

Ели Попова

ПОТРЕБИТЕЛИ И ПОЛЗВАНЕ НА БИБЛИОТЕКИТЕ



Ели Попова

ПОТРЕБИТЕЛИ И ПОЛЗВАНЕ НА БИБЛИОТЕКИТЕ

София • 2019
Университетско издателство
„Св. Климент Охридски“

© 2019 Ели Попова

© 2019 Университетско издателство „Св. Климент Охридски“

ISBN 978-954-07-4640-1

СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор / 7

Тема 1

Потребители и ползване на библиотеките. Въведение / 10

Тема 2

Библиотечни услуги. Видове и специфика / 64

Тема 3

Комуникации в библиотеката. Библиотечно общуване.
Библиотечна конфликтология / 77

Тема 4

Ролята на четенето. Четенето и библиотеката / 125

Тема 5

Четенето като психическа дейност. Развитие
на читателя / 144

Тема 6

Диференциация на потребителите в
библиотеките. Типология на читателите / 158

Тема 7

Изучаване на потребителите на библиотеката / 173

Тема 8

Технология и организация на библиотечното обслужване / 185

Тема 9

Индивидуална, групова и масова работа на библиотеките с потребители / 205

Тема 10

Библиотечни програми. Добри практики на съвременните библиотеки / 212

Тема 11

Популяризиране и рекламиране на библиотеките / 219

Тема 12

Библиотекарят като субект на обслужването / 230

Заклучение / 249

**Препоръчителна литература
по разглежданите теми / 255**

Използвана литература / 259

Речник на използвани термини / 261

ПРЕДГОВОР

Книгата „Потребители и ползване на библиотеките“ е посветена на обекти в комплексно научноизследователско поле от областта на библиотекознанието. То обхваща философски и психологически аспекти на изучаването на потребителите, занимава се с технологията и организацията на работата на библиотеките с потребителите, с проучването и удовлетворяването на потребностите на техните ползватели. В основните части на изложението са разгледани принципите и характеристиките на библиотечното обслужване, подходите в осъществяването на стойността на библиотечните услуги по отношение на групите потребители. Проблематиката засяга спецификата на потребителите и ползването, обусловени от видовете принадлежност на библиотеките, проследява ролята на библиотечната институция в развитието на личността, качеството и разнообразието на услугите. Някои от темите се допълват от проучвания по актуални проблеми на съвременността и въздействието им върху обектите на настоящия труд.

Във фокуса на вниманието попадат модерни социологически и икономически изследвания, които включват или целенасочено изучават потребителите на библиотечни услуги*, предоставяни от библиотечната институция. Интерес за очертаното научноизследователско поле представляват очакванията

* Понятието „библиотечна/и услуга/и“ има обобщаващ смисъл и обхваща всички продукти и услуги, които ползвателят получава в библиотечното пространство.

и изискванията на съвременните хора към културно-информационните институти, мястото на библиотеките в съвременни обществени процеси и глобални проблеми на света.

Книгата е структурирана така, че да бъде използвана и за обучение на студентите от библиотечни специалности. Съдържанието и обхватът на темите са апробирани в продължение на три години в лекционни курсове със студенти от редовна и задочна форма на обучение по специалността „Библиотечно-информационни науки“ в катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ към Философския факултет на Софийския университет „Св. Климент Охридски“.

Настоящият труд е динамичен документ. Проблематиката и съдържанието постоянно се разширяват, актуализират и обогатяват съобразно динамиката на процесите, в съответствие с нови политики и добри практики в областта на библиотечното обслужване, наблюдавани в световен и национален мащаб. За пълноценното използване на книгата и за учебни цели темите са допълнени с форматите на упражнения, теми за дискусии и източници за добри практики.

Съпътстващи цели на труда са разширяването на общата култура на студентите и тяхното разбиране за дълбоката същностна връзка между библиотеката и четенето, повишаването на професионалното самочувствие, формирането на съвременна и атрактивна визия за библиотеките и библиотечната професия, изграждането на убеждения за връзката между знанията, способностите, четенето, активното ползване на библиотеките и успешната реализация на личността, както и за корелацията между държава, общество и състоянието на библиотеките.

Потребителите – реални и потенциални, са обект на изследването, който задава комплекс от проблеми, като „систе-

мообразуващ елемент“ на библиотеката¹. Потребителите се разглеждат като субект на пазара от библиотечни и информационни продукти; като обект на библиотечното обслужване; като фактор, от който зависи развитието на библиотечната институция, и като катализатор на нейната ефективност. Същевременно потребителите са обект на проучвания с цел адаптиране на библиотечните услуги и продукти към промените в потребностите от информация и ползването на информационни канали, продукти и формати; те са във фокуса на психологическите и социологическите изследвания, свързани с четенето, с книжния пазар, с новите психологически портрети на съвременните поколения, заявяващи своите нужди и изисквания към духовните и интелектуалните продукти, а също и в ролята им на ползватели на създадените и възникващите услуги.

Ползването на библиотеките е вторият обект на внимание в рамките на проблематиката. Той съдържа няколко самостоятелно разгледани аспекта, обхващащи съдържателни и формални страни на ползването на библиотечни продукти и услуги. Проблемите се разполагат в пресичащото се поле на вложени ресурси и постигната ефективност. Осъществяването на библиотечното обслужване се определя от гостъпа и гостъпността в най-широкото им разбиране, от правилата на проксемиката, ергономията и вътрешния дизайн.

Разгледаните в книгата теми застъпват основни обекти и на други научни направления. Това произтича от същината на библиотеката като обществен феномен, като пространство, в което се пресичат и попадат във взаимодействие определящи общественото развитие потоци: на хора, на документи, на информация и знание.

¹ Столяров, Ю. Н. О сущности функций элементов библиотеки и их наименовании. Постановочная статья. – Науч. и техн. библиотеки, 2015, № 7, с. 5.

ТЕМА 1

Потребители и ползване на библиотеките. Въведение

Съдържание

1. Законите на Ранганатан
2. „Библиотеката – място за услуги“
3. Библиотечните дейности в контекста на обслужването
4. Политики за библиотеките и библиотечните услуги
5. Библиотечни стандарти
6. Характеристики на библиотечното обслужване
7. Обслужването в различни видове библиотеки

1. Законите на Ранганатан

Знаменателен е приносът на д-р Шиали Рамамрита Ранганатан в библиотекознанието с петте т.нар. закони на библиотечната наука. Създадени през 1931 г., те остават актуални и в съвременната технологична ера, защото формулират кратко, но точно и ясно същността на библиотечното обслужване, изразяват неговата философия, цели и основни принципи.

Д-р Шиали Рамамрита Ранганатан (1892–1972) е виден индийски учен, чиято дейност и заслуги обхващат няколко научни области – библиотекознание, математика, книгознание и ин-

формационни науки. Високо образован за своето време човек, той получава завидна подготовка по библиотечно дело – завършва Висшата библиотечна школа в Лондон. Своя път като преподавател по математика започва в университета в Мадрас, а през 1924 г. оглавява библиотеката на университета. В библиотечната област развива успешна кариера като директор и на други университетски библиотеки (в Бенарес, Делхи, Бангалор). По негова инициатива се създават библиотечно списание, висша библиотечна школа и библиотечна асоциация. В областта на библиотечното дело работи по проблеми на теорията на каталогизацията, библиотечната класификация, създава теорията на фасетната класификация (1933), предлага проект на закон за обществените библиотеки, който е приет през 1948 г. в щата Мадрас, а след това и в други щатове. Ш. Р. Ранганатан има значителен принос в библиотечното образование. Организира няколко международни школи, неговите учебни курсове се провеждат в библиотечни заведения във Великобритания, Дания, Канада, Норвегия, Полша, САЩ, Германия, Япония. Ранганатан въвежда термина „библиотечна наука“, използването на научния метод и рационалното изследване, равностойно на изучаването на обществените явления².

Петте закона на Ранганатан за библиотечната наука гласят:

Книгите са за ползване.

За всеки читател – подходяща книга

За всяка книга – подходящ читател

Пестете времето на читателя!

Библиотеката е развиващ се организъм.

Законите, създадени от Ранганатан, действат и в новата информационна среда и запазват своята същност, като

² Горман, Майкъл. Нашите непреходни ценности. Библиотеките през XXI век. Прев. от англ. ез. Александра Дипчикова. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2006, с. 35.

се формулира „ново звучене на действието им в електронна среда“³. В цитираната статия, посветена на 120 години от рождението и 40 години от смъртта на големия учен, Елена Янакиева прави интересен обзор на интерпретациите на петте закона в съвременното библиотекознание. Независимо от промените на средата, от повсеместното навлизане на технологиите в информационния обмен и комуникациите, петте принципа не са загубили своето значение. Напротив, те отразяват неизменно ценностите, мисията и смисъла на съществуване на модерните библиотеки, на създаваните нови технологични средства за разпространяване на информация и комуникация. Ето няколко примера на осъвременени формулировки на законите, взети от посочената статия:

1. Уеб ресурсите са за употреба
2. За всеки потребител – подходящ ресурс
3. За всеки уеб ресурс – подходящи потребители
4. Пестете времето на потребителите
5. Уеб е развиващ се организъм. (A. Noruzi, с. 23)

Янакиева проследява промените във формулирането на основните принципи на библиотекознанието и допълнителната стойност, която им придават съвременни автори от цял свят. Цитираните вече M. Cloonan и John Dove разширяват смисъла на законите по следния начин:

1. Книгите са за ползване, т.е. осигурете използването на книгите/осигурете достъпност на онлайн ресурсите, където и когато са нужни.

2. За всяка книга – подходящ читател, т.е. премахнете бариерите пред ползването на книгите/премахнете пречките,

³ Cloonan, M., Dove, John. Rangathan Online. In: *Library Journal*, 2005, vol. 130, issue 6, pp. 58–60. Достъпно от: <http://www.libraryjournal.com/article/CA5112179.html>. Цит. по: Янакиева, Елена. Законите на библиотекознанието от създаването им до днес. – Библиотека, 2012, № 6, с. 24. [онлайн] [Прегледано на 15.02.2018]. Достъпно от: http://www.nationallibrary.bg/wp/wp-content/uploads/2016/12/Biblioteka_6_2012.pdf

които затрудняват ефективно използване на електронните ресурси.

3. За всеки читател – подходяща книга, т.е. отворете хранилищата и помогнете хората да намерят това, което им е нужно/интегрирайте електронните ресурси в уебсайтовете на библиотеките/институциите, направете ги лесно достъпни.

4. Пестете времето на читателя, т.е. създайте подходящи каталози, чрез които читателят бързо да открива книгите, осигурете метатърсене в електронните ресурси и възможности за навигиране.

5. Библиотеката е развиващ се организъм, т.е. разгледайте библиотеката като част от по-голяма развиваща се общност/предлагайте 24/7 достъп по всяко време и отвсякъде до библиотеките и до интернет.

Обобщавайки, Янакиева посочва, че „Авторите, които анализират приложението на класическите закони на библиотекознанието днес, са единодушни – те действат неизменно и сега, 80 години след създаването им“. Но, разбира се, уточнява, че „Променената информационна среда обаче изисква и адекватни промени в дейностите на всички, които се занимават със създаването и разпространяването на информация“⁴.

Големият библиотековед Майкъл Гормън, автор на основополагащи за съвременното библиотекознание трудове, дава своя принос към модерното звучене на петте закона и ги причислява към непреходните ценности на библиотеките:

1. Библиотеките служат на човечеството
2. Уважавайте всички форми, чрез които знанието се разпространява
3. Използвайте интелигентно технологиите, за да разширите услугите

⁴ Янакиева, Елена. Цит. съч.

4. Пазете свободния достъп до знанието
5. Уважавайте миналото и създавайте бъдещето⁵.

2. „Библиотеката – място за услуги“ (по М. Горман)

Библиотеката съществува като обществен феномен и е подвластна на законите, движещите сили и определящите характеристики на обществените парадигми, които задават модели в технологичното и организационното битие на библиотечната институция. Понятието „библиотека“ запазва своята дълбока същност и мисия, но се обогатява, разширява и допълва под въздействието на променящия се свят на книгите, документите, обмена на духовни и интелектуални стойности, развиващото се потребление на материални и нематериални продукти.

В съвременното общество, доминирано от икономиката на услугите, от скоростното разрастване на „платформата на плоския свят“⁶, библиотеката предлага своите продукти и услуги на динамично разширяващ се информационен пазар. И, за да бъде още по-стресиращо и по-сложно, полето на създаването, обмена, съхраняването, разпространението и управлението на информацията и знанието се изпълва с нови комуникационни канали, качествено нови и различни обекти и субекти, форми и формати, начини на възприемане и нива на интерпретации. Библиотеката е изправена пред непознати до момента предизвикателства – да се впише в една твърде различна, многолика среда с най-високо устойчива компонента ПРОМЯНАТА. В условията на качествено различен свят да намери ниша за своите продукти и услуги, да предложи своя

⁵ Горман, Майкъл. Цит. съч., с. 37.

⁶ Фрийдман, Томас. *Светът е плосък*. Кратка история на XXI век. Прев. от англ. Кольо Коев. София: Обсидиан, 2006. 112 с.

специфична и разпознаваема визия, необходимо и неповторимо присъствие в силно конкурентния пазар на стоката, продукта, услугата ИНФОРМАЦИЯ.

Преходът от икономика на производството към икономика на услугите е завършен факт. Той се доказва от многобройни констатации в икономически изследвания и позовавания на статистически данни. „Почти три четвърти от работната сила на Америка се труди в областта на услугите“, пише видният английски специалист в областта на библиотекознанието – Майкъл Горман, започвайки дискусия за непреходните библиотечни ценности в нашето съвремие. Все повече библиотечната организация се описва с икономическите термини и мерки, все по-често се обсъжда нейната „рентабилност“, съответствието между „разходите и ползите“. И, ако в областта на обслужването „усъвършенстването и нововъведенията <...> обикновено се постигат по два противоположни начина – чрез технология и чрез човешки контакт“, тези съставки започват да се правят и относно библиотечното обслужване⁷.

Навлизането на технологиите в библиотечните дейности, включително в сферата на обслужването с библиотечно-информационни продукти и услуги*, променя мярката за оценка на ефективността на библиотеката. Технологиите създават възможности, внасят изменения в операциите, процесите, циклите, от които се състоят дейностите. Но степенята на оптималното им използване, преценката и управлението на полезното действие от прилагането им все още е преобладаващо в ръцете на човешкия фактор и все още зависи от неговите качествени професионални и личностни характеристики.

Ефективността на библиотечните организации, погледната от страна на обслужването, се изгражда комплексно и се

* Вж. Речник на използвани термини, с. 261.

⁷ Горман, Майкъл. Цит. съч., с. 116–117.

определя от множество компоненти. Те обхващат външни и вътрешни фактори; технологични и организационни елементи; капацитет на човешкия фактор в тяхната сложна взаимозависимост, взаимодействие и преплитане.

Пълноценното разглеждане на конструиращите елементи на библиотечното обслужване и формирането на оценката му, като съотношение между Технология и Човешки фактор; като съчетание между количествени критерии и оценка на качеството се проследява и по-надолу в някои от предложените теми.

3. Библиотечните дейности в контекста на обслужването

Всяка от библиотечните дейности претърпява трансформация, изпълва се с нови процеси или съществуващите се изпълняват по различен начин – технологично и/или организационно, обособяват се нови, различни от досегашните операции и се формират нови технологични цикли в рамките на дейността. В своята книга за библиотечните ценности М. Горман описва великолепно хода на промените чрез обогатяването и новостите, въведени в конкретни съставни процеси на основните библиотечни дейности⁸.

Библиотечното обслужване е тази част от библиотечното пространство – физическо и/или виртуално, в което се пресичат пътищата на създадените от вътрешните отдели на библиотеката продукти и елементи на услуги и пътищата на потребителите с техните изявени и скрити информационни потребности. Физическо или виртуално, това пространство е мястото за ползване на създадените от библиотечните организации продукти и услуги, т.е. *реализацията на тяхната*

⁸ Пак там, с. 27.

стойност. В това пространство се реализира ефективността от функционирането на институцията. Сферата на обслужването е пресечната точка на полезност, която се формира от резултатите от вътрешните библиотечни процеси и дейности и тяхната проверка за адекватност и приложимост към потребностите, заявени от външната за библиотеката среда. Следователно сферата на обслужването може да се дефинира като *еманация на библиотечната ефективност*, като *кулминация на библиотечната стойност*, създадена от всички участващи компоненти: организационни, технологични и човешки ресурси.

На примера на основни процеси от други, вътрешни дейности в библиотеката в най-основните им характеристики може се види връзката им с потребителите и ползването, да се представи тяхната насоченост към удобството на потребителите.

Комплектуването във всяка конкретна библиотека се съсредоточава върху: *Подбор на подходящи материали*, които да се набавят и библиотеката да притежава постоянно. Изготвя се тематичен профил, който се актуализира постоянно или поне на определени периоди от време. Съставят се планове – годишни и с по-голям планов период за осигуряване на ресурси на конкретната библиотечна институция. Тези процеси се основават на резултати от проучвания на демографската характеристика на територията и общността, която библиотеката е определена да осигурява с библиотечно обслужване, от конкретни целенасочени проучвания на потенциалните ползватели, проучвания на потребностите на реалните и активните потребители на библиотеката.

Оперативна доставка на библиотечните документи. Организацията и технологиите, с които библиотеката осигурява заявените от потребителите документи, се подчинява на

принципи, които са насочени към интересите, потребностите и удобствата на ползвателите на библиотеката, независимо дали чрез библиотечното обслужване в конкретна библиотека те ползват документи, притежание на библиотеката, или ресурси от други организации.

Осигуряване на отдалечен достъп до библиотечните ресурси. Този ангажимент на съвременната библиотека е свързан с възможностите, които технологиите създават. Те са свързани с промени във взаимоотношенията и кооперирането на библиотеките. Ползването на чужди за конкретна библиотека ресурси и осигуряването на достъп на ползвателите на една конкретна библиотека до тях, независимо дали в помещенията на библиотеката или чрез контролиран достъп, е част от съвременната стойност на библиотечното обслужване в технологичния свят. В контекста на връзката между дейностите, усилията за набавяне на повече ресурси от страна на направленията или отделите за комплектуване формира стойности и предимства в сферата на обслужването.

Каталогизирането и класирането на библиотечните документи с помощта на национални и международни стандарти, наред с всички задачи по управление и организация на документалния поток, на информацията и знанието, се насочва към осигуряване на улеснен достъп за ползвателите на библиотеката.

Проектиране и внедряване на онлайн системи с интегриран достъп до много различни ресурси, споделени бази данни в регионален, национален и международен контекст са новите ресурсни предимства и доминирани от технологиите способности за разширяване и модернизирание на ползването на библиотеките и проектирането на иновационни услуги.

4. Политики за библиотеките и библиотечните услуги

Международни организации, документи и инициативи

Редица международни организации, чиято дейност е насочена към секторите на образованието, информационните индустрии и културата, имат отношение и към дейностите на библиотеките. Задавайки посоките на развитие в изброените области, очертавайки тенденции и приоритети, тези организации разработват своите становища и основните принципи, на които се базират регулациите, формулирани в публикувани и приети в библиотечната общност международни документи и манифести.

Международната организация за образование, наука и култура (ЮНЕСКО)⁹ е организация в системата на световната Организация на обединените нации (ООН), която отстоява ценностите и задава приоритетите в областта на образованието, науката, културата и комуникациите. Библиотеките са институции, които имат своите отговорности и стратегическо присъствие във всички изброени сфери. Те са важна част от образователната система, от културната политика и живот, от комуникационното пространство на всяка нация. По силата на иманентната връзка в основната мисия, задачи и функции библиотеките са обект на ЮНЕСКО.

Международна федерация на библиотечните асоциации и институти (ИФЛА)¹⁰ е световната организация на библиотечната общност. Тя задава професионалните стандарти в направленията и приоритетите на библиотечните дейности; отстоява интересите на библиотечния сектор в дискусии, спорни и актуални полета на обществения живот.

⁹ UNESCO <https://en.unesco.org/>

¹⁰ IFLA <https://www.ifla.org/>

Цели, които организацията си поставя и които са тясно свързани с дефинирането на професионализма в библиотечното обслужване, са:

- Да препоръчва и насърчава високи професионални стандарти в осигуряването на библиотечно-информационни услуги;
- Да формира в обществото разбиране и подкрепа за значението на библиотечно-информационните услуги;
- Да представлява интересите на своите членове и да отстоява професионалните позиции при формирането на политики и при работата на световни форуми.

Например срещите между представители на ИФЛА и Световната организация за интелектуална собственост (СОИС), на които се отстояват изключения и ограничения за библиотеките при изготвяне на регламенти, свързани със спазване на авторските права. Интересите на библиотеките са насочени към баланс между осигуряването на широк достъп на потребителите до документи и информация и зачитането на правата на авторите. Срещите на върха за информационното общество (ИО) са също форуми, на които ИФЛА отстоява ролята на библиотеките на арената на международните отношения и споразумения, защитава интересите на ползвателите на библиотеките в условията на новата технологична парадигма и качествено различна информационна среда.

Ценностите, които ИФЛА отстоява, се базират на „Всеобща декларация за правата на човека“ на ООН, и са разгледани по-долу. Предоставянето на достъп до библиотечни и информационни услуги подпомага гарантирането на универсален и равноправен достъп на хората, общностите и организациите до информация за постигането на социално, образователно, културно, демократично и икономическо благополучие.

Работата на организацията се подразделя по дейности; по проблемите на отделните видове библиотеки; според вида и

предназначението на услугите. Създават се постоянни и временни комисии, които работят по общи актуални въпроси на професията, напр. постоянна комисия по професионално развитие; комисии за работа с деца и младежи; услуги за мултикултурно население; справочно-библиографски услуги; информационна грамотност и др.

Европейското бюро за библиотечни, информационни и документационни асоциации (ЕБЛИДА) е независима обединяваща асоциация на библиотечни, информационни, документални и архивни асоциации и институции в Европа. Проблематиката, върху която са насочени усилията на ЕБЛИДА, са европейските политики в посочените сфери в контекста на ИО, с особено внимание върху авторското право и лицензирането, проблемите на културата и образованието. Организацията насърчава безпрепятствен достъп до информация в дигиталната епоха и отстоява ролята на архивите и библиотеките за постигането на тази цел¹¹.

Други организации, които работят за формирането на политики за библиотеките, и документи, които имат отношение към проблематиката на дисциплината, са разгледани на подгледящите места в настоящия труд.

Актуална тема

ОБВЪРЗАНОСТ МЕЖДУ ПОЛИТИКИ, ДОКУМЕНТИ И ПРИНЦИПИ НА МЕЖДУНАРОДНИ ОРГАНИЗАЦИИ И ИНИЦИАТИВИ НА БИБЛИОТЕЧНИЯ СЕКТОР

Документи на световната организация, ангажирана с отстояването на мира и разбирателството между хората – ООН, са поставени в основата на принципите и ценностите, които библиотеките изповядват, защитават и популяризират.

¹¹ **EBLIDA** <http://www.eblida.org/>

Водещ документ, който определя отношението на библиотечната общност към нейните основни ангажименти и към потребителите ѝ, е Всеобщата декларация за правата на човека (фиг. 1), приета на 10 декември 1948 г.¹² Основнополагащите документи за библиотеките се съобразяват изцяло с принципите, залегнали в нея, а чл. 19, 26, 27 и др. имат пряка връзка между дейностите на институцията и осъществяването на човешките права и свободи в полето на библиотечно-информационните дейности и потребности.



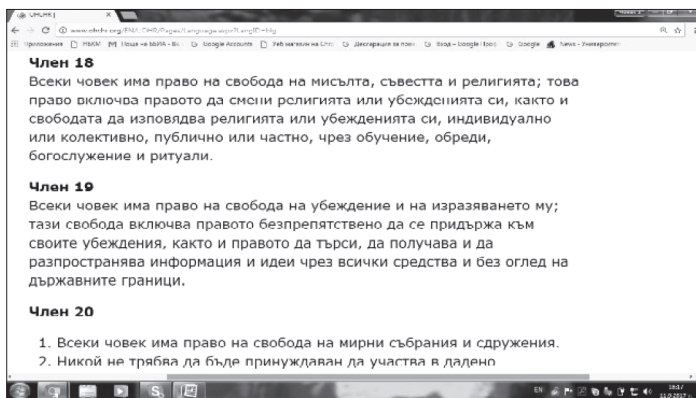
Фиг. 1. Всеобщата декларация за правата на човека е преведена на повече от 500 езика, вкл. на български език

Изконното човешко право на достъп до информацията е залегнало в редица основни документи на Международната организация на библиотечните федерации (ИФЛА) – „най-големият, най-възлуващ и несравним мозъчен тръст на библиотечната общност“¹³, която поставя жалоните и гава препоръките и

¹² UN. *Universal Declaration of Human Rights* [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/index.html>

¹³ Понова, Анна. Най-големият, най-възлуващ и несравним мозъчен тръст на библиотечната общност („Връзки, сътрудничество и общности“ – 82-ри кон-

приоритетите за развитието на библиотеките в целия свят. Поредният 82-ри Световен конгрес на ИФЛА, състоял се в периода между 13–18 август 2016 г. под надслов „Връзки, сътрудничество и общности“ в г. Кълъмбъс, Охайо, САЩ има пряко отношение към проблемите на геня. Едновременно конгрес и конференция световният форум предлага богата програма от събития с общо 228 прояви, организирани от 44-те секции на ИФЛА. Сред най-дискутираните теми, на дневен ред, сред концепцията за „третото място“, адаптиране на библиотеките към новата им роля, насърчаване на четенето и груги, са услугите за имигранти и бежанци¹⁴.



Фиг. 2. Чл.19 от Всеобщата декларация за правата на човека

Световната библиотечна общност е винаги съпричастна към проблемите и тенденциите в общественото развитие. През септември 2015 г. държавите – членки на ООН приемат Програма 2030 под надслов „Да преобразим нашия свят“ („Transforming our world“). Дневният ред на световната органи-

грес на ИФЛА, 13–18 август 2016 г., Кълъмбъс, Охайо, САЩ). – В: *ББИА онлайн*, 2016, №5, с. 23–27.

¹⁴ Пак там.

зация представя приобщаваща интегрирана рамка, която съдържа 17 цели и 169 подцели за устойчиво развитие¹⁵. Съгласно позицията на ИФЛА достъпът до информация е от съществено значение и е важно условие за постигането на целите за устойчиво развитие. Библиотеките се оценяват не само като ключови партньори на правителствата, но се подчертава, че те ВЕЧЕ допринасят за напредъка към постигането на 17-те цели¹⁶ (фиг. 3). Към всяка от тях ИФЛА разработва насоки за въздействие чрез библиотеките за изпълнение на Програмата.



Фиг. 3. Целите за устойчиво развитие

Декларацията от Лион е документ за застъпничество, изготвен от ИФЛА и стратегическите ѝ партньори през периода януари – май 2014 г., използван за позитивно въздействие

¹⁵ UN. *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development* [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>; UN. *Sustainable Development Goals. 17 Goals to Transform Our World* [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

¹⁶ IFLA. *Libraries, Development and the United Nations 2030 Agenda* [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/libraries-development>

върху съдържанието на Програмата на ООН за развитие след 2015 г. В нея се посочва, че „Общественият достъп до информация подпомага хората да вземат информирани решения, които могат да подобрят живота им. Общностите, които имат достъп до навременна и релевантна информация за всички, са в по-благоприятна позиция за изкореняване на бедността и неравенството, <...>, осигуряване на качествено образование и подкрепа на човешкото здраве, култура, научни изследвания и иновации“¹⁷.

По повод ориентацията на библиотеките към изпълнението на целите от Програмата на ООН са изработени няколко документи. Данни от един от тях – брошурата на ИФЛА, сочат, че „В световен мащаб 320 000 обществени библиотеки и повече от милион парламентарни, национални, университетски, научни и академични, училищни и специални библиотеки гарантират, че информацията, както и уменията, нужни за нейното усвояване, са достъпни за всички – това ги прави жизненоважни институции в дигиталната ера. Библиотеките предоставят инфраструктура за информационни и комуникационни технологии (ИКТ), помагат на хората да развиват своя капацитет за ефективно използване на информация и съхраняват тази информация, за да може тя да бъде достъпна и за бъдещите поколения. Те са доказана и надеждна мрежа от институции в различните общности, които достигат ефективно до всички слоеве на населението“¹⁸.

Всички цели за устойчиво развитие имат пряко или косвено отношение към протичането на диалога между различните общности във и чрез библиотеките. Ето няколко показателни

¹⁷ **IFLA**. *The Lyon Declaration* [online][Viewed31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/publications/node/11146?og=7409>

¹⁸ **Достъп** и Възможности за всички. Как библиотеките допринасят за изпълнението на Програма 2030 на Организацията на обединените нации. [онлайн][Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: <http://www.lib.bg/kampanii1/nbs2017/access-and-opportunity-for-all-Bulgarian.pdf>, с. 3.

примера в подкрепа на казаното, цитирани от съответните документи:

„Цел 1. Изкореняване на бедността във всичките ѝ форми навсякъде.

Чрез осигуряване на достъп до информация и умения, библиотеките дават възможности на хората да подобрят живота си и подпомагат вземането на информирани решения от правителствата, общностите и групи заинтересовани лица и организации при предоставяне на услуги и подкрепа за намаляване бедността и подобряване благосъстоянието на хората навсякъде“¹⁹.

Библиотеките подпомагат изпълнението на тази цел чрез дейности и услуги на няколко равнища:

- Предоставят информация и ресурси, които помагат на хората да подобрят качеството на живота си. В зависимост от конкретните потребности ползвателите на библиотеки-те решават проблеми от своето всекидневие или приоритетни потребности за съответния етап от развитието си.

- Провеждат обучения за придобиване на нови умения и ключови компетентности в помощ на образователните си потребности и за успешното намиране на работа.

- Библиотеките реализират своята ефективност и на политическо ниво: осигуряват информационно процеса на борба с бедността, като подпомагат вземането на решения от страна на правителството и бизнеса в тази област; съдействат на развитието на гражданското общество и неговите усилия за справяне с бедността²⁰.

Примерите, посочени в подготвената от ИФЛА брошура в помощ на библиотеките, са подбрани от богатата информа-

¹⁹ Пак там, с. 5.

²⁰ По: **Libraries** can drive progress across the entire UN 2030 Agenda [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert.pdf>, p. 1.

ция и данни, с които организацията разполага в подкрепа на своите становища. В конкретния случай те се отнасят за: Градската библиотека на Любляна по повод информационна услуга на библиотеката за търсене на работа, която помага на 1200 граждани да си намерят работа (за бездомни и за хора на социални помощи)(<http://eng.mklj.si/index.php/special-services/item/1140-the-employment-information-service>); за електронна библиотека в Шри Ланка: финансирана от правителството инициатива за увеличаване на дигиталната грамотност и достъп до технологии за най-бедните и живеещите в отдалечени райони (<http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries/Access-to-Learning-Award-ATLA>).²¹

„Цел 4. Осигуряване на приобщаващо и равностойно качествено образование и стимулиране на възможностите за учене през целия живот на всички.

В страните от целия свят библиотеките заемат важно място в работата на училищата, университетите и колежите. Библиотеките подпомагат програмите за грамотност, осигуряват безопасно място за учене и осигуряват на изследователите възможност да използват изследванията и данните, за да създават ново знание.“²²

ИФЛА определя посоки за реално подпомагане от страна на библиотеките. Наред с по-общата и много важна отговорност да осигуряват обществен достъп до информация и ресурси, чрез които хората могат да подобряват качеството си на живот, към постигането на тази цел са фокусирани и усилията на специализиран персонал, който да подпомага компетентно и професионално ранната грамотност и ученето през целия

²¹ **Достъп** и възможности за всички. Как библиотеките допринасят за изпълнението на Програма 2030 на Организацията на обединените нации. [онлайн][Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: <http://www.lib.bg/kampanii1/nbs2017/access-and-opportunity-for-all-Bulgarian.pdf>, с. 5.

²² Пак там, с. 8.

живот (УЧР); за студентите се осигурява достъп до необходимата информация и изследвания отвсякъде. Библиотеките се разгръщат като „приобщаващи пространства“, където всички желаещи могат да получат без финансови бариери достъп до „ново знание и умения“²³.

Един от гадените примери е от „Градската библиотека в Малмьо, Швеция, която работи за преодоляване на дигиталното разделение и насърчаване на социалното приобщаване и устойчивост. Учебен център на библиотеката предлага курсове „Първи стъпки“, където дигитално неопитните хора се учат да работят в интернет. Библиотеката се посещава от много имигранти, особено малолетни, без придружители, които подобряват грамотността си и си помагат в подготовката на домашните“²⁴ (<http://malmo.se/larcentrum>).

„Цел 8. Насърчаване на постоянен, приобщаващ и устойчив икономически растеж, пълна и продуктивна заетост и достоен труд за всички (фиг. 84).

Ролята на библиотеката в осъществяването на тази цел е съществена и вече в много страни е налице добра практика. Библиотеките подпомагат не само чрез достъп до информация, но и чрез обучения в необходимите умения за търсене на работни места, кандидатстване за работа, в ориентация към нови по-добри професии и преквалификация.“²⁵

²³ По: **Libraries** can drive progress across the entire UN 2030 Agenda [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert.pdf>, p. 1

²⁴ **Достъп** и възможности за всички. Как библиотеките допринасят за изпълнението на Програма 2030 на Организацията на обединените нации. [онлайн][Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: <http://www.lib.bg/kampanii1/nbs2017/access-and-opportunity-for-all-Bulgarian.pdf>, с. 8.

²⁵ По: **Libraries** can drive progress across the entire UN 2030 Agenda [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert.pdf>, p. 1.



Фиг. 4. Цел 8. Насърчаване на постоянен, приобщаващ и устойчив икономически растеж, пълна и продуктивна заетост и достоен труд за всички

Примерът е от ЕС. „В страните от ЕС всяка година 250 000 граждани намират работа чрез обществените библиотеки. Публичният достъп до ИКТ и придобиваните в библиотеките умения помагат на хората да търсят работа, като кандидатстването вече се извършва онлайн (<http://www.publiclibraries2020.eu/content/see-numbers>).²⁶

„Цел 10. Намаляване на неравенствата в сържавите и между тях.

²⁶ **Access and Opportunity for All.** How libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all.pdf>, p. 11.

Равнопоставеността в достъпа до информация, свободата на изразяване, свободата на сдружаване и събиране, както и неприкосновеността на личния живот са в центъра на независимостта на индивида. Библиотеките помагат за намаляване на неравенствата чрез осигуряване на безопасни помещения за срещи и събития, достъпни за всички хора в градските и селските райони в целия свят²⁷.

В реалната подкрепа за постигането на тази цел библиотеките навлизат в сферата на социалното, политическото и икономическото приобщаване в името на голямото предизвикателство да постигнат равен достъп до информация. Те създават пространства – „неутрални и привлекателни“, които осигуряват достъп до възможности за учене за всички, включително за маргинализирани групи, като мигранти, бежанци, малцинства, коренно население и хора с увреждания²⁸.

Примерите представят международен опит. „Библиотеки без граници“ предоставят достъп до информация и ресурси за бежански лагери чрез Кутийки за идеи. Хората получават информация чрез сателитни интернет връзки и могат да ползват книги. Кутийките са частично спонсорирани от Върховния комисариат на ООН за бежанците (<http://www.ideas-box.org>).²⁹

Световната библиотечна организация – ИФЛА, създава основополагащи документи, които определят приоритетите на библиотеките съобразно потребностите на обществото и прогреса на човечеството. Приоритетите в конкретни периоди се синхронизират с проявили се тенденции, възникнали

²⁷ Пак там, с. 13.

²⁸ По: **Libraries** can drive progress across the entire UN 2030 Agenda [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert.pdf>, p.1.

²⁹ **Access** and Opportunity for All. How libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda. [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all.pdf>, с. 13.

предизвикателства и трудности. Платформа за реализация на социалната функция на библиотечната институция и широка принципна основа за нейното отношение към обществения диалог предоставят манифестите на организацията. Присъединяването на страните към тези документи създават предпоставки за промяна в националните политики и професионалните стандарти в името на постигането на поставените цели и решаването на проблеми от висока обществена значимост.

Обществените библиотеки са най-широките библиотечни мрежи, чрез които библиотеката стои най-близо до потребителите и техните нужди. Международните документи, насочени към тази инфраструктура, са показателни по отношение на ценностите, които институцията изповядва, отстоява и поставя във всяка своя програма, инициатива и цел.

МАНИФЕСТ НА ИФЛА/ЮНЕСКО ЗА ПУБЛИЧНИТЕ БИБЛИОТЕКИ (IFLA/UNESCO PUBLIC LIBRARY MANIFESTO)

В него се изтъква, че „Обществената библиотека, вратата към знание (на местно ниво), осигурява условия за непрестанно учене, независимо вземане на решение и културно развитие на отделната личност и на социалните групи. Този манифест провъзгласява вярата на ЮНЕСКО в обществената библиотека като жителна сила за образование, култура и информация и като съществен фактор за укрепване на мира и духовното благоденствие на хората“³⁰. Този фундаментален за тяхното функциониране документ очертава основните

³⁰ **IFLA/UNESCO**. *Public Library Manifesto*, 1994 [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>; **ИФЛА**. *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки*. 2010. (IFLA Publications, 147). [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf, p. 117.

цели, дейности и услуги, чрез които обществените библиотеки трябва да осигуряват равнопоставен и широк достъп до информация. Манифестът дава насоки и стимулира прилагането на високи стандарти в библиотечното обслужване. В подкрепа на човешките ценности документът декларира: „Свобода, благогенствие и развитие на обществото и на отделната личност са основните човешки ценности. Те ще бъдат постигнати само от добре информирани хора и от тяхната способност да упражняват своите демократични права и да играят активна роля в обществото“³¹. Конструктивното участие в развитието на обществото зависи от доброто образование, както и от свободния и неограничен достъп до знание, мисъл, култура и информация.

Документът е динамичен. С оглед на настъпилите промени, в началото на 21. век Секцията за обществените библиотеки към ИФЛА публикува няколко допълнения към Манифеста за осъвременяване на обслужването с използването на новите технологии. Точка 5 от тези допълнения гласи: „Да работим в международен мащаб за премахване на ограниченията и цензурата и да уважаваме всички култури“³².

МАНИФЕСТ НА ИФЛА/ЮНЕСКО ЗА ДИГИТАЛНИТЕ БИБЛИОТЕКИ (IFLA/UNESCO MANIFESTO FOR DIGITAL LIBRARIES³³)

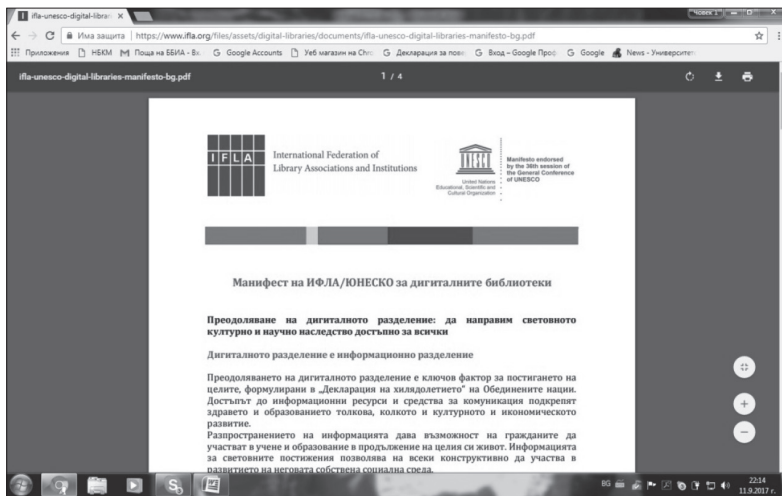
Водещият призив в документа е насочен към „Преодоляване на дигиталното разделение: да направим световното култур-

³¹ Пак там.

³² **ИФЛА**. *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки*. 2011. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf, с. 131.

³³ **ИФЛА/ЮНЕСКО**. *Manifesto for Digital Libraries*, 2010. [online]. [Прегледан на 28.04.2017]. Достъпно от: <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries>

но и научно наследство достъпно за всички³⁴. Документът оценява „дигиталното разделение“ в съвременния свят като равностойно на „информационно разделение“.



Фиг. 5. Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за дигиталните библиотеки

Както и в други стратегически документи, и в този манифест се търси това, което сближава хората. В света на дигиталните технологии „преодоляването на дигиталното разделение“ се определя като „ключов фактор за постигането на целите, формуирани в „Декларация на хилядолетието“ на Обединените нации.“

Възможностите за свободен достъп до информационни ресурси и до средства за комуникация се считат за важни подкрепящи фактори в повишаването на качеството на живот на хората, оценяват се като ефективно средство за добро образование, за постигане на съответстващо на съвремен-

³⁴ **ИФЛА/ЮНЕСКО. Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за дигиталните библиотеки**, 2010. [online]. [Прегледан на 28. 04. 2017]. Достъпно от: <https://www.ifla.org/files/assets/digital-libraries/documents/ifla-unesco-digital-libraries-manifesto-bg.pdf>.

ното развитие обществено здраве, като катализатор на културното и икономическото развитие. Равнопоставеното разпространение на информация означава реална възможност на гражданите от всички социални групи да участват в процесите на учене и образование в продължение на целия си живот. Особено съществена по отношение на разглежданата тема е връзката, която манифестът утвърждава между личното развитие и социалната среда. Библиотечното пространство се насища с многопластово участие и въздействия върху общественото развитие. Осигуряването на условия за свободен достъп до информация за световните постижения, за самообразование и получаване на универсални знания превръща библиотеката в уникално място за диалог през времето и пространството. Наличният потенциал във всяка личност се развива в създадената от библиотеката благодатна среда и чрез конструктивното участие на отделния индивид „в развитието на неговата собствена социална среда“ постига развитието на общността като цяло. В хармония с документи по правата на човека, манифестът изповядва: „Равният достъп до културното и научното наследство на човечеството е право на всеки човек и помага за популяризирането на обучението и за разбирането на богатството и разнообразието на света не само за днешното, но и за следващите поколения.“ В своята хилядолетна история, както беше отбелязано и по-горе, библиотеките разпространяват и отстояват общочовешките ценности и принципите на хуманизма, мира и разбирателството между хората и културите. Те са неизменно посланици на доброто във всички периоди, кръстопътища и кризи, през които преминава човечеството. Следвайки своята същностна мисия и характеристика в новото време, библиотечната общност отбелязва в поредния манифест: „Сега библиотеките работят в цифров формат и дигиталните им услуги отварят нов

канал към света на знанието и информацията, свързвайки културите отвъд географските и социалните граници³⁵.

На основата на създадените международни документи, които формулират принципи и стратегически цели в областта на образованието и културата **са или би трябвало да са** формирани национални политики за библиотечния сектор на всяка развита държава. В рамките на националните политики и нормативни документи библиотеките определят своите основни и допълнителни; традиционни и иновативни услуги; разработват стратегическите си и годишни планове; определят своите приоритети, в зависимост от мястото си в националната библиотечна мрежа, от принадлежността си към даден вид библиотека, от особеностите на региона и общността, които институцията е призвана да осигурява с библиотечно обслужване.

Национални политики и документи

В България законодателството регламентира работата на видовете библиотеки чрез различни по обхват и основна насоченост нормативни актове.

Обществените библиотеки са обект на самостоятелен закон – Закон за обществените библиотеки (ЗОБ)³⁶, където са посочени основните и допълнителни услуги на библиотеките, принадлежащи към мрежата на обществените библиотеки: регионални, общински, читалищни, а отделен раздел е посветен на отговорностите, функциите и задачите на Националната библиотека.

³⁵ Пак там.

³⁶ **Република България.** Министерство на културата. *Закон за обществените библиотеки*. Обн. ДВ, бр. 42 от 5 юни 2009 г., изм. ДВ, бр. 68 от 2 август 2013 г.[online]. View on 31.07.2017. Available from: <http://mc.government.bg/page.php?p=141&s=142&sp=0&t=0&z=0>

В областта на образованието функционират два вида библиотеки: университетски/академични и училищни. Университетските библиотеки създават стойностите си за определена общност и в рамките на университетите. Регламентациите за тях са включени в законодателството, засягащо сферата на висшето образование, и се определят от автономията на висшите учебни заведения, което ги поставя в зависимост от политиката на ръководството на всяко учебно заведение.

Училищните библиотеки изчезват от законодателното пространство на държавата за твърде дълъг период от време. Това се отразява крайно негативно върху състоянието на този вид библиотеки и като цяло на възможностите на мрежата. Едва през второто десетилетие на 21. век се възстановява присъствието на училищните библиотеки в нормативен документ. В Закона за предучилищното и училищното образование³⁷ са включени конкретни текстове, които въвеждат нормативно училищната библиотека в училищното пространство:

„Чл. 178. (1) Общата подкрепа за личностно развитие“ включва в т. 8. „библиотечно-информационно обслужване“ и **„Чл. 182.** Библиотечно-информационното обслужване се осигурява чрез училищна библиотека и гарантира свободен достъп до информация на учениците от различни документални източници и в глобалната мрежа с цел изграждане на навици за четене и компетентности за търсене и ползване на информация“, който изцяло е посветен на нейното място и функции в учебния процес.

³⁷ **Република България.** Министерство на науката и образованието. *Закон за предучилищното и училищното образование* Обн., ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., в сила от 1.08.2016 г., изм. и доп., бр. 98 от 9.12.2016 г., в сила от 1.01.2017 г., изм., бр. 105 от 30.12.2016 г., в сила от 1.01.2017 г., бр. 58 от 18.07.2017 г., в сила от 18.07.2017 г. [online]. View on 31.07.2017. Available from: <https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2136902456>.

5. Библиотечни стандарти

Други документи, предназначени да внасят порядък във всяка дейност, вкл. в библиотечната и респективно в библиотечното обслужване, са стандартите. Съвременните концепции за библиотечно обслужване са представени в разделите на няколко библиотечни стандарти, които се отличават с модерно съдържание, адекватно на настъпилите промени във функционирането на библиотеките:

- Международна библиотечна статистика – БДС ISO 2789

2.2. Библиотечни услуги и използване, с. 9

2.4. Достъп и съоръжения, с. 25

3.3. Промени в дейностите на потребителите, с. 30

- Информация и документация. Методи и процедури за оценяване на въздействието на библиотеките БДС ISO 16439

- Стандарт за библиотечно-информационно обслужване в обществените библиотеки – поднормативен документ към ЗОБ³⁸.

Стандартите са тема в упражнение по дисциплината, където са подробно разгледани в часттите им, отнасящи се за услугите и статистиката, подгържана от библиотеките.

Стандартите в областта на библиотечните, информационни и архивни дейности имат важно значение в описанието, наблюдението и актуализирането на обществените стойности на тези институции. Ползата от изпълнението на библиотечните услуги, от създаването и разпространяването на библиотечно-информационни продукти има вариращи стойности в постоянно променящата се среда. При смяна на парадигмата, предизвикана от технологичното обновяване на материалния свят, настъпват качествени промени в обектите, процесите,

³⁸ **ББИА.** Стандартът за библиотечно-информационно обслужване – важен инструмент за развитието на обществените библиотеки. – В: *ББИА онлайн*, 2015, №4, с. 6–9.

Взаимоотношенията, изискванията, очакванията и мерките във всички области. Библиотечната сфера се трансформира паралелно с променящите се нейни основни компоненти: документален поток, потребители, средства, канали и процеси на информационен обмен и комуникация. Измерването на библиотечната ефективност се основава на нови форми, съдържание и формати. И, за да бъде правилно структурирана, целенасочено и ресурсно осигурена, вярно и пълно представена, количествено и качествено отразена, дейността в библиотечната сфера се нуждае от нови стандарти – създадени с модерна философска трактовка на управлението на информацията и концептуални решения за изява и видимост на стойностите на библиотеката в съвременния свят.

6. Характеристики на библиотечното обслужване

Характеристиките на библиотечното обслужване съдържат общи и специфични части в отделните си компоненти. От една страна, проявяват се във всички видове библиотеки, а от друга – зависят от видовете им характеристика, определят се от особеностите на специфичните потребителски групи.

Общата характеристика на библиотечното обслужване възплъщава и основните стойности на библиотеката, които се реализират във физическото и виртуалното ѝ пространство, като: общодостъпност; осигуряване на пълнота и релевантност на информацията на заявените потребителски нужди; диференциран подход към потребителските групи и потребителите, въз основа на проверени, научно обосновани и доказани типологични характеристики; прилагане на диференциран подход при избора на източници, информация и форми за удовлетворяване на потребностите.

Цели и задачи на библиотечното обслужване – оптимално удовлетворяване на потребностите на ползвателите; точен и професионално изготвен отговор на постъпилите търсения; предвиждане и предварителна готовност за адекватно съдействие в решаването на различни по стойност и значимост потребности; приобщаване на ползвателите към съвременната информационна среда; прилагане на високи професионални стандарти в предоставяне на изходните резултати от актуалните модели за управление на информация и знание; следване на високи критерии за предоставяне на услуги във всичките им измерения и класификации.

Принципи на библиотечното обслужване:

- Обезпечаване на основни права и свободи
- Осигуряване на свободното развитие на личността
- Конгруентност (съответствие между словесния израз и поведението на личността)
 - Пълнота и оперативност
 - Диференциран подход
 - Комфорт – пространствен, интелектуален, информационен, културен и т.н.

Технология и организация на библиотечното обслужване е конкретно-историческото състояние и ниво на материалните компоненти и създадените на организационно ниво връзки и отношения, приложими в зоната на работа с потребителите.

Структура на библиотечното обслужване е понятие, което има поне две измерения: организационната структура на библиотеката определя диференциацията на дейностите по работа с потребителите. Вътрешното структуриране на обслужването в елементите на основната структура допълнително специализира работата с потребителите по подгрупи, по видове документи, по операции и др.п., в зависимост от видовата характеристика на библиотеката, териториалното ѝ позициониране и т.н.

Етика на библиотечното обслужване е категория, която има общо професионални дефиниции, принципи и характеристики, но се допълва и от специфични изисквания в рамките на дейностите в сферата на обслужването, съобразно особеностите при работа с потребителските групи, например деца, хора с увреждания и т.н. Наличието на актуален документ за етично поведение задава професионални стандарти на взаимоотношения във вътрешната и външната библиотечна среда, които имат важна роля в изграждането на имиджа на професията, нейния авторитет и стереотипите, свързани с нея. В работата с потребителите прилагането на общо професионалните принципи и ценности е особено видимо, въздействащо и следва да бъде въплътено в поведението на служителите и превърнато в норма.

Освен международните документи, нормативните актове в рамките на националното законодателство, разгледани по-горе, възможни са и друг тип регулации с национален обхват, които определят взаимоотношенията между професионалната библиотечна общност и потенциалните и реалните потребители на библиотеките. Такъв документ е *Етичният кодекс на библиотекаря*³⁹. Документ, който съдържа моралните и етични норми на поведение на работещите в библиотечните организации. На известен период от време подобни документи се актуализират и съобразяват с тенденциите на общественото развитие и приоритетите, стоящи пред нацията. Заслужава внимание студията на Мария Младенова, която представя идеите, развитието и философията за професионалната библиотечна етика, въплътена в етичните кодекси на различни държави, създадени в различни периоди от време⁴⁰.

³⁹ **Етичен кодекс на библиотекарите в България** [онлайн] [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: <http://www.lib.bg/>

⁴⁰ **Младенова**, Мария. Дискурс за етиката, етичните кодекси, етичните взаимоотношения, професионалната и библиотечната етика. – В: *ББИА*

Профил на библиотекаря от секторите за обслужване:

- Професионални изисквания
- ✓ Добра професионална подготовка – съответната изискуема образователно-квалификационна степен
- ✓ Актуализация на компетентностите в системата на продължаващата професионална квалификация и програмите за развитие на персонала
- ✓ Придобиване на нови компетентности, породени от развитието на обществото, потребителите и библиотеките
 - Лични качества
 - ✓ Комуникационни умения
 - ✓ Емоционална интелигентност
 - ✓ Работа под напрежение
 - ✓ Вземане на бързи решения

Характеристиките на библиотечното обслужване; на потребителите; на процесите на ползване на услугите и продуктите на библиотеките са обект на детайлно и диференцирано разглеждане в някои от аспектите им в следващите тематични раздели.

7. Обслужването в различни видове библиотеки

Наименованията на видовете библиотеки се базират на една от разпространените форми за всеки вид.

Обслужването в различните видове библиотеки се основава на сегментирането на потребителските потоци и групи според различни общественозначими и личностно разпознаваеми показатели. Библиотеката е единствената институция, която, погледната в цялостната картина на своето функцио-

ниране, осигурява адекватни, релевантни по всички възможни показатели на диференциране, проверени и относително сигурни продукти и услуги за потребителите, които нагържда в продължение на целия човешки живот, засягайки всеки етап от развитието на личността. Стойността на библиотеката е измерима като обществена и личностна ценност по много параметри, които са конкретно разгледани в темите по-натък.

Видовете библиотеки и промените в тях, предизвикани от технологичните процеси, са обстойно разгледани в монографията на Анета Дончева⁴¹. Названията на библиотеките са цитирани по този трюг.

Обслужване в обществените библиотеки

„Обществената библиотека е местният портал към знанието, осигурява основно условие за учене през целия живот, независимост във вземането на решения и културното развитие на личността и социалните групи“.

(ЮНЕСКО/IFLA МанIFEST за публичните библиотеки, 1995 г.)

Обществените библиотеки се наричат още: *масови, публични, народни, общообразователни*⁴². Избраното наименование в настоящото помагало е предпочетено като прилагано понятие в международните документи – public library, и след консултиран с езиковеди правилен превод.

Обществените библиотеки подготвят и предоставят обслужване за всички групи потребители от общностите, в об-

⁴¹ **Дончева**, Анета. Видове библиотеки при промяна на парадигмата на библиотечната теория и практика. София: Нац. библ. „Св. св. Кирил и Методий“, 2015, с. 69–73.

⁴² Пак там, с. 57–58.

ластта на всички отрасли на знанието, чрез по-голямата част от актуалните за определен период източници на информация, във всички форми на библиотечното обслужване. В пространството на обществените библиотеки палитрата от услуги в сектора е най-широко развита. Обществените библиотеки изпълняват образователни, информационни, културни и социални функции, които определят и асортимента от услуги, които те предоставят на хората от обслужваните общности. Документи, които създават базата за функционирането на обслужването в съвременните обществени библиотеки, са:

Манифестът на ИФЛА/ЮНЕСКО за обществените библиотеки, който беше коментирани и по-горе, е най-важният, основополагащ документ, в който се посочват основните принципи, от които се ръководи обслужването в обществената библиотека; определят се целите на обществените библиотеки; дават се насоки за финансирането, създаването на законодателство и мрежи; дефинират се основните изисквания към тяхното функциониране и управление. Манифестът дава основните насоки за развитие на мрежата от обществени библиотеки и чрез този документ „ЮНЕСКО се обръща към ръководните органи на национално и местно ниво да подкрепят и активно да работят за развитието на публичните библиотеки“⁴³. Проблематиката в част от избраните теми, разгледани в книгата, изхожда именно от принципите, препоръките и насоките на този документ.

⁴³ **IFLA/UNESCO**. *Public Library Manifesto*, 1994 [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>; **Грашкина**, Ваня и др. *Насоки за развитие на обществената библиотека: ръководство за библиотечни мениджъри*/Ваня Грашкина-Минчева, Анета Дончева, Александър Димчев. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2009, с.101–103; **ИФЛА**. *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки*. 2011. (IFLA Publications, 147) [онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_za%20OB.pdf, с.130–131; Достъпно и от: <http://www.lib.bg/prevodi/manifestUNESCO.htm>

„Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки“ е важно ръководство за работата на обществените библиотеки в новите условия. Представените в него примери за услуги, създадени от обществените библиотеки в страни с разнообразно население, са особено показателни за приносите на библиотеките в сплотяването на общностите и интегрирането на хората. Те демонстрират възможностите на библиотечната среда да се превръща в подходящо и търсено място за общуване между индивидите и групите, представители на различни култури, етноси и народи. В насоките се заявява, че обществените библиотеки „съществуват навсякъде по света“ (с. 1). В различни кътчета на света те функционират при различно устройство на обществата, при различни култури, които предлагат различни нива на развитие. Разнообразните условия, при които библиотеките изпълняват своята изконна мисия, „неизбежно предизвикват различия в предлаганите услуги и в начина, по който те се осигуряват“ (с. 1). Но Насоките не са създадени да изграждат стени и да чертаят граници. Напротив, те са предназначени да обединяват библиотечния свят, да търсят общите цели и характеристики, които формулират по следния начин: „Обществената библиотека е организация, която е създадена, подкрепяна и финансирана от обществото чрез местната, регионалната или националната власт или чрез някаква друга обществена организационна форма. Тя осигурява достъп до знание, информация, учене през целия живот и творби на въображението чрез разнообразие на ресурси и услуги и е общодостъпна за всички членове на обществото независимо от техните раса, националност, възраст, пол, религия, език, специални потребности, икономически или трудов статус и образователно ниво“. В конкретизацията на функциите и дейностите следват принципите на внимание към всеки член или група: „Приносът на библиотеката трябва да отразява разнообразието от култури, представени в общността.

Тя трябва да осигурява материали на езиците, които се говорят и четат в местната общност и да поддържа културните традиции. Библиотеките трябва да се стремят да наемат персонал, който говори езиците на обслужваните общности⁴⁴ (с. 8) (Вж и **Актуална тема**). Ръководството предоставя много примери на добра практика в различни държави по света и това е от изключително значение за опознаване, представяне и по-дълбоко разбиране на ролята на обществените библиотеки в отделните общности.

Ръководство за библиотечни мениджъри, изготвено от група български експерти, разработва основните насоки и аспекти за развитие на обществените библиотеки. Сред представените съвременни тенденции част 3 е посветена на „Политики за развитие на библиотечното обслужване“ и съдържа следните теми:

„Идентифициране на потенциалните потребители
Анализ на потребностите
Планиране на библиотечните услуги
Развитие на услуги за групи и индивиди
Обслужване и политики за грижа към ползвателите
Насърчаване на образованието на ползвателите
Коопериране и съвместно ползване на ресурсите
Развитие на електронни мрежи
Осигуряване на достъп до услугите
Осигуряване на подходящи библиотечни сгради и пространства“⁴⁵.

⁴⁴ **ИФЛА**. *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки*. 2011. IFLA Publications, 147 [онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_za%20OB.pdf

⁴⁵ **Грашкіна**, Ваня и др. Цит. съч., с. 126.

Проблематиката от този раздел намира конкретно място в подходящи теми на настоящата книга. В цитираната по-горе монография на А. Дончева относно обществените библиотеки се отбелязва, че обслужването и видовете услуги коренно се променят под въздействието на ИКТ. Независимо в каква пълнота могат да бъдат изброени традиционните и иновативните услуги, в посоченото от автора второ издание на ръководство на ИФЛА в тази посока, „обществената библиотека се определя като основната точка на обществения достъп, която отговаря на множество от непрекъснато променящи се информационни потребности“. От своя страна, библиотечните и информационните специалисти получават помощ „при разработката на ефективни услуги в достъпна форма в контекста и изискванията на местната общност“⁴⁶.

Професионалното поведение на библиотекарите се управлява и от документи, които се създават от отделна обществена библиотека и регламентират ползването на услугите ѝ. Редица обществени библиотеки разработват *Харта на ползвателя*, в която са заложили показателите за висококачествено обслужване в „достъпна и гостоприемна библиотека“, по примера на Библиотеката на Графство Бъкингамшър, Англия⁴⁷.

Българските обществени библиотеки поддържат в документацията по функционирането на библиотеката и публикуват на своите сайтове за информация на ползвателите *Правила за обслужване в ... библиотека на читателите/на потребителите и др.п.*, които описват ангажиментите на институцията към потребителите ѝ.

⁴⁶ IFLA Public Library Guidelines Marketing Strategy May 2006 Update [online] Цит. по: Дончева, Анема. Цит. съч., с. 69

⁴⁷ ИФЛА. *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки*. 2011. IFLA Publications, 147 [онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf, с. 125.

Обществените библиотеки обхващат най-богата по своите характеристики аудитория. Практически всички членове на общността на територията, на която е създадена дадена обществена библиотека, са нейни потребители. Особеностите на региона в демографско, икономическо и културно отношение поставят отпечатък върху приоритетите на библиотеката. Нейните дейности, продукти и услуги са предназначени именно към потребностите на конкретната общност.

В обществените библиотеки се отделя особено място и внимание към детската публика. Структурата им, колкото и малки да са, отразява възрастовото диференциране на потребителите. В редица страни, за съжаление не много и не достатъчно, съществуват самостоятелни детски библиотеки, посветени на библиотечно обслужване за децата. ИФЛА разработва препоръки за библиотеките, насочени към работата с деца и млади хора⁴⁸. Вниманието към новите поколения е продукувано от няколко обстоятелства. Любовта към четенето, книгите и библиотеките се възпитава от най-ранна възраст. Затова вниманието към детската аудитория цели тяхното привличане и последващо задържане като активни ползватели на библиотеките. Освен тази основна цел, международната организация оказва необходима и неоценима помощ на библиотечния свят да изгради привлекателно библиотечно пространство за поколенията на дигиталната ера. Това са нови хора с различно отношение към технологиите и умения да възприемат и обменят информация. Не е възможно

⁴⁸ **IFLA**. *Guidelines for Children's Library Services*. [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf; **IFLA**. *Guidelines for Library Services for Young Adults* (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised> ; **IFLA** *School Library Guidelines*, 2nd rev. ed., 2015 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>

библиотеките да привлекат трайно вниманието на децата и тийнейджърите, ако не се ориентират към променящите се характеристики в тяхното ежедневие – усвояването на знания, поглъщането на информация чрез звук и картини, динамичния обмен на съобщения и т.н., и т.н. Оправдани и уместни са усилията на прогресивни библиотечни екипи, които работят с тези чувствителни потребители – деца и тийнейджъри, да търсят решенията заедно с тях.

В настоящия труд, като пример за основополагащи за определена насока от работата на библиотеките препоръки, подготвени от международната организация, се разглежда и „Насоки на ИФЛА за библиотечни услуги за младите хора“. Тази публикация се състои от шест части и няколко приложения. Предназначена е за световната професионална общност, ангажирана с библиотечно обслужване на младите потребители. Ръководството съдържа съвременни концепции и философска основа, от които се извеждат практическите указания за това как библиотеките могат да бъдат полезни на новите поколения, какво да направят, за да отговорят възможно най-добре на образователните, информационните, културните, развлекателните нужди на тийнейджърите. Документът, както и други цитирани насоки на ИФЛА, е динамичен и подлежи на постоянно обновяване, като се има предвид, че потребностите на тази библиотечна аудитория постоянно се променят. В литературата по педагогика, психология и др. публикации, засягащи тийнейджърската възраст, се определя като период от личностното развитие, който се нуждае от специално внимание. По отношение на четенето и библиотеките мнозина в тази възраст изоставят доброволното четене. Познаването на психологически и емоционални характеристики на тази чувствителна и уязвима възраст е задължително и важно условие за постигането на положителни резултати.

Посочените по-горе препоръки разглеждат последователно мисията на библиотеките, с ориентация към специфичната потребителска публика; подробно разписват целите на библиотечните услуги; основните ресурси, които са необходими за обслужването на променящите им се интереси. ИФЛА определя мисията на библиотеките по отношение на услугите за млади хора в подпомагане на индивида да постигне успешен преход от детството към зряла възраст, в съобразяване на ресурсите и средата със специфичните нужди на младите хора за интелектуално, емоционално и социално развитие.

В Насоките се отбелязва, че библиотеките трябва да имат ясна политика относно правата на младите хора за свободен достъп до библиотечни ресурси и източници на информация, че правата им да избират материали, подходящи за техните нужди, без цензура следва да се уважава. За младите хора трябва да се разработват, прилагат и разпространяват добри практики, да се създават и подкрепят специално създадени библиотечни програми и услуги. Библиотеката има отговорност към хората със специални нужди, вкл. и особено младите, за да съдейства в осигуряването на равни възможности за личностно развитие и реализация. Библиотеката следва да предлага на младите потребители съвременни материали, да стимулира ученето през целия живот, да работи за насърчаването и мотивацията за четене, да формира читателска култура и информационна грамотност, да насърчава доброволчеството. Съвременните библиотеки създават пространство, което е само за млади хора, привлекателно и отразяващо техния начин на живот.

Насоките на ИФЛА за работа с младите хора отчитат културното разнообразие в страните по света и дават пълна свобода на библиотеките в дефинирането на целевите групи и спазването на културните традиции.

Потребностите на младите хора, които библиотеката се стреми да удовлетвори, са в областта на културата, в познаването, усвояването на своите корени, устни и визуални традиции. Развитието на личността е подчинено на различни модели и съответно на многообразие от ресурси, програми и услуги, които могат да отговорят на широк диапазон от потребности. Разнообразието включва наличието на социални и езикови малцинства, ниво на зрялост, различие на нужди и способности. Увеличаването на броя на потребителите на библиотеката от тази възрастова група изисква включването на нови видове литература, ново съдържание, формати и носители на информация.

Насоките препоръчват изграждане на устойчиви партньорства с други професионални или доброволчески институции в местната общност в полза на младата публика и нейното интегриране в живота на общностите. Акцентът, разбира се, пада върху сътрудничество с образователните институции, училищата, училищна библиотека или обществена, която обслужва цялата общественост. Съвместното планиране между всички видове библиотеки цели подобряване на условията за ползването им и по-пълноценното удовлетворяване на променящите се нужди на местните млади хора. Сътрудничеството между културните институции съсредоточава вниманието върху идентичността в едно мултикултурно общество. Обществената библиотека, в партньорство с различните културни институти на местно и национално равнище, може да планира различни културни събития като фестивали; изложби; карнавали и много други.

Постоянната комуникация със социалните служби, бюрата по заетостта, правни организации, както и други младежки служби, помагат за въвеждането на нови социални практики, нови подходи в решаването на социалните проблеми и групи въпроси от местно значение. Доброто сътрудничество и

партньорство между местни организации и институции води до успешни съвместни решения за подобряване живота на младите хора в общността⁴⁹. Освен това подобен модел на социален живот в общността е прекрасен пример за младите хора в житейски план.

Планирането и събирането на данни относно интересите и потребностите на младите хора е съществена част от работата с тях. Използването на информацията от различни източници позволява на библиотеката да създаде профил на младото население и да подпомогне вземането на адекватни решения относно предоставянето на услуги за тях. Библиотеките могат да определят точно своите стратегически цели по отношение на въздействието си и привличането на тийнейджърите.

Практиката на библиотеките показва успешно осъществено изграждане на привлекателна зона за тийнейджъри и създаване на подходящи колекции от материали, подпомагащи развитието им, мерки за подобряване на грамотността и др.п. Задачите на библиотеката при работата с младите хора се определят от техните потребности и от ресурсите, които библиотеката може да насочи към тях. Особено големи са усилията за спечелване на онази част от младите, които все още не ползват услугите на библиотеките.

Показателите за развитие на обслужването на младежите са надежден показател за измерване на ефективността на предлаганите услуги: заети библиотечни документи от младежи на глава от населението; разходи на глава от населението за закупуване на библиотечни документи за младежи; библиотечни документи за младежи на глава от населението; обръщаемост на документите; участие на млади ползватели в

⁴⁹ IFLA. *Guidelines for Library Services for Young Adults* (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>

програми на глава от населението. Насоките изброяват и поредица от допълнителни показатели за библиотечно обслужване: посещения в библиотеката на младежите в проценти на глава от населението; регистрации като процент – младежи като част от населението; използване на материали в библиотеката; справочни услуги за тийнейджъри; брой на външни групи, посещаващи библиотеката и библиотечни екскурзии; истории и лични разкази като доказателства за успеха на услугите и програмите; проучвания и интервюта, които измерват промените и подобренията в нагласите, знанията, уменията или ползите за младежите и др. Подобно на Насоките на ИФЛА за обществените библиотеки, и Насоките за работа с младите хора включват богата добра практика на библиотеките по света, обобщени в последната, 6-а част. Сред изброените примери могат да се открият: помощ при написване на домашни работи; библиотечни клубове; младежка мултимедийна библиотека; нощно четене; услуги за незрящи млади хора; младите помагат на младите; творчество; техно седмица и др.

Обслужване в университетските библиотеки

Университетските библиотеки, наричани още академични, вузовски, функционират в рамките на по-голяма организация – университета, и техните основни функции и задачи са спомагателни спрямо тези на водещата организация, но носят своите специфични стойности за успешното функциониране и развитие на конкретната образователна институция и на висшето образование в образователната система като цяло. Университетът се определя като инкубатор за образования елит на нацията, място за създаване на високкоквалифицирани специалисти в областите, обхванати от университетските специалности. Обслужването в университетските библиотеки е насочено към удовлетворяването на потребностите на

определена, в повечето случаи, относително затворена общност – конкретната академична общност. Съставът на тази аудитория налага определени изисквания към предлаганите услуги. Потребителите имат различна степен на подготовка в областта на дисциплините, по които е организирано обучението в университета. Дейностите, които се нуждаят от библиотечно-информационно обслужване са: 1/ учебна – свързана със задълбочено изучаване и овладяване на определени дисциплини, включени в специалностите на университета; 2/ преподавателска – която по съдържание цели пълноценно представяне на историята, настоящето и перспективите на съответните на специалностите научни области; 3/ научно-изследователска дейност, която изследва и развива научни области. Съществен ресурс на университетската библиотека са трудовете на академичния състав, дисертационните трудове, дипломните работи на студентите, които създават релевантни на информационните потребности колекции. Преподавателският състав участва във формирането на адекватни на учебния процес източници на знания и информация, а библиотеката задължително включва изданията в своите ресурси, т.е. университетът активно създава част от стойностите в библиотечното обслужване. Стойността, която създава библиотечното обслужване, се прибавя към целите на учебния процес. Традиционните функции и задачи се запазват и придобиват ново развитие и допълване чрез иновативните услуги, базирани на ИКТ. Те са подробно изредени в цитираната монография на А. Дончева⁵⁰.

В контекста на съвременното общество, доминирано от технологичния напредък и качествените промени в динамиката на дейностите, на информационния обмен и т.н., университетските библиотеки създават стимулираща за потреби-

⁵⁰ Дончева, Анета. Цит. съч., с. 84–88.

мелите физическа и виртуална среда с подходящи, адекватно подбрани ресурси, източници, продукти и услуги в отговор на реалните и потенциални образователни, научни, интелектуални и духовни потребности на потребителската аудитория във всички възможни форми, канали и средства за достъп.

В усилията за осигуряването на описаните условия и постигането на очакваната ефективност важно място заемат формите на библиотечно коопериране, споделяне на ресурси и мрежови формирания между университетските библиотеки, които имат потенциал да осъществят стратегическите цели на университетското образование и да изпълнят национално отговорните им задачи за създаване на конкурентоспособни поколения за областите на науката, производството и всички сфери на обществения живот.

Кооперирането на библиотечното обслужване в университетските библиотеки с обществените и училищните библиотеки се изразява в намирането на правилните посоки за осъществяване на приемственост в обслужването на сменящите се поколения в съответствие с тенденциите и промените в изискванията на общественото развитие.

Етиката на обслужването в университетските библиотеки се подчинява на принципите и възприетите правила и в други видове библиотеки – обществени, училищни. Но, допълнението касае изграждането на системност в ползването на библиотечно-информационни продукти, познаването и адекватното използване на библиотечни услуги, наред с формиране на висока информационна култура, която е особено важна за реализацията на специалистите и високообразованите хора в съвременното технологично общество.

Университетската библиотека изучава читателските потребности в учебното заведение; осигурява информационните потребности на учащите се с оглед по-ефективното изучаване на учебния материал; подпомага допълнителната квалифи-

кация на преподавателите и сътрудници на преподавателския екип за утвърждаване, разширяване и надграждане на придобитите от учащите се знания в учебния процес; обезпечава информационните интереси на административния екип; осъществява обслужване на лица със специфични образователни потребности за успешното им интегриране в учебната среда и академичната общност; използва необходимото техническо оборудване и прилага информационните и комуникационните технологии, превръщайки се в медиатор между информацията и потребителите; осигурява достъп до световното научно знание чрез възможностите на платформи, БД, вкл. платени; формира висока информационна грамотност; инициира проекти и събития, които насърчават креативното мислене и генерирането на идеи; обогатяват възможностите за активно участие в обучението; способства за изграждане на подходяща интериорна среда, адекватна на различни занимания – индивидуални, екипни, масови, и модерно техническо осигуряване.

Обслужване в училищните библиотеки

Мисия на училищната библиотека

„Училищната библиотека осъществява библиотечно-информационно обслужване на образователния процес, обезпечавайки и подпомагайки реализирането на държавните образователни изисквания, съобразно учебните програми и учебните планове в системата на училищното образование. Тя предоставя универсална информация чрез различни по тип, вид, тематика, език документални източници, които съдържат знания и идеи, способстващи за обучението и самоусъвършенстването. Формира култура и умения на търсене и ползване на информация, изгражда навици за непрекъснато самообразование, подтиква към креативност, мотивира личностното израст-

ване и гражданската отговорност“ (цит. по Стандарт за училищните библиотеки. Работен документ, изготвен от ББИА).

В така широко определената мисия на училищните библиотеки са фиксирани и основните задачи на обслужването, което този вид библиотечна мрежа трябва да осигурява.

Обслужването в училищната библиотека се подчинява на принципите, залегнали в *Манифеста на ИФЛА/ЮНЕСКО за училищните библиотеки*⁵¹. Международната библиотечна организация – ИФЛА, също разработва и периодично осъвременява препоръки за тази голяма библиотечна мрежа, която носи значимо присъствие в насърчаването на четенето и приобщаването на поколенията към библиотеките. В ръководствата, ориентирани към обслужването на детската публика и младите хора, т.нар. тийнейджъри, е заложена връзката между детските и средношколските отдели на обществените библиотеки и училищните библиотеки. На принципите и целите, видовете услуги, задачите на библиотеките, техните отговорности и роля за развитието и бъдещето на поколенията са посветени специализирани публикации на ИФЛА за обществените⁵², детските⁵³ и за училищните библиотеки⁵⁴. Новото преработено и допълнено издание за детските библиотеки, озаглаве-

⁵¹ **ИФЛА/ЮНЕСКО.** *School Library Manifesto*, 1999 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>.

⁵² **ИФЛА.** *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки*. 2011. IFLA Publications, 147 [онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_za%20OB.pdf.

⁵³ **ИФЛА.** *Guidelines for Children's Library Services*. [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf ; **ИФЛА.** *Guidelines for Library Services for Young Adults* (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>.

⁵⁴ **ИФЛА** *School Library Guidelines*, 2nd rev. ed., 2015 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>.

но „Насоки на ИФЛА за библиотечните услуги за младите хора“ е разгледано и в предходния раздел, но има важно място и по отношение на работата на училищните библиотеки. Публикацията, както вече бе споменато, насочва към актуализация на дейностите и услугите, предназначени за съвременните поколения, за нуждите на младежите от информация, грамотност и четене в една различна, нова обществена среда. Все още се водят дискусии в световен мащаб, търсят се модели и ключови области и решения за активното и полезно присъствие на библиотеките в ежедневието на младите.

В тези основополагащи документи се определят принципите, функциите и задачите на училищните библиотеки, които определят формирането и осъществяването на услугите. Потребители на тези услуги са всички членове на училищната общност – ученици, учители, родители, администрация. Всяка потребителска група носи своите интереси като читатели и ползватели. Но училищната библиотека удовлетворява приоритетно тези от потребностите, които са свързани с осигуряването на израстването и развитието на погроставащите. Библиотеката е неразделна част от училищното пространство и е призвана да съдейства за пълноценното протичане на учебните занимания, за качествено провеждане на образователния процес. В библиотеката се провеждат извънкласните занимания на учащите се, част от уроците и обслужването подготвя услуги за тяхното подпомагане, за задълбочаване и разширяване на знанията. Във фокуса на вниманието на библиотеката попадат потребностите на преподавателите в училището относно предметите, които преподават, но и по отношение на осъвременяването на методиките на преподаване, на подходите и съвременните форми за поднасяне на уроците. Групата на родителите очаква от училищната библиотека услуги, които развиват познанията на родителите за нуждите на децата им в конкретните възрастови периоди на

израстване и развитие. Психологическите и педагогическите ресурси, както и тяхното правилно представяне и предоставяне, адекватно на потребностите и възможностите на потребителските групи, е част от изграждането на имиджа на училищната библиотека, както и знак за качествено библиотечно обслужване.

Етиката на обслужването в училищната библиотека засяга комуникациите с разнородна и чувствителна аудитория, изисква психологически познания и обосновки в прилагането на едни или други подходи в пропагандирането на услугите; педагогически познания в създаването на услуги, подходящи за възрастовите групи на учениците.

Библиотекарят в училищната библиотека изучава читателските потребности в учебното заведение; осигурява информационните потребности на учащите се с оглед по-ефективното възприемане и трайно заучаване на учебния материал; подпомага допълнителната квалификация на преподавателите и сътрудници на преподавателския екип за утвърждаване, разширяване и награждане на придобитите от учениците знания в учебните часове; обезпечава информационните интереси на административния екип, както и уменията му за работа с деца; осъществява обслужване на лица със специфични образователни потребности за успешното им интегриране в училищната общност; използва необходимото техническо оборудване и прилага информационните и комуникационните технологии, превръщайки се в медиатор между информацията и потребителите; поддържа места за достъп до интернет на всички целеви групи от училищната общност; формира награждащи нива на информационна грамотност в зависимост от подготовката и възможностите на възрастовите групи; превръща се в обединително звено на образователния процес и извънучебните инициативи, съвместявайки научни и културно-масови дейности за свободното време на учениците, които

да развият и дообогатят грамотността и интелекта им; иницира проекти и организира мероприятия, които да насърчават креативното мислене и генерирането на идеи; осигурява условия за социализиране на учениците, създавайки неформална среда за общуване; способства за изграждане на подходяща интериорна среда и техническо осигуряване. Важно е да се отбележи, че наличието на съвременна училищна библиотека-медиатека е показател за доброто функциониране и развитие на училището, работи за неговия добър имидж, допълва оценката му за престижност и авторитет.

В библиотечното обслужване в училищните и университетските библиотеки има функции и задачи, които звучат сходно. Това е отражение на нуждата от приемственост и общи черти в тяхната специфика. Но по същество съдържанието и нивата на услугите са надграждащи, в посока усложняване и развитие на личността като ползвател на библиотечни услуги.

Обслужване в специални библиотеки

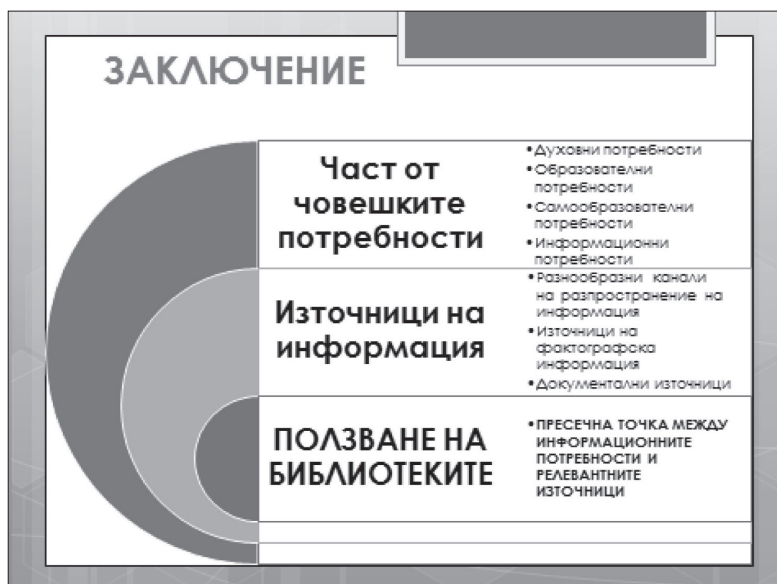
Специалните библиотеки се определят в зависимост от научната област, в която функционират: в областта на обществените (хуманитарните) науки; в областта на естествените (природните) науки и в сферата на приложните науки. Вътре в тези широкообхватни групи библиотеките се характеризират с голямо разнообразие и диференциране по различни признаци: по по-тесни отрасли на знанието; по вида литература; по спецификата на групата потребители, които обслужват, и т.н.⁵⁵ Обслужването в специалните библиотеки осигурява свободен и равнопоставен достъп до традиционни и електронни документни източници на всички потребите-

⁵⁵ Дончева, Анета. Цит. съч., с. 89

ли, прилагайки професионалните стандарти и правилата за обслужване; пропагандира и популяризира информационните ресурси и услуги на библиотеката; осигурява оперативно и пълноценно библиотечно-информационно обслужване в зависимост от спецификата на областите на дейност.

Като специални могат да се определят библиотеките към различни учреждения и научни институти. Потребителските групи в тях се характеризират с висока степен на професионална подготовка в сферата, към която работи водещата организация. Стойността на библиотечното обслужване се формира от удовлетворяването на професионалните потребности с разнообразни традиционни и електронни източници, важноста на които се определя от спецификата в развитието на конкретната област на дейност. Но ролята на библиотеката е особено значима в изграждането на *информационната култура* на потребителите.

Характеристиките, принципите и подходите в библиотечното обслужване в специалните библиотеки се определят от тяхната ведомствена принадлежност, от функциите и задачите, съответстващи на профила на техните потребителски групи, от целите и стратегическото развитие на организациите, към които функционират.



Източници по темата

Горман, Майкъл. Нашите непреходни ценности. Библиотеки-те през XXI век. Прев. от англ. ез. Александра Дипчикова. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2006.

ИФЛА/ЮНЕСКО. Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за дигиталните библиотеки, 2010. [online]. [Прегледан на 28. 04. 2017]. Достъпно от: <https://www.ifla.org/files/assets/digital-libraries/documents/ifla-unesco-digital-libraries-manifesto-bg.pdf>

ИФЛА. Насоки на ИФЛА за обществената библиотека. София, ББИА, 2011. 140 с. 2011. = IFLA Publications, 147[онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevod1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-bg.pdf>

Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. Измерване на качеството в библиотеките: оценяване на ефективността. София: ББИА, 2011.

Фрийдман, Томас. Светът е плосък. Кратка история на XXI век. Прев. от англ. Кольо Коев. София: Обсидиан, 2006. 112 с.

IFLA/UNESCO. Public Library Manifesto, 1994 [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>

Янакиева, Елена. Законите на библиотекознанието от създаването им до днес. – *Библиотека*, 2012, № 6, с. 24. [онлайн] [Прегледано на 15.02.2018]. Достъпно от: http://www.nationallibrary.bg/wp/wp-content/uploads/2016/12/Biblioteka_6_2012.pdf

Въпроси за самоподготовка

1. Направете тълкуване на петте закона на Ш.Р. Ранганатан.
2. Намерете текстове от книгата на М. Горман, които описват приоритетите на библиотеките в съвременния свят.
3. Посочете кои ценности на библиотеката се запазват и кои се видоизменяят, според М. Горман.
4. Разгледайте основните потребителски групи и стойностите на библиотечното обслужване в: 1/библиотеки към болници; 2/библиотеки към затвори.

Упражнение 1: Съвременни библиотечни стандарти и документи за измерване на ефективността на библиотеките

Формат на упражнението:

1. *Представяне на международни и действащи в РБ стандарти с внимание върху тези части, които се отнасят за по-*

требителите и услугите, които дават показателите за измерване на обслужването.

1.1. Международна библиотечна статистика – БДС ISO 2789

1.1.1. Библиотечни услуги и използване, с. 9

1.1.2. Достъп и съоръжения, с. 25

1.1.3. Промени в дейностите на потребителите, с. 30

1.2. Информация и документация. Методи и процедури за оценяване на въздействието на библиотеките БДС ISO 16439

2. Представяне на книгата на Розвита, Пол, Петер те Бьохорст. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността. София, ББИА, 2011. 268 с.

Основни тези на дискусията

1. Значението на всеки конкретен документ за ползването на библиотеките.

2. Конкретни примери от всеки документ, анализирани от студент. Разпределение на студентите за коментар по отделните показатели.

3. Решаване на конкретни казуси.

Очаквани резултати

1. Да се осъществи връзка между лекционния материал и конкретни практически ситуации

2. Да се постигне повече яснота в разбирането на отделните типове документи и тяхното място в регламентирането на библиотечните дейности

3. Да се изградят умения конкретни библиотечни процеси да се свързват с документите, които ги определят, и да се борава с тях

ТЕМА 2

Библиотечни услуги. Видове и специфика

Съдържание

1. Библиотечна услуга
 - 1.1. Предмет на библиотечните услуги
 - 1.2. Развитие на библиотечните услуги
 - 1.3. Специфика на библиотечната услуга
2. Видове библиотечни услуги
 - 2.1. Основни библиотечни услуги
 - 2.2. Специализирани библиотечни услуги
3. Закон за обществените библиотеки
4. Традиционни библиотечни услуги
5. Услуги на съвременната библиотека
6. Специфика в услугите на видовете библиотеки
7. Допълнителни библиотечни услуги
8. Индивидуални услуги чрез интернет (имейл, есемес и гр.)

1. Библиотечна услуга

Понятие за библиотечна услуга

В теоретични трудове по библиотекознание има множество дефиниции на библиотечна услуга, които в различна степен предават нейната същност и обхват. Като обобщение на

прилагания подход в търсене на точно определение на понятието „библиотечна услуга“ се предлага следното:

Библиотечна услуга е адекватен отговор на библиотечната институция на постъпило запитване от ползвател, породено от информационна потребност.

В рамките на предложената дефиниция се включва ***осигуряването на достъп*** до подходящи ресурси, вкл. електронни, чрез които ползвателят да намери, самостоятелно и/или с помощта на библиотекарите, необходимата му информация. Двете страни на процеса са *ползвателят* и *библиотекарят/ респ. библиотеката*.

Ползвателят – разчита да получи първичен документ, копие, справка, да участва в организирано от библиотеката събитие, т.е. да удовлетвори своя потребност от информация и/или знание.

Библиотеката/библиотекарят – чрез притежаваните ресурси и създадените условия (организационни, технологични, кадрови), чрез механизми, партньорски и мрежови връзки извършва адекватни действия за удовлетворяването на идентифицирана потребност.

Библиотечен въпрос/Търсене на ползвателя – формулирана информационна потребност, заявена от личност или група.

Цел и краен резултат – удовлетворяване в определена степен на заявена от ползвателя/ите информационна потребност.

Степента на удовлетворяване на информационната потребност зависи от:

- Собствените ресурси на библиотеката
- Достъпа до чужди ресурси
- Квалификацията на персонала
- Адекватността на постъпилия/те търсения на характеристиките на библиотеката – видова характеристика, големина, местоположение

- Мястото на библиотеката в библиотечна мрежа, наличната степен на споделени ресурси, коопериране на дейности и гр.

Основно свойство – полезност

Отказ – когато се отказва извършването на библиотечна услуга. Откази се правят по обективни и субективни причини. Обективните причини за отказ на библиотечна услуга основно касаят факторите, които определят и степента на удовлетворение на конкретно търсене, изредени по-горе. Субективните причини за отказ отразяват качеството на човешкия ресурс и наличния професионален капацитет на организацията, особено този, който е съсредоточен в сферата на обслужването.

Пренасочване на искане/заявка за библиотечна услуга – когато конкретна библиотека не притежава ресурси, за да удовлетвори постъпила от ползвател/и заявка, правилното действие е пренасочване на потребителя към друга библиотека или институция, където ползвателят ще получи търсения отговор. Това също е услуга на библиотеката, която макар и опосредствано и с известно отлагане ще доведе до адекватен отговор. До подобен изход следва да се прибегва при категорична невъзможност на библиотеката да получи достъп до нужната информация. Например търсене на източници от платени БД, до които конкретната библиотека няма достъп.


1.1. Предмет на библиотечните услуги


- Документ или негово копие
- Библиографска информация:
- Списъци
- Указатели
- Тематичен библиографски подбор от документи

- Факт или подбор на факти
- Консултации за ползвателите по отношение на самостоятелно търсене на източници; за работа с традиционни и електронни източници и т.н.

1.2. Развитие на библиотечните услуги

Промените в производството, науката, културата, общественото съзнание 

Промяна и разнообразие на документалния поток по съдържание, по вид и носители 

Нарастват и се променят въпросите и потребностите на ползвателите 

Разширява се номенклатурата на услугите на съвременната библиотека

Библиотечното обслужване е система от взаимносвързани библиотечни услуги.

1.3. Специфика на библиотечната услуга

- *Уникална и неповторима* – във всяка участват различни хора
- *Неотделима* от библиотечната среда. Зависи от:
 - ✓ Ресурсите и условията на конкретната библиотека
 - ✓ Потребностите и интересите, а също и от качествените характеристики на конкретно множество от ползватели
 - ✓ Степента на въвеждане и използване на новите технологии

Услуга е само резултатът, удовлетворил в някаква степен информационна потребност. (Вж. и Цел и краен резултат)

там, с.65, както и Пренасочване на искане/заявка за библиотечна услуга, с. 66.)

По съдържание библиотечната услуга носи познавателен, етичен и емоционален потенциал, в зависимост и от мотивите на потребителите.

2. Видове библиотечни услуги

Според Манифеста на ИФЛА/ЮНЕСКО за публичните библиотеки се определят: ОСНОВНИ (безплатни) и СПЕЦИАЛИЗИРАНИ (платени) библиотечни услуги.

Нормативната уредба за обществените библиотеки в България – Законът за обществените библиотеки, следва препоръките на ИФЛА/ЮНЕСКО.

2.1. Основни библиотечни услуги според Манифеста за публичните библиотеки на ИФЛА/ЮНЕСКО

- Заемане на различни видове библиотечни документи за дома
- Доставка на книги и други документи за ползване в библиотеката
- Информационни услуги, базирани на книжни и електронни източници
- Консултации за ползвателите при избор на библиотечен документ
- Запазване на библиотечни документи за бъдещо ползване
- Обществени информационни услуги
- Обучение на ползвателите
- Културни и образователни програми

Основните библиотечни услуги са безплатни.

**2.2. Специализирани библиотечни услуги според
Манифеста за публичните библиотеки на ИФЛА/ЮНЕСКО са:**

- Библиографски справки
- Ретроспективни библиографски издирвания
- Доставка на групи библиотечни документи от страната и чужбина (МЗ)
 - Копиране на библиотечни документи (ксерокопиране, сканиране, разпечатване, прехвърляне на информация от един носител на груп – репродуциране на звукозаписи, видеозаписи, записи на дискове и т.н.)
 - Информационни справки от платени БД и електронни ресурси и др.
 - Минимално заплащане, формирано от себестойността на консумативите или разходите за външни услуги, платени от библиотеката.

3. Закон за обществените библиотеки в България

Услугите на обществената библиотека, според Закона за обществените библиотеки (ЗОБ)

Основни библиотечни услуги:

- Ползване на библиотечни колекции
- Предоставяне на вербална библиографска и фактографска информация
- Достъп до собствени традиционни и електронни БД и интернет достъп за образователни, социални и научни цели

Специализирани библиотечни услуги:

- Предоставяне на писмена библиографска информация
- Предоставяне на ретроспективни издирвания

- Доставка на библиотечни документи от страната и чужбина, електронна доставка на документи
- Достъп до външни ресурси – мрежови ресурси и БД
- Копиране на библиотечни документи
- Публикуване на издания

4. Традиционни библиотечни услуги

- Библиотечно обслужване: заемане на книги за дома и ползване на място в библиотеката
 - Справочно-информационно обслужване: каталози, картотеки и собствени БД на библиотеката; справки
 - Междубиблиотечно заемане (МЗ) и Международно междубиблиотечно заемане (ММЗ)
 - Културни дейности: изложби, срещи с автори, илюстратори, издатели, творчески ателиета

С развитието на технологиите традиционните библиотечни услуги се видоизменят, но не се преустановяват.

5. Услуги на съвременната библиотека

Услугите на съвременната библиотека са производни на нейните технологични трансформации, настъпили в края на 20. век и динамиката на тяхното развитие през настоящия 21. век. Управлението на информацията и знанието все по-силно е доминирано от технологичните компоненти. Но, ако създаването, систематизирането, съхраняването, разпространяването на информация в настоящето, а със сигурност и все повече в бъдещето, са високо технологични дейности и процеси, то достъпът до информация и използването ѝ също се преобразуват в технологични компетентности и дейности.

Преосмислянето на тази не по-малко значима страна в боравенето със знания и информация изисква две основни посоки на внимание: едната – технологичните характеристики на ползването на библиотеките и подготовката на потребителите; втората – взаимодействието между технологиите и човешкия фактор в процесите на управление на информацията. Появата на иновативни услуги на съвременната библиотека, тяхното бързо развитие, нарастващото разнообразие и популярност сред ползвателите изискват нова динамика и реактивност от страна на библиотечните институции. Част от утвърдените и широко използвани услуги на съвременните библиотеки са:

- Ползване на електронни колекции
- Дигитални колекции и достъп до дигитализирани и дигитални източници
 - Услуги, базирани на дигитални колекции и библиотеки
 - Достъп до интернет. Предоставяне на статична и динамична информация, т.е. данни, които не се променят и такива, които търпят развитие
 - Ползване на електронни каталози чрез интернет
 - Достъп до БД (библиографски, пълнотекстови; на различни носители или в интернет)
 - Справки чрез интернет: за наличие на книга в библиотеката; за заетите библиотечни документи и срока на ползването им и др.
 - Справки от платени БД
 - Справки за библиографско цитиране
 - Разнообразни форми за обучение в информационна грамотност и изграждане на информационна култура
 - Интернет комуникация. Библиотечен уеб сайт, блогове, социални мрежи

6. Специфика в услугите на видовете библиотеки

Обществени библиотеки

• Електронни ресурси и услуги с местно съдържание – краеведски услуги и продукти

• Информация за страната и местното общество

• Библиотеката – обществен информационен център (ОИЦ) – портал за информация за населението

• Обслужване на целеви групи

• Работа с деца и ученици (Препоръчителни списъци, Библиографски списъци „В помощ на обучението по...“, Подбрани и препоръчителни уеб ресурси за деца, електронни версии на печатни издания)

• Работа с уязвими групи от общността

Спецификата на услугите в останалите видове библиотеки са предмет на обсъждане в рамките на предвиденото упражнение.

7. Допълнителни библиотечни услуги

- Текстобработка
- Подготовка на презентации
- Разпечатки
- Ксерокопиране
- Сканиране на библиотечни документи
- Запис на носители на ползвателя
- Прехвърляне на информацията на друг носител

8. Индивидуални услуги чрез интернет (имейл, есемес)

- Информация за новите постъпления
- Подсещане за срокове за връщане на заети библиотечни документи
 - Съобщение при налична резервация за библиотечен документ, който вече е на разположение
 - Покана за инициатива на библиотеката
 - Справочни електронни услуги
 - Електронна доставка на документи

Дискусия

НОВА ИНФОРМАЦИОННА СРЕДА – НОВО ПОКОЛЕНИЕ ПОЛЗВАТЕЛИ НА БИБЛИОТЕКАТА – НОВ ПОДХОД В ОСИГУРЯВАНЕТО НА УСЛУГИ

Насоките на ИФЛА за библиотечни услуги за младите хора⁵⁶ са показателен пример за промяната в нагласите на новите поколения, които предизвикват промени в библиотечната среда. Въвеждат се различни формати и носители на документи в ресурсите, които библиотеката предлага на потребителите деца и тийнейджъри. Свое място заемат комиксите, научната фантастика, романтичните романи, фентъзи, модерна и популярна музика на различни носители.

Печатните материали, които библиотеките предоставят, могат да обхващат книги; списания; брошури; плакати; комикси; графични романи, а непечатните материали, като аудио-книги; музика; мултимедия; компютърен софтуер; настолни и електронни игри; електронни мрежи и продукти от бази данни

⁵⁶ **IFLA**. Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>

се увеличават. Тяхното поддържане и редовно актуализиране следва промяната на технологиите и приложенията. Нужно е да се осигури съответно и достатъчно оборудване, за да се поддържат потребителските нужди за достъп до непечатни материали.

Списъкът с препоръчани от организацията услуги обръща внимание и на физическите дейности, цифровите технологии и компютърните програми: безплатен достъп до интернет; осигуряване на справочна информация за подпомагане на образователните дейности и личностното развитие; провеждане на библиотечни екскурзии, които да създават самочувствие и комфорт при използване на библиотеката; обучения по информационна грамотност и информационна култура, изграждане на умения за търсене на информация в печатни и електронни ресурси; предоставяне на консултантски услуги за физически и юридически лица и групи; насърчаване използването на всякакви формати от библиотечния фонд; осигуряване на помощ при търсене на други материали и средства за информация; улесняване на достъпа до ресурси, непритежавани от конкретната библиотека (междубиблиотечно заемане, електронна доставка на документи и др.).

Съществено място в препоръките заема сътрудничеството с други организации в областта (в съответния град или населено място), които работят с тийнейджърите; създаването на услуги за млади хора със специални нужди, работа с техните родители и др.

Примери за добри практики в българските библиотеки, по информацията от техните уебсайтове:

Дигиталните библиотеки и портали в библиотеките са ново качествено ниво за достъп и предоставяне на услуги за потребителите.

Услугата „Дигитален куратор“ – РБ – Варна – качествено ново равнище на комуникация на потребители и библиотека; ново равнище на използване на библиотечната стойност. Ресурсите на библиотеката свободно се организират от потребителите в съответствие с решаването на техен проблем или реализирането на тяхна идея.

Тийн пространство в РБ – Стара Загора. Проект за изграждане на съвременно пространство за тийнейдъжъри в регионалната библиотека.

Въпроси за самоподготовка

1. Какво е библиотечната услуга?
2. Каква стойност създават библиотечните услуги, според различни основания за диференциране?
3. Посочете предимства и недостатъци на традиционните услуги.
4. Посочете предимства и недостатъци на услугите на съвременната/модерната библиотека.
5. Дайте предложение за формирането на нова иновативна библиотечна услуга.

Упражнение 2: Специфика на услугите в различните видове библиотеки

Формат на упражнението:

Дискусия

1. *Университетски библиотеки*
2. *Училищни библиотеки*
3. *Научни библиотеки*
4. *Специални библиотеки*

Основни тези на дискусията

1. От какво се определя спецификата на услугите в различните видове библиотеки?

2. Какви са приоритетите и стойностите в обслужването на:

1. Университетски библиотеки

2. Училищни библиотеки

3. Научни библиотеки

4. Специални библиотеки

Очаквани резултати

1. Да се усвоят връзките и детерминиращата по отношение обслужването и услугите роля на вида, големината и задачите на библиотеките.

2. Да се открият приоритетите на отделните видове по отношение на обслужването.

3. Да се определи стойността на библиотечната услуга във всеки от видовете библиотеки.

ТЕМА 3

Комуникации в библиотеката. Библиотечно общуване. Библиотечна конфликтология

Съдържание

1. Комуникации в библиотеката
 - 1.1. Общи понятия
 - 1.2. Основен модел на междуличностната комуникация
 - 1.3. Свойства на вербалната комуникация
 - 1.4. Вербална комуникация в колегиална среда
 - 1.5. Комуникации в библиотеката
 - 1.6. Комуникации с външната среда
 - 1.7. Активното слушане
 - 1.8. Невербална комуникация
 - 1.9. Въздействие на пространството
 - 1.10. Комуникации в сферата на обслужването
 - 1.11. Библиотекарите и потребителите в комуникационния процес
 - 1.12. Комуникации във видовете библиотеки
2. Библиотечно общуване
 - 2.1. История, школи, източници
 - 2.2. Структура на библиотечното общуване
 - 2.3. Елементи на библиотечното общуване
 - 2.4. Общуване с потребителите
 - 2.5. Традиционно библиотечно общуване
 - 2.6. Виртуално библиотечно общуване

- 2.7. Барieri при библиотечното общуване
- 3. Библиотечна конфликтология. Управление на конфликтите
- 3.1. Конфликти в библиотечното обслужване
- 3.2. Управление на конфликтите

1. Комуникации в библиотеката

Общуването е фундаментална потребност и ценност за човека, която в рамките на библиотечната сфера носи спецификата на нейните характеристики. Двамата термина *общуване* и *комуникация* се ползват равностойно за нуждите на разглежданата тема. Нюансирането е свързано с реализацията на библиотечна стойност.

1.1. Общи понятия

(дефиниции и терминология по М. Кишиловска)

Какво е комуникация? Комуникацията е основна дейност в обществения и професионалния живот. Тя е вид контакт между поне два субекта. Обособява се в изследователска дисциплина през I половина на 20. век. Изследват се и се разработват комуникационни модели, като първият е от 1949 г. Вниманието се насочва към технически, семантични проблеми, към ефективността на комуникационните процеси. В последващи периоди се допълват проучвания на средствата за предаване (технически или психически начин) на съобщение, преобразуването му в сигнал и транслирането му чрез канал. *Обратната връзка* е важен елемент на комуникационния процес. Това е реакцията на приемащия съобщението. Постепенно с развитието на дисциплината се наблюдава еволюция и усложняване на моделите, като резултат от общественото и технологичното развитие. (Първият модел, в който се подчер-

тава ролята на комуникацията в отношенията между хората (Немкомба, 1959); следва развитие към изясняване значението и структурата на комуникацията (Якобсон, 1960) и гр.)

Основен модел на междуличностна комуникация

Схематично представената верига в движението на съобщение обхваща:

КОМУНИКАТОР/ПРЕДАВАЩ/ПОДАТЕЛ/АДРЕСАНТ – това са понятия, с които се обозначават субектите, от които се излъчва информацията;

РЕЦИПИЕНТ/ПРИЕМАЩ/ПОЛУЧАТЕЛ/АДРЕСАТ – са понятията, обозначаващи субект – приемащ съобщението;

СЪОБЩЕНИЕ – НОСИТЕЛ (кодиране-декодиране) – това е частицата информация, която преминава от предаващия към приемащия субект, фиксирана на материален носител;

КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ – това е понятие, свързано с начина на предаване на съобщението;

ИНФОРМАЦИОНЕН ШУМ – понятие, което дефинира наличието на повече от необходимата информация, част от която не отговаря на потребността, предизвикала комуникацията;

ОБРАТНА ИНФОРМАЦИЯ – това понятие отразява предаването на съобщение в обратен ред, при което ролите се разменят, а съдържанието отразява съответствието на съобщението на възникналата потребност, предизвикала комуникацията.

1.2. Свойства на вербалната комуникация

Съдържателност. Съдържателността на речта се детерминира от яснотата и дълбочината на мисленето на говорещия.

Понятност. Определя се от достъпността, т.е. степента на разбиране за получателя на съобщението. Понятното за един е неразбираемо за друг.

Изразителност. Определя се от нейната яснота, страстност, енергичност или на другия полюс – от нейната монотонност, вялост. Яснотата – разбирането на информацията и нейната атрактивност. Съществено значение за изразителността на речта има използването на невербалните знаци.

Ефективността на вербалната комуникация се измерва чрез степента на достоверност.

1.3. Вербална комуникация в колегиална среда

В осъществяването на комуникацията в колегиалната среда водеща роля играе наложеният стил на общуване и усвоената на индивидуално ниво организационна култура. Атмосферата в библиотечната организация, различните отношения – служебни и лични, въздействат върху процесите на общуване.

Междуинституционална комуникация протича в библиотечната професионална общност и засяга обмена на съобщения между библиотечните институции. От една страна, това е делова комуникация в професионалната сфера, а от друга страна, може да носи белезите на междуличностното общуване, в зависимост от конкретните субекти и съдържанието на съобщението.

Като вид комуникация в колегиалната среда се обменят устни и писмени съобщения. Формата зависи от наложени в организацията стил на общуване, от повода, предизвикал информационния обмен, от конкретните субекти, участници в процеса, и тяхното място в организацията.

Библиотечната етика е главен регулаторен механизъм за вътрешната и външната комуникация, който обхваща и контактите с потребителите на услуги.

Етичният кодекс и стандартите за професионално поведение се създават от професионалните сдружения и организации. Те са важна част от представянето на организацията и нейното разпознаване в обществената среда. Всяка дейност, свързана с работа с хора изисква приемането на определени правила на поведение и отношения, съвместими с наложените към момента ценности и мерки за етично общуване в обществото.

Вж и Тема 12. Съвременният библиотекар като субект на библиотечното обслужване, т. 4. Професионална комуникация и т. 5. Развитието на персонала. Изграждане на организационната култура и правилно организационно поведение на библиотечния персонал.

1.4. Комуникации в библиотеката

Комуникационните процеси, които възникват в пространството на библиотеката, могат да се опишат с няколко схеми, в зависимост от това какви са останалите дефиниции на конкретния комуникационен обмен. Видовете комуникационни процеси в библиотеката, които имат отношение към библиотечното обслужване:

Вътрешни

- Между служителите
- ✓ Хоризонтални
- ✓ Вертикални

- Между потребители и служители
- ✓ В сферата на обслужването
- ✓ По групи проблеми
- Между потребители
- ✓ Делови
- ✓ Лични

Външни – с ръководни органи, библиотеки, организации, институции, партньори, координатори, организатори, спонсори, външни изпълнители на определени дейности

- С личности
- С институции

Основно разделение на комуникационните процеси, което съдържа в себе си описаните варианти, но им придава допълнителни особености и нюанси, е: директни и опосредствани от компютри.

Основната схема, която описва комуникацията в областта на ОБСЛУЖВАНЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, е:

Библиотекар, служител – Съобщение (Носител – Комуникационен канал – Информационен шум) – Потребител/и

1.5. Комуникации с външната среда

Целите на комуникационни събития, свързани с външната среда, касаят основно две насоки:

- Създаване на адекватни на обществените очаквания резултати в ползването на библиотеката;
- Подобряване на имиджа и авторитета на институцията в контекста на пълноценното ѝ присъствие в обществената среда.

Постигането на организационните планове и цели за библиотеката в цялото им разнообразие и пълен обхват могат да се отнесат към едното или другото направление.

За постигането на резултатите от външните за библиотека комуникации се осъществяват контакти с индивидуални реални и потенциални потребители на библиотеката (физически лица); контакти със сродни институции и организации; контакти с институционални реални и потенциални потребители; с местната власт и общност.

Обкръжението на библиотеката има определен демографски профил, който налага стил на комуникация. Всъщност мястото на конкретната библиотека в националната и регионалната библиотечна мрежа определя характеристиките на нейното обкръжение. В съвременния свят, доминиран от технологиите, интернет страниците на библиотеките са техните визитни картички и основен комуникационен канал, чрез който стартира общуването с библиотеката и изграждането на отношения с институцията.

Комуникациите с външни публики в съвременното общество се осъществяват и традиционно, и чрез прилагане на новите технологични възможности. Те изискват подходи и налагат правила в няколко направления. В зависимост от субектите в общуването – институция или личност/и, в съответствие с тяхното място в обществената йерархична система или в обществените среди комуникационният процес е подчинен на етиката на деловото, служебното, формалното или неформалното общуване. Спазването на съответните стандартизирани модели на провеждане на комуникация предопределя успеха в отношенията и постигането на заложените резултати, по отношение на конкретните цели. Но, овладяването на моделите на комуникация и умелото боравене с тях в различните ситуации определя като цяло имиджа на институцията, авторитета на нейния мениджмънт и екип, което е дългосрочна цел и резултат.

1.6. Активното слушане (по М. Кишиловска)

Доминираща дейност в комуникацията е способността да се слуша/изслушва събеседника. Активното слушане е съзнателна дейност, която зависи от волята и ангажираността на субектите в процеса на общуване. Умението за активно слушане е метод за усвояване на съобщение, колкото се може по-гостоверно и близко до намеренията на подателя.

Прилагането на активно слушане изглажда недоразуменията; благоприятства съвместната работа; подпомага вземането на решения; повишава увереността.

Нивата, които могат да се обособят в процеса на слушане, са:

- Ниво на неслушане
- Ниво на чуване
- Ниво на мислене (слушащо мислене/действително слушане)

Елементи на активното слушане са: чуване, внимаване, разбиране, запомняне.

Видове слушане: за удоволствие, внимателно, критическо и емпатично. (по М. Кишиловска)

За постигане на ефективно слушане има бариери от различен характер – обективен и субективен; физически и психологически и т.н.

1.7. Невербална комуникация

В комуникацията между хората голямо въздействие имат елементите на невербална комуникация:

- Положение на тялото
- Интонация, паралингвистични звуци
- Мимика
- Визуален контакт

- Жестове
- Дистанция
- Външен вид и облекло (по М. Кишиловска)

Всички изредени елементи въздействат – положително или отрицателно, в процеса на общуване в пространството на библиотеката. Ето защо в библиотечната етика са въведени правила, които засягат поведението и външния вид на библиотекарите, особено от обслужващите звена, където се осъществяват контактите с потребителите.

Феноменът време в комуникацията има определящо значение и влияние. Той е силен фактор в библиотечното общуване и обслужване. И три нива на възприемане:

- психологическо – ориентация към минало, настояще и бъдеще
- биологическо – според функционирането на човешкия организъм
- културно (по М. Кишиловска)

имат своята интерпретация и отражение в комуникационните процеси, протичащи в библиотечните институции.

1.8. Въздействие на пространството

Науката за организация на пространството в общуването се нарича *проксемика* (вж. *Речник на използвани термини*, с. 263). Тя дава основните постановки за наблюдение, използване и промяна на пространството с оглед постигане на добри резултати в комуникационните процеси и събития. За всички организации, в които се осъществяват дейности и услуги, свързани с общуване, постигнатото от тази наука като наблюдения и правила за боравене с пространството следва да се има предвид. Сферата на библиотечното обслужване е зона на активни контакти на служителите с потребителите на библиотеката. В тях – физически и виртуални пространства,

се реализира ползването на библиотеката, свързано с активни и разнообразни по своите характеристики комуникационни процеси.

Ергономията (вж. *Речник на използвани термини*, с. 261) изучава удобството на човека в средата и условията на неговата трудова дейност. Това е теоретичната основа за организацията на труда, подчинена на оптимизирането на системата „човек – машина – работна среда“. Приспособяването на условията на труд към физиологичните и психичните (когнитивни) възможности на човека по отношение на техниката, апаратите и инструментите, създаването на подходящ микроклимат и удобство в работното пространство, осигурени от заемането на удобни работни пози, използване на подходящи мебели са проблематика на ергономията.

Организацията на физическата среда е традиционното съобразяване на физическите пространства (сграда, помещения, тяхното разположение и връзки) с функциите и задачите, които изпълнява библиотеката. Разположението на помещението, където протича общуването с потребителите, предпочетените или възможните по една или друга причина и обстоятелства интериор и обзавеждане, направеното онагледяване, както и използваните за целта материали, тяхното освежаване и актуално съдържание допринасят за атмосферата, в която протичат комуникационните процеси и въздействат върху формирането на едно или друго отношение към институцията като цяло. Освен че имат влияние върху конкретната ситуация, тези елементи оказват влияние върху по-дългосрочно отношение към библиотеката, формират или не доверие в нейните възможности и изяви, в нейните служители и услуги.

В организацията на библиотечното пространство разграничаването на служебно такова и зона за потребителите; обособяването на работно място за библиотекаря в отделите за обслужване има разработени правила. Те, за съжаление, чес-

то не могат да се изпълняват поради финансови и материално-технически затруднения и negliжиране на институцията. Спазването на дистанция между служебното пространство и пространството за потребителите се определя и от особеностите на различните комуникации, които протичат в тях, и изискванията за осигуряване на комфорт за потребителите.

Работното място на библиотекаря трябва да е ясно обозначено и видимо, лесно откриваемо. Служителят трябва да бъде на разположение във всеки момент. В същото време не бива да пречи на потребителя да се чувства спокойно и свободно в пространството на библиотеката.

Организацията на пространството на обслужването трябва да утвърждава библиотеката като среда за комуникация, като „достъпната“ библиотека (по Кишиловска) с възможности за ползотворно и професионално общуване.

1.9. Комуникации в сферата на обслужването

Комуникацията в библиотеката се осъществява най-активно, многопосочно и с най-голямо разнообразие в зоната на библиотечното обслужване. Ползването на библиотеката е комуникация с много измерения. ЗОНАТА НА ОБСЛУЖВАНЕТО може да се определи като ЕМАНАЦИЯ НА БИБЛИОТЕЧНОТО ОБЩУВАНЕ.

Комуникативните умения на библиотекарите в сферата на обслужването са ключово качество и предопределят във висока степен резултатите от съприкосновението на потребителите с библиотечната среда. Те стоят и във вниманието на инструктивни, нормативни и препоръчителни документи от различно ниво – в международен план, на ниво библиотечен сектор, на ниво библиотека, в рамките на направление обслужване, в различните структурни звена и възможни наименования. Част от тези качества са: способност да излъчват позитивно отношение към хората, умение да разбират или да

изясняват детайлно и адекватно потребностите на ползвателите; способности да изграждат контакти и връзки между отделни личности и групи от общността, да съдействат за сътрудничество и работа в екип; да познават и разбират културното многообразие, в национален и социален контекст, да проявяват толерантност.

1.10. Библиотекарите и потребителите в комуникационния процес

Кой е подателят? Кой е адресатът?

В хода на общуването ролите се сменят. При провеждане на справочното интервю, при което се уточнява запитването, протича информация в двете посоки и всеки от участниците попада в ролята и на комуникатор, и на реципиент.

Комуникацията с потребителите изисква много психологически и педагогически умения от страна на библиотекаря. Той трябва да се справя с „трудните“ потребители: „бърборковците“, „капризните“, „досадници“, „агресивни“, „стеснителни“, „нерешителни“. В контактите си с различни типове посетители библиотекарите от сферата на обслужването развиват усета си към хората, уменията да разпознават доминиращи характеристики, които изискват определени подходи за успешното удовлетворяване на исканията от страна на потребителите.

Обратната връзка е много важен елемент на обслужването, защото тя съдържа мнението на потребителите за качеството на обслужване, за полезността на библиотечната услуга.

1.11. Комуникации във видовете библиотеки

Особеностите в комуникацията, определена от видовете характеристики на библиотеките, се коренят в особеностите на техните преобладаващи потребители.

Комуникация с потребителите в училищната библиотека

Училищната библиотека работи с представителите на училищната общност. Най-голямата група сред тях са учениците/учащите се. В зависимост от вида на училището потребителските групи попадат в различни възрастови групи на началния, средния и горния курс на училищно образование. В подходите за общуване с учащите се библиотекарите от училищните библиотеки се съобразяват с психологическите характеристики и педагогическите цели и задачи, отнасящи се за представителите на конкретната възрастова група учащи се. Ползватели на училищната библиотека са и учителите от съответното училище. Комуникацията с тях се определя от дисциплините, които преподават, от индивидуалните психологически характеристики, от читателската култура и информационната грамотност на всеки от тях.

Практиката показва, че създаването на лични контакти между училищния библиотекар и учителския колектив или негови представители се отразява благоприятно върху отношението към библиотеката в училищното пространство, върху политиката на училищното ръководство към нуждите и отговорностите на училищната библиотека.

Комуникация с потребителите в университетската библиотека

Университетската библиотека е пространство, в което протичат разнообразни комуникационни процеси и най-важната им отличителна черта е тяхното отношение към подготовката на младите хора за професионална реализация в обществения живот. Психолого-педагогическите изисквания се свързват с по-голямо разнообразие в отличителните характеристики на потребителите, които се наслаждат върху типовите характеристики на техните информационни потребности. Академичният състав на университета са потребителска

група с утвърдени навици за комуникация, с високи изисквания и стил на делово и личностно общуване.

Комуникации с потребителите в научната библиотека

Потребителските групи на научните библиотеки се отличават с висока подготовка в определена професионална област, с изградена читателска култура и интереси в научноизследователската област, с развита култура и стил на общуване, обикновено и с високо самочувствие.

Комуникации с потребителите в специалната библиотека

Характеристиките на потребителските групи в специалните библиотеки са разнообразни, зависят от вида на библиотеката и изискват гъвкаво отношение в процесите на комуникация, както и прилагането на разнообразни подходи в общуването.

Комуникации с потребителите в обществената библиотека

Обществените библиотеки са ангажирани с обслужването на цялото население в определена териториална единица. Потребителските групи са в най-широк диапазон относно всички признаци, които могат да ги опишат: възрастови, демографски, професионални и т.н. В контекста на комуникациите обществените библиотеки обособяват пространства за общуване с отделните диференцирани по различни признаци потребители. Особеностите в комуникационните процеси се определят от избраната структура на библиотеката, според която се диференцира обслужването на ползвателите на библиотеката. Широката аудитория на този вид библиотеки изисква от служителите изграждане на умения в разпознаването на типовете потребители и прилагането на адекватни подходи в комуникацията с тях. Отделите типове потребители се формират на основа на техни групи и индивидуални признаци.

2. Библиотечно общуване

2.1. История, школи, източници

Историята на изучаването на библиотечното общуване като самостоятелно научноизследователско направление в отделните школи има различно начало, приоритети и подходи. .

Библиотечното общуване (БО) възниква като научна дисциплина в руското библиотекознание през 90-те години на 20. век. През 20-те години на 20. век започва да се говори за психология на библиотечното общуване. Слага се начало на изучаването на психологията на библиотекаря, неговите психо-физиологически качества, правят се първите опити за психологически класификации⁵⁷. Но трябва да се отбележи, че редица аспекти на изследванията на взаимодействията между библиотекаря и читателя се разкриват още в забележителните трудове на Н. А. Рубакин, А. А. Покровски, Л. Б. Хавкина и редица други известни извън пределите на Русия имена. Рубакин въвежда психологическия подход в изучаването на читателя, книгата и библиотеката и проправя хуманистичния подход към библиотечното общуване. Покровски разработва изисквания към библиотекаря, в които високо се оценяват професионалните и общообразователните знания, дава се превес на личностно ориентирано общуване, на препоръки за литература, съпроводени с личната оценка на библиотекаря и заявено негово мнение. Той придава голямо значение на подготовката по психология.

През 30-те и 40-те години на 20. век проблемът за библиотечното общуване не се изучава. През 50-те години внимание-

⁵⁷ **Меѝжус**, И. А. Социальная психология библиотечного дела. Библиотековедение, 1993, № 4, с. 43–51, цит. по: **Езова**, С. А. Библиотечное общение как феномен исследования. Монография. Москва, Либерей-Бибинфом, 2007. 160 с. (Серия „Библиотекаръ и время. 21 век“, Выпуск 78), с. 6.

то към него отново се възражда. В средата на 70-те години на века изучаването на библиотечното общуване се насочва към социално-психологическия климат в библиотеката, психологията на малките групи, социално-психологическото обучение на библиотекарите и др. През 80-те години библиотечното общуване активно се дискутира на библиотечни форуми и в края на десетилетието се въвежда терминът „библиотечно общуване“. Смяната на обществената парадигма и демократичното развитие на обществото способстват за активизиране на изследванията, вкл. и в библиотекознанието на социалния феномен „общуване“ в 90-те години на 20. век и проблематиката се включва в дисциплината „Библиотечно обслужване“⁵⁸.

През последното десетилетие на миналия и първото десетилетие на настоящия век се формира устойчиво направление за изучаването на библиотечното обслужване и в неговите рамки на библиотечното общуване. Редица експерти работят в тази област и акцентират върху „анализ на социално-психологическите основи на поведението на библиотекаря в обслужването на читателите, влиянието на социалните норми като механизъм за неговото регулиране“. Показателен за развитието на направлението е прегледът на потока от литература, направен в специализиран библиографски указател „Читател. Етика. Общуване“. В него се представят теми като: библиотечна етика, теоретични основи на библиотечното общуване, анализ на различни аспекти на библиотечното общуване, типове взаимодействия между библиотекаря и читателя, типология на библиотекари и читатели в ракурса на библиотечното общуване, развитието и формирането на комуникативна компетентност у библиотекарите, библиотечното общуване като учебна дисциплина във висшето библиотечно образование. И така, като обобщение, може да се каже,

⁵⁸ Езова, С. А. Цит. съч., с. 6–7.

че през 90-те години на миналия век в библиотекознанието се заражда научна дисциплина „библиотечно общуване“, която получава по-нататъшно развитие през първото десетилетие на настоящото столетие.

БО – определения

(в Терминологическия речник по библиотечно дело)

„комуникация между хората в процеса на библиотечното обслужване, в това число: между библиотекаря и ползвателя; междуличностна комуникация между ползвателите; професионално общуване между библиотекарите“⁵⁹.

(по Библиотечная енциклопедия):

„специфична форма на взаимодействие на субектите в процеса на библиотечното обслужване – преди всичко между библиотекаря и читателя, който се е обърнал към библиотеката за удовлетворяване на информационни потребности“⁶⁰.

Има много богата дискусия в професионалната литература, която търси нюансите, застъпването, разликите между понятията „комуникация“ и „общуване“. Повечето експерти разглеждат комуникацията като по-общото, по-широкото понятие, а общуването натоварват с допълнителни характеристики, които стесняват неговите рамки. В настоящата работа няма да се навлиза в задълбочено обсъждане на определенията, но се отбелязва, че проблематиката е дискусийна.

Определението на БО, което се приема в настоящия труд, е: взаимодействие между хората в библиотечното физическо и виртуално пространство (библиотекари и ползватели; библиотекари и библиотекари; ползватели и ползватели) с цел удовлетворение на техни потребности за

⁵⁹ Библиотечное дело: терминологически словарь. Москва, Российская Государственная библиотека, 1997, с. 22 цит. по Езова, С. А. Цит. съч., с. 40.

⁶⁰ Библиотечная энциклопедия/Российская Государственная библиотека. Москва, Пашков дом, 2007, с. 204–205 цит. по Езова, С. А. Цит. съч., с. 40.

решаване на житейски проблеми посредством библиотечни ресурси.

Ключовите елементи на дефиницията обхващат решаването на разнообразни проблеми в живота на хората, свързани с образование, с нужда от информация, знания, необходимост от творческа изява, от самообразование и личностно развитие.

Следва да се отбележи, че социалният феномен „комуникация“, „библиотечно общуване“ са предмет на изследване в световната библиотечна теория. В англоезичните страни и Германия се изучава въздействието на комуникацията и библиотечното общуване върху ефективността на библиотечно-информационните дейности и по-специално на обслужването, социализацията на читателите, предпоставките за повишаване на комуникативната компетентност на библиотечните специалисти⁶¹.

В изискванията на ИФЛА за новите посоки в библиотечно-информационното образование се набляга върху развитието на способности и навици за професионално общуване и комуникативна компетентност⁶². Редица съвременни специалисти в областта на библиотекознанието разглеждат проблематиката на общуването като част от възможностите за подобряване качеството на библиотечно-информационното обслужване.

В съпоставката на терминологичните форми, изразяващи съдържанието на библиотечното общуване, се предлага аналогия с термини на английски език като „public relations“, „reference interview“. В английско-руски речник по библиотечна и информационна дейност, под редакцията на Е. Р. Сукиасян – виден руски експерт и учен в областта на библиотекознанието и много добър изследовател на американската библиотечна система и библиотечно образование, се дава подробно разяс-

⁶¹ Езова, С. А. Цит. съч., с. 8–9.

⁶² Акулч, Ю. В. Новые требования ИФЛА к библиотечно-информационному образованию. – Библиотековедение, 2003, № 2, с. 20–22.

нение на понятията⁶³. Терминът „reference interview“ се превежда като уточнение на въпроса, но се дават и допълнителни пояснения. В американската библиотечна практика reference librarian е библиотекарят, който обслужва читателите, изпълнява и функциите на библиограф в справочно-библиографско обслужване. Той може да се намира на което и да е място, свързано с работа с читателите: да консултира във фонда, да регистрира заемането на библиотечни документи, да отговаря на въпроси по телефона и по електронната поща. Този библиотекар влиза в междуличностна комуникация в различни ситуации и чрез различни средства: директно общуване, разговори по телефона или контакти чрез компютър.

В англоезични публикации широко е застъпен проблемът за причините и преодоляването на тревожно състояние на ползвателите, възникнали при предаване на информация от библиотекарят към тях; взаимовръзката между процеса на търсене на информация и разнообразни фактори, предизвикващи тревожност и несигурност: неувереност в общуването с библиотечните специалисти, психологически дискомфорт при работа с компютър и др.⁶⁴ В потвърждение на широкото присъствие на темата в библиотечната практика редица публикации, вкл. и дисертационни трудове са посветени на изучаването на тревожността, проявявана в различни ситуации и по различни причини в библиотечното общуване. В рамките на изучаването на персонала на библиотеката и нивото на библиотечните услуги от гледна точка на удовлетвореността на ползвателя се стига до разработването на теория за тревожните със-

⁶³ **English-Russian Dictionary of Library and Information Terminology.** Сост. и рук. Проекта Дж. Ричардсон (США); под ред. Э. Р. Сукиасяна, В. В. Зверевича (Россия) – СПб.: Профессия, 2005, с. 216.

⁶⁴ **Романов, П.** Читательские страхи. – Библиотечное дело, 2006, № 6, с. 5–8.

тояния на ползвателя в библиотеката – „library anxiety“, която изследва цялата съвкупност от емоционални преживявания⁶⁵.

Проблемът за библиотечното общуване в Германия е обект на изучаване главно в обществените библиотеки (taatliche allgemein Bibliotheken) в Източна Германия преди обединението и публичните библиотеки (offentliche Bibliotheken) в бивша Федерална Германия. В литературата се използват термини като „Gesprach“, „Gesprache“, „Kommunikation“, „Kommunikatives“, „Verhalten“, „Gesprachsführung“, „Beratung“, „Ausleihgesprach“, „Ausleihberatung“ и гр. Често вм. „Benutzer/Leser“ се срещат „Kunde“ и „Klient“⁶⁶. През 70-те години на 20. век Х. Боген – библиотекар и психолог, въвежда термина „kommunikation“, който по смисъл означава стил на консултация⁶⁷. Аспекти в немската професионална литература, посветени на общуването, са: общуването между библиотекаря и читателя в процеса на издирване на литература (Е. Росол)⁶⁸, отношенията между библиотекаря и читателя в научната библиотека (Ф. Хайгтман)⁶⁹.

В началото на 21. век в немската професионална общност се изостря вниманието към редица нови проблеми, свързани с библиотечното общуване. К. Шингел се занимава с изучаването на ролята на консултацията като ефективен механизъм за въздействие върху поведението и отношението на читатели-

⁶⁵ Пак там, с. 6–7.

⁶⁶ **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 11.

⁶⁷ **Boden, H.** Kommunikation in der Freihandausleihe: eine theoretisch-empirische Studie zur Ausleihmethodik. Berlin, Zentralinstitut für Bibliothekswesen, 1976. 249 s. цит. по **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 11.

⁶⁸ **Rosol, E.** Ausgewählte Ergebnisse der Untersuchung „Das Verhalten der Benutzer bei der Literatúrauswahl“ in 19 hauptberuflich geleiteten Staatlichen Allgemeinbibliotheken: vorläufiger Untersuchungsbericht. Arbeitsmaterial. Berlin, Zentralinstitut für Bibliothekswesen, 1988. 47 s., цит. по **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 11.

⁶⁹ **Heidtmann, F.** Zur Soziologie von Bibliothek und Bibliothekar: betriebs- und organisationssoziologische Aspekte. Berlin, Deutscher Bibliotheksverband; Arbeitsstelle für das Bibliothekswesen, 1973. s. 296–316, цит. по **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 11.

те към публичната библиотека. В своето изследване авторът се обосновава с резултатите от поредица проучвания на удовлетвореността на читателите от библиотечните услуги, проведени в редица библиотеки в Германия⁷⁰.

Г. Урсула и К. Нотен изследват справочната служба в публичните библиотеки. Те наблягат на необходимостта от специални професионални знания за работата с потребителите. Готовността за моментална реакция на запитване от страна на читател, оказване на помощ на читателя изисква подготовка и овладяване на комуникационните умения, проявите на доверие и вежливост към читателите също се възпитават⁷¹.

В настоящето в масовите (обществени, публични) и научните библиотеки в Германия общуването протича във формата на беседи с обяснителен характер по отношение на използването на електронните каталози и онлайн работа с тях, използването на БД и др.п.⁷² Тези процеси изискват развитие и награждане на комуникативната и професионалната подготовка и култура на съвременните библиотечни специалисти.

2.2. Структура на библиотечното общуване

Съществени признаци на общуването са възприемането, познаването и разбирането между участниците в него. За кра-

⁷⁰ **Schindel, K.** Verhalten von Benutzern in und gegenüber der Öffentlichen Bibliothek. In: Medienverhalten und Bibliotheksbenutzung vor und nach der Wende: Untersuchungen 1988/1993 im Regierungsbezirk Magdeburg. Berlin, Trafo-Verl. Weist, 2000. s. 189–216 (Gesellschaft, Geschichte, Gegenwart; 28), цит. по **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 12.

⁷¹ **Ursula, G.** Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen: der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. In: Buch und Bibliothek. Вак Honnet, 58, 2006, 3. s. 238–244 цит. по Езова, С. А. Цит. съч., с. 12.

⁷² **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 12.

тък или за по-дълъг период от време се изграждат отношения между тях, базирани на ефективността на протеклата комуникация. От нейната атмосфера и резултат се определя тактиката на поведение на страните.

Изборът на формата на общуване се разширява с навлизането на технологиите в ежедневната комуникация на потребителите. За настоящия период от обществено развитие равностойно присъстват традиционните и електронните форми за комуникация между хората и институциите. Библиотеката, като институция с приоритетно внимание към идентифицирането и удовлетворяването на информационни потребности, все по-активно участва в модерните форми за общуване – формите за делова виртуална комуникация, социалните мрежи, форуми, портали и т.н.

Съдържанието на библиотечното общуване е необходимо от удовлетворяване на информационна потребност, свързана с решаването на един или друг проблем.

2.3. Елементи на библиотечното общуване

КУЛТУРАТА НА ОБЩУВАНЕ е различна в контекста на културата на регионите по света, на стереотипите на поколенията, на социалната и групова принадлежност на индивидите, на постигнатото развитие на личността. С оглед на посочените признаци отделните ЕЛЕМЕНТИ на общуването:

ПОЗНАВАТЕЛЕН

ПСИХОЛОГИЧЕСКИ

ПОВЕДЕНЧЕСКИ

МЯСТО И СТЕПЕН НА ЕМОЦИИТЕ

имат специфична характеристика, разбиране и възприемане. В пространството на библиотечното общуване намират проявление типологичните и индивидуалните характеристики на

комуникационните субекти, определящи и ефективността на комуникационните процеси.

2.4. Общуване с потребителите

Независимо от посочените области на специфика, библиотечното общуване в библиотечното обслужване носи и общи очаквания на ползвателите, които определят съвкупност от характеристики:

Достъпност – всеки член на обществото има равни права да участва в библиотечно общуване и не се допускат никакви форми на дискриминация;

Професионална осведоменост – очакванията на ползвателите са свързани с демонстриране на професионални знания и осведоменост, които библиотечните служители да покажат в процесите на общуване;

Общуване на разбираем език – изборият език и стил на общуване да бъде съобразен с нивото, възрастовите особености, подготовката и образованието на потребителя. Не се прилагат диалекти, жаргонни форми и гр.п. Не се търси принуждаване и опростяване на общуването, а възможност за правилно разбиране на съобщението, т.е. адекватност на съдържанието, вложено от комуникатора и съдържанието, възприето от реципиента.

Професионално поведение в обслужването – това изискване налага определени модели за поведение в процеса на комуникация с потребителите и в рамките на осигуряването на библиотечните услуги. Моделите за професионално поведение на библиотекаря са тематична област, която се нуждае от самостоятелно изследване. Основните характеристики на професионалното поведение са свързани и подчинени на оптималното изпълнение на мисията, целите и задачите на библиотечната институция. Те не допускат прояви на субективно

отношение към потребителите, което би оцетило тяхното право на качествена библиотечна услуга.

Етика на библиотечното обслужване – изисква прилагането на общоприетите норми за поведение в обществени институции, допълнени от принципите на етичния кодекс на библиотекаря.

Равен достъп до информация – осигурява равнопоставеност на всички потребители и потребителски групи в процеса на изпълнение и ползване на библиотечните услуги.

Никаква дискриминация – не допуска различно отношение към потребителите на библиотечни услуги, основани на социален статус, възраст, образование, религиозна, етническа принадлежност и др.

Подкрепа за хората в неблагоприятно положение – подкрепата за хората в неравностойно положение е основен принцип в библиотечното обслужване. То е свързано с осигуряването на условията за ползване на услугите – физически достъп, софтуерно осигуряване, както и адекватно поведение на библиотечните специалисти, което не допуска проява на пренебрежение, съжаление и игнориране на тези потребителски групи.

Познаване на ползвателите на библиотеката – тази характеристика на библиотечното обслужване има различни нива на проявление.

Проучване на потребителите – когато библиотеката организира целенасочено изследване на реалните и потенциалните потребители, за да актуализира и структурира техните потребности. Тези проучвания могат да се провеждат периодично и да се оценява съответствието на библиотечните услуги на потребностите на обслужваната аудитория. Резултатите от проучванията служат за основание за създаване на нови услуги и продукти на библиотеката.

Работа с постоянни потребители на библиотеката – тези потребители са заявили своите интереси и потребности в конкретната библиотека. Работата с тях се изразява в прилагане на подходящите форми за удовлетворяване на тези потребности, според тяхното желание, възрастови характеристики и читателска култура.

Работа с нови ползватели – усилията са насочени към оптимално изясняване на параметрите на техните информационни потребности и степента на информационна култура. Важен момент от работата с тези потребители е задълбочаването на взаимното опознаване: от страна на потребителите – знания за възможностите на библиотеката и нейните услуги, подходящи за съответния потребител или потребителска група; от страна на библиотеката – все по-задълбочено опознаване на параметрите на информационните потребности и нюансите на читателските характеристики.

2.5. Традиционно библиотечно общуване

Видовете БО в съвременното общество са: традиционно и виртуално.

Традиционно общуване се осъществява в процеса на библиотечно-информационно обслужване; при регистрация. В различен процент за различните видове библиотеки и потребителски групи удовлетворяването на индивидуалните потребности също се осъществява чрез традиционно библиотечно общуване.

В процесите на подготовка и провеждане на групови и масови събития в библиотеката, в хода на комуникациите се постига развитие и формиране на потребностите.

Общуване в традиционна форма протича със специалисти – консултанти по професионални библиотечни проблеми и дейности.

Общуване в процеса на провеждане на изследвания сред читателите и библиотекарите все още се осъществява и чрез традиционни методи.

2.6. Виртуално библиотечно общуване

Информационното общество е нова парадигма в общественото развитие, която слага своя отпечатък върху всички човешки дейности. Не прави изключение и комуникацията в библиотечното пространство. Виртуалното общуване с потребители, партньори, съмишленици, колеги и т.н., и т.н. е всекидневие за библиотеките.

Формите на виртуално общуване – електронна поща, телеконференции, аудио-, видеоконференции, обмен на текстови съобщения, скайп, социалните мрежи са равностойни по значение, внимание и стойност в осъществяването на библиотечното общуване.

Разширяват се сферите на виртуалното общуване: в областта на изучаване на ползвателя; при ползване на електронния каталог, на дигиталните ресурси и дигиталната библиотека; при комуникацията на ползвателя с виртуалната справочна служба на библиотеката.

Страницата на библиотеката се превръща във „визитната картичка“ на организацията в модерния свят. Уебсайтът на библиотеката е място за обратна връзка с потребителите.

Актуална тема

КОМУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЧРЕЗ УЕБСАЙТОВЕТЕ НА РЕГИОНАЛНИТЕ БИБЛИОТЕКИ

Интернет страниците на РБ се превръщат в съвременен комуникационен канал, който дава възможност на потребителите да влизат в контакт с библиотечни специалисти и

експерти и да получават оперативни или по-специализирани услуги. Свободната комуникация с потребителите през уебсайта е важна характеристика на модерната библиотека. Участието на библиотечната институция в социалните мрежи я въвежда в пространството за ежедневно общуване между хората и я превръща в доверен събеседник. Наличието на виртуално пространство за постоянен контакт по избор на потребителя допринася за имиджа на библиотеката, променя в положителна посока отношението към нея и към мястото ѝ в личностното и професионално развитие. В анализа на комуникационните възможности, заложи в уебсайта на РБ, са включени съществуващите към момента рубрики, които, като цяло, все още не са достигнали оптималната степен на активно ползване от страна на потребителите.

Попитай библиотекаря

Това е рубриката, чрез която най-често РБ инициират и подканят потребителите към активност. РБ – Варна разполага рубриката долу, вдясно и тя се появява постоянно на каквато и страница от сайта да се навигира. РБ – Ст. Загора предоставя тази възможност на начална страница, най-голу, на видно и лесно откриваемо място. РБ – Шумен – дясно вертикално меню на начална страница предоставя веднага тази възможност за контакт. РБ – Габрово я ситиуира в „Полезна информация“. РБ – Русе привлича вниманието чрез постоянно появяващ се в долния десен ъгъл апел: „Попитайте ни!“, който отваря прозорец за изпращане на имейл до екипа на библиотеката. В уебсайтовете на някои РБ това пространство или е по-трудно откриваемо, или не съществува. В интернет страницата на РБ – Търговище например „Попитай библиотекаря“ е подрубрика в рубрика „Услуги“, наред с равностойни подрубрики „Справки“, „МЗС“, „Такси и цени на услугите“.

Често задавани въпроси

Столична библиотека очаква въпросите на потребителите в рубрика „За читателите“, както и РБ – Варна. Част от РБ предоставят информация на началната си страница, като линк, към „Отговори на често задавани въпроси“, където обобщават проявения повтарящ се интерес към определени условия за ползване, услуги или гр. теми. РБ – Видин дава по-дълъг път на потребителя към подобна възможност: от хиперлинк на началната страница, ляво вертикално меню, в подменю „Полезна информация“ на основна рубрика „Библиотеката“. РБ – Габрово помещава рубриката в „Полезна информация“. РБ – Монтана в рубрика „За контакти“ има предоставена възможност за въпрос или коментар чрез имейл.

Професионална комуникация:

Някои от РБ осигуряват пространство за обмен на професионално значима информация между специалистите от библиотечната гилдия, обменят добри практики или друг тип информация от служебен интерес. РБ – Смолян помещава тази част от виртуалното пространство в рубрика „Виртуален методичен кабинет“ на началната страница на сайта (хоризонтално меню). РБ – Ловеч, РБ – Бургас, РБ – Кърджали и гр. също предоставят на интернет страниците си информация, адресирана и полезна за библиотекарите.

Възможности за мнения и препоръки

Столична библиотека осигурява в рубрика „За читателите“ възможност нейните потребители да дадат мнение по теми, които касаят ефективността на функциониране на библиотеката. РБ – Смолян приканва своите ползватели към участие в конкретна и базисна дейност на библиотеката: „Комплектуваме заедно! Помогнете за развитието на библиотечния ни фонд.

Изпратете ни вашите предложения сега“. РБ – Варна предоставя възможност на потребителите още на началната страница на уебсайта си да дават своите предложения. Иконката отправя към формуляр за „Вашите коментари за дейността на библиотеката и предложения за предоставяне на нови заглавия“. Голяма част от РБ предоставят възможност на потребителите да дават свои предложения за набавяне на нови книги. РБ – Русе предоставя постоянно в долната част на уебсайта възможност на потребителите да оставят съобщение или да споделят нещо важно с екипа на библиотеката. Столична библиотека събира разнообразни възможности за контакт на потребителите с екипа на библиотеката в обособеното за тях пространство под рубриката „За читателите“: „Съобщения“, „Вашите предложения“, „Задай въпрос“.

На модерния уебсайт на РБ – Варна могат да се дават предложения и препоръки, чрез заявката „Вашите предложения“, разположена на основната страница точно под полето за търсене в каталозите.

Тълкувано в контекста на разглежданата тема, търсенето на мнението на потребителите при осигуряването на ресурси е механизъм за повишаване на ефективността на библиотеката чрез допълването на библиотечни документи, адекватни на търсенията и заявените потребности.

Социални мрежи

Включването на обществените библиотеки в социалните мрежи играе важна роля в тяхното разпознаване като пространство за социални контакти, за дискусии и общуване. Разбира се, поддържането на активност в социалните мрежи е допълнително натоварване на екипа на библиотеката, тъй като нелеката задача се добавя към съществуващите отговорности. Въпреки трудностите за покриването на всекиднев-

ната комуникация в мрежите, явно екипите на РБ оценяват по достойнство присъствието си в това активно пространство за комуникация като нова възможност да разширят участието си в живота на общността и на отделния човек. РБ – Варна е много активна във Facebook и Twitter, а Youtube каналът осигурява достъп до всички видеоматериали. Връзка към социалните мрежи е предоставена посредством икони, разположени в горната част на сайта на първата лента, вдясно.

РБ – Бургас предлага отделен линк „Детски отдел във Фейсбук“ (ясно вертикално меню на централната страница на сайта). РБ – Силистра – ясно, вертикален надпис при всяка страница приканва за споделяне. РБ – Плевен в рубрика „Контакти“ също се присъединява към тази съвременна форма за общуване. Началната страница на уебсайта на РБ – Смолян открива информационен път към осем социални мрежи. РБ – Русе предоставя в рубрика „Контакти“ всички възможности за връзка с библиотеката чрез множество социални мрежи, имейли, телефони и др. РБ – Ст. Загора осигурява възможности за комуникации чрез блог, социалните мрежи и имейл за децата в пространството, отделено на проект „Дивата природа. Опознай и защити“.

Препоръчваме ви

Препоръките на специализирана литература за определени възрасти и по определени теми или области е част от традиционните услуги, които библиотеките предоставят на своята читателска аудитория. Днес със съвременни технологични средства се търси подобряване качеството и на тази услуга.

РБ – Варна препоръчва на своите читатели книги, представени на начална страница, в специално обособена рубрика – леснодостъпна, прегледна и спираща вниманието.

РБ – Благоевград представя на началната страница, не във вид на декларирана препоръка част от новите си постъпления. Но наличието на подбор на представените заглавия предполага критерии за избор и елемент на препоръка.

Информацията за „Нови книги“, също традиционна библиотечна услуга, съдържа елемент на препоръка, често отразен и в заглавието. Рубриката се формулира и по друг начин, напр. РБ – Шумен „Прегледани книги“. РБ – Монтана избира друг подход – под наименование „Препоръчана библиография“, където разработва подробни информационни „гнезда“, които съдържат биографични сведения за популярни български и чуждестранни автори с подробни списъци на техните произведения.

Събития, посветени на автори, жанрове, нашумели заглавия и др.п. биха могли да се причислят към начин на препоръка към читателите или отделни читателски групи. Те се съдържат в изобилие на уебсайтовете на обществените библиотеки и са устойчива библиотечна дейност.

Списъци с литература

Обществените библиотеки изпълняват с висока отговорност своята образователна функция. По традиционен и електронен начин подготвят и предоставят препоръчителни списъци за ученици по дисциплините, които се изучават в училище, за различни възрастови групи, както и във връзка със специално организирани събития – викторини, конкурси, състезания и др.п. Например РБ – Разград в специална подрубрика на рубриката „За училище“ поддържа „Препоръчителни списъци“ за учениците по класове. РБ – Монтана поддържа отделна подрубрика „Избрано за вас“, към рубрика „За читателя“. Там се помещава информация за получени дарения, за книги в определена област, например по медицина, получени в библиотеката за определен период от време, например 2010–2014 г.

Лятна библиотека

През последното десетилетие РБ развиват активна работа с детската аудитория през лятото. Организирант се специални програми за работата с деца през летния период, реализират се много инициативи, състезания, конкурси и реди други събития, посветени на позрастващите. Така библиотеката намира трайно място и активно участие не само в подпомагане на учебния процес, но успешно и находчиво организира полезните занимания и забавлението на учениците и децата през летните месеци. Богата, интересна и привлекателна информация, публикувана на библиотечните сайтове, грабва и задържа вниманието на малките ползватели, работи за трайното им привързване към четенето и библиотеката. Интернет страниците на РБ покриват темата атрактивно, широко и професионално. РБ – Ямбол е изключение в много от разглежданите направления, за съжаление вкл. и в този, с твърде строгия формат и пестелива информация на интернет страницата си.

Любопитно за читателите/любопитно/интересно

Към представянето на рубриката, съдържаща предпологаеми любопитни за потребителите факти, РБ подхождат различно. Столична библиотека избира любопитни факти от различни области на културата, вкл. за книги и библиотеки; РБ – Шумен в рубрика „Справочник“ събира много разнородна информация; РБ – Враца смята, че „Любопитно за читателите“ е какъв абонамент на периодични издания има библиотеката за текущата година; РБ – Монтана залага на „Прочетено в местния печат“.

Нови книги

Традиционна информационна услуга, агресивна към масовия потребител, която РБ неотменно поддържа, е рубриката „Нови книги“. Технологиите предоставят възможности за многообразие и в тази десетилетна дейност. На страницата на РБ отново царят разнообразни форми на допълване, на придобаване на атрактивност на информацията. Например РБ – Бургас подготвя „Нови книги и книги с автографи“; РБ – Силистра предоставя информацията по години, в табличен вид; РБ – Сливен диференцира новите книги по отдели на библиотеката, вътре – по раздели на УДК; РБ – Ст. Загора в ясно вертикално меню предоставя информация за новите книги, постъпили в библиотеката, и за периодичните заглавия, абонирани през текущата година. В уебсайта на РБ – Благоевград, на началната страница динамично се сменя информация за нови книги, постъпили в библиотеката, с подробни анотации към тях.

Анкети

Добра практика на библиотеките е онлайн проследяването на удовлетвореността на потребителите от услугите на библиотеките или от ползването на библиотеките като цяло. Различни цели си поставят екипите на РБ при проучването на потребителските търсения и мнения, свързани с библиотечното обслужване. Но наличието на онлайн анкети на уебсайтовете на библиотеките има пряка връзка с настоящото изследване. В най-разпространения вариант анкети се поставят на видимо място на началната страница на сайта. Правят се кратки, често се състоят от един въпрос, за да провокират и подтикнат повече потребители да я попълнят. Практиката на българските РБ не е лишена от разнообразие в решенията по отношение на задаваните въпроси, но като местоположение

на сайта създава обща традиция: РБ – Силистра „Кои източници на информация в библиотеката ползвате най-често?“, РБ – Смолян „Читателите за библиотеката и нейните услуги“, РБ – Габрово – анкета за една от услугите на библиотеката: „Ползвате ли интернет в библиотеката?“, РБ – Търговище – онлайн анкета „Доволни ли сте от разнообразието на книги, което Регионална библиотека „Петър Стъпов“ Ви предлага?“, РБ – Разград онлайн анкета „Колко често четете книга?“, всички на начална страница. Предвижда се възможност за бърз и лесен отговор с едно кликане. НБИВ-Пловдив насочва към груга страна на проява на ефективността на съвременната библиотека – професионализма на нейния екип. Библиотеката поддържа онлайн анкета „Кое от изброените качества припознавате в най-голяма степен у библиотекарите, които Ви обслужват в НБИВ?“. Предвидени са 7 възможни отговора от страна на потребителите, част от които представят показателите, по които потребителите оценяват библиотечните специалисти: Умение за общуване с ползвателите, Толерантност и уважение към ползвателите, Бързина и точност в обслужването, Професионална компетентност, Богата обща култура и ерудиция. По този механизъм индиректно се събират сведения за значимите стойности на библиотечното обслужване, въз основа на които библиотеката може да направи необходимите корекции.

Примери за специфични за отделни библиотеки рубрики или аспекти на традиционни рубрики

РБ – Монтана, РБ – Ст. Загора предлагат абонамент за новини от библиотеката, актуални съобщения и др.п.; РБ – Търговище представя нови заглавия на DVD, постъпили в библиотеката; РБ – Хасково предоставя информация за интересни събития, напр. „Аз ще стана библиотекар“ – опознавателна игра за децата – лесно откриваема и богато илюстрирана;

РБ – Габрово поддържа традициите на града в рубрика „Смешното в живота ни“. Столична библиотека предоставя рубрика „Помощ“ в главното хоризонтално меню на началната страница, разкрива изключително интересни и любопитни факти в обособени на началната страница „Рубрики“ и подрубрика „Местна история“; в рубрика „Искаме да Ви представим“, подрубрика „Любопитно“. Същите рубрики се разгръщат в добре систематизиран блок от подрубрики, които съсредоточават цялата полезна и необходима за потребителите информация в основна рубрика от главно хоризонтално меню „За читателите“.

Ефективността на библиотеката е видима чрез представянето на нейното активно присъствие в живота на общността. РБ – Ст.Загора участва в инициативата на сдружение с нестопанска цел „Пътуващите книги на Стара Загора“. Информацията е много добре организирана, лесно откриваема, сепарирана по отделни по-големи проекти и инициативи с възможности за разнообразна комуникация в съответното направление. Библиотеката е добър пример за подобен подход. Тя отделя място на сайта си за регионални инициативи и проекти, впуска възможностите на библиотеката в заявени интересни теми и организирани събития и проекти на местно ниво.

Други коментари

Разнообразието е основна характеристика в разположението на повтарящи се и оригинални рубрики в интернет страниците на РБ.

РБ – Русе чрез хиперлинкове на началната страница: „Свържи се с нас“, „Остави съобщение“, „Работно време“ се поставя изцяло в разположение на потребителите.

РБ – Силистра има рубрика, в долната част на сайта „Намери работа“, която в момента, за съжаление, не е активна,

но е добра идея и израз на съпричастност и готовност за активно съдействие.

РБ – Хасково представя всеки отгел от структурата на библиотеката в стройно организирана контактна информация и възможност „...пишете ни“, която обаче не води реално към нищо, въпреки че е активен линк.

РБ – Разград в рубрика „Контакти“ представя възможност за споделяне на коментар, задаване на въпроси и груги поводи за контакт чрез имейл.

РБ – Ст.Загора представя възможност по абонамент по имейл да се получава електронен бюлетин с „Актуална информация за предстоящи събития“.

Столична библиотека разполага с интуитивен, лесен и приятен за навигиране уебсайт с бързо откриваема информация.

В уебсайта на всяка от изследваните библиотеки могат да се коментират и положителни, и неудачни решения по отношение комуникацията с потребителите.

Контактите с ползвателите на библиотеката стават все по-активни, разнообразни, обхващащи физическото и виртуалното пространство. Библиотечно общуване протича в заемната, в читалнята, в информационния център и груги традиционни и съвременни зони за обслужване. Между стелажите, по телефона, чрез писмени контакти, справки, кореспонденция, съобщения библиотечният специалист се вписва в ежедневието на потребителите. По интернет – чрез електронна поща, в социални мрежи, съобщения (SMS) се изграждат устойчиви взаимоотношения между съвременните потребители и модерната библиотека.

2.7. Бариири при библиотечното общуване

Логически бариири – те се появяват, когато няма съответствие между логиката на изложението на двете страни в процеса на общуване;

Стилистични бариири – са предизвикани от различните стилове на общуване, които двете страни прилагат в комуникационния процес;

Семантични бариири – когато съдържанието на съобщенията от едната и другата страна на общуване са несъответстващи и на различни нива на сложност.

В чуждестранното библиотекознание се разработва теория за състоянията на тревожност у ползвателите на библиотеките, които се проявяват в процеса на библиотечното общуване. Ш. Бостик разработва скала на тревожност през 1992 г. в дисертационния си труд „Развитие и утвърждаване на скалата на тревожните състояния“⁷³. Скалата включва пет компонента: „препятствия от страна на персонала на библиотеката“, „емоционални препятствия“, „поддръжка от страна на библиотеката“, „познаване на библиотеката“ и „механични препятствия“. Авторката утвърждава, че независимо от нововъведенията в библиотечната технология, тези състояния остават актуални. Авторски колектив с участието на Ш. Бостик публикува книгата „Тревожното състояние в библиотеката: теория, изследване на проблема и практически пътища за неговото решаване“. Състоянията на тревожност могат да се превърнат в бариера за оптималното протичане на общуването. Ето защо е важно да бъдат потърсени, изучени и анализирани променящите се обстоятелства, водещи до дискомфорт на ползвателите в библиотеките. В заключение П. Романов, който проследява 3130 англоезични публикации,

⁷³ Цит. по Езова, С. А. Цит. съч., с. 10–11.

посочва, че тревожното състояние на читателите в библиотеката е един значим проблем в изследователското поле на северноамериканските учени в областта на библиотекознанието.

В немското библиотекознание също се обръща внимание на психологически аспекти в общуването между библиотекарите и ползвателите на библиотеките. Т. Бекер изследва жалбите на ползвателите, разглежда особеностите на беседите на библиотекарите със съргити потребители, с недоволни от обслужването и др.п.⁷⁴

Възникване на конфликтни ситуации – когато между страните в процеса на общуване възниква не само неразбиране, но и нежелание да се възприеме становището на останалите участници в процеса на общуване.

В чуждестранни публикации и на страниците на чуждестранния професионален печат често се появяват статии, посветени на конфликтите в библиотеките и тяхното изучаване и решаване. Още Ранганатан утвърждава, че всеки библиотекар трябва да бъде добър психолог. В руското библиотекознание Е. Р. Сукиасян е автор, който посвещава значими свои трудове на библиотечната професия. В тях намират място изводи, свързани с правилното поведение на библиотекаря в общуването с читателите за преодоляване на конфликтни ситуации, за изграждане имиджа на библиотеката. Той представя и добре познатия му опит на американските библиотеки във взаимодействието на библиотекарите с читателите⁷⁵. Сукиасян заостря вниманието към позитивните ситуации на взаимодействие между библиотекаря и читателя: „Всеки вля-

⁷⁴ **Becker, T.** Beschwerdemanagement in Bibliothek: Gesprächsverlauf und Problemlösung an der Theke. In: Bibliotheksdienst, 40. Berlin, 2006, 6. s. 704–712, цит. по **Езова, С. А.** Цит. съч., с. 12

⁷⁵ **Сукиасян, Р. Е.** Библиотечная професия. Кагры. Непрерывное образование. Сборник статей и докладов. Москва, ФАИР-ПРЕСС, 2004, 448 с.

зъл в библиотеката посетител трябва да бъде посрещнат от библиотекар, който да го изслуша, гледайки го в очите, без да го прекъсва, докато читателят сам не завърши речта си и не зададе въпрос“. Наблюдавайки работата на чуждестранните си колеги, Сукиасян отбелязва тяхното чувство на съпреживяване с читателя, което оказва благотворно влияние върху отношенията им⁷⁶. Но, разбира се, и в руската, и в американската библиотечна практика не всичко в комуникациите е идеално и проявата на конфликтни ситуации е реалност.

Стратегии за преодоляването на конфликтите (избягване, изглаждане на напрежението, компромис, самообладание и взаимно уважение, сътрудничество). Преодоляването на конфликтите и справянето с възникването на конфликтни ситуации е предмет на новопоявила се дисциплина:

3. Библиотечна конфликтология

3.1. Конфликти в библиотечното обслужване

Библиотеката от хилядолетия е източник на човешка енергия, заредена и произтичаща от знанието. Библиотеките, в широк философски смисъл, са пълни с хора, които през времето и пространството предават и обменят идеи, мисли, мнения, концепции, възприятия и информация. Библиотечната институция е пространство за общуване – физическо и виртуално. Те са социална среда за създаване на контакти, за изграждане на общности.

Ако приемем дефиницията за конфликтите като резултат от индивидуални различия между хората, на база техните ценности, приоритети, възгледи, мислене, начин на възприемане и

⁷⁶ Пак там, с. 21.

оценка на околните, на явленията, на събитията, но, на широка философска основа, то бихме могли да ги обособим в две големи групи: директни и индиректни, в зависимост от разстоянието в пространството и времето между участващите страни. В навлизането на по-обозримите и близки до реалния живот ни ва на описание, конфликтите отново имат две противоположни посоки: функционални – спорове, полемки и противопоставяния с положителен знак и здравословен за организацията заряд, и дисфункционални – такива, които носят отрицателно натоварване и разрушителна сила за средата, в която възникват и се развиват.

Конфликтите са важна част от човешките отношения, оказват въздействие върху посоката на развитие на общностите и индивидите, което обяснява и аргументира тяхното изучаване в отделна дисциплина, както и присъствието им в редица други научни области, посветени на човека и човешките отношения: психология, социална психология, организационна психология, организационно поведение и др. Динамиката и характеристиките на конфликтите зависят от особеностите на темпераментите и характерите на участниците. Великият философ Конфуций (VI в. пр.Хр.) разсъждава върху идеята, че злобата и завистта пораждаат конфликтите, предизвикват ги неравенството и различията между хората. В конфликтните ситуации хората влагат много емоция и енергия, които са определящи за тяхната сила, за протичането и разрешаването им.

Библиотеката, като средоточие на човешко присъствие и общуване, е интересен обект на изследване и съвсем не е случайна появата на клон в общата конфликтология под наименованието Библиотечна конфликтология.

Освен в специализирана научна област, проблематиката се засяга и в професионалната библиотечна област, която регулира поведението на професионалната общност – в до-

кументите на ИФЛА. Препоръките на международната организация към поведението на библиотечния персонал са, че „винаги трябва да бъде любезен, приятелски настроен, почтителен и услужлив“, „персоналът трябва да разговаря по телефона с ползвателите любезно и информативно; при всички форми на устна или писмена комуникация трябва да се избягва използването на жаргон“⁷⁷.

Библиотеката е обществено и работно място. В контекста на тази характеристика неминуемо тя е място за зараждане, съществуване и разрешаване на конфликти. За протичането на тези процеси са отговорни участващите страни, тяхната култура на поведение, възпитание и черти на характера.

Конфликтите в библиотеката протичат по различни поводи, между страни с различни характеристики, в различни посоки. Прилагат се разнообразни подходи за тяхното туширане или разрешаване, в зависимост от подготовката и личностното развитие на участниците.

За да разгледаме възникването на конфликтите в библиотечното обслужване и тяхното разрешаване, трябва да дефинираме понятието конфликт. Конфликтът е процес, който настъпва в сферата на общуването и засяга най-малко две страни или два субекта, участващи в него. Той е породен от неразбиране, неприемане или несподеляне на становище, мнение, отношение, нагласа или гр.п. на другата/другите участници в общуването. Определяме явлението като процес, доколкото то се състои от етапи, независимо от тяхната дълготрайност и от техния брой. Минимумът етапи, от които се състои конфликтът или конфликтната ситуация, са: зараждане, кулминация, или т.нар. инцидент, разрешаване. В зависимост от видовете конфликти и подходите за разреша-

⁷⁷ **ИФЛА**. Насоки на ИФЛА за обществената библиотека. София, Българска библиотечно-информационна асоциация, 2011, с. 48

ването им етапите могат да бъдат повече. Всеки конфликт попада в повече от една от изброените по-долу групи.

Характеристика на конфликтните ситуации в областта на библиотечното обслужване. Конфликтните ситуации, възникващи при ползването на библиотеката, се определят от възникнало неразбиране или поведенческо несъответствие между участниците в библиотечното общуване. Възможните участници са разгледани по-долу. Общата характеристика на тези конфликти се свързва с тяхното въздействие върху качеството на обслужването, степента на полезност на библиотеката и влияние върху крайния резултат – целта на библиотечната услуга: удовлетворяване на информационна потребност. Причината за възникване на конфликтна ситуация може да има различна основа, различна продължителност на „назряване“, да бъде породена от временни или по-устойчиви обстоятелства. Поводът за избухване на конфликта или появата на инцидент също се отличава с разнообразие. Важното в характеристиката на разглежданите конфликти е тяхното отражение върху имиджа на библиотечната институция и върху авторитета на служителите ѝ. Тъй като обслужването или зоната на ползване на стойността на библиотеката става видима за външната среда, то и проявените в нея конфликти са на показ и стават достойние по един или друг начин на обществеността.

Конфликтите в библиотечната институция протичат между:

Между служителите – в процесите на работа и в рамките на служебните отношения възникват противоречиви отношения, разбиране, несъгласия, отнесени към даден проблем. Проблемите, породили конфликтна ситуация, могат да бъдат с различно значение за библиотеката като цяло или да се отнасят само за конкретната област или структура, в която са възникнали. В зависимост от участниците и тяхното място в

структурата на библиотеката видовете конфликти могат да се определят като:

Хоризонтални – конфликти, които възникват между служители на едно и също ниво в структурата на библиотеката: на една и съща степен като длъжност; от един и същи отдел, от различни отдели, но на еднакво ниво.

Вертикални – те възникват между служители от различни йерархични нива на библиотечната организация.

Междуперсонални – когато участващите страни встъпват в процес на противоречие или несъгласие в лично качество. Провокацията на конфликтна ситуация може да е резултат от противоборство на лична основа. Но е възможна конфликтна ситуация между отделни личности при несъответствие и различия в разбирането и отношението към проблем от служебен характер.

Между групи – участващите страни са представители на обособила се или съществуваща устойчива група.

Между личности и групи – когато участващите страни са с различен брой представители – от едната страна стои отделен човек, който противостои на група от хора.

Между служителите и потребителите – когато от двете страни на конфликтната ситуация стоят представители с различна роля спрямо библиотечната институция.

Между потребителите – когато конфликтът възниква между ползватели на библиотеката в библиотечното пространство.

Конфликтологията разглежда конфликтите и по област на изява, като *вътреличностни* и *външно изразени конфликти*. Вътреличностният конфликт възниква например от противоречие между осъзнатия потенциал на индивида и изискванията към него на работното му място. Посоката на конфликта в този случай се проявява в две посоки. В единия случай служителят е недоволен от възможностите за изява и счита, че

е подценен, че не се използват качествата и образованието му. Във втория случай конфликтът настъпва от невъзможност на служителя да се справи с възложените му задачи поради недостатъчна квалификация, липса на личностни качества, необходими за определена работа, и др. В областта на библиотечното обслужване подобни вътреличностни конфликти лесно могат да станат видими и да причинят неудобство. При наличието на по-висока квалификация служителят може да се отнася с пренебрежение към задълженията си към момента и от там да се накърняват правата на потребителя да получи качествено библиотечно обслужване. Ако библиотекарят, зает в обслужването, не притежава нужните професионални и лични качества за работа с хора и за изпълняване на функциите си в библиотечното обслужване например, ако не владее новите технологии, приложими в обслужването на конкретната библиотека, това също е с негативен знак спрямо обслужването на потребителите.

В проблематиката на настоящата книга темата е актуална и релевантна поради това, че нейни обекти на изучаване са потребителите, контактите им със служителите на библиотеката и качеството на библиотечното обслужване. Ползването на библиотеката е израз на нейната обществена стойност и носи различни измерения, зависещи от поведението на членовете на екипа, което се отразява на качеството на работата, респ. на извършваните услуги. Същевременно пространството на библиотечната институция е място за социални контакти, които също провокират и пораждаат конфликтни ситуации.

3.2. Управление на конфликтите⁷⁸

Подходи за разрешаването на конфликтите. Подходите за разрешаване на конфликтните ситуации са с различно значение относно разрешаването на базовото противоречие. Тяхното прилагане зависи от управленския стил, от организационната култура и възприетите стандарти на професионално поведение.

Принуждение. Предизвикалият конфликта налага своето мнение и налага на останалите участници своята гледна точка. За да се постигне подобно решение, тази страна е водеща по някаква причина – неформален лидер в екипа или пък има авторитет пред ръководството, или е част от библиотечния мениджмънт.

Капитулация. Този метод означава налагане на едностранно решение от страна на библиотечния мениджмънт. В случая не се анализират конкретната причина или причини, довели до конфликта, а се постига наложено примирие.

Горните подходи не означават разрешаване на конфликта, а само временно повърхностно решение. И в двата случая не се вниква в обстоятелствата, породили конфликтната ситуация, и не се работи за отстраняване на истинската причина. Конфликтът може отново да се изрази при други обстоятелства, които да послужат като повод.

Отклоняване. Отговорните за разрешаване на конфликта не притежават достатъчно смелост или потенциал, за да постигнат трайното му решаване. Предпочитат да се задоволят с временно утихване на противоречията и измамно успокояване. По разни начини отклоняват вниманието от при-

⁷⁸ Терминологията е по **Общо библиотекознание. Библиотечен мениджмънт.** Учебник/Анета Дончева, Ваня Грашкина-Минчева, Елена Георгиева. София, ББИА, 2014. с. 173–182.

чините, които стоят в основата на зародилия се конфликт, или пък изобщо не се занимават с изясняването им.

Потушаване. Подобен подход също е свързан със слабост на ръководството и непознаване на ефективните механизми за справяне с конфликтите. Убеждаването на страните да прекратят противоборството почива на желание да се върне повърхностно спокойната обстановка, да не се влиза в същността на конфликта, а да се постигне, макар и измамно, помирение. Всъщност различията в мненията, разбиранията остават и тлеят в очакване на нова провокация за изява.

Сътрудничество. Това е най-правилният подход за решаване на конфликти, защото крайната му цел е преодоляването на причините за конфликта. Проучват се основанията за проявилите се противоречия между участващите страни. Анализират се обстоятелствата за възникване на различията, добронамерено се изследват източниците на несъгласие и възможните компромиси, без да се чувства оцетена нито една от страните. Търси се постигането на компромис и отстъпление в името на общи цели, което е едно от възможните решения. Най-добротото разрешаване е свързано с взаимовъздействие на участващите страни в разрешаването на възникналите противоречия. Така се върви към отстраняване на причините за несъгласие и постигането на трайно разрешаване на конфликтната ситуация.

Последиците и въздействието от конфликтни ситуации в зоната на ползване на библиотеката, както се изтъкна и по-горе, се отразяват на отношението към библиотеката и библиотечната институция изобщо. Ето защо е необходимо да се създаде такава организационна култура и да се утвърждава такова професионално поведение, които да елиминират противоречията в техния зародиш и да се премахнат предпоставките за избухване на конфликти. Разбира се, че във всяка организация се поражда, по един или друг повод, условия за

конфликти и това в конфликтологията се разглежда и като необходимост за развитието на организацията. Но тук трябва да се прояви, като част от организационната култура и ефективния лидерски стил на управление уменията за справяне с конфликтите. Към уменията за управление на конфликтите се отнасят: добро познаване на членовете на организацията като професионални възможности и личностни качества; постоянно наблюдение върху атмосферата в организацията и резултатите от служебните задачи и отговорности; анализ на въздействието на всяка предприета промяна върху настроенията, мненията и отношенията между служителите и др.п.

Източници по темата

Кишиловска, Малгожата. *Комуникации в библиотеката*. София: Университетско издателство „Св. Кл. Охридски“, 2006.

Панайотов, Димитър. *Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие*. София: НБУ, 2013. 463 с.

Общо библиотекознание. Библиотечен мениджмънт. Учебник/Анета Дончева, Ваня Грашкина-Минчева, Елена Георгиева. София: ББИА, 2014. с. 173–182.

Въпроси за самоподготовка

1. Изяснете основните понятия, свързани с комуникация? Дайте тяхната интерпретация в библиотечното пространство.

2. Какви са характеристиките и формите за виртуално общуване в сферата на библиотечното обслужване?

3. Какви са основните характеристики на конфликтите в зоната на библиотечното обслужване?

4. Посочете подходите за разрешаване на конфликти и тяхната ефективност.

5. Дајте карактеристики на библиотечното общување. Посочете водещите елементи на професионално поведење во библиотечното общување.

Упражнение 3: **Комуникации во библиотеката.**
Библиотечно общување

Формат на упражнението:

Дискусија

Разигравање на ситуации

Основни тези на дискусијата

1. *Комуникационните процеси во зоната на библиотечното общување – физическо и виртуално пространство.*

2. *Професионално поведење во процесите на библиотечно общување.*

3. *Стойност на библиотеката, отразена во процесите на комуникација со потребителите.*

4. *Въздействие на организационната култура врху процесите на комуникација, конфликтите и квалитетот на библиотечното обслужвање.*

Очаквани резултати

1. *Да се постигне разбирање на врзките меѓу професионалното поведење и квалитетот на библиотечно обслужвање.*

2. *Да се осъзнае дејствието на устойчивите изисквања и карактеристики на библиотечното обслужвање и во новите пространства на общување со потребителите.*

3. *Да се възприеме комуникацијата во библиотеката во различните ѝ измеренија и значење за стойноста на библиотечната институција.*

ТЕМА 4

Ролята на четенето. Четенето и библиотеката

Съдържание

1. Четенето и неговата роля в съвременното общество. Каква е посоката и ролята на промяната?
2. Четенето и библиотеката. Културата на четене

1. Четенето и неговата роля в съвременното общество. Каква е посоката и ролята на промяната?

1.1. Изкуството да се чете

Четенето е интелектуална дейност, която зависи от умствената работоспособност на личността, от общите условия и изисквания за извършване и повишаване на тази работоспособност.

Основни компоненти на читателската дейност в психологически аспект са възприемане, запомняне, поддържане на вниманието, участие на волята, мисленето, въображението, емоциите и чувствата.

Индивидуално-психологическите особености на читателя: възприятия, мислене, въображение, памет, интереси, склонности, темперамент, способности и др. оказват въздействие върху качеството на четенето.

„Хората престават да мислят, когато престанат да четат“ (Д. Дигро)

Четенето и мисленето са ясно свързани и обуславят разбирането – осмислянето – интерпретацията.

Самообразованието и образованието са дейностите, в които умението за четене обуславя резултатите.

„По-добре да умееш да четеш, отколкото само това да не умееш“ (Ралф Емерсън).

1.2. Четенето като грамотност и познание

Обучението в грамотност е обучение за „усвояване на декодирането“, като първо ниво на усвояване съдържанието на съобщението. Всяко общество влага различно съдържание в понятието грамотност. В съвременното разбиране за грамотност се включват усвоените възможности за писмена комуникация, както и елементарно ниво на боравене с аритметичните действия. Стандартите за грамотност се обогатяват с развитието на обществото. Европейското образователно равнище поставя ключови компетентности пред европейските граждани, свързани с технологичните промени. Тяхното овладяване се явява необходимост за постигане на пълноценно участие в обществените дейности, за повишаване качеството на живот и професионална реализация на личността.

Какво се разбира под грамотност днес? Има различни определения за това, но повечето от тях включват: различни нива на четене и писане, умение на личността да се изразява така,

че да бъде разбрана от събеседника/събеседниците си, способност да извършва основните аритметични действия и др.

По отношение на повишаване качеството на живот все по-голяма роля играе нивото на информационната грамотност на хората. Утвърждава се понятието информационна култура, което отговаря на стандартите на технологичния свят в оценката на подготовката на личността за пълноценно участие в обществените дейности, за нейната готовност да посрещне ежедневните си човешки потребности от информация и комуникация.

Как учат хората? Те продължават да натрупват необходимото познание от:

- собствен опит
- опита на други хора, до който получават достъп или споделяне
- писмените паметници на човечеството.

Връзката между грамотността, познанието и библиотеките е явна и устойчива. Библиотечната институция има хилядолетна история, в която остава непроменена мисията да опазва, съхранява и предоставя за ползване знанието, постигнато от предишните поколения, да го предава на следващите, чрез зафиксиранията информация на различни материални носители. И, ако приемем, че съвкупността от достъпните в определен конкретно-исторически момент технологии, процедури и методи за изучаване на явленията и закономерностите от заобикалящата ни среда може да се даде като определение на познанието, то тази връзка има своето минало, настоящи форми и устои, както и гарантира бъдеще на човешкия прогрес.

Националната политика за повишаване на грамотността. Министерството на науката и образованието (МОН) създава стратегически документ за повишаване на грамотността „Национална стратегия за насърчаване и повишаване

на грамотността (2014 – 2020)⁷⁹, който определя четенето като „ключът за повишаване на грамотността на нацията“, а грамотността като „основен фактор за личен и обществен просперитет. Тя е от решаващо значение за способността на човека да се развива като личност, да се учи през целия живот и да участва пълноценно в обществото.“ Документът дава съвременни дефиниции на нивата грамотност и пълно тълкуване на свързаните с нея понятия, съответстващи на новите реалности. Този документ е част от държавната политика в областта на образованието, който отрежда полагаемото се място на грамотността, знанието, четенето и образованието за просперитета на нацията. В същото време все още не е създадена стратегия за развитието на библиотеките, адекватна на ролята им в съвременното общество и на участието им във всички останали процеси, свързани с четенето, образованието, знанието и информацията, без които е немислим напредъкът на държавите.

1.3. Информационна грамотност и информационна култура

Развитието на концепцията за информационна грамотност е пространно представено в статията на Е. Белчева-Лозанова⁸⁰. Проблематиката на информационното обслужване е обект на изследване и преподаване в отделна дисциплина „Информационно обслужване“ в библиотечните специалности.

Ц. Панчева разглежда изграждането на информационна култура като важен фактор за повишаване престижа на об-

⁷⁹ **МОН.** *Национална стратегия за насърчаване и повишаване на грамотността (2014 – 2020)* Четенето – ключът за повишаване на грамотността на нацията. [онлайн]. [Прегледано на: 15.01.2018]. Достъпно от: file:///C:/Users/user/Downloads/strategy_literacy_22.10.2014%20(2).pdf.

⁸⁰ **Белчева-Лозанова,** Елица. Развитие на концепцията за информационна грамотност през XXI в. – В: ББИА онлайн, 2015, № 6, с.13–18.

ществената библиотека⁸¹. В своята статия тя прави обстоятелен преглед на понятията, които се използват в научното и общественото пространство, за да определят новото необходимо допълнение в компетентностите и културата на съвременния човек: „информационна грамотност“, „информационна компетентност“, „компютърна грамотност“, „медийна грамотност“, „информационна култура“, и „които са родствени, но не са синоними“, подчертава авторката. Панчева представя приносите на руската школа в дефинирането на понятиения апарат и съдържателното изясняване на дейностите, свързани с информационните и комуникационните процеси в дигитална среда. Особен интерес представлява тази част от публикацията, която разглежда мястото на съвременната обществена библиотека във формирането на информационната култура на днешните поколения – проблемите, предизвикателствата и решенията. Наред с очертаните стъпки за повишаване на информационната грамотност на потребителите, които обществената библиотека е в състояние успешно да реализира с предложените форми и услуги, Панчева предлага дискусия относно съвременната подготовка на специалисти, които да са в състояние да модернизират библиотеките, при тежавайки необходимата информационна култура.

В този раздел се ограничаваме с няколко основни постановки, доколкото в развитието на съвременния потребител тези компетентности заемат ключово място. Вниманието към този въпрос се аргументира от няколко обстоятелства:

- Интердисциплинарният характер на разглежданата проблематика;

⁸¹ Панчева, Цветанка. Изграждането на информационна култура – фактор за повишаване престижа на обществената библиотека. – В: Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“, Философски факултет, Книга Библиотечно-информационни науки, Т. 9, 2017. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2018.

- Определянето на информационната грамотност като ключова компетентност в политиките на ЕС;
- Определящата роля на равнището на информационна грамотност при диференцирането на потребителите и прилагането на различни подходи в осигуряването на библиотечно обслужване на потребителите.

Дефиниции

Дефиниция на Президентския комитет за информационна грамотност на Американската библиотечна асоциация (АБА), от 1989 г. посочва:

„... за да бъде човек информационно грамотен, трябва да е в състояние да разпознае кога има информационна потребност, да има вещината да определи местонахождението, да оцени и да използва ефективно необходимата информация. <...> Другите грамотности като визуална информация, медия, компютър, работа в мрежа и други се подразбират косвено като медийна компетентност“⁸².

Дефиниция на ЮНЕСКО, 2003 г.: ...информационната грамотност включва знание за какво се отнася информацията и каква информационна потребност може да задоволи и уменията да се идентифицира, намери, оцени, организира и ефективно да се създаде, използва и предаде информация, за да се решат определени въпроси и проблеми; тя е предпоставка за участие в информационното общество и е част от основните човешки права за учене през целия живот“⁸³.

⁸² Пак там, с. 18.

⁸³ Пак там.

Елементи:

- Способност правилно да се формулира информационната потребност
- Култура на търсене – способност да се осъществи ефективно търсене на нужната информация по цялата съвкупност от източници: адекватни на потребността, като съдържание, възможности за възприемане и използване
- Култура на възприемане
- Умение за работа с голям обем от сведения
- Умение да се съхрани и предава (при нужда) получената и преработена информация (осмисляне и усвояване на съдържанието, преработване и създаване на качествено нова информация)
- Умение да се оценява информацията, адекватно да се подбери
- Умение да се представят точно и ясно резултатите от собствената дейност, според подготовката на аудиторията
- Способност за общуване чрез новите технологии

1.4. Четенето като стойност в обществото и човешкия живот

Книгата и четенето заемат водещо място в процеса на цивилизацията, доколкото човешкият прогрес се основава на усвояване и развитие на знанието, постигнато от всяко следващо поколение и запазено в документалното наследство на човечеството.

Четенето като комуникативен процес има сложна характеристика. От едната страна са създателят на документа и смисълът, заложен в съобщението. От другата страна е приемникът на съобщението, който носи своите характеристики, детерминирани от конкретно-историческите условия. Възможностите за пълноценно възприемане на вложения в

съобщението смисъл зависят от способностите на субектите, от разстоянието във времето и пространството между създаването и възприемането на информацията. Степента на точност в интерпретацията на съобщението се определят от личностните качества и развити способности на възприемащия субект.

В книгата си „История на четенето“ Алберто Мангел предлага изключително богато и детайлно вглеждане в историята на книгата и развитието на четенето, описва актовете на четене и способностите на читателя, ролите, в които той влиза по отношение на книгата.

Индивидуализиране на читателя. Всеки читател има уникални характеристики, базирани на неговата социална принадлежност, образователно равнище, личностни качества и култура на четене.

Социализиране на читателя. В адаптацията на личността към определена социо-културна среда четенето играе решаваща роля. То е част от образователните и самообразователните механизми за въвеждането на определени норми на поведение в индивидуалните ценности и мотиви за участие в обществения живот. Същевременно в резултат на усвоените социални норми индивидът упражнява въздействие върху средата, в която протича неговият живот. Редица изследователи⁸⁴ утвърждават, че четенето може да се разглежда през различни перспективи – като социален феномен и индивидуални практики.

Читателите и библиотеката. В дисертационния си труд⁸⁵ Поли Муканова въвежда понятието институционален чита-

⁸⁴ Finkelstein, David, Alistair McCleery (eds.). *An Introduction to Book History*. NewYork and London, Routledge, 2005, p.101. Цит. по Муканова, Поли. Четенето и читателите в българското общество (1878–1944): Институцията библиотека. Дисертационен труд, 2013, с.13.

⁸⁵ Муканова, Поли. Четенето и читателите в българското общество (1878–1944): Институцията библиотека. Дисертационен труд, 2013, с. 4.

тел, което се обвързва с развитието на феномена библиотека. В редица трудове на изследователите на четенето и историята на книгата са представени и произтичащите връзки и влияния между четенето и библиотеката, анализирани са институционални читателски практики. В контекста на разглежданата тема само кратко ще се отбележи, че осъществяването и развитието на четенето и читателите в рамките на библиотечната институция имат основателни аргументи за самостоятелни изследвания. В библиотеката четенето е индивидуален процес, който протича в съзнателно организирана среда за обществено ползване на книгите/респ. библиотечните документи, в която има посредник между документите и потребителите – библиотекарят. Конкретната библиотека притежава крайно количество документален ресурс, подбран по определени критерии, фиксиращи тематичния профил на конкретната библиотечна институция. Изборът на източник за удовлетворяване на информационните потребности е вече ограничен в конкретното множество от документи, притежавани от библиотеката. Формирани са библиотечни услуги, които разширяват ресурсите на конкретната библиотека чрез осигуряване на временен или постоянен достъп до ресурси, непритежавани от ползваната от потребителя библиотека – междубиблиотечно заемане, международно междубиблиотечно заемане, електронна гоставка на документи и достъп до БД. Целта на тези услуги, създадени в хода на развитието на библиотечната институция и обществото като цяло, е да се постигне по-пълноценно удовлетворяване на запитванията на ползвателите в удобната за тях библиотека.

Въздействието върху общественото развитие

Общественото развитие все още се доминира от елитата като движеща сила. В контекста на темата е важно да се уточни въздействието върху политиките за библиотеките при различна степен на съвпадение между овластения елит и

образования елит. Високата степен на съответствие гарантира формирането на политици за стратегическо развитие и национален просперитет, обвързани с ценностите знание, образование, култура, наука и т.н., вкл. развит и съвременен библиотечен сектор. Колкото по-ниско е съответствието между образования и овластеня елит, толкова по-малко е вниманието към сферата на образованието и библиотеките, толкова по-далеч са те от приоритетите в политиките.

Образованите граждани на нацията въвеждат и утвърждават в ценност нейния просперитет, подчинен на общочовешките ценности. Тяхното мнозинство обуславя високи стандарти на поведение и мотивация в личностната реализация и признаване на моралните и етични норми в обществената среда. Четенето е сред ценностите на тази прослойка и тяхното доминиране гарантира висока оценка на образованието и културата. Издигането му в обществена и индивидуална ценност предполага утвърждаването на стойностни модели на поведение и отношения, което е залог за обществено здраве (в см. на здравословна обществена среда) и национален просперитет.

1.5. Четенето и неговата роля в съвременното общество. Каква е посоката на промяната?

Съвременното общество съществува в нова парадигма, която обуславя промени във всички области на обществения живот и дейности. Доминиращи характеристики на този качествено нов етап в развитието на човечеството е постоянството на промяната, управлението на информацията, системи за управление на знанието, непознатата динамика на информационен обмен и почти неограничените възможности за комуникация.

Новата информационна среда променя съществено характеристиките на четенето като всекидневна и/или целенасо-

чена дейност. Растат нови поколения с качествено нови способности за ползване и предаване на информация.

Четенето в съвременните условия се подчинява на качествено различни обстоятелства, условия, налични канали, форми и формати за общуване. Ежедневието на хората е доминирано от постоянен обмен на съобщения, поемане и интерпретация на огромен обем от различна по съдържание, стойност и форма информация. Четенето като интелектуална дейност, като част от образователните процеси и самообразованието е само една от страните на постоянното възприемане на информация.

Има ли алтернатива четенето? Изследователите на четенето и читателските практики са изправени пред сложни въпроси, на които трябва да търсят достоверен отговор. По всяка вероятност феноменът четене в съвременните му измерения се нуждае от многостранно проучване, за да се постигне по-голямо съответствие на реалността и да се открият по-точните отговори.

Ролята на библиотеките в развитието на модерни читателски модели към момента бележи развитие, но запазва своята същност и значимост. Основания за подобно твърдение дават добрите практики по света, които все още утвърждават библиотечната институция като адаптивна към променящото се общество, запазваща своите стойности на културен и информационен център.

Изследване на читателските практики в България е реализирано в рамките на голям проект на Софийския университет, под ръководството на проф. Ал. Кьосев. Някои основни резултати от проучването, касаещи библиотеките и четенето в библиотеките могат да се коментират в рамките на упражнението към настоящата тема. Презентацията за проекта е свободно достъпна в интернет: „Читателски практики в България 2014“.

В областта на предвижданията за развитието на четенето мненията на учените и на обществените среди със заявен интерес към четенето и библиотеките се разделят на:

оптимисти

В подкрепа на оптимистичните нагласи се излагат аргументи, свързани с:

- Огромния обем ежегодно публикувани книги и списания;
- Надеждите, свързани с интернет и нарастване на каналите за разпространяването на информация и за комуникация;
- Огромния брой хора, които могат да четат, и повишаването на грамотността.

песимисти

- Съдържанието и стойността на публикуваната информация;
- Съдържанието на мрежата, нейната спорна достоверност;
- Ниският процент на хората, които действително четат и пишат на по-високо от функционалното ниво.

2. Четенето и библиотеката. Културата на четене

„...самата същност на библиотечната работа не е в книгата и даже не е в нейното и най-великолепно съдържание, а в читателя. Бъдете преди всичко психолози, а след това библиографи, а не обратно.“ Н. А. Рубакин⁸⁶

⁸⁶ **Рубакин**, Н. А. Работа библиотекаря с точки зрения библиопсихологии. К вопросу об отношении книги и читателя. – В: Читатель и книга. Методы их убеждения. Сборник статей. Харьков, 1925, с. 43, цит. по: **Езова**, С. А. Цит. съч., с. 6.

В рамките на библиотечната институция протичат процеси на директно и индиректно взаимодействие между служителите.

Читателите и библиотекарят. В обслужващите звена директното общуване протича между потребителите и библиотекарите. То е свързано с осъществяването на конкретна/и услуга/и. В съвременните библиотеки тези процеси са опосредствани от компютри, когато обслужването се реализира във виртуална среда.

В библиотечното обслужване протича взаимодействие, макар и индиректно, със служителите на библиотеката, които създават елементите на справочния апарат – традиционни каталози и картотеки, тези, които осигуряват комплектуването и всички останали, ангажирани със съдържателното и пространственото удовлетворяване на условията за обществено ползване на документи, информация и разпространяване на знания. Отпечатък върху това взаимодействие оставят професионалните характеристики на настоящите и всички бивши служители на библиотеката, участвали в създаването на услугите или продуктите за потребителите. От своя страна, потребителите също въздействат върху качеството на дейностите в библиотеката (не само услугите и продуктите, но и всички елементи и процеси) чрез обратната връзка за резултатите от ползването на библиотеката, чрез всички форми на оценка – явна и скрита, чрез заявяването на своите информационни потребности, чрез очакванията и изискванията към институцията и нейните служители. Библиотеките целенасочено изучават потребителите – реални и потенциални, за да проследяват промените в техните очаквания и нагласи и да адаптират услугите спрямо тенденциите.

В резултат от това взаимно влияние се извършват промените в тематичния профил на новите постъпления, пого-

бренията на справочния апарат, създаването на нови услуги и релевантни продукти.

Ролята на видовете библиотеки в повишаването на грамотността е част от техните основни функции – образователна и самообразователна, допълваща се спрямо приоритетите на видовете библиотеки и в своята цялост отговорна за развитието на личността по продължението на целия човешки живот.

Детските и училищните библиотеки. Създават нагласи, положително отношение към книгите, четенето и библиотеките от ранна детска възраст. Този подход гарантира място на библиотеките и четенето в ежедневните занимания и в подготовка на учебните задачи.

Обществените библиотеки. Във всекидневния живот всеки човек решава различни по своята същност, характер и сложност проблеми. Библиотеката може да подпомогне всеки казус от образователно, информационно, професионално, научно, практическо естество.

Университетските библиотеки. Те продължават развитието на информационната грамотност на личността, награждат способности и умения, които са елементи от информационната и читателската култура на образования човек. Утвърждават навици за ползване на библиотеките в процеса на професионалното изграждане, награждат навици и ПОТРЕБНОСТИ от информационно осигуряване на учебни, изследователски и практически задачи.

Специалните библиотеки. Според своята специфика те участват в различни етапи от професионалния и/или личния живот на хората. Помагат за решаването на конкретни казуси и проблемни ситуации с определена специфика в съдържанието или ползването.

Ролята на библиотекаря в работата му с потребителите е да познава психическите явления, процеси и закономерности,

свързани с четенето, условията, при които протичат, и факторите, които им влияят, за да осигурява оптимални условия за четенето в библиотека.

Четенето и библиотеката като място за четене. Изучаването на четенето е пресечна област на много научни дисциплини. В библиотекознанието също се изследват различни аспекти на четенето в библиотеката и библиотеката като място за четене. Основанието за присъствието на тази проблематика в дисциплината „Потребители и ползване на библиотеките“ е това, че процесът на четене, осъществен в библиотечна среда, носи различия и особености, които го отличават от останалите читателски практики. Върху четенето в библиотека се насладват видовете признаци на институцията, условията, при които протича процесът, спецификите на комуникационните връзки между потребителя и библиотекаря с неговите професионални и личностни характеристики, въздействието на вътребиблиотечната среда като цяло.

Видовете признаци на библиотеката определят границите на достъпните източници, приоритетите на институцията, респ. на обслужващите звена, приложението на новите технологии. Условията и вътребиблиотечната среда въздействат върху качеството на процеса, като съдействат или пречат на оптималната работа с източниците. Общуването между потребителя и библиотекаря има множество качествени показатели, които също предопределят резултатите от процеса и степента на постигане на целите.

В процеса на четене, осъществен в пространството на библиотеката – физическата среда или виртуалното пространство, се изявява стойността на ползване на библиотеката.

Изучаването на читателите. В библиотекознанието изучаването на читателите не е от най-активно развиваната област. Налице са изследвания от епохата преди развитието на

технологиите, които носят предимно историческа стойност. В момента можем да приемем, че протича натрупване на наблюдения, информация и статистики за развитието на четенето и читателя в информационното общество. В световната литература се появяват монографични публикации относно спецификата на интернет потребителя и поведението на личността във виртуалния свят. Вероятно тези натрупвания в даден момент ще дадат достатъчно аргументи, емпирически материал, за да се появят обобщения за характеристиките и поведението на съвременните потребители на модерните библиотеки.

Характеристиките на читателя – основание за диференциран подход в библиотечното обслужване. Неоспорим факт е многообразието от показатели, по които могат да се диференцират потребителите/читателите на библиотеките. Демографски, социални, професионални, възрастови, психологически, образователни и др. са детерминиращите признаци за групите потребители. Отделните показатели и тяхното съчетаване, както и прилагането на цялата съвкупност от изброени признаци създават сложна картина на ползвателите на библиотеките. Характеристиката на всеки отделен читател включва определени стойности от всяка от изрежените области и неговият цялостен читателски тип изисква нюансиран подход в удовлетворяването на информационните му потребности. Разбира се, във всяка от изброените области се обособяват потребителски групи, които носят общи характеристики. Но в групата участват индивиди с различни личностни особености. Така че групата не е механичен сбор от характеристиките на включените в нея индивидуалности, а нещо повече. Създава се наградена групова характеристика.

Принципи, методи и форми за работа на библиотекаря с читателите. От казаното по-горе следва, че стойността на

библиотеката, закодирана в правилата и процесите на нейното ползване, изисква сложно съчетаване на принципи, методи и форми на общуване между потребителите и библиотекарите. В тези процеси съществуват както алгоритми, приложими за по-голям брой извършвани от библиотеката услуги, така и достатъчно количество уникални по своето протичане ситуативни отношения на реализация на библиотечните услуги и стойности.

Културата на четене

Библиотеката дава съвкупност от знания и формира разбиране за ролята на книгата и четенето у своите ползватели. Тези внушения библиотечната институция постига чрез създадената атмосфера, чрез качеството на библиотечното обслужване и резултатите от удовлетворяване на потребностите, чрез ненаатрапчивото изграждане на елементите на информационна и читателска култура у ползвателите.

Приобщаване към книгите и насърчаване на четенето са стратегически цели на съвременната библиотека. Те отговарят на приоритетите на информационното общество и икономиката на знанието, които се нуждаят от високообразован и добре информиран човешки ресурс, мотивиран да развива постоянно своя потенциал, знанията и уменията си.

Развитието и усъвършенстването на четенето се определя като неотменна задача на библиотечната институция, които се надграждат от възможностите и функциите на видовете библиотеки в различните възрастови етапи на човешкия живот. Те бележат етапите в развитието на личността и са условие не само за пълноценната ѝ реализация, но и за качеството и стандарта на живот.

Библиотеката не само удовлетворява, но провокира и формира читателски потребности. По този начин се осъществя-

ва нагграждането на знания, израстването в читателската култура и личностното развитие. В хода на формиране и развитие на устойчиви читателски интереси библиотеката утвърждава качества на личността, които са залог за нейното интелектуално израстване: любознателност, любов към книгите, знанието и четенето, необходимост от четене, устойчиви навици за ползване на библиотека.

Източници по темата

- Горман**, Майкъл. Нашите непреходни ценности. Библиотеки-те през XXI век. Прев. от англ. ез. Александра Дипчикова. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2006.
- Мангел**, Алберто. История на четенето. София: Прозорец, 2004. 350 с.
- Муканова**, Поли. Четенето и читателите в българското общество (1878–1944): Институцията библиотека. Дисертационен труд, 2013.
- Панчева**, Цветанка. Изграждането на информационна култура – фактор за повишаване престижа на обществената библиотека. – В: Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“, Философски факултет, Книга Библиотечно-информационни науки, Т. 9, 2017. София: Университетско издателство „Св. Кл. Охридски“, 2018.
- Читателски практики в България**. Презентация. [онлайн] [Прегледано на 2.01.2018] Достъпно от: <file:///C:/Users/user/Downloads/2.pdf>.
- Цветкова**, Милена. Информационна култура. Името на четенето. 2-ро доп. изд. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2009, 355 с.

Въпроси за самоподготовка

1. Каква е ролята на четенето в развитието на съвременните хора?
2. Какви са функциите на съвременната библиотека по отношение на четенето?
3. Как се отразява навлизането на новите технологии върху процесите и значението на четенето?

Упражнение 4: Четенето, библиотеката и потребителите днес

Формат на упражнението:

Дискусия

Основни тези на дискусия

1. *Мястото на библиотеките в ежедневието на съвременните потребители. Има ли промяна и в каква посока е тя? (според резултатите от проучването)*
2. *Какви са аргументите на оптимистите и на песимистите за перспективите на четенето и библиотеките? Какви свои можете да добавите и защитите?*

Очаквани резултати

1. *Да се изгради разбиране за ролята на библиотеката в изграждането на читателска култура, формирането на читателските вкусове.*
2. *Да се осмислят функциите и задачите на видовете библиотеки в насърчаването на четенето и развитието на личността.*

ТЕМА 5

Четенето като психическа дейност. Развитие на читателя

Съдържание

1. Четенето като психическа дейност
 - 1.1. Ролята на паметта
 - 1.2. Видове възпроизвеждане
 - 1.3. Вниманието при четене
 - 1.4. Основни начини на възприемане при четене
 - 1.5. Психически особености на читателя
 - 1.6. Темперамент и характер на читателя
 - 1.7. Мотиви и мотивация за четене
 - 1.8. Потребности и читателски потребности
 - 1.9. Интереси и читателски интереси
 - 1.10. Насоченост на личността и читателска насоченост
2. Развитие на читателя
 - 2.1 Възрастови особености на читателя и връзката им с четенето
3. Култура на четене и читателски вкус

1. Четенето като психическа дейност

(Термините и техните определения са дадени по книгата на Богомил Паунов „Основи на работа с читателите в общо-образователните библиотеки“ с разширен и осъвременен коментар на автора.)

Четенето е интердисциплинарен обект на изследване. То влиза в проблематиката на научни области като психология, социология, история на четенето, история на книгата, история на библиотеките, библиотекознание и изучаване на читателите. Изследването на четенето като психическа дейност има своя история в различни дисциплини и школи.

В зависимост от сферите на общуване хората прилагат различни стилове: в ежедневните си контакти използват разговорния стил на общуване – битов или делови; а в писмената форма на комуникация преобладават научен и художествен стил. Всеки от тях се отличава с особености, които изискват прилагането на различни механизми и похвати за осмислянето на текста и за пълноценното му възприемане.

Разбирането на писмения текст се осъществява чрез определени психо-физиологични механизми на равнища, които променят своята роля в зависимост от смисловата специфика на текста. Дейността на главния мозък прави възможно възприемането и осмислянето на текстовото съдържание, на изразените в него мисли, преживявания и образи.

1.1. Ролята на паметта в процеса на четенето е да се запомня, съхранява, разпознава и възпроизвежда прочетенят текст

Запомнянето е начален етап на проявата на паметта в процеса на четене. Това е процес, при който съдържанието

на текста се отразява в съзнанието на читателя и в главния мозък се образуват повече или по-малко трайни нервни връзки и асоциации. В зависимост от това, какво читателят е запомнил и в каква степен, се различават проявите на

Видове памет:

- *нагледно-образна* – тя спомага за доброто запомняне на образите в художествения текст и на конкретните описания в нехудожествения;

- *двигателна* – свързана е с прилагане на определени действия при четенето за по-доброто запомняне – четене на глас, записване, подчертаване, възпроизвеждане на схеми, чертежи и др.;

- *емоционална* (памет на чувствата). Страни: интелектуални – отразяват положително отношение към познавателната стойност на прочетеното; *нравствени* – отразяват емоционално отношение към описаните в текста герои и събития; естетически – свързани с преживявания от прочетеното; практико-действени – отразяват породено от прочетеното желание за действие;

- *словестно-логическа (смыслева)* – тя играе водеща роля, изгражда се в резултат от разбирането на текста;

Видовете памет не съществуват самостоятелно или изолирано една от друга. У преобладаващата част от хората се проявява смесен тип, при който се съчетават различните видове, като има преобладаващ вид памет.

Запомнянето е:

- механично и смислово (дословно запомняне по смисъл и асоциативно мнемотехническо запомняне) – отличават се по степента на участие на мисловните процеси;

- волево (преднамерено) и неволево (непреднамерено) – отличават се по наличието или отсъствието на предварително поставена цел да се запомни прочетеното и по вложените волеви усилия за постигането ѝ.

Механичното запомняне при четенето е свързано с многократно прочитане на един и същи текст, без да се вниква в неговото съдържание и да се осъзнават смисловите връзки.

Смисловото (логичното) запомняне е свързано с мисленето и разбирането на текста, което от своя страна подпомага запомнянето.

Волевото запомняне – специфична психическа дейност, целта на която е самото запомняне. Нейна разновидност е заучаването, при което се прилагат специални похвати за постигане на най-доброто усвояване на текста.

Неволевото запомняне – се осъществява без предварително поставена цел за това и без да се полагат преднамерено усилия.

Често в процеса на четене волевото запомняне преминава в неволево, когато се чете с насоченост на съзнанието към постигането на определена цел.

Разпознаването се проявява при повторно възприемане на текста.

1.2. Видове възпроизвеждане

Възпроизвеждането, или спомнянето е сложна проява на паметта, при която се възпроизвежда вече възприетото, без да е необходимо повторно възприемане, т.е. без нов контакт с текста.

Възпроизвеждането е:

Неволево – няма съзнателно поставена цел, а усвоеното се възстановява

- по асоциация
- по контраст

Волево/припомняне – съзнателно възпроизвеждане, което изисква усилие на волята.

Продуктивността на паметта на читателя се оценява по проявата на качествата на паметта. При високо развити качества на паметта се говори за висока продуктивност. Динамиката на продуктивността се влияе от различни фактори, особено от видовете запомняне. Най-слабо продуктивно е механичното, а най-продуктивно – смисловото. Върху продуктивността на паметта въздействие оказват обективни и субективни фактори:

Обективни – обстановка, количество и качество на текста

Субективни – състоянието на читателя, наличието на интерес, психическата готовност, предшестващият опит, начинът на запомняне.

Общи правила за развитие на паметта:

- Интензивно използване
- Внимателно, активно и творческо четене
- Връзка с осъзнати потребности
- Логически свързано и осмислено – последователно усвояване на материала.

1.3. Вниманието при четене

Особеност на човешката психика, която се изразява в насоченост и съсредоточеност на съзнанието върху определен обект, явление или дейност. То няма собствено съдържание, но е необходимо при всяка дейност и е условие за успешното ѝ протичане, вкл. и на процеса четене. Вниманието има следните свойства:

Обем на вниманието – количеството гуми с техния смисъл, които се обхващат за максимално ограничено време.

Бързината на четенето е функция на вниманието, а обемът на вниманието се влияе от бързината на четене.

Разпределеност на вниманието – способност на читателя да задържа вниманието си едновременно върху четенето на текста и неговото осмисляне.

Интензивност (сила) на вниманието – степента на съсредоточеност върху текста.

Устойчивост – продължителност на съсредоточаване върху текста.

Гъвкавост (превключване, пренасяне) на вниманието – пренасочване на вниманието към една или друга част от текста. Това е преднамерен, волеви акт, за разлика от

Отвличане на вниманието – неволево (непреднамерено, непроизволно) пренасочване на вниманието.

Резултатите от четенето зависят от съчетаването на свойствата на вниманието.

Вниманието бива:

- *волево* (произволно, преднамерено) – съзнателно и регулирано съсредоточаване над текста с участие на волята, предизвикано от интереса към крайния резултат;

- *неволево* (непроизволно, непреднамерено) – възниква без усилие на волята, когато четивото е необичайно и интересно, увлекателно и предизвиква дълбоки преживявания;

- *следволево* (следпроизволно, следпреднамерено) – свързва се с определена, съзнателно поставена цел. Протича спонтанно, без усилия на волята.

Организиране на вниманието – съобразяване с неговите особености и с механизмите за поддържането му.

Забравяне (пълно и частично). При частично забравяне читателят не може да възпроизведе прочетеното, но може да го разпознае. За добре усвоен текст се изисква не само да бъде разпознат, но и да се възпроизведе.

Качества на паметта, които имат отношение към качеството на процеса четене са: обем, бързина, продължителност на съхраняване, гъвкавост/услужливост.

1.4. Основни начини на възприемане при четене

Синтетичен тип

- Склонност към открояване на главното, основното, най-общия смисъл
- Не отдават значение на детайлите, пренебрегват подробностите
- Обяснителен характер на възпроизвеждане на прочетеното

Аналитичен тип

По-трудно схващат общия смисъл на изложението, често се губи общият смисъл

- Възприемат повече детайлите, подробностите
- Описателен тип на възприемане и възпроизвеждане на прочетеното

Смесен тип– аналитико-синтетичен – описателно-обяснително възприемане.

1.5. Психически особености на читателя

(по Богомил Паунов „Основи на работа с читателите в общообразователните библиотеки“)

Памет

- Нагледно-образна
- Словесно-логична
- Смесена

Типове мислене

- Образно
- Абстрактно
- Смесено

Въображение

- Образно
- Логично
- Смесено

Типове висша нервна дейност (възприемане, памет, въображение, мислене)

Познаването на особеностите на читателя е условие за правилното въздействие за неговото развитие. Типове читатели според степента на съзнателната им активност в процеса на четене:

- Пасивно отношение
- Активно отношение
- Творческо отношение

Двете равнища на интелектуалните способности на личността – репродуктивно и творческо, имат отношение и влияние върху способността да се чете.

1.6. Темперамент и характер на читателя

Типовете висша нервна дейност са физиологичната основа на различните темпераменти: сангвиничен, холеричен, флегматичен и меланхоличен. Какви са подходите към читателите, принадлежащи към един или друг тип темперамент?

Читателят сангвиник – упоритост при четенето, но невинаги подхожда системно за постигане на целта

Работата на библиотекаря при този тип потребители е насочена към рационално, спокойно, коректно подпомагане.

Читателят холерик – отдава се изцяло на четенето с оглед целите и мотивите. Когато текстът го затрудни, е склонен да се откаже

Работата на библиотекаря е да подпомогне създаването на режим на четене, който осигурява цикличност в натоваждането.

Читателят флегматик – включва се в четенето бавно и обмислено, без напрежение, но устойчиво. Работи системно, упорито и продуктивно

Работата на библиотекаря се насочва към разрешаване на проблема бързина на четенето и поддържане на интереса.

Читателят меланхолик – прилежна и задълбочена работа, без напрежение и гразнителни; чете бавно и непостоянно, силно се влияе от промяна на средата и условията

Работата на библиотекаря е да се създаде система в четенето; съблюдаване на хигиената на умствения труд и изискванията за организация.

Характерът е съвкупност от най-съществените индивидуални психически качества на човека. Той отразява причините, мотивите и убежденията, които стоят в основата на поведението и проявите на личността, определят нейното отношение към себе си, другите хора и събитията. Характерът подлежи на положителни промени и формиране под въздействието на семейната среда, училището, екипите, в които личността попада в различни етапи от живота си, влиянието на приятели, близки и др. фактори на средата и обстоятелствата.

1.7. Мотиви и мотивация за четене

Цели на личността – предварително осъзнат и планиран резултат от човешката дейност.

Мотивация, мотиви – осъзнатите побуди за определена дейност или поведение, респ. четенето

Системата от мотиви, определяща избирателното отношение към действителността, свързана с нейното поведение и дейности, формира насочеността на личността.

1.8. Потребности и читателски потребности

Потребностите от четене стоят в основата на читателската насоченост на личността.

Субективното преживяване на тази потребност се превръща във вътрешна необходимост и побуда за четене, т.е. в читателска потребност – осъзнатата от личността нужда от четене и избирателното отношение към източниците/литературата за задоволяване на тази потребност.

В своето изследване Explorations in Personality (Изследвания на личността) Х. А. Мъри представя 20 психологически потребности. Най-пълно изследваната в посочената монография е т.нар. потребност от постижения⁸⁷. Това е сложна проблематика, в която могат да се търсят в двустранна посока въздействията на четенето в постигането на необходимостта от постижения, от една страна, и от друга, как четенето провокира възникването на нови цели и ниша в потребността от постижения.

1.9. Интереси и читателски интереси

Избирателното ПОЛОЖИТЕЛНО отношение на личността към определени обекти от средата с оглед тяхното значение за удовлетворяването на потребностите, емоционалната им стойност и привлекателност за конкретната личност. Духовните интереси зависят и се определят от равнището на развитие на личността (познавателните интереси и интересите към художествените ценности).

Склонност – интерес и стремеж към определена дейност.

Мирогледът – висш регулатор на поведението и дейността на личността.

⁸⁷ **Психология и поведенческа наука.** Енциклопедия. У. Едуард Крегхеид и др. София: Наука и изкуство, 2008, с. 855–856.

Читателските интереси отразяват положително отношение на личността или групата към определени източници/ литература.

Видове читателски интереси:

- Активни и пасивни
- Временни и трайни
- Тесни и широки
- Положителни и отрицателни
- Преки и косвени

Библиотеката и читателските интереси се намират в сложни и двупосочни връзки. От една страна, библиотеката удовлетворява потребности, възникнали и предизвикани от читателските интереси, но от друга страна, в библиотеката се изграждат и развиват читателските интереси.

1.10. Насоченост на личността и читателска насоченост

Насочеността на личността, изразена в определени потребности, интереси, склонности, светоглед, убеждения, интелектуални и естетически чувства, прояви на вкус определят читателската насоченост, и обратно:

Читателска насоченост – потребността на личността да чете. Определя се от читателските интереси, стремежи и готовност за четене, от вкуса и интелектуално-естетическите чувства, отнесени към четенето.

2. Развитие на читателя

2.1. Възрастови особености на читателя и връзката им с четенето

Периодите във възрастовото развитие на човека носят свои особености, приоритети и значимост за развитието на

личността. В различните страни и култури възрастовите ге-
ления са различни. Обособяваме условно периоди в личност-
ното развитие, близки до класическите класификации, за да
определим част от основните посоки на въздействието на
четенето:

- 0–6 г.
- 7–17(18)/21 г. – училищна възраст
 - Начална училищна възраст
 - Средна училищна възраст
 - Горна училищна възраст – юношество
- Възрастни
 - Ранен период – младежка възраст
 - Период на зрялата/активната възраст
 - Период на третата възраст
- Старчество

3. Култура на четене и читателски вкус

Читателски вкус – способността на читателя да различа-
ва качествена литература, уменията да си изгражда сис-
тема от критерии за това, което чете.

- Постепенно изграждане още в периода на детството,
началната училищна възраст
- В юношеството – възможност за утвърждаване на висо-
ка култура на четене
- Постъпателно развитие или преодоляване на пропусна-
ното в предходната възраст

Популярна и масова култура/Елитарна култура – проявяват
се в процеса на подбор, на четене и като резултат от чете-
нето.

ЧЕТЕНЕТО ВИ ПОЗВОЛЯВА ДА ИЗБИРАТЕ!

Дискусия по съдържанието на фразата.

Източници по темата

- Белчева-Лозанова**, Елица. Развитие на концепцията за информационна грамотност през XXI в. – В: *ББИА онлайн*, 2015, № 6, с.13–18.
- Паунов**, Богомил. Основи на работа с читателите в общообразователните библиотеки. София: Наука и изкуство, 1976.
- Попова**, Ели. Информационната култура в контекста на професионалните компетентности на съвременния библиотекар. – В: *ББИА онлайн*, 2017, № 1, с.10–13.

Въпроси за самоподготовка

1. Какви са характеристиките на четенето като психическа дейност?
2. Кои качества на човешката психика имат отношение към четенето?
3. Кои са основните понятия, свързани с четенето?
4. Какъв е подходът на библиотекаря към читатели с различен темперамент?
5. Как бихте характеризирали възрастовите особености на читателя и тяхната връзка с четенето?

Упражнение 5: **Четенето като психическа дейност**

Формат на упражнението:

Дискусия

1. *Особености на възприемането на научен текст.*
2. *Особености на възприемането на художествен текст.*
3. *Как бихте определили читателя – талант?*
4. *Читателска мода*
 - *Определение и място в културата на четене*

- *Въздействие върху читателските вкусове и развитието на читателя*

- *Въздействие върху развитието на личността*

- ✓ *Положително*

- ✓ *Отрицателно*

- *Ролята на библиотеките и въздействието им върху читателската мода*

*5. Основни понятия, свързани с четенето – дайте определени-
ния и дискутирайте върху съдържанието на понятията.*

- *Психология на читателя*

- *Потребност от четене*

- *Мотиви за четене*

- *Читателски потребности*

- *Читателски интерес*

- *Читателска мода*

- *Култура на четене*

- *Читателски вкус*

Очаквани резултати

1. Да се осмислят връзките между свойствата и качествата на психиката и процеса на четене.

2. Да се усвоят основни понятия в изследването на психологическите характеристики на четенето и читателите.

3. Да се разберат някои от възможностите на библиотеката и четенето да въздействат върху развитието на личността.

ТЕМА 6

Диференциация на потребителите в библиотеките. Типология на читателите

Съдържание

1. Основни понятия
2. Потребителите в библиотечната среда
3. Принципи в обслужването на потребителите
4. Диференциран подход на библиотечно обслужване
5. Диференциране на читателите
6. Основни типобразуващи признаци и подходи
7. Типология на потребителите по различни признаци

1. Основни понятия

Типологията на читателите се основава на разделянето на читателите по съществени, устойчиви признаци.

В книгата понятията читатели – ползватели – потребители се използват равнопоставено, като в речника към помагалото се уточнява и тяхното различие. За разглежданата проблематика тези нюанси не са от значение и затова са пренебрегнати.

Единна класификация на потребителите досега не е създадена. Читателят е богат и многомерен обект на изследване – човекът. Под въздействие на променящата се среда

той постоянно разширява, допълва и променя част от своите детерминиращи качества. Това е част от причините за съществуването на различни типологични схеми, основани на определени подходи, с приоритет на една или друга възможна област на диференциране.

В характеристиките на потребителите се съчетават три нива:

- Най-широко е нивото на *общите* прояви/черти/характеристики;
- Стесняването на нивото на характеристика върви в посока към открояване на *особените*, или *груповите специфики*, които създават второто ниво. Наред с намаляване на ширината на приложими показатели се стесняват плътността и дълбочината;
- Нивото на *индивидуалните* особености включва определена част от общите характеристики, тези на групата, към която индивидът принадлежи, и уникалните специфични за всяка отделна личност качества, способности и умения.

2. Потребителите в библиотечната среда

Развитието на библиотеката и политиките се планират и формират с оглед обслужването. Водещо място заемат потребителите и услугите, на които са подчинени предприетите мерки по осигуряване и приспособяване на сградата, персонала или ресурсите.

Библиотечната координация и коопериране са активни процеси в съвременната област на осигуряване на библиотечно обслужване за населението. Нито една библиотека не може да осъществи самостоятелно пълноценно обслужване на съвременните потребители. Ето защо споделянето на ресурси, координирането на отговорности и библиотечни стойности,

кооперирането на ресурси, условия за достъп и възможности са приоритетните дейности в библиотечния сектор. Те се осъществяват на различни равнища: международно, национално, регионално и местно, с оглед спецификите в демографските, социалните, икономическите, образователните и т.н. характеристики на общностите.

Библиотеките днес се превръщат в пространства без стени, които съдействат на потребителите за разширяване на достъпа до информационни източници, като осигуряват подкрепа от специалисти с експертиза в областта на системите за управлението на информацията и знанието.

Потребителите в сградата на библиотеката получават подходящо изградена и организирана среда за ползване на ресурси, получаване на систематизирана и структурирана информация по определени заявени и/или идентифицирани потребности.

Виртуалните потребители разполагат с предоставено пространство на модерни възможности и улеснен достъп, базирани на приложение на новите технологии в сферата на създаване и предлагане на библиотечни услуги.

Институции в широка обществена мрежа – образователни, културни, доброволчески и бизнес организации участват в проектни инициативи, насочени към създаване на качествено нови ресурси, адресирани към настоящите и бъдещите информационни потребности. Библиотеките са активни сътрудници в подобни начинания, където носят специфичните стойности на библиотечната услуга, закодирани и в следващите:

3. Принципи на поведение и среда в обслужването на потребителите

- Осигуряване на благоприятна среда за потребителите
- Уважение към личността на потребителя, към неговите читателски интереси и информационни потребности
- Професионална етика в зоната на библиотечното обслужване – подходящо облекло, професионално поведение, адекватно на общоприетите етични норми, естетичен външен вид
- Организация на работното място на библиотекаря
- Диференциран подход към потребителите

Основен принцип на библиотечното обслужване: НИКАКВА ФОРМА НА ДИСКРИМИНАЦИЯ И ПРЕНЕБРЕЖЕНИЕ!

4. Диференциран подход на библиотечно обслужване

Диференциран подход в предоставянето на библиотечни услуги се прилага на ниво библиотечна мрежа/библиотечна система и на ниво конкретна библиотека.

Структурата на общността, обслужвана от библиотеката определя приоритетните принципи на обособяване на потребителски групи, на постоянни и временни общности, според които се избират подходящите форми и методи за библиотечно обслужване.

Общата характеристика на обслужваната общност, спецификата на региона и особеностите на мястото откъм информационна осигуреност открояват нишата за библиотечни услуги и определят адекватните библиотечни стойности.

Спецификите на групите ползватели се проявяват в рамките на общите характеристики на общността. Пълноценно библиотечно обслужване на потребителите се осигурява в

контекста на коопериране на библиотечните ресурси в граде-на общност.

Индивидуалният подход към всеки читател изисква наслагване на неговата принадлежност към обслужваната общност, към спецификата на групата, в която попада, съчетани с индивидуалните му характеристики.

Идентифицирането на потребностите и ориентация на обслужването към тези потребности е пътят към представяне и реализиране на библиотечната стойност, изразена в максимално точно планирани, организирани и формирани библиотечни услуги в отговор на правилно формулирани цели и задачи на конкретната библиотека.

5. Диференциране на читателите

5.1. Диференциране на читателите по социално-демографски признаци

По пол – мъже, жени;

По възраст – до 14 г.; от 15 до 18; от 19 до 28 г.; от 28 до 60/65; над 65 г.;

По образование – без образование; средно; професионално; висше; научни работници и изследователи с научни степени;

По професия – в различни области на обществено-икономическия живот; безработни; в активна възраст и в пенсионна възраст;

По местоживееене – в села, в малки градове, в големи градове и в столицата.

Социално-психологическата характеристика на потребителя – съвкупност от социално-демографските фактори и индивидуалните психологически характеристики на личността.

5.2. Диференциране на читателите според ИКТ уменията им

Потребители с висока степен на ИКТ умения

Потребители с добри ИКТ умения

Потребители със слабо/начално ниво на ИКТ умения

Потребители без ИКТ умения

5.3. Диференциране на читателите по групи потребители със специални потребности

Ученици със СОП

Хора с увреждания.

Хора, които не могат да излизат от домовете си

Социално слаби

Хора, живеещи в слабо населени и труднодостъпни райони

Хора, настанени в институции

5.4. Диференцирането на потребителите според видовете принадлежност на библиотеката

Според видовете характеристики на библиотеката се формират и потребителските групи, за които дадена библиотека формира стойност и поема удовлетворяването на част от техните потребности. Диференцирането на ползвателите на всяка отделна институция става на основата на съвкупността от потенциалните ѝ потребители.

6. Основни типобразуващи признаци и подходи

Типологията на читателите заема значимо място в библиотекознанието, както в научноизследователската работа, така и в практическата дейност на библиотеките. На тази

основа стъпва цялата организация и функциониране на библиотечното обслужване. Сложността на разглежданата проблематика идва от нейния обект на изследване – човека, личността, в който се преплитат и наслаждат характеристиките на единичното, особеното и общото. Общото се свързва с интегрираните читателски характеристики и стереотипите на читателска поведение. Особеното характеризира читателски групи с присъщите им особености, детерминирани от социалната среда, образованието и др. Единичното отразява особеностите на конкретния индивид. Ето защо „типологията като предмет на разделяне на читателите по съществени, устойчиви признаци има работа с многомерен обект на изследване – човека. Всяка личност се намира в постоянно развитие, изменя се, на нея постоянно ѝ оказват влияние промените в обществото, личните, семейните обстоятелства“⁸⁸.

В сложния процес на диференциране на потребителите се различават типобразуващи *подходи* и *типобразуващи признаци* с пряка връзка помежду им. Типобразуващите подходи дават възможни насоки и области, от които могат да се формулират и конкретизират признаци за диференциране.

Типобразуващи подходи могат да бъдат:

- Разделяне на ползвателите по социално-демографската им характеристика
 - Типология на читателите според отделни видове литература, които преобладават в техния избор
 - Типология на читателите, съобразена с типологията на литературните произведения и др.

Типобразуващи признаци за различни допълващи се схеми за диференциране на потребителите са:

⁸⁸ **Библиотечное обслужване:** Теория и методика. Учебник. Под ред. А. Я. Айзенберга. Москва, МГУК, 1996. с. 67.

- Социално-демографска характеристика – по възраст, по образование и т.н.
- Мотивация за четене
- Индивидуално-психологически особености

7. Типология на потребителите по различни признаци

(Примери на съществуващи типообразуващи схеми в теоретични източници по библиотекознание)

Спрямо **мотивацията за четене**, скалата на степента на мотивираност, предложена от руския учен Умноф Включва следните нива⁸⁹:

- 0 – не четат
- 1 – по задължение
- 2 – понякога по интереси
- 3 – по задължение и понякога по интереси
- 4 – винаги по интереси
- 5 – по задължение и винаги по интереси

По **мотиви на четене** и отношение към вид, тип, жанр литература:

- С ясно изразени и формираны интереси
- С неустойчиви интереси
- Четящи едностранчиво само познавателна или само художествена литература, с различно ниво на читателска култура и навици за ориентиране в книгите и сред книгите

Типологията на читателите според **типологията на литературата по отрасли на знанието** обхваща следните групи:

- Обществено-политическа литература
- Естественонаучна литература

⁸⁹ Пак там, с. 73.

- Техническа литература
- Литература по изкуствата
- Художествена литература

По мотивационни характеристики и ниво на читателската култура могат да се формират следните групи:

- Читатели експерти и специалисти в дадена област
- Любители на литературата в определена област
- Слабо подготвени читатели
- Неподготвени читатели

Систематизацията, създадена по **Читателската нагласа/насоченост**, е основна за типологията на читателите. Тя обхваща всички сфери на читателската дейност; изразява общите показатели за съдържанието на четенето; отразява ценностната ориентация на читателите; засяга сферата на читателската психология – от читателските потребности до интересите и целите на четене.

Съпоставена към услугите по отношение на книгите и информацията, типологията на читателите отразява особености, които ориентират в насоките на въздействие:

Каква литература създава опита и знанията на читателя;

- Чрез каква литература читателят изгражда своя тип поведение и прояви в обществото;
- Оценката, изучаването, разпознаването на явленията и процесите.

Според **Култура на четенето** (по Трубников) могат да се обособят следните групи показатели, въз основа на които да се формират групи от потребители:

- Култура на избора на литература
- Широта на избора
- Целенасоченост в избора
- Самостоятелност на избора
- Култура на възприемане на прочетеното

- Цялостност на възприятието, гъвкавост, съответствие на обективните качества на възприеманото произведение

- Активност в осмислянето на възприемания текст
- Адекватност на заключенията и обобщенията
- Култура на усвояване и използване на възприетата информация и полученото знание (посткомуникативна фаза на възприемане, осмисляне на произведението като цяло и оценка на произведението).

Ето какви схеми предлага Трубников⁹⁰ на типове читатели според културата на четене, имайки предвид стапанта на развитие и проява на трите формулирани от него признаци:

1. Читатели, у които не са развити трите основни елемента на културата на четене, попадат в следните групи:

- Читатели, които четат много малко и стоят на границата с нечитателите

- Читатели, които четат много, но хаотично, без система, по най-различни отрасли на знанието

Те се характеризират с:

- Случайност и хаотичност в избора на литература (най-често въпросът „Дайте нещо интересно“ идва от представители на тези две групи)

- Неопределеност на интересите

- Най-слабо квалифицираната група читатели

Задачите на библиотекаря:

- ✓ Системна и целенасочена работа за изграждане на читателски интереси и култура.

2. Читатели с определена и едностранна насоченост на избора и неразвити или слабо развити останали елементи на културата на четене. Това е нееднородна по състав група, която

⁹⁰ Пак там, с. 79–80.

то включва любители на приключенския или криминалния жанр, любовни романи, тясно професионална литература.

Задачите на библиотекаря:

- ✓ Разширяване на рамките на избора.
- ✓ Развитие на посткомуникативната фаза на възприемане.
- ✓ Изграждане на навици за осмисляне на възприетата информация и съотносителна оценка на различните книги.

3. Читатели с определеност и относителна едностранност на избора на литература и забележително развити други страни на културата на четене се отличават с:

- Едностранност на избора – тематична, отраслова, жанрова. Но за някои представители на групата това е задълбоченост в някаква проблематика
- Могат да оценят качеството на литературата и да коригират избора си
- Притежават някои способности за пълноценно възприемане на литературата
- Могат да сравняват, съпоставят произведения, да правят изводи и да усъвършенстват културата си на четене
- Не им стигат възможностите за обобщаване и анализ на прочетеното, за анализ на книгите и самостоятелни разсъждения.

Задачите на библиотекаря:

- ✓ Разширяване на избора.
- ✓ Формиране на способности за самостоятелен анализ и осмисляне на книгите.

4. Читатели с разностранен, но несамостоятелен избор и относително неразвити други елементи на културата на четене се отличават с:

- Липсват им действителни духовни потребности и интереси

- Влияят се от външни фактори: съображения за престижност, модни тенденции, съвети на приятели и познати
- Характеристики
- Проявяват значителна активност в избора на литература
- Интересуват се от определени отрасли на знанието, теми, автори, книги
- Но същевременно изборът им е хаотичен, еkleктичен, без ред и система.

Задачите на библиотекаря:

- ✓ Възпитаване на осъзнат избор и целенасоченост на интересите.
- ✓ Формиране на нагласа за пълноценно, а не формално осмисляне на книгите и тяхното усвояване.

5. Читатели с нехармонично развити елементи на културата на четене се отличават с:

- Активност и самостоятелност на избора
- Широта и разностранност на интересите
- Невинаги са достатъчно осъзнати мотивите за четене
- Интересите им са противоречиви, няма единство и съгласуваност
- Това е резултат от недостатъчен читателски опит: от криволичене в развитието на читателя, от преобладаващото интуитивно начало на избора, от сформирани от житейския опит и темперамента на читателя пристрастия и предпочитания.

Задачите на библиотекаря:

- ✓ Преодоляване на противоречията в културното развитие.
- ✓ Загълбочаване на читателския опит.
- ✓ Развиване на желание за активно споделяне на прочетеното.

6. Читатели с относително хармонично развитие на основните елементи на културата на четене се отличават с:

- Широта и разностранност; осъзнатост и целенасоченост на избора
- Цялостност и гъвкавост на възприятията
- Активност в осмислянето на възприемания текст, адекватност на обобщенията
- Активно използване на възприетата информация в различни групи дейности

Задачите на библиотекаря:

- ✓ Да открива и предлага нови хоризонти и перспективи за духовно развитие.
- ✓ Усъвършенстване на културата на четене.

Темни за презентации и обсъждане по време на лекция:

Потребителите на библиотеките според вида библиотека и тяхната диференциация

- Национални библиотеки
- Академични/научни библиотеки
- Университетски библиотеки
- Обществени библиотеки
- Училищни библиотеки (презентация)
- Специални библиотеки

Източници по темата

Библиотечно обслужване: Теория и методика. Учебник.
Под ред. А. Я. Аизенберга. Москва, МГУК, 1996. 200 с.

Въпроси за самоподготовка

1. Каква е ролята на типологията на читателите в работата на библиотекаря в сферата на обслужването?

2. Представете нови схеми за типология на потребителите, които не са разгледани в книгата.

3. Какви нови признаци на типологични схеми би било уместно да експериментират библиотеките в сферата на обслужването?

Упражнение 6. **Диференциране на потребителите на библиотеките**

Формат на упражнението:

Дискусия по специфични проблеми от общата тема за диференциране на потребителите

1. Отговорности на библиотекаря по отношение на допълването и развитието на ИКТ умения към:

Потребителите деца

Младите хора, потребители на библиотеката

Хората в активна възраст

Безработните

Възрастните хора

2. Групи потребители със специални потребности

Ученици със СОП

Хора с увреждания

Хора, които не могат да излизат от домовете си

Социално слаби

Хора, живеещи в слабо населени и труднодостъпни райони

Хора, настанени в институции

Разиграване на ситуации

Основни тези на дискусията

1. *Обсъдете и допълнете принципите на обслужване на потребителите.*

2. *Какви са принципите за диференциране на потребителите?*

3. *Какви са стойностите на библиотеката за различните нива на диференциране на потребителите?*

Очаквани резултати

1. *Да се усвоят основните принципи и характеристики на обслужването на потребителите.*

2. *Да се усвоят подходите към потребителите, прилагани за пълноценно и релевантно удовлетворяване на информационните потребности.*

3. *Да се анализират и приемат специфичните проблеми на библиотечно осигуряване на потребностите на различни групи потребители.*

ТЕМА 7

Изучаване на потребителите на библиотеката

Съдържание

1. Задачи на изучаването на ползвателите. Принципи при провеждане на проучванията. Методи за изучаване на читателските потребности
2. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността (Розвита Пол и Петер де Бьоркхорст)
3. Изследване на обхванатост. Методи на изследване на обхванатост
4. Удовлетвореност на ползвателя като индикатор. Методи за изследване
5. Видове анкетно проучване
6. Посещения на глава от населението. Методи за изследване

1. Задачи на изучаването на ползвателите. Принципи при провеждане на проучванията. Методи за изучаване на читателските потребности

1.1. Задачи на изучаването на ползвателите

Изследването на читателските публики е научно направление в библиотекознанието, което има своята дълга история

и създадени традиции. Проблемите, свързани с изучаването на читателите в Русия, имат своите корени още в 50-те, 60-те години на 19. век. В този период Л. Н. Толстой събира сведения с помощта на учителите в началните училища „за народния читател“ по специална програма, отпечатана в списание „Ясна поляна“⁹¹. В руското библиотекознание изучаването на читателите има богата история, разгърната проблематика и завидна задълбоченост в подходите и аспектите на изследване. Разбира се, своята връхна точка изучаването на читателя, връзката между читателите и книгите намират в трудовете на Н. А. Рубакин. От края на 80-те и началото на 90-те години на миналия век научно-изследователската работа върху проблематиката се определя от нови маркетингови концепции и, като цяло, от нова обществена парадигма⁹².

В много страни по света се провеждат широки социологически изследвания, посветени на изучаването на проблемите на четенето, вкл. читателите и библиотеките. За периода от 40-те до 80-те години на 20. век са публикувани повече от 10 000 работи по тази тематика⁹³.

Изучаването на реалните и потенциалните ползватели осигурява по-висока ефективност в управлението на библиотеките и постигане на целите на библиотечното обслужване. Резултатите от системно извършвани проучвания актуализират сведенията и подпомагат приспособяването на библиотеката към нуждите и потребностите на населението и общностите. Разкриват се проблемни области и слабости в обслужването, идентифицират се недостатъци и се насочват съответни усилия и ресурси за разрешаването им. Чрез изу-

⁹¹ **Библиотечное обслуживание:** Теория и методика. Учебник. Под ред. А. Я. Айзенберга. Москва, МГУК, 1996, с. 56.

⁹² Пак там, с. 66.

⁹³ Според данните в „Книга, чтение, библиотека: зарубеж. исслед. по социологии лит.: Аннотир. библиогр. указ. за 1940–1980 гг. Москва: ГБЛ, 1982, 402 с. – В: **Библиотечное обслуживание...**, с. 66.

чаването на потребителите се коригират ненужни усилия и неефективно използване на ресурси.

Системното изучаване на потребителите е насочено към рационално използване на библиотечните ресурси – материални, пространствени, документни, кадрови и организационни и води до повишаване на ефективността на библиотечното обслужване.

1.2. Принципи при провеждане на проучванията

- Научна обективност
- Социално-психологически подход – общото-особеното-индивидуалното
- Историзъм – отчитане на конкретно-историческия момент
- Приемственост – възможност да се види обектът в неговата динамика и развитие, да се сравняват резултатите

Особености – интердисциплинарен обект на изследване

ЧИТАТЕЛЯТ В/НА БИБЛИОТЕКАТА

1.3. Методи за изучаване на читателските потребности

Методиките за изучаване на потребителите включват следните библиотечни методи:

общонаучни

- Наблюдение
- Експеримент
- Анкетно проучване
- Интервю
 - ✓ Стандартизирано
 - ✓ Нестандартизирано

- ✓ Полустандартизирано
- ✓ Дълбочинно интервю

специфични

- Фокус групи
- Мониторинг
- Експертна оценка
- Контент-анализ

частни – библиотечни

- Анализ на библиотечната статистика
- Анализ на читателските карти
- Анализ на заемните бележки
- Анализ на датниците – за печатните книги
- Анализ на отказите

2. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността (индикатори, свързани с потребителите)

(по Розвита Пол и Петер де Бьоркхорст)

Индикатори, свързани с организацията на ползване на библиотеката:

- Читателска площ на глава от населението
- Познания за заниманията на ползвателите в библиотеката
- Пространства за дейности на ползвателите (места за срещи и почивка)
- Планиране на читателските зони в библиотеката
- Затворени работни пространства за тиха работа
- Открити зони за групова или екипна работа

Индикатори, свързани с услуги и дейности по тяхното осигуряване:

- Работа в библиотеката с материали на ползвателя

- Ползване на библиотечни материали на място, копиране
- Ползване на МЗ, ММЗ и доставка на документи
- Ползване на справочни услуги
- Участие в обучения по информационна грамотност
- Участие и присъствие в библиотечни прояви и събития
- Ползване на електронни услуги и ресурси на библиотека-та на място или дистанционно

3. Изследване на обхванатост. Методи на изследване на обхванатост

(по Розвита Пол и Петер де Бьоркхорст)

Дефиниция на индикатора: процентът активни ползватели на библиотеката, отнесени към общото население или общност, които тя трябва да обслужва.

Индикаторът оценява библиотеката чрез постигнатия успех в обхванатостта на своята общност.

Методи на изследване на обхванатост

Метод 1

Представителна извадка от населението. Анкетно проучване. Анкета – по пощата, по електронната поща или онлайн проучване чрез публикуване на анкетата на сайта на библиотеката

Примерни въпроси:

Посещавахте ли библиотеката през изминалата година?

Ползвахте ли интернет страницата на библиотеката през изминалата година?

Ползвахте ли услуги на библиотеката и какви през изминалата година?

- Заемане на библиотечни материали
- Електронни услуги
-

Обхватът – процентът на броя на отговорилите поне веднъж с „да“ от общия брой респонденти.

Метод 2

Обхванатост на населението се изчислява чрез процентното съотношение на броя на активно заемащите и общия брой на населението, което трябва да обслужва библиотеката

При оценката на приблизителния обхват на населението трябва да се има предвид, че не всички ползватели заемат библиотечни материали. Методът се основава на броя на активно заемащите – регистрирани ползватели, които заемат поне един материал годишно (данните могат да се вземат от записите/картоните в заемната).

Метод 3

Към проучването се прибавят ползвателите на електронни услуги. Изчисляването на показателя обхванатост се осъществява чрез „регистрирани ползватели“. Прилага се диференциран подход в изчисляването на *обхванатост*. При тълкуване и ползване на резултатите се отчитат всички предварително взети методически решения за ограничаване и включване, всички условия, при които се осъществява подборът на данни.

4. Удовлетвореност на ползвателя като индикатор.

Методи за изследване

„В сферата на обслужването най-важно за създаване и предоставяне на ефективни услуги е това как ползвателите възприемат и оценяват предлаганото.“

Creaser, 2006, p.1

Дефиниция – степента на удовлетвореност от библиотечното обслужване или от релевантността на дадена конкретна услуга на заявената потребност.

Оценката на услугите, отразена в мнението на ползвателите, формира съдържанието на този индикатор. Една от възможностите за събиране на нужните сведения е чрез анкети, които се раздават или се изпращат по електронна поща на случайна извадка от ползватели. Анкетите могат да изследват различни равнища на удовлетвореност: от последното посещение; краткотрайни и дълготрайни впечатления или съотношение между качеството на удовлетвореност от библиотеката и очакването от различни потребителски групи. Други форми на проучване на потребителските мнения са: интернет проучване, качено на сайта на библиотеката; фокус групи; интервюта с ползватели.

Методи за изследване

Създава се въпросник за отделни услуги или отделни страни на услугите, в зависимост от обекта на изследването. Проверяването на изследването включва етап на проверка на адекватността и разбирането на въпросите сред извадка от ползватели, след което се пристъпва към същинската част на проучването. Формира се цифрова скала с 5 или повече деления и място за допълнителни коментари. Деленията обозначават съответна степен на удовлетвореност от незадоволителна до задоволителна. Сумират се получените резултати от поотделното умножаване на всяка от степените по броя на потребители, дали този отговор. Общата сума се разделя на общия брой потребители, взели участие в изследването. Полученото число е средната оценка по отношение удовлетвореността на потребителите от проучвания обект – библиотеката като цяло, конкретна услуга или аспект.

5. Видове анкети

В проучвания чрез анкети могат да се използват стандартни анкети, към които да се включат въпроси с местно значение. Друг вариант за анкетно проучване е да се създаде специална анкета за съответното проучване.

При използването на стандартни анкети се вземат предвид различията във видовете особености и задачите на библиотеките и характеристиките на техните потребители.

Прилагането на диференциран подход позволява да се оценят поотделно различни потребителски (целиви) групи, например: първокурсници, външни ползватели, възрастни хора и т.н.

Важна информация носят свободните коментари. Често те посочват по-ясно и точно причините за недоволство, дават препоръки, поставят въпроси, които не са включени в анкетата и т.н.

Самостоятелни проучвания на всяка отделна библиотека става чрез *специално подготвени за проучването анкетни форми*.

Предимство на такъв тип анкетно проучване е, че дава възможност да се изследват специални проблеми и специфични ползвателски групи. Резултатите от тези проучвания могат да доведат до решаването на реално съществуващи пропуски и проблеми в полването на библиотеката и да повишат ефективността на библиотечното обслужване.

Стандартизираните анкети за група или вид библиотеки имат своите предимства в това, че дават възможност за сравняване на резултатите при редовното им прилагане през годините; възможност за сравнения между самите библиотеки. Освен това те вдъхват повече увереност към процеса на проучване, което добавя повече сигурност в данните.

Инициират се и общи проекти на различни равнища за проучване на ползвателите. Предимствата на подобни инициати-

ви са, че данните се оценяват централно. Спрямо конкретната библиотека това означава, че се спестява допълнително натоварване на нейните служители и ресурси.

Полезно при анкетните проучвания е да се включат въпроси за статута на ползвателя. Получените сведения могат да послужат за разграничаване на нуждите на различните групи. В частите на анкетната форма се поставят въпроси за честотата на ползването на библиотеката или за честотата на ползване на съответната изследвана услуга; въпроси за последното ползване на библиотечни услуги и удовлетворението от тях; въпроси за удовлетвореността от отделна библиотечна услуга и нейната важност за анкетируания. Отговорите на въпроси от погобен характер се използват за проверка на достоверността на останалите отговори.

Метод 1

В проучването се обхваща случайна извадка ползватели на библиотеката. Раздаването на въпросника става при посещение на потребителите в библиотеката. Възможно е също разпращане на въпросника по пощата, по е-поща на активните ползватели, за да се включат различни видове ползватели.

Относно времето на провеждане трябва да бъдат избрани пълни („нормални“) седмици, с равномерно разпределение през различните часове на деня, и на дните през седмицата.

Не се включват хора, които не използват библиотеката, защото те нямат нужния опит.

Метод 2

Все по-активно библиотеките използват онлайн анкета, качена на сайта си. Оценката на данните ще бъде по-лесна.

6. Индикаторът Посещения на глава от населението

Посещенията са знак за привлекателност и полезност на библиотеката.

Съвременните библиотеки отчитат посещения във физическото пространство и виртуални посещения на техните сайтове и електронни ресурси.

Дефиниция на показателя посещаемост: общият брой посещения в библиотеката на лица от населението или общността, която трябва да бъде обслужвана (физически и виртуални), разделен на общия брой на населението.

Цели: оценява доколко библиотеката привлича ползвателите на място или с интернет услуги.

Методи

А) физически посещения – броят на посещенията на отделни лица в библиотечните помещения за година

Б) виртуални посещения – по стандарт ISO 2789

Трудностите в обективното установяване на стойности на този показател произтичат от редица допълнителни условия. Например от това, че обикновено се отчитат посещения САМО от местното население, според правилата за обслужване на библиотеките; кеширането влияе върху броя на исканията и те не се равняват на броя на уникалните посетители. Тълкуването и използването на резултатите от проучванията трябва да бъдат съобразени с условията на провеждане, където се уговарят всички методически решения.

Източници по темата

Пол, Розвита, Петер те Бюкхорст. Измерване на качеството в библиотеките: оценяване на ефективността. София, ББИА, 2011.

Въпроси за самоподготовка

1. Каква е ролята на изучаването на потребителите на библиотеката?

2. На какви принципи се подчинява изучаването на потребителите?

3. Дайте примери за организиране на изследване на потребителите в отделни видове библиотеки. С каква цел? Какво ще се изследва? Как ще се отразят изследванията върху работата на библиотеката?

Упражнение 7: Изследване на потребителите в отделни видове библиотеки

Формат на упражнението:

1. *Обсъждане на методи за провеждане на проучвания*

2. *Анализ на различни видове индикатори и решаване на задачи по книгата на Пол, Розвита, Петер те Бьокхорст, разделите, свързани с потребителите с. 99–233. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността.*

3. *Разработка на план, анкети и др.*

Основни тези на дискусията

1. *Какви са методите, прилагани за проучване на потребителите? Посочете предимствата и недостатъците на някои от тях.*

2. *Какви са библиотечните методи за проучване на потребителите и за какво се използват?*

3. *Какво се цели с провеждането на проучвания на потребителите?*

Очаквани резултати

1. *Да се усвои знание за методите на изследване на потребителите.*

2. Да се усвоят умения и правила за създаването на анкетни форми и въпросници за проучване на потребителите.

3. Да се получат знания за принципите, методите и потребността от системни проучвания на потребителите на библиотеките.

ТЕМА 8

Технология и организация на библиотечното обслужване

Съдържание

1. Терминологични пояснения
2. Кратки исторически сведения
3. Организационно-функционална структура на обслужването
4. Традиционна организация на библиотечно обслужване
 - А. Заемане/заемна
 - Б. Читалните зали днес
 - В. Справочно-библиографски отдел/...
 - Г. Изнесени форми на обслужване.
5. Нови, съвременни и иновативни форми на обслужване

1. Терминологични пояснения

„Умът е в състояние да породи какви ли не технологии, но умовете на другите са тези, които решават дали една технология да се развие. Възможни са безкраен брой технологии, но малко от тях издържат проверката да бъдат в съответствие с човешката природа.“

Робърт Райт

„Без нулево положение: логиката на човешката съдба“

Технология

Определението на понятието „технология“ в Уебстърския речник е: „системата, посредством която обществото предоставя на своите членове необходимото и желаното“⁹⁴.

Анализирайки връзката между „Технология, общество и историческа промяна“, М. Кастелс пише „...технологията не определя обществото; нито пък обществото диктува хода на технологичната промяна, тъй като множество фактори, сред които и индивидуалната изобретателност и предприемчивост, взимат участие в процеса на научното откривателство, технологичната иновация и социалните приложения, така че крайният резултат зависи от един сложен модел на взаимодействие. ... Технологията не определя обществото, тя го олицетворява. Но обществото не определя технологичната иновация, то я използва“⁹⁵.

В книгата си „Човешкият фактор“ Ким Висенте прави изключително интересен преглед на взаимодействието между технологиите и хората в човешката история с акцент върху по-съвременните периоди от нейното развитие. Тезите му са подкрепени с поредица от примери и експерименти в различни области на дейност. Утвърждавайки „здравия разум“ преди всичко, търсейки „хуманитарна революция в технологията“ и технологията в помощ и услуга на хората, той създава термина „хумано-технология“. Цитирайки Райт, че „за да бъде успешна една технология, тя трябва да бъде проектирана в съответствие с човешката природа“, Висенте отива по-нататък в разсъжденията и посочва, „че един проект трябва да изхожда

⁹⁴ D. B. Guaralnik, *Webster's New World Dictionary of the American Language*, Second College Ed. (Cleveland: William Collins and World Publishing, 1976), 1460, цит. по **Висенте, Ким**. Човешкият фактор: революционизиращ начина, по който хората живеят с технологиите. София: Арго Пъблишинг, 2005, с. 31.

⁹⁵ **Кастелс, М.** Информационната епоха: икономика, общество и култура. Т. 1 Възход на мрежовото общество. София: ИК „Лук“, 2004, с. 22.

от човешките и обществените потребности, да си поставя проблем, който си заслужава да намери решение, и едва след това да се създаде такава технология, която да съответства на специфичните човешки фактори“... И уверено твърди: „Вместо да мислим за циклопоподобни абстракции като „технологии без хора“ и „хора без технология“, можем да насочим вниманието си към по-важните неща, към взаимодействието между хора и технология, което спомага за удовлетворяване на човешките и обществени потребности“⁹⁶. Областта, в която се концентрират неговите изследвания, той определя като „... инженеринг на човешкия фактор – онази единствена по рода си област, която проектира технологиите така, че да служат на хората, вместо да очаква хората да се приспособяват към технологиите“⁹⁷.

Верен на своите усилия да докаже тази взаимовръзка между човешкия фактор и технологиите, авторът представя и анализира два противоположни възгледа за света: хуманитарна и механистична перспектива. В резултат на това: „...традиционният ни начин на мислене е пренебрегнал и всъщност пречи да видим взаимоотношенията между хората и технологиите“. И в подкрепа на своята водеща теза той цитира Ч. П. Сноу – класическото му есе от 1959 г. „*Двете култури*“, където Сноу напълно подкрепя позициите на Висенте: „Когато тези два начина на мислене бъдат разделени, тогава обществото се лишава от мъдрост... Такава поляризация води до загуба за всички ни. Както на нас като хора, така и като общество“⁹⁸.

Други автори негвузмислено подкрепят присъствието на човешкия фактор в технологичната парадигма на обществото, представят следните компоненти на технологията, които осигуряват ефективността на производствените процеси:

⁹⁶ Висенте, Ким. Цит. съч., с. 59.

⁹⁷ Пак там, с. 11.

⁹⁸ Пак там, с. 43–45.

СОЦИАЛЕН ФАКТОР – специалистите с техните професионални знания, т.е. Все по-активно започва да се изучава взаимовръзката между човешкия фактор и производството.

ИНФОРМАЦИОНЕН ФАКТОР – скоростта, с която знанието стремително се увеличава.

ОРГАНИЗАЦИОНЕН ФАКТОР – комплексен подход към технологията, който включва издирване, анализ, внедряване, адаптация, модернизация и управление на технологиите, съставяне на производствени алгоритми и моделиране на ситуации⁹⁹.

„Библиотечната технология не се разглежда вече като предимно приложна дейност, свързана със съхраняването и каталогизацията – тя се преобразува в *научно знание за принципите и методите на организация на библиотечния производствен процес с отчитане на постоянно променящите се външни условия*“ (курсивът е мой). Технологията е „свкупност от определени библиотечни операции, а също методите и средствата за тяхното осъществяване, които са насочени към производство и съхраняване на библиотечна продукция и извършване на библиотечни услуги“¹⁰⁰.

Въпреки, че библиотеките придобиват опит в социалната си адаптация, те все още възприемат информацията като готов продукт, а не като суровина. Респективно библиотечната технология все още не се осъзнава като пълноценна наука, а само като „свкупност от разнообразни операции за получаване на необходимия продукт“¹⁰¹.

Подобно схващане оцелява възможната дискусия върху съвременните технологии, прилагани в модерната библиотека, и тяхното съответствие на изискванията и подготовката на човешкия фактор – създатели и потребители на библио-

⁹⁹ Драцкая, М. Е. Влияние технологических парадигм на деятельность библиотеки. – Науч. и техн. библиотеки, 2013, № 5, с. 27.

¹⁰⁰ Пак там, с. 29.

¹⁰¹ Пак там, с. 31.

течните продукти. Формирането на иновативни услуги касае посочените две страни на присъствие на хората в тяхното многостранно качество. Създателите на продукти и услуги прилагат *достъпната* им технология, която може да се съотнася с *широко прилаганата* (сравнително ниво) в сектора на най-малко три нива:

- Да съответства напълно;
- Да бъде по-ниска от прилаганото сравнително ниво;
- Да бъде по-висока от прилаганото сравнително ниво.

В дефинирането на *достъпна* технология се влагат няколко компонента: индивидуално и групово ниво на познание за конкретната организация, т.е. организационен капацитет, който е нещо повече от простия сбор на индивидуален и групов потенциал; степен или друго количествено измерение на наличието на ресурсно осигуряване – финансово, техническо, организационно, материално-техническо, пространствено и т.н.

Втората група определящ човешки фактор са потребителите с характеристиките, които носят. (*Част от типообразуващите и диференциращи признаци са описани в предходните теми.*)

Стойността на библиотечните продукти и услуги се измерва в две посоки. В едната: със съответствието между технологичното им ранисце и нивото на технологична подготовка на потребителските публики. Във втората посока с възможностите на библиотеката да осигури обучение за повишаване на нивото на уменията на ползвателите да си служат с достъпните в библиотеката технологии.

Предизвикателствата пред библиотеките в технологична посока са няколко:

- Да се внедряват все по-високи технологии в управлението на информацията и знанието;
- Да се повишава нивото на човешкия фактор, работещ в библиотеките;

- Да се осигури системна работа с потребителските публики за повишаване на знанията и уменията им да си служат с технологиите.

Посочените предизвикателства отговарят на европейските политики от последното десетилетие, ориентирани към нови ключови компетентности на хората за повишаване качеството на техния живот.

В контекста на изтъкнатата връзка в развитието на технологиите и индивидуалните и обществените потребности разглеждаме библиотечното пространство като изключително подходяща среда за демонстриране и прилагане на *хумано-технологията*.

Дискусия: КОМПЮТЪРНИТЕ ТЕХНОЛОГИИ и промените в библиотечното обслужване.

Промяна и допълнение към стойността на библиотеката?

Организация

Най-общото определение с възможни разширени интерпретации за организация е „формална група от хора, които се стремят към общи цели“¹⁰². Това е и най-малката социална общност на съвременното общество, в която се реализира трудовата дейност на хората. Погледнато в исторически план, „хората са осигурявали живота си чрез организиран по определен начин труд“. Феноменът организация се образува от следната съвкупност: „група хора, упражняващи определен вид съвместна дейност по специфичен начин; определена структура, възникнала на основата на характера на трудовия процес и различните функции, които изпълняват участниците в него; определена структура, формирала се на основата на трайните междуличностни взаимоотношения,

¹⁰² Уикипедия [онлайн]. [Прегледан 27.03.2012]. Достъпно от: <https://bg.wikipedia.org/wiki/Организация>

които неизбежно се установяват в рамките на този процес; иерархията, свързана с управлението на хората в процеса на труда“¹⁰³.

Друг смисъл, с който е натоварен терминът и който се разглежда по-наголу, е организирането на дейностите, структурата, диференцирането на труда, функциите и задачите, начините, по които се осъществява функционирането на организацията, респ. на библиотеката.

Съвременните организации претърпяват изменения под въздействието на мощните съвременни процеси: глобализацията, повсеместното въвеждане на новите технологии, демографските промени, културното разнообразие на работната сила. Настъпват мащабни „промени в глобалния пазар, разширява се демократизацията на обществото и възникват огромни по мащаб и разнообразие, по съдържателни характеристики организации, които изграждат нови социални ценности, осмислящи живота на хората и тяхната работа“. В една постоянно променяща се среда се очертават „нови насоки във взаимодействието на вътрешните интерактивни компоненти на организацията (задачи, цели, мисия, структура, човешки ресурси и технологии)“. Това, което описва усилията за ефективност на съвременната организация, е свързано с: „избор на ефективна организационна форма и качествено изпълнение; децентрализацията, кооперирането и акцентиранието; ориентацията към баланс между работата и удовлетвореността от живота, измерващ се чрез индекс за човешко развитие; въграждането и функционирането на

¹⁰³ **Наумов**, Илия. *Организационно поведение* [онлайн]. OMDA Ltd. [Прегледан 27.03.2012]. Достъпно от: http://www.omda.bg/public/institut/ilia_naumov/kniga_org.htm

етични параметри на поведение в различните ѝ структури и погразделения“¹⁰⁴.

Библиотеката – модерна организация

„Възможностите, които създава една организация за обучение и развитие, за израстване и кариера в нея, са сред най-значимите механизми на съвременния етап за свързване на дългосрочните цели на организацията с интересите на персонала“¹⁰⁵. Това е водещата идея, която би допринесла и за утвърждаването на библиотеката като съвременен тип организация. Предвид протичащите в нея процеси и очакваните трансформации управлението на промяната е много сериозна задача пред библиотечните мениджъри.

В подкрепа на казаното ще приведем цитат от специализираната литература: „Дългосрочното оцеляване на съвременните организации зависи до голяма степен от това, доколко те се грижат за развитието на потенциала на своите служители. (...) За осигуряване на дългосрочния успех на организацията е важно постигането на съответствие между личните кариерни цели на служителите и целите на организацията. Пълното съответствие на организационните и индивидуалните потребности е практически невъзможно, но системното планиране на кариерата до голяма степен би могло да смекчи различията“¹⁰⁶.

От една страна, в сектора на управлението на човешките ресурси те следва да дадат приоритет на професионалните качества на сътрудниците и потенциала им като ця-

¹⁰⁴ **Панайотов**, Димитър. Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие. София: НБУ, 2013, с. 21.

¹⁰⁵ **Владимирова**, Катя Иванова. Управление на човешките ресурси: Стратегии, стандарти, практики. София: Унив. изд. Стопанство, 2006, с. 206.

¹⁰⁶ **Живкова**, Нина, Павел Петров. Планиране на кариерата чрез информационни системи за управление на персонала. – В: Управление на кариерата в организацията: Наръчник с добри практики от България и Европа. София: БАУРЧР, 2008. с. 67.

лостни личности. Добре анализирайки този човешки капитал, библиотечните мениджъри трябва да имат пределна яснота за качествата и способностите на сътрудниците, които те ще подкрепят в професионалното и кариерното им развитие. Тази информация следва да получи гласност сред екипа, да бъде така комуникирана, че да не предизвика демотивация на останалата част от персонала. В изграждането на нова организационна структура, преразпределянето на задачите, отговорностите и съответно позициите, а също обвързаните с тях възнаграждения и стимули изискват точна и прозрачна комуникация в рамките на организацията. По този начин може да се запази и развие добър работен климат, поддържан от професионалните приоритети и основан на коректните отношения. От друга страна, сътрудниците трябва да бъдат подготвени за постоянната промяна и да я възприемат като част от модерното развитие на организацията. Изграждането на подобно разбиране също може да бъде резултат само от постепенното възпитаване на организационна култура и дух на взаимопомощ и колегиалност, на превес на моженето и знаенето, на уважение към професионалните и личностните качества, демонстрирани в трудовото представяне на служителите.

Организационната промяна се нуждае от хора, подготвени да я аргументират, да я осъществят, както и да я приемат и одобряват. Тогава резултатите от подобна промяна ще бъдат успешно насочени към набелязаните цели на организацията. С особена сила тези изводи могат да се приложат към осъществяването на планираното корпоративно кариерно развитие. В библиотечната организация установяването на най-подходящите работни места на наличния персонал е гарант за изпълнението на целите. Проблемите, свързани със структурата на наличния в обществените библиотеки персонал: висока средна възраст на библиотекарите в обществените библиотеки / застаряването на кадрите/, липсата на привлекателност на

професията сред младите и редица други причини са достатъчно сериозно основание за пренастройване на стратегията за кариерно развитие на персонала. Още на входа на библиотечната организация, при всяка организационна промяна и реструктуриране трябва ясно и професионално да се комуникират възможностите за кариерно развитие, с ясни и основателни обосновки и аргументи.

По този начин обществената библиотека може да постигне „повишаването на организационното качество“, което да работи ефективно в насока „към постигане на целите“¹⁰⁷.

Разграничението в понятията, което правим, е следното: 1/*организация* – като структура, в която се осъществява трудът на хората; 2/*организация* – като организационна форма, схемата, в която са подредени и въведени процеси, операции и дейности.

В следващия раздел понятието се използва във второто си значение.

2. Кратки исторически сведения

Читалните зали възникват още в древните библиотеки – Александрийската и Пергамската.

Още в най-голямата библиотека на Древния свят – Александрийската библиотека, се полагат основите на качествено и оперативно обслужване. Видният поет и учен от Кирена – Калимах, библиотекар в Александрийската библиотека, разделя книгите на основен и резервен фонд, като елемент от рационалната организация на работата в библиотеката¹⁰⁸.

¹⁰⁷ **Smith**, Ian. Organisational quality and organisational change. Interconnecting paths to effectiveness. // Library Management, Vol. 32, No 1/2, 2011, pp. 111–128.

¹⁰⁸ **Драцкая**, М. Е. Цит. съч., с. 28.

В средновековните университетски библиотеки се възприемат новости в технологията на обслужването. Библиотеката на Парижката Сорбона е разделена на голяма и малка библиотека. Голямата се състои от читални зали, книгите от които могат да се ползват само и единствено на определени места. Малката библиотека събира гублетна литература, която може да се заема за дома. Така в структурата на библиотеката се обособяват заемна и читалня с цел рационалното използване на наличните книги¹⁰⁹. „Кабинети за четене“ възникват в университетските библиотеки през 17–18 век.

КНИГОПЕЧАТАНЕТО оказва силен тласък в развитието на библиотеките, като бързият ръст на печатните документи довежда до необходимост те да бъдат организирани по различен начин, съответстващ на количеството. Разширява се достъпът до библиотеките и нараства тяхната читателска аудитория. През периода 15.–19. век се появяват сигнатурите, първите инструктивни документи и гр. нововъведения. През 19. век се изработват методите за обществено полване на научните и публичните библиотеки. Читалните зали като относително самостоятелна структура в библиотеката се появяват и в Русия през 19. в. в Императорската публична библиотека в Санкт-Петербург (от 1814 г.)¹¹⁰.

Свое историческо развитие претърпява закритата и откритата форма на библиотечно обслужване. Свободният достъп се появява в Обществената библиотека в Чарлстън, Американските колонии (сега град в Южна Каролина) – 1698 г. Широко се въвежда в САЩ в края на 19. в. (Кливланд, Филадельфия). Хронологията на неговото трайно въвеждане в библиотеките на европейските страни е следната: Съри, Англия – 1701 г.; Англия – 1892 г.; Дания – 1900 г.; Испания – 1918 г.; Франция – 1920 г.; Русия – през втората половина на 19. в. В

¹⁰⁹ Пак там.

¹¹⁰ Пак там.

България свободният достъп се въвежда през 1959 г. в Плевенската окръжна народна библиотека. През 60-те години става повсеместна практика¹¹¹.

Междубиблиотечното заемане (МЗ) и международното междубиблиотечно заемане (ММЗ) възникват и се добавят към асортимента библиотечни услуги в Европа в края на 19. в. Те бележат началото на формите на споделяне на библиотечните документи в услуга на потребителите¹¹².

Математически модели на библиотечното обслужване

Библиотеката е пресечно пространство за два вида масови и огромни по обем потоци: документите и потребителите. Ето защо в изучаването на библиотечното обслужване е приложима математическата теория за масовите потоци, откритите от нея принципи, правила и закономерности.

Чрез възможностите на математическите модели се намират редица съотношения в изграждането на библиотечната институция. Например потокът от ползватели и съответствието на пропускателната способност на библиотеката, брой на читателските места в читалнята; брой на местата в гардероба; разпределението на читателския поток по различните пунктове/зони/гшетета/входове на/за обслужване (особено в големите библиотеки); рационалната организация на регистрацията; необходимото наличие на квалифицирани сътрудници. Чрез анализ на библиотечната документация могат да се съберат сведения за разпределението на читателския поток и да се изработи математически модел на разпределението и обслужването на ползвателите.

¹¹¹ Библиотечно, справочно-библиографско и информационно обслужване. Учебник. Елена Янакиева и др. София, ББИА, 2013, с. 15.

¹¹² Драцкая, М. Е. Цит. съч., с. 28

3. Организационно-функционална структура на обслужването

Най-разпространената и основна библиотечна структура е съобразена с извършваните в библиотечното пространство дейности и видовете услуги, които конкретната библиотека предлага на своите потребители. Част от устойчивите структурни звена и зони на обслужването в класическия модел на функционалната структура са: Заемна/Зона за оперативно обслужване; Справочно-библиографски/Справочно-информационен отдел/център; Копирни служби – ксерокопия, микрофилми, други форми на получаване на копия на част от материалите за постоянно ползване; Читалня/Зона за тиха работа; Зона за екипна дейност; Зона за отдих и почивка; Рекреационна зона.

Структурата на обслужването зависи от общата структура на библиотеката, от видовете и характеристиките, от мястото на библиотеката в библиотечна мрежа или система и др.

Организацията на обслужването в библиотеки, които са позиционирани в структурата на по-голяма организация/институция/учреждение е съобразена с нуждите и функционалностите на тази организация.

4. Традиционна организация на библиотечно обслужване

А. Заемане/заемна

В общата структура в библиотеката това звено от обслужването може да бъде диференцирано според: категории потребители (групово); отрасли на знанието (отраслево); вид литература; специализирано обслужване (разпределение по

операции); персонално заемане. Всяка от тези форми на организация на заемането на библиотечни документи се прилага в зависимост от видовете принадлежност на библиотеката, нейните функции, задачи, големина и приоритети. Възможността за заемане на притежавани от библиотеката ресурси има своите предимства и недостатъци. Сред проблемите, чието решаване поставя заемната форма, е организирането на контрола и опазването на фондовете, респективно на заеманите библиотечни документи, без да се накърнява правото на потребителите за достъп до информация; приетите и действащи правила за обслужване на конкретната библиотека, стандартите за професионално поведение. Справянето със задълженията на потребителите и предотвратяването на нежелани инциденти на повреждане, загубване или кражба на библиотечни документи се постига в рамките на посочените регулиращи мерки.

Свободният достъп е право, а не задължение на потребителите. Интерпретацията на този постулат означава, че потребителят трябва да разчита постоянно на професионалната помощ на библиотекарите във всички етапи на осъществяване на услугата. Стойността на библиотечното обслужване се изразява именно в предоставеното навреме и оперативно, компетентно и професионално съдействие при избора на източници, подходящи за удовлетворяването на потребности на ползвателя.

Б. Читалните зали днес

В тези библиотечни пространства се организира ползването на място на всичко, което библиотеката притежава. Там се съхраняват и предоставят на ползвателите редки, ценни издания, енциклопедии и справочни издания, продължаващи издания, книги с повишено търсене, документите, които библи-

отеката не притежава, а временно наема от други институции в услуга и удобство на потребителите, т.е. реализират се услугите междубиблиотечно заемане (МЗ) и международно междубиблиотечно заемане (ММЗ).

Услугите за ползване на източници на място се реализират в различни организационни форми: общи и специализирани читални зали за диференцирано обслужване. Библиотеките разполагат със система от читални зали, организирани на различен принцип: по отрасли на знанието и комплекси от научни области; по вида на документите; по нивото на подготовка на читателите. Освен като постоянни структурни звена организират се и временни такива: временни читални зали – по различни поводи и с различни цели; на определени места – в кинотеатри, в общежития, в клубове, сезонни – летни читални, в паркове.

В. Справочно-библиографски отдел/център и др.

В тази развита и различна за видовете и различните по големина библиотеки структура се осъществяват дейности и услуги с висока степен на сложност и отговорност. Ползвателите задават искания за издирване на източници по интересувачи ги теми, търсят факти за личности, събития, явления. В разглежданата структура се изпълняват различни по трудоемкост, сложност, съдържание, информационни източници, цели и предназначение справки, систематизирани в следните видове:

- Тематични
- Уточняващи
- Адресно-библиотечни
- Фактографски

В тези структури на библиотеката започва същинската информационна дейност, която се развива и прераства и в са-

мостоятелна дейност, подкрепена и обогатена от приложението на новите технологии. Информационното обслужване в съвременните библиотеки се структурира в самостоятелни елементи на общата структура, които се насочват към пълноценно използване на технологичните възможности за разширяване на достъпа на потребителите до информационни източници, БД и платформи.

Устойчива услуга на разглежданата структура е извършването на библиотечни консултации. В съвременния контекст те са свързани с развитие и награждане на информационната грамотност на потребителите. Важен елемент от стойността на библиотеката е точно тази възможност и реално създаване на информационна култура у съвременните ползватели чрез формиране у тях на способности самостоятелно да подбират и оценяват необходимите им информационни източници, да боравят умело с новите технологии и приложения, като по този начин добиват увереност в използването на електронните източници на информация. Формирането на подобни умения кореспондира с европейските и националните политики за повишаване на компетентностите на гражданите, необходими им за пълноценна реализация и за повишаването на качеството на живот.

Традиционни услуги, които се подготвят и предоставят с нови средства и в нови форми, са: писмените библиографски справки. В зависимост от вида на използваните източници библиографската информация може да бъде придружена с абстракти и/или пълни текстове.

Виртуалното справочно обслужване утвърждава съвременните измерения на посочените по-горе библиотечни услуги. Те вече стават достъпни направо от уебсайтовете на библиотеките и създават допълнителна оперативност и удобство на библиотечните услуги.

Примери за съвременен подход в организацията на библиотечното обслужване, проектът ABLE:

Съвременните обществени библиотеки се развиват като *обществени центрове за информация*. Съдържанието на услугите обхваща всички сектори на обществения живот и поднася на потребителите полезна здравна, образователна, административна информация и услуги в помощ на решаването на ежедневни потребности и проблеми.

Г. Изнесени форми на обслужване

Обслужването извън библиотеката е част от редица тенденции, които бележат съвременния библиотечен сектор. Библиотеките се стремят към по-голяма видимост и отчитане на тяхната значимост от властите и обществеността. Стремят се към максимално разширяване на удобствата и достъпа на потребителите до библиотечно обслужване. Развитието на тези форми следва декларираните в редица общи и библиотечни международни документи принципи за равнопоставен достъп и права на библиотечни услуги.

Библиотечни услуги за населението в труднодостъпни и слабо населени райони, на работните места на хората или в посещавани често и по различни поводи обществени места се осигуряват чрез мобилни форми за библиотечно обслужване – библиобуси, библиотечни пунктове и изнесени читални. Хора, които са в невъзможност да посетят физическата библиотека или не притежават умения да използват новите технологии и компютрите, могат да получат библиотечни услуги чрез книгоношество, разнасяне на книги по домовете. Възпрепятстваните потребители поради отдалеченост от библиотеката могат да ползват част от услугите ѝ заочно.

Редица библиотечни услуги се реализират и стават възможни благодарение на доброволците на библиотеките. Това е

допълнителна стойност на библиотеката – да създава и сплотява общности, да изгражда съпричастност към проблемите на другите и да подкрепя нуждаещите се от помощ.

Новите форми на библиотечно обслужване са свързани с качествените промени в информационния обмен и възможностите за комуникация. Съвременните библиотеки все по-активно търсят новото си лице, демонстрират възможностите си в новата динамична информационна среда.

Страницата на библиотеката в интернет е нейната визитка в общественото пространство. Те „изнасят“ услуги от физическото във виртуалното пространство на библиотеката.

5. Нови, съвременни и иновативни форми на обслужване

Нови форми на обслужване – тези форми на обслужване, които конкретна библиотека въвежда за първи път в своята практика. За други библиотеки същите могат да не се определят като такива, ако вече са познати и активно навлезли в дейността им.

Съвременни форми на обслужване – форми за обслужване, които отговарят на изискванията и очакванията на потребителите в конкретно-исторически момент. Те са съобразени със съществуващата към момента библиотечна технология и организационни модели. Във всеки конкретен период част от услугите, предлагани от библиотеките, са *традиционни*, тъй като в дълъг период от време олицетворяват обществена стойност, осигурена от библиотечната институция. Например осигуряването на обществено ползване на традиционни книги – заемане и ползване на място в библиотеката.

Тези традиционни услуги, които претърпяват някакви изменения, предизвикани от промените в материалното и тех-

нологично равнище на обществото, но не засягат същината – смисъла, целите и предназначението на предлаганата услуга, могат да се дефинират като *традиционни услуги, предлагани по съвременен начин или в съвременна форма*. Например ползването на електронни книги от библиотеката.

Услуги, които библиотеката реализира благодарение на появили се нови възможности, породени от обществения прогрес и/или в съответствие на нови концепции и насоки в развитието на библиотеките, се определят като *съвременни*. Например обучението на потребителите в различни направления, „правенето на нещо заедно“ (makerspace) – предоставяне на пространството в библиотеката.

Иновативни форми на обслужване – тези форми на обслужване, които се основават на използването на новите информационни и комуникационни технологии. Например предоставяне на електронни документи, обслужване във виртуалното пространство, опосредстване на обслужването през компютрите и интернет.

Определянето на формите обслужване се базира на тяхна водеща характеристика, което не изключва комбинирането на формите при създаването на услуги за потребителите.

Източници по темата

Висенте, Ким. Човешкият фактор: революционизиращ начина, по който хората живеят с технологиите. София: Арго Пъблишинг, 2005. 367 с.

Драцкая, М. Е. Влияние технологических парадигм на деятельность библиотек. – Науч. и техн. библиотеки, 2013, №5, с. 26–38.

Кастелс, М. Информационната епоха: икономика, общество и култура. Т. 1 Възход на мрежовото общество. София: ИК „Лик“, 2004. 459 с.

Кун, Т. Структурата на научните революции. София: Изток-Запад, 2016. 264 с.

Въпроси за самоподготовка

1. Как се определят понятията технология и организация в най-широк смисъл?
2. Каква е спецификата на понятията в сферата на библиотеката, на библиотечното обслужване?
3. Дайте определения за формите на библиотечно обслужване.
4. Дайте примери за чуждестранна и българска добра практика.

ТЕМА 9

Индивидуална, групова и масова работа на библиотеките с потребители

Съдържание

1. Индивидуални форми на обслужване. Задачи на библиотеката.
Основни форми на индивидуална работа
2. Групови форми на обслужване. Задачи на библиотеката.
Основни форми на групова работа
3. Масови форми на обслужване. Задачите на библиотеката.
Основни форми на масова работа
4. Средства за извършване на услугите
5. Какво постига библиотеката?

1. Индивидуални форми на обслужване

Индивидуалните форми на обслужване са ориентирани към специфичните интереси и потребности на отделната личност. Съобразени са с подготовката на ползвателя да използва пълноценно видовете източници, като същевременно се извършва награждане на неговата конкретна читателска и информационна култура.

Задачи на библиотеката

- Осъществяване на пълноценна и ефективна комуникация библиотекар – ползвател
 - Съдействие за осъзнато и целенасочено надграждане на уменията за четене/културата на четене и нивото на информационната грамотност/информационната култура
 - Задоволяване на конкретни читателски и информационни потребности
 - Съдействие за цялостно изграждане на личността и устойчиво отношение към библиотеката и четенето, съобразно индивидуално-психологическите характеристики на ползвателя

Основни форми на индивидуална работа

Беседа

- Беседа при първо посещение – процес на двустранно информиране и опознаване
- Беседа в процеса на избора (в предкомуникативната фаза)
- Беседа върху прочетеното (в посткомуникативната фаза)

Консултация

- Инструктивна
- Насочваща
- Формираща елементи на информационната грамотност
- В комуникативната фаза
- Планове за четене – изпълнени или съставени от библиотекаря
- Индивидуално информиране

2. Групови форми на обслужване

Груповите форми на обслужване са насочени към удовлетворяването на интересите и потребностите на съвкупност от ползватели.

Групата може да бъде устойчива съвкупност от хора, но може да бъде условно формирана на база общите им информационни интереси.

Групите се формират и на база общо или близко ниво на информационна и читателска култура.

Групите могат да бъдат устойчиво множество със създадени междуличностни отношения между членовете.

Задачи на библиотеката

- Удовлетворяване на информационните потребности, съобразно основни и общи елементи от характеристиката на участниците, базирана на подготовката, интересите и степента на читателската и информационната им култура

- Съдейства за решаване на приоритети на групите, свързани с образователни, информационни и културни потребности

- Създава механизми за устойчиво участие на библиотеката в повишаването на културата на четене

Основни форми на групова работа

- Клубни форми на работа
- Образователни, обучителни и квалификационни инициативи
- Дискусионни форми и форуми
- Литературни четения, викторини и вечери и по-мощабни инициативи

- Състезания
- Уроци и лектории

3. Масови форми на обслужване

Масовите форми на обслужване обхващат относително нерегламентирано множество от ползватели. Аудиторията е с неопределен количествен и качествен състав, отворена е за включване на нови ползватели. Тя не е устойчива във времето.

НО:

Всяка конкретна услуга, дефинирана като част от масовото обслужване, следва да има критерии за подходящите участници, за да бъде адекватна на техните възможности, вкусове и интереси, за да се осигурят пълноценно възприемане и ефективни резултати.

Задачите на библиотеката

- Удовлетворява информационни и културни потребности, ориентирани към големи и разнообразни множества от потребители
 - Комуникационните потоци протичат между библиотеката и ползвателите, но и между самите ползватели
 - Формира услуги според идентифицирани общи интереси
 - Разпространява информация за възможностите на библиотеката
 - Стимулира активността и творческите изяви на ползвателите
 - Съдейства за формиране на гражданско общество

Основни форми на масова работа

- Епизодични
- Отбелязването на значими събития в общността – бележити дати, годишнини, национални и местни кампании
 - Презентации на културни продукти и изяви
 - Дни на отворени врати и други тематични събития, посветени на библиотеката и нейните възможности
 - Информирание, популяризиране и рекламиране на събития
 - Форми с определена периодичност
 - Курсове, обучения по конкретни целиви програми
 - Конференции, дискусии клубове, обсъждания на книги, разнообразни лектории, дискусии
 - Интерактивни кабинети
 - Клубове по интереси, кръжоци, състезания

4. Средства за извършване на услугите

- Устни
- Печатни
- Електронни
- Нагледни
- Комплексни
- Дистанционни
- Иновативни

Фактори, от които зависи изборът спрямо ползвателите/групата ползватели:

- Културата на четене
- Информационната култура
- Степента за ползване на ИКТ
- Социално-психологически характеристики

5. Какво постига библиотеката?

В сферата на библиотечното обслужване и работата с потребителите библиотеката реализира своята стойност. Това се осъществява в резултат на пълноценното изпълнение на функциите на съвременната библиотека:

Информационна функция – мястото и ролята на информацията при решаването на различни реални проблеми.

Образователна функция – подкрепата, която библиотеката оказва на потребителите в рамките на формалното, неформалното образование и самообразованието.

Рекреативна функция – ролята на библиотеката в пълноценното организиране на свободното време, четенето за забавление и удоволствие.

Културна функция – мястото на библиотеката в утвърждаването на културен модел, постигането на определени стандарти и нива в общата култура на поколенията в рамките на определена обществена парадигма.

Стойността на съвременната библиотека се изразява в постигането на по-богата палитра от цели, сред които стоят да:

- Създава партньорства
- Формира устойчиви общности
- Гради положителен имидж
- Участва в развитието на отделната личност, групите и общностите
- Разработва иновативни услуги

Източници по темата

Посочените в текста нормативни документи.

Въпроси за самоподготовка

1. Дайте определение за индивидуално, групово и масово обслужване.
2. Избройте по три услуги, пример за индивидуално, групово и масово обслужване.
3. Как се формира стойността на библиотеката при масовото обслужване?
4. Как се формира стойността на библиотеката при груповото обслужване?
5. Как се формира стойността на библиотеката при индивидуалното обслужване?

ТЕМА 10

Библиотечни програми. Добри практики на съвременните библиотеки

Съдържание

1. Библиотечни програми и кампании
2. Учене през целия живот (УЦЖ)
3. Библиотечни програми за деца и млади хора
4. Примери за библиотечни програми

1. Библиотечни програми и кампании

През последните десетилетия от началото на 21. век все повече се осъзнава ролята на четенето и знанието за развитието на обществото, за успешната реализация на потенциала на новите поколения. В контекста на тези положителни гвижения се преоценява и мястото на библиотеките в новата информационна среда и в новата обществена парадигма. Различни обществени и неправителствени организации, професионални сдружения, медийни структури с различен обхват – национален, регионален и с международно влияние, организират форуми, кампании, инициативи и събития, предназначени да поставят в центъра на вниманието грамотността, знанието, ключовите компетентности, наложени от технологичния прогрес и новите икономически и социални реалности.

В международните и националните политики на цивилизования свят намират своето място документи, които са свързани и с повишаването на грамотността, насърчаването на четенето и др.п. Породени от различни причини, тези насоки на международната културна общественост съдействат за ново възраждане на библиотеките и четенето в името на по-доброто бъдеще на хората. От една страна, нуждата на обществените дейности от все по-висококвалифицирани кадри в съпоставка с ниските резултати на учениците от европейските страни, регистрирани в международното изследване PISA. От друга страна, широкото и всеобхватно навлизане на новите технологии в ежедневието на гражданите, съотнесено с все още ниския процент от населението, което може да борави с тях и да ги прилага успешно в решаването на своите ежедневни потребности. Трети важен проблем е осигуряването на достатъчно добре и адекватно подготвени млади хора за бизнеса и възникналите нови обществени дейности, т.е. създаване на по-тясна връзка между сферата на образованието и сферите, в които се реализират младите хора. Редица проблеми изискват неотложно решаване и залагане на адекватна перспектива в тон с общата динамика и съдържанието на промените. В условията на глобализацията, смяна на икономическите модели и технологичния напредък се осъществява и едно ново въвеждане на знанието в живота на обществото и всеки отделен човек. Разработването на системи за управление на информацията и знанието е резултат от гигантската крачка на човечеството в овладяването на огромните информационни потоци. Ето това е и основата, в която търсим новото място и значение на стойността, която библиотечната институция е готова да предостави на потребителските публики.

Държавите с развити библиотечни системи имат богата практика в утвърждаването на авторитета на библиотеките, в създаването на действени и подкрепящи политики по

отношение присъствието им в живота на общностите. Това, което е особено силно в изграждането на имиджа на подобна институция, е връзката на всяка библиотека с проблемите и приоритетите на конкретната среда, в която тя функционира. Професионалните библиотечни организации събират, обобщават, насърчават и популяризират добрите практики на своите библиотеки по света. Особено богат е опитът на Американската библиотечна асоциация (АБА/ALA), на професионалните асоциации на скандинавските страни, на развитите европейски държави по отношение на вписването на библиотеките в националните политики и приоритети, по отношение на високия рейтинг на библиотечните институции в живота на страната или общностите, за които те работят.

Следвайки световните добри практики, българските библиотеки и Българската библиотечно-информационна асоциация (ББИА), като професионална организация, обединяваща библиотечната общност, инициират или активно участват в кампании и събития в подкрепа на библиотеките.

Национални инициативи за насърчаване на четенето, грамотността и ползването на библиотеките

Примери

Походът на книгите – АБК

Маратон на четенето – ББИА

Голямото четене и Малкото голямо четене на БНТ

Стратегически документи с въздействие върху библиотеките

*Национална стратегия за повишаване на грамотността*¹¹³

Национална стратегия за учене през целия живот

¹¹³ **МОН.** Национална стратегия за насърчаване и повишаване на грамотността (2014–2020) Четенето – ключът за повишаване на грамотността на нацията. [онлайн]. [Прегледан на 19. 02. 2018]. Достъпно от: file:///C:/Users/user/Downloads/strategy_literacy_22.10.2014%20(1).pdf

Библиотечни програми за насърчаване на четенето и ползването на библиотеките

- Обучителни или с обучителни елементи
- Доброволчество
- Широко партньорство
- Дългосрочни, ежегодни или с друга повтаряща се периодичност

Примери за добра практика в българските библиотеки могат да се видят на уебсайтовете на библиотеките (на пример „Доведи приятел“, „Забавното лятно четене“, „Лято в библиотеката“ (РБ – Силистра), „Библиотека, училище, родители – заедно в четенето“ (РБ – Смолян)¹¹⁴.

2. Учене през целия живот (УЦЖ)

Учене през целия живот (УЦЖ) е инициатива, програма и стратегия на ЕС¹¹⁵. Тя влиза и като национален приоритет за България, като Национална стратегия на Р България за учене през целия живот¹¹⁶. Изпълнението на Стратегията се осигурява чрез разработването на Годишни планове за изпълнение и подготовката на ежегодни Доклади за изпълнението на задачите от годишните планове.

По отношение на библиотеките тази програма е нагледна илюстрация за възможностите и позитивното присъствие на библиотеката във всички етапи от живота на всеки човек. Отделните видове библиотеки имат приоритетно значение в различните периоди от развитието на личността и носят

¹¹⁴ **ББИА** онлайн, 2015, № 6, с.40–50.

¹¹⁵ **European Commission**. Lifelong Learning Programme [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme_bg

¹¹⁶ **МОН**. Национална стратегия за учене през целия живот за периода (2014–2020) [online]. [Прегледан на 19. 02. 2018]. Достъпно от: [file:///C:/Users/user/Downloads/Стратегия%20за%20УЦЖ%202014-2020%20г.\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Стратегия%20за%20УЦЖ%202014-2020%20г.(1).pdf)

специфична стойност към водещите цели за периода. Като цяло в рамките на целия човешки живот се реализира в най-висша степен ползата от библиотечните продукти и услуги.

Добра практика на библиотеките в България по програмата за учене през целия живот е богатата с примери за тяхното активно присъствие в решаването на многообразни по съдържание и насоченост проблеми. Организираната от ББИА Национална кръгла маса – 2015 г.¹¹⁷ даде обобщение на изминатия път и очерта добра перспектива за участието на библиотеките в изпълнението на Националната стратегия, чрез което те могат да:

- Подкрепят образованието и самообразованието;
- Създават мрежи от участниците – лица, образователни институции;
- Осигуряват ресурси и достъп до интернет;
- Осигуряват пространство и квалифицирана помощ;
- Съдействат за поддържане, повишаване на грамотността и развитието на основни жизнени умения и компетентности, свързани с ИО.

3. Библиотечни програми за деца и млади хора

Библиотеките разработват програми за деца и за младите хора, като израз на заостреното внимание към тази потребителска аудитория и с отчитането на нейната специфика и особено значение за личностното развитие. Добрата практика насочва към включване на ползвателите от тези възрастови групи във всички етапи от създаването на програмите – от вземането на решения, през планирането и подготовката до изпълнението. Важно е библиотеките да демонстрират пове-

¹¹⁷ ББИА онлайн, 2015, № 2, с. 3–20.

че доверие към младите, да им дадат възможност да изразят мнението си за услуги, за източници, за програми и за партньорства.

Примерите за успешни програми обхващат широк диапазон: обсъждане, обменяне и популяризиране на книги, разказване на истории; дискуссионни групи и клубове; информационни програми в областта на здравната култура, кариерното развитие и др. Доказали се инициативи в библиотечната практика са: срещи с известни автори, спортисти или интересни местни личности и знаменитости именно в библиотеката; представления на културни изпълнения – музикални, театрални, авангардни и със смесено присъствие на различни видове изкуства, с включване на публиката; уъркшопи по креативност и творческо мислене; представяния на книги в по-атрактивни и запомнящи се формати, живи книги и др.п.

4. Примери за библиотечни програми

Франция – обществените библиотеки в сътрудничество с организацията Здравни услуги за деца създават програми за родителите и техните деца (до три години).

Румъния, Букурещ – Градската библиотека предлага летни програми за деца (между 11 и 14 г.) докато родителите им са на работа, водени от доброволци.

Нидерландия – хора над 50 години се обучават да четат на деца в училища, детски градини, детски центрове.

Австралия, Куинсланд – занимания за деца под 5 год., родителите им и настойниците им; четене на приказки, посещения на класове в библиотеката, обучение за работа с интернет, клубове за подготовка на домашни работи.

Източници за примери за добра практика

- ИФЛА.** Насоки на ИФЛА за обществената библиотека. София, ББИА, 2011. 140 с. 2011. = IFLA Publications, 147[онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_za%20OB.pdf
- IFLA.** Guidelines for Children's Library Services.[online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf
- IFLA.** Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>
- IFLA** School Library Guidelines, 2nd rev. ed., 2015 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>
- Уебсайтовете на библиотеките

ТЕМА 11

Популяризиране и рекламиране на библиотеките и услугите им

Съдържание

1. Цели на рекламата и популяризирането на библиотеката
2. Рекламата на библиотечните услуги
3. Инструментите на маркетинга
4. Стойност на библиотеката
5. Връзки с обществеността и библиотечното обслужване
6. Рекламни дейности
7. Специфика на услугите и тяхното популяризиране сред потребителите
8. Уебсайтът на библиотеката – мощно средство за реклама

1. Цели на рекламата и популяризирането на библиотечните услуги

- Повишаване на търсенето на услугите на библиотеката
- Демонстриране на ефективността и полезността на библиотечното обслужване
 - Изтъкване качеството на библиотечното обслужване и услугите
 - Пълноценно използване на ресурсите. Сnižаване на себестойността на услугите

- Безплатните – рационално използване на ресурсите
- Платените – ценообразуване, което да носи доходи, но съобразено с възможностите на ползвателите
- Реализация на стратегическите цели на библиотеката чрез обслужването
- Библиотечните услуги – полезни и леснодостъпни!

2. Рекламата на библиотечните услуги

Представя, описва правилно и информира за услугите, които библиотеката предоставя. Чрез рекламата може да се постига:

- Информирание на ползвателите за нови услуги
- Информирание на реалните, а особено важно, потенциалните потребители, за условията, при които библиотечните услуги могат да се ползват; уточнява времето (работното време на библиотеката, на отдела) и мястото (може да бъде различна сграда на библиотеката, отдел, филиал и т.н.)

В рекламната дейност се прилага диференциран подход, който е и основен принцип в обслужването от страна на библиотеката, защото по този начин най-добре и най-адекватно е съобразена съответната дейност с характеристиките на групите ползватели.

Извършва се оценка на ефективността на рекламните дейности, като вложени средства, ефективност и постигнати резултати – степен на повишаване на търсенето на библиотечните услуги.

3. Инструментите на маркетинга

- Анализ на средата, в която функционира библиотеката (PEST анализ)
 - Демографски фактори
 - Социални фактори
 - Политически фактори
 - Икономически фактори
 - Технологични фактори
 - Анализ на групите реални и потенциални ползватели
 - Анализ на постигнатата ефективност на услугите
 - Анализ на ресурсите на библиотеката

4. Стойност на библиотеката

Библиотеката е хилядолетна институция с образователни, информационни и културни функции в обществото. Съвременната библиотека функционира в силно конкурентната среда на наситен и динамичен информационен пазар.

Библиотеката и други организации с подобни функции – нейни партньори или конкуренти, осигуряват информационните потребности на съвременните граждани. В обществена среда, доминирана от технологии и технологични модерни институции и организации, библиотеката търси нишата за услугите и програмите си. Пазарът на информационни услуги е силно сегментиран. Диференцирането на ползвателите се извършва и в хоризонтална, и във вертикална посока. Това означава, че се разширяват показателите за отграничаване на различни групи, като същевременно се регистрира задълбочаване на интересите и потребностите, по отношение на формати на източниците, съдържание и аспекти, формите на обслужване и др.п.

Съпоставката на потенциалните и реални потребителски групи с техните специфични потребности и услугите, които библиотеката предоставя, цели да постигне реална картина на степента на релевантност и да се набележат мерки за нейното повишаване.

Установяването на ефективни услуги предизвиква и изисква широко разгласяване и подчертаване на постигнатите резултати, за да се привлекат нови потребители.

Идентифицирането на групи от потребители, за чиито потребности библиотеката не е готова, предизвиква работа по създаване на нови услуги, ако те не се удовлетворяват от друга институция или библиотека в региона.

Услугите на библиотеката, предоставени по най-удобния за ползвателите начин, е основен девиз и съществена част от формулата за стойност на всяка библиотека.

5. Връзки с обществеността и библиотечното обслужване

Благодарение на обособяването на тази модерна дейност и в библиотечната институция се осъществява постоянен контакт и взаимодействие между библиотеката и ползвателите, и обществеността. Това е важен механизъм за поддържане на двустранния информационен обмен между библиотеката и външната за нея среда.

Връзките с обществеността осигуряват информираност на потенциалните ползватели за приоритетите на библиотеката, респ. на библиотечното обслужване, от една страна, и от друга страна, те спомагат да се коригират усилията в останалите дейности и да се насочат в правилна посока, която води към по-висока ефективност и видимост.

Рекламните продукти и събития помагат на реалните ползватели на библиотеката да оценят и потвърдят ползата от библиотечните услуги. Популяризирането на обновени или нови услуги работи за повишаване на ефективността.

Относно *потенциалните ползватели* рекламата и популяризаторските дейности изясняват за кого още библиотеката може/или трябва да бъде полезна и интересна, какви услуги библиотеката може да допълни, обогати и изпълни с повече съдържание.

За успеха на рекламната и популяризаторската дейност значение има нагласата на *библиотечния персонал* и отношението му към нуждата от подобни инициативи. Отговорните за тези продукти служители трябва добре да познават услугите и осигуреното от библиотеката обслужване, за да подготвят реалистични и въздействащи послания към публиката.

Дейностите по рекламиране и популяризиране на библиотеката или нейните услуги се извършва от специализирано звено, служител с нужната професионална експертиза или е част от задълженията на служител с по-широка длъжностна характеристика. Зависи от големината, вида, местоположението на библиотеката.

Популяризирането на библиотеката, на нейните услуги и полезност става чрез целенасочени инициативи, но и в ежедневно общуване и информационен обмен в обществената среда. В този смисъл имидж на библиотеката създават:

- Доброволците – чрез участието си или иницирането на определени събития, дейности, чрез популяризиране на положителни примери, информация и оценки за прояви на библиотеката.

- Клубовете „Приятели на библиотеката“ – това е група с ясно изразено положително отношение към библиотеката. Чрез дейност в помощ на библиотеката, чрез общуването си

В приятелските, служебните общности те разпространяват положителното си отношение и оценки.

- Дългогодишните партньори – те въздействат върху общността и нейните членове с богатия си положителен опит за съвместна работа с библиотеката.

- Медиите са силен фактор за формиране на общественото мнение. Привлечени от библиотеката за неин съюзник, те могат да съдействат за повишаване на нейния авторитет и имидж на полезна институция.

- Служителите в библиотеката са важен елемент в изграждането на имиджа на библиотеката. Те работят за това целенасочено, чрез участието си в специално организирани и планирани събития и прояви, но и ежедневно, при всяка среща с ползвател на библиотеката, пряко и косвено – чрез всички създадени за ползвателите елементи и средства за достъп до стойност на библиотеката. В този план на разсъждения се утвърждава нуждата от стандарти за *професионално поведение*, което да осигурява оптимална проява и реализация на библиотечната стойност. Професионалното поведение изисква съответствие с моралните и етични норми, възприети от обществената среда; проява на висока отговорност, следване на принципите на библиотечното обслужване и, разбира се, изграждане и прилагане на висока професионална компетентност при работата по удовлетворяване на информационните потребности на ползвателите. Част от добрия имидж на библиотеката, от факторите, които изграждат доверието на потребителите към институцията, са постоянната информираност, широката обща култура и съвременното професионално знание на служителите. Умението да общуват с ползвателите, наличието на поредица от необходими, видими и въздействащи личностни качества също играят важна роля в ежедневните усилия за добър имидж на библиотеката.

- Ползвателите на библиотеката и демонстрираното от тях отношение, впечатление и удовлетворение от библиотеката и нейните услуги също са част от „скритата“, но постоянна реклама, добър или лош имидж на институцията.

С добро въздействие върху положителното впечатление и отношение към библиотечната институция са дейности като:

- Много добре обмислено и професионално изготвено онагледяване на зоните за обслужване, зоните на комфорт (за отпих, за дискусии и т.н.) в библиотеката. Чрез подобни решения се осигуряват спокойствие, сигурност и доверие.

- Включване на подходяща информация за библиотечните услуги в общите промоционални материали за библиотеката – използване на печатните и електронните форми.

- Постоянна информация в социалните мрежи – създаване на разпознаваеми промоционални елементи на библиотеката.

- Постоянни и разностранни контакти с ползвателите на библиотеката – реални и потенциални.

- Сайтът на библиотеката.

6. Рекламни дейности

Целенасочената рекламна дейност се определя от параметрите на професионални изисквания и подходи, които обуславят и очакваните от нея резултати. В нея могат да се очертаят основни елементи:

- Планиране на рекламната дейност като цяло
- Планиране на конкретна реклама и популяризаторска инициатива
 - ✓ Идея
 - ✓ Ресурси

- ✓ Финанси
- ✓ Срокове
- Ясно поставени цели
- Точно определени целеви групи
- Идеен проект за рекламата
- Избор на екип с подходяща експертиза и умения
- Точен сметкоплан, ясни източници на финансиране, обособени и аргументирани стойности
- Срокове на изпълнение
- Канали на разпространение
- Анализ на постигнатите резултати и ефективност

7. Специфика на услугите и тяхното популяризиране сред потребителите

- Услуги за хората в активна възраст – популяризиране
 - ✓ Специфика на възрастовата група
 - ✓ Използвани канали и средства за информиране
 - ✓ Използвани средства и канали за комуникация
 - ✓ Очаквани резултати
- Услуги за деца – популяризиране
 - ✓ Специфика на възрастовата група
 - ✓ Използвани канали и средства за информиране
 - ✓ Използвани средства и канали за комуникация
 - ✓ Очаквани резултати
- Услуги за възрастни – популяризиране
 - ✓ Специфика на възрастовата група
 - ✓ Използвани канали и средства за информиране
 - ✓ Използвани средства и канали за комуникация
 - ✓ Очаквани резултати

- Услуги за хора с увреждания – популяризиране
 - ✓ Специфика на групата
 - ✓ Използвани канали и средства за информиране
 - ✓ Използвани средства и канали за комуникация
 - ✓ Очаквани резултати
- Контакти с бизнеса. Услуги за бизнес общности
 - ✓ Специфика на групата
 - ✓ Използвани канали и средства за информиране
 - ✓ Използвани средства и канали за комуникация
 - ✓ Търсене на възможности за партньорство

*Насоки на ИФЛА за работа с младите хора относно реклама на библиотеката, насочена към тази публика*¹¹⁸.

Много хора и голям процент от младежите не са напълно запознати с възможностите, които им предоставят библиотеките и със стойността на библиотечното обслужване. Маркетинг стратегията на библиотеките включва разнообразни методи за достигане до младите хора, вкл. и чрез добре изградени рекламни събития и инициативи.

ИФЛА препоръчва няколко начина за рекламиране на библиотечните услуги: да бъдат ориентирани към публични места, които се посещават често от младежи – магазини, кафенета, кина и т.н.; да бъдат приобщени тийнейджъри, които да участват в проектирането на рекламите и разпространението им, като по този начин се изгражда и доверие в тази група потребители; да се насърчават услугите за тийнейджъри на отделна младежка уебстраница на библиотеката; да се подкрепят каузи и събития, които са популярни сред младежите; да се популяризират конкурси и състезания, на които тийнейджърите да покажат своите знания и способности, да завою-

¹¹⁸ **IFLA**. Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised). Part 5 [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>

ват авторитет; да се изработват рекламни материали, които показват разбиране на младежката култура и интереси, като спорт, знаменитости, фентъзи, нови тенденции в музиката и изкуството; да се рекламират дейностите и услугите чрез училища или организации в общността¹¹⁹.

8. Уебсайтът на библиотеката – мощно средство за реклама

Интернет страницата е новото лице на библиотеката в публичното пространство. То я представя пред ползватели, партньори, конкуренти, управляващи, спомоществователи и други фактори. Информационната стойност на библиотечния уебсайт трябва да се характеризира с:

- Информативност и професионализъм
- Пълнота и точност на информацията
- Лекота на ползване и достъп до нужната информация
- Дизайн
- Виртуални услуги
- Възможности за комуникация със служителите

Източници по темата

Съвременни публикации в областта на рекламата и адаптирането им към спецификата на библиотечната институция.

Въпроси за самоподготовка

1. Какви са целите на рекламата на библиотеката? А на библиотечната услуга?

¹¹⁹ Пак там.

2. Направете характеристика на рекламната дейност в библиотеката.

3. Кои са етапите в подготовката, изпълнението и отчитането на рекламната дейност?

4. Кои и как извършва целенасочената и ежедневната реклама на библиотеката?

Упражнение 8: Реклама на библиотеката

Формат на упражнението:

Разработване, представяне и обсъждане на рекламни материали за библиотечно обслужване – в групи по 2–3 студенти изготвят презентация на рекламен продукт или популяризаторска дейност.

Основни тези на дискусията

1. Библиотечната институция се нуждае от повече видимост в обществената среда и изтъкване на нейните предимства и стойност. Това може да се постигне и чрез реклама на библиотеката.

2. Какви принципи следва рекламната и популяризаторската дейност в библиотеката?

3. Кои са адресатите и как се подхожда към тях?

Очаквани резултати

1. Да се разберат аргументите в полза на прилагането на рекламна дейност в библиотеките.

2. Да се открие разликата в акцентите на търговската реклама и рекламата на стойността на библиотеката.

3. Да се развият умения за изготвяне на рекламни инициативи за библиотеката.

Тема 12

Библиотекарят като субект на обслужването

Съдържание

1. Новите направления на дейност на библиотеката и библиотекарят в променящото се общество
2. Подготовката на библиотекари
3. Професионализъм и професионална култура на библиотекаря
4. Професионално общуване и професионална комуникация
5. Развитието на персонала. Изграждане на организационната култура и правилно организационно поведение на библиотечния персонал

1. Новите направления на дейност на библиотеката и библиотекарят в променящото се общество

Новите направления на дейност на библиотеката и библиотекарят в променящото се общество е проблематика, която е актуална и е повод за разгорещена дискусия в научните, експертните и практическите ниша на библиотечната професия. Тя много пряко засяга сферата на библиотечното обслужване, тъй като това пространство, както нееднократно се спомена, концентрира ефективността от функционирането на библиотечната институция. Промените в нейните

приоритети и визия са свързани с отправени нови очаквания и изисквания към предоставяните продукти и услуги. Всеобщата промяна на обществото и всички сфери на човешката дейност се проектират във всички обекти, процеси и компоненти, които формират съвременните форми на присъствие на библиотечната институция в обществото. Библиотеката преминава през процеси на цялостна трансформация. Израз на дълбочината на промяната в най-широк смисъл е въвеждането на нови дейности, навлизането на нови професии в библиотечното пространство. Осигуряването на необходимата и неотложна трансформация на институцията изисква нови компетентности и създава нова професиограма на професията. На качествено ново равнище се осъществява интеграция на знания, умения, способности, за да се постигне нужният за промяната професионален капацитет.

Специалистите, работещи в библиотека, носят т.нар. преносими знания, които се специфицират и развиват според стратегическите планове и потребността от ресурс, вкл. кадрови, за постигане на стратегическите цели.

Професионалното развитие на персонала в библиотеката е поставено на нови принципи и характеристики. Тя се превръща в част от организационната култура и ценности, във важен лост за мениджърския екип в осъществяването на целите на организацията. Дефинирането на библиотеката като организация я приобщава към моделите и съвременните подходи в развитието на организацията, в нейното ефективно функциониране и битността на хората в нея. По отношение качествата на персонала в библиотеката се добавят изисквания за определено ниво на организационна култура, на спазване на правилата за организационна комуникация. Професионалното развитие и кариерно израстване се очертава като важен елемент в мотивационната схема на служителите и пресечна

точка на индивидуалните потребности за реализация и организационните стимули.

2. Подготовката на библиотекари

Подготовката на кадри в областта на библиотечно-информационните науки се превръща в предизвикателство за решаването на национално значими стратегии и цели. Традициите се обогатяват и съчетават с модерни тенденции в образованието по форма и съдържание.

Моделите за подготовка на кадри в областта на библиотечно-информационното обслужване се насочват към изграждането на специалисти с ново мислене – творческо и креативно, със смело въображение и активно отношение към средата. Те израстват в последователното усвояване на знания в системата на формалното образование, награджани в практиката и формите на прогължаваща професионална квалификация.

Създаването на добра практика и нейното пренасяне и приложение изисква широка професионална и обща култура, добра професионална подготовка, креативни идеи и смелост в тяхното отстояване и прилагане в работен режим, познаване на социалната практика и потенциалните и реалните потребители на библиотеките. Наред с това, за успешната професионална реализация в полето на библиотечното обслужване се изискват поредица от личностни качества и умения.

Например изискванията към персонала, който работи с млади хора, съдържат редица специфични умения и компетенции. Сред тях са разбиране на уникалните и постоянно променящи се потребности на тийнейджърите; изразяване на уважение към личността на младите; познаване на културата и интересите на тийнейджърите; способност и желание за създаване на партньорства с други организации, които отговарят

за потребностите на младите хора; гъвкавост при изучаване и наблюдение на променящите се нужди и интереси на тий-нейджърите; способност да се лобира за интересите им пред по-широка общност; способност за работа в екип с младите хора; познаване на всички ресурси и различните им формати, медии и книги; креативно мислене; адекватно поведение¹²⁰.

3. Професионализъм и професионална култура на библиотечния персонал

Професионализъм – въздействието на професионалните принципи, цели и етични норми върху проявленията на библиотечните специалисти в процесите на трудова реализация. Търсене на оптималните съответствия в изграждането на висок обществен имидж на професията и поведението на библиотекарите, основано на чувството на принадлежност към професията и отговорност за обществените нагласи към нея.

Организационно поведение – поведението на библиотечните специалисти във вътрешната организационна среда на библиотеката, подчинено на целите, възприетите морални и етични норми.

Организационна комуникация – съдържанието на понятието се уеднаквява с разбирането, че „Съвременните възгледи за организационната комуникация попадат в две категории: такива, които я разглеждат като един от аспектите на организацията и такива, които я интерпретират като същностна характеристика на организацията“. Приема се, че „(...) комуникацията е далеч по-сложен социален процес, който дава живот

¹²⁰ **IFLA**. Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>

на организационната структура и определя особеностите на индивидуалното и груповото поведение в организациите¹²¹.

Библиотечен персонал – библиотечните специалисти, работещи в една библиотека, независимо от заеманото равнище в йерархичната структура на библиотечната организация.

Персонал в библиотеката – всички служители на библиотеката, които осигуряват нейното функциониране: библиотечни специалисти, неблиотечни специалисти и помощен персонал.

В науката за изучаването и управлението на човешките ресурси (УЧР) на организацията се прилагат нови модерни подходи, съответни на съществените промени в показателите за движението, характеристиките и нагласите на работната сила, наричана в последните по-съвременни публикации „човешки капитал“. Развитието на технологиите предизвика мощни и необратими трансформации в библиотечната институция. Те са обвързани със съществени изменения в организационната структура, в съдържанието и организацията на дейностите, в стратегическите цели на библиотеката. Библиотечните специалисти са не само един от основните ресурси за осъществяването на тази трансформация на сектора, а и водещ фактор, който решава и предопределя успеха на начинанието. Изключително важно е библиотечният мениджмънт да прилага адекватни подходи в управлението и развитието на човешките ресурси, за да очаква в отговор тяхното пълноценно участие в осъществяваната промяна.

Наред с новите компетентности, които ИО изисква от библиотечните и информационните специалисти, в списъка на необходимите умения, знания и нагласи, в духа на новите подходи в науките за УЧР, се добавят силната мотивация, съпричастност към целите на организацията и целенасоченото

¹²¹ **Попова**, Юлиана. Ръководство по организационна комуникация. Русе, 2005, с. 2.

търсене на съответствие между представите за личностно професионално и кариерно развитие и интересите и нуждите на организацията за нейната адекватна и ефективна промяна.

Представата за професионално и кариерно развитие вече отхвърля статичния модел и постъпателното израстване. По нов начин се изграждат стратегиите в управлението на човешките ресурси. Те са свързани с подкрепата и задържането на ценните за организацията специалисти, с управление на талантите, с планиране на кариерното развитие на всеки член от организацията в съответствие с неговите мотивационни нагласи и лични планове за професионално и кариерно развитие. Движението в кариерата се планира и комуникира с всеки служител още при неговото постъпване, а зависи и от неговото реално трудово представяне. В съвременните методики за оценка на представянето се отделя по-голяма тежест на поведеническия и резултатно-ориентиран подход, отколкото на личностните особености. Макар че акцентите зависят от целите на оценката¹²².

Кариерното развитие например вече се интерпретира както във вертикална, така и в хоризонтална посока. „Планирането на кариерата е важно от гледна точка на мотивацията за работа в организацията и задържането на служителите. То включва намирането на съответствие между индивидуалния стремеж за кариера и възможностите за това в съответната организация.“¹²³ Планирането на кариерното развитие на персонала от страна на мениджмънта отчита правилно и разбираемо комуникираните индивидуални нагласи и представи за кариерното развитие в библиотеката.

¹²² Паунов, Марин. Организационно поведение. София: Сиела, 2006, с. 248.

¹²³ Живкова, Нина, Павел Петров. Планиране на кариерата чрез информационни системи за управление на персонала. – В: Управление на кариерата в организацията: Наръчник с добри практики от България и Европа. София: БАУРЧР, 2008, с. 67.

По-големите библиотеки имат разнообразна и максимално развита организационна структура, що се отнася до съдържателната страна на извършваните дейности и предлаганите услуги за общността. За персонала това означава налични възможности за движение в кариерата и в хоризонтална, и във вертикална посока. За библиотеката от изключително значение са изявата и имиджът ѝ в мястото, където е позиционирана. Библиотечната организация има интерес да привлича и съдържа стойностни личности и добри специалисти на работа и да им осигурява професионален и организационен комфорт. Подобна грижа от страна на мениджмънта би гарантирало в по-висока степен качеството на услугите и представянето на организацията. Възможностите, които библиотеката може да предложи на служителите си, от една страна, и индивидуалните планове и личните мотивационни профили на служителите, от друга, трябва да намерят място в комуникационната система на организацията, да бъдат адекватно, принципно и оттук, ефективно въведени в информационните потоци, протичащи в библиотеката.

4. Професионална комуникация

Постигането на подобна ефективност на комуникациите, която да съпостави и да търси сближаване на интересите на библиотечната организация и на личностите, работещи в нея, предполага промяна в мисленето. Тя се изисква както от страна на библиотечните специалисти, така и от страна на библиотечния мениджмънт по отношение на управлението и развитието на човешкия капитал, с който разполага или който ще трябва да намери и привлече за осъществяването на промените в организацията. Умението да се представят личните планове за кариерно развитие пред по-висшестоящите

В йерархията и пред колегите от хоризонталните равнища на организацията са част от организационната култура на служителя и неговото адекватно организационно поведение.

Безспорно е, „(...) Всички организации имат комуникационни потребности“¹²⁴. Във всяка организация „(...) комуникационните потоци са възходящи и низходящи от гл.т. на организационната йерархия“¹²⁵.

Ефективността на низходящата комуникация зависи от 4 предпоставки: развиване на положително комуникационно отношение у подчинените; информираност (с помощта на която могат да накарат и подчинените си да се чувстват информирани); целенасочена подготовка за процеса на комуникация; развиване на обща атмосфера на доверие. „Низходящата комуникация е много силно средство за постигане на усещане у подчинените, че те са ценени и за тях се полагат грижи.“ Без да се прекалява с информацията към подчинените: „Стремжът за максимална информираност води до „информационно претоварване, при което всяко следващо съобщение има все по-слаб ефект“¹²⁶.

Често във възходящата комуникация се получава „информационно закъснение“/„филтриране“; обособени са „комуникационно-йерархични нива“; налице е „организационен статус на пропускателните нива“¹²⁷. В литературата, а и вече във водещата практика за управление на човешките ресурси се разглеждат „управленски практики за постигане на по-съвършена възходяща комуникация: питане, слушане, „политика на отворената врата“, MLWA (Managing By Walking Around), участие в неформални събития и групи“¹²⁸.

¹²⁴ **Попова**, Юлиана. Цит. съч., с.2.

¹²⁵ **Паунов**, Марин. Цит. съч., с. 204.

¹²⁶ Пак там.

¹²⁷ Пак там, с. 205.

¹²⁸ Пак там, с. 204.

Ясно е, че в организацията има изградени правила, по които протичат низходящата и възходящата комуникация. За да бъде успешно предаването на съобщенията в тази мрежа от канали, следва да се познава установената практика и да се имат предвид формално и неформално установените правила. В зависимост от заеманата позиция в организационната йерархия служителят, респективно библиотекарят, може да се намесва повече или по-малко в променянето на правилата в посока на създаването на благоприятна вътрешно-организационна среда. Чрез повишаването на организационната култура у служителите се създава нагласа за комуникиране на проблемите на библиотеката и работата с потребителите в полза на професионализма и постигането на целите на организацията. Когато кариерното развитие на служителя се комуникира с оглед поставените пред организацията задачи, отговорности и стратегически цели, то също носи силно позитивен заряд за развитието на организацията. Независимо в каква посока протичат, правилно осъществените професионални комуникации допринасят за утвърждаването на отговорно професионално отношение и са съпричастни към повишаването на имиджа на професията. Оценяването на всяка конкретна ситуация, свързана с професионалното и кариерното израстване на служителите от позицията на издигането на престижа на библиотеката пред общността и постигането на качество в дейностите, може да стане само в системно изграждан благоприятен организационен климат. Той е резултат от планирана целенасочена работа по изграждането на организационна култура у служителите, като част от необходимите им съвременни компетентности. На базата на така поставените организационни ценности можем да очакваме подходящо поведение от страна на служителите, подчинено на професионалните ценности и организационните цели.

5. Развитието на персонала. Изграждане на организационната култура и правилно организационно поведение на библиотечния персонал

„Културата донякъде е като цвета на очите ви: не можете да го промените или да го скриете и въпреки че не можете да го видите, той е винаги видим за другите хора, когато взаимодействате с тях.“

Херт Хофстеде

„Организационната култура възпитава воля за организационна промяна и повишава организационното качество.“¹²⁹ Нейното постепенно изграждане у служителите е част от новите компетентности, които библиотекарите трябва да притежават. Карьерното развитие в съответствие с нуждите на организационното развитие е част от повишаването не само на личностната култура, но и важна и неделима част от професионалната квалификация в модерното общество. В специализираната литература за организационното поведение се посочват като „(...) мощни групи методи за постигане на чувство за съпричастност и усещане на свобода на избора: оценката на изявата и участието в управлението“¹³⁰. На практика това означава ново отношение към библиотечния персонал: насърчаване на проактивност по отношение на карьерното развитие чрез приемане и уважение на самооценката на трудовото му представяне и предоставяне на достатъчно информация и възможности за участие във вземането на решенията за изяви и развитие на организацията, респективно на библиотеката.

¹²⁹ **Smith**, Ian. Organisational quality and organisational change. Interconnecting paths to effectiveness. // *Library Management*, Vol. 32, No 1/2, 2011, pp. 111–128.

¹³⁰ **Паунов**, Марин. Цит. съч., с. 248.

В литературата се прави извод, че „Неформалната комуникация се е свързвала с интерперсоналната хоризонтална комуникация и често се е посочвала като пречка за ефективното организационно представяне“¹³¹. Наличието на добра организационна култура би допринесла за положителен обрат и към резултатно-ориентирана професионална неформална комуникация относно кариерното развитие.

„Според съвременното разбиране на организационната комуникация формалната комуникация включва системата от йерархични статуси и регулирани потоци информация, които се разпространяват в т.нар. формална структура на организацията. Източник на неформални съобщения /напр. слухове/ е неформалната структура. (...) В една организация формалната и неформалната структура съществуват паралелно и взаимно се допълват. (...) Съществуват редица дискусии как да се управляват организационната култура и климат така, че да се предотврати противопоставянето на формална и неформална комуникация.“¹³²

Междучелностната комуникация в организацията още през 60-те, 70-те години в чуждата литература се оценява като част от организационната комуникация, която може да бъде свързана с известни аспекти на организационното поведение.

Застъпени са 2 посоки на проблема: 1 – уточняват се измерванията на организационната комуникация и 2 – различни аспекти от организационното поведение, свързани с комуникацията в организацията. Търси се постигането на двойна цел: 1 – да развие измерването на общото възприемане на съдържателно-ориентираните величини на организационната комуникация, приложени към измерването на междучелностното комуникационно поведение между управляващи и подчинени (една отдел-

¹³¹ **Попова**, Юлиана. Цит. съч., с. 3.

¹³² Пак там, с. 4.

на област на организационното поведение е управлението)¹³³. 70-те години се отбелязва, че изследователите не обръщат нужното внимание на комуникационното поведение на наетите в организацията, а се занимават преди всичко със структурата на комуникацията и гр. различни нейни аспекти¹³⁴.

Безспорно в организационното поведение на всяка личност се насладват качества и взаимоотношения, извън професионалните цели и интереси. Съвременното динамично обществено развитие променя отношението на работната сила към работното място и към успеха на организацията. За да се постигне тази промяна в нагласите и мисленето на хората, които трябва да преминат в нов модел на трудова изява, е необходимо организационната култура и коректното професионално поведение да бъдат част от обученията в рамките на повишаването на професионалната квалификация на библиотекарите.

Стилът на управленската комуникация определя как ще се комуникира кариерното развитие на хората от организацията. Управленският стил също е предмет на допълнително и непрекъснато обучение, включително и в посока на изграждането на модерен и адекватен на новите тенденции модел на управление на организацията.

Плановете за развитие на персонала включват и постоянното повишаване на квалификацията на ръководните кадри, на тези, които вземат решенията за управлението и развитието на хората в организацията. Необходимо допълнение към съвременния мениджмънт на библиотеката са създадените възможности за самите служители да комуникират личните си очаквания за служебно израстване и професионално развитие, съобразено с техния мотивационен профил.

¹³³ Penley, Larry E., Brian Hawkins. Studying interpersonal communication in organizations: A leadership application. // Academy of Management Journal, Vol. 28, 1985, No 2, p. 309.

¹³⁴ *Ibidem*, p. 310.

Професионалното поведение на библиотекарите в организационната комуникация на кариерното развитие

В редица публикации от 90-те г. на 20. век и от нач. на 21. век се осъзнава, че организацията абсолютно задължително трябва да обърне внимание на проблемите на човешкия капитал¹³⁵. С повече уважение и признание към личните планове и очаквания в развитието се изпълва модерният стил на управление. Библиотечната организация залага етапите за промяна и реалните стъпки за постигането ѝ, след като идентифицира потенциала на наетите служители. Това е професионалният подход от страна на управленската структура – мениджърите и средното ниво на библиотечни ръководители. От своя страна, наетите са напълно ангажирани с просперитета на организацията, съобразяват своите лични цели и планове за кариерно развитие с необходимите условия за постигането на общи цели. Сътрудниците са готови да съдействат за промяната. Това е картината на постигнатото професионално съответствие на организационното поведение на управляващи и управлявани. Организационната култура, позволила това да се случи, е сред преносимите компетентности, които обслужват успешната трудова реализация на служителите на всяко от работните места и длъжности, които заемат в кариерното си развитие.

6. Нови роли на библиотекаря

Новите роли на библиотекаря са свързани с много добро познаване и умело владеене на технологичните възможности, защото той не само трябва да ги демонстрира в процеса на

¹³⁵ **Stephens**, Denise, Keith Russell. Organizational development, leadership, change, and the future of libraries // Library Trends, Vol. 53, No 1, Summer 2004, pp. 238–257.

осъществяване на услугите, но, при нужда, се проявява в ролята на посредник и обучител на потребителя.

Осъществяването на библиотечна услуга изисква висока степен на видимост. Референтното подпомагане от страна на библиотекар трябва да е достъпно чрез различни технологии, които използват потребителите. За да има успешна комуникация, от решаващо значение е библиотекарят в зоната на обслужването да бъде достъпен. Независимо в каква роля действа – традиционна/личностна или отдалечена/виртуална роля, първата стъпка на библиотекаря при иницирането на библиотечна услуга е да направи така, че потребителят да се чувства комфортно в ситуация, която може да се възприема като смущаваща, объркваща или непреодолима. Първоначалният отговор на библиотекаря във всяка референтна ситуация определя тона за целия процес на комуникация и влияе на дълбочината и нивото на взаимодействие¹³⁶.

Библиотечната общност разчита тенденциите в работата с потребителите и, както и по-горе са дадени примери, реагира адекватно на процесите. Много добър пример в това отношение е работата на американската професионална общност, която е и много добре организирана с ясно структурирани организационно и тематично звена в направленията на библиотечни дейности. В областта на обслужването на потребителите Американската библиотечна асоциация (АБА; American Library Association (ALA) разработва поредица от постоянно актуализирани документи, насочени към обслужването на различни потребителски категории – възрастни, деца, тийнейджъри, хора с увреждания и т.н.

¹³⁶ **Reference and User Services Association (RUSA)**. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers [online]. [Viewed 31.01.2018]. Available from: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

Насоките на АБА, подготвени от нейното структурно направление за Справочно обслужване и обслужване на потребители (Reference and User Services Association (RUSA), се актуализират периодично, като отразяват нови моменти в предоставянето на библиотечни услуги и особено в изискванията към поведението на библиотечните специалисти от обслужването. Последното преразглеждане запазва структурата и категориите от прегледа на Насоките от 2004 г. Петте основни области – видимост/приближаване, интерес, слушане/разпитване, търсене и последващи действия – остават същите. Към всяка част от документа (където е уместно) са добавени три отделни категории:

- Общи положения – насоки, които могат да бъдат приложени при всякакъв вид референтно взаимодействие, включително лично и при дистанционно обслужване.

- При контакт лице в лице – дават се допълнителни указания, които са специфични за срещите лице в лице. Видеоеобщуването може да се счита за „лични“ срещи.

- Дистанционно – допълнителни указания, които са специфични за референтните срещи, където не съществуват традиционни визуални и невербални знаци. Телефонни, виртуални, текстови (електронна поща, чат, SMS, IM) и интернет базирани транзакции само с глас могат да се считат за отдалечени транзакции.

Тези указания са насочени към обслужването на възрастни потребители. Асоциацията за услуги на библиотеки за млади възрастни (YALSA) прие „Насоки за библиотечни услуги за тийнейджъри“, възраст 12–18 години¹³⁷. Публикацията насочва към приоритетите в работата с посочената потребителска група.

¹³⁷ Ibidem; **The Young Adult Library Services Association (YALSA). *Guidelines for Library Services to Teens, Ages 12–18*** [online]. [Viewed 31.01.2018]. Available from: <http://yalsa.ala.org/guidelines/referenceguidelines.pdf>

Следвайки тенденциите в развитието на потребителските публики и нуждата от набавяне на потенциал, в препоръчителни документи и в програмите на продължаващата професионална квалификация на професионалната библиотечна общност се появяват нови теми. Българската библиотечна практика не прави изключение и разширява обученията на библиотечните специалисти в съвременни посоки на работа с потребителите, като:

- Библиопсихология (РБ – Ст.Загора)
- Финансова култура (РБ – Русе)
- Дигитален маркетинг (РБ – Варна)
- Социология на потребителите (смесени курсове, организирани от ББИА), и др.

Съвременното образование на библиотечните и информационните специалисти е насочено към изграждане на нови компетентности на бъдещите професионалисти. Европейските политики в областта на образованието дават точни рамки и изисквания към упражняваните дейности, вкл. и библиотечните. ESCO представлява мултиезична платформа, която стартира през 2010 г. като проект в рамките на Стратегията Европа 2020¹³⁸. Предназначена е да идентифицира и категоризира умения, компетенции, професии и квалификации, релевантни на пазара на труда, образование и обучение в Европа. В нея уменията и компетенциите са разпределени в две основни категории – професионални умения/компетенции (необходими на конкретни професии и длъжностни характеристики) и трансверсални умения/компетенции (приложими за различни професионални реализации – напр. работа в екип, умения за водене на преговори и др.). За всяка една от професиите е посочен списък на уменията и компетенциите, които тя изисква. Със заслужена гордост може да се отбележи, че катедра

¹³⁸ **Българска** стопанска камара [онлайн]. [Прегледано на 23.12.2017]. Достъпно от: <https://www.bia-bg.com/news/view/23548/>

„Библиотекознание, научна информация и културна политика“ към ФФ на СУ „Св. Климент Охридски“ формира и актуализира своите учебни планове в синхрон и пълна хармония с изискванията на този и други подобни регулаторни документи. Разработената платформа позволява търсене чрез прелистване по: професии, умения/компетенции, квалификации. Логиката на организация на информацията в сайта е да се достигне до списък с умения, необходими за конкретна професия, или да се намери квалификация, която е приложима за определена/и професия/и, както и необходимите „свързани“ с нея умения и компетенции. Много подробно са разработени различни по степен на важност знания и умения за всяка професия. Например в системата на професия „библиотекар“¹³⁹ се разглеждат набор от основни умения и компетентности; от основни знания; група изисквания за незагължителни умения и компетентности; както и незагължителни знания. Сред тези качества могат да се открият и нужните за библиотечни специалисти, които са подходящи за работа с хора. Но и знанията, и уменията, и поведението подлежат на целенасочено развитие, съобразно поставените цели.

Източници по темата

- Попова**, Ели. Библиотечната професия и поведението на библиотекаря – стара тема с ново съдържание. – В: *Библиотеките днес – иновативни политики и практики*. Сборник доклади, XXII нац. конф. на ББИА. София, 2012, с. 151–158.
- Попова**, Ели. Комуникацията и кариерното развитие на библиотечния персонал. – В: *Реторика и комуникации* [онлайн] 2012, бр. 5. [Прегледан 20.06.2013]. Достъпно от: <http://rhetoric.bg/>

¹³⁹ **European** Skills, Competences, Occupations and Qualifications (ESCO). Current version: ESCO v0, last update: 04/10/2017. [online] [Viewed 23.12.2017]. Available from: <https://ec.europa.eu/esco/portal/documents>.

Попова, Ели. Професионалните измерения на организационното поведение и комуникацията в кариерното развитие на библиотечния персонал. – В: *Национална конференция с международно участие „За книгите, библиотеките и хората в тях“*, 27–28 септември 2012, Шумен: [Сборник доклади]. Регионална библиотека „Стилиян Чилингиров“, Шумен, 2013, с. 15–23.

Въпроси за самоподготовка

1. Кои са новите определящи тенденции в развитието на библиотечната професия?
2. Какви са новите професии, от които се нуждае библиотечното обслужване?
3. Какъв капацитет изисква обществената библиотека в сферата на услугите?
4. Направете съвременна професиограма на библиотечната професия.

Упражнение 9: Съвременният библиотекар – субект в библиотечното обслужване

Формат на упражнението:

Разработване, представяне и обсъждане на професиограма на съвременния библиотекар, работещ в сферата на обслужването.

Основни тези на дискусията

1. *Защо е нужна подобна дискусия?*
2. *Какви са основните посоки на промяната в библиотечната професия, определени от промените в потребителската аудитория?*

3. Какви са положителните и какви са негативните характеристики на професиите в съвременните библиотеки?

4. Какви са необходимите качества – професионални и личностни, за библиотекарите в зоната на обслужването? Платформата ESCO – детайлно обсъждане на основните изисквания за професия „библиотекар“.

Очаквани резултати

1. Да се осмислят промените в изискванията към съвременните библиотекари.

2. Да се систематизират факторите, въздействащи върху имиджа на професията и институцията, пречупени през пространствата за библиотечно обслужване.

3. Да се получи привлекателна характеристика на съвременния библиотечен специалист, с достатъчно основания за самочувствие.

4. Да се допълни полезно знание за българската действителност и обществен статус на професията. Приносът на всеки библиотекар към изграждането на нейния образ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Библиотечната институция е пространство на пресичане на два масови потока: потребители на информация и документални носители на информация. И двата потока носят богати и разнообразни характеристики с универсален обхват и максимална пълнота по отношение на множеството от обекти.

Потребителите и документалният поток намират релевантни сечения в пространството на библиотечната институция – физическо и виртуално.

Библиотечните специалисти, респективно екипът на всяка конкретна библиотека е отговорен за качеството на съответствие в пресечните точки на обекти от множеството потребители и обектите в множеството документални носители на информация.

Създаване на оптимална система за библиотечно обслужване

• **РЕСУРСИ** – те са базовите компоненти, върху които се изграждат дейностите на всяка библиотека, осигуряващи нейните ползи и услуги за обществото. Видове:

✓ **ДОКУМЕНТАЛНИ** – това е цялата съвкупност от документи – традиционни и електронни носители на информация, чрез които се реализират библиотечните услуги.

✓ **КАДРОВИ** – включват човешкия фактор, т.е. персонала в библиотеката, който осъществява услугите в пространството на библиотечното обслужване.

✓ **ФИНАНСОВИ** – средствата, които библиотеката насочва към осигуряването на библиотечното обслужване. Те могат да касаят зоната на ползването на библиотеката директно и индиректно. Реално целият бюджет на библиотеката обслужва интересите на потребителите и има отношение към обслужването – индиректно. Директно – когато средствата се влагат за подготовката и изпълнението на определена услуга, подобряват комфорта на потребителите при ползването на библиотеката и др.п.

✓ **МАТЕРИАЛНА БАЗА** – материалните условия, обстановката, обзавеждането, достъпът до физическото пространство на библиотеката, предназначено за потребителите, удобства – сервизни помещения, зали за отгих, заведения за хранене и др.п.

✓ **ТЕХНОЛОГИЧНИ** – предоставянето на технологични удобства и комфорт за потребителите, възможности да ползват свои технически средства при работата си в библиотеката, съвременна комуникация с ползвателите по различни поводи, вкл. за наближил срок за връщане на книги или изтекла сесия за ползването на достъп до електронна книга и др.п.

- **ПРОСТРАНСТВО** – осигуряване на зони за различен вид работа в библиотеката: зона за съсредоточена работа, изискваща концентрация; зона за екипни задачи; зона за оперативно обслужване; зона за групови и/или масови събития и т.н.

- ✓ **ПРОКСЕМИКА** – оптимална организация на пространството, съобразена с непресичане на пътищата на потребителите и документите; непресичане на зони, предназначени за различна по характер работа в библиотеката; оптимално разположение на индивидуалните читателски места; правилно разположение на служебното работно място и свързаните с него средства за работа и комуникация.

- ✓ **ОНАГЛЕДЯВАНЕ** – добре обмислена и професионално направена система за информиране на потребителите за услугите, зоните, пространствата, техническите средства, предоставени на тяхно разположение; ясно и прегледно обозначение за ориентация в помещенията, достъпни на потребителите, както и тези само за служебно ползване; цветно, видимо и пределно ясно формулиране на съобщенията; обяснения навсякъде, където е необходимо – при елементите на справочния апарат, във всички кътчета и сепарирани пространства, съобразно особеностите на потребителските групи, за които са предназначени указанията.

- **СТАНДАРТИ** – общоприети в професионалната сфера правила, които създават необходимия ред и оптимални условия за функциониране и ефективност.

- ✓ **ОРГАНИЗАЦИЯ** – организацията на обслужването във всяка конкретна библиотека се подчинява на нейните цели и задачи; съобразява се с нейната основна потребителска аудитория; следва съвременните тенденции в модерното библиотечно обслужване.

- ✓ **ИЗПЪЛНЕНИЕ** – в основата на всяка библиотечна услуга стоят принципите и характеристиките за ефективност,

пълноценно изпълнение на ангажиментите на библиотеката към реалните и потенциалните потребители. Изпълняват се определени алгоритми, създадени и отработени в практиката с цел постигане на еднакво високо качество на библиотеките.

✓ **ПОВЕДЕНИЕ** – специалистите, заети в обслужването, са „лицето на библиотеката“, те допринасят/или не за положителен имидж на библиотеката в общността, директно влияят върху отношението на хората към библиотеката. Професионалното поведение изисква спазване на общоприетите стандарти за етично поведение, допълнени от етичните норми, залегнали в етичния кодекс на библиотекаря.

ОТНОШЕНИЯ, РОЛИ – в пространството на библиотечно обслужване има наситено човешко присъствие и протича постоянна и изключително активна комуникация. В процесите на човешко и професионално общуване се влиза в различни отношения и роли, които изискват прилагането на психологически и педагогически познания и умения; познаване на правилата за комуникиране; прилагането на поредица от личностни качества. Съществено място в реализацията на ролите и поддържане на добрия климат и добронамерена професионална и потребителска среда има нивото на обща култура, професионална компетентности и организационна култура.

ТЕХНОЛОГИИ – библиотечното обслужване влиза в схемата на достъпната и прилагана в конкретната библиотека библиотечна технология – организация и последователност на операциите, процесите и дейностите.

ИНСТРУКЦИИ И ПРАВИЛА – документите, които регламентират правата и задълженията на потребителите, трябва да бъдат ясно и еднозначно разбираемо написани, правилно адресирани и оповестени на лесно и достъпно място в библиотеката и във виртуалното пространство.

Схема за анализ на работата на библиотеката с потребителите

Библиотечният мениджмънт и работата с потребителите

- Политики и документи, които са водещи за библиотечната сфера и библиотечната мрежа
- Политики на конкретната библиотека
- ✓ Документи: правилници за работа с потребителите
- ✓ Проучване на потребителите
- ✓ Осигуряване на специфични потребителски групи

Организация – структура на обслужването

- Приоритети
- Механизми и инструментариум
- Кадрово осигуряване

Библиотечно-информационно обслужване на потребителите

- Принципи
- Специфики

Изследване на мнението на потребителите /анкети, наблюдения и гр./

Уебсайтът на библиотеката и възможности за обслужване и комуникация през него

Иновативни услуги за потребителите

Проекти, насочени към разширяване на достъпа и подобряване на качеството на обслужване

Публичност и реклама

Въпроси за самоподготовка

1. Какви ресурси осигуряват оптимално библиотечно обслужване

а/ На ниво библиотечен сектор

б/ На ниво териториална единица

- в/ На ниво организация
- г/ На ниво отделна библиотека
- 2. Каква е ролята на отделните компоненти?
- 3. Очертайте ролята на пространството в библиотечното обслужване.
- 4. Посочете кои са водещите фактори за осигуряване на ефективно библиотечно обслужване.
 - а/ На ниво библиотечен сектор
 - б/ На ниво териториална единица
 - в/ На ниво организация
 - г/ На ниво отделна библиотека

Упражнение 10: **Есе на тема „Моят прочит на есето на Хорхе-Луис Борхес „Вавилонската библиотека“**

Формат на упражнението – Дискусия

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНИТЕ ТЕМИ

American Library Association (ALA) [online]. [Viewed 20.05.2013]. Available from: <http://www.ala.org/>

American Library Association (ALA). Guidelines for Quality in Continuing Education for Information, Library and Media Personnel, 1988.

Brisson-Banks, Claire V. Managing change and transitions: a comparison of different models and their commonalities. In: Library Management, Vol. 31, 2010, No. 4/5, pp. 241–252.

Competences for special libraries of the 21st century. Library and Information Studies Programs Survey (Final report). Washington, Special Libraries Association, 1998.

IFLA/UNESCO. Public Library Manifesto, 1994 [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>

IFLA. Guidelines for Children's Library Services.[online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf

IFLA. Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults-revised>

IFLA School Library Guidelines, 2nd rev. ed., 2015 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>

Библиотекаръ: Выбор професии. Мастер-класс проф. Ю. Н. Столярова. Москва, Либрея-Бибинформ, 2010.

- Библиотечна професиология.** Проблеми становления и развития. Сборник научных трудов. Санкт-Петербург, ГИК, 1992.
- Горман, Майкъл.** Нашите непреходни ценности. Библиотекуте през XXI век. Прев. от англ. ез. Александра Дипчикова. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2006.
- Илиева, Стефка.** Продължаващо професионално образование на библиотекари и промени на библиотечната професия. – В: Библиотечната професия през XXI век – промени и предизвикателства. Сборник доклади, XVIII нац. конф. на ББИА. Велико Търново, 2009, с. 65–70.
- ИФЛА.** Насоки на ИФЛА за обществената библиотека. София, ББИА, 2011. 140 с. 2011. = IFLA Publications, 147[онлайн]. [Прегледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-bg.pdf>
- ИФЛА/ЮНЕСКО.** Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за дигиталните библиотеки, 2010. [online]. [Прегледан на 28. 04. 2017]. Достъпно от: <https://www.ifla.org/files/assets/digital-libraries/documents/ifla-unesco-digital-libraries-manifesto-bg.pdf>
- Кишиловска, Малгожата.** Комуникации в библиотеката. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2006.
- Общо библиотекознание.** Библиотечен мениджмънт. Учебник/Анета Дончева, Ваня Грашкина-Минчева, Елена Георгиева. София, ББИА, 2014. с. 173–182.
- Панайотов, Димитър.** Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие. София: НБУ, 2013. 463 с.
- Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те.** Измерване на качеството в библиотеките: оценяване на ефективността. София, ББИА, 2011.

- Попова**, Ели. Библиотечната професия и поведението на библиотекаря – стара тема с ново съдържание. – В: Библиотеките гнес – иновативни политики и практики. Сборник доклади, XXII нац. конф. на ББИА. София, 2012, с. 151–158.
- Попова**, Ели. Комуникацията и кариерното развитие на библиотечния персонал. – В: Реторика и комуникации [онлайн] 2012, бр. 5. [Прегледан 20.06.2013]. Достъпно от: <http://rhetoric.bg/>
- Попова**, Ели. Професионалните измерения на организационното поведение и комуникацията в кариерното развитие на библиотечния персонал. – В: Национална конференция с международно участие „За книгите, библиотеките и хората в тях“, 27–28 септември 2012, Шумен: [Сборник доклади]. Регионална библиотека „Стилиян Чилинзирев“, Шумен, 2013, с. 15–23.
- Секция библиотечной профессии, кадров и непрерывного образования.** В: Российская библиотечная ассоциация (РБА) [онлайн]. [Прегледан 25.02.2014]. Достъпно от: http://www.rba.ru/content/activities/section/09/index.php?парка=09&id_sec=9
- Соколов**, А. В. Российские библиотеки в информационном обществе. Профессионально-мировоззренческое пособие. Москва, Литера, 2012.
- Соколов**, А. В., Афанасова, Л. Н. Сколько и каких библиотекарей нужно России? – Науч. и техн. б-ки, 1991, №11, с. 3–11.
- Спасова**, Яна. Оценка на ефективността на обученията на ЦПОБ към ББИА. [Изследване] [Електронен ресурс]. 2013.
- Сукиасян**, Эдуард Рубенович. Библиотечная профессия и кадровой менеджмент: избр. ст. 2004–2011, СПб., Профессия, 2011.
- Сукиасян**, Эдуард Рубенович. Библиотечная профессия. Кадры. Непрерывное образование. Сб. статей и докладов. Москва, ФАИР-ПРЕСС, 2004.

- Сукиасян, Эдуард Рубенович.** Наша професия. – Науч. и техн. б-ки, 2009, №8, с. 52–57.
- Сукиасян, Эдуард Рубенович.** Новые условия оплаты труда и непрерывное образование библиотечных работников. – Науч. и техн. б-ки, 2009, № 12, с. 47–51.
- Фрийдман, Томас.** Светът е плосък. Кратка история на XXI век. Прев. от англ. Кольо Коев. София: Обсидиан, 2006. 112 с.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

- IFLA/UNESCO.** Public Library Manifesto, 1994 [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
- Reference and User Services Association (RUSA).** Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers [online]. [Viewed 31.01.2018]. Available from: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Библиотечно, справочно-библиографско и информационно обслужване.** Учебник. Елена Янакиева и др. София, ББИА, 2013. 270 с.
- Библиотечное обслуживание: Теория и методика.** Учебник. Под ред. А.Я.Айзенберга. Москва, МГУК, 1996. 200 с.
- Бородина, С. Д., Г. М. Кормишина.** Коммуникационная культура библиотек. Научно-практическое пособие. Москва, Либерей-Бибинфом, 2008. 128 с. (Серия „Библиотекарь и время. 21 век“, Выпуск 88).
- Гениева, Екатерина.** Библиотека как центр межкультурной коммуникации. Москва, РОССПЭН, 2005. 208 с.
- Горман, Майкъл.** Нашите непреходни ценности. Библиотеки-те през XXI век. Прев. от англ. ез. Александра Дипчикова. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 2006.
- Езова, С. А.** Библиотекарь и читател: типы поведения. Научно-методическое пособие. Москва, Либерей-Бибинфом, 2009. 112 с. (Серия „Библиотекарь и время. 21 век“, Выпуск 116).
- Езова, С. А.** Библиотечное общение как феномен исследования. Монография. Москва, Либерей-Бибинфом, 2007. 160 с. (Серия „Библиотекарь и время. 21 век“, Выпуск 78).

- Езова, С. А.** Грани библиотечного общения. Учебно-методическое пособие. Москва, ИПО Профиздат, 2002. (Серия „Современная библиотека“, Выпуск 25).
- Езова, С. А.** Культура общения библиотекарей: Учебно-методическое пособие. Москва, Либерия, 2004. 144 с. (Серия „Библиотекарь и время. 21 Век“. Выпуск 11).
- ИФЛА.** Насоки на ИФЛА за общественната библиотека. София, ББИА, 2011. 140 с. 2011. = IFLA Publications, 147[онлайн]. [Презледано на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_za%20OB.pdf <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-bg.pdf>
- ИФЛА/ЮНЕСКО.** Манифест на ИФЛА/ЮНЕСКО за дигиталните библиотеки, 2010. [online]. [Презледан на 28. 04. 2017]. Достъпно от: <https://www.ifla.org/files/assets/digital-libraries/documents/ifla-unesco-digital-libraries-manifesto-bg.pdf>
- Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те.** Измерване на качество в библиотеките: оценяване на ефективността. София, ББИА, 2011.
- Соколов, А. В.** Социальные коммуникации. Часть 1–2. Учебно-методическое пособие. Москва, ИПО Профиздат, 2001–2003. (Серия „Современная библиотека“, Выпуск 116).
- Фрийдман, Томас.** Светът е плосък. Кратка история на XXI век. Прев. от англ. Кольо Коев. София: Обсигуан, 2006. 112 с.

РЕЧНИК НА ИЗПОЛЗВАНИ ТЕРМИНИ

Библиотечен персонал – библиотечните специалисти (специалистите с библиотечна квалификация; специалистите, заемащи щатни бройки за библиотекари), работещи в една библиотека, независимо от заеманото равнище в йерархичната структура на библиотечната организация.

Библиотечен продукт – резултат от заявена от потребител/и или предварително подготвена/предвидена от библиотеката библиотечна услуга, която има материален израз (напр. писмената библиографска справка). В контекста на новите технологии продуктът може да бъде и в електронен формат (напр. библиографска справка в електронен формат).

Библиотечна услуга – адекватен отговор на библиотечната институция на постъпило запитване от ползвател, породено от информационна потребност.

Егономика – в контекста на психоанализ и персонален мениджмънт (Дейвид Маркъм и Стивън Смит, цитирани по Д. Панайотов. Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие. София: НБУ, 2013. 463 с.): „...какво превръща егото в най-ценния актив или най-тежкия пасив“ и как редица позитивни качества могат да се превърнат в слабости...“

Ергономия – „Комплексна наука, която изучава човека и неговия труд, като изследва техническите аспекти на връзката между работниците, работната среда и взаимоотношението между тях (на информационно и физическо ниво). Тя се явява пресечна точка на няколко други научни дисциплини: физиология, социология, инженерни науки, трудова хигиена, професионална патология. Ергономията е теоретична основа на организацията на труда. Задача на ергономията е оптимизирането на системата „човек – машина – работна среда“. В това число приспособяване към физиологичните и психичните (когнитив-

ни) възможности на човека по отношение на работните машини, съоръжения и инструментариум, факторите на трудовия процес, условията на труд и работната среда: микроклимат и пространство, работна поза, мебели.“ (по уикипедия).

Ефективност – да се вършат правилните неща, докато ефикасност е да се правят нещата по правилния начин (<http://www.miracleworks.bg/index.php?page=articles&id=44>).

Конгруентност – съответствие между гумите, които човек казва в момента, и неговото поведение (<http://www.zdrave.ws/23699/tova-sa-5-te-vajni-pravila-za-da-badesh-kongruentn/>).

Обслужване, библиотечно – отговор на заявена информационна потребност, подготвен и предоставен чрез ресурсите и възможностите на библиотеката.

Организационна комуникация – съдържанието на понятието се уеднаквява с разбирането, че „Съвременните възгледи за организационната комуникация попадат в две категории: такива, които я разглеждат като един от аспектите на организацията и такива, които я интерпретират като същностна характеристика на организацията“. Приема се, че „(...) комуникацията е далеч по-сложен социален процес, който дава живот на организационната структура и определя особеностите на индивидуалното и групово поведение в организациите“¹⁴⁰.

Организационно поведение – поведението на библиотечните специалисти във вътрешната организационна среда на библиотеката, подчинено на целите, възприетите морални и етични норми.

Пертинентност – максимално точно съответствие на получения отговор на реална информационна потребност.

Ползване на библиотеките – удовлетворяване на информационни (образователни, културни, рекреационни и т.н.) по-

¹⁴⁰ **Попова**, Юлиана. Ръководство по организационна комуникация. Русе, 2005, с. 2.

требности посредством възможностите и дейностите на библиотеката.

Ползватели – множеството от хора, които удовлетворяват свои информационни, духовни и интелектуални потребности във и чрез библиотеките.

Потребители – понятие, използвано до края на 20. век предимно във връзка с тясно информационни дейности и центрове. С технологичните промени в библиотеките и възприемането на информационната им функция терминът се използва равнопоставено с термина читател.

Проксемика (proksemika) – „наблюдение, използване и промяна на пространството с комуникационна цел“¹⁴¹. Терминът се въвежда от Е. Halla – „пионер в изследванията върху комуникационните аспекти в пространствените релации...“¹⁴²

Професионализъм – въздействието на професионалните принципи, цели и етични норми върху проявленията на библиотечните специалисти в процесите на трудова реализация. Търсене на оптималните съответствия в изграждането на по-висок обществен имидж на професията и поведението на библиотекарите, основано на чувството на принадлежност към професията и отговорност за обществените нагласи към нея.

Релевантност – съответствие между съдържанието на отговора на полученото запитване.

Стойност на библиотеката – степен на полезност на услугите на конкретната библиотека на информационните потребности на конкретните ѝ потребители.

Читатели – хора с идентифицирана потребност от четене; аудиторията, чиито потребности от четене удовлетворява конкретната библиотека.

¹⁴¹ Дефиниция на Burgoon, Buller I Woodal, цит. по **Кишиловска**, М. Цит. съч., с. 78.

¹⁴² Пак там.

Ели Попова

ПОТРЕБИТЕЛИ И ПОЛЗВАНЕ НА БИБЛИОТЕКИТЕ

Българска

Първо издание

Научни рецензенти

доц. г-р Елена Янакиева

доц. г-р Милена Миланова

Научен редактор

доц. г-р Елица Лозанова-Белчева

Графично оформление и корица

Божена Серафимова

Формат 60/90/16

Печ. коли 16,5

Университетско издателство

„Св. Климент Охридски“

unipress.bg