникационных технологий, либо эти страны не могут их себе позволить. Информационная политика может быть ещё не разработана либо из-за того, что правительство ещё слишком новое, либо оно предпочитает, чтобы народ не был в курсе правительственной деятельности. Племенное устройство общества и семейственность могут диктовать определённый вид найма на работу или тип коммуникационной деятельности. Однако, эти рекомендации всё же могут послужить в качестве цели, к которой надо стремиться по мере совершенствования правительства.

### ***5.8 Заключение***

Итак, работа в политическом окружении означает, что работники библиотек должны развивать свои собственные политические навыки. Библиотекарь должен осознавать ценность и понимать направленность информации и то, как она используется, и как помочь организации правильно отреагировать на изменения в информационном мире. Библиотекарь должен быть уверен, что предоставляемые услуги и личное поведение соответствует стандартам, ожидаемым нанимателем, и они сбалансированы профессиональными стандартами. Чтобы достичь успеха, библиотекарь должен суметь развивать обслуживание, чтобы удовлетворять меняющимся запросам организации и продемонстрировать, что библиотека является неотъемлемой частью организации.

## Раздел 6

### Формирование коллекции

#### ***60 Предисловие***

Формирование коллекции, одна из основных функций библиотеки, является важным условием хорошего информационного обслуживания. Характер коллекции зависит от типа библиотеки, каждая из которых должна иметь определённый подход к своей программе формирования коллекции.

#### ***61 Определение***

Формирование коллекции - это отбор и приобретение библиотечных материалов во всех форматах, с учётом текущих и будущих потребностей пользователей, в рамках предписанной политики формирования.

#### ***62 Факторы, влияющие на формирование коллекции***

Цели и задачи базовой организации являются первостепенными при определении приоритетов в процессе формирования коллекции. Поскольку это длительный процесс, то он требует максимального внимания тех, кто им занимается. Поэтому, при выработке политики формирования коллекции необходимо иметь в виду следующие важные моменты:

- ***Характер контингента пользователей:*** характер контингента пользователей - ключевой момент при формировании коллекции; библиотеке необходимо знать, что представляет собой пользователь и характер необходимой ему информации. Например, учёным нужна совсем другая информация, чем другим категориям пользователей.
- ***Качество содержания:*** Предполагается, что библиотеки предоставляют авторитетную информацию. Поэтому, документы должны отвечать высоким стандартам качества в отношении авторитетности, точности, широты представленных мнений и формата. Должен быть принят принцип «Лучшее за минимальную стоимость».
- ***Соответствие теме:*** Содержание и соответствие предмету должны рассматриваться как важный фактор. Материалы должны иметь максимальное соответствие темам контингента пользователей, чтобы обеспечить цели и задачи

базовой организации. Информация, необходимая в родственных областях, должна обеспечиваться за счёт сетевого графика или совместного использования ресурсов.

- **Кооперация и сетевой график:** Материалы должны отбираться с учётом лёгкой доступности, или через программы сетевого графика, или совместного пользования ресурсами.
- **Доступ с учётом права собственности:** При тенденции к дальнейшему развитию электронного доступа физическое местонахождение информации становится всё менее и менее значимым. Электронная доставка стала главным механизмом удовлетворения запросов пользователей, особенно, когда стоимость документов растёт, а библиотечные бюджеты сокращаются.
- **Взаимодействие с другими областями информационных служб:** Те, кто отвечает за формирование коллекции должны взаимодействовать на регулярной и систематической основе с другими провайдерами информационных служб в таких областях, как резюмирование, индексирование, переводы, анализ коллекции онлайн-поиск и интернет-поиск и т.д. для того, чтобы ответить на запросы своих пользователей.
- **Наличие бюджетных средств и существующие ресурсы:** В правительственных библиотеках, как и везде, стоимость будет решающим фактором, но приоритеты всегда должны определяться таким образом, чтобы имеющиеся средства тратились справедливо. Соответствие и полезность материала, который следует отобрать, необходимо оценить, исходя из уже имеющегося в библиотеке.
- **Пересмотр политики:** Будучи однажды сформулированной, политика должна строго выполняться, но её следует регулярно пересматривать с тем, чтобы идти в ногу с меняющимися потребностями.

### **6.3 Политика формирования коллекции**

Политика формирования коллекции - это письменный документ, определяющий часть информационной политики базовой организации и направляющий библиотеку в вопросах планирования, бюджета, отбора и

приобретения материалов. Политика должна охватывать все виды информационных ресурсов (печатные, электронные и прочие непечатные форматы). Для менеджеров это важный коммуникационный инструмент для обеспечения длительности и согласованности программы формирования коллекции, независимо от изменений в составе персонала или в финансировании. Это может стать хорошим инструментом планирования для библиотек, что даст им возможность избежать любых отклонений, персонального давления или незаконного влияния, но будет соответствовать изменившимся потребностям.

Политика должна быть сформулирована с учётом программного заявления и долгосрочного стратегического плана базисной организации. Она должна быть в состоянии определить значимые приоритеты как для тех, кто создаёт политику, так и для тех, кто проводит её в жизнь.

#### ***6.4. Моменты, которые необходимо учитывать при отборе материала***

- Соответствие информационным потребностям пользователей.
- Авторитетность (квалификация, репутация и т.д.) автора, издающей организации и/или издателя.
- Своевременность и длительность ценности документа.
- Распространённость информации.
- Предоставление материала в чётком и ясном изложении.
- Особые моменты, как-то: качество индекса и библиографии.
- Качество работы.
- Язык
- Количество документов по той же или относящейся к ней теме.
- Цена.

##### ***6.4.1. Дополнительные критерии для электронных ресурсов***

- Уровень доступа.
- Соотношение с печатным форматом, если таковой используется.
- Способ доставки документа издателем/продавцом.
- Разрешение на многократное использование



#### ***6.4.2 Прочие аспекты***

- Дубликаты обычно не приобретаются, кроме случаев острой необходимости.
- Предпочтительна литература в бумажном переплёте, если только документ не предполагается активно использовать, либо у него длительный срок использования.
- Дарения приветствуются, однако, принимаются только в том случае, если они отвечают требованиям формирования коллекции, положенным в основу данной политики.
- Наличие электронных материалов.

#### ***6.5 Ответственность за формирование коллекции***

Большая часть ответственности за отбор ресурсов ложится на библиотекарей, которые учитывают все приоритеты, такие, например, как наличие фондов, запросы пользователей, отношение к специальным проектам, соответствие информационных ресурсов конкретной тематике, вероятное использование документов и наличие информационных источников в библиотеках региона. Библиотека создаёт свою коллекцию в тесном сотрудничестве с клиентурой. Наэтой основе персонал библиотеки даёт рекомендации на приобретение информационных ресурсов.

##### ***6.5.1 Инструменты эффективного развития коллекции***

- Доступ через Интернет к каталогам соответствующих библиотек, издательств и т.д.
- Участие в электронной почте всех правительственных, полуправительственных и других органов
- Сигнальные сообщения на e-mail, бюллетени и списки новых публикаций от соответствующих органов и издательств
- Взаимообмен информацией по новым публикациям с другими библиотеками в той же области
- Регулярное получение списка новых публикаций головной организации
- Информация о новых ресурсах от ключевых поставщиков
- Регулярный обзор профессиональной прессы

- Департаменты и отделы внутри организации должны обеспечивать регулярные поступления для усиления и осовременивания библиотечной коллекции
- Беседы с правительственными и другими лидерами в отношении необходимых ресурсов.

### ***6.6 Исключение из фондов***

Исключение ресурсов из фондов важно для сохранения активной и полезной коллекции. Качество контроля за коллекцией достигается посредством исключения из коллекции устаревших, неаккуратных и износившихся материалов. Некоторые материалы, например, юридические тексты, могут требовать постоянного хранения. Политика развития коллекции должна устанавливать, какие материалы либо никогда не должны исключаться, либо только после вторичного пересмотра.

#### ***6.6.1 Рекомендации по исключению из фондов***

- Ежегодники, двухгодичники или нерегулярные справочные источники должны исключаться по получении нового издания, если только они не потребуются для ретроспективных ссылок.
- Устаревшие документы исключаются регулярно.
- Документы, неиспользованные за установленный промежуток времени, основанные на статистике, должны исключаться, кроме тех случаев, когда это классическая работа, или она имеет информацию длительной ценности.
- Наименования, содержащие краткосрочную информацию, должны исключаться после установленного периода.
- Дубликаты изданий журналов изымаются после того, как тома переплетены.
- Должна существовать политика избавления от материалов и их архивирования.

#### ***6.7 Проблемы в развивающихся странах***

Развивающиеся страны могут встретиться со многими проблемами в процессе развития коллекции, включая недостаточное финансирование для покупки новых материалов; недостаток коммуникаций или стабильной интернет-связи

для обеспечения доступа к он-лайнovým документам; отсутствие других библиотек, с которыми можно обмениваться материалами; нарушение политики развития коллекции из-за нехватки ресурсов. В данных рекомендациях предлагаются наилучшие практики, которые могут быть ориентиром при развитии коллекции.

### ***6.8 Заключение***

Формирование коллекции - это длительный процесс в любой библиотеке, нуждающейся в формировании сбалансированной, идущей в ногу со временем, коллекции. Влияние, оказываемое электронной средой, создаёт новый комплекс проблем, по мере появления новых форматов документов. Правильная политика может обеспечить постоянство подхода к решению проблем, но она должна также соответствовать меняющемуся окружению и быть как бы инструментом планирования для библиотеки. Важнейшим критерием любой такой политики должно быть содействие целям и задачам базовой организации.

*Пример для рассмотрения*

**Нахождение источников от специалистов, облегчение пользования ими и гарантирование ценности источников за деньги**

Библиотеку Департамента по деловым предприятиям и реформам Великобритании попросили найти подходящие базы данных для компании и финансовую информацию. Найдя то, что требовалось, библиотека организовала 5-недельный эксперимент с официальным обучением пользователей. Когда эксперимент доказал свою пользу, библиотека договорилась о полном неограниченном доступе для абонентов по цене значительно меньшей, чем по преискуранту. Пользователи из других отделов департамента также стали проявлять интерес, что в дальнейшем должно привести к уменьшению стоимости для каждого пользователя. Опыт этой библиотеки даёт возможность получить максимум от отношений с коммерческими поставщиками информации и использовать свой опыт для обеспечения отличного консультационного обслуживания потребителей, которым необходим доступ к более специальной информации.

## **Раздел 7**

### **Управление организацией материальной и электронной коллекций и доступом к ним**

#### ***7.0 Предисловие***

Серьёзная работа с материалами в правительственной библиотеке очень важна при оптимизации её ценности. Эта работа базируется на организационных навыках и охватывает идентификацию, индексацию, каталогизацию и маркировку материалов. Навыки библиотечной работы следует черпать из лучшей практики в различных разделах библиотечных дисциплин, включая работу с документами, базой данных, компьютерной технологией, архивами, хранением и администрированием.

#### ***7.1 Доступ vs хранение***

Доступ и хранение - это два важных вида обслуживания, предоставляемых правительственными библиотеками, но обе эти службы имеют сложные взаимоотношения. Предоставление доступа к информации может помешать усилиям библиотеки сохранить эту информацию; или, наоборот, некоторые попытки увеличить доступ - такие, как создание каталога - могут увеличить также и возможности сохранения информации.

Так же, как доступ и хранение испытывают сложные и динамичные отношения, то же происходит и с бумажными и электронными средствами массовой информации - часто называемыми старыми и новыми средствами информации. Правительства всё больше предоставляют онлайн-доступ к некоторым документам и анкетам. Согласно исследованию, проведённому Университетом Брауна<sup>2</sup>, в 2006 г. онлайн-услуги предлагали 29% правительственных организаций в мире по сравнению с 21% в 2004 г. И 12% - в 2002 г. Хотя некоторые правительства и могут предложить ряд онлайн-услуг, все правительственные библиотеки всё же должны собирать и предоставлять доступ к бумажным коллекциям. О балансе между предлагаемым онлайн-доступом и доступом к печатным коллекциям каждой правительственной библиотеке необходимо договариваться. Факторы, которые могут помочь

правительственным библиотекам решить вопрос о правильном соотношении между старыми и новыми средствами массовой информации для их библиотек, следующие:

- количество и виды публикаций, исходящих из правительства;
- стоимость требуемого и предоставляемого доступа к старым и новым средствам информации;
- степень, до которой необходимо распространить правительственную информацию за пределами библиотеки.

Работники правительственных библиотек часто выступают в роли как хранителей, так и поставителей доступа к информации. В этом разделе исследуются главные аспекты обеспечения доступа к правительственной информации; в разделе 10 - аспекты хранения информации. Точно так же, как работники правительственных библиотек находят баланс между доступом и хранением информации, они могут найти его между бумажными коллекциями и онлайн-информацией.

### ***7.2 Доступ к бумажным и электронным коллекциям***

Американский государственный деятель Даниель Вебстер сказал в 1825 г.: «В отношении правительства как института, созданного для блага народа, (народ) хочет знать о его действиях и принимать в них участие.»

Правительственная библиотека предоставляет своим патронам – как правительственному персоналу, так и, во вторую очередь, гражданам – доступ к законам, положениям и внутренней деятельности своего правительства. Прежде всего, они предоставляют эту услугу посредством бумажных коллекций для тех, кто сам приходит в библиотеку, хотя значимость и влияние электронного доступа ежедневно возрастает.

Существуют два вида электронного доступа, который могут предоставить библиотеки: внутренний доступ, предоставляемый через сеть интранета, и внешний доступ, предоставляемый через сеть интернета. Работники правительственных библиотек могут начать с создания интранета, может быть

---

<sup>2</sup> [[http://www.brown.edu/Administration/News\\_Bureau/2006-07/06-007.html](http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html)]

очень полезным в обмене информацией и ресурсами между служащими. Некоторые варианты интранета могут включать обсуждение сложных вопросов по справкам, сканированию копий популярных материалов, или просто список телефонных номеров служащих. Создание интранет-сайта может помочь в информировании о том, что библиотека решила установить Интернет, где открыт доступ ко всемирной информации. После создания интранет-сайта, библиотека может произвести оценку сайта на предмет своих ресурсов, организации и презентации. После этого библиотека сможет использовать результаты оценки для открытия интернет-сайта, с более широкой аудиторией. (Там, где базовая организация уже имеет или планирует создать свой собственный веб-сайт, работники библиотеки обычно выражают желание работать в нём, как его составная часть.)

В справочных отделах должен быть обученный персонал, знающий содержимое коллекции способный в нём хорошо ориентироваться и максимально быстро передавать информацию интернет-пользователям и другим, используя различные технологии.

Политика использования коллекций, включая межбиблиотечные соглашения в этой области, и другие средства передачи материалов, должна распространяться как внутри организации, так и на более широкие слои населения через интернет.

### ***7.3 Внедрение программы депозитария документов***

Там, где есть программа депозитария документов, правительственные организации заключают договоры на отправку в правительственные библиотеки согласованный правительственных публикаций по оговорённому графику. Например, национальная правительственная библиотека может получать отчёты от правительственных организаций на ежегодной основе; местные правительственные библиотеки могут получать местные процедурные предложения по мере их выхода либо на еженедельной основе. Правительственные библиотеки могут не успевать за каждой публикацией своего правительства и, поэтому, должны получать часть своей коллекции автоматически. Наличие договорённости с соответствующими

правительственными организациями помогает также выстроить отношения между этими организациями и правительственными библиотеками и самими библиотекарями.

#### ***7.4 Создайте каталог***

Многие из документов, собранные правительственной библиотекой, окажутся ранее не каталогизированными. Чтобы обеспечить удобный доступ к этим документам, служащим правительственных библиотек необходимо провести каталогизацию и решить, может ли библиотека иметь он-лайнный каталог, или более подходит печатный каталог.

Если библиотека имеет в виду создание или присоединение к он-лайнному каталогу, она может выразить желание сотрудничать в проекте с другими правительственными библиотеками с аналогичными интересами, с национальной библиотекой, или с крупными он-лайнными программами по каталогизации, подобной WorldCat, или OCLC [<http://www.oclc.org>].

Они также могут изъявить желание пообщаться с другими правительственными библиотеками о стандартах каталогизации, таких, как Dublin Core или MARC, которые могут дать возможность международного доступа к он-лайнным каталогам. Правительственные библиотеки могут также захотеть рассмотреть вопрос об объединении он-лайнного каталога с другими он-лайнными услугами, предлагаемыми на библиотечной интранетовской или интернетовской странице.

План библиотеки и краткое содержание вместе с маркировкой помещений – необходимы для тех, кто обращается к материальной коллекции.

#### ***7.5 Обеспечение доступа к электронным коллекциям***

Хотя средства информации могут меняться, принципы доступа и услуг не меняются в зависимости от того, обеспечивается ли доступ к материальному продукту или электронному. Создавая он-лайнную коллекцию с использованием интранета или интернета, библиотека должна учитывать, будет новая коллекция дублировать бумажные коллекции, или дополнять их. Даже он-лайнная коллекция, которая дублирует материальную коллекцию, может быть



очень полезна, так как она позволяет тем, кто не может посетить библиотеку, получить удалённый доступ к части библиотечной коллекции, или сократить спрос на популярные бумажные ресурсы, которые могут быть отправлены в режиме он-лайн и стать доступными для большого количества людей одновременно.

Материалы могут быть систематизированы и стать более доступными путём индексации или снабжения ярлычками (тегирования по ключевым словам) с ключевым словом, каталогизации и электронной конверсии. Тегирование может также являться другой формой электронной индексации, которая возникает вместе с метаданными, такими, как те, что были установлены Всемирным веб-консорциумом (World Wide Web Consortium) и прочими новыми стандартами индексации. Раз документ переведён в электронный вид, его также необходимо привязать к поддерживающей документации, другим изданиям, каким-либо соглашениям о публикации/конверсии и копиям различного формата.

Создание он-лайновой коллекции может способствовать выполнению библиотекой своих обязанностей по обеспечению доступа к правительственным документам. Библиотека может, например, изъявить желание развить свою миссию по распространению информации путём сканирования ряда основных правительственных документов и размещения этих документов на своём веб-сайте. Однако, Каждая библиотека должна оценивать каждый документ перед тем, как выпустить его в он-лайновом режиме, чтобы быть уверенной, что при этом библиотека не нарушает какого-либо закона или правила по авторскому праву или безопасности. Однако, большинство правительственных документов находится в государственной собственности.

Библиотека может распространять необходимые материалы среди правительственного персонала через третью сторону провайдеров баз данных – и тогда библиотеке потребуются соглашения с поставщиками информации, в которые включаются условия доступа. Это может быть связано с материальной коллекцией посредством справок в едином каталоге. Если же имеется в виду электронный вариант, и он привязан к интернету, то доступ к этим сайтам может

быть осуществлён непосредственно через единый интерфейс, такой, как портал.

### ***7.6 Обеспечение доступа для пользователей с ограниченными физическими возможностями***

Правительственные библиотеки должны предпринять шаги к тому, чтобы гарантировать, что все желающие пользоваться библиотекой могли иметь к ней доступ. Это может потребовать физических изменений для библиотеки, таких, как пандусы для пользователей-колясочников, или менее заметные изменения, такие, как гарантия того, чтобы всё, закупленное библиотекой программное обеспечение было приспособлено для доступа к нему пользователей с ограниченными физическими возможностями. В 2005 г. Постоянный комитет ИФЛА по обслуживанию людей с ограниченными физическими возможностями издал перечень необходимых средств, для оценки доступности библиотек. Этот перечень можно найти на [[http://www/ifla.org/1V/ifla71/papers/113e-Nielsen-Irval/pdf](http://www.ifla.org/1V/ifla71/papers/113e-Nielsen-Irval/pdf)].

### ***7.7 Будьте в курсе текущих событий***

Правительственные библиотеки обслуживают группу пользователей, чьи запросы могут меняться в зависимости от действий правительства и текущих событий. Чтобы определить документы текущего и длительного значения, служащие правительственных библиотек должны иметь ясное представление о структуре, интересах и деятельности своих пользователей, так же, как о текущих проблемах и противоречиях.

### ***7.8 Развивать отношения с соответствующими правительственными организациями***

Служащие правительственных библиотек должны развивать здоровые рабочие взаимоотношения с организациями, которые они обслуживают, в частности, таким образом, чтобы быть в курсе новых или предстоящих публикаций. Попросите, чтобы вас размещали в списках рассылки электронной почты организации. Если публикаций от конкретной организации не ожидается, служащий библиотеки должен быть готов сослаться на право общества знать, что происходит в правительстве, или на потребности официальных лиц, или

сослаться на закон, требующий общественного комментария на определённый вид публикаций.

### ***7.9 Способствовать информационной грамотности в правительственных документах***

Частью обеспечения доступа к правительственным документам является обучение пользователей тому, как оценивать их собственные информационные потребности и затем, как найти и применить правительственные документы, чтобы удовлетворить эти потребности. Библиотека должна учитывать категорию своей коллекции, каталога и услуг, которые она предлагает. Категории могут быть особенно важны, когда предлагаются новые он-лайновые или электронные услуги.

### ***7.10 Проблемы в развивающихся странах***

Для многих правительственных библиотек в развивающихся странах эти рекомендации могут показаться слишком теоретическими. Электронное хранение не всегда является нормой, а иногда просто невозможно в развивающихся странах. Существуют финансовые проблемы, отсутствие обученного персонала, а также проблемы инфраструктуры. Концепция публичного доступа к правительственной информации через библиотечный депозитарий может являться новой для данной страны и зависит от философской ориентации на открытость правительства.

Однако, правительственная библиотека может собирать документы в своём собственном департаменте или министерстве, может организовать информацию в соответствии с библиотечными принципами, и может развивать отношения с другими организациями. Доступ может больше зависеть от непосредственных действий служащего библиотеки, чем от электронных средств.

По мере того, как всё больше и больше сообществ в развивающихся странах получают хоть какой-то электронный доступ, библиотека может подготовить себя к доставке информации именно таким путём.

### ***7.11 Заключение***

Обеспечение доступа к информации является главной услугой, предоставляемой

библиотеками правительственных департаментов. Информация может поступать и в пределах организации, и извне, и может быть как в печатной, так и в электронной форме.

Чтобы иметь успех, библиотека должна идти в ногу со временем в отношении необходимой информации, наилучшим образом её организовывать, в отношении обучения библиотечных пользователей независимому и удалённому доступу и оказания, при необходимости, персональной помощи пользователям.

*Пример для рассмотрения*

***Использование информационных навыков при обращении с информацией во всей организации***

Библиотека Департамента по делам детей, школы и семьи Великобритании представила персоналу департамента письменные рекомендации и создала курсы по обучению тому, как создать совместный план по управлению документами департамента. Это также гарантирует качество проекта плана и обеспечивает обоюдные рекомендации. Библиотека также обеспечивает рекомендации и обучение персонала пользованию департаментским тезаурусом, которым занимается библиотека, и пользованию ключевыми параметрами плана. Пользование тезаурусом в электронных материалах, в библиотеке, и на веб-сайтах и интранете департамента гарантирует согласованность информационной практики во всём департаменте.

## **Раздел 8**

### **Хранение материальной и электронной коллекций**

#### ***80 Вступление***

Как говорилось во вступлении к разделу 7, доступ и хранение - это два как бы противоположных вида услуг, входящих в спектр задач правительственной библиотеки. Большинство правительственных библиотек хотели бы заниматься обеспечением доступа к информации и публикациям для правительственных чиновников и других граждан. Однако, чтобы иметь возможность обеспечивать информацией длительное время, часто необходимо принимать предварительные меры для сохранения этой информации. В этом разделе затрагиваются меры, которые могут предпринять правительственные библиотеки для того, чтобы сохранить коллекцию, продолжая при этом обеспечивать доступ к информации.

#### ***81 Природа документа***

Для того, чтобы сохранить документ, работники правительственных библиотек сначала должны разобраться, какие части документов наиболее важны для хранения? Они могут сначала рассмотреть вопрос об использовании документа, его относительной важности, будут ли другие библиотеки, такие как Национальная библиотека, предпринимать шаги по сохранению этих же документов. Прочие вопросы, которые работники библиотек должны ставить перед собой прежде, чем запускать процесс сохранения, могут быть: Существуют ли множественные копии документа? Если так, находятся ли эти копии в разных библиотеках, или все копии - в одной библиотеке? Существуют ли эти копии в разных форматах (например, в онлайн-версии и бумажной версии)? Ответ на эти вопросы может помочь определить наилучший для данной коллекции способ хранения. Библиотеки, имеющие много копий документа, захотят сохранить только одну копию. Если множественные копии существуют в различных форматах (электронный и печатный), то большинство библиотек выберут только один формат хранения. Многие библиотеки, когда оказываются перед выбором сохранять копию в печатном или электронном виде, выбирают печатный вариант. Бумага проверена временем и долговечна; электронные же форматы часто меняются, и «сохранённому» электронному документу может потребоваться частый перевод из одного формата

в другой.

Библиотеки могут рассмотреть вопрос о том, являются ли трансфертные средства информации полезным способом хранения. Микрофильмы и микрофиши менее доступны для пользователей, чем цифровой текст, но технология их менее подвержена устареванию. Для некоторых документов создание бумажной копии бывает достаточным способом сохранения; для других документов (законодательный акт какой-то конкретной страны в подробностях) лучшим методом может оказаться электронный способ хранения с помощью Global Legal Information Network. [<http://www.glin.gov>]

Если библиотека предпочитает сохранять документ в электронном формате, она должна быть уверена в том, что использует программу, позволяющую войти в «метаданные». Метаданные - это данные о данных - например, название, имя автора и описание темы книги. Связь документа с метаданными даёт очень хороший инструмент поиска документа и может помочь, если документ понадобится в будущем перевести из одной технологической базы в другую.

Библиотекари могут захотеть обратиться к международным стандартам методологии хранения. В Международной организации по стандартизации [<http://www.iso.org>] есть некоторое количество документов по стандартизации электронного хранения - Extensible Markup Language (XML), который достаточно гибок, или Portable Document Format (PDF), который легкодоступен и, возможно, более удобен для длительного хранения.

Рассматривая вопрос хранения, библиотекари должны учитывать важность документа; ресурсы, относящиеся к определённому способу хранения; и возможное устаревание определённого способа хранения. Принятие во внимание этих элементов поможет библиотеке решить, какими способами хранения следует воспользоваться.

## ***8.2 Распространение информации посредством оцифровывания***

Такое распространение информации может помочь как в доступе к ней, так и в хранении. Библиотеки, имеющие доступ к этой технологии, могут сканировать правительственные документы, информацию и анкеты и размещать их на своих собственных веб-сайтах. Или они могут изъявить желание работать с правительственными организациями, чтобы помочь им публиковать их документы

он-лайн. Библиотекари могут оказать помощь в этом процессе, определяя наиболее злободневную информацию, которую необходимо распространить, а также помочь авторским организациям разрабатывать стандарты метаданных.

### ***8.3 Планирование чрезвычайных ситуаций***

Сохранение повреждённых документов важно, но предотвращение повреждений ещё важнее. Одним из главных методов предотвращения повреждений библиотечной коллекции является разработка плана действий в случае чрезвычайной ситуации. Любая область мира подвержена каким-либо природным или вызванным человеком катаклизмам: от торнадо до войн, от наводнений до государственных переворотов. Работники государственных библиотек должны посвящать часть времени оценке вида чрезвычайной ситуации, которой больше всего подвержены ресурсы библиотеки и как вести себя в этой ситуации. Библиотекари могут изъявить желание проконсультироваться с публикациями ИФЛА, «Готовься к худшему, строй планы на лучшее: Защита культурного наследия от катастроф», - IFLA Publication Series №111.

### ***8.4 Проблемы в развивающихся странах***

И опять, эти рекомендации по сохранению материальных и электронных коллекций могут показаться слишком теоретическими для правительственных библиотек в развивающихся странах. Однако, как и в других областях данных рекомендаций, работники библиотек могут применять то, что кажется возможным в настоящий момент и готовиться к более широкому применению в будущем.

### ***8.5 Заключение***

Независимо от методологии хранения ключевым моментом является тот факт, что информация, подготовленная правительством, должна быть сохранена. В печатном ли, в электронном виде, хранение - единственный способ обеспечить для будущих руководителей страны и рядовых граждан наличие ценных исторических, юридических и политических документов.

## **Раздел 9**

### **Комплектование штатов и личного персонала**

#### ***9.0 Вступление***

Правительственные библиотеки разнятся по размеру, начиная от крупных, с определённым количеством отделов, и до подразделений с одним сотрудником, таких, как отдел переводов, веб-службы и интранет, но большинство задач в вопросе комплектования штатов и личного персонала одинаковы для всех.

#### ***9.1 Квалификация и структура***

За исключением отделов с одним сотрудником, библиотечный штат всегда состоит из профессионалов и вспомогательного персонала. Появление новых технологий во многих случаях изменило баланс между этими категориями и сократило объём простой ручной работ (запись и расстановку на полки), но профессионалам нужен адекватный уровень поддерживающего персонала, чтобы они сами могли сосредоточиться на работе, соответствующей их знаниям. Без должной поддержки есть реальная опасность, что более срочные задачи, такие, как выдача периодических журналов и фотокопий будут отвлекать от очень важных, но менее срочных задач, таких, например, как каталогизация. \но каталогизация и обработка ресурсов делает их доступными для пользователей. Точный баланс профессионалов и непрофессионалов будет определяться потребностями и характером каждой конкретной библиотеки и её пользователей, но его следует регулярно пересматривать.

Весь профессиональный штат должен иметь признанную библиотечную квалификацию. Если существуют квалификационные уровни для вспомогательного персонала, то людей следует поощрять к получению её. Знание сферы деятельности обслуживаемой организации не обязательно должно рассматриваться как определяющий момент при назначении, т.к. библиотекари обретут его в процессе знакомства с библиотекой и её ресурсами.

В ряде стран есть программы, дающие предбиблиотечное образование тем, кто собирается стать библиотекарем. Каждая библиотека, которая может предложить хорошее обучение основам предмета для вступающих в профессию,



должна иметь в виду проведение подобных мероприятий два или более раз в год. Помимо того, что это является ценным вкладом в профессию и профессиональное образование, это ещё и хороший способ привлечения потенциальных новобранцев в правительственные библиотеки.

### ***9.2 Набор новых кадров***

Профессионалы базисного уровня должны набираться открытым конкурсом при использовании обычных каналов для набора правительственных специалистов. В зависимости от количества претендентов можно набирать кандидатов на более высокие уровни из структуры правительственных библиотек или извне. У первых существенное преимущество в возможности развития карьеры, в возможности получения библиотекой качественных кадров и полезных связей в правительстве. Но при этом требуется значительное количество претендентов для обеспечения ощутимой конкуренции, поэтому данный вариант не всегда практичен, в частности, для географически изолированных пунктов или там, где требуется специалист. Вспомогательный библиотечный персонал можно набрать из резерва административного штата организации и потратить часть их карьеры на библиотеку, или их можно нанять отдельно, имея в виду конкретную библиотечную работу.

### ***9.3 Обучение и усовершенствование***

По мере того, как профессиональное усовершенствование всё больше признаётся чрезвычайно важным для всех профессионалов, а профессиональные органы вводят переаттестацию, должное предоставление возможностей для обучения и усовершенствования является весьма существенным моментом. Библиотечный бюджет должен содержать достаточное финансирование для обучающих курсов и необходимых материалов, а персоналу должно предоставляться время для их посещения. Библиотеки должны иметь специальные программы по введению в должность для всего персонала и обеспечивать доступ к книгам и журналам, чтобы люди могли быть в курсе относящихся к их профессии дел. Они также должны поощрять и содействовать

участию в профессиональной деятельности, как, например, членство в профессиональных ассоциациях страны, в комитетах, участие в профессиональных аттестациях и наставничестве, и в создании сети. Библиотека как учреждение также получит пользу от такого рода деятельности, как и каждый сотрудник в отдельности, т.к. они приносят новые знания и сознание более широкого мира.

Библиотечный штат должен иметь доступ ко всем общим системам обучения, предоставляемым базовой организацией, например, в области менеджмента и информационных технологий, и его следует поощрять в участии в видах деятельности, которые не относятся прямо к их работе, как-то: наставничество, членство в комитетах и т.д.

#### ***9.4 Оплата и условия***

Работники правительственных библиотек обычно оплачиваются соразмерно оплате сотрудников с аналогичной квалификацией в других подразделениях организации и должны пользоваться аналогичными условиями. Необходимо следить, чтобы их зарплата была не ниже, чем у их коллег в других специализированных библиотеках. Если другие профессионалы, например, инженеры, нанятые организацией, имеют письменное соглашение об оплате своей работы нанимателем, то же самое должно применяться и к библиотекарям.

#### ***9.5 Вспомогательные службы***

Правительственные библиотеки могут иметь целый ряд приданных им служб. Например, библиотечная служба может включать крупный отдел переводов, или библиотека может отвечать за веб-сайт организации. Квалифицированные библиотекари могут также выполнять работу, где используются их профессиональные навыки и опыт, но эта работа находится вне библиотеки. Главный библиотекарь (или другая соответствующая фигура) должен быть Главным для всего персонала такой категории, даже если он или она не отвечают прямо за руководство ими, т.к. всегда есть какие-то особенности, требующие профессиональной поддержки. Всё больше, в зависимости от

библиотеки, какие-то из этих услуг интегрируются в библиотечное обслуживание.

### ***9.6 Проблемы в развивающихся странах***

Даже в развивающихся странах следует приложить максимум усилий, чтобы нанять профессиональных библиотекарей. Библиотечные ассоциации могут позаботиться о том, чтобы правительственные библиотеки были укомплектованы профессионалами и спонсировать обучение работников правительственных библиотек.

### ***9.7 Заключение***

Персонал, на всех уровнях, является наиболее важной частью любой библиотечной службы. Их контакт с пользователями (при тыловой поддержке самой библиотеки, на которую полагается передовая линия персонала) будет определять как библиотека воспринимается и оценивается организацией. Они должны ощущать себя важной частью организации, которой служат, видеть, что к ним относятся справедливо и ценят их знания.

## **Раздел 10**

### **Управление финансами и ресурсами**

#### ***10.0 Предисловие***

Каким большим или маленьким не был бы бюджет библиотеки, задачу распоряжения финансами следует выполнять очень аккуратно. Распределение бюджета обычно является ежегодной задачей, когда фонды разбрасываются по различным расходным статьям.

#### ***10.1 Бюджетирование***

В правительственных библиотеках, вероятно, 50-70% бюджета будет потрачено на людей (зарплаты и сопутствующие расходы, а также профессиональное усовершенствование). Следующая крупная статья расходов - это, вероятно, бюджет коллекции, который может составлять 12-30%, в зависимости от библиотеки. Для ряда библиотек многие из требуемых материалов будут представлять собой правительственные публикации, и они могут поставляться по сниженным ценам или получаться по обмену. Многие правительственные отчёты, особенно, от международных организаций, предоставляются бесплатно по интернету. Ни одна библиотека не может надеяться приобрести все желаемые материалы, поэтому задача состоит в том, чтобы выстроить приоритеты по наиболее полезным пунктам для обеспечения услуг, предоставляемых библиотекой. Материалы, касающиеся своей страны, вероятно, будут пользоваться наибольшим спросом и должны иметь главный приоритет. Помните, что даже если материал поступил в библиотеку, персоналу придётся потратить время на его обработку, прежде, чем включить его в коллекцию.

#### ***10.2 Мониторинг***

Особенно важно проводить мониторинг расходов библиотеки по отношению к бюджету. Часть бюджета, которая тратится на комплектование кадров, вероятно, должна быть самой большой и оказывать наибольшее влияние на предоставляемые услуги. Поэтому заработная плата сотрудников должна быть,

видимо, первейшим приоритетом, если денег мало. Приобретение материалов для библиотеки может быть перенесено на другой год, хотя это и создаст серьёзные проблемы, если затянется слишком надолго.

Если у библиотеки останется слишком много от выделенных бюджетом средств, вышестоящая организация решит, что библиотеке не требуется такое финансирование, поэтому важно израсходовать вашу часть бюджета или иметь очень хорошее объяснение, почему этого не сделано. Полезно иметь список статей и видов деятельности, на которые вы будете тратить какие-то средства в случае недорасхода. Дополнительное обучение персонала - всегда очень хорошее вложение средств.

### ***10.3 Отчётность***

Вероятно, своя правительственная организация имеет определённые требования к финансовому отчёту. Обычно отчёты делаются ежемесячно и затем суммируются в ежегодный отчёт о положении с финансами в вашей библиотеке. Для большинства организаций центральным моментом финансового отчёта является общее состояние бюджета и присутствует ли в нём недорасход или перерасход средств. Для библиотек схема расходов может быть довольно неравномерной на протяжении года, особенно, если у вас значительная доля бюджета отведена на журналы, которая выплачивается небольшому числу поставщиков, при том, что основная часть подписок падает как раз на одну и ту же часть года. Возможно, следует объяснить вашему руководству необходимость неравномерного распределения расходов. Ещё одна сложность при составлении отчётов может возникнуть из-за колебаний иностранной валюты, если журналы и другие материалы приобретаются за границей.

### ***10.4 Увеличение бюджета***

У большинства правительственных библиотек должен быть список услуг, который они могли бы представить, если им будет выделено больше средств. Самое важное для того, чтобы получить большее финансирование, попросить об этом и подкрепить любую вашу просьбу хорошим деловым обоснованием. Что требуется для подкрепления финансовой просьбы в деталях, варьируется в

зависимости от вида организации, но основные моменты везде остаются одинаковыми.

Как увеличение финансирования даст возможность правительственной организации улучшить свою работу и увеличить результативность?

### ***10.5 Предоставление услуг***

Сфера управления коллекцией очень полно отражена в данном документе, в частности, в разделе 7. Если правительственная библиотека очень небольшая, руководитель библиотеки может потратить основную часть своего рабочего времени на обслуживание пользователей. Даже в этом случае, важной частью деятельности руководителя является периодическая проверка предоставляемых услуг.

### ***10.6 Самостоятельно найденные исследовательские инструменты***

В этот информационный век многие правительственные библиотеки предоставляют средства для исследовательской работы, используя технологии, для помощи персоналу своей базовой организации проводить собственные исследования. Библиотечный персонал может участвовать в создании информационных инструментов, занимаясь написанием информационных бюллетеней или отвечать за содержание внутренних и внешних веб-сайтов. Эти виды деятельности могут принести выгоду правительственной организации в улучшении доступа и использовании информации для всей организации, что является более значительным, чем традиционное библиотечное обслуживание. Это может оказаться особенно важным для организаций, которые разбросаны территориально.

### ***10.7 Заключение***

Управление финансами и ресурсами представляет собой одну из ключевых операций, которую библиотека правительственного департамента должна выполнять особенно тщательно для того, чтобы найти наилучший способ потратить средства и определить сумму, необходимую на будущее.

## Раздел 11

### Пропаганда роли правительственных библиотек

#### *11.0 Вступление*

Одной из основ для правительства и страны является национальная информационная политика в отношении решений, документов и информации, поступающей из правительства. Библиотеки должны играть определённую роль в разработке такой политики как для печатных, так и для электронных материалов, а также в сборе информации, которая помогает избранным и назначенным официальным лицам разрабатывать такую политику.

Правительственные библиотеки могут также играть определённую роль в популяризации независимой политики, которая помогает доступу к информации граждан страны. Однако библиотекарям необходимо будет действовать в рамках и в сотрудничестве со своими организациями, или индивидуально через свои профессиональные органы.

#### *11.1 Пропаганда доступа для граждан*

Если есть такая возможность, правительственные библиотеки должны пропагандировать доступ граждан к правительственной информации. Гражданам необходимо понимать действия своего правительства, причину и цель этих действий. Конституции многих стран включают право граждан на такой доступ, но вот на практике это может выглядеть проблематичным. Как в действительности граждане могут получить доступ к этим документам?

Если документы в печатном формате, библиотеки могут выступать в качестве основного источника доступа к информации той организации, которую обслуживает библиотека. Библиотека должна быть готова запросить, организовать и руководить доступом к этой информации персонала организации или другой публики.

Если информация в цифровом формате, библиотека может помочь организации представить её на веб-сайте организации или отдела. Библиотека может помочь в установлении необходимости публичного доступа и выстроить информацию для удобного доступа. Библиотека может также постараться убедить свою

базовую организацию поддержать законы, которые делают публичный доступ к правительственной информации обязательным условием для организаций.

### ***11.2 Пропаганда поддержки библиотек***

Правительственные библиотеки должны пропагандировать дальнейшую поддержку правительственных библиотек официальными лицами, правительственным персоналом, гражданами страны, коллегами и библиотечными ассоциациями. Само существование правительственных библиотек чрезвычайно важно для сбора и сохранения правительственной информации. Значимость этой роли должна быть реализована избранными и назначенными официальными лицами таким образом, чтобы правительственные библиотеки получали поддержку, необходимую для должного обслуживания правительственных чиновников, персонала и всей публики. Помимо сбора правительственных документов и информации для организаций, хранения и обеспечения доступа, правительственные библиотеки также находят и приобретают другую информацию, используемую правительственными чиновниками и персоналом при принятии политических и юридических решений.

### ***11.3 Пропаганда свободного, постоянного доступа к правительственной информации***

- Правительственные библиотеки должны пропагандировать свободный, постоянный, публичный доступ к правительственным и информационным документам страны.
- Граждане должны иметь свободный доступ к правительственной информации.
- Правительственная информация должна сохраняться постоянно как в письменном, так и в электронном виде.
- Граждане должны иметь удобный доступ к этой информации без какого-либо вмешательства правительства.

Решения, принимаемые правительством, образуют как бы летопись правовой истории страны. Когда меняются правительства, эта правовая история



становится важной, и как прецедент, и как правовая летопись. В печатном варианте это означает определение способа хранения прошлых публикаций и документов таким образом, чтобы иметь к ним доступ в будущем. Для более старых документов это предполагает упорядочение, хранение и наличие средств доступа к информации, даже при удалённом размещении. Задача представляется даже более сложной для электронной информации. Одно из преимуществ электронной информации состоит в возможности произвести быстрые изменения и держать её в ногу со временем. Это является также и недостатком, когда важно сохранить информацию. Сохранение онлайн-информации требует архивных функций, при которых фиксируется веб-сайт или документ в обычном или таймированном режиме так, чтобы к ним можно было получить доступ в будущем. Архивированная информация, печатная или электронная, должна также быть доступна для публики.

#### ***11.4 Пропаганда депозитарной политики и практики в отношении правительственной информации***

Необходима обширная депозитарная программа для правительственных документов, которая гарантировала бы правительственным библиотекам получение правительственных документов и публикаций, чтобы можно было сохранять их и делать доступными для публики.

У многих правительств есть депозитарные программы, которые позволяют предоставлять правительственные документы и информацию через местные библиотеки. Это обеспечивает доступ для граждан всей страны и не заставляет их совершать длительные поездки для получения документов или информации. Это также даёт возможность разместить информацию в одном месте, чтобы информация, публикуемая более, чем одной организацией могла быть найдена в одном месте. Электронная публикация информации на веб-сайте делает правительственные документы и информацию теоретически доступными в любой библиотеке или любом другом месте (включая дом), где есть компьютер. Ясно, что какая-то информация правительственных органов или отделов не предназначена для широкой публики. Такая информация классифицируется по

признакам национальной безопасности, кадровым вопросам и т.д. Здесь должна быть ясность в отношении назначения документов и доступа к тем из них, которые правительство считает документами с ограниченным доступом. Должна существовать стратегия, определяющая как процесс классификации, так и процесс предоставления информации ограниченного доступа, которая будет чёткой и понятной для всех. Доступ к информации не должен ограничиваться ради попытки обмануть граждан. Библиотекари должны следовать какой-то стратегии в отношении документов с ограниченным доступом, но могут также лоббировать направление возможно большей открытости.

### ***11.5 Проблемы в развивающихся странах***

Общим принципом данных рекомендаций является то, что граждане страны имеют право на информацию о своём правительстве и его деятельности. В некоторых странах наличие свободы печати и свободы выражения может помочь служащим правительственных библиотек обеспечивать открытость информации. Эти рекомендации могут служить средством содействия усовершенствованию правительственных библиотек. Библиотечная ассоциация страны может играть ключевую роль в распространении наилучшего опыта работы в правительственных библиотеках.

### ***11.6 Заключение***

Работники правительственных библиотек могут играть определённую роль в разработке и проведении в жизнь стратегии, определяющей доступ к правительственной информации; в хранении и обеспечении доступа к правительственной информации; в поиске поддержки для правительственных библиотек. Эта стратегия может определять, кто имеет доступ к информации и обслуживанию, и в каком случае такая информация становится информацией с ограниченным доступом. Развитие и внедрение такой стратегии чрезвычайно важно для правительственных библиотек.

*Пример для рассмотрения*

### **Пропаганда**

Исследовательская служба Соединённых штатов (CRS), филиал Библиотеки Конгресса, которая обслуживает Конгресс, выступает за то, чтобы правительственные библиотеки отслеживали каждый случай упоминания её исследований или докладов перед Конгрессом. Конечно, члены Конгресса часто ссылаются на её исследования без упоминания Исследовательской службы Конгресса, но если они упоминают её, то персонал старается проследить, кто написал доклад или предоставил этому члену Конгресса исследование, на которое тот сослался. Эти ссылки собираются в течение недели и отправляются как часть “Tuesday Morning Update” e-mail персоналу CRS. Считается очень почётным, если на вашу работу была сделана ссылка в Конгрессе, поэтому такая практика действует и как моральное поощрение для персонала, и как способ продемонстрировать важность работы CRS перед Конгрессом Соединённых штатов.

## **Раздел 12**

### **Сотрудничество между правительственными и другими библиотеками**

#### ***12.0 Вступление***

Сотрудничество и взаимосвязь между правительственными библиотеками являются для них важнейшей задачей, чтобы соответствовать требованиям двадцать первого века. Это включает все виды сотрудничества, которое может быть региональным, межрегиональным, двусторонним или многосторонним. Каждая библиотека, являющаяся частью общей схемы, увеличивает свои шансы на выживание. Сотрудничество - это ключевой момент в эпоху информационных сетей, независимо от их индивидуальных профилей работы и других различий.

#### ***12.1 Определение***

В целом, сотрудничество между правительственными библиотеками охватывает все процессы, в которых две или более правительственных библиотек совместно работают друг с другом или с посторонними лицами или организациями, до тех пор, пока все участвующие стороны что-то получают от эффективности их деятельности. Вообще, определённая схожесть интересов формирует основу для любого сотрудничества. Сотрудничество партнёров предполагает общую цель, имея в виду, что это облегчит работу, создаст возможности для обмена практическим опытом и увеличения эффективности работы за счёт кооперации деятельности. Такое сотрудничество может иметь обоюдный эффект и проявиться в совместном наблюдении за долгосрочными разработками, в экономии средств и качестве работы, так же как в экономии времени и ресурсов. Такие кооперативные отношения могут быть официальными и неофициальными, ситуационными или в какой-то конкретной области. Более того, отношения могут быть временными или постоянными. Формы сотрудничества могут быть свободными или выстроенными по какой-то системе. Условия такого

сотрудничества, если необходимо, могут быть оформлены на словах или в письменном соглашении, включая определённые права и обязанности сторон.

### ***12.2 Значение сотрудничества***

В последние годы требования к персоналу правительственных библиотек в отношении доставки и исследования информации (из их собственных фондов и других электронных ресурсов) значительно возросли, и дальше будут расти ещё быстрее. Правительственные библиотеки очень часто оказываются между этим высоким уровнем требований и, часто недостаточными, поддержкой и пониманием со стороны старшего руководства их базовой организации. Правительственные библиотеки должны справляться с этим конфликтом и оправдывать надежды, используя все имеющиеся инструменты, и чётко определяя, что они могут предложить. Так как они не могут сделать это в одиночку, то им следует искать поддержки и помощи у таких же библиотек.

### ***12.3 Принципы сотрудничества***

Все принципы взаимной поддержки, мотивации и выгоды, данные в этом определении, будут применимы ко всем видам сотрудничества и контактов между правительственными библиотеками.

#### ***12.3.1 Использование существующих систем сотрудничества и разработка новых ситуационных или долгосрочных видов кооперации***

Виды кооперации:

- а) между библиотеками правительственных организаций (неформальные контакты, взаимопомощь и межбиблиотечные обмены, обмен дубликатами и указателями журналов, решение проблем вместе с коллегами и т.д.), совместное приобретение и общая база данных;
- в рамках регионов;
- между регионами;
- между различными региональными рабочими группами
- б) по профессиям (библиотечные ассоциации)
- в) между правительственными организациями аналогичного типа (военными, юридическими, выборными органами);

- г) с другими органами публичного сектора;
- д) с прочими организациями со сходными интересами, географическим расположением и т.д.;
- е) с коллегами по аналогичным дисциплинам в рамках базовой организации.
- ж) со специалистами по информационным технологиям.

Правительственные библиотеки или группы правительственных библиотек могут сотрудничать с:

- а) университетами и университетскими библиотеками в их регионе или в национальном масштабе;
- б) публичными и специальными библиотеками;
- в) профессиональными академическими и другими исследователями;
- г) сектором непрерывного образования;
- д) представителями издательских домов и другими соответствующими коммерческими представителями и
- е) с соответствующими международными группами.

Однако, важно, чтобы правительственные библиотеки были уверены, что они сотрудничают со всеми уровнями и подразделениями своей собственной организации, особенно, с теми, которые отвечают за информационный процесс.

#### ***12.4 Создание новых систем кооперации***

Там, где нет соответствующей системы сотрудничества, её необходимо создать. Такая сеть может возникнуть по поводу конкретной задачи или спонтанно, но её создание и дальнейшая поддержка могут оказаться длительным процессом, и, если есть необходимость, этому следует учиться. Формирование сети требует терпения, обязательности и энтузиазма.

Рабочие группы могут начинать как «организации самопомощи», но может наступить момент, когда потребуется пересмотреть уставные нормы и избрать руководящий комитет. Это может помочь планированию и продвижению решения в жизнь. Это также может означать, что руководство, другие комитеты, издатели, поставщики литературы и провайдеры будут воспринимать вас более серьёзно.

В отличие от неформальных контактов и связей, которые облегчают ежедневную работу (справки по телефону, быстрая передача книг коллегам), официально организованные группы существуют в правительственных библиотеках по всему миру уже многие годы. Библиотекари поняли, что совместный голос будет лучше слышен как в собственной базовой организации, так и за её пределами, например, в их профессиональных органах.

Другая возможная деятельность состоит в индексировании правительственных библиотек, в поддержке студентов при работе над дипломами и поддержке профессионального обучения библиотечному делу. Ещё один существенный интерес может представлять поддержка библиотек с одним работником, так как в ряде стран значительное число библиотек попадает в эту категорию. Областью для кооперации может также быть публикация материалов по специальной тематике для правительственных библиотек, дискуссии по правилам каталогизации и другим специфическим библиотечным вопросам. Более привилегированные библиотеки могут сотрудничать с развивающимися библиотеками для создания более широких возможностей.

### ***12.5 Примеры регионального, межрегионального и профессионального сотрудничества***

- Регулярные встречи по профессиональным вопросам;
- Участие в каталогизации (сводные каталоги);
- Поддержка коллег, столкнувшихся с проблемой закрытия или сокращения финансирования;
- Посещение библиотек;
- Ежегодные мероприятия с целью обмена информацией между правительственными библиотеками;
- Создание виртуальной правительственной библиотеки -«библиотеки без стен»;
- Рабочие группы по конкретным темам или проектам;
- Создание и ведение групп электронной почты правительственных библиотек и блогов;

- Совместные соглашения с целью экономии средств (например, возможность получить лучшие условия при покупке программного обеспечения и CD-ROM'ов, юридических или других баз данных и т.д.);
- Объединение в группу для достижения более низких цен при подписке на электронные журналы и книги;
- Перечни правительственных библиотек и детали контактов / указателей журналов, газет и т.д. этих библиотек;
- Службы межбиблиотечного обеспечения фотокопиями и книгами;
- Обмен ресурсами и опытом;
- Специальные проекты сотрудничества;
- Сотрудничество в области обучения и повышения квалификации для профессионального и вспомогательного персонала: обучение в рамках организации, содействие внешним провайдером, публичным и частным, поиск вариантов обучения, подходящих для того или иного сектора и т.д.
- Сотрудничество в цифровой сфере.

При всех видах подобного сотрудничества в развивающихся странах следует принимать во внимание такие ограничения, как электроснабжение, состояние здания и инфраструктуры, и политический климат. Необходимо также признать, что уровень грамотности и язык, на котором предоставляется информация, могут оказаться проблемой.

### ***12.6 Заключение***

Поскольку ни одна библиотека не может обеспечить все требуемые услуги, сотрудничество и сетевая деятельность становятся важнейшим элементом эффективной работы, быстрой адаптации к новым обстоятельствам и выполнению новых задач по обеспечению руководящих организаций необходимой информацией.



*Пример для рассмотрения*

***Совместная работа библиотек с целью выработки наилучшей практики***

Ряд финских библиотек собрались вместе для выработки модели работы с коллегами по департаменту, которые заняты в новых проектах по разработке законодательства. Как только эти люди были определены, с человеком, ответственным за проект, связались и предложили помощь и поддержку от профессионалов в области информации с целью определения необходимых данных и исследований, и представлено на рассмотрение соответствующим экспертам. Когда проект выполнен, работа информационных служб оценивается, как ими самими, так и теми, кто занимался этим проектом.

## **Раздел 13**

### **Маркетинг и связи с общественностью**

#### ***13.0 Предисловие***

Правительственные библиотеки часто очень небольшие и у библиотекарей не хватает времени на такую важную задачу, как маркетинг. Для библиотек мало хорошо выполнять работу, если они не могут донести сведения о преимуществах своего обслуживания до тех, кто принимает решения.<sup>3</sup> Для библиотечного руководства, пользователей и персонала важно понимать, что библиотека это больше, чем просто книги, это, возможно, и есть полноценная информационная служба.

#### ***13.1 Определение***

Задачей маркетинга и отношений с общественностью является донесение до ответственных лиц (руководящих органов), действующих и потенциальных пользователей (обычно, персонал руководства), служащих библиотеки и, если необходимо, до остальной публики значимости библиотеки и преимуществ её обслуживания и, таким образом, дать им стимул для соответствующих действий.

Соответствующие действия означают:

- для ответственных лиц: обеспечение библиотеки достаточными финансовыми средствами и, если необходимо, оказание другой поддержки;
- для пользователей: получение библиотечных ресурсов в своё полное распоряжение и использование их в своих собственных интересах;
- для библиотечного персонала: активное и ответственное выполнение своих задач;
- для широкой публики и специалистов: соответствующая оценка и поддержка, если есть необходимость.

Реклама и отношения с общественностью оцениваются по их влиянию при

---

<sup>3</sup> «Бесполезно быть хорошим, если мы не сделаем это очевидным для всех», -Peter te Boekhorst, 1994г.

выполнении вышеупомянутых задач, но они не являются самоцелью. Наиболее успешный подход в достижении этих целей в соответствии с маркетинговым планом основывается на маркетинговой политике, чётко определяющей цели и средства.

### ***13.2 Маркетинговая политика и маркетинговый план***

Маркетинговая политика должна давать возможность правительственным библиотекам доносить важность своей деятельности до руководства своей базовой организации, до служащих и до любой другой нужной аудитории. Поэтому правительственные библиотеки должны сами осознавать важность роли маркетинга в своей работе и создать письменный вариант «Маркетинговой политики» для своей библиотеки, который включал бы стратегию по достижению общей цели эффективности работы в области маркетинга и отношений с общественностью.

Такая маркетинговая политика должна сочетаться с ведущими принципами руководства, так же, как с корпоративной идентичностью, корпоративной культурой и корпоративными связями. Правительственная библиотека должна быть в курсе всего этого и принимать всё это во внимание. При разработке подобной маркетинговой политики для правительственных библиотек важно также использовать знания об общем менеджменте и маркетинге. Это даст возможность осуществлять маркетинговую политику и маркетинговые планы, основанные на интересах пользователей (держателей акций). Маркетинговый цикл начинается с определения задач и функций (указанных в общей концепции организации). Это должно привести к консенсусу между теми, кто принимает решения, с одной стороны, и правительственной библиотекой - с другой. Затем следуют рыночные исследования и анализ ресурсов, определение целей маркетинга. Финальной стадией маркетингового цикла является оценка успешности исполнения, что, в свою очередь, может сформировать базу для написания нового определения задач и функций, касающихся маркетинговой деятельности руководства библиотеки. План маркетинга и продвижения должен разрабатываться и внедряться как часть плановой операции обслуживания.

Такой план представляет собой конкретную инструкцию по выполнению маркетинговой политики с использованием знаний и техники, чтобы дать возможность правительственной библиотеке проводить свою маркетинговую политику. План должен основываться на исследованиях рынка и анализе ресурсов, а также на целях всей маркетинговой деятельности правительственной библиотеки.

### ***13.3 Исследование рынка и анализ ресурсов***

#### ***13.3.1 Исследование рынка - Кто является первостепенной аудиторией?***

Хотя категория пользователей правительственной библиотеки определяется самой функцией организации, и поэтому совершенно однородна, в большинстве случаев можно всё-таки выделить разные группы пользователей. Следует выделить целевую аудиторию (правительственные служащие) или прочих пользователей (иногда это обычная публика), и маркетинговая деятельность должна соответствовать данной аудитории. Правительственные служащие, как участники целевой аудитории, должны быть учтены при оценке маркетингового плана.

Далее библиотека должна как следует разобраться в том, что представляют собой соответствующие группы пользователей, какая информация им нужна и какое обслуживание они предпочитают. Для получения большей информации на эту тему см. Раздел 4 - «Выявление и удовлетворение потребностей пользователей». Полезно также рассмотреть другие источники информации, имеющиеся у руководства (например, архивы, банки данных, веб-сайты). Несмотря на возможность сотрудничества с этими информационными провайдерами, рынок и сегмент обеспечения должны быть согласованы по соответствующим вопросам.

Старайтесь понять перспективные потребности пользователя. Сделайте так, чтобы мысль о библиотеке сразу же приходила им в голову, когда необходима помощь.

#### ***13.3.2 Анализ ресурсов***

Какие ресурсы есть у библиотеки для использования в маркетинге? Сюда можно

включить персонал библиотеки, библиотечная коллекция, время и кооперативные возможности.

### ***13.4 Цели маркетинга***

Посредством исследования рынка и анализа ресурсов правительственная библиотека может определить, какая работа внутри библиотеки должна быть оптимальной. Важным вопросом при этом будет, что здесь является помехой. Теперь библиотека может определить необходимые ей цели в своей маркетинговой деятельности. Даже если эти цели индивидуальные, вместе они должны иметь направленность на реализацию маркетинговой политики и поэтому должны быть выполнимы для имеющегося персонала, в существующих финансовых и организационных условиях данной библиотеки.

**Улучшение обслуживания:** Это касается улучшения целого спектра предлагаемой продукции и услуг, например, более быстрое приобретение, более современная информация, разработка новой базы данных, опубликование нового справочника по информационному обслуживанию и т.д.

**Продвижение:** Наиболее жизненно важным аспектом маркетингового процесса являются, разумеется, отношения с общественностью и реклама. Оптимизированные процедуры в библиотеках и отличный продукт бесполезны для персонала организации, если их специально не продвигать. Это скорее, в основном, включает внутренние отношения с общественностью, чем развёрнутые кампании.

Библиотека может сделать так, чтобы руководство знало о том, что без предоставляемых библиотекой услуг их служащие потратят массу времени, пытаясь найти соответствующую авторитетную информацию.

Правительственные библиотеки должны использовать различные способы рекламы, чтобы заявить о своём существовании и наборе услуг, предоставляемых ими в любом возможном месте и времени.

### ***13.5 Средства маркетинга***

Они простираются от простых средств и технологий, таких, как брошюры, сообщающие о времени открытия и услугах библиотеки, до более сложных

методов. Это может быть:

- Работа со средствами массовой информации.
- Использование внутренних средств коммуникации, таких, как интранет.
- Ежегодные отчёты.
- Публикация наименования библиотеки с её логотипом или слоганом.
- Веб-сайт / интранет.
- Закладки, флайеры (листочки), коврики для мыши т.д.
- Сигнатура обозначения библиотеки.
- Семинары и конференции на тему библиотечного обслуживания или по проблемам базовой организации.
- Системы-путеводители для пользователя.
- Презентации для персонала департамента.
- Обзоры необходимых приобретений.
- Маркетинговые кампании.
- Выводы на экран и демонстрации.

Прочие элементы и средства также могут быть использоваться в соответствующих ситуациях.

### ***13.6 Высокомотивированный персонал***

Служащие библиотеки должны принять на вооружение маркетинговую политику и быть активно включены в процесс её планирования. При этом, они должны постоянно иметь в виду пользователя, так как всё начинается и заканчивается пользователем. В конце концов, успешная работа в сфере отношений с общественностью зависит в большой степени от того, как персонал библиотеки позиционирует себя перед клиентом и, соответственно, ориентируется на четко опознаваемого пользователя. Это требует комфортабельной рабочей атмосферы, готовности помочь и должной реакции на претензии, выдвигаемые пользователями.

### ***13.7 Бюджет маркетинга***

Если возможно, должен быть бюджет – пусть даже небольшой - для маркетинговой деятельности. Если есть возможность, за маркетинг должен

отвечать конкретный работник. Однако, остальной персонал также может участвовать в маркетинговой деятельности.

### ***13.8 Оценка***

Библиотеке необходимо постоянно подтверждать ценность её услуг. Все маркетинговые усилия должны регулярно оцениваться и обновляться, чтобы информация была свежей и современной и отвечала меняющимся взглядам целевой аудитории правительственной библиотеки. Это относится также к вновь представляемому продукту и услугам. После вводного периода они должны быть оценены в плане соответствия поставленной цели и способности повышения удовлетворённости пользователей. Оценка степени удовлетворённости пользователей может помочь получить полезные данные.

### ***13.9 Заключение***

Не сдавайтесь! Старшему руководству организации следует постоянно напоминать о важности библиотек для функционирования организации. Покажите им, что правительственные библиотеки - это лучшее вложение средств для того, чтобы соответствовать меняющимся запросам 21-го века.

#### *Пример для рассмотрения*

Министр финансов Финляндии приглашает весь новый персонал на вводный курс информационного обслуживания. Во время этого курса, занимающего пару часов, новый служащий должен будет узнать обо всех задачах информационных служб, например, библиотечной службы, архивирования, информационных службах Евросоюза и обращении с документами. Главное преимущество этого вводного курса состоит в том, что информационно-библиотечные службы будут иметь личный контакт с новым служащим. Это оказывает огромную помощь при планировании и развитии информационно-библиотечного обслуживания на базе информации, необходимой пользователям.

## **Раздел 14**

### **Обязанность защищать право на невмешательство в частную жизнь пользователей**

#### ***14.0 Предисловие***

В сфере невмешательства в частную жизнь правительственные библиотеки должны следовать законам своей страны. Однако, конфиденциальность особенно важна при пользовании правительственной информацией, так как здесь больше возможностей для правительства узнать, чем люди интересуются в их собственных библиотеках. Конфиденциальность при пользовании ресурсами правительственной библиотеки важна независимо от того, является ли данный пользователь избранным членом правительства, представителем правительственного персонала или широкой публики. Главные шаги в защите конфиденциальности при пользовании библиотечными услугами:

- Определить политику национального правительства, касающуюся конфиденциальности при пользовании библиотекой.
- Установить в библиотеке собственную политику в отношении конфиденциальности, включая беспристрастный подход к пользованию ресурсами выборными и назначенными официальными лицами и персоналом.
- Разработать процедуры, которым должен следовать библиотечный персонал для соблюдения конфиденциальности при пользовании библиотекой.
- Разъяснить персоналу смысл этой политики и обучить применению процедур, имеющих к ней отношение.
- Если это не противоречит закону, то библиотека может уничтожать записи, связывающие пользователя с библиотечными ресурсами после того, как документы возвращены или больше не используются.

#### ***14.1 Определить национальную правительственную политику в отношении конфиденциальности пользования библиотекой***

Правительственная власть, которую обслуживает библиотека, уже может



придерживаться какой-то политики, касающейся конфиденциальности при пользовании библиотечными ресурсами. Например, во всех штатах США существуют подобные правила. Там защищаются все записи, имеющие отношение к пользованию библиотеками, даже в случаях индивидуальных справочных запросов, на которые отвечают, но их не регистрируют. В США доступ к регистрационным записям разрешается только по указанию судьи или суда, или со специального разрешения пользователя библиотеки.

#### ***14.2 Установить в библиотеке собственную политику в отношении конфиденциальности пользования библиотекой***

Политика библиотеки по соблюдению конфиденциальности должна основываться на законе, если таковой существует. Если такого закона нет, библиотека должна установить свои собственные правила. Туда должны входить следующие элементы:

- а) Эти правила следует применять по отношению к избранным и назначенным официальным лицам, правительственному персоналу и широкой публике, если они пользуются библиотекой.
- б) Библиотека не должна раскрывать, какие библиотечные материалы использовались любым пользователем библиотеки, если только просьба об этом не сопровождается судебным ордером, или другим юридическим инструментом, или особым разрешением пользователя библиотеки.
- в) Библиотека не должна раскрывать, какая информация запрашивалась пользователем библиотеки.
- г) Библиотека должна строго соблюдать беспристрастный подход к информации, запрашиваемой пользователем. Полная информация, насколько позволяют ресурсы, должна быть предоставлена по всем аспектам изучаемой проблемы, без оказания предпочтения той или иной политической партии, находящейся у власти, или вне её. Должна сохраняться полная конфиденциальность в отношении того, какие проблемы изучает пользователь.
- д) Все регистрационные записи, как печатные, так и электронные, связывающие пользователя с конкретными библиотечными или электронными ресурсами,

должны уничтожаться, как только пользователь закончил работу с данной информацией. Библиотека может посчитать нужным пересмотреть свою политику в вопросах соблюдения конфиденциальности и попросить утверждения её высшим руководством библиотеки. Это будет гарантировать, что все официальные лица и правительственный персонал будут знать свои права при пользовании библиотечными материалами, но также и ограничения, когда дело касается других пользователей.

#### ***14.3 Разработать для библиотечного персонала процедуры, обеспечивающие конфиденциальность при пользовании библиотекой***

После того, как правила записаны и одобрены, необходимо подготовить процедуры их внедрения. Элементы процедуры должны быть следующими:

- A) Сделать заявление о существовании данных правил, и о том, что они были одобрены руководством и библиотечной администрацией.
- B) Создать инструкции, как должен отвечать библиотечный персонал на просьбу раскрыть сведения о том, кто пользовался библиотечными ресурсами, в том числе, кому такая просьба должна быть направлена.
- C) Создать инструкции о том, какие юридические документы необходимы для преодоления правил соблюдения конфиденциальности в особых случаях.
- D) Создать форму, по которой можно раскрыть использование библиотечных ресурсов для отдельного пользователя (например, пользователь занимается долгосрочными исследованиями по теме, где раскрытие библиотечного пользователя может обеспечить более широкий доступ).
- E) Создать инструкции по уничтожению бумажных и электронных сведений, связывающих клиента библиотеки с материалами, использованными во время посещения библиотеки или сеанса работы на компьютере.
- F) Определить последствия нарушения данных правил.

#### ***14.4 Довести до персонала смысл этой политики и обучить применению процедур, связанных с ней***

Важно, чтобы персонал хорошо понимал смысл данной политики и чтобы они по своей собственной инициативе, или по просьбе любого правительственного

чиновника не раскрывали сведения о том, какой информацией пользовался клиент.

Персонал должен быть обучен применению этих процедур, с особым указанием на то, кто имеет полномочия отвечать на юридически обоснованный запрос и кому этот запрос должен быть направлен.

***14.5 Уничтожить записи, связывающие посетителя с материалами правительственной библиотеки, как только эти материалы возвращены, либо больше не используются***

При идеальном соблюдении права на невмешательство в частную жизнь необходимо иметь процедуры для уничтожения записей, связывающих пользователя с конкретными библиотечными материалами. Эти процедуры могут быть различными; при использовании печатных материалов, при взаимодействии с библиотечным персоналом, например, при справочных запросах, или при использовании электронных ресурсов библиотеки, как по внутренней, так и по удалённой связи.

А) Печатные или аудио-визуальные библиотечные ресурсы могут быть использованы в пределах библиотеки, или зарегистрированы и выданы посетителю на дом. В библиотеке может быть, а может и не быть письменной записи о ресурсах, используемых в пределах библиотеки. Если запись есть, то она должна быть уничтожена, как только пользователь покинет библиотеку. Циркуляционные записи, связывающие индивидуума с печатными или аудио-визуальными материалами библиотеки, должны быть уничтожены, как только они будут возвращены в библиотеку.

В) Информация о степени использования библиотечных материалов, необходимая для целей приобретения или наоборот может сохраняться до тех пор, пока она не связывается с конкретными пользователями.

С) Библиотечные записи могут сохраняться при взаимодействии с библиотечным персоналом, в частности, если библиотекарь помогает в конкретном исследовании пользователю. В таком случае, запись должна быть уничтожена по завершении данной работы.

D) Всё больше и больше библиотечных ресурсов переводится в электронный вид. Их можно искать в самой библиотеке или удалённым способом. Любая электронная запись о пользовании библиотечными материалами должна быть уничтожена, как только пользование завершено. Сюда входят и запросы по электронной почте. Но можно и сохранять записи по конкретным материалам, и даже исходя из типа пользователя (правительственный чиновник, кто-то из персонала, из широкой публики), до тех пор, пока это не связывается с конкретным пользователем.

#### ***14.6 Проблемы в развивающихся странах***

Этот принцип очень сильно зависит от информационной политики правительственных организаций и политики информационных библиотек. В развивающихся странах это может быть весьма проблематично без традиций уважения к правам человека или свободы информации. И опять, данные рекомендации могут служить ориентиром при защите права на невмешательство в частную жизнь пользователя библиотеки.

#### ***14.7 Заключение***

Пользователи правительственной библиотеки имеют право на конфиденциальность при пользовании библиотечными материалами. Важно, чтобы это было утверждено в письменном виде, чтобы библиотечный пользователь, библиотечный персонал и само правительство были защищены.

## Раздел 15

### Тенденции в правительственных библиотеках

#### 15.0 Вступление

Спросите любого сотрудника правительственной библиотеки, и он или она вам скажет, что с каждым годом ресурсы всё сокращаются, а воспоминания и анекдоты о добрых старых временах (расцвета) польются рекой. Правительственные библиотеки подвергались урезанию средств больше десятка лет, и эта тенденция продолжается. В экстремальных случаях, если библиотеки занимают лучшие площади, многие оглядывают библиотечные полки с мыслью о том, чтобы разделить коллекцию и передислоцировать её. Обычно правительство находится у власти 4-5 лет, и многие из высшего руководства придерживаются таких же временных перспектив. У работников библиотеки другие перспективы и глубокое осознание ценности библиотеки, вне зависимости от времени. Очень важно доводить мысль об этой ценности до власть предержащих с тем, чтобы защитить библиотеку и её коллекции. Однако, всё не так плохо. Имеется ряд тенденций в помощи правительственным библиотекам и их сотрудникам избегать опасностей и становиться сильнее и лучше. Важно осознавать возникающие тенденции, а вместе с ними опасности, а появляющиеся возможности развивать и использовать. Библиотеки были учреждениями, где мало что менялось на протяжении последнего столетия, но сейчас в библиотеках, как и во всём обществе, много непредсказуемого. Изменения могут повысить эффективность обслуживания библиотечных пользователей. Этот процесс важен также для того, чтобы заставить руководство осознавать ценность библиотеки и её краткосрочный и долгосрочный вклад в эффективность деятельности всей организации.

#### 15.1 *Противодействие основным опасностям - от сокращения бюджета до закрытия библиотеки*

Первый звонок для сотрудников правительственных библиотек США прозвенел в 2003 г., и с тех пор он продолжает звенеть. С целью сокращения расходов

руководство Агентства по защите окружающей среды (EPA) США решило закрыть свои главные библиотеки на восточном побережье. Резко отрицательное влияние на работу EPA и персонал, осуществляющий программы EPA, было задокументировано в целом ряде источников. Стоимость утерянных коллективных знаний децентрализованной организации ещё надо будет подсчитать, возможно, мы этого никогда и не узнаем.

Однако, с изменениями в правительстве США в 2006г. вопрос о закрытии этих библиотек сейчас пересматривается. Это прекрасный пример разного подхода к проблеме при смене руководства в правительстве. Аналогичные, может быть, менее драматичные сокращения имеют место в правительственных и межправительственных библиотеках по всему миру, демонстрируя, что высшее руководство делает упор на краткосрочную экономию без адекватного учёта долгосрочных последствий.

Влиятельные люди всё больше видят в интернете замену библиотекам и даже могут считать, что ресурсы библиотек на бумажных носителях устарели. Ряд факторов этому способствуют. Действительно, часть подобных представлений появляется в связи с улучшением работы библиотек. Например, большинство автоматизированных правительственных библиотек обычно сканирует и даёт свои бумажные ресурсы в виде Переносимого формата документа (PDF), как приложение к электронной почте по запросам пользователей. Тем самым произвольно в какой-то степени камуфлируется степень значимости (и уместности) использованных при этом печатных ресурсов. В довершение к этому электронная подписка на газеты и средства информационной поддержки осуществляются библиотекой и доставляются на рабочие столы влиятельных людей (даже в то время, когда они находятся в дороге) через частную виртуальную сеть. Библиотеки прилагают все усилия, чтобы информационные службы и ресурсы были доступны непрерывно.

Скрыты от конечного пользователя, в том числе и от руководящего звена сложности ответа на справочные запросы, проблемы каталогизирования и организации материалов, обращения с печатными и электронными подписками,

получением разрешений и лицензий на качество информационных ресурсов. Самые главные представители руководящего звена - это особая категория библиотечных пользователей. Как и со всеми библиотечными пользователями, основой основ является обеспечение качественного и эффективного обслуживания. Однако, необходимо применять и особые методы. Если происходят изменения в администрации, сотрудники библиотеки должны реагировать сразу же, чтобы показать, что библиотека и справочные службы находятся в распоряжении министра и его штата и быть готовыми обслуживать их и вне библиотеки, и даже сверх своего рабочего времени. Хорошо было бы освоить и применять специальную терминологию и учитывать приоритеты новой администрации. Внимание: важно помнить, что на этом уровне ставки высоки и не следует поддаваться искушению давать необоснованные обещания. Обещайте только, что вы можете обеспечить, и обеспечивайте, что обещаете. Первое впечатление остаётся надолго, и первоначальный контакт очень важен. В идеале, библиотека должна быть местом, где представляемое должно быть достаточно интересным, чтобы привлекать посетителей высокого уровня. Библиотечная архитектура радикально усовершенствовалась и физическое размещение, выкладка материалов и само помещение могут и должны быть современными и, насколько возможно, доступными. Детальное доведение до конца конкретных задач также очень важно. Подключайте высшее руководство к регулярным контактам со всеми пользователями библиотеки, используя имеющиеся службы и инструменты, объявления, бюллетени, особые события и прочую маркетинговую стратегию, чтобы библиотека всегда присутствовала, и её мнение учитывалось, когда принимаются решения по ресурсам. Политики и люди, принимающие решения, далеко не всегда оканчивали академии, чтобы иметь внутреннее понимание глубины исследовательской и критической литературы. Иногда необходимы какие-то пояснения. Литература специальных библиотек всё больше зависит от стоимости и прибыли для библиотеки, и есть много примеров, когда библиотекарь, дав справку,

сэкономил для своей организации тысячи долларов. Есть также ряд примеров напрасных дублирующих исследовательских работ из-за непроведения авторитетного поиска литературы. Библиотеки должны вводить в свою маркетинговую стратегию понимание расходов, прибыли и приводить показательные примеры, где только возможно.

Принимайте публичные обязательства и становитесь активными участниками общественных программ и пропаганды, если это допускается правительственными нормами. Никогда не упускайте возможности вовлечь библиотеку и услуги, которые она предлагает, в коммерческую деятельность.

### ***15.2 Появляющиеся тенденции и возможности***

Ниже перечислен ряд тенденций в правительственных библиотеках, которые можно использовать для более эффективного обслуживания и большей заметности библиотеки:

1. Выявление и удовлетворение потребностей пользователей ещё никогда не было столь несложным делом. Новые коммуникации и обзорные инструменты постоянно эволюционируют и многие предоставляются на Интернетe бесплатно, или почти бесплатно.
2. Децентрализованные организации могут получить выгоду от применения таких технологий, как виртуальные частные линии для обеспечения равного доступа к лицензированным ресурсам.
3. Интернет до некоторой степени выровнял ситуацию. Обмен информацией по сети затруднил сокрытие правительственной информации. Это – золотая жила для библиотекарей.
4. Кооперация и сотрудничество будут продолжать развиваться. Стало удобно по сети использовать наилучший опыт и пользоваться реальными преимуществами при участии в консорциумах. Эти сообщества дают консультации и действуют как справочные бюро. Используемые должным образом, они могут помочь в вопросе осведомлённости публики и предостеречь от принятия спонтанных мер и решений.
5. Библиотечная литература предсказывает постоянные изменения и



дальнейшее усовершенствование технологий.

Правительственные департаменты постоянно заявляют о себе, как об организациях, чья ценность основывается на их «человеческом капитале», по существу, на базе знаний. Это обучающиеся организации, которые «поощряют распространение информации самыми разными формальными и неформальными способами. Такое распространение информации обеспечивает перспективную ценность организации за счёт стимуляции инноваций, эффективного распределения информации, что ведёт к развитию знания. Профессионалы в области информации должны вырабатывать соответствующий образ действий, чтобы иметь возможность помогать таким организациям».<sup>4</sup>

Сюда входит создание ресурсов, доступ к ним, предоставление клиентам возможности пользоваться ресурсами самостоятельно, установление обратной связи с пользователями и усовершенствование обслуживания. Библиотекарь должен как можно больше знать о том, кто работает и над каким проектом, и участвовать в установлении связей между ключевыми фигурами.

Вся эта традиционная библиотечная деятельность в обучающихся организациях становится частью большой организационной работы.

### ***15.3 Заключение***

Очень полезно для библиотекарей периодически обращать внимание на внешнее окружение, чтобы знать точки зрения окружающего мира. Например, Институт Да Винчи объединил десять основных тенденций, влияющих на развитие следующего поколения библиотек.

А. Тенденция 1 - Коммуникационные системы постоянно изменяют способ доступа к информации.

В. Тенденция 2 - Все технологии исчерпывают себя. Все технологии, использующиеся сейчас, будут заменены чем-то новым.

С. Тенденция 3 - Мы ещё далеко не достигли нужного уровня. Но скоро сделаем это.

Д. Тенденция 4 - Поисковые технологии будут становиться всё более сложными и будут включать в себя возможность поиска по таким атрибутам,

как вкус, запах, масса, плотность, скорость и объём.

Е. Тенденция 5 - Давление времени меняет стиль жизни постоянных библиотечных пользователей.

---

4.Шахтер,Дебби. Обучающая организация. Информационный обзор, т.10,№12, с.9-10.

Ф. Тенденция 6 - Через какое-то время мы будем переходить к вербальному обществу. Компьютеры станут более человекоподобными, со своей индивидуальностью, что даст нам ощущение присутствия других людей в помещении.

Г. Тенденция 7 - Спрос на глобальную информацию неудержимо растёт. Наша способность узнавать и понимать культуры других стран является ключевым моментом в подготовке себя к существованию в мировом сообществе будущего. В то самое время, как мы будем узнавать о глобальных сообществах, начнётся новая эра глобальных систем.

Н. Тенденция 8 - Всё готовится к наступлению новой эры глобальных систем. Библиотеки будут играть ключевую роль в развитии глобальных систем, так как им будет поручено архивирование и распространение фундаментальных частей информации, необходимой для укоренения новой системы. Библиотеки сами являются глобальной системой, представляющей собой главное прибежище новых систем и новых культур.

И. Тенденция 9 - Мы переходим от структуры продукта к структуре опыта. Книги сами по себе представляют такой переход. Поскольку книги меняются по форме от простых «слов на странице» до различных цифровых версий, будущие книги станут оцениваться по тому, что они создают.

Л. Тенденция 10 - Библиотеки превратятся из центров информации в центры культуры. Библиотека, основывающаяся на культуре, является тем, что стучится в самую душу сообщества, оценивая возможности и предоставляя ресурсы для поддержки того, что кажется наиболее важным.

Исходя из этого и других анализов, можно сделать вывод, что правительственные библиотеки должны удерживать равновесие при переменах

на всех фронтах. Имея в виду, что сами политики идут в ногу с тенденциями, и что восприятие этих влиятельных людей достаточно критично, профессиональные работники правительственных библиотек должны постоянно осознавать, что говорится и рассматривается. Это исключительно важно для успеха и будущего библиотеки. Хотя мы можем не во всём быть согласны с точкой зрения тех или иных будущих мыслителей, готовность к любой ситуации является ключевым моментом. Опирайтесь на оборону, но рассчитывайте на силу. Обеспечьте хорошую связь с пользователями и адаптируйтесь к их потребностям. Осваивайте и пользуйтесь новыми технологиями ради удобства пользователей и сделайте так, чтобы то, что касается дел Департамента, сохранилось для будущих поколений. Помните о вашем месте в истории нации. Прежде всего, говорите об удовольствии, которое доставляет работа в сфере правительственной информации и сфере библиотечного дела, и смотрите в будущее с воображением и изобретательностью.

## **Раздел 16**

### **Заключение**

В данных Рекомендациях для правительственных библиотек Секция правительственных библиотек и Секция правительственной информации и официальных изданий ИФЛА сделали попытку представить основные рекомендации и лучший опыт для обеспечения качественного обслуживания определённых пользователей в правительственных библиотеках. Это могут быть официальные лица из правительства, персонал правительственных организаций и просто широкая публика, в зависимости от функций конкретной библиотеки. Из широкого спектра информации, представленной в данных Рекомендациях, можно извлечь несколько принципов на перспективу.

Эти принципы можно разделить на две категории:

#### ***Деятельность правительственных библиотек***

- Важно заниматься планированием и оценкой библиотечного обслуживания на регулярной основе.
- Правительственные библиотеки должны ориентироваться в политической среде, где они работают, использовать любую возможность для увеличения поддержки библиотеки, а в личном плане – служащие библиотеки должны вести себя в соответствии с принятой этикой.
- Коллекция должна присутствовать как в печатном, так и в электронном виде, основываться на плане развития коллекции, и построена таким образом, чтобы удовлетворять запросам первостепенной клиентуры библиотеки.
- Правительственная информация должна храниться постоянно как в письменной, так и в электронной форме.
- Правительственные библиотеки должны быть укомплектованы профессионально обученным и справедливо оплачиваемым персоналом.
- Правительственные библиотеки необходимо поддерживать в финансовом отношении, выделяя им достаточные фонды для обеспечения

необходимых услуг для пользователей.

- Правительственные библиотеки и библиотечные ассоциации страны должны выступать в поддержку правительственных библиотек и их роли в открытости правительства.
- Правительственные библиотеки должны сотрудничать с другими библиотеками, чтобы обеспечить возможно лучший доступ к необходимым ресурсам.
- Правительственные библиотеки должны разрабатывать и внедрять план предоставления своих услуг.

### ***Ответственность перед пользователем правительственных библиотек***

Крайне необходимо определить, а затем развивать коллекцию и услуги, чтобы удовлетворить потребности пользователей.

- Правительственные библиотеки должны выступать за свободный, постоянный, публичный доступ к документам правительства страны и другим информационным документам.
- Граждане должны иметь свободный доступ к правительственной информации.
- Граждане должны иметь возможность удобного доступа к информации, без вмешательства или необходимости одобрения правительства.
- Правительственные библиотеки обязаны защищать право на невмешательство в частную жизнь своих пользователей.

Мы надеемся, что эти Рекомендации окажутся полезными в поиске построения качественных правительственных библиотек.

## Раздел 17

### Список составителей

**Нэнси Болт** – Бывший сотрудник Государственной библиотеки в штате Колорадо, где она проработала 18 лет. Находясь там, она занималась, помимо прочих служб, Программой депозитариев для государственных документов. В настоящее время у неё свой консалтинговый бизнес, «Nancy Bolt and Associates». В течение девяти лет Болт работала в Секции правительственных библиотек ИФЛА и являлась председателем с 2005 по 2007г.г. В это же время она была также председателем Отдела специализированных библиотек и работала в Governing Board and Professional Committee ИФЛА. Она являлась председателем комитета по Рекомендациям.

**Санджай К. Бихани** начал свою профессиональную карьеру в качестве библиотекаря в Образовательном департаменте правительства штата Раджастан (Индия) в 1987 г. после получения степени магистра (с золотой медалью) по библиотековедению. В 1988 г. он поступил на работу в правительство Индии в качестве профессионального библиотекаря Министерства сельского хозяйства, а позднее, в 1990 г. перешёл в Министерство иностранных дел. Он также работал в качестве библиотекаря у Верховного Комиссара Индии в Дакке (Бангладеш) с 1994 по 1997 г.г. и в Посольстве Индии в Катманду (Непал) – с 2000 по 2003 г.г. В настоящее время он работает в библиотеке МИД’а в Нью-Дели (Индия). Он является членом комитета по Рекомендациям в Секции правительственных библиотек ИФЛА. Он – член постоянного комитета Секции правительственных библиотек ИФЛА на период с 2007 по 2011 г.г.

**Сюзанн Бердж** провела свою карьеру в ряде правительственных библиотек, специализируясь на создании служб в организациях, в которых уже были профессиональные специалисты по информации. Она является членом-основателем и бывшим председателем Группы по информации в правительственных библиотеках CILIP(Chartered Institute of Library and Information Professionals). Она написала ряд статей на тему правительственных библиотек и книгу «Broken Down by Grade and Sex: Career Development of Government Librarians». С 1996 по 2002 г.г. она являлась представителем в Секции правительственных библиотек в ИФЛА. Помимо подготовки главы в данных Рекомендациях, она также была их общим редактором.

**Ханна Фишер** – специалист по информационным исследованиям в отделе по иностранным делам, обороне и торговле Исследовательской службы Конгресса, филиале Библиотеки Конгресса США. Предметом её изучения

являются вопросы по Азии и статистика. Она – член-корреспондент Секции правительственных библиотек и член Ассоциации специализированных библиотек.

**Мария Гекеритц** (Университет Гумбольдта в Берлине) является руководителем Библиотеки Министерства образования и культуры и Министерства строительства и транспорта Тюрингии, Эрфурт, Германия. Она – член комитета Ассоциации парламентских и правительственных библиотек Германии (АРВВ) и соучредитель Ассоциации правительственных библиотек Тюрингии (ТНАВВ). Она была членом комитета по Рекомендациям в Секции правительственных библиотек ИФЛА и членом-корреспондентом Секции правительственных библиотек в течение пяти лет. На период 2007-2011 г.г. она является членом постоянного комитета Секции правительственных библиотек ИФЛА.

**Сью Весткотт** – в настоящее время работает в Отделе ICT Департамента Общин и местного управления Великобритании. За свою карьеру она работала в четырёх правительственных департаментах Великобритании на разных библиотечно-информационных должностях. Также она провела год в качестве второго номера Начальника информационного управления в Международном секретариате Международной амнистии. В настоящее время она является секретарём Комитета Департаментских библиотек, в Комитете руководителей профессии правительственных департаментов, а в прошлом была советником, представлявшим правительственный сектор в национальном комитете профессионального органа CILIP.

**Джейн Ву** имеет университетские степени от Университета Манитобы (математика) и Альберта (библиотековедение), и Университета Сент Джонса, Нью-Йорк, N.Y. (MBA). Сторонница постоянного обучения, она также окончила ряд университетских курсов. Она была главным библиотекарем в Мемориальной библиотеке Дэвида Любина (FAO) при ООН, Рим, Италия, с августа 1993 г. – время важного переходного периода для организации и для библиотеки. До этого она занимала ряд руководящих должностей по степени возрастания в Канадском федеральном правительстве, в Национальной библиотеке Канады, Департаменте по каталогизации, в Офисе Канадского отделения MARC'a, Канадском департаменте юстиции и Канадском департаменте сельского хозяйства. Она активно работала в ИФЛА с тех пор, как перешла на международные дела в библиотечной сфере, являясь автором ряда сессий по документам и постерам, издавая сборник документов для Секции правительственной информации и официальных изданий (GIOPS); она проработала членом Постоянного комитета GIOPS два полных срока, первый – в качестве специалиста по информации, затем – Секретаря и, наконец, Председателя – с 2005 по 2007 г.г. Недавно она была номинирована на члена Постоянного комитета Секции правительственных библиотек.

