

20617

**DZIAŁALNOŚĆ
BIBLIOTEK PUBLICZNYCH**
Standardy międzynarodowe
IFLA-UNESCO



NAUKA - DYDAKTYKA - PRAKTYKA

DZIAŁALNOŚĆ BIBLIOTEK PUBLICZNYCH

Polish Librarians Association
Institute of Information and Book Studies University of Warsaw
SCIENCE-DIDACTICS-PRACTICE

THE PUBLIC LIBRARY SERVICE

IFLA/UNESCO GUIDELINES FOR DEVELOPMENT

Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf
of the Section of Public Libraries

WYDAWNICTWO

SBP



Warsaw 2002

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW
NAUKA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

**DZIAŁALNOŚĆ BIBLIOTEK
PUBLICZNYCH**

WYTYCZNE IFLA/UNESCO

Opracowane przez zespół pod przewodnictwem Philipa Gilla, w imieniu
Sekcji Bibliotek Publicznych

WYDAWNICTWO

SBP



Warszawa 2002

Komitet Redakcyjny serii wydawniczej
<<NAUKA — DYDAKTYKA — PRAKTYKA>>

Marcin DRZEWIECKI (przewodniczący), Stanisław CZAJKA, Artur JAZDON,
Barbara SOSIŃSKA-KALATA, Danuta KONIECZNA, Krzysztof MIGOŃ, Mieczysław
MURASZKIEWICZ, Janusz NOWICKI (sekretarz), Joanna PAPUZIŃSKA-BEKSIĄK,
Wanda PINDŁOWA, Jadwiga SADOWSKA, Jan SÓJKA, Barbara STEFANIAK,
Elżbieta STEFAŃCZYK, Hanna TADEUSIEWICZ, Zbigniew ŻMIGRODZKI

Książka dofinansowana z badań statutowych IINiSB UW „Biblioteki w systemie
oświaty i kultury”. Kierownik tematu prof. Marcin Drzewiecki

Publikacja dofinansowana ze środków Instytutu Informacji Naukowej i Studiów
— Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz z funduszu na badania
własne i statutowe dr Małgorzaty Kisilowskiej

Tłumaczenie

Małgorzata KISIŁOWSKA (rozdz. 2, 5, załączniki)

Jadwiga WOŹNIAK (rozdz. 3, 4)

Elżbieta B. ZYBERT (rozdz. 1, 6)

Redakcja

Małgorzata KISIŁOWSKA



Redakcja techniczna i korekta

Anna LIS

© Copyright for original edition by IFLA (International Federation
of Library Associations and Institutions)

© Copyright by Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN 87629-86-3

CIP — Biblioteka Narodowa

Działalność bibliotek publicznych : wytyczne IFLA/UNESCO / oprac. przez zespół pod
przewodn. Philipa Gilla, w imieniu Sekcji Bibliotek Publicznych ; Stowarzyszenie
Bibliotekarzy Polskich. - Warszawa : Wydaw. SBP, 2002. - (Nauka, Dydaktyka, Praktyka ;
55)

Wydawnictwo SBP, Warszawa 2002. Wydanie I. Ark. wyd. 6,3. Ark. druk. 7,25
Lamanie: Krzysztof BRAWIŃSKI. Druk i oprawa: Zakład Poligraficzny PRIMUM,
Kozerki 17a 05-825 Grodzisk Mazowiecki, tel. 724-18-76

1.06.2002: druk SBP • 20.00,-

Spis treści

PRZEDMOWA DO WYDANIA POLSKIEGO	9
PRZEDMOWA DO WYDANIA ANGIELSKIEGO	13
WPROWADZENIE	15
Rozdział 1. ROLA I CEL BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ	19
— 1.1. Wprowadzenie	19
1.2. Definiowanie biblioteki	19
1.3. Cele biblioteki publicznej	19
1.4. Inicjator zmian	25
1.5. Wolność informacji	25
1.6. Dostęp dla wszystkich	26
1.7. Potrzeby lokalne	26
1.8. Kultura lokalna	26
1.9. Kulturowe korzenie biblioteki publicznej	27
1.10. Biblioteki bez ścian	27
1.11. Budynki biblioteczne	28
1.12. Zbiory	28
Rozdział 2. PODSTAWY PRAWNE I FINANSOWE	30
— 2.1. Wprowadzenie	30
2.2. Biblioteka publiczna a władze krajowe	30
2.3. Prawo regulujące funkcjonowanie bibliotek publicznych	31
2.4. Finansowanie	34
2.5. Zarządzanie biblioteką publiczną	36
2.6. Administracja biblioteki publicznej	37
2.7. Kształtowanie opinii publicznej i promocja	38
Rozdział 3. WYCHODZĄC NAPRZECIWIW POTRZEBOM UŻYTKOWNIKÓW	39
— 3.1. Wprowadzenie	39
3.2. Poznanie potencjalnych użytkowników	40
3.3. Analiza potrzeb środowiska	40
3.4. Usługi dla użytkowników	41
3.5. Troska o klienta	50
3.6. Kształcenie użytkowników	52
3.7. Współpraca i dzielenie się zbiorami	53
3.8. Sieci elektroniczne	54
3.9. Dostępność usług	56
3.10. Budynki biblioteczne	57

Rozdział 4. GROMADZENIE ZBIORÓW	63
— 4.1. Wprowadzenie	63
4.2. Polityka zarządzania zbiorami	63
4.3. Skala zasobów	65
4.4. Uzupelnianie zbiorów	67
4.5. Zasady utrzymywania zbiorów	68
4.6. Standardy dotyczące zbiorów książkowych	69
4.7. Standardy dotyczące sprzętu udostępniającego informację elektroniczną	70
4.8. Program gromadzenia zbiorów dla nowo tworzonych bibliotek	70
4.9. Wskaźniki uzupełniania i selekcji	72
Rozdział 5. ZARZĄDZANIE PERSONELEM	75
5.1. Wprowadzenie	75
5.2. Kwalifikacje personelu bibliotecznego	75
5.3. Kategorie personelu	76
5.4. Normy etyczne	79
5.5. Obowiązki personelu bibliotecznego	79
5.6. Normy zatrudnienia	80
5.7. Wykształcenie bibliotekarzy	80
5.8. Szkolenia	81
5.9. Kariera zawodowa	82
5.10. Warunki pracy	82
5.11. Wolontariusze	84
Rozdział 6. ZARZĄDZANIE I MARKETING W BIBLIOTEKACH PUBLICZNYCH	85
6.1. Wprowadzenie	85
6.2. Umiejętności w zakresie zarządzania	85
6.3. Budowanie i utrzymywanie sieci	88
6.4. Zarządzanie finansami	88
6.5. Zarządzanie zasobami bibliotecznymi	89
6.6. Zarządzanie personelem	89
6.7. Planowanie i rozwój systemów bibliotecznych	90
6.8. Zarządzanie zmianą	90
6.9. Delegowanie	91
6.10. Instrumenty zarządzania	91
6.11. Marketing i promocja	95
Załącznik 1. MANIFEST BIBLIOTEK PUBLICZNYCH IFLA/ UNESCO	99
Załącznik 2. FIŃSKA USTAWA BIBLIOTECZNA (904/1998)	102
Załącznik 3. KARTA PRAW UŻYTKOWNIKA	106
Załącznik 4. STANDARDY BUDOWNICTWA BIBLIOTECZNEGO W ONTARIO (Kanada) I W BARCELONIE (Hiszpania)	108
BIBLIOGRAFIA	111
INDEKS	115

Contents

PREFACE TO POLISH EDITION	9
PREFACE	13
INTRODUCTION	15
Chapter 1. THE ROLE AND PURPOSE OF THE PUBLIC LIBRARY	19
1.1. Introduction	19
1.2. Defining the public library	19
1.3. The purposes of the public library	19
1.4. An agency of change	25
1.5. Freedom of information	25
1.6. Access for all	26
1.7. Local needs	26
1.8. Local culture	26
1.9. The cultural roots of the public library	27
1.10. Libraries without walls	27
1.11. Library buildings	28
1.12. Resources	28
Chapter 2. THE LEGAL AND FINANCIAL FRAMEWORK	30
2.1. Introduction	30
2.2. The public library and government	30
2.3. Public library legislation	31
2.4. Funding	34
2.5. The governance of the public library	36
2.6. The administration of the public library	37
2.7. Publicity and promotion	38
Chapter 3. MEETING THE NEEDS OF THE USERS	39
3.1. Introduction	39
3.2. Identifying potential users	40
3.3. Analysing needs within the community	40
3.4. Services to users	41
3.5. Customer care	50
3.6. User education	52
3.7. Co-operation and resource sharing	53
3.8. Electronic networks	54
3.9. Access to services	56
3.10. Library buildings	57

Chapter 4. COLLECTION DEVELOPMENT	63
4.1. Introduction	63
4.2. Collection management policy	63
4.3. Range of resources	65
4.4. Collection development	67
4.5. Collection maintenance principles	68
4.6. Standards for book collections	69
4.7. Standards for electronic information facilities	70
4.8. Collection development programme for new libraries	70
4.9. Acquisition and discard rates	72
Chapter 5. HUMAN RESOURCES	75
5.1. Introduction	75
5.2. The skills of library staff	75
5.3. Staff categories	76
5.4. Ethical standards	79
5.5. The duties of library staff	79
5.6. Staffing levels	80
5.7. Education of librarians	80
5.8. Training	81
5.9. Career development	82
5.10. Working conditions	82
5.11. Volunteers	84
Chapter 6. THE MANAGEMENT AND MARKETING OF PUBLIC LIBRARIES	85
6.1. Introduction	85
6.2. Management skills	85
6.3. Building and maintaining networks	88
6.4. Financial management	88
6.5. Management of library resources	89
6.6. Staff management	89
6.7. Planning and development of library systems	90
6.8. The management of change	90
6.9. Delegation	91
6.10. Management tools	91
6.11. Marketing and promotion	95
Appendix 1. THE IFLA/ UNESCO PUBLIC LIBRARY MANIFESTO	99
Appendix 2. THE FINNISH LIBRARY ACT (904/1998)	102
Appendix 3. LIBRARY SERVICE CUSTOMER CHARTER – BUCKINGHAMSHIRE COUNTY LIBRARY	106
Appendix 4. LIBRARY BUILDING STANDARDS – ONTARIO, CANADA AND BARCELONA, SPAIN	108
RESOURCE LIST	111
INDEX	115

Przedmowa do wydania polskiego

Wytyczne czy standardy? To pytanie zdominowało dyskusje redakcyjne podczas przygotowań polskiego wydania niniejszego tekstu. Dotyczyło ono przede wszystkim problemu tłumaczenia tytułu, który w angielskiej wersji językowej brzmi *Public Library Service. IFLA/UNESCO Guidelines for Development*.

„Standardy” to pojęcie bardzo aktualne i popularne; w różnych sferach życia – kształceniu, produkcji, usługach, zarządzaniu personelem – wprowadza się standardy, rozumiane jako ideał, do którego należy dążyć lub który należy utrzymywać, jeżeli szczęśliwie spełnia się ich postanowienia.

„Wytyczne” mają charakter mniej obligatoryjny, a bardziej przyszłościowy. Jak wskazuje sama nazwa – „wytyczają” drogę, którą należy iść, nadają kierunek. Droga może być daleka, kręta, wąska. I choć „wszystkie drogi prowadzą do Rzymu”, nigdzie nie jest napisane, czy i kiedy uda nam się tam dojść oraz czy dotarcie do celu jest w ogóle konieczne.

Z jednej więc strony docenialiśmy wartość standardów, jako pewnego konkretnego, który jest celem, naczyniem wypełnianym przez nas treścią, zarysem uzupełnianym odpowiednio do warunków dobranym kolorem. Z drugiej – wytyczne były nam bliskie, ze względu na większą swobodę (głównie czasową), brak presji, brak ryzyka znalezienia się poza nawiasem.

Po zapoznaniu się z treścią okazało się, że autorzy i redaktorzy tej i poprzednich wersji mieli podobne dylematy. Zależnie od potrzeb zgłaszanych przez środowisko, większy nacisk kładziono to na standardy ilościowe, to na wytyczne, w opisowy sposób przedstawiające idealny w danym okresie model biblioteki publicznej. Zgodnie z wolą obecnego zespołu pod kierownictwem Philipa Gilla, konsultowaną wielokrotnie z praktykami i teoretykami bibliotekarstwa publicznego, tekst aktualnego wydania zawiera przede wszystkim postanowienia o charakterze zalecającym, ilustrowane normami ilościowymi i 79 przykładowymi wdrożeniami z 44 krajów świata. Aby jak najwierniej oddać treść, zdecydowano więc o umieszczeniu w tytule „wytycznych”, jako pojęcia mobilizującego do pracy, a nie odmawiającego instytucjom, które ich jeszcze nie spełniają, zadowolenia z postępów.

Specyfika takich (i tych) wytycznych polega na ich wszechstronności i ogólności jednocześnie. Przyczyny tego należy upatrywać w charakterze organizacji, jaką jest IFLA, jej celach i zadaniach.

International Federation of Library Associations and Institutions¹ jest stowarzyszeniem międzynarodowym, grupującym organizacje, instytucje i osoby związane z bibliotekarstwem i informacją w różny sposób i w różnym wymiarze: bibliotekarzy z różnych typów placówek, organizatorów, nauczycieli, pracowników nauki, kierowników różnych szczebli. Funkcjonuje od roku 1927 (założone w Edynburgu, w Szkocji), gromadzi obecnie 1622 członków ze 143 krajów świata. Główna siedziba organizacji znajduje się w Holandii.

— Do jej statutowych zadań, realizowanych często we współpracy z UNESCO i innymi organizacjami pozarządowymi, należy:

– organizowanie współpracy międzynarodowej osób i instytucji o tym samym lub podobnym charakterze i zakresie działalności,

– wyznaczanie zasad (wytycznych, standardów) regulujących w wymiarze podstawowym poszczególne formy i zakres prac różnych typów bibliotek,

– wymiana doświadczeń i wiedzy wśród teoretyków i praktyków bibliotekarstwa i informacji naukowej,

– reprezentowanie interesów bibliotekarstwa na szczeblu globalnym.

Główne cele IFLA to:

– promocja wysokiej jakości usług bibliotecznych i informacyjnych,

– rozpowszechnianie wiedzy i zrozumienia wartości dobrych usług bibliotecznych i informacyjnych,

– reprezentowanie interesów członków na całym świecie.

Do wartości cenionych i promowanych przez IFLA należą:

– przekonanie, że ludzie, społeczności i organizacje potrzebują swobodnego dostępu do informacji, pomysłów i wytworów myśli ludzkiej dla ich właściwego rozwoju fizycznego, psychicznego, demokratycznego i ekonomicznego,

– przekonanie, że świadczenie wysokiej jakości usług bibliotecznych i informacyjnych pomoże zapewnić taki dostęp,

– zapewnianie stowarzyszeniom i instytucjom bibliotecznym oraz ich pracownikom uczestnictwa w pracach Federacji, niezależnie od ich miejsca położenia,

– poparcie i promocja zasady swobodnego dostępu do informacji, pomysłów i wytworów myśli ludzkiej, zagwarantowanego w artykule 19 *Uniwersalnej deklaracji praw człowieka*,

– założenie, że wszyscy członkowie, niezależnie od ich obywatelstwa, narodowości, pci, języka, przekonań politycznych, rasy czy religii, mają prawo do udziału i korzystania z działań IFLA².

Przedstawiane uwadze Czytelników wytyczne mają już długą historię. Pierwsze ich wydanie ukazało się w roku 1973, następne w latach 1977 i 1986. Autorzy we *Wprowadzeniu* podają w skrócie historię kolejnych wydań, zmian zachodzących w tytułach i treści publikacji, zależnych od zmieniających się warunków społeczno-ekonomicznych na świecie, decydujących o rodzaju i jakości pracy bibliotek, w tym także bibliotek publicznych. Aktualne wydanie z roku 2000 jest kolejną wersją tekstu, powstałą przede wszystkim ze względu na szybki rozwój technologiczny i komunikacyjny oraz przemiany organizacyjne, jakie zachodzą w ostatnich latach w sferze bibliotekarstwa publicznego.

¹ Strona główna IFLA: <http://www.ifla.org>.

² Tamże.

Przy pierwszej lekturze zdziwic może poziom ogólności zapisów. Pamiętać jednak należy o charakterze takiego tekstu, a przede wszystkim – o gronie adresatów. Wedle deklaracji autorów, *Wytyczne* mają służyć bibliotekom pomocą na każdym poziomie rozwoju ich działalności. Podobnie jak (umieszczony w załącznikach) *Manifest bibliotek publicznych UNESCO*, *Wytyczne* sformułowano z myślą o pracownikach wszystkich bibliotek publicznych (i osobach z nimi współpracujących) na całym świecie, a więc w krajach o często krańcowo różnym poziomie dochodu, wykształcenia ludności, historii, możliwościach, a nawet uwarunkowaniach geograficzno-przyrodniczych. To grono odbiorców powoduje więc, że *Wytyczne* określają rzeczywiście niezbędne minimum, pozostawiając wypełnienie treścią nakreślonych ram już konkretnym zainteresowanym.

Umieszczona w tytule na pierwszym miejscu „działalność” sugeruje, że wszystkie zawarte w tekście postanowienia odnoszą się wyłącznie do działalności bibliotecznej i informacyjnej. Użyteczność zasobów bibliotecznych, ich dostosowanie do potrzeb aktualnych i potencjalnych użytkowników jest tu zasadą nadrzędną, nie oznacza to jednak, że *Wytyczne* koncentrują się tylko na udostępnianiu i informowaniu, a nie wspominają o takich procesach, jak gromadzenie czy opracowanie zbiorów. Przeciwnie – w tekście ujęto wszystkie aspekty pracy bibliotek publicznych, przedstawiając je jednak w świetle wymagań stawianych przez warunki rozwoju cywilizacyjnego i technologicznego oraz specyfiki danego środowiska lokalnego. Ma to wpływ m.in. na dostępność placówek w rozumieniu godzin otwarcia i odległości do pokonania, profil gromadzonych zasobów, dobór usług oferowanych społeczności lokalnej itd. Wysunięcie na plan pierwszy „działalności” nie jest więc zawężeniem zakresu *Wytycznych*, ale zasadą naczelną, do której dostosowywane są wszystkie aspekty funkcjonowania biblioteki publicznej. — Na gruncie polskiego bibliotekarstwa publicznego wspomnianie czy odwoływanie się do norm wyznaczanych przez IFLA i UNESCO nie jest niczym nowym. Wielokrotnie w publikacjach i dyskusjach konferencyjnych odwoływano się do nich, m.in. również w ciągu ostatnich kilku lat na konferencjach SBP dotyczących różnych szczebli bibliotek publicznych³. O ich wadze wspominał Jan Wołosz, mówiąc m.in.: *Standardy stanowią nieodzowną pomoc dla kierownictwa biblioteki i bibliotekarzy. Mogą być pomocne w rozbudowie odpowiedniego księgozbioru, zatrudnianiu wykwalifikowanego personelu, określaniu właściwej wielkości powierzchni lokalowej. Zapewniają jednolitość i porządek. Są również potrzebne jako wytyczne dla określenia poziomu finansowania, zaopatrzenia materialnego i zatrudnienia, by biblioteka była w stanie wypełniać swoje zadania wobec użytkowników. Standardy mają zasadnicze znaczenie dla planowania i oceny usług bibliotecznych. Jeśli nie są profesjonalnie opracowane i dostępne, bibliotekarze są narażeni na ryzyko ich określania przez ludzi, którzy nie mają o tym pojęcia.*

Standardy (...) można definiować jako kryteria, za których pomocą można mierzyć i oceniać działalność biblioteczną. (...) Można je też pojmować jako modele idealne, modele procedur, miary ocen, narzędzia stymulacji przyszłego rozwoju i usprawnień czy jako instrumenty wspomagające podejmowanie decyzji

³ Por. np. J. Wołosz: *Biblioteki publiczne w świetle standardów zagranicznych. W: Funkcje ponadlokalne bibliotek publicznych – poziom powiatowy. Materiały z ogólnopolskiej konferencji nt. „Biblioteka powiatowa '99 – pierwsze doświadczenia i wnioski”. Radom/Jedlnia Letnisko, 20-22 września 1999. Warszawa 2000 s. 14-24.*

*i działań nie tylko przez bibliotekarzy, lecz także przez inne osoby zaangażowane w planowanie i administrowanie usługami bibliotecznymi*⁴.

— Polecamy więc lekturę *Wytycznych* z uwzględnieniem warunków i celów, w jakich powstały. W przypadkach dyskusyjnych, przy zbyt ogólnych jak na polskie warunki sformułowaniach, możliwe jest zawsze odniesienie się do norm szczegółowych proponowanych przez inne sekcje IFLA czy organizacje współpracujące lub dostosowanie do konkretnych okoliczności. Nie jest to jednak w żadnym wypadku zachęta do „obniżania poprzeczki”. Krajowym odniesieniem dla postanowień przyjętych przez IFLA jest przede wszystkim *Ustawa o bibliotekach* i towarzyszące jej akty wykonawcze i powiązane, regulujące prawnie funkcjonowanie bibliotek publicznych. Nie brak również spotkań i publikacji dyskutujących jakoś pracy i usług bibliotecznych i informacyjnych (a więc określających pewne wzorce lub wskazujących ich brak), także w odniesieniu do bibliotekarstwa publicznego⁵.

— W sytuacji polskiej *Wytyczne* IFLA można (i należy) traktować jako doskonały punkt wyjścia do rozpoczęcia krajowych prac standaryzacyjnych, w wyniku których powinien powstać tekst podobny do standardów obowiązujących obecnie choćby w Wielkiej Brytanii⁶. Takie przedsięwzięcie wymaga przede wszystkim współpracy całego środowiska związanego z bibliotekarstwem publicznym (praktyków i teoretyków), organizacji bibliotekarskich i – z pewnością – Ministerstwa Kultury. W efekcie powinny powstać już nie tylko wytyczne, ale konkretne standardy, określające minima konieczne do spełnienia w dobie cywilizacji informacyjnej, zbudowane na podstawie doskonałej znajomości potrzeb polskiego społeczeństwa w całej jego różnorodności, wymogów międzynarodowych, wreszcie realnych możliwości organizatorów sieci bibliotek publicznych w Polsce.

Zespół tłumaczy – prof. Elżbieta Barbara Zybert, dr hab. Jadwiga Woźniak, dr Małgorzata Kisilowska – pracował wytrwale, starając się przedstawić Czytelnikom wersję polską jak najbliższą oryginałowi. Powodowało to czasami długie dyskusje, ponieważ – jak Państwo zauważą w trakcie lektury – sposoby udostępniania książek i informacji w różnych, odległych miejscach świata są czasami tak oryginalne, że trudno je opisać w naszym języku. Podjęliśmy jednak ten wysiłek, pragnąc, aby polski odbiorca *Wytycznych* poznał je w takiej samej formie, jak czytelnik z dowolnego innego kraju.

Małgorzata Kisilowska

⁴ J. Wołosz: *Standardy europejskie w dziedzinie bibliotekarstwa*. W: *Polskie bibliotekarstwo w perspektywie wejścia do Unii Europejskiej. Materiały z ogólnopolskiej konferencji towarzyszącej Krajowemu Zjazdowi Delegatów SBP Warszawa – Miedzeszyn, 8-9 czerwca 2001*. Warszawa 2001 s. 16-28.

⁵ Por. np. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy 2001 nr 20 *Polityka państwa a biblioteki*; nr 23 *Biblioteki lokalne jako ośrodki informacji regionalnej*; nr 26 *Wiosna bibliotek publicznych czy stracone złudzenia?*; 2002 nr 30 *Jakość w bibliotekarstwie I. Teorie – projekty – kształcenie*; nr 31 *Jakość w bibliotekarstwie II. Konfrontacje praktyczne*. <http://ebib.oss.wroc.pl>.

⁶ Por. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries – Standards and Assessment*. http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf z dn. 2.01.2002.

Przedmowa do wydania angielskiego

Książka ta ma w zamierzeniu autorów zastąpić *Guidelines for Public Libraries* (*Wytyczne dla bibliotek publicznych*), wydane w roku 1986. Przygotowana została przez grupę członków Sekcji Bibliotek Publicznych IFLA, wśród których znaleźli się: Philip Gill (Wielka Brytania) – przewodniczący, Barbara Clubb (Kanada), Ilona Glashoff (Niemcy), Kerstin Hassner (Szwecja), Nerses Hayrapetian (Armenia), Robert Pestell (Australia).

Zanim rozpoczęto prace, w sierpniu 1998 r. zorganizowano (dzięki pomocy UNESCO) w Noordwijk w Holandii dwudniowe seminarium, podczas którego omawiano zakres treściowy publikacji. Następnie kolejne części przedstawiano i dyskutowano nad nimi podczas konferencji IFLA w Amsterdamie (1998), Bangkoku (1999) i Jerozolimie (2000). Były one także przedmiotem obrad Sekcji Bibliotek Publicznych IFLA, władz Departamentu 3 IFLA (ang. *Division 3: Libraries Serving the General Public*) oraz przedstawicieli Zarządu IFLA.

Nie można przecenić wkładu pracy uczestników seminarium w Noordwijk, kolejnych konferencji IFLA oraz wszystkich, którym rozesłano teksty do konsultacji. Jesteśmy wdzięczni wszystkim, którzy oceniali naszą pracę w jej trakcie oraz tym, którzy dostarczyli nam ciekawych przykładów ilustrujących opisywane teorie. Dziękujemy również władzom Buckinghamshire County Council w Anglii za zgodę na wykorzystanie ich „Karty praw użytkownika”.

Zainteresowanie tą książką, jakiego sygnały autorzy odbierali już podczas jej przygotowywania, jest dowodem ogromnego zapotrzebowania na taki przewodnik dla bibliotek publicznych, który uwzględni zmiany zachodzące w świecie informacji, w którym one obecnie funkcjonują. Wierzmy, że będzie on dobrym narzędziem pracy dla bibliotek publicznych początku XXI wieku, znajdujących się na różnych poziomach rozwoju, oraz że pomoże bibliotekarzom sprostać wyzwaniom, które stają obecnie przed nimi. W tej wierze przedstawiamy tę publikację wszystkim tym, którzy uczestniczą w działalności bibliotek publicznych na całym świecie.

(Philip Gill)

Wprowadzenie

W 1994 r. opublikowano trzecią wersję *Manifestu bibliotek publicznych* IFLA i UNESCO. Został on znacznie rozszerzony i uaktualniony, jako dokument niezmiernie ważny – stanowisko w sprawie podstawowych zasad pracy biblioteki publicznej. *Manifest* przetłumaczono na ponad 20 języków, ma on znaczący wpływ na rozwój bibliotek publicznych (por. Załącznik 1). Już wówczas wyraźnie zarysowało się zapotrzebowanie na szczegółowo opracowane standardy i wytyczne, które mogłyby być wykorzystywane przez bibliotekarzy i decydentów w projektowaniu i realizacji usług bibliotek publicznych. Zarząd Sekcji Bibliotek Publicznych IFLA zdecydował o opracowaniu nowych wytycznych i wyznaczył sześciu członków Sekcji do przygotowania projektu takiego przedsięwzięcia.

W 1973 r. IFLA opublikowała *Standards for Public Libraries (Standardy dla bibliotek publicznych)*, wydane ponownie z drobnymi zmianami w 1977 r. Zostały one zastąpione w 1986 r. przez *Guidelines for Public Libraries (Wytyczne dla bibliotek publicznych)*. Przełom w rozwoju technik informatycznych, jaki miał miejsce w ciągu ostatnich lat, spowodował szybką dezaktualizację obu tych książek. We wprowadzeniu do *Standardów* z 1973 r. stwierdza się między innymi: – *Nie uznano za potrzebne tworzenia pojedynczych standardów, ponieważ – w sensie ogólnym – cele są we wszystkich krajach takie same. To czynnik modyfikujący decyduje o tym, w którym kierunku pójdzie rozwój biblioteki.*

Wersja z 1973 r. podaje więc wiele norm ilościowych, m.in. wielkość zbiorów, wielkość komórek administracyjnych, godziny otwarcia, liczbę pracowników, wymogi dotyczące budynków. — — — — —

— Inaczej przedstawiono tę sprawę w *Wytycznych* z 1986 r.:

Jeżeli potrzeby i środki różnią się tak bardzo, nie można opracować wspólnych standardów usług... Proponujemy więc nie wytyczne, ale pewne porady, zebrane na podstawie doświadczeń wielu różnych krajów i możliwe do ogólnego zastosowania... Zalecenia dotyczące pożądanego poziomu usług, czerpiące z dotychczasowych doświadczeń różnych krajów i warunków, powinny być wiarygodne.

— — Dane statystyczne dla bibliotek publicznych z różnych krajów przedstawiono w załączniku; dzięki temu bibliotekarze mogli dokonać pewnych porównań i ocenić usługi oferowane w ich placówkach.

Podczas przygotowań nowego wydania pojawiło się wiele pytań, z których trzy najważniejsze to:

1. Czy dokument końcowy powinien zawierać zarówno wytyczne, jak i normy ilościowe, czy też powinien być ograniczony tylko do wytycznych?

2. Czy możliwe jest przygotowanie wersji wykorzystywanej w praktyce przez bibliotekarzy bibliotek publicznych z różnych krajów, na różnych poziomach rozwoju placówki i przy różnych poziomach dostępności zasobów?

3. Czy jest możliwe opracowanie wytycznych dotyczących korzystania z informacji i technik komunikacyjnych w bibliotekach publicznych, w których obserwuje się tak ogromne zróżnicowanie, jeśli chodzi o wysokość środków przeznaczanych na działalność?

Aby wypracować sobie właściwy pogląd na tę i inne sprawy, zorganizowano w sierpniu 1998 r. wspomniane już seminarium w Noordwijk, w Holandii. Rozmawiano wtedy o zawartości treściowej nowego wydania oraz jego formie. W spotkaniu uczestniczyło 22 bibliotekarzy z 21 krajów, z różnych stron świata, reprezentujących biblioteki publiczne znajdujące się na różnych etapach rozwoju i dysponujące różnymi możliwościami finansowymi. Wnioski z tych bardzo owocnych obrad wzbogaciły pracę zespołu redakcyjnego.

Delegaci w Noordwijk poparli pogląd, że w nowym wydaniu należy umieścić kilka standardów praktycznych, nie tylko wytycznych i zaleceń. Stało się jasne, że – choć wiele osób nadal korzystało w pewnym stopniu ze *Standardów* wydanych w roku 1973 – *Wytyczne* z roku 1986 nie miały tak silnych odniesień praktycznych. Mając świadomość ogromnej różnorodności warunków społecznych i ekonomicznych, w jakich funkcjonują biblioteki publiczne w poszczególnych krajach, zespół redakcyjny podjął decyzję o konieczności podkreślenia wymiaru praktycznego książki i jednoczesnego uwzględnienia w niej także zalecanych standardów.

Decyzja o włączeniu standardów zwróciła uwagę na pytanie drugie: czy zespół standardów i wytycznych ma odniesienia uniwersalne? Gotowe projekty przekazywano uczestnikom seminarium oraz wielu innym zainteresowanym, w celu zebrania komentarzy. Organizowano spotkania podczas konferencji IFLA w Amsterdamie (1998), Bangkoku (1999) i Jerozolimie (2000). Ten proces konsultacji był bardzo ważny dla projektu, ponieważ ujawnił z jednej strony ogromną siłę „ruchu na rzecz bibliotek publicznych” na całym świecie, z drugiej – podobieństwa i różnice między tymi placówkami, funkcjonującymi w różnych krajach i społeczeństwach.

Mimo różnic w poziomie usług i finansowania zdecydowano, że nie byłoby korzystne przygotowanie nowego wydania, które koncentrowałoby się na jednej tylko grupie bibliotek publicznych, np. tych z krajów rozwiniętych lub tych z krajów rozwijających się. Taka kategoryzacja wiedzy na manowce, ponieważ poziom, zakres usług i ich skuteczność niekoniecznie zależą od dostępnych środków. Biblioteki w każdym kraju i na każdym poziomie rozwoju są zdolne poprawić jakość swojej pracy, w ich charakterystyce zawsze znajdują się zarówno mocne, jak i słabe strony. Podjęto więc decyzję o przygotowaniu zestawu wytycznych i standardów, które dadzą się zastosować w każdej bibliotece publicznej w danym momencie jej rozwoju.

Dostrzegamy problem możliwości przestrzegania norm w sytuacji, gdy brak wiarygodnych danych o środowisku, które placówka obsługuje; w takim przypadku proponujemy inne możliwości działania. Zalecamy np. korzystanie z bardziej szczegółowych zasad opracowanych przez sekcje specjalistyczne IFLA. Jeśli biblioteki publiczne nie mogą w trybie natychmiastowym spełnić wszystkich standardów i wytycznych, oczekuje się od nich przyjęcia tychże za cel do osiągnięcia.

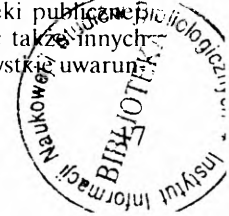
Niniejsza książka skierowana jest przede wszystkim do bibliotekarzy, ma im pomóc w staraniach o podniesienie poziomu usług bibliotecznych. —

Do tekstu włączyliśmy także kilka przykładów pracy bibliotek z różnych miejsc świata. Nie było naszym celem uczynić je „wycieczką”. Mają one raczej zilustrować tekst pewnymi faktami z życia bibliotek w różnych krajach, zaproponować rozwiązania wybranych problemów. Zdajemy sobie sprawę, że jest to wybór bardzo niewielki, można by podać znacznie więcej równie wartościowych przykładów. Rzeczywiście pokazują one jednak, czego dokonuje się na całym świecie w celu dopasowania usług bibliotecznych do potrzeb użytkowników w danym środowisku lokalnym. Uwzględniliśmy w książce także adresy internetowe niektórych przedsięwzięć, co umożliwi czytelnikom dostęp do bardziej szczegółowych informacji.

W ciągu ostatnich kilku lat gwałtowny, niezwykle ekscytujący rozwój technik informatycznych zrewolucjonizował sposoby gromadzenia, przedstawiania i udostępniania informacji. Synergia między techniką informatyczną i komunikacyjną pozwala na takie korzystanie z informacji, o jakich nikt nie śmiał marzyć w czasach, gdy wydawano poprzednie *Wytyczne* (1986). Tempo zmian jest ogromne i nic nie wskazuje na to, aby miało się zmniejszyć. Poza ich wpływem pozostaje zaledwie kilka aspektów działań biblioteki publicznej, dla której udostępnianie informacji jest zadaniem podstawowym, a która obecnie stoi w obliczu radykalnych zmian organizacji i realizacji usług.

Wiele bibliotek publicznych odpowiedziało na wyzwania rewolucji elektronicznej i skorzystało z szansy rozwoju usług w nowy, ekscytujący sposób. Istnieje jednak również druga strona tego medalu. Raport ONZ o rozwoju ludzkości z 1999 r. (*United Nations Human Development Report 1999*), który uznaje Internet za najszybciej rozwijające się narzędzie komunikacji, ujawnił, że w południowej Azji, w której mieszka 23,5% ludności świata, stwierdzono mniej niż 0,1% globalnej populacji użytkowników Internetu. Jedna czwarta krajów świata ma mniej niż jeden telefon na 100 mieszkańców. Skorzystanie z możliwości dawanych przez obecne techniki informacyjne i komunikacyjne wymaga umiejętności czytania i pisania, posługiwania się komputerem oraz wiarygodnej technicznej sieci telefonicznej. Rośnie ryzyko pogłębiania się przepaści między grupami bogatymi i biednymi w informację. Przepaść ta nie jest wyłącznie problemem międzynarodowym – krajów na różnych etapach rozwoju – można ją zaobserwować także w odniesieniu do grup i pojedynczych osób w poszczególnych państwach. Raport ONZ mówi: *niezbędne są określone działania, mające na celu włączenie krajów rozwijających się – a także biednych ludzi ze wszystkich regionów świata – do sieci globalnej.*

Biblioteki publiczne mają wyjątkową szansę wzięcia udziału w tym przedsięwzięciu, bycia niejako pomostem nad zjawiskiem zwanym „przepaścią cyfrową”. Mogą to zadanie realizować, udostępniając wszystkim sprzęt informatyczny, ucząc podstaw korzystania z komputera, uczestnicząc w programach walki z analfabetyzmem. Realizacja naczelnej zasady dostępności dla wszystkich wymaga jednak stalego oferowania różnorodnych usług informacyjnych, także tradycyjnych – związanych z informacją ustną czy drukowaną. Zasada ta pozostanie prawdopodobnie nadrzędną w najbliższej przyszłości. Bycie „wrotami do świata informacji elektronicznej” jest ważnym zadaniem biblioteki publicznej. W tym niemniej trzeba dokonać wszelkich starań, aby nie zamknąć także innych drzwi, przez które można przekazywać wiedzę i informację. Te wszystkie warunki



kowania stawiają przed bibliotekami publicznymi poważne wyzwanie, ich reakcja na aktualną sytuację zadecyduje o przetrwaniu tego typu usług. Zapoznając się z przedstawionymi w dalszych częściach zaleceniami, należy zawsze mieć na względzie powyższe czynniki.

We wprowadzeniu do *Wytycznych* z roku 1986 Arthur Jones pisał:

Zespół redakcyjny wskazał wiele imperatywów: słowa «muszą» i «powinny» pojawiają się w tekście bardzo często. Mimo to książka nie jest jedynie zestawem wytycznych określających ideał usług bibliotecznych – jest narzędziem pomocnym w rozwijaniu usług, które w najlepszy sposób odpowiedzą na potrzeby danego środowiska lokalnego. Wytyczne te sugerują, co należałoby zrobić, gdy tymczasem warunki lokalne decydują, co jest możliwe do zrobienia, jeśli chodzi tak o usługi, jak i o ich organizację.

- Chcemy powtórzyć to zdanie. Biblioteka publiczna oferuje usługi odpowiadające na potrzeby społeczności lokalnej, działa w określonych warunkach konkretnego środowiska. *Wytyczne* tu przedstawione opracowano jako pomoc dla bibliotekarzy pracujących w każdych warunkach, w odniesieniu do organizacji dobrych usług biblioteki publicznej, dopasowanych do wymogów środowiska lokalnego. W dzisiejszym ekscytującym świecie, pełnym różnorodnych informacji dla wszystkich poszukujących wiedzy, informacji i doświadczenia najważniejsze jest, aby ten cel zrealizować.

Philip Gill

1

Rola i cel biblioteki publicznej

Biblioteka publiczna, będąc lokalnymi „wrotami do świata wiedzy”, oferuje podstawowe warunki konieczne dla kształcenia ustawicznego, samodzielnego podejmowania decyzji i rozwoju kulturalnego osób i grup społecznych. — — — —

Manifest biblioteki publicznej IFLA/UNESCO, 1994

1.1. Wprowadzenie

Zadaniem tego rozdziału jest ogólne określenie roli i celu biblioteki publicznej. Problemy kluczowe przedstawione zostaną bardziej szczegółowo w dalszych rozdziałach.

1.2. Definiowanie biblioteki

— Biblioteki publiczne funkcjonują w każdym zakątku świata. Występują w różnych środowiskach, w odmiennych kulturach, na kolejnych etapach rozwoju cywilizacyjnego. Mimo że zmieniające się warunki, w których działają, powodują różnice w zakresie usług i sposobach ich świadczenia, to zazwyczaj biblioteki mają cechy wspólne, które można zdefiniować następująco:

biblioteka publiczna jest organizacją ustanowioną, utrzymywaną i finansowaną przez społeczność za pośrednictwem władz lokalnych, regionalnych, narodowych lub poprzez inną formę organizacji społecznych; zapewnia dostęp do wiedzy, informacji i wytworów myśli ludzkiej poprzez szeroką gamę zasobów oraz usług i jest jednocześnie dostępna dla wszystkich członków społeczności bez względu na rasę, narodowość, wiek, płeć, religię, język, stan zdrowia (np. niepełnosprawność), status ekonomiczny czy pracowniczy i posiadane wykształcenie. —

1.3. Cele biblioteki publicznej

Głównymi celami biblioteki publicznej są: udostępnianie zasobów i świadczenie usług (różnorodnymi metodami i środkami), służących zaspokojeniu potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji,

informacji i rozwoju osobistego, włączając w to rekreację i czas wolny. Odgrywają one ważną rolę w rozwoju i funkcjonowaniu społeczeństwa demokratycznego poprzez oferowanie jednostce dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.

1.3.1. Edukacja

Wspieranie zarówno edukacji indywidualnej i samodzielnej, jak i formalnego kształcenia na wszystkich poziomach.

(Manifest)

Potrzeba instytucji otwartej dla wszystkich, zapewniającej dostęp do wiedzy w postaci drukowanej i/lub innej, w celu wspierania edukacji formalnej i nieformalnej, jest powodem tworzenia i utrzymywania większości bibliotek publicznych i pozostaje nadrzędnym celem ich funkcjonowania. Przez całe swoje życie ludzie potrzebują edukacji realizowanej albo w sposób zorganizowany, np. w szkołach, kolegiach i uniwersytetach, albo w mniej formalnym kontekście – w środowisku pracy i życia codziennego. Uczenie się nie kończy się wraz z uzyskaniem świadectwa czy dyplomu, ale jest – dla większości ludzi – działaniem ustawicznym. W coraz bardziej złożonym społeczeństwie ludzie będą zmuszeni do zdobywania nowych umiejętności na kolejnych etapach swojego życia. Biblioteka publiczna ma im w tym pomagać – to bardzo ważne zadanie.

Biblioteka publiczna powinna dostarczać materiały dydaktyczne na odpowiednich nośnikach, w celu wspierania formalnego i nieformalnego procesu kształcenia. Powinna także pomagać użytkownikowi efektywnie wykorzystywać te materiały, jak również udostępnić wszelkie inne źródła informacyjne i zorganizować dogodne warunki pracy, umożliwiając ludziom naukę. Możliwość dostępu do informacji i efektywnego jej wykorzystania jest podstawą satysfakcjonującej edukacji. Tam, gdzie jest to możliwe, biblioteki publiczne powinny współpracować z innymi instytucjami edukacyjnymi w zakresie kształcenia umiejętności korzystania z zasobów informacyjnych. Z kolei tam, gdzie istnieją właściwe warunki biblioteczne do wspierania edukacji formalnej, biblioteka publiczna powinna uzupełniać raczej niż dublować ofertę informacyjną dostępną gdzie indziej (np. w bibliotekach szkolnych czy akademickich).

Biblioteka publiczna powinna także aktywnie wspierać działania mające na celu kształcenie umiejętności czytania i pisanania, gdyż alfabetyzacja jest kluczem do edukacji i wiedzy oraz korzystania z bibliotek i służb informacyjnych. Osoby, które niedawno opanowały umiejętność czytania i pisanania, potrzebują łatwego dostępu do odpowiednich tekstów, aby ją podtrzymywać i rozwijać.

W niektórych krajach rozwój edukacji traktuje się priorytetowo, a głównym punktem zainteresowania biblioteki publicznej jest wspieranie kształcenia formalnego i nieformalnego, które to zadanie może ona realizować na wiele różnych sposobów. Jak – to zależy od warunków lokalnych i rodzaju dostępnych zbiorów.

-
- - W Singapurze misję służby biblioteki publicznej określa się jako *ciągłe rozszerzanie zdolności narodu do uczenia się poprzez narodową sieć bibliotek i centrów zasobów informacyjnych świadczących usługi i oferujących możliwość uczenia się w celu wspierania rozwoju Singapuru*.
 - W Afryce Południowej, gdzie wiele osób ma nieodpowiednie warunki mieszkaniowe, bez elektryczności, będącej często warunkiem niezbędnym do uczenia się, priorytetem bibliotek publicznych jest zapewnienie podstawowych udogodnień, takich jak światło, stoły i krzesła.
 - W wielu krajach biblioteki wypełniają funkcje zarówno bibliotek publicznych, jak i szkolnych. W Trafford (Anglia) trzy małe biblioteki zintegrowano z istniejącymi instytucjami innego typu: jedna biblioteka filialna została połączona z biblioteką szkolną, a dwie z placówkami kulturalno-oświatowymi.
 - W Bulawayo (Zimbabwe) ruchoma biblioteka odwiedza 37 szkół tygodniowo, w ogromnym stopniu zwiększając dostęp dzieci do usług bibliotecznych w mieście.
 - Na terytorium Amazonas (Wenezuela), gdzie nie ma bibliotek szkolnych, biblioteki wiejskie koncentrują swoją działalność na zapewnieniu pomocy uczniom i nauczycielom.
 - W prowincji Barcelona (Hiszpania) niektóre służby biblioteczne wspomagają studentów Open University w Katalonii w kształceniu na odległość.
 - W stanie Queensland (Australia) biblioteki publiczne zapewniają materiały dla prac domowych i pomagają uczniom starszych klas szkół podstawowych i średnich, organizując w bibliotekach „kluby odrabiania pracy domowej”. Pomoc w zakresie prac domowych jest także dostępna w formie elektronicznej pod adresem <http://netlinks.slq.qld.gov.au>
-

1.3.2. Informacja

Biblioteka publiczna jest lokalnym ośrodkiem informacji, udostępniającym użytkownikom każdego rodzaju wiedzę i informację.

(Manifest)

Dostęp do informacji i jej rozumienie jest podstawowym prawem człowieka, a ilość dostępnej obecnie informacji jest większa niż kiedykolwiek wcześniej w historii świata. Jako placówka służby publicznej, otwarta dla wszystkich, biblioteka publiczna odgrywa kluczową rolę w gromadzeniu, organizowaniu i użytkowaniu informacji, jak

również w zapewnieniu dostępu do bogactwa zasobów informacyjnych. Biblioteka publiczna jest szczególnie odpowiedzialna za gromadzenie informacji lokalnej, w tym także materiałów dotyczących historii społeczności i jednostek, i natychmiastowe jej udostępnianie. Dostarczając różnorodne dane, wspomaga społeczność w dyskusji i podejmowaniu decyzji odnośnie istotnych zagadnień. Realizując powyżej wymienione zadania, biblioteka publiczna powinna, gdzie tylko to możliwe, współpracować z innymi instytucjami dla zapewnienia jak najlepszego wykorzystania dostępnych środków.

— Szybki przyrost ilości dostępnych informacji i ciągłe nowości technologiczne, które radykalnie zmieniły sposób zdobywania informacji, wywarły też znaczący wpływ na biblioteki publiczne i ich usługi. Informacja jest bardzo ważna dla rozwoju jednostki i społeczeństwa, a technologia informacyjna daje ogromną władzę tym, którzy potrafią do niej dotrzeć i z niej korzystać. Mimo tak gwałtownego rozwoju, nie jest ona jednak dostępna dla większości światowej populacji, w związku z czym przepaść między grupami dobrze poinformowanymi a słabo poinformowanymi poszerza się. Istotną rolą biblioteki publicznej jest likwidacja tej przepaści poprzez zapewnianie publicznego dostępu do Internetu, jak również poprzez dostarczanie informacji na nośnikach tradycyjnych. Biblioteki publiczne powinny rozpoznać i wykorzystać szanse wynikające z rozwoju informacji i technologii komunikacyjnych. Mają one okazję stać się „elektronicznymi wrotami do świata informacji”.

-
- Sabah State Library (Malezja) tworzy w swoich bibliotekach kąciki elektroniczne. Są one źródłami informacji i rozrywki, z dostępem do Internetu i dużą różnorodnością CD-ROM-ów. Biblioteka organizuje również seminaria publiczne dotyczące korzystania z Internetu.
 - Niektóre biblioteki publiczne w Afryce Południowej oferują powierzchnie dla kiosków informacyjnych i telecentrów.
 - W Estonii w bibliotekach publicznych ustanowiono wolny dostęp do punktów internetowych.
 - W pięciu krajach afrykańskich (Benin, Mali, Mozambik, Tanzania i Uganda) stworzono telecentra wielozadaniowe dla społeczności wiejskiej, w celu zapewnienia dostępu do nowoczesnych narzędzi informacji i komunikacji.
 - Biblioteka publiczna w Sunderland (Anglia) tworzy „wiejskie hale elektroniczne” zlokalizowane w różnych miejscach, m.in. w budynkach bibliotecznych, w kolegium kształcenia ustawicznego, w środowiskowym centrum biznesowym oraz w ramach sieci obejmującej społeczność i wolontariuszy. Zapewniają one bezpłatny dostęp do komputerów osobistych i Internetu, szeroką gamę programów dla dorosłych i dzieci, a także wykwalifikowany personel pomagający użytkownikom.
-

1.3.3. Rozwój jednostki

Stwarzanie możliwości rozwoju osobistego.
(Manifest)

Dla rozwoju ludzkości ważnym jest zapewnienie jednostce szans samodzielnego, twórczego myślenia i działania, odkrywania nowych zainteresowań. Wymaga to dostępu do wiedzy i wytworów myśli ludzkiej. Biblioteka publiczna może, stosując różne środki, zapewnić taki dostęp do bogatego i różnorodnego zbioru wiedzy, który dla pojedynczej osoby byłby niemożliwy. Zapewnienie dostępu zarówno do zbiorów o zasięgu światowym, jak i do własnego, lokalnego piśmiennictwa danej społeczności, było i pozostanie niepowtarzalnym wkładem biblioteki publicznej w rozwój środowiska lokalnego i jej podstawową funkcją. Dostęp taki jest konieczny zarówno w procesie zdobywania wykształcenia, jak i w poszukiwaniu rozsądnych propozycji spędzania czasu wolnego.

– Biblioteka publiczna może także wносить zasadniczy wkład w codzienne życie okolicznych mieszkańców, w rozwój społeczny i ekonomiczny regionu, dostarczając np. informacji na temat podstawowych umiejętności życiowych, kształcenia dorosłych czy programów informacyjnych o AIDS. W społeczeństwach o dużym wskaźniku analfabetyzmu biblioteka publiczna powinna świadczyć usługi dla osób niepiśmiennych oraz – tam, gdzie to konieczne – tłumaczyć i wyjaśniać wszelkiego typu informacje. Powinna także organizować podstawowe kształcenie użytkownika w zakresie umiejętności korzystania ze źródeł informacji.

-
- – Wiejskie Biblioteki Audialne w Mali wykorzystują kasety do upowszechniania informacji nt. higieny, zdrowia, hodowli zwierząt i innych zagadnień dotyczących codziennego życia mieszkańców. Obejmują swoim zasięgiem 146 wiosek i organizują zbiorowe sesje słuchania.
 - W Boliwii lokalne biblioteki organizują różnorodne działania, takie jak akcje zdrowotne, zajęcia nt. higieny, odżywiania, kluby matki i dziecka czy kluby młodzieżowe.
 - Centra informacji o pracy są zlokalizowane w 13 bibliotekach w Pioneer Library System, w stanie Nowy Jork (USA). Osoby poszukujące pracy mogą tam uzyskać informację nt. ofert pracy i skorzystać z różnych form pomocy przy wypełnianiu podań i przygotowaniu się do rozmów wstępnych. Dzięki temu projektowi nawiązują się kontakty między personelem biblioteki a regionalnym systemem pośrednictwa pracy.
 - Zasadniczym celem rozwijania usług bibliotecznych na terenach wiejskich w Wenezueli jest poprawianie jakości życia poprzez dostarczanie informacji nt. rolnictwa, hodowli zwierząt i zaspokajanie potrzeb informacyjnych drobnych farmerów o niskich dochodach.
-

1.3.4. Dzieci i młodzież

Kształtowanie i wyrabianie nawyków czytelniczych dzieci od najmwcześniejszych lat.

(Manifest)

Biblioteka publiczna powinna dążyć do zaspokojenia potrzeb wszystkich grup w środowisku, bez względu na ich wiek czy uwarunkowania fizyczne, ekonomiczne lub społeczne. Cięży jednak na niej szczególna odpowiedzialność za zaspokajanie potrzeb dzieci i młodzieży. Jest bardzo prawdopodobne, że jeżeli we wczesnym dzieciństwie zaszczepi się u dzieci fascynację wiedzą i wytworami myśli ludzkiej, to będą one korzystać z tych tak kluczowych narzędzi rozwoju osobistego w całym swoim życiu. Dzięki temu nie tylko wzbogacą się wewnątrz, ale jeszcze wniosą swój wkład w rozwój społeczeństwa. Dzieci mogą także zachęcać rodziców i innych dorosłych do korzystania z biblioteki. Ważne jest również zapewnienie dostępu do biblioteki młodym ludziom, mającym kłopoty z nauką czytania. Znajdą tam oni odpowiednie materiały pomocne w kształceniu (zob. rozdz. 3.4.2. i 3.4.3.).

1.3.5. Biblioteki publiczne a rozwój kulturalny

Ważną rolę biblioteki publicznej jest skoncentrowanie się na kulturalnym i społecznym rozwoju środowiska oraz pomoc w kształtowaniu i wspieraniu tożsamości kulturowej danej społeczności. Można to osiągnąć poprzez współpracę z odpowiednimi organizacjami tak lokalnymi jak i regionalnymi, poprzez udostępnianie pomieszczeń i/lub organizowanie programów kulturalnych oraz uwzględnienie lokalnych zainteresowań kulturalnych w profilu zbiorów. Działalność biblioteki – rozumiana równorzędnie jako treść i forma – powinna odzwierciedlać różnorodność kultur występujących w środowisku. Biblioteka musi dostarczać użytkownikom materiały w językach występujących w danej społeczności i wspierać tradycje kulturowe.

-
- Bibliotekarze pracujący na terytorium Amazonas (Wenezuela) są przygotowani do tego, by mogli działać jako pośrednicy pomiędzy różnymi kulturami, ponieważ wielu ludzi mieszkających na terenach wiejskich posługuje się jedynie swoim językiem ojczystym.
-

1.3.6. Społeczna rola biblioteki publicznej

Biblioteka publiczna odgrywa ważną rolę jako teren publiczny i miejsce spotkań. Jest to szczególnie ważne w środowiskach, gdzie istnieje niewiele tego typu miejsc. Jest ona czasem nazywana „salonem społeczności”.

Wykorzystywanie biblioteki do badań i jako źródła informacji dla potrzeb kształcenia się użytkowników czy ich rozrywki sprzyja nawiązywaniu kontaktów nieformalnych pomiędzy członkami społeczności. Korzystanie z biblioteki publicznej może być pozytywnym doświadczeniem społecznym.

1.4. Inicjator zmian

Wypełniając swoje kluczowe zadania, biblioteka publiczna działa motywująco na rozwój społeczny i osobisty i może być inicjatorem pozytywnych zmian w środowisku. Zapewniając różnorodne materiały dla wspierania kształcenia i udostępniając informacje wszystkim zainteresowanym, biblioteka publiczna może przynosić korzyści ekonomiczne i społeczne jednostkom i całej społeczności. Sprzyja kształtowaniu i funkcjonowaniu świadomego i demokratycznego społeczeństwa oraz pomaga ludziom wzbogacać i rozwijać swoje życie oraz życie społeczeństwa, w którym funkcjonują.

– Biblioteka publiczna powinna być świadoma problemów nurtujących społeczeństwo i dostarczać mu informacji niezbędnych do ich rozwiązywania.

1.5. Wolność informacji

Zbiory i usługi nie mogą być przedmiotem jakichkolwiek form nacisków cenzury ideologicznej, politycznej, religijnej ani gospodarczej.

(Manifest)

Biblioteka publiczna powinna gromadzić (bez ryzyka cenzury) zbiory reprezentujące wszystkie ludzkie doświadczenia i opinie. W niektórych krajach w zapewnieniu przestrzegania tych praw pomocna będzie ustawa o wolności informacji. Bibliotekarze i odpowiednie organy władz powinni bronić tych podstawowych praw ludzi i przeciwstawiać się naciskom ze strony jednostek i grup, zmierzającym do ograniczenia dostępu do materiałów zgromadzonych w bibliotece publicznej.

1.6. Dostęp dla wszystkich

Fundamentalna zasada biblioteki publicznej głosi, że usługi takiej placówki muszą być dostępne dla wszystkich, a nie jedynie dla jednej grupy, kosztem innych. Dla grup mniejszościowych, które z jakiegokolwiek powodu nie są w stanie korzystać z usług „zasadniczych” (np. mniejszości językowe, osoby niepełnosprawne lub mieszkające daleko, które nie są w stanie dotrzeć do biblioteki), należy wprowadzić zasady jednakowej dostępności usług i przestrzegać ich. Poziom finansowania, rozwój usług, układ bibliotek i godziny ich otwarcia powinny być zaplanowane zgodnie z ideą powszechnego dostępu jako zasadą nadrzędną (zob. rozdz. 3: „Wychodząc naprzeciw potrzebom użytkowników”).

Księgozbiór również należy gromadzić i uzupełniać zgodnie z zasadą dostępności dla wszystkich, a więc m.in. włączania form odpowiednich dla specyficznych grup użytkowników, np. dla niewidomych książki pisane alfabetem Braille’a i „mówione”. Organizowanie dostępu do zbiorów bibliotecznych i innych zasobów informacji tak na miejscu w danej bibliotece, jak i poza nią, jest z kolei możliwe dzięki wykorzystywaniu technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

1.7. Potrzeby lokalne

Biblioteki publiczne są służbami o charakterze lokalnym i powinny świadczyć usługi z zakresu informacji społecznej dla dobra społeczności lokalnej. Profil oferowanych usług i zbiorów powinien wynikać z regularnie prowadzonych badań określających potrzeby lokalne. Bez przestrzegania tej zasady biblioteka publiczna utraci kontakt z tymi, którym ma służyć i w efekcie jej potencjał nie będzie w pełni wykorzystany. Dlatego bibliotekarze powinni być świadomi zmian w społeczeństwie, wynikających z takich czynników, jak rozwój społeczny, ekonomiczny, zmiany demograficzne, zmiany w strukturze wiekowej, poziomy edukacji, zatrudnienie i zapotrzebowanie na siłę roboczą oraz pojawianie się innych instytucji oferujących świadczenia kulturalne i edukacyjne.

1.8. Kultura lokalna

Biblioteka publiczna powinna być w społeczności lokalnej podstawową instytucją gromadzącą, zabezpieczającą i promującą miejscową kulturę w całej jej różnorodności. Można to osiągnąć w różny sposób, np. poprzez gromadzenie zbiorów nt. lokalnej historii, organizowanie

wystaw i prelekcji, publikowanie materiałów o charakterze lokalnym i rozwijanie programów interaktywnych dotyczących spraw lokalnych. Tam gdzie tradycja ustna jest ważną metodą komunikacji, biblioteka publiczna powinna wspomagać jej kontynuowanie i rozwój.

- Wśród usług proponowanych przez Program Rozwoju Bibliotek i Zbiorów Wiejskich w Zimbabwie obok czytelnictwa, wypożyczania i wspierania alfabetyzacji znajdują się formy dramatyczne, piosenka i taniec jako różnorodne formy przekazu informacji.
 - Czytelnie Wiejskie w Botswanie działają jako centra gromadzące literaturę w języku setswana dla promocji tegoż języka i kultury, w których to centrach organizowane są grupy dyskusyjne, śpiewanie tradycyjnych piosenek, tańce i spotkania.
 - Biblioteki wiejskie w Cajamarca (Peru) są zaangażowane w animowanie języka Indian andyjskich. Opracowano projekt publikacji materiałów nt. miejscowej kultury, którego efektem jest *Encyklopedia wiejska*, stanowiąca alternatywę dla szkoły, wzmacniająca tożsamość kulturową ludzi i promująca samokształcenie.
 - W Singapurze Asian Library Services Unit świadczy usługi w językach lokalnych: chińskim, malajskim i języku Tamilów.
 - Na Kubie biblioteki działają jako miejsca spotkań poetów oraz wspomagają badania nad ustną kulturą ludową i jej przetrwaniem.
 - Jednym z celów Bibliotek Wiejskich w Indiach jest stworzenie warunków dla dokumentowania wiedzy tradycyjnej. Publikowane są książki pisane przez mieszkańców wsi.
-

1.9. Kulturowe korzenie biblioteki publicznej

Długotrwały sukces biblioteki wymaga oparcia o kulturę lub kultury obszaru, w obrębie którego działa placówka. Będzie on jednak mniej prawdopodobny wtedy, gdy forma i struktura biblioteki publicznej zostaną przeniesione z kraju lub obszaru o bardzo odmiennej tradycji kulturowej.

1.10. Biblioteki bez ścian

Opracowując politykę biblioteczną, której celem jest realizacja zadań i uzyskanie spodziewanego wyniku, należy położyć nacisk na usługi świadczone przez daną placówkę. Wychodząc naprzeciw potrzebom swojej społeczności biblioteka publiczna świadczy różnorodne usługi (np. udostępnia duże zbiory materiałów drukowanych), z których część może być najefektywniej zorganizowana w budynku bibliotecznym. Jednakże w wielu przypadkach skuteczniejsze jest

świadczenie usług poza murami biblioteki. Dla każdej społeczności można podać różne przykłady, jednakże zasada planowania rozwoju biblioteki powinna brać za punkt wyjścia usługę, a nie budynek. Korzystanie z technologii informacyjnych i komunikacyjnych także daje ekscytujące możliwości dostarczania usług bibliotecznych i informacyjnych bezpośrednio do domu i miejsca pracy.

- W celu świadczenia usług na terenach słabo zaludnionych wykorzystywane są różnorodne formy transportu. Dostarczanie usług bibliotecznych i informacyjnych ludziom nie będącym w stanie przychodzić do biblioteki, np. z powodu różnorodnych niesprawności czy braku transportu sprawia, że oferta biblioteki staje się dla wszystkich bezpośrednio dostępna w ich domach i miejscach pracy

-
- Służba biblioteki publicznej w Chile rozwinęła różnorodne usługi mobilne, takie jak bibliobusy, księgozbiory na łodziach, pojemniki czy plecaki z książkami, wreszcie książki dostarczane na rowerach. Oferuje ona książki i usługi kulturalne dla wszystkich grup wiekowych, pracownicy jej podróżują w różnych terenach, obsługują także zakłady opiekuńcze, szpitale i więzienia.
-

1.11. Budynki biblioteczne

Budynki biblioteczne pełnią ważną rolę w działalności biblioteki publicznej. Powinny być tak zaprojektowane, aby odzwierciedlały funkcje biblioteki, były dostępne dla całej społeczności i wystarczająco „elastyczne” do świadczenia usług nowych i zmieniających się. Powinny być usytuowane w pobliżu innych ośrodków działalności środowiskowej, np. sklepów, centrów kultury. Tam gdzie to możliwe, biblioteka powinna udostępniać swój lokal dla potrzeb środowiska lokalnego, np. na spotkania, wystawy, a w większych budynkach na przedstawienia teatralne, muzyczne i audiowizualne. Dobrze wykorzystana biblioteka publiczna ożywi środowisko miejskie i będzie ważnym centrum społecznym i edukacyjnym oraz miejscem spotkań na słabo zaludnionych obszarach wiejskich. Dlatego bibliotekarze powinni dbać o właściwe wykorzystanie budynków bibliotecznych i zarządzanie nimi. Ich wyposażenie również powinno jak najlepiej służyć całemu środowisku.

1.12. Zbiory

Właściwe, satysfakcjonujące wypełnianie przez bibliotekę publiczną jej roli społecznej wymaga posiadania przez nią odpowiednich zbiorów nie tylko w momencie otwarcia, ale stale – wymaga

ciągłego ich zwiększania, w celu świadczenia usług zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej. Oznacza to, że biblioteka powinna dysponować materiałami bibliotecznymi we wszystkich postaciach, łącznie z nowo publikowanymi, aktualizowanymi regularnie, dostosowanymi do zmieniających się potrzeb grup i jednostek. Powinna zatrudniać wystarczająco liczny personel o określonych kwalifikacjach, a także posiadać odpowiednie fundusze, niezbędne w celu dostosowywania sposobów świadczenia usług do potrzeb lokalnych, a w konsekwencji – spełniać swoją kluczową rolę w społeczności lokalnej.

2

Podstawy prawne i finansowe

Isnienie i funkcjonowanie biblioteki publicznej jest przedmiotem odpowiedzialności władz lokalnych i krajowych. Musi być oparte o specjalistyczne rozwiązania prawne, finansowane ze środków władz państwowych i lokalnych. Biblioteka publiczna należy do kluczowych elementów długoterminowej strategii działania w sektorze kultury, udostępniania informacji i edukacji.

Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO, 1994

2.1. Wprowadzenie

Biblioteki publiczne są placówkami lokalnymi, oferującymi dostęp (na poziomie lokalnym) do wiedzy i informacji, dla dobra jednostki i społeczeństwa jako całości. Działalność bibliotek publicznych powinna opierać się o rozporządzenia prawne i źródła finansowania, w celu utrzymania niezbędnego dla prawidłowej realizacji ich funkcji poziomu usług

2.2. Biblioteka publiczna a władze krajowe

Istnieje wiele różnych modeli relacji między bibliotekami publicznymi i rządem. Rozporządzenia określające ich funkcjonowanie i ustalenia dotyczące finansowania mogą mieć różny, bardziej lub mniej skomplikowany charakter. W poszczególnych krajach za usługi biblioteczne odpowiadać mogą – regiony, prowincje, władze państwowe, gminne czy miejskie. Ponieważ biblioteki publiczne są silnie zakorzenione w środowisku lokalnym, najczęściej najodpowiedniejszą dla nich władzą zwierzchnią są władze lokalne. Jednak w niektórych państwach biblioteki publiczne są zarządzane ze szczebla regionalnego lub krajowego, czasami zaś za funkcjonowanie bibliotek publicznych odpowiada biblioteka narodowa. Zdarzają się również sytuacje, w których decyzje dotyczące tych placówek zapadają na

dwóch lub więcej szczeblach władz współpracujących ze sobą w tym zakresie.

-
- Estońska *Ustawa o bibliotekach publicznych* (1998) określa szczegółowo zakres odpowiedzialności władz na każdym szczeblu. Przewiduje ona, że biblioteka publiczna jest tworzona przez władze lokalne, a biblioteka powiatowa lub miejska odpowiada za koordynację usług bibliotecznych, wypożyczenia międzybiblioteczne i bibliobusy. Władze lokalne decydują również o zatrudnieniu pracowników, ale finansowanie materiałów bibliotecznych jest wspólne – ze środków lokalnych i krajowych.
-

2.2.1. Inne rozwiązania

W niektórych krajach zdarza się, że nawet jeśli władze lokalne są nominalnie odpowiedzialne za biblioteki publiczne, nie mają koniecznych środków na ich finansowanie. Wtedy, praktycznie, zadanie opieki nad tymi bibliotekami przejmują organizacje pozarządowe i fundacje prywatne. Jeżeli jednak biblioteki publiczne mają mieć zapewniony trwały rozwój i własne miejsce w sieci informacji, muszą być ściśle powiązane z władzami odpowiedniego szczebla i przez nie finansowane. Nadrzędnym celem powinno być włączenie bibliotek publicznych, dzięki odpowiednim funduszom, w formalną strukturę władzy, działającą zgodnie z prawem.

-
- - W Argentynie działa 1600 tzw. popularnych bibliotek, prowadzonych przez organizacje pozarządowe lub organizacje lokalne, podlegających stosownemu prawu krajowemu.
-

2.2.2. Krajowa polityka w dziedzinie informacji

Wiele państw opracowuje krajową politykę w dziedzinie informacji. Jej celem jest umożliwienie jak najpełniejszego dostępu do zasobów bibliotecznych i informacyjnych oraz optymalne wykorzystanie możliwości pojawiających się dzięki rozwojowi elektronicznych zasobów informacyjnych. Biblioteki publiczne powinny znaleźć należne im miejsce w takiej polityce, a ich pracownicy – mieć zagwarantowany pełny udział swoich przedstawicieli w tworzeniu dokumentów zawierających odpowiednie postanowienia.

2.3. Prawo regulujące funkcjonowanie bibliotek publicznych

Ustawodawstwo dotyczące bibliotek publicznych powinno gwarantować im ciągłość funkcjonowania i odpowiednią zależność

w strukturze władzy. Może ono przyjmować różne formy. W niektórych krajach czy regionach jest to akt prawny dotyczący wyłącznie bibliotek publicznych, w innych – rozporządzenie obejmujące wiele różnych typów bibliotek. Rozwiązania prawne dla bibliotek publicznych różnią się także w swoich postanowieniach. Mogą być proste, uwzględniające organizację biblioteki, ale pomijające standardy usług, regulowane wtedy przez szczebel władzy bezpośrednio odpowiedzialny za bibliotekę, albo bardziej skomplikowane, szczegółowo określające rodzaje i poziomy świadczonych usług. Przykłady aktów prawnych dla bibliotek publicznych są dostępne na stronie internetowej IFLA (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

- Odmienność struktur władzy w różnych krajach powodować może różnice w formach i poziomach szczegółowości aktów prawnych dotyczących bibliotek publicznych. Tym niemniej, rozporządzenia regulujące funkcjonowanie tych placówek powinny wskazywać, który poziom władzy jest dla nich decyzyjny oraz z jakich źródeł są one finansowane. Należy również określić miejsce tych placówek wśród wszystkich bibliotek danego kraju, czy regionu jako całości.

-
- Specyficzne rozwiązania prawne dla bibliotek publicznych stosowane są w Meksyku i Wenezueli, natomiast w Kolumbii i Brazylii rozporządzenia dotyczące bibliotek publicznych zawarte są w ustawodawstwie o usługach informacyjnych.
 - Fińska *Ustawa biblioteczna* (1998) stwierdza, że biblioteka publiczna powinna być zorganizowana i utrzymywana przez władze miejskie, samodzielnie lub we współpracy z innymi bibliotekami publicznymi, że placówki te powinny współpracować z bibliotekami innego typu oraz że władze lokalne mają obowiązek oceniać bibliotekę i oferowane przez nią usługi informacyjne (por. Załącznik 2).
 - Konstytucja Republiki Południowej Afryki z roku 1996 stwarza podstawy prawne dla usług bibliotecznych i informacyjnych w tym kraju. Wymienia ona „biblioteki inne niż narodowe” jako obszar wyłącznych kompetencji prawnych prowincji. Do zadań prowincji należy więc opracowanie podstaw prawnych usług bibliotecznych i informacyjnych.
 - W Armenii za finansowanie i utrzymanie bibliotek publicznych odpowiedzialne są władze lokalne. *Ustawa o samorządzie lokalnym* (1996) określa ich obowiązki w zakresie utrzymywania i rozwijania bibliotek publicznych.
 - W Federacji Rosyjskiej obowiązują dwa akty prawne szczebla federalnego dotyczące bibliotek: *Ustawa o bibliotekach* i *Ustawa o egzemplarzu obowiązkowym*. Nie dotyczą one wyłącznie bibliotek publicznych, choć pierwsza z nich w większości poświęcona jest temu właśnie typowi bibliotek.
 - Konstytucja włoska przekazuje regionom kontrolę nad bibliotekami publicznymi stworzonymi przez władze miejskie i władze prowincji. Niektóre z regionów posiadają własne ustawy biblioteczne, określające rodzaj współpracy między bibliotekami a innymi agendami informacji, dokumentacji, kultury i edukacji oraz standardy jakości.

- Zasady dotyczące bibliotecznych aktów prawnych i polityki państw w tym zakresie dla krajów Europy wydała Rada Europy i EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations).
-

2.3.1. Akty powiązane

Biblioteki publiczne, poza rozporządzeniami specjalnymi, podlegają również postanowieniom innych aktów prawnych. Można tu wskazać regulacje dotyczące zarządzania finansami, ochrony danych, zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy, warunków zatrudnienia i wiele innych. Dyrektorzy bibliotek powinni znać wszystkie rozporządzenia w jakikolwiek sposób dotyczące funkcjonowania biblioteki publicznej. — Powinni także mieć na względzie negocjacje dotyczące handlu międzynarodowego. W ich wyniku mogą bowiem zostać opracowane nowe zasady polityki czy umowy, mające z kolei poważny wpływ na codzienność bibliotek publicznych. W takich przypadkach bibliotekarze powinni skorzystać z każdej możliwości pokazania społeczeństwu i politykom, jakie konsekwencje nowych rozwiązań prawnych czy politycznych niosą one dla bibliotek publicznych.

2.3.2. Prawo autorskie

Ustawodawstwo chroniące prawa autorskie, zwłaszcza dotyczące publikacji elektronicznych, jest szczególnie ważne dla bibliotek publicznych. Podlega ono nieustannym zmianom i poprawkom, bibliotekarze powinni więc szczególnie uważnie śledzić te zmiany w odniesieniu do wszystkich rodzajów nośników oraz zdecydowanie promować i popierać prawo autorskie, dzięki któremu utrzymywana jest równowaga między prawami twórców a potrzebami użytkowników.

-
- W Republice Czeskiej towarzystwo bibliotekarskie SKIP, działając z własnej inicjatywy, wzięło udział w opracowywaniu prawa autorskiego. Po wielu dyskusjach z ministerstwem kultury i parlamentarnym komitetem kultury, do ustawy tej wprowadzono zmiany korzystne dla bibliotek.
-

2.3.3. Public lending right¹

W niektórych krajach wprowadzono ustawę, która zawiera postanowienia dotyczące płatności dla autorów i wszystkich innych osób uczestniczących w tworzeniu książki, za jej udostępnianie prezencyjne

¹ W literaturze polskiej tłumaczenie nazwy tego aktu prawnego brzmi: *Prawo o udostępnianiu prac autorskich*. Przyp. tłum.

i wypożyczanie w bibliotekach publicznych. Co ważne, środki na opłaty związane z tym rozporządzeniem nie mogą być pobierane z funduszy bibliotecznych przeznaczonych na zakup materiałów. Jeśli realizacja tego aktu jest finansowana oddzielnie, stanowi rzeczywiste wsparcie finansowe dla autorów, bez szkody dla budżetów bibliotek publicznych. W niektórych systemach pozyskiwane są także pożyteczne dane statystyczne dotyczące udostępniania książek poszczególnych autorów. Bibliotekarze powinni uczestniczyć w opracowywaniu zarówno takich ustaw, jak i rozporządzeń do nich, w celu zagwarantowania realizacji ich postanowień ze środków pozabibliotecznych. —

-
- Władze duńskie przeznaczyły odrębne środki na finansowanie opłat pobieranych na podstawie *Public lending right*. Trafiają one do duńskich autorów, tłumaczy, artystów, fotografów i kompozytorów, którzy przyczynili się do powstania dzieła. Takie działanie definiowane jest jako pomoc kulturalna (por. <http://www.bs.dk>).
-

2.4. Finansowanie

Odpowiedni poziom finansowania jest dla biblioteki publicznej warunkiem udanej realizacji jej zadań. Bez długoterminowego zapewnienia właściwych środków niemożliwe staje się opracowanie strategii udostępniania i optymalnego wykorzystywania dostępnych zasobów. Tę zależność można zilustrować wieloma przykładami: nowy budynek biblioteczny bez środków na jego utrzymanie, zbiory nowych książek bez pieniędzy na ich wymianę, systemy komputerowe bez funduszy na ich utrzymywanie i odpowiednie unowocześnianie. Finanse potrzebne są nie tylko w momencie tworzenia biblioteki publicznej, ale nieustannie – w ciągu jej dalszego funkcjonowania, należy więc zagwarantować ich stały dopływ na odpowiednim poziomie.

2.4.1. Priorytety

Biblioteka publiczna i oferowane przez nią usługi to inwestycja długoterminowa, podejmowana w imieniu społeczności lokalnej i wymagająca odpowiedniego finansowania. Uznaje się, że nawet w najbogatszych, najlepiej zorganizowanych społeczeństwach niemożliwe jest zagwarantowanie właściwego poziomu funduszy na każdą potrzebną usługę. Szczególną wagę przykładają się więc do planowego rozszerzania działalności bibliotecznej, według jasno określonych priorytetów. Proces ten jest niezbędny, niezależnie od rzeczywistego poziomu dostępnych środków. Polityka rozwoju usług bibliotecznych, regularnie

kontrolowana i – w razie potrzeby – aktualizowana, powinna zawierać również sposoby definiowania priorytetów i ich realizacji.

2.4.2. Współpraca partnerska

Żadna biblioteka publiczna, niezależnie jak duża i jak dobrze finansowana, nie może samodzielnie odpowiedzieć na wszystkie potrzeby jej użytkowników. Współpraca partnerska dwu- i wielostronna z innymi bibliotekami i organizacjami w zakresie udostępniania zasobów informacyjnych pozwala spełnić potrzeby informacyjne tychże, dzięki znacznemu rozszerzeniu oferty dostępnych źródeł.

2.4.3. Źródła finansowania

W finansowaniu bibliotek publicznych korzysta się z różnych źródeł. Proporcje między nimi są różne, zależnie od warunków lokalnych każdego kraju.

Do źródeł podstawowych należą:

- podatki na szczeblu lokalnym, regionalnym lub centralnym,
- dotacje ze środków centralnych, regionalnych lub lokalnych.

Wśród dodatkowych źródeł dochodu wyróżnić można:

- dary od organizacji finansowych i osób indywidualnych,
- dochody z działalności gospodarczej, np. wydawniczej, księgarskiej, sprzedaży dzieł sztuki i rzemiosła,
- dochody z opłat wnoszonych przez użytkowników, np. kar,
- dochody z opłat za usługi indywidualne, np. kopiowanie, drukowanie,
- sponsoring organizacji zewnętrznych,
- loterie organizowane na określone cele.

2.4.4. Opłaty pobierane od użytkowników

Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO mówi: „Usługi biblioteki publicznej powinny być bezpłatne”. Pobierania od użytkowników opłat za pewne usługi i za możliwość korzystania z biblioteki nie należy traktować jako źródła dochodów bibliotek publicznych, ponieważ może to zostać ocenione jako kryterium decydujące o tym, kto może być użytkownikiem takiej placówki. Dalej – ogranicza to dostęp, a więc narusza zasadę podstawową, według której biblioteka publiczna powinna być dostępna dla wszystkich. Wiadomo jednak, że w niektórych krajach obowiązują opłaty za członkostwo i za pewne usługi. W sposób niesprawiedliwy uniemożliwiają one dostęp do biblioteki

tych, których nie stać na ich uiszczenie. Taką sytuację należy traktować jako wyjątkową, nie zaś jak normalne źródło dochodów biblioteki. —

— W pewnych państwach powszechna jest praktyka nakładania opłat czy kar na osoby przetrzymujące książki, nie zwracające ich do biblioteki w terminie. Działanie takie jest czasami niezbędne w celu zapewnienia właściwej cyrkulacji dokumentów i nieprzetrzymywania ich przez pojedyncze osoby. Karę należy ustalić na takim poziomie, który dla nikogo nie będzie przeszkodą w korzystaniu z biblioteki. W przypadku niektórych usług indywidualnych, takich jak kopiowanie części dokumentów czy udostępnianie wydruków, dopuszcza się również pobieranie opłat, według określonej powyżej zasady.

2.4.5. Środki na sprzęt techniczny

Biblioteki publiczne muszą, na ile to tylko możliwe, korzystać z nowych technologii, w celu poprawy jakości dostępnych usług i wprowadzania nowych. Oznacza to konieczność poważnych inwestycji w różnego rodzaju sprzęt elektroniczny i jego niezawodność w codziennej pracy. Sprzęt ten, jeśli ma pracować wydajnie, musi być modernizowany lub wymieniany, co ma poważne konsekwencje finansowe. W związku z tym konieczne jest opracowanie szczegółowego planu zakupu, modernizacji i wymiany sprzętu bibliotecznego.

2.4.6. Finansowanie zewnętrzne

Bibliotekarze, szukając zewnętrznych źródeł finansowania bibliotek publicznych, muszą się wykazywać ogromną pomysłowością. Należy jednak pamiętać, że nie każde takie źródło można zaakceptować. Jako przykład naruszenia zasad statutowych biblioteki publicznej jako instytucji dostępnej dla wszystkich wskazać można organizacje komercyjne, proponujące pewne środki pod warunkiem ograniczenia uniwersalnego charakteru usług oferowanych przez daną placówkę.

-
- Biblioteka publiczna w Tarragonie (Hiszpania) otrzymuje pieniądze od przedsiębiorstw prowadzących działalność w mieście za usługi z zakresu informacji handlowej i ekonomicznej. —
-

2.5. Zarządzanie biblioteką publiczną

Biblioteki publiczne powinny być zarządzane przez specjalnie powołane do tego organy, w skład których wchodzi w większości przedstawiciele społeczności lokalnej, w tym osoby wybrane albo do władz

samorządowych, albo do rady bibliotecznej. Komitety i rady biblioteczne powinny kierować się odpowiednimi postanowieniami prawnymi, a raporty z ich działalności należy udostępniać publicznie, do wglądu dla każdego zainteresowanego. Organy te powinny się regularnie spotykać i podawać do wiadomości program takiego spotkania, sprawozdanie z jego przebiegu, raporty roczne i wyniki finansowe. W normalnych warunkach organ zarządzający odpowiada raczej za działania polityczne i decyzyjne niż za codzienne funkcjonowanie biblioteki. W każdym przypadku dyrektor (ang. *chief librarian*) powinien uczestniczyć w posiedzeniach organu zarządzającego i współpracować z nim. Dokumenty, w których zawarte są dane o strategii i kierunkach działania, należy również udostępniać publicznie i – w miarę możliwości – starać się o włączenie mieszkańców w prace dotyczące bieżącego i przyszłego funkcjonowania biblioteki.

Bibliotekarze bibliotek publicznych są w pełni odpowiedzialni przed organem zarządzającym i mieszkańcami za swoje działania, co odzwierciedla się w przygotowywaniu raportów, organizowaniu spotkań publicznych i konsultacji. Muszą przestrzegać najwyższych standardów zawodowych podczas wypełniania swoich obowiązków i w procesie doradzania organowi zarządzającemu. Pomimo że ostateczne decyzje strategiczne podejmowane są przez organ zarządzający i dyrektora, należy starać się włączyć w cały proces decyzyjny mieszkańców, będących aktualnymi lub potencjalnymi czytelnikami. W niektórych krajach dużą popularnością cieszy się idea „karty praw użytkownika”, która określa i przedstawia do publicznej wiadomości rodzaj i poziom usług oferowanych przez bibliotekę publiczną (por. Załącznik 3 z przykładem takiej karty). Jest to swoisty kontrakt między biblioteką a jej użytkownikami. Karty takie stają się bardziej wiarygodne, jeśli przygotowuje się je we współpracy z użytkownikami.

2.6. Administracja biblioteki publicznej

Biblioteki publiczne powinny być właściwie kierowane i administrowane. Administracja zaś koncentruje się na poprawie jakości usług dla użytkowników, a nie na samych tylko zadaniach administracyjnych. Powinna działać skutecznie i wiarygodnie. Najlepsze wyniki osiąga się, jeśli personel kierowniczy i administracyjny dużej biblioteki publicznej ma różnorodne przygotowanie, w tym również kwalifikacje specjalistyczne. W skład personelu wchodzi m.in. bibliotekarze, księgowi, specjaliści *public relations*, informatycy. W codziennej pracy często okazuje się niezbędne korzystanie z porad i doświadczenia personelu jednostki nadrzędnej lub innej podobnej organizacji w określonych dziedzinach, np. z pomocy prawników, specjalistów od spraw kadrowych itp.

2.7. Kształtowanie opinii publicznej i promocja

Biblioteki publiczne funkcjonują w coraz bardziej zróżnicowanym społeczeństwie, w którym codzienne obowiązki pochłaniają coraz więcej czasu i uwagi ludzi. Ważne jest więc przekazywanie przez nie informacji o swoim istnieniu i o różnorodnych usługach, które oferują. W kształtowaniu opinii publicznej wykorzystuje się różne metody, od tych najprostszych, jak tabliczka na budynku informująca, że tu znajduje się biblioteka czy ulotki reklamowe z danymi o godzinach otwarcia i usługach, po te bardziej skomplikowane, jak programy marketingowe, wykorzystywanie Internetu do promocji usług i działalności biblioteki (por. rozdz. 6 – „Zarządzanie i marketing bibliotek publicznych”).

3

Wychodząc naprzeciw potrzebom użytkowników

Usługi biblioteki publicznej są oferowane w oparciu o zasadę równego dostępu dla wszystkich, niezależnie od wieku, rasy, płci, wyznania, narodowości, języka lub statusu społecznego.

Gwarancja ogólnokrajowej koordynacji i współpracy bibliotek wymaga zdefiniowania zarówno w rozporządzeniach prawnych, jak i planach strategicznych, zasad działania krajowej sieci bibliotecznej, opartych o ustalone uprzednio standardy usług.

W założeniach tworzenia sieci bibliotek publicznych należy określić relacje z biblioteką narodową oraz bibliotekami regionalnymi, naukowymi i specjalnymi, jak również bibliotekami szkolnymi i akademickimi.

Oferowane usługi muszą być fizycznie dostępne dla wszystkich mieszkańców. Wymaga to właściwego usytuowania budynku biblioteki, odpowiedniego wyposażenia czytelni i miejsc do pracy własnej, zastosowania nowoczesnych rozwiązań technicznych, ustalenia godzin pracy odpowiadających użytkownikom. Zakłada to również wyjście z ofertą biblioteczną na zewnątrz, do tych, którzy nie są w stanie samodzielnie przybyć do biblioteki.

Usługi biblioteczne należy dostosować do różnych potrzeb społeczności wiejskich i miejskich.

Manifest biblioteki publicznej IFLA/UNESCO, 1994

3.1. Wprowadzenie

Osiągnięcie przez bibliotekę publiczną wyznaczonych sobie celów wymaga jej pełnej dostępności dla wszystkich potencjalnych użytkowników. Jakiegokolwiek ograniczenia dostępu, zarówno rozmyślne, jak i przypadkowe, zmniejszają zdolność biblioteki publicznej do pełnej realizacji jej funkcji prymarnej, jaką jest wychodzenie naprzeciw potrzebom bibliotecznym i informacyjnym obsługiwanej społeczności. W efektywnym pełnieniu publicznej służby bibliotecznej ważne są następujące elementy:

- poznanie potencjalnych użytkowników,
- analiza potrzeb użytkowników,

- rozwijanie usług dla grup i jednostek,
- wdrażanie taktyki troski o klienta,
- promowanie kształcenia użytkowników,
- współpraca i dzielenie się zasobami,
- rozwijanie sieci elektronicznych,
- zapewnianie dostępu do usług,
- udostępnianie budynków bibliotecznych.

3.2. Poznanie potencjalnych użytkowników

— Biblioteka publiczna musi brać sobie za cel służyć wszystkim obywatelom i grupom. Żadna osoba nie jest na tyle młoda lub zaawansowana wiekiem, żeby uniemożliwiało jej to korzystanie z biblioteki.

— Biblioteka publiczna powinna mieć w polu widzenia następujące docelowe grupy potencjalnych użytkowników.

- Osoby w każdym wieku i na wszystkich etapach życia:
 - dzieci,
 - młodzież,
 - dorośli.
- Jednostki i grupy osób o szczególnych potrzebach:
 - ludzie wywodzący się z różnych grup kulturowych i etnicznych, włączając w to ludność miejscową,
 - osoby niepełnosprawne, np. ociemniaли i niedowidzący, głusi i niedosłyszący,
 - osoby nie opuszczające domów,
 - osoby, których swoboda jest instytucjonalnie ograniczona, np. przebywające w szpitalach, więzieniach.
- Instytucje mieszczące się w szerszym kontekście społecznym:
 - funkcjonujące w społeczności organizacje i grupy edukacyjne, kulturalne, wolontariackie,
 - środowisko biznesu,
 - ciała zarządzające organizacją macierzystą, np. samorządy terytorialne.

Ponieważ zasoby są ograniczone, nawet w najbogatszych społeczeństwach nie zawsze jest możliwe służyć wszystkim użytkownikom na tym samym poziomie. Biblioteka musi więc określić swoje priorytety, biorąc za podstawę analizę potrzeb użytkowników i ich możliwości dostępu do innych usług.

3.3. Analiza potrzeb środowiska

Ważne jest ustalenie, kto korzysta, a kto nie korzysta z usług biblioteki. Należy również zebrać i przeanalizować dane identyfikujące

te potrzeby jednostek i grup, które mogą być zaspokojone przez bibliotekę publiczną (zob. rozdz. 6.10 „Instrumenty zarządzania”).

3.4. Usługi dla użytkowników

Biblioteka publiczna musi oferować usługi wypracowane na podstawie analizy potrzeb bibliotecznych i informacyjnych społeczności lokalnej. Planując je, trzeba mieć jasno określone priorytety oraz średnio- i długoterminową strategię ich świadczenia. Konieczne jest opracowanie usług dla rozpoznanych grup celowych i świadczenie ich, ale oczywiście tylko wtedy, gdy dana grupa istnieje w społeczności lokalnej.

Usługi biblioteki nie powinny być obiektem jakichkolwiek nacisków o charakterze ideologicznym, politycznym, religijnym czy komercyjnym. Muszą mieć taki kształt, który pozwoli na ich rozwijanie, doskonalenie i dostosowywanie do zmian społecznych, np. zmian w strukturze rodziny, we wzorcach zatrudnienia, zmian demograficznych, zróżnicowania kulturowego, metod komunikowania się. Powinny uwzględniać zarówno kultury tradycyjne, jak i nową technikę, np. wspierać zarówno ustne sposoby komunikowania się, jak i wykorzystywanie technik informacyjnych i komunikacyjnych. W niektórych państwach przepisy prawa bibliotecznego określają jasno, do jakich usług zobowiązane są biblioteki publiczne.

3.4.1. Świadczenie usług

Biblioteki publiczne, żeby usatysfakcjonować użytkowników, świadczą różne usługi zarówno w budynku bibliotecznym, jak i na zewnątrz – w środowisku. Biblioteka powinna wszystkim ułatwiać dostęp do jej usług, nie wyłączając osób, które mają problemy z czytaniem druku. W ofercie podstawowej, łatwo dostępnej dla użytkowników, w różnych formach i postaciach, powinny znaleźć się:

- wypożyczanie książek i innych dokumentów,
- dostarczanie książek i innych materiałów do wykorzystywania w bibliotece,
- usługi informacyjne z wykorzystaniem druku i mediów elektronicznych,
- doradztwo czytelnicze, włączając w to usługę rezerwacji,
- serwisy informacyjne o środowisku i dla środowiska,
- kształcenie użytkowników, włączając w to wspieranie programów walki z analfabetyzmem,
- różnorodne programy i imprezy.

Lista ta nie jest wyczerpująca, wymieniono w niej jedynie wybrane kluczowe usługi bibliotek publicznych. Ich zakres i szczegółowość będą zależeć od wielkości biblioteki i środowiska, któremu służy. Każda biblioteka powinna stawiać sobie za cel aktywne uczestniczenie w działalności jednej lub więcej sieci, dzięki czemu użytkownicy będą mieli dostęp do większej gamy materiałów, choćby w najmniejszym punkcie bibliotecznym. Świadczenie usług nie powinno się ograniczać do budynku biblioteki; wszędzie tam, gdzie niemożliwe jest dotarcie użytkownika do placówki, usługa powinna „dotrzeć” do użytkownika. Realizacja zadań bibliotecznych zarówno w budynku własnym, jak i poza nim, obejmuje korzystanie tak z techniki informacyjnej i komunikacyjnej, jak i słowa drukowanego. W rozdziale 4.3.1. wyliczono wybrane kategorie dokumentów, które powinny być dostępne w bibliotekach. — —

3.4.2. Usługi dla dzieci

Oferując bogatą gamę materiałów i działań, biblioteki publiczne stwarzają dzieciom możliwość doświadczenia radości czytania, zdobywania wiedzy i rozwijania wyobraźni. Dzieci i rodziców trzeba nauczyć, jak robić najlepszy użytek z bibliotek oraz jak kształtować umiejętność posługiwania się mediami drukowanymi i elektronicznymi. —

— Na bibliotekach publicznych spoczywa szczególna odpowiedzialność wspierania procesu uczenia się czytania oraz promocji książek i innych dokumentów wśród dzieci. Biblioteka musi organizować specjalne imprezy dla dzieci, takie jak opowiadanie bajek czy akcje związane z innymi usługami czy zbiorami. Dzieci od najmłodszych lat należy zachęcać do korzystania z biblioteki – wówczas jest bardziej prawdopodobne, że i w przyszłości pozostaną jej użytkownikami. Trzeba też zadbać o to, aby w krajach wielojęzycznych książki i dokumenty audiowizualne udostępniać dzieciom w ich językach ojczystych.

-
- We Francji w wielu regionach biblioteki publiczne współpracują z dziecięcą służbą zdrowia (ang. *Health Services for Children*), organizując zajęcia dla rodziców i dzieci czekających na wizytę u lekarza. Dotyczy to dzieci od urodzenia do trzeciego roku życia i ma na celu zachęcenie rodziców do głośnego czytania dzieciom i odwiedzania biblioteki publicznej.
 - W Bukareszcie (Rumunia) biblioteka miejska oferuje programy wakacyjne prowadzone przez wolontariuszy, adresowane do dzieci między 11 a 14 rokiem życia, których rodzice pracują.
 - W Holandii biblioteki publiczne szkolą grupy osób czytających dzieciom w szkołach, przedszkolach i klubikach.

- W Queensland (Australia) biblioteki publiczne proponują dzieciom wiele różnych form działalności, między innymi imprezy dla dzieci poniżej piątego roku życia, ich rodziców i opiekunów, opowiadanie bajek, wizyty w klasach, przysposobienie biblioteczne, czytanie w grupach, uczenie korzystania z Internetu i kluby odrabiania lekcji. — — —
- Biblioteka w hrabstwie Johnson w Kansas (USA) dostarcza dzieciom od przedszkola do klasy pierwszej zestawy pt. *Wzrastanie z książkami* (ang. *Books to Grow*). Każdy zestaw ma swój temat, w jego skład wchodzi 5 książek, 1 kaseca audio, 1 kaseca wideo i skoroszyt z zadaniami do wykonania. —
- W Singapurze od 1992 r. we współpracy ze zwykłymi organizacjami lokalnymi założono 41 bibliotek dla dzieci poniżej 10 roku życia. Ich zbiory liczą około 10 tysięcy woluminów, placówki te mają dostęp do wszystkich serwisów internetowych, w każdej mieści się też pokój do opowiadania bajek. Koszty ponoszą wspólnie – rada biblioteczna i miejscowe organizacje. —
- W czasie wojny i zaraz po jej zakończeniu w Chorwacji krok po kroku organizowano program czytania w bibliotece publicznej w Zagrzebiu. Jego celem jest wspieranie poprzez czytanie i czytelnictwo powrotu do równowagi psychicznej i społecznej dzieci i dorosłych (<http://www.tel.hr.kgz/head.htm>). —
- Europejski program CHILIAS jest przykładem wykorzystania Internetu i sieci komputerowej do zaproponowania dzieciom nowych usług bibliotecznych. W ramach tego programu utworzono witrynę dla dzieci – Infoplanet. Celem programu jest promocja czytania i książki w środowisku multimedialnym (<http://www.stuttgart.de/chilias/>). — — — — —

3.4.3. Usługi dla młodzieży

Ludzie młodzi, znajdujący się gdzieś między okresem dzieciństwa a dorosłością, są postrzegani jako odrębna grupa społeczna, ze specyficzną, charakterystyczną dla nich kulturą. Biblioteki publiczne muszą rozumieć ich potrzeby i oferować usługi, które potrzeby te zaspokoją. Dostarczane materiały, włączając dostęp do elektronicznych źródeł informacji, muszą pozostawać w zgodzie z zainteresowaniami i kulturą młodzieży. W pewnych przypadkach oznaczać to będzie gromadzenie materiałów o różnej postaci i formie, będących wyrazem kultury młodzieżowej, tradycyjnie nie wchodzących w skład zbiorów bibliotecznych, jak na przykład powieści popularne, serie wydawnicze, seriale telewizyjne, muzyka, kasety wideo, czasopisma dla nastolatków, plakaty, gry komputerowe, komiksy. Istotne jest zapewnienie sobie pomocy młodych ludzi w dobieraniu tych materiałów, dzięki czemu można mieć pewność, że odpowiadają one ich zainteresowaniom. W większych bibliotekach zbiory te wraz z odpowiednimi meblami mogą tworzyć specjalny dział biblioteki. Pomoże to młodzieży odczuć, że biblioteka jest „dla nich”, i przezwyciężyć uczucie wyobcowania, które wcale nie jest takie rzadkie w tej grupie

wiekowej. Powinno się zadbać również o odpowiednie programy pracy i dialog z młodymi ludźmi (zob. *IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults*).

- W Hamburgu (Niemcy) w ramach projektu EXIT młodzi ludzie pomagają wybierać i kupować dokumenty do biblioteki młodzieżowej. Wybierają to, co wiąże się z ich środowiskiem kulturowym. Zorganizowali również i znaleźli sponsorów dla własnej kawiarni internetowej (<http://www.buecherhallen.de/>).
 - W Queensland (Australia) personel biblioteki publicznej został specjalnie przeszkolony do pracy z młodymi ludźmi. Szkolenie obejmowało takie zagadnienia, jak troska o klienta (ang. *customer care*), pomysły nowych programów, prowadzenie grup wsparcia i doradztwa dla nastolatków oraz klubów odrabiania lekcji. Po konsultacji z miejscowymi nastolatkami wiele bibliotek wydzieliło specjalną przestrzeń dla młodzieży (<http://www.siq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
 - W Singapurze w samym sercu centrum handlowego otwarto bibliotekę, głównie dla osób między 18 a 35 rokiem życia. U przedstawicieli tej grupy wiekowej szukano też pomocy w określeniu profilu zbiorów oraz zaprojektowaniu wystroju biblioteki.
-

3.4.4. Usługi dla dorosłych

Dorośli mają zróżnicowane zapotrzebowanie na usługi biblioteczne i informacyjne, zależne od sytuacji stwarzanych przez studia, pracę i życie. Zapotrzebowanie to należy poddać analizie, a następnie na tej podstawie wypracować odpowiednie usługi. Powinny one obejmować wsparcie dla:

- kształcenia ustawicznego (ang. *lifelong learning*),
 - zainteresowań, którym dorośli poświęcają swój czas wolny,
 - potrzeb informacyjnych,
 - działalności środowiskowej,
 - działalności kulturalnej,
 - czytania dla przyjemności.
-

3.4.5. Kształcenie ustawiczne

Współpracując ze szkołami i innymi instytucjami kształcenia, biblioteki publiczne wspierają kształcenie ustawiczne. Dzieje się to poprzez udzielanie pomocy osobom uczącym się w każdym wieku w procesie ich edukacji formalnej. Wyzwanie, jakim jest wspieranie kształcenia, stwarza bibliotekom publicznym okazję do współdziałania i kontaktów z nauczycielami i innymi osobami zaangażowanymi w kształcenie. Biblioteki publiczne powinny oferować materiały na

różne tematy. Pozwolą one ludziom rozwijać ich zainteresowania oraz będą wspierać ich formalną i nieformalną edukację. Biblioteki powinny także dysponować materiałami wspierającymi alfabetyzację i doskonalenie podstawowych umiejętności życiowych. Ponadto biblioteki muszą stwarzać warunki do uczenia się i studiowania tym osobom, które albo nie mają takich warunków w domu, albo mają je niewystarczające.

Rosnąca popularność kształcenia na odległość również wpływa na biblioteki publiczne. Należy się spodziewać, że osoby kształcące się w tym trybie, a zatem studiujące w domu, będą intensywniej korzystały z miejscowej biblioteki jako podstawowego źródła materiałów. Wiele z nich będzie potrzebowało dostępu do Internetu, który powinny im zapewnić właśnie biblioteki publiczne. Odgrywają one coraz większą rolę w systemie edukacji, a co za tym idzie, powinny oferować przestrzeń i dostęp do materiałów, które takie potrzeby edukacyjne zaspokoją.

-
- - South Dublin County Library Service (Irlandia) oferuje dorosłym warunki lokalowe i urządzenia do samokształcenia, m.in. sprzęt komputerowy oraz materiały audio i wideo do nauki języków obcych. Celem tych działań jest stworzenie neutralnego i przyjaznego środowiska, w którym każdy może uczyć się we własnym tempie.
 - Dwie biblioteki w Oklahomie (USA) sponsorują grupy dyskusyjne dla nowych dorosłych czytelników grantami pozyskiwanymi z National Endowment for the Humanities. Grupa czyta tę samą książkę, zwykle klasykę, w jednym czasie, a następnie – pod kierunkiem moderatora – dyskutuje na jej temat.
-

3.4.6. Zainteresowania realizowane w czasie wolnym

Ludzie potrzebują informacji, żeby rozwijać swoje zainteresowania. Zaspokajanie tych potrzeb poprzez dostarczanie różnorodnych materiałów w różnych postaciach jest kolejną istotną rolą biblioteki publicznej. Biblioteki publiczne muszą być świadome zmian kulturowych, społecznych i ekonomicznych, jakie zachodzą w społeczeństwie, i świadczyć usługi na tyle elastycznie, by do zmian tych się dostosowywać. Powinny także pomagać chronić kulturę, historię i tradycje społeczności lokalnej oraz udostępniać wszelkie materiały z nimi związane.

Biblioteka publiczna, podejmując różne działania i wykorzystując swoje zasoby, wspiera rozwój artystyczny i kulturalny ludzi w każdym wieku. Jest także ważnym ośrodkiem o charakterze socjalnym,

w których mogą się odbywać formalne i nieformalne spotkania osób i grup. Ma to szczególne znaczenie w tych środowiskach, gdzie brakuje innych miejsc spotkań.

3.4.7. Usługi informacyjne

Gwałtowny rozwój technologii informacyjnej spowodował, że w zasięgu osób mających dostęp do mediów elektronicznych pojawiły się ogromne ilości informacji. Dostarczanie informacji zawsze było kluczową funkcją biblioteki publicznej, ale w ostatnich latach radykalnie zmieniły się sposoby jej gromadzenia, udostępniania i prezentowania. Biblioteka publiczna ma do spełnienia kilka ról w zakresie dostarczania informacji:

- umożliwianie dostępu do informacji na wszystkich poziomach,
- zbieranie informacji na temat społeczności lokalnej i przygotowywanie ich do udostępniania; zadanie często realizowane we współpracy z innymi organizacjami,
- szkolenie ludzi z różnych grup wiekowych w zakresie korzystania z informacji i związanej z nią technologii,
- kierowanie użytkowników do właściwych źródeł informacji,
- stwarzanie osobom niepełnosprawnym warunków samodzielnego (niezależnego) dostępu do informacji,
- pełnienie roli „wrót” do świata informacji poprzez czynienie jej dostępnej wszystkim, a co za tym idzie, pomaganie w przerzucaniu mostu między światami „bogatych w informację” i „ubogich w informację”.

Gwałtowny rozwój Internetu przebiega w dużej mierze w sposób nieuporządkowany i niekontrolowalny. Ogromna ilość informacji, jaka jest dostępna w sieci, ma bardzo różną jakość i adekwatność, a kluczową rolą bibliotekarza jest kierowanie użytkownika do takich źródeł informacji, które zaspokoją jego potrzeby.

-
- W Horsens (Dania) biblioteka publiczna zorganizowała „Kram z informacjami”, gdzie można znaleźć informacje rządowe, regionalne i lokalne, uzyskać pomoc w wypełnianiu formularzy i radę, do jakiego urzędu należy się zwrócić z daną sprawą. Odpowiada się również na pytania klientów. W pracy wykorzystywane są zarówno materiały drukowane, jak i Internet (<http://www.bibliotek.horsens.dk>).
 - W Medellin (Kolumbia) Comfenalco Public Library stworzyła witrynę z bieżącymi informacjami na temat miasta, w tym instytucji, osób, wydarzeń kulturalnych i procedur dotyczących usług publicznych. Biblioteka publikuje również serie poradników na tematy, o które użytkownicy pytają najczęściej (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).
-

3.4.8. Usługi dla grup środowiskowych

Biblioteka publiczna powinna funkcjonować w samym sercu społeczności, jeśli chce w pełni odgrywać swoją w niej rolę. Musi zatem współpracować z innymi grupami i organizacjami, nie wyłączając jednostek rządowych i samorządowych, lokalnego biznesu i organizacji wolontariackich. Należy przeprowadzić analizę potrzeb informacyjnych wszystkich tych ciał, a na jej podstawie określić, jakimi usługami można potrzeby te zaspokoić. W ten sposób nie tylko pomoże się zainteresowanym organizacjom, ale i praktycznie zademonstruje, jak ogromną wagę biblioteka przywiązuje do członków społeczności, którzy być może w przyszłości będą mieli jakiś wpływ na jej los. Wiele bibliotek publicznych opracowuje na przykład serwisy informacyjne dla polityków i urzędników szczebla samorządowego, dając w ten sposób praktycznie wyraz znaczenia i roli biblioteki w środowisku. –

-
- Biblioteka w hrabstwie Essex (Anglia) przygotowuje witryny dla organizacji wolontariackich. Robi to za niewielką opłatą, niższą od cen komercyjnych.
 - W stanie Arizona (USA) z funduszy grantu wyposażono w biblioteczne laboratorium komputerowe dla dzieci i dorosłych z plemienia Hualapai.
 - W regionie West Midlands (Anglia), przy wsparciu finansowym European Regional Development Fund opracowano INTER-ALL – projekt wsparcia informacyjnego małego biznesu. W 13 bibliotekach regionu utworzono zatrudniające 15 pracowników pełnoetatowych centra kształcenia i informacji (<http://www.wm-libraries.org.uk>).
-

3.4.9. Usługi dla specjalnych grup użytkowników

Potencjalni użytkownicy biblioteki, którzy z jakichkolwiek powodów nie są w stanie korzystać ze zwykłych jej usług, mają takie samo, jak inni prawo dostępu do nich. Biblioteka powinna zatem określić sposoby dotarcia ze swoją ofertą do tej kategorii użytkowników. Zawierać się w tym powinien:

- specjalny transport, np. biblioteki ruchome, statki-biblioteki i inne formy służące tym, którzy mieszkają w oddalonych miejscach,
- dostarczanie usług do domów tych osób, które domów nie opuszczają,
- dostarczanie robotnikom usług do fabryk i obiektów przemysłowych,
- usługi dla osób o instytucjonalnie ograniczonej swobodzie, np. w więzieniach i szpitalach,
- specjalne urządzenia i materiały do czytania dla osób niepełnosprawnych, np. z uszkodzeniami słuchu czy wzroku,

- specjalne materiały dla osób mających problemy z uczeniem się, np. materiały o odpowiednio niskim poziomie trudności czy kasety,
- usługi dla imigrantów i nowych obywateli, które mają im pomóc odnaleźć własne miejsce w innym społeczeństwie i zapewnić dostęp do dokumentów ich kultury ojczystej,
- komunikacja elektroniczna, np. katalogi internetowe.

Usługi dla osób o specjalnych potrzebach mogą być rozszerzane dzięki wykorzystaniu nowych technologii, na przykład syntezatorów mowy w przypadku osób z uszkodzeniami wzroku, dostęp online do katalogów dla tych, którzy mieszkają w odległych miejscach lub nie są w stanie opuścić domu, zdalny dostęp do zasobów dla osób kształcących się na odległość. Usługi mieszczące się w głównym nurcie działań biblioteki, na przykład publicznie dostępne katalogi online (OPAC), często mogą być zaadaptowane do potrzeb użytkowników niepełnosprawnych. Ci, którzy mogą odnieść największe korzyści z rozwoju techniki, często są w stanie ponieść ciężar potrzebnych inwestycji. Biblioteki powinny zatem tworzyć innowacyjne wzory wykorzystywania nowych technologii, dzięki czemu ich usługi staną się dostępne dla jak największej liczby osób.

Opracowując usługi dla grup etnicznych w społeczności i dla ludności miejscowej, trzeba zasięgać opinii zainteresowanych. Powinno się w tym zawierać:

- zatrudnienie na etat w bibliotece osoby wywodzącej się z danej grupy,
- odpowiedni zbiór materiałów zawierający literaturę narodową i odzwierciedlający tradycję mówioną i wiedzę niepisaną tych ludzi,
- stworzenie wspólnie z miejscową ludnością specjalnych warunków dla materiałów „kulturowo wrażliwych”.

3.4.10. Biblioteka w środowisku

Biblioteka powinna także oferować swe usługi we wszystkich tych miejscach w środowisku, gdzie gromadzą się ludzie.

-
- W Santiago (Chile) biblioteki oferują swoje usługi na stacjach metra.
 - W Katalonii (Hiszpania) i Portugalii w czasie lata biblioteki otwierane są na plażach.
 - Do dostarczania usług wykorzystuje się różne formy transportu. W wielu państwach powszechne są bibliobusy. W Norwegii i Indonezji – statki-biblioteki. W Indonezji ponadto wykorzystuje się rowery i riksze, a w Peru osły, które dźwigają zarówno laptopy, jak i książki. W Kenii – wielbłądy, w Zimbabwie – wózki zaprzężone w osły. W Apeldoorn (Holandia) do transportu książek do domów czy biur wykorzystuje się motorowery.

- W pewnych regionach Afryki Południowej biblioteki docierają ze swoimi usługami do nielegalnych osiedli czy dzikich obszarów bez żadnej infrastruktury. Robi się to różnymi sposobami, na przykład wykorzystując bagażniki samochodów, metalowe szafy w klinikach, kontenery towarowe, dzięki pośrednictwu osób lub instytucji. Szkołom wypożycza się komplety książek. Istnieją specjalne programy dla ludzi starszych w domach opieki, akcje opowiadania bajek, informacyjne dla szkół itp.
- W Kolumbii w miejscach zbierania się ludzi wystawia się metalowe szafy zawierające około 300 książek, ławki i tablice ogłoszeń. Są one dostępne przez około dwie godziny dziennie.
- - W Manassan w stanie Wirginia (USA) we frontowych budynkach centrum handlowego znalazła miejsce pierwsza w stanie biblioteka elektroniczna. Nie ma w niej książek, ale oferowane są kursy komputerowe i z zakresu technologii informacyjnych oraz dostęp do biblioteki wirtualnej. Dla mieszkańców hrabstwa usługi są bezpłatne.

3.4.11. Promocja umiejętności czytania i pisania oraz czytelnictwa

Czytanie, pisanie i umiejętność rachowania należą do podstawowych warunków koniecznych do bycia aktywnym członkiem społeczeństwa. Czytanie i pisanie są także umiejętnościami nieodzownymi do korzystania z nowych systemów komunikacyjnych. Biblioteki publiczne powinny wspierać działania, umożliwiające ludziom jak najlepsze korzystanie z nowoczesnej techniki. Powinny też wspierać inne instytucje, które walczą z analfabetyzmem i przyczyniają się do rozwoju znajomości mediów. Można to osiągnąć poprzez:

- promowanie czytania,
- oferowanie materiałów odpowiednich dla osób, których umiejętności czytania i pisania są niewielkie,
- współpracę z organizacjami działającymi w środowisku na rzecz walki z analfabetyzmem,
- uczestniczenie w kampaniach na rzecz alfabetyzacji i umiejętności liczenia,
- organizowanie imprez promujących zainteresowanie czytaniem, literaturą i kulturą mediów,
- promowanie techniki komputerowej i oferowanie szkoleń w zakresie jej wykorzystania,
- promocję nowości zaistniałych na rynku mediów,
- pomaganie ludziom w znalezieniu informacji, której potrzebują i w postaci, jakiej potrzebują,
- współpracę z nauczycielami, rodzicami i innymi osobami, umożliwiającą nowym członkom społeczności zdobycie odpowiedniej sprawności edukacyjnej, dzięki której będą kształtować życie w nowym środowisku.

Biblioteki publiczne dostarczają literaturę o działaniu pobudzającym samodzielne i twórcze myślenie. W celu zwrócenia uwagi użytkowników na jej zakres i różnicowanie, mogą stosować odpowiednie techniki promocji oraz organizować programy umożliwiające użytkownikom wymianę poglądów na temat książek, które przeczytali.

-
- W Wandsworth (Anglia) opracowano multimedialny interaktywny program zachęcania czytelników do eksperymentów czytelniczych i angażowania się w rozmowy o książkach, które przeczytali.
 - Biblioteki w hrabstwach Offaly i Limerick (Irlandia), współpracując z osobami uczestniczącymi w programie alfabetyzacji, nauczycielami, miejscowymi organizatorami programu i National Adult Literacy Agency, stały się aktywnym podmiotem działań alfabetyzacyjnych. Udostępniają one dorosłym uczestnikom programu i ich nauczycielom wiele książek i innych materiałów oraz promują kulturę czytania.
 - W Singapurze biblioteki współpracują z grupami samopomocowymi, w których kobiety uczą się języka angielskiego. Zajęcia odbywają się w bibliotekach, które wspierają przedsięwzięcie, dostarczając potrzebne do jego realizacji materiały.
 - Comfenalco Library w Medellin (Kolumbia) co tydzień na jednej stronie głównej gazety miejscowej zamieszcza recenzje i komentarze na temat książek dla dzieci.
-

3.5. Troska o klienta

Obowiązujące w bibliotece reguły i procedury powinny wynikać z potrzeb i wygody użytkowników, a nie organizacji czy jej personelu. Usługi świadczone przez bibliotekę będą miały właściwą jakość tylko wtedy, gdy biblioteka będzie wrażliwa na potrzeby jej użytkowników i tak będzie kształtowała swoją ofertę, by owe potrzeby były zaspokajane. Usatysfakcjonowani użytkownicy są najlepszymi rzecznikami biblioteki.

Biblioteka publiczna powinna prowadzić właściwą politykę troski o klienta. Oznacza to, że nadrzędnym celem wszelkich działań (takich jak opracowywanie polityki, projektowanie bibliotek i systemów, opracowywanie procedur operacyjnych, planowanie informacji i reklamowanie materiałów) musi być dobro użytkownika. Polityka troski o klienta powinna obejmować następujące elementy:

- tworzenie przez wszystkie biblioteki neutralnego i obiektywnego wizerunku własnego,
- personel cały czas powinien zachowywać się uprzejmie, przyjaźnie, odnosić się do użytkowników z szacunkiem i gotowością pomocy,

- program systematycznego szkolenia personelu w umiejętności troszczenia się o klienta,
- podstawowe przeszkolenie każdego członka personelu w zakresie umiejętności postępowania z osobami niepełnosprawnymi i z mniejszości etnicznych,
- unikanie żargonu zawodowego we wszelkiej komunikacji, ustnej i pisemnej,
- personel powinien umieć rozmawiać przez telefon w sposób przyjazny i komunikatywny,
- wykorzystywanie różnych form komunikacji z użytkownikami, np. tablice ogłoszeń, biuletyny, witryny internetowe,
- właściwie zaplanowane, odpowiednio opracowane i godne zaufania usługi biblioteczne,
- wystrój biblioteki tak wygodny i zapraszający do skorzystania z usług, jak tylko to możliwe,
- godziny otwarcia wygodne dla użytkowników,
- udostępnianie w Internecie katalogów online (OPAC), żeby użytkownicy mogli z nich korzystać będąc w domu, także poza godzinami pracy biblioteki,
- skuteczny system przedłużania wypożyczeń i rezerwacji,
- możliwość wychodzenia z usługami poza lokal biblioteki, jeśli użytkownicy tego potrzebują,
- odpowiadanie użytkownikom w jak najkrótszym czasie; na listy i inne formy komunikacji należy odpowiadać bez zwłoki i uprzejmie,
- sprzęt i urządzenia ułatwiające korzystanie z biblioteki, na przykład specjalne pojemniki do zwracania wypożyczonych materiałów poza godzinami otwarcia biblioteki, urządzenia do samoobsługi wypożyczeń i zwrotów w bibliotece, automatyczne sekretarki do komunikowania się z biblioteką poza godzinami jej pracy,
- wszystkie informacje drukowane o usługach dostępne w odpowiednich, różnych formach i postaciach, np. wydrukowane dużą czcionką czy na taśmach, także w językach mniejszości etnicznych,
- gdy środki na to pozwalają biblioteka powinna dysponować dobrej jakości sprzętem elektronicznym, włączając w to specjalne urządzenia dla osób niedowidzących i niedosłyszących.

3.5.1. Udział użytkowników

Użytkownicy powinni być zaangażowani w rozwój i doskonalenie usług poprzez:

- badanie, z jakich usług korzystają oraz jakich potrzebują,
- analizowanie skarg użytkowników i reagowanie na nie,
- monitorowanie reakcji użytkowników na usługi i podejmowane inicjatywy,

- — upewnianie się, czy wkład ze strony użytkowników w kształtowanie biblioteczných reguł i procedur jest wystarczający,
- zapewnianie użytkownikom informacji zwrotnej o efektach ich wkładu w kształtowanie usług,
- rozmieszczanie skrzynek, do których użytkownicy mogą składać skargi oraz opracowanie procedury składania sugestii i pochwał.

3.6. Kształcenie użytkowników

— Biblioteka publiczna powinna pomagać użytkownikom doskonalić umiejętności, które umożliwią im jak najefektywniejsze korzystanie z jej zasobów i usług. Personel biblioteki musi stać się przewodnikiem po świecie informacji, pomagając użytkownikom – niezależnie od ich wieku – czynić jak najlepszy użytek z technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Trzeba opracować specjalne programy kształcenia użytkowników. Ponieważ najnowsze technologie informacyjne i komunikacyjne są coraz powszechniej dostępne, najwyższej wagi nabiera rola biblioteki publicznej zarówno w umożliwianiu dostępu do tych technologii, jak i pomaganiu ludziom w nauczaniu się najlepszego z nich korzystania.

— Regularnie powinny odbywać się wycieczki z przewodnikiem po bibliotece. Ich celem jest zapoznanie ludzi z budynkiem biblioteki i świadczonymi usługami oraz ze sposobami korzystania z narzędzi biblioteczných, na przykład katalogów czy sprzętu technicznego. Wycieczki te powinny być starannie przygotowywane, z uwzględnieniem potrzeb osób wchodzących w skład danej grupy. W przypadku tzw. grup zorganizowanych należy współpracować z instytucją, z której pochodzą osoby biorące udział w wycieczce.

-
- - Biblioteki publiczne w Singapurze przygotowują program orientacyjny dla aktualnych i nowych użytkowników. Organizuje się wycieczki dla klas szkolnych i grup przedszkolnych. Biblioteki realizują także programy „edukacji informacyjnej” (ang. *information literacy*) na różnych poziomach, które mają pomóc użytkownikom w szukaniu informacji.
 - Biblioteka publiczna w Rijecie (Chorwacja) organizuje warsztaty i seminaria mające na celu zapoznanie różnych kategorii osób ze środowiska lokalnego ze sposobami korzystania z Internetu. Każdego roku kursami objęte są inne grupy osób (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
 - Dziesięć bibliotek w New Jersey (USA) otrzymało granty na utworzenie ośrodków kształcenia komputerowego. Z grantów sfinansowano zakup komputerów osobistych i opracowanie kursów szkolenia komputerowego o różnorodnej tematyce.
-

3.7. Współpraca i dzielenie się zbiorami

Całość usług świadczonych na rzecz środowiska zyskuje, gdy biblioteki kontaktują się ze sobą, wymieniając informacje, pomysły, serwisy i doświadczenia. Współpraca ta daje efekty w postaci ograniczenia powtarzalności pewnych usług, zaś łączenie zbiorów sprzyja maksymalizacji efektów i całościowej poprawie obsługi. Dodatkowo w przypadku szczególnych zadań czy projektów ogromnie mogą pomóc bibliotece poszczególni członkowie społeczności lokalnej.

3.7.1. Związki formalne

Biblioteka powinna ustanowić formalne związki w innych organizacjach w środowisku lokalnym, na przykład ze szkołami i instytucjami kultury takimi, jak muzea, galerie, archiwa, izby gospodarcze czy rady przemysłowe. Związki te powinny służyć koordynacji wykorzystania zasobów i wysiłków każdego z partnerów, a co za tym idzie – poprawie jakości usług świadczonych środowisku.

3.7.2. Związki ze szkołami

Jednym z najważniejszych związków instytucjonalnych dla bibliotek publicznych są kontakty z miejscowymi szkołami i systemem edukacji na obsługiwanym obszarze. Typy związków i/lub formy współpracy zawierają:

- dzielenie się zbiorami,
- dzielenie obowiązków związanych ze szkoleniem personelu,
- wspólne (kooperatywne) gromadzenie zbiorów,
- koordynowanie serwisów elektronicznych i sieci,
- współpraca w tworzeniu narzędzi do uczenia się,
- wizyty klas w bibliotece publicznej,
- wspólne czytanie i promocja czytelnictwa,
- programy dla dzieci zapoznające je ze światem dokumentów WWW,
- dzielenie infrastruktury telekomunikacyjnej i sieci,
- wspólnie organizowane wizyty autorów¹.

3.7.3. Dzielenie się zbiorami

Zbiory każdej biblioteki są w jakimś stopniu niepowtarzalne. Żadna kolekcja nie może zawierać wszystkich tych dokumentów, których potrzebują zainteresowane osoby. Biblioteki mogą jednakże w dużym stopniu rozszerzyć usługi świadczone użytkownikom, umož-

¹ Zob. też: *Manifest biblioteki szkolnej IFLA/UNESCO*.

liwiając im dostęp do zbiorów innych bibliotek. Mogą na różnych poziomach (lokalnym, regionalnym, narodowym i międzynarodowym) brać udział w projektach dzielenia się zbiorami, łączących zasoby informacyjne bibliotek wielu różnych organizacji.

Biblioteki, uczestnicząc w sieciach (sieć katalogu centralnego lub sieci lokalne szkół, college'ów i szkół wyższych), czynią również swe zasoby gotowymi do wypożyczenia innej bibliotece.

3.7.4. Rekorды bibliograficzne

Biblioteka powinna opracowywać rzeczowo i katalogować swoje zbiory zgodnie z zaakceptowanymi standardami międzynarodowymi i narodowymi. Ułatwia to włączanie się bibliotek w szersze sieci.

3.7.5. Wypożyczanie z innych bibliotek

W celu zaspokojenia potrzeb użytkowników biblioteki wypożyczają materiały z innych placówek zarówno w tej samej, jak i w innych organizacjach. Biblioteka powinna określić zasady wzajemnych wypożyczeń, ustalając między innymi następujące kwestie:

- wypożyczanie materiałów do innych bibliotek publicznych,
- typy materiałów, które jest gotowa wypożyczyć i typy materiałów, które nie są wypożyczone,
- czas, na jaki materiały są wypożyczone,
- w jakich sytuacjach można zwrócić się do innej biblioteki o materiały,
- sposoby przesyłania,
- pokrywanie kosztów usługi,
- działania, które będą podjęte, jeśli materiały zaginę lub ulegną zniszczeniu.

3.8. Sieci elektroniczne

Biblioteki publiczne są miejscem równych szans, muszą zatem dysponować środkami chroniącymi ludzi przed wyobcowaniem i społecznym wykluczeniem ze sceny technologicznego postępu. Jest to możliwe, gdy biblioteka staje się „elektronicznymi wrotami do świata informacji cyfrowej”. Biblioteki powinny umożliwiać wszystkim obywatelom dostęp do informacji, która pozwoli im kierować własnym życiem, uzyskiwać istotne wiadomości o procesach demokratycznych oraz aktywnie uczestniczyć w budowaniu społeczeństwa informacyjnego.

Biblioteka powinna oferować dostęp do swoich zasobów oraz zasobów innych bibliotek i serwisów informacyjnych poprzez tworzenie i utrzymywanie dobrych sieci elektronicznych na wszystkich poziomo-

mach, od lokalnego po międzynarodowy. Zawierać się w tym może uczestniczenie w działaniach sieci środowiskowych, programach budowania społeczności technologicznie rozwiniętych i sieciach elektronicznych łączących dwie lub więcej instytucji. Biblioteki powinny także uczestniczyć w realizacji narodowej polityki informacyjnej.

-
- - W Danii utworzono wirtualną bibliotekę publiczną. Umożliwia ona dostęp do katalogów wszystkich bibliotek publicznych Danii oraz największych bibliotek naukowych i specjalnych. Z każdego miejsca w kraju można zamówić żądany dokument i odebrać go w miejscowej bibliotece publicznej (<http://www.bibliotek.dk>).
 - - W Wielkiej Brytanii pewna liczba bibliotek uczestniczy w inicjatywie „Zapytaj bibliotekarza”. Jest to elektroniczny serwis informacyjny pracujący w trybie online 24 godziny na dobę, 365 dni w roku. Zapytania są zgłaszane online i automatycznie przekierowywane do kolejnej biblioteki z listy. Następnie biblioteka bezpośrednio odpowiada osobie, które zadała dane pytanie (<http://www.earl.org/ask/>).
-

3.8.1. Dostęp dla użytkowników

Biblioteka powinna oferować swobodny publiczny dostęp do Internetu, dzięki czemu z informacji w postaci elektronicznej mogą korzystać wszyscy obywatele, niezależnie od statusu ekonomicznego. W bibliotece powinna być publicznie dostępna choć jedna stacja robocza z „wejściem” do Internetu oraz drukarka tylko dla użytkowników (nie dzielona z personelem).

3.8.2. Dostęp zdalny

Biblioteka powinna tak wykorzystywać technologie informacyjne i komunikacyjne, żeby umożliwić użytkownikom dostęp do jak największej ilości swoich zasobów i usług elektronicznych z domów, szkół i miejsc pracy. Jeśli jest to możliwe – przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Umieszczając katalog w Internecie, zwiększa się jego dostępność dla użytkowników i innych bibliotek oraz podnosi jakość usług.

-
- System DeLAWARE utworzony przez Delaware State Library (USA) daje wszystkim mieszkańcom Delaware dostęp do serwisów informacyjnych biblioteki i do Internetu niezależnie od lokalizacji lub warunków ekonomicznych. Znalazło się w nim wiele ogólnostanowych produktów i serwisów informacyjnych, informacje administracji stanowej, przewodnik tematyczny po wybranych witrynach internetowych oraz „linki” do bibliotek wszystkich typów w Delaware (<http://www.lib.de.us>).
-

3.8.3. Dostęp dla personelu

Personel biblioteki powinien mieć dostęp do Internetu, dzięki czemu będzie mógł lepiej informować użytkowników i udzielać im porad czytelniczych. Pracowników trzeba również regularnie szkolić w zakresie korzystania z Internetu.

3.8.4. Nawigator (po oceanie) informacji

Rolą biblioteki publicznej jest stawanie się pośrednikiem, „elektronicznymi wrotami” do świata informacji cyfrowej, oraz pomaganie obywatelom w przekraczaniu bariery „cyfrowego zróżnicowania” do lepszej przyszłości. Rolą bibliotekarza jest coraz częściej bycie nawigatorem (po oceanie) informacji, dbanie o to, żeby informacja, którą otrzymuje użytkownik, była dla niego adekwatna i wiarygodna.

- Biblioteki regionalne i lokalne w Danii opracowują Poradnik Sieciowy Bibliotek Publicznych (ang. *Public Libraries Net-Guide*), w którym można znaleźć wartościowe opisy dużej gamy witryn. Witryny są oceniane przez bibliotekarzy. Podobny poradnik opracowuje się też dla dzieci i młodzieży (<http://www.fng.dk>).
-

3.9. Dostępność usług

Fizyczna dostępność usług jest jednym z kluczowych warunków powodzenia w realizacji oferty biblioteki publicznej. Nawet najwyższej jakości są bez wartości dla tych, którzy nie są w stanie z nich skorzystać. Dostęp do nich należy zorganizować w sposób maksymalnie wygodny dla aktualnych i potencjalnych użytkowników.

3.9.1. Lokalizacja punktów świadczenia usług

Punkty świadczenia usług przez biblioteki publiczne powinny być zlokalizowane maksymalnie wygodnie z punktu widzenia członków danej społeczności. Jeśli jest to możliwe, należy je umieszczać blisko centrów komunikacyjnych i miejsc aktywności, takich jak na przykład sklepy, centra komercyjne, kulturalne. Tam, gdzie jest to właściwe, biblioteka publiczna może dzielić budynek z innymi instytucjami użyteczności publicznej, takimi jak centra sztuki, muzea, galerie, centra środowiskowe i sportowe. Pomoże to przyciągnąć użytkowników oraz zdobyć środki na działalność.

Placówka powinna być dobrze widoczna, łatwo powinno się do niej dojść, jeśli możliwe, dojechać prywatnym lub publicznym środ-

kiem transportu. w dobrze rozwiniętych obszarach miejskich i podmiejskich biblioteka publiczna nie powinna być oddalona bardziej niż 15 minut jazdy prywatnym środkiem transportu.

-
- W Singapurze biblioteki są lokalizowane w miastach w budynkach władz samorządowych. Biblioteki dziecięce – na parterze bloków i budynków mieszkalnych, większości dzieci z okolicy dojście do nich nie zabiera więcej niż 5 minut.
-

3.9.2. Godziny otwarcia

Optymalny dostęp do usług biblioteki wymaga godzin otwarcia najodpowiedniejszych dla tych, którzy mieszkają, pracują i studiują w danym środowisku.

3.10. Budynki biblioteczne

Planując bibliotekę, bibliotekarze i organy nadrzędne powinny brać pod uwagę następujące elementy:

- funkcję biblioteki,
- jej wielkość,
- przeznaczenie powierzchni,
- dostęp do budynku,
- odpowiednie regały,
- informację wizualną,
- klimat biblioteki,
- sprzęt elektroniczny i audiowizualny,
- bezpieczeństwo,
- parking.

3.10.1. Funkcja biblioteki

Biblioteka powinna dysponować powierzchnią wystarczającą do realizacji wszystkich usług wynikających z planu strategicznego oraz spełniającą miejscowe, okręgowe lub narodowe standardy i/lub zalecenia.

3.10.2. Wielkość biblioteki

Wielkość powierzchni, jakiej potrzebuje biblioteka, zależy od takich czynników jak unikatowe potrzeby danej społeczności, funkcje biblioteki, poziom dostępnych zasobów, wielkość kolekcji, powierzch-

nia i bliskość innych bibliotek. Ponieważ elementy te mogą się bardzo różnić w różnych państwach i w różnych projektach, nie jest możliwe przedstawienie uniwersalnego standardu wielkości powierzchni biblioteki publicznej. Tworzy się natomiast standardy lokalne, których przykłady z Ontario w Kanadzie i Barcelony w Hiszpanii są zawarte w załączniku i mogą być wykorzystane w procesie planowania (zob. Załącznik 4: „Standardy budownictwa bibliotecznego”).

3.10.3. Przeznaczenie powierzchni

Biblioteka powinna dysponować obszarem do obsługi dorosłych, dzieci, młodzieży i całych rodzin. Jej celem jest posiadanie takich materiałów, które zaspokoją potrzeby wszystkich grup i osób z danej społeczności (zob. rozdz. 4 „Gromadzenie zbiorów”).

Funkcje pełnione przez bibliotekę oraz powierzchnia przeznaczona do realizacji każdej z nich będzie zależać od wielkości biblioteki. Planując nową bibliotekę, należy uwzględnić następujące kwestie:

- zbiory biblioteki, w tym książki, czasopisma, zbiory specjalne, nagrania dźwiękowe, kasyety wideo, inne dokumenty niedrukowane i zasoby elektroniczne,
- miejsca siedzące dla czytelników dorosłych, dzieci i młodych ludzi, wykorzystywane do czytania rekreacyjnego (dla przyjemności), studiowania, pracy grupowej i nauczania indywidualnego; przydatne byłyby również pokoje do cichej pracy,
- usługi ponadstandardowe: przestrzeń do przechowywania zbiorów specjalnych i świadczenia usług wykraczających poza standardowe,
- urządzenia dla personelu, włączając miejsce do pracy (w tym biurko i komputer osobisty), miejsce do spożywania posiłków i odpoczynku w czasie przerw, pokoje zebrania, gdzie członkowie personelu na osobności mogliby spotkać się z kolegami czy zwierzchnikami,
- pokoje spotkań dla większych i mniejszych grup; miejsca te powinny mieć odrębny dostęp do toalet i wyjście na zewnątrz, dzięki czemu spotkania będą mogły być organizowane także wtedy, kiedy biblioteka jest zamknięta,
- technologia – włączając publicznie dostępne stacje robocze, drukarki, czytniki CD-ROM-ów, kopiarki, czytniki mikrofilmów i mikrofisz, publicznie dostępne maszyny do pisania, sprzęt do odsłuchiwania nagrań,
- specjalne urządzenia, takie jak komody na atlasy, teczki na mapy, wieszaki do gazet, samoobsługowe wypożyczenia, słowniki, urzą-

dzenia informacji wizualnej stojące i wiszące,

- wystarczająca powierzchnia do poruszania się zarówno dla klientów biblioteki, jak i dla personelu; powinna ona stanowić 15-20% powierzchni publicznie dostępnej i 20-25 % powierzchni dla personelu,
- w większych bibliotekach pożądana będzie kawiarnia lub bufet dla użytkowników,
- konieczna jest powierzchnia dla obsługi mechanicznej, na przykład windy, ogrzewanie, wentylacja, magazyn materiałów do sprzątnięcia itp.

3.10.4. Dostęp do budynku

Biblioteka powinna gwarantować wszystkim użytkownikom, a w szczególności osobom niepełnosprawnym, łatwy dostęp do niej. W projektowaniu nowej biblioteki trzeba uwzględnić następujące elementy:

- na zewnątrz budynek powinien być dobrze oświetlony i oznakowany w sposób łatwo zauważalny z ulicy,
- wejście do budynku powinno być łatwo widoczne i zlokalizowane w tej jego części, do której kieruje się większość użytkowników,
- biblioteka powinna zadbać o wyeliminowanie barier utrudniających korzystanie z niej,
- nie powinno się projektować czegoś, co ograniczałoby możliwość korzystania poszczególnych ludzi czy grup z jakiegokolwiek części biblioteki,
- należy zatroszczyć się najbardziej, jak jest to możliwe, o unikanie schodów, zarówno wewnątrz biblioteki, jak i na zewnątrz,
- natężenie oświetlenia powinno być zgodne z wielkościami określonymi przez standardy międzynarodowe i narodowe,
- jeśli biblioteka zajmuje dwa lub więcej pięter, konieczne są windy zlokalizowane blisko wejścia, mogące pomieścić wózek inwalidzki i wózki dziecięce,
- biblioteka powinna dysponować urządzeniami do zwrotu książek w czasie, gdy jest ona zamknięta; pojemniki na zwroty powinny być zabezpieczone przed kradzieżą i odporne na szkodliwe działanie wody,
- biblioteka powinna poddać się na normalnych warunkach kontroli dostępności, żeby potwierdzić, że nie ma w niej barier utrudniających korzystanie,

- gdy tylko jest to możliwe, należy przestrzegać lokalnych, narodowych i międzynarodowych standardów dostępności budynków publicznych.

3.10.5. Odpowiednie regały

Materiały należy wyłożyć na otwartych regałach na wysokości nie stwarzającej problemów z sięganiem po nie. Wszystkie regały powinny mieć regulowany odstęp między półkami, dobrze też, żeby miały (blokowane) kółka, dzięki którym łatwo będzie je przesuwać. W oddziale dziecięcym trzeba zadbać o odpowiednią wielkość mebli. Ponadto regały należy tak ustawić i zapełnić zbiorami, żeby mogła z nich korzystać osoba na wózku inwalidzkim.

3.10.6. Informacja wizualna

Oznakowanie na zewnątrz biblioteki nie tylko wskazuje na szczególną funkcję budynku, ale jest również najbardziej podstawową formą jej reklamy. Powinno być ono zatem starannie zaplanowane, gdyż wpływa na określony wizerunek biblioteki. Obszar wewnątrz biblioteki i poszczególne części kolekcji powinny być czytelnie identyfikowane profesjonalnie wykonanymi znakami, tak żeby użytkownicy łatwo mogli je odnaleźć – na przykład katalogi, czasopisma, informacja, miejsce dla dzieci, toalety, dostęp do Internetu, kserokopiarki itp. Tam gdzie istnieje taka potrzeba, informacje należy zapisać brajlem i/lub w języku mniejszości etnicznej. Informacja o godzinach otwarcia biblioteki powinna być łatwo widoczna z zewnątrz. Należałoby też rozważyć potrzebę zainstalowania „mówiących kiosków”, które pomagałyby wszystkim użytkownikom znaleźć drogę w bibliotece. Znaki wskazujące drogę do biblioteki trzeba rozmieścić na sąsiednich ulicach i w centrum miasta.

3.10.7. Klimat biblioteki

Biblioteka powinna stworzyć takie warunki fizyczne do udostępniania swoich usług, które będą „zapraszały” ludzi i dostarczały: —

- odpowiedniej przestrzeni do przechowywania i ekspozycji zbiorów,
- odpowiedniej, wygodnej i atrakcyjnej przestrzeni dla ludzi, aby mogli oni czynić właściwy użytek z usług oferowanych przez bibliotekę,

- wystarczającej przestrzeni dla personelu biblioteki, który będzie mógł wykonywać swoje obowiązki w ergonomicznych i wygodnych warunkach,
- wystarczającej przestrzeni i elastycznej aranżacji wnętrza, umożliwiającej ewentualne zmiany w przyszłości.

Dzięki właściwemu systemowi ogrzewania i klimatyzacji w bibliotece powinna panować odpowiednia temperatura. Kontrolowanie wilgotności powietrza pomoże zarówno chronić zbiory, jak i podnieść komfort pobytu w bibliotece.

— W większych bibliotekach może się znaleźć kawiarnia otwarta albo w tych samych godzinach co biblioteka, albo tylko w wyznaczonym czasie. Czasami są one dzierżawione przez zewnętrznych, komercyjnych dostawców.

-
- W Singapurze realizuje się pomysł biblioteki jako stylu na życie. W bibliotekach tych są kawiarnie, miejsca do słuchania muzyki i „wirtualna społeczność” dla uczniów i studentów. Otwarte są siedem dni w tygodniu.
-

3.10.8. Sprzęt elektroniczny i audiowizualny

Jeśli główną funkcją biblioteki publicznej jest przetrzymywanie i rozprowadzanie „bogactw w informację” i światem „ubogich w informację”, znaczy to, że musi ona oferować dostęp również do niezbędnego sprzętu elektronicznego, komputerowego i audiowizualnego, takiego jak komputery osobiste z dostępem do Internetu, publicznie dostępne katalogi, czytniki mikroform, magnetofony, projektory do slajdów oraz sprzęt dla inwalidów wzroku i niepełnosprawnych fizycznie. Należy również zadbać o nowoczesne, łatwe w modernizacji okablowanie i jego regularne kontrolowanie.

3.10.9. Bezpieczeństwo

Należy podjąć wszelkie możliwe wysiłki w celu zapewnienia bezpieczeństwa użytkowników i personelu. W bibliotece powinny być rozmieszczone detektory dymu i alarmy pożarowe oraz zapewniona ochrona bezpieczeństwa klientów i personelu. Miejsca, gdzie znajdują się gaśnice i wyjścia ewakuacyjne, należy czytelnie oznakować. Personel powinien być przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy, zaś zestawy pierwszej pomocy (apteczki) – gotowe do użytku. Regularnie należy przeprowadzać ćwiczenia z ewakuacji. Menedżerowie biblioteki we współpracy ze służbami ratunkowymi powinni opracować plan na wypadek katastrofy, który mógłby być wdrożony w razie jakiegось poważnego wypadku, na przykład pożaru.

3.10.10 Parking

Tam, gdzie użytkownicy przybywają do biblioteki własnymi środkami lokomocji, trzeba zapewnić bezpieczny i dobrze oświetlony parking albo przy bibliotece, albo blisko niej, z odpowiednią liczbą specjalnie oznakowanych miejsc dla osób niepełnosprawnych. Jeśli powszechnym środkiem transportu jest rower, na zewnątrz biblioteki trzeba rozmieścić bezpieczne stojaki do rowerów.

4

Gromadzenie zbiorów

Dla użytkowników, którzy niezależnie z jakiej przyczyny – nie mogą korzystać ze standardowych usług i materiałów, należy przygotować specjalne formy pracy i dokumentów, np. dla mniejszości językowych, niepełnosprawnych, osób przebywających w szpitalach czy więzieniach.

Wszystkie grupy wiekowe muszą znaleźć w bibliotece materiały odpowiadające ich potrzebom. Zbiory i usługi powinny obejmować wszystkie typy mediów, nośników nowoczesnych technologicznie i materiałów tradycyjnych. Wysoka jakość oraz dostosowanie do potrzeb i warunków lokalnych stanowią filary działalności bibliotecznej. Materiały muszą odzwierciedlać bieżące kierunki ewolucji społeczeństwa z jednej strony, z drugiej zaś – budować zbiornicę pamięci ludzkich dokonań i wyobraźni.

Zbiory i usługi nie mogą być przedmiotem jakichkolwiek form nacisków cenzury ideologicznej, politycznej, religijnej ani gospodarczej.

Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO, 1994

4.1. Wprowadzenie

Biblioteki publiczne powinny zapewniać równy dostęp do rozmaitych materiałów mogących zaspokoić potrzeby użytkowników w zakresie edukacji, informacji, rozrywki i rozwoju własnego. Muszą one czynić dostępnym dziedzictwo społeczne, sprzyjać rozwojowi różnorodnych zasobów kulturowych i gromadzeniu doświadczeń. Zapewnieniu realizacji tych celów służyć mają stałe kontakty i konsultacje ze społecznością lokalną.

4.2. Polityka zarządzania zbiorami

W każdej bibliotece publicznej nieodzowna jest zaaprobowana przez instytucję nadrzędną, wyrażona w formie pisemnej polityka zarządzania zbiorami. Jej celem powinno być zapewnienie spójności

podejścia do utrzymania i rozwoju zbiorów biblioteki oraz dostępu do wszelkich zasobów informacyjnych.

Konieczne jest gromadzenie zbiorów w sposób ciągły w celu zapewnienia ludziom stałej oferty nowych materiałów oraz sprostanania wymaganiom nowych usług i zmieniających się sposobów korzystania z informacji. W świetle obecnych osiągnięć techniki polityka zarządzania zasobami musi odzwierciedlać nie tylko specyfikę zbiorów danej biblioteki, ale i strategię pozyskiwania informacji ze wszelkich zasobów dostępnych w świecie.

Polityka zarządzania zbiorami musi opierać się na stworzonych przez profesjonalistów standardach, uwzględniających potrzeby i zainteresowania społeczności lokalnej oraz odzwierciedlających różnicowanie społeczeństwa. Powinna także określać cel, zakres i zawartość zbiorów, jak również dostęp do zasobów zewnętrznych.

-
- W niektórych bibliotekach w Rosji w formułowaniu polityki gromadzenia zbiorów pomagają rady czytelników.
-

4.2.1. Treść dokumentu będącego wykładnią polityki biblioteki

Tekst dokumentu będącego wykładnią polityki biblioteki powinien zaczynać się od sformułowań uniwersalnych, mających zastosowanie do wszelkiej służby bibliotecznej. Następnie – poprzez stwierdzenia odnoszące się do poszczególnych państw lub regionów – dojść do tego, co specyficzne dla danej biblioteki i świadczonych przez nią usług. Dokument ten powinien zawierać następujące elementy.

Uniwersalne:

- artykuł XIX *Deklaracji praw człowieka*,
- Stanowisko IFLA w sprawie swobodnego dostępu do informacji (ang. *IFLA Statement on Freedom of Access to Information*),
- deklaracje wolności intelektualnej i wolnego dostępu do zbiorów bibliotecznych,
- wolność informacji,
- rozważania zawarte w *Międzynarodowej konwencji o prawie autorskim* (ang. *International Copyright Convention*),
- *Manifest biblioteki publicznej IFLA/UNESCO*.

Ogólne:

- cele polityki zarządzania zbiorami i jej związek z całościowym planem biblioteki,

- zamierzenia długo- i krótkoterminowe,
- strategie dostępu,
- historia zbiorów i/lub usług,
- identyfikacja odpowiednich regulacji prawnych.

Specyficzne.

- analiza potrzeb danej społeczności,
- priorytety służby bibliotecznej,
- parametry zbiorów, w tym zbiorów specjalnych i zbiorów zaspokajających szczególne potrzeby, takich jak materiały multikulturowe, służące alfabetyzacji czy przeznaczone dla czytelników niepełnosprawnych,
- zasady i metody uzupełniania i selekcji zbiorów,
- przydział zasobów finansowych (budżet),
- odpowiedzialność w ramach organizacji za tworzenie kolekcji, uzupełnianie i selekcję, czyli usuwanie ze zbioru,
- dostęp do zasobów elektronicznych, w tym dostęp online do czasopism, baz danych i innych źródeł informacji,
- rola biblioteki jako „elektronicznych wrót” do świata informacji,
- współpraca z innymi bibliotekami i organizacjami,
- polityka ochrony i konserwacji zbiorów,
- wymagania rewizyjne: nabywanie, rejestrowanie, kontrola, wycofywanie, sprzedaż lub zniszczenie dokumentów,
- odpowiedzialność finansowa,
- polityka dotycząca darowizn,
- procedury wnoszenia skarg,
- plan zarządzania zasobami uwzględniający bieżące i przyszłe zapotrzebowanie na zbiory,
- zasady kontroli i oceny.

Powyższa lista nie wyczerpuje wszystkich zagadnień, jest raczej wskazaniem tylko pewnych z nich, które powinny być uwzględnione.

4.3. Skala zasobów

Biblioteki publiczne powinny oferować szeroką gamę materiałów o różnej postaci, w ilości niezbędnej do zaspokojenia potrzeb i zainteresowań społeczności. Kultura społeczności lokalnej i społeczeństwa musi znajdować swe odbicie w zasobach. Biblioteki publiczne muszą dotrzymywać kroku zmianom postaci informacji i nowym metodom jej pozyskiwania. Informacja, niezależnie od jej postaci, powinna być dostępna najszybciej jak jest to możliwe. Żywotnym in-

telem biblioteki publicznej jest również tworzenie zasobów i źródeł informacji lokalnych.

4.3.1. Zbiory

W typowej bibliotece publicznej mogą być reprezentowane następujące kategorie materiałów bibliotecznych (lista nie jest wyczerpująca):

- utwory literackie i spoza literatury pięknej dla dorosłych, młodzieży i dzieci,
- wydawnictwa informacyjne,
- dostęp do baz danych,
- czasopisma,
- gazety lokalne, regionalne i krajowe,
- informacje lokalne,
- informacje rządu, w tym informacje wytwarzane przez samorządy lokalne lub dotyczące samorządów lokalnych,
- informacje biznesowe,
- źródła do historii lokalnej,
- źródła genealogiczne,
- materiały w języku „urzędowym”,
- materiały w językach mniejszości etnicznych,
- materiały w językach obcych,
- dokumenty muzyczne,
- gry komputerowe,
- zabawki,
- gry i układanki,
- materiały dydaktyczne.

4.3.2. Postać fizyczna

W zbiorach biblioteki publicznej mogą się znaleźć dokumenty różnych form i postaci; poniższa lista nie jest wyczerpująca, gdyż ciągle pojawiają się nowe:

- książki w twardej i miękkiej oprawie,
- broszury i jednodniówki,
- gazety i czasopisma, w tym wycinki prasowe,
- informacje w postaci cyfrowej z Internetu,
- bazy danych online,
- bazy danych na CD-ROM-ach,
- oprogramowanie,
- mikroformy,
- taśmy i płyty kompaktowe (CD),

- płyty DVD (Digital Versatile Discs),
- kasety wideo,
- dyski laserowe,
- książki dla niedowidzących drukowane dużą czcionką,
- materiały brajlowskie,
- książki mówione,
- książki elektroniczne,
- plakaty.

4.4. Uzupelnianie zbiorów

Zbiory są dopełnieniem usług i nie powinny być postrzegane jako istniejące same dla siebie, chociaż specyficzną, pierwotną rolą dokumentów jest ochrona i zachowanie dorobku dla przyszłych pokoleń.

- To, że kolekcja jest duża, niekoniecznie musi znaczyć, że jest dobra, zwłaszcza w dzisiejszym świecie digitalizacji. Adekwatność zbiorów do potrzeb społeczności lokalnej jest ważniejsza od wielkości kolekcji.

- Na wielkość zbiorów wpływ ma wiele czynników, włączając w to: przestrzeń, zasoby finansowe, ogół bibliotek, podobieństwo danej biblioteki do innych, rolę zbiorów biblioteki w regionie, dostęp do źródeł elektronicznych, ocenę potrzeb lokalnych, wskaźniki przyrostu i selekcji, zasady wymiany z innymi bibliotekami.

4.4.1. Kryteria mające zastosowanie wobec zbiorów

Główne kryteria są następujące:

- skala dokumentów bibliotecznych zaspokajająca potrzeby wszystkich członków społeczności,
- dokumenty w różnych postaciach fizycznych umożliwiającym wszystkim członkom społeczności korzystanie z usług biblioteki,
- dopływ nowych tytułów,
- dopływ nowych książek,
- szeroka gama kategorii tekstów literackich oraz tematyki tekstów spoza literatury pięknej,
- dostępność materiałów niedrukowanych,
- dostęp do zasobów zewnętrznych, takich jak biblioteki innych instytucji, elektroniczne bazy danych, towarzystwa lokalne, jednostki rządowe,
- selekcja starych, zniszczonych i zdezaktualizowanych książek, materiałów niedrukowanych i źródeł informacji.

4.5. Zasady utrzymywania zbiorów

Biblioteki publiczne wszelkiej wielkości posiadają materiały w różnych postaciach. Pojęcie utrzymania zbiorów odnosi się na równi do wszystkich zgromadzonych w nich materiałów we wszelkich możliwych postaciach. Dokumenty udostępniane w tzw. wolnym dostępie do półek powinny być w dobrym stanie fizycznym i zawierać aktualne informacje. Mniejszy, ale wysokiej jakości zasób, da w rezultacie wzrost jego wykorzystania, podczas gdy zasób większy, ale ze stosunkowo dużą liczbą książek starych, zniszczonych czy zdezaktualizowanych, może spowodować, że tytuły nowsze gdzieś się zagubią wśród dokumentów „pośledniejszego” gatunku. Wykorzystywanie zdezaktualizowanych materiałów informacyjnych może powodować, że użytkownikom będą przekazywane mylne informacje.

Materiały w postaci elektronicznej są dopełnieniem zbioru książek, a w pewnych obszarach zastępują je. Wydawnictwa informacyjne oraz czasopisma w Internecie i na CD-ROM-ach są żywotną alternatywą dla form drukowanych.

4.5.1. Nowe nabytki i selekcja

Zbiory biblioteczne mają charakter dynamiczny, dlatego wymagają nieustannego dopływu nowych materiałów i „odpływu” materiałów starych, dzięki czemu będą stale pozostawać na akceptowalnym poziomie relewancji wobec oczekiwań danej społeczności.

Wskaźniki nowych nabytków mają większe znaczenie niż wielkość zbioru. Często zależą one głównie od wielkości zasobów finansowych biblioteki, jednakże wpływ na nie mają też inne czynniki, na przykład:

- liczba książek publikowanych w językach lokalnych,
- obsługiwana populacja,
- poziom wykorzystania,
- zróżnicowanie kulturowe i językowe,
- zróżnicowanie wiekowe populacji,
- szczególne potrzeby, np. osób niepełnosprawnych czy w podeszłym wieku,
- dostęp do informacji online.

Wielkość i jakość zbiorów powinna odzwierciedlać potrzeby społeczności.

4.5.2. Magazynowanie zamknięte

Może zaistnieć konieczność umieszczenia starszych i rzadziej wykorzystywanych książek nie w części księgozbioru udostępnianej w wolnym dostępie, a w magazynie bibliotecznym. W magazynie po-

wińny znajdować się tylko takie książki, które albo obecnie, albo w przyszłości będą wykorzystywane i nie mogą być zastąpione dokumentami w innej postaci. Powinny się tam też znaleźć zbiory o specyficznej tematyce, które może w ograniczonym stopniu, ale stale są wykorzystywane przez czytelników oraz wyczerpane nakłady utworów literackich. Książki zawierające informacje zdezaktualizowane oraz możliwe do zastąpienia książki w złym stanie fizycznym powinny być usuwane ze zbioru, a nie przesuwane do magazynu. Efektywne jest utrzymywanie wspólnego z innymi bibliotekami „magazynu” zbiorów. Utrzymywanie magazynu jest zajęciem rutynowym i ciągłym. Dostępność ogromnych ilości informacji w Internecie oraz elektroniczne bazy danych zmniejszają potrzeby bibliotek publicznych, co do utrzymywania obszernych zbiorów magazynowych.

4.5.3. Wypożyczanie międzybiblioteczne

Żadna biblioteka nie może być samowystarczalna gdy chodzi o zbiory, zaś skuteczny i efektywny system wypożyczeń międzybibliotecznych powinien być ważnym elementem wszelkiej publicznej działalności bibliotecznej. Prawidłowy program wymiany zbiorów między bibliotekami sprawia, że zasoby są maksymalnie wykorzystywane, a użytkownicy mają możliwość wybierania spośród większej liczby tytułów.

4.6. Standardy dotyczące zbiorów książkowych

— Podane niżej propozycje dotyczą zbiorów książek. Warunki konkretnej biblioteki, także finansowe, mogą powodować odchylenia od proponowanych standardów. Tam, gdzie zasoby finansowe są szczególnie ograniczone, standardy można traktować jako wielkości docelowe; należy zatem opracować średnio- i długoterminowe strategie dążenia do spełnienia standardów w przyszłości.

- Wskazówka ogólna: wielkość istniejącej kolekcji książek powinna się mieścić między 1,5 do 2,5 książek na jednego mieszkańca.
- Minimalna wielkość zbioru w najmniejszym punkcie bibliotecznym nie powinna być mniejsza niż 2500 książek.

W bibliotekach najmniejszych materiały dla dzieci, literatura dla dorosłych i teksty nieliterackie dla dorosłych mogą występować w równych częściach. W większych procentowy udział tytułów niebibliotecznych powinien wykazywać tendencję zwyżkową. Wskaźnik

ten może się różnić w zależności od potrzeb lokalnej społeczności i roli biblioteki publicznej. Należy stworzyć odpowiedni zbiór zaspokajający potrzeby młodych czytelników (zob. *IFLA Guidelines for Library Services to Young Adults*). Tam, gdzie biblioteka ma do odegrania ważną rolę edukacyjną, funkcja ta powinna znajdować odzwierciedlenie w profilu zbiorów danej biblioteki.

— Jeśli brak wiarygodnych danych dotyczących populacji, trzeba zastosować inne metody tworzenia standardów. Szacunkowa wielkość obsługiwanej społeczności, wielkość biblioteki, liczba bieżących i przewidywanych użytkowników mogą być potraktowane jako podstawa do określenia standardów wielkości zbiorów. Do określenia docelowych liczb, odnoszących się do wielkości zbiorów i zasobów niezbędnych do ich utrzymania, można wykorzystać także porównania z istniejącymi bibliotekami obsługującymi społeczności o podobnej wielkości i strukturze.

4.7. Standardy dotyczące sprzętu udostępniającego informację elektroniczną

Proces opracowywania standardów dotyczących dostępności tego typu sprzętu dopiero się rozpoczął. Wśród już funkcjonujących standardów można wymienić następujące:

- - W Kanadzie za standard uznaje się dostęp do jednego komputera na 5000 mieszkańców.
- Nowy standard angielski zaleca, aby ogólna liczba dostępnych publicznie komputerowych stacji roboczych, włączając stacje udostępniające katalogi online, nie była mniejsza niż 6 na każde 10 tysięcy mieszkańców.
- W Queensland (Australia) zaleca się następujące wskaźniki:
 - - dla populacji do 50 tysięcy – jeden komputer osobisty na każde 5000 mieszkańców,
 - - dla populacji powyżej 50 tysięcy – jeden komputer osobisty na każde 5000 mieszkańców do liczby 50 tysięcy mieszkańców oraz jeden komputer osobisty na każde następne 10 tysięcy mieszkańców.

Standardy te zalecają, aby co najmniej połowa publicznie dostępnych komputerów osobistych umożliwiała dostęp do Internetu, a do wszystkich powinny być podłączone drukarki.

4.8. Program gromadzenia zbiorów dla nowo tworzonych bibliotek

W celu określenia wstępnego „składu” zbiorów nowo tworzonej biblioteki niezbędna jest ocena cech demograficznych społeczności

w rejonie, w którym biblioteka będzie funkcjonować. Należy opracować standardy lokalne i regionalne, uwzględniające specyfikę populacji, której nowa biblioteka będzie służyć. Niżej wymieniono standardy rekomendowane, odnoszące się do zaopatrzenia w książki. Dla innych mediów niezbędne będą dodatkowe postanowienia.

4.8.1. Faza otwarcia

W nowych bibliotekach trzeba udostępniać zbiór podstawowy, służący potrzebom ogólnie widzianej populacji w danym rejonie. Na tym etapie celem powinno być raczej dążenie do zebrania takiej gamy materiałów o różnym poziomie szczegółowości, które zaspokoją potrzeby ogólne, a nie wszystkie, najdrobniejsze nawet zainteresowania. Wsparciem w tej fazie budowania zbioru jest system wypożyczeń międzybibliotecznych, który w tym właśnie okresie powinien być najintensywniej wykorzystywany. W niektórych państwach do uzupełnienia zbiorów lokalnych wykorzystuje się materiały z centrów narodowych lub regionalnych.

-
- W sytuacji idealnej nowa biblioteka powinna posiadać zbiór podstawowy o wielkości minimalnej 1 książka na jednego mieszkańca.
-

Tam, gdzie wskaźnik ten nie może być zrealizowany, należy wdrożyć umiarkowany plan rozwoju zbiorów, co pozwoli na osiągnięcie wielkości minimalnych w ciągu 3 lat. W fazie tej należy również uwzględnić dostęp do elektronicznych źródeł informacji.

4.8.2. Faza rozwoju

W tej fazie celem jest rozwijanie zasobów biblioteki, poszerzanie ich zakresu i poziomu szczegółowości. Pod uwagę brane są uwarunkowania obsługiwanej populacji, a zbiory rozbudowywane są w sposób, który zaspokoi coraz bardziej specyficzne jej potrzeby. Większą rolę zaczyna odgrywać czynnik selekcji zbiorów, zaś wskaźnik przyrostu zbiorów obniża się w miarę, jak obok uzupełniania, pojawia się selekcja zbiorów.

-
- Umiarkowanym celem pracy biblioteki w tej fazie jest rozbudowanie zbiorów w ciągu trzech lat do wskaźnika 2 książek na jednego mieszkańca.
-

4.8.3. Faza stabilizacji

Zbiory zaspokajają potrzeby społeczności w wymiarze ich głębokości, zakresu i liczby. Ich jakość utrzymywana jest dzięki zrównoważeniu wskaźników uzupełniania i selekcji. Do zasobu włączane są nie tylko pojawiające się nowe formy dokumentów, ale i – dzięki nowoczesnej technice – dostęp do najszerzej gamy zasobów informacyjnych.

4.8.4. Tworzenie nowych treści

Biblioteka powinna stać się twórcą nowych treści i obrońcą zasobów społeczności lokalnej. Tworzenie nowych treści oznacza między innymi publikowanie broszur informacyjnych i stron WWW, umożliwianie dostępu do informacji o bibliotece lub o przechowywanych w niej materiałach drukowanych. Dzięki połączeniom (ang. *links*) z użytecznymi stronami WWW czyni to z biblioteki „elektroniczne wrota do informacji”.

-
- Osiem bibliotek publicznych w Vejle (Dania) współpracuje w tworzeniu stron WWW informujących o wszystkich wydarzeniach kulturalnych w okolicy. Rejestrują one także szczegółowe informacje o więcej niż 2000 lokalnych organizacji i prezentują je na stronach internetowych jako formę promocji własnej aktywności (<http://www.netopnu.dk>).
-

4.9. Wskaźniki uzupełniania i selekcji

Do zbioru książek w istniejącej bibliotece można zastosować następujące wskaźniki uzupełniania:

Populacja	Książki na 1 mieszkańca w roku	Książki na każde 1000 mieszkańców w roku
Poniżej 25 tys.	0,25	250
25-50 tys.	0,225	225
Powyżej 50 tys.	0,20	200

Poniższe przykłady sugerują pewne wielkości zbiorów dla społeczności o różnej liczebności.

Scenariusz 1.

- Istniejącymi usługami bibliotecznymi objętych jest 100 tys. ludzi.
- Przeciętna wielkość zbiorów – 200 tys. woluminów.
- Roczny wskaźnik przyrostu – 20 tys. woluminów.

Scenariusz 2.

- Istniejącymi usługami bibliotecznymi objętych jest 50 tys. ludzi.
- Przeciętna wielkość zbiorów – 100 tys. woluminów.
- Roczny wskaźnik przyrostu – 11 tys. 250 woluminów.

Scenariusz 3.

- Istniejącymi usługami bibliotecznymi objętych jest 20 tys. ludzi.
- Przeciętna wielkość zbiorów – 40 tys. woluminów.
- Roczny wskaźnik przyrostu – 5 tys. woluminów.

4.9.1. Małe biblioteki i biblioteki ruchome

Ogólne wskaźniki uzupełniania zbiorów nie będą adekwatne w przypadku placówek małych i bibliotek ruchomych, w których wielkość zbiorów jest ograniczona. Wszystkie biblioteki potrzebują pewnego minimum zasobu, który pozwoli przedstawić użytkownikowi wystarczającą ofertę książek, spośród których będzie on mógł dokonać wyboru. Wskaźnik przyrostu 250 książek na 1000 mieszkańców może być nieodpowiedni w przypadku najmniejszych punktów bibliotecznych, których ograniczenia fizyczne mogą wpływać na redukcję liczebności zbiorów poniżej rekomendowanego minimum 2500 woluminów. W takich przypadkach wskaźniki uzupełniania, „odświeżania” (ang. *renewal*) lub wymiany powinny odwoływać się raczej do wielkości zbiorów niż obsługiwanej populacji i wynosić około 100% lub więcej w roku. W takich sytuacjach kluczową rolę ma do odegrania skuteczny system wypożyczeń międzybibliotecznych.

4.9.2. Zbiory specjalne

Ogólne wskaźniki uzupełniania i selekcji zbiorów mogą nie być odpowiednie w odniesieniu do pewnych części zbiorów, poszczególnych zbiorów specjalnych lub w wyjątkowych okolicznościach. W takich przypadkach polityka gromadzenia zbiorów musi odzwierciedlać specyficzne potrzeby. Szczególnymi przypadkami takich wyjątkowych sytuacji są:

- zasoby miejscowe – rolą biblioteki publicznej jest utrzymanie i promowanie kolekcji dokumentów odnoszących się do kultury mieszkańców oraz zapewnienie dostępu do tych zbiorów;
- zasoby dotyczące historii lokalnej – materiały odnoszące się do historii lokalnej powinny być aktywnie zbierane, chronione i udośćnianiane;

- biblioteki w środowiskach z wysokim wskaźnikiem specyficznych grup użytkowników (np. dzieci, emeryci, młodzież, mniejszości etniczne czy bezrobotni) powinny uwzględniać potrzeby tych grup w swoich zbiorach i usługach;
- zbiory wydawnictw informacyjnych może zaistnieć potrzeba przechowywania materiałów starszych, co umożliwi odszukanie danych o charakterze historycznym w przypadku prowadzonych badań.

5

Zarządzanie personelem

Biblioteka publiczna musi być zorganizowana tak, aby działała efektywnie, przestrzegając standardów zawodowych. — Bibliotekarz jest aktywnym pośrednikiem między użytkownikami a zasobami bibliotecznymi. Do właściwego wykonywania nałożonych na niego zadań niezbędne jest posiadanie wykształcenia zawodowego oraz udział w kształceniu ustawicznym. — — — — —

Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO, 1994

5.1. Wprowadzenie

Najważniejszym dla funkcjonowania biblioteki „zasobem” jest personel. Koszty pracownicze stanowią zazwyczaj największą część budżetu bibliotecznego. Zapewnienie optymalnego poziomu usług dla środowiska lokalnego wymaga zatrudnienia wykwalifikowanych, posiadających wysoką motywację pracowników. Dzięki takiemu personelowi możliwe będzie właściwe wykorzystanie środków bibliotecznych i reagowanie na potrzeby społeczne. Biblioteka powinna zatrudniać odpowiednią liczbę pracowników w celu zapewnienia właściwego poziomu usług.

Samo zarządzanie biblioteką jest bardzo poważnym zadaniem. Wszyscy pracownicy powinni znać dobrze politykę biblioteczną, mieć zdefiniowany zakres obowiązków i odpowiedzialności, uregulowane sprawy zatrudnienia i płac – w miarę możliwości na poziomie konkurencyjnym wobec oferty rynkowej.

5.2. Kwalifikacje personelu bibliotecznego

Usługi biblioteki publicznej są skierowane do wszystkich członków społeczności lokalnej, z uwzględnieniem ich różnorodnych i zmieniających się potrzeb. Wymaga to od pracowników posiadania wielu umiejętności i cech, w tym kwalifikacji w zakresie komunikacji międzyludzkiej, znajomości warunków społecznych, pracy w grupie i kierowania nią oraz kompetencji odnoszących się do praktyk i pro-

cedur obowiązujących w organizacji. Do podstawowych cech i umiejętności pracowników biblioteki publicznej należą:

- umiejętność pozytywnego komunikowania się z ludźmi,
- umiejętność zrozumienia potrzeb użytkowników,
- umiejętność współpracy z osobami i grupami z danego środowiska lokalnego,
- znajomość i rozumienie różnic kulturowych,
- znajomość różnorodnych zbiorów własnej biblioteki i możliwości korzystania z nich,
- zrozumienie i poparcie dla zasad pracy w zawodzie usług społecznych,
- umiejętność współpracy z innymi we właściwej realizacji usług bibliotecznych,
- umiejętności organizacyjne, w tym zdolność do rozpoznawania zmian, ich wykorzystywania bądź dostosowywania się do nich,
- wyobraźnia, otwartość na nowe pomysły i metody pracy,
- gotowość do zmiany metod pracy, aby sprostać nowym sytuacjom,
- znajomość technik informacyjnych i komunikacyjnych.

5.3. Kategorie personelu

W bibliotekach publicznych można wskazać następujące kategorie pracowników:

- bibliotekarze wykwalifikowani¹,
- pomocnicy biblioteczni²,
- personel niebibliotekarski³,
- personel pomocniczy⁴.

W niektórych krajach pojawia się dodatkowo kategoria techników bibliotecznych lub pracowników „paraprofesjonalnych”, posiadających średni poziom kwalifikacji zawodowych.

Pracownicy wszystkich kategorii mogą być zatrudnieni w pełnym lub niepełnym wymiarze godzin. W wybranych państwach zdarza się praktyka tzw. wspólnego etatu, wypracowywanego przez dwie lub więcej osób. Daje to szansę zatrudnienia tych pracowników, których doświadczenie jest cenne dla placówki, a którzy z różnych powodów nie mogą pracować na pełnym etacie.

¹ Ang. *qualified librarians*.

² Ang. *library assistants*.

³ Ang. *specialist staff*.

⁴ Ang. *support staff*.

5.3.1. Bibliotekarze wykwalifikowani

Jest to grupa pracowników posiadających wykształcenie wyższe (magisterskie lub doktorskie) w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej⁵. Bibliotekarz przygotowuje, planuje, organizuje, wdraża, kieruje oraz ocenia realizację usług i systemów informacyjnych i bibliotecznych, w celu odpowiedzenia na potrzeby użytkowników danej społeczności lokalnej dotyczące informacji i biblioteki. Do jego obowiązków należy więc gromadzenie, organizacja i wykorzystanie zasobów, pomoc i doradzanie użytkownikom w poszukiwaniu i wykorzystywaniu informacji oraz przygotowywanie systemów ułatwiających dostęp do zasobów bibliotecznych. Wykwalifikowani bibliotekarze kontaktują się regularnie z przedstawicielami środowiska, dla którego pracują. W celu jak najpełniejszej realizacji powyższych funkcji w zespole tym powinny się znaleźć również osoby posiadające przygotowanie specjalistyczne – np. bibliotekarze dziecięcy, pracownicy informacji, bibliografowie.

– Poniżej przedstawiono listę niektórych obowiązków bibliotekarza wykwalifikowanego. Nie jest ona ani wyczerpująca, ani też nie należy sądzić, że jedna osoba ma obowiązek realizować wszystkie te zadania:

- analiza zasobów i potrzeb informacyjnych środowiska lokalnego,
- przygotowywanie i wdrażanie strategii rozwoju usług,
- planowanie usług dla społeczności i udział w ich realizacji,
- wyszukiwanie i przedstawianie informacji,
- odpowiadanie na zapytania informacyjne, w oparciu o właściwie dobrane materiały,

⁵ Obowiązująca w Polsce *Ustawa o bibliotekach* wymienia następujące trzy grupy pracowników: pracownicy służby bibliotecznej, bibliotekarze dyplomowani oraz specjaliści innych zawodów związanych z działalnością biblioteczną. Do pierwszej należą: młodszy bibliotekarz, bibliotekarz, starszy bibliotekarz, kustosz i starszy kustosz; do drugiej: asystent, adiunkt, kustosz dyplomowany i starszy kustosz dyplomowany. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 9.03.1999 r. w sprawie wymagań kwalifikacyjnych uprawniających do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach oraz trybu stwierdzania tych kwalifikacji, wyższe wykształcenie wymagane jest od wszystkich bibliotekarzy dyplomowanych oraz od pracowników służby bibliotecznej, począwszy do stanowiska bibliotekarza. Pracownicy na stanowisku młodszego bibliotekarza, bibliotekarza oraz starszego bibliotekarza mogą legitymować się wykształceniem średnim lub wyższym zawodowym oraz odpowiednim doświadczeniem zawodowym. Propozowany w *Wytocznych* podział nie da się w pełni przełożyć na kategorie obowiązujące w bibliotekarstwie polskim, bowiem do grupy bibliotekarzy wykwalifikowanych należeć mogą zarówno bibliotekarze dyplomowani, jak i zajmujący wyższe stanowiska pracownicy służby bibliotecznej.

- pomaganie użytkownikom w korzystaniu z zasobów bibliotecznych i informacji,
- opracowywanie usług odpowiadających na potrzeby grup specjalnych, np. dzieci,
- tworzenie i utrzymywanie baz danych, które będą odpowiadać na potrzeby biblioteki i jej użytkowników,
- projektowanie usług i systemów bibliotecznych i informacyjnych, w odpowiedzi na potrzeby społeczne,
- budowanie strategii i systemów gromadzenia zasobów bibliotecznych,
- zarządzanie i administracja systemów bibliotecznych i informacyjnych,
- katalogowanie i klasyfikowanie materiałów bibliotecznych,
- promocja usług biblioteki,
- ocena usług i systemów biblioteki, pomiar działalności,
- wybór, ocena, kierowanie personelem i szkolenie go,
- przygotowywanie i realizacja budżetu,
- planowanie strategiczne,
- udział w pracach związanych z organizowaniem i otwieraniem nowych bibliotek oraz uruchamianiem bibliobusów,
- aktualizacja własnej wiedzy w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, w tym także znajomości rozwiązań technicznych.

5.3.2. Pomocnicy biblioteczni

Obowiązki pomocnika bibliotekarza obejmują (zmieniające się w ustalonym porządku) funkcje i zadania związane z działalnością biblioteki, takie jak: układanie książek na półkach, sprawdzanie porządku ustawienia, opracowanie materiałów bibliotecznych, wprowadzanie danych, prace sekretarskie i odpowiadanie na prostsze zapytania czytelników. Pomocnicy biblioteczni są tą grupą pracowników, z którą użytkownicy kontaktują się najczęściej. Należy więc zwrócić uwagę na ich umiejętności komunikacyjne i interpersonalne oraz przygotowanie do kontaktów z użytkownikami.

5.3.3. Personel niebibliotekarski

Duże biblioteki publiczne mogą zatrudniać personel specjalistyczny, niezbędny dla prawidłowego wypełniania funkcji specjalistycznych, np. administratorów systemów komputerowych, pracowników administracji, księgowości, działów szkoleń i marketingu. Grupa ta posiada kwalifikacje właściwe dla swojej dziedziny, nie zaś przygotowanie bibliotekarskie.

5.3.4. Personel pomocniczy

Do grupy tej należą sprzątaczkę, kierowcy, pracownicy ochrony. Wykonują oni ważne zadania, bez których niemożliwe byłoby właściwe świadczenie usług bibliotecznych. Należy więc postrzegać ich jako integralnych członków całego zespołu pracowniczego.

5.3.5. Skład pracowniczy

Skład grupy pracowniczej powinien, w miarę możliwości, odzwierciedlać proporcje społeczne środowiska, dla którego biblioteka pracuje. Na przykład, tam gdzie w społeczności lokalnej żyje wiele osób z mniejszości narodowych, należy starać się również o zatrudnienie ich przedstawicieli w bibliotece. Zasada ta jasno pokazuje użytkownikom, że biblioteka służy wszystkim i chce zachęcić do korzystania ze swoich usług czytelników ze wszystkich grup społecznych.

5.4. Normy etyczne

Pracownicy biblioteki publicznej odpowiadają za poziom etyczny swoich kontaktów ze społeczeństwem, współpracownikami i organizacjami zewnętrznymi. Wszyscy mieszkańcy powinni być traktowani równo, należy dołożyć wszelkich starań, aby udzielana informacja była tak pełna i dokładna, jak to tylko możliwe. Bibliotekarzom nie wolno dopuszczać, aby ich osobiste poglądy czy opinie wpływały na to, czy i kogo obsłużą oraz jakie materiały wybiorą i udostępnią. Społeczeństwo musi być przekonane o ich bezstronności, jeśli biblioteka ma rzeczywiście odpowiadać na potrzeby wszystkich mieszkańców. Niektóre towarzystwa bibliotekarskie opracowały specjalne kodeksy etyczne, które można traktować modelowo i wprowadzać podobne do nich wszędzie na świecie. Na stronie internetowej IFLA/FAIFE (<http://www.faife.dk/ethics/codes.htm>) znaleźć można ponad 20 przykładów takich kodeksów etycznych dla bibliotekarzy.

5.5. Obowiązki personelu bibliotecznego

Działalność biblioteki jest efektem wspólnych starań, ścisłych związków między wszystkimi pracownikami. Ważne jest jednak, aby dzielić obowiązki odpowiednio do kwalifikacji i umiejętności osób, nie marnować rzadkich zdolności czy zasobów (np. nie kierować bibliotekarza wykwalifikowanego do najprostszych zadań bibliotecznych). Z tych samych powodów należy założyć, że nie w każdej placówce potrzebny jest wykwalifikowany bibliotekarz, zależnie od jej

wielkości czy liczby odwiedzin. Małe biblioteki, otwarte stosunkowo krótko, nie muszą zatrudniać takiego pracownika, powinny natomiast pozostawać pod nadzorem takiej osoby zatrudnionej w placówce nadrzędnej. Wszyscy użytkownicy powinni bowiem mieć szansę skorzystania z jej umiejętności i wiedzy.

— Każdy pracownik przy podpisywaniu umowy musi otrzymać na piśmie zakres swoich obowiązków i odpowiedzialności, którego nie można zmienić bez konsultacji z zainteresowanym.

5.6. Normy zatrudnienia

— Liczba pracowników potrzebnych do właściwego funkcjonowania biblioteki, zależy od wielu czynników, np. liczby budynków bibliotecznych, ich wielkości i organizacji wewnętrznej, liczby działów w każdym budynku, stopnia wykorzystania, usług świadczonych poza biblioteką, zapotrzebowania na personel specjalistyczny. Duży wpływ na liczbę pracowników potrzebnych na szczeblu lokalnym może mieć fakt, że część usług jest świadczona samodzielnie lub wspólnie z agendami regionalnymi czy centralnymi. Kolejny bardzo ważny czynnik to wysokość dostępnych środków. Uwzględniając powyższe uwarunkowania i odrębności lokalne, zaleca się przyjęcie poniższych norm zatrudnienia (z wyjątkiem personelu pomocniczego):

-
- Jeden pracownik na pełnym etacie na 2500 mieszkańców.
 - Jedną trzecią personelu (z wyłączeniem personelu pomocniczego) powinni stanowić bibliotekarze wykwalifikowani.
-

Są to normy najbardziej ogólne, podlegające modyfikacjom wynikającym z uwarunkowań lokalnych. Jeśli nie można uzyskać wiarygodnych informacji o liczbie mieszkańców, liczbę pracowników należy dostosować do wielkości biblioteki, liczby i rodzaju pełnionych funkcji oraz liczby aktualnych użytkowników. Inna metoda określania odpowiednich norm pracowniczych to porównanie sytuacji własnej z bibliotekami podobnej wielkości i charakteru (*benchmarking*).

5.7. Wykształcenie bibliotekarzy

Bibliotekarze wykwalifikowani posiadają wykształcenie magisterskie lub doktorskie w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Stała aktualizacja wiedzy zawodowej wymaga od nich ciągłe-

go dokształcania się, realizowanego zarówno w sposób formalny, jak i nieformalny. Pracownicy bibliotek publicznych muszą ściśle współpracować z jednostkami dydaktycznymi prowadzącymi kształcenie bibliotekarskie w danym kraju i znać aktualne programy nauczania.

- W miarę możliwości współpraca taka powinna również obejmować prowadzenie wykładów, kontakty z najlepszymi studentami itp.

5.8. Szkolenia

Szkolenia to bardzo ważny element działalności biblioteki publicznej. Konieczne jest zaplanowanie ciągłego programu szkoleń dla pracowników wszystkich szczebli, zatrudnionych w pełnym lub niepełnym wymiarze godzin. Gwałtowny rozwój technik informacyjnych powoduje konieczność organizacji regularnych szkoleń w tym zakresie, podobnie ważnym zagadnieniem jest współpraca sieciowa i dostęp do różnych typów źródeł. Personel specjalistyczny i pomocniczy należy zaznajomić z podstawowymi funkcjami i celami biblioteki publicznej oraz z warunkami lokalnymi, w jakich prowadzi ona działalność.

Środki na szkolenie należy uwzględnić również w budżecie przygotowywanym dla każdego nowego wdrażanego systemu. W dużych bibliotekach publicznych pracownik zajmujący się planowaniem i realizacją programów szkoleniowych powinien być zatrudniony na stałe. Na przeprowadzanie różnego typu szkoleń trzeba przeznaczyć odpowiednią część budżetu biblioteki.

-
- - Zaleca się, aby na cele szkoleniowe przeznaczyć około 0,5–1% całego budżetu biblioteki.
-

Środki na szkolenia należy utrzymywać na tym samym poziomie nawet w okresie cięć budżetowych, właściwe przygotowanie personelu do pracy jest bowiem bardzo ważne, zwłaszcza w okresach trudności finansowych.

5.8.1. Mentoring

System mentoringu jest bardzo skuteczną i jednocześnie tanią metodą szkoleniową. Nowi pracownicy współpracują z bardziej doświadczonymi kolegami, pomagającymi im i wdrażającymi do podejmowania nowych dla nich zadań. „Mentor” musi umieć doradzić młodszemu koledze w sprawach dotyczących obowiązków zawodowych i zatrudnienia. Dobrze byłoby opracować pełną listę informacji,

jakie „mentor” ma obowiązek przekazać nowej osobie, ufatwiających jej właściwe funkcjonowanie.

5.8.2. Kontakty

Pracownicy, poza szkoleniami wewnętrznymi, powinni mieć możliwość uczestniczenia w krótkich kursach i konferencjach, zgodnych poziomem i tematyką z ich obowiązkami zawodowymi. Należy ich zachęcać do aktywnego członkostwa w towarzystwach bibliotekarskich, dzięki czemu nawiążą oni kontakty z różnymi bibliotekarzami i znajdą wiele okazji do wymiany pomysłów i doświadczeń. Można również próbować organizować krajową lub zagraniczną „wymianę pracowniczą” z innymi bibliotekami, co wydaje się być cennym doświadczeniem dla wszystkich uczestników takiego programu.

5.9. Kariera zawodowa

— W celu zatrzymania w danej placówce wartościowych pracowników i odpowiedniego ich motywowania, należy opracować ścieżki kariery zawodowej dla wszystkich grup personelu. Ich elementem jest program oceny pracowniczej, informujący zainteresowanego, jaka jest ocena jego bieżącej pracy oraz jakie zalecenia sformułowano w celu poprawy wyników i zdobycia nowych umiejętności. Taka ocena jest również okazją do przedstawienia postępów w realizacji ścieżki kariery zawodowej.

5.10. Warunki pracy

— Wszyscy pracownicy biblioteki powinni mieć zapewnione właściwe warunki pracy i zatrudnienia, jasno sformułowane w umowie o pracę w chwili zatrudnienia. Wysokość wynagrodzenia powinna odpowiadać rodzajowi wykonywanej pracy i być konkurencyjna wobec podobnych stanowisk na rynku lokalnym.

5.10.1. Zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników musi być traktowane priorytetowo, co znajduje swój wyraz zwłaszcza w działaniach, których celem jest zmniejszenie ryzyka zawodowego. Szczególną uwagę należy zwrócić na:

- dobre warunki pracy,
- ergonomiczność mebli i wyposażenia,

- dostępność pomocy technicznych dla pracowników posiadających szczególne potrzeby i niepełnosprawnych,
- opracowanie planów ewakuacji i regularne ich testowanie,
- wskazanie czynników ryzyka zdrowotnego, które należy jak najszybciej wyeliminować,
- zapewnienie, że cały sprzęt i okablowanie spełnia normy bezpieczeństwa,
- stworzenie pracowniczego komitetu ds. zdrowia i bezpieczeństwa,
- wyznaczenie i przeszkolenie tych pracowników, którzy będą odpowiedzialni za udzielanie pierwszej pomocy i ostrzeganie przeciwpożarowe,
- zapewnienie dostępu do środków bezpieczeństwa dla całego personelu, zwłaszcza osób pracujących w nocy lub poza budynkiem bibliotecznym,
- zorganizowanie zaawansowanych szkoleń nauki jazdy dla kierowców pojazdów bibliotecznych,
- udostępnienie w razie potrzeby odzieży ochronnej,
- ograniczenie wagi kartonów i ładunków przewożonych na wózkach transportowych.

Biblioteki publiczne są otwarte dla użytkowników często także wieczorami i w dni wolne od pracy. Opracowując grafik dyżurów, należy zadbać o to, aby każdy pracownik miał czas wolny po dyżurze w ilości gwarantowanej przez prawo pracy. Dobre stosunki pracowni-
cze są podstawą funkcjonowania biblioteki.

5.10.2. Zachowania antyspołeczne

W każdym budynku otwartym, do którego może wejść dowolna osoba, zdarza się co jakiś czas, że pracownicy muszą umieć poradzić sobie z użytkownikami zachowującymi się w sposób niekulturalny – nie do zaakceptowania. Personel należy przeszkolić w zakresie umiejętności postępowania w takich sytuacjach oraz korzystania z systemów alarmowych. Pracownicy szczebla kierowniczego muszą być – w takich sytuacjach szczególnie – dostępni dla pozostałego personelu. Należy też sporządzić i przechowywać dokładny raport z przebiegu wydarzeń. Dobrze jest również opracować cały system współpracy, obejmujący nie tylko personel, ale również przedstawicieli innych organizacji, np. pracowników społecznych, którzy pomogą w rozwiązywaniu zaistniałych problemów.

5.11. Wolontariusze

- Jeśli biblioteka korzysta z pomocy wolontariuszy – członków społeczności lokalnej – w realizacji podstawowych zadań, należałoby opracować na piśmie zasady określające ich zadania oraz miejsce w systemie funkcjonowania placówki i w kontaktach z pracownikami. W żadnym wypadku nie należy wykorzystywać ochotników jako zastępstwa za osoby zatrudnione na umowach płatnych. — —

6

Zarządzanie i marketing w bibliotekach publicznych

Jasno sformułowana polityka biblioteczna powinna precyzyjnie wskazać cele, priorytety i usługi oferowane przez placówkę w odniesieniu do potrzeb społeczności lokalnej. Biblioteka publiczna musi być zorganizowana tak, aby działała efektywnie, przestrzegając standardów zawodowych.

— Manifest biblioteki publicznej IFLA/UNESCO, 1994

6.1. Wprowadzenie

Dobra biblioteka publiczna jest dynamiczną organizacją współpracującą z innymi instytucjami i osobami indywidualnymi. Zapewnia ona szeroką gamę usług biblioteczno-informacyjnych, zgodnie z różnymi i zmieniającymi się potrzebami społeczności. Jej skuteczność zależy od zatrudnienia doświadczonych, elastycznych i dobrze przygotowanych dyrektorów i pracowników będących w stanie stosować różnorodne techniki zarządzania. Rozdział niniejszy dotyczy głównych elementów zarządzania biblioteką publiczną.

6.2. Umiejętności w zakresie zarządzania

Zarządzanie biblioteką publiczną obejmuje umiejętności w zakresie:

- przywództwa¹ i motywacji,
- utrzymywania efektywnych relacji z władzami i organami finansującymi ją,
- planowania i rozwoju polityki,
- nawiązywania i utrzymywania współpracy z innymi instytucjami,
- zarządzania środkami finansowymi,
- zarządzania zasobami bibliotecznymi,
- zarządzania personelem,

¹ Ang. *leadership*.

- planowania i rozwoju systemów bibliotecznych,
- zarządzania zmianami,
- marketingu i promocji,
- relacji środowiskowych i lobbingu.

6.2.1. Przywództwo i motywacja

Dyrektor biblioteki odgrywa zasadniczą rolę w upowszechnianiu wartości bibliotek publicznych jako integralnej części infrastruktury międzynarodowej, narodowej i lokalnej. Osoba ta musi promować biblioteki publiczne wśród polityków i finansistów wszystkich szczebli. Dzięki temu uświadomi im znaczenie bibliotek publicznych i przyciągnie odpowiednie fundusze na ich utrzymanie i rozwój. Dyrektor biblioteki musi dbać o właściwe informowanie o nowych wydarzeniach władz zwierzchnich, mogących mieć wpływ na działalność biblioteki publicznej. Musi również uświadamiać im, że działalność biblioteczna odgrywa kluczową rolę w zapewnianiu dostępu do nowych usług.

Dyrektor biblioteki jest odpowiedzialny za motywowanie personelu, aktywizowanie go i rozwijanie usług bibliotecznych. Dyrektor dba również o wzbogacanie wyposażenia biblioteki i o jak najefektywniejsze wykorzystanie jej zasobów, łącznie z technologiami informacyjnymi, co umożliwi bibliotece odpowiadanie na biblioteczne i informacyjne potrzeby środowiska.

6.2.2. Relacje z władzami i organami finansującymi

Biblioteka publiczna potrzebuje odpowiednich i stałych funduszy na realizację swoich celów. Dyrektor biblioteki powinien nawiązać i utrzymywać ścisłe i dobre kontakty z władzami, które nadzorują i finansują działalność biblioteczną. Jako osoba sprawująca zwierzchnictwo nad usługami biblioteki publicznej, musi on również mieć dostęp do/i uczestniczyć w pracach rady czy komitetu bezpośrednio odpowiedzialnego za działalność biblioteczną. Oprócz spotkań formalnych potrzebne są także regularne kontakty nieformalne pomiędzy dyrektorem a członkami władz. Muszą być oni dobrze poinformowani o usługach bibliotecznych oraz bieżących i planowanych wydarzeniach.

6.2.3. Planowanie i rozwijanie polityki

Planowanie gwarantuje, że:

- biblioteka reaguje na potrzeby środowiska,
- władze zwierzchnie, kierownictwo i personel wiedzą, co biblioteka zamierza osiągnąć,

- fundusze społeczne są wydawane w sposób efektywny i odpowiedzialny,
- utrzymywana jest ciągłość usług, niezależnie od zmian personalnych,
- biblioteka pobudza potrzeby społeczeństwa poprzez rozwijanie nowych usług,
- biblioteka jest w stanie efektywnie reagować na zmiany.

Ustalanie celów biblioteki publicznej, zadań długo- i krótkoterminowych, strategii i mierników ich wykonania jest konieczne dla zapewnienia efektywnych i wydajnych usług bibliotecznych dostępnych dla wszystkich sektorów społeczności. Plany strategiczne i operacyjne wymagają sformułowania, zapisania i przyjęcia do realizacji.

Planowanie nie powinno być prowadzone oddzielnie, lecz razem z władzami zarządzającymi, finansującymi, personelem bibliotecznym i obsługiwanyimi klientami – tak rzeczywistymi, jak i potencjalnymi. Plan strategiczny musi być ukierunkowany na użytkownika i zawierać następujące elementy:

- przegląd osiągnięć,
- badanie potrzeb,
- identyfikacja priorytetów i celów krótkoterminowych,
- rozwój strategii dla osiągnięcia tych celów,
- identyfikacja czynników ważnych dla osiągnięcia sukcesu,
- rozdział budżetu,
- przyporządkowanie zasobów dla osiągnięcia optymalnego działania,
- pomiar i ocena stanu początkowego (*inputs*) i efektów (*outputs*),
- ponowne oszacowanie potrzeb i polityki.

6.2.4. Planowanie operacyjne

Plan operacyjny jest konieczny, by świadczone usługi biblioteczne stanowiły realizację priorytetów i celów określonych w planie strategicznym. Plan ten powinien odzwierciedlać następujące elementy:

- koncentracja na usługach dla użytkowników,
- wdrażanie priorytetów i celów planu strategicznego,
- opracowanie elementów wykonawczych uzgodnionych strategii,
- realizowanie jasno nakreślonych celów wraz z podaniem terminu ich osiągnięcia,
- określenie efektów (*outputs*), które mają być osiągnięte dla określonego stanu początkowego (*inputs*),
- udział personelu bibliotecznego, wykonującego poszczególne zadania,

- przypisanie odpowiedzialności osobom wyznaczonym do realizacji zadań,
- program kontrolowania, oceniania i poprawiania planu w regularnych odstępach czasu.

W tworzeniu planów działania konieczne może się okazać wykorzystywanie przepisów prawa krajowego i lokalnego, specyficzna polityka i procedury postępowania. Powinny one zostać sformułowane na piśmie i przekazane wszystkim zainteresowanym. Do elementów procesu zarządzania zaliczyć należy również plany biznesowe i marketingowe, badanie rynku, analizę potrzeb społeczności oraz badania użytkowników i „nieużytkowników”.

- Planowanie powinno zakładać zmiany i elastyczność, a jednocześnie zmierzać do minimalizacji wpływu przeobrażeń na usługi, personel i użytkowników. Udane przeprowadzenie zmian wymaga zaangażowania w ten proces wszystkich decydentów.

6.3. Budowanie i utrzymywanie sieci

Dyrektor biblioteki musi zapewniać rozwój i utrzymywanie sieci na poziomie narodowym, regionalnym i lokalnym, wykorzystując technologie informacyjne i komunikacyjne tam, gdzie jest to potrzebne. Zapewni to użytkownikowi już na poziomie lokalnym dostęp do szerokich zasobów. Dyrektor biblioteki powinien także utrzymywać dobre kontakty robocze z innymi instytucjami w środowisku, np. szkołami, innymi departamentami władzy lokalnej i organizacjami dobroczynnymi, dla dobra użytkowników, a także ugruntowywać rolę biblioteki publicznej w działaniach środowiskowych. Powinien również starać się, na ile to możliwe, aby biblioteka pełniła aktywną i pozytywną rolę w strukturze organizacji macierzystej.

6.4. Zarządzanie finansami

Zarządzanie finansami i planowanie finansowe jest szczególnie ważne dla zapewnienia wydajności działań bibliotecznych (na optymalnym poziomie wykonania), ekonomiczności (przy minimalnych kosztach) i efektywności (przy maksymalnych korzyściach). Dla osiągnięcia tych celów dyrektor biblioteki powinien:

- poszukiwać sposobów poprawy finansowania przez władze państwowe, lokalne lub z innych źródeł,

- przygotować 3-5-letnie plany biznesowe, oparte o biblioteczne plany długoterminowe, wraz z uzasadnieniem dla wymaganych funduszy,
- przydzielać fundusze na wspieranie działań określonych w polityce bibliotecznej i wynikających z wcześniej określonych priorytetów,
- współpracować z innymi placówkami w zakresie wspólnego gromadzenia, aby maksymalnie wykorzystać dostępne fundusze,
- podjąć działania szacunkowe dla określenia kosztów pracy oraz by ułatwić przyszłe planowanie,
- prowadzić politykę stałego odnawiania budynku i wyposażenia biblioteki,
- oceniać i wdrażać tam, gdzie to możliwe, automatyzację, w celu doskonalenia wydajności i efektywności,
- wprowadzać systemy, które zapewnią, że personel ponoszący odpowiedzialność finansową będzie w pełni rozliczany z wydatkowania funduszy, za które jest odpowiedzialny,
- doskonalić produktywność i efektywność personelu.

6.5. Zarządzanie zasobami bibliotecznymi

— Znaczną część budżetu bibliotecznego stanowią wydatki na materiały biblioteczne. Dyrektor biblioteki powinien gwarantować wydawanie tych funduszy w sposób właściwy i zgodny z ustalonymi priorytetami biblioteki, jak również utrzymanie i dostępność tych materiałów, tak aby użytkownicy mieli maksymalną z nich korzyść.

6.6. Zarządzanie personelem

— Personel biblioteczny, jak wcześniej powiedziano, jest bardzo ważnym „zasobem” bibliotecznym, a jego wynagrodzenie stanowi największą część budżetu biblioteki. Wydajna praca, wysoki poziom motywacji i satysfakcji zawodowej pracowników zależą od odpowiedzialnego, konsekwentnego, opartego o rozsądne zasady zarządzania. Kluczowe elementy zarządzania personelem to:

- sprawiedliwa procedura przy naborze pracowników; wymagania odnośnie osoby i stanowiska powinny być określone przed rozpoczęciem procedury naboru; rozmowy należy przeprowadzać w sposób sprawiedliwy dla wszystkich kandydatów; nabór powinien być oparty jedynie o ocenę profesjonalną, dotyczącą przydatności na dane stanowisko, bez jakichkolwiek uprzedzeń,

- dobra komunikacja pomiędzy personelem na wszystkich poziomach; kierownicy powinni regularnie sprawdzać wewnętrzne systemy komunikacji, dzięki czemu będą mieć pewność, że pracownicy są dobrze poinformowani na temat polityki i procedur dotyczących usług bibliotecznych,
- możliwość uczestnictwa personelu w rozwijaniu polityki i procedur wykonawczych; należy zachęcać pracowników do własnej inicjatywy, co pozwoli na jak najlepsze wykorzystanie ich umiejętności i doświadczenia; dzięki własnemu udziałowi w procesach decyzyjnych poczują się oni współautorami polityki i procedur postępowania,
- możliwość wprowadzenia zasady działań afirmujących, np. nominowania pracowników na stanowiska obsługi specjalnych potrzeb użytkowników.

6.7. Planowanie i rozwój systemów bibliotecznych

Biblioteka publiczna wymaga różnorodnych systemów, np. kontroli udostępniania, zarządzania finansami czy wewnętrznej komunikacji, koniecznych dla zapewnienia jak najbardziej efektywnego wykorzystania zasobów. Dyrektor biblioteki powinien zagwarantować wprowadzanie odpowiednich systemów, wykorzystując tam, gdzie to potrzebne, personel specjalistyczny. Personel z kolei musi być odpowiednio przygotowany do takiej pracy, a skuteczność systemów należy regularnie kontrolować.

6.8. Zarządzanie zmianą

Biblioteki publiczne, podobnie jak inne organizacje, przechodzą okres bezprecedensowych i ciągłych zmian wynikających z gwałtownego rozwoju technologii informacyjnych oraz przemian społecznych i demograficznych. Stwarza to im ogromne możliwości, ponieważ dostarczanie informacji jest jednym z ich podstawowych zadań. Dyrektorzy i pracownicy stają również przed wyzwaniem, jakim jest zapewnienie maksymalnej skuteczności działania przy jak najmniejszym obciążeniu personelu i organizacji. Dyrektorzy bibliotek muszą być świadomi problemów wynikających z funkcjonowania w warunkach ciągłych i zasadniczych zmian i stosować odpowiednie do sytuacji metody postępowania.

6.8.1. Planowanie przyszłości

Dyrektorzy bibliotek powinni być świadomi wydarzeń zachodzących zarówno wewnątrz, jak i poza bibliotekarstwem, mogących mieć wpływ na rozwój usług. Muszą oni mieć czas na pogłębianie wiedzy, dzięki której będą w stanie przewidzieć efekty zmian, szczególnie technologicznych, dla przyszłego kształtu usług. Powinni także mieć wpływ na informowanie decydentów i pozostałego personelu bibliotecznego o przyszłych wydarzeniach.

6.9. Delegowanie

— Dyrektor biblioteki publicznej, wspólnie z organem nadrzędnym, jest szczególnie odpowiedzialny za jej usługi. Również cały personel biblioteczny, odpowiedzialny za jakiegokolwiek zasoby biblioteczne czy to materialne, ludzkie czy lokalowe – pełni rolę zarządzającą. Tego powinni być świadomi – i dyrektor biblioteki, i członkowie personelu. Pracownicy powinni być przeszkoleni w zakresie zarządzania i uczestniczyć w miarę możliwości w tworzeniu polityki biblioteki. Odpowiedzialność kierowniczą należy delegować do pracowników na odpowiednio niższych poziomach organizacji. Konieczne jest wyjaśnienie – jakie obowiązki są przekazywane podwładnym oraz jaki jest mechanizm informowania przełożonych o realizacji zadań. Personel należy przeszkolić tak, aby skutecznie wykonywał powierzone mu obowiązki. Planowy system delegowania w najlepszy sposób wykorzystuje umiejętności i doświadczenia personelu i sprzyja ich rozwojowi zawodowemu. Zwiększa on także liczbę osób w pełni zaangażowanych w tworzenie i świadczenie usług bibliotecznych, podnosi satysfakcję z pracy i przygotowuje personel do awansu, gdy pojawi się taka sposobność.

6.10. Instrumenty zarządzania

W bibliotece publicznej można wykorzystywać szereg instrumentów zarządzania. Ich adekwatność będzie zależała od wielu czynników, np. kontekstu kulturowego, wielkości i charakteru usług, stylu zarządzania w innych oddziałach tej samej organizacji, posiadanego doświadczenia i funduszy. Jednakże następujące instrumenty są ważne w bibliotece publicznej we wszystkich niemal sytuacjach:

- analiza potrzeb społeczności,
- kontrolowanie i ocena,
- pomiar osiągniętych wyników.

6.10.1. Analiza potrzeb społeczności

Biblioteka publiczna musi ustalić, jakie potrzeby informacyjne ma dana społeczność, w celu przygotowania usług, które na nie odpowiadają. Ponieważ potrzeby i oczekiwania będą się zmieniały, niezbędne jest powtarzanie takich badań w regularnych odstępach, np. co 5 lat. Określanie potrzeb społeczności jest procesem, w którym biblioteka zbiera szczegółowe informacje o środowisku lokalnym oraz jego potrzebach w odniesieniu do biblioteki i informacji. Planowanie i opracowanie polityki bibliotecznej jest oparte o wyniki tej oceny, w ten sposób można osiągnąć zgodność pomiędzy usługami i potrzebami. W niektórych krajach określanie potrzeb społeczności jest wymagane prawem przez władze lokalne. Gromadzona informacja będzie zawierać:

- informacje socjodemograficzne o społeczności lokalnej, np. wiek, płeć, zróżnicowanie etniczne, poziom wykształcenia, –
- dane o organizacjach w środowisku, np. instytucje oświatowe, służby zdrowia, szpitale, instytucje penitencjarne, organizacje dobroczynne, – – – – –
- informacje na temat lokalnego biznesu i handlu,
- teren oddziaływania biblioteki, tj. gdzie mieszkają jej użytkownicy,
- system komunikacji w środowisku,
- usługi informacyjne dostarczane przez inne instytucje w środowisku.

Nie jest to lista wyczerpująca. Niezbędne będą dalsze badania dla ustalenia, jaka informacja jest potrzebna do zdiagnozowania potrzeb społeczności w każdej sytuacji. Jednakże zasada określania profilu społeczności, umożliwiająca bibliotekarzowi i władzom zarządzającym planowanie rozwoju usług i promowanie potrzeb społeczności, jest ważna w każdych warunkach lokalnych. Taka diagnoza powinna być uzupełniana regularnymi badaniami użytkowników w celu ustalenia, jakich usług biblioteczno-informacyjnych chce społeczność, na jakim poziomie oraz jak ocenia te usługi, które otrzymuje. Badanie użytkowników jest umiejętnością specjalistyczną, a uzyskane wyniki będą bardziej obiektywne, jeśli zostanie ono przeprowadzone przez organizację zewnętrzną (w miarę dostępnych na ten cel środków).

6.10.2. Kontrolowanie i ocena

Ponieważ działania biblioteczne mają swoje cele, zarządzanie nimi musi zawierać w sobie również kontrolę finansową oraz kontrolę i ocenę usług. Kierownictwo powinno stale kontrolować pracę biblioteki, nadzorować – czy realizacja przyjętej strategii prowadzi do osiągnięcia zaplanowanych celów. Cały czas należy gromadzić dane

statystyczne, które pomogą określić w sposób ogólny kierunek rozwoju placówki. Do wartościowych instrumentów kontroli zalicza się badanie potrzeb środowiska i zadowolenia użytkowników oraz wskaźniki wykonania. Konieczne jest rozwijanie technik pomiaru jakości dostarczanych usług oraz ich wpływu na społeczność. Wszystkie programy i usługi powinny być oceniane w sposób regularny, co pozwoli stwierdzić, czy:

- realizują zadania i osiągają cele deklarowane przez bibliotekę,
- są rzeczywiście regularnie realizowane,
- wychodzą naprzeciw potrzebom społeczności,
- są w stanie zaspokoić zmieniające się potrzeby,
- wymagają doskonalenia, nowego określenia czy przeformułowania,
- mają zapewnione odpowiednie środki,
- są efektywne z punktu widzenia kosztów.

Procedury i procesy przeprowadzane w bibliotece wymagają także stałej oceny i kontroli, jeśli ich skuteczność i wydajność mają się zwiększać.

6.10.3. Wskaźniki wykonania

Dostępność rzetelnych informacji na temat wykonania pracy jest koniecznym warunkiem oceny, doskonalenia wydajności, skuteczności i jakości usług. Dane statystyczne dotyczące zbiorów, personelu, usług, udostępniania, działań itp. dostarczą informacji potrzebnych do planowania, określą odpowiedzialność i wspomogą świadome procesy decyzyjne.

Wymienione poniżej wskaźniki wykonania pracy mogą być wykorzystane do oceny i kontrolowania osiągnięcia celów bibliotecznych.

Wskaźniki wykorzystania:

- aktywności czytelników w dwóch wariantach:
 - liczby odwiedzin na 1 czytelnika i
 - liczby wypożyczeń na 1 czytelnika,
- zasięgu czytelnictwa (liczba czytelników w stosunku do populacji),
- aktywności wykorzystania księgozbioru (liczba wypożyczeń na 1 wolumin),
- aktywności korzystania z działalności informacyjnej (liczba zapytań informacyjnych na 1 mieszkańca),
- wypożyczeń w przeliczeniu na 1 godzinę otwarcia biblioteki,
- aktywności korzystania z usług elektronicznych i innych materiałów niedrukowanych.

Wskaźniki zasobów:

- - zasobności księgozbioru (liczba woluminów na 1 mieszkańca),
- dostępności stanowisk i/lub komputerów na 1 mieszkańca,
- dostępności komputerów podłączonych do sieci zewnętrznej na 1 mieszkańca.

Wskaźniki kadrowe:

- stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do populacji,
- stosunek liczby personelu wykwalifikowanego do populacji,
- stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do stopnia wykorzystania biblioteki.

Wskaźniki jakościowe:

- badania satysfakcji użytkowników,
- satysfakcjonujących poszukiwań.

Wskaźniki kosztów:

- koszty jednostkowe funkcji, usług i działań,
- koszty pracownicze według funkcji, np. opracowanie książek, programy,
- całkowite koszty na osobę, na użytkownika (na czytelnika, na osobę odwiedzającą), na punkt usługowy itp.

Wskaźniki porównawcze:

- dane statystyczne zgromadzone metodą benchmarkingu w odniesieniu do odpowiednich i porównywalnych usług bibliotecznych, na poziomie międzynarodowym, narodowym i lokalnym.

Oprócz gromadzenia i analizy danych statystycznych odnoszących się do stanu początkowego (*input*) i końcowego (*output*) świadczonych usług, należy dążyć do określenia potrzeb użytkowników potencjalnych. Można to osiągnąć poprzez badania ankietowe grup docelowych i społeczności.

Tam gdzie wiarygodne dane statystyczne dotyczące populacji nie są dostępne, trudniej przygotować rzetelne wskaźniki wykonania. Można wykorzystać szacunkowe dane o populacji, porównywanie kosztów ze statystyką dotyczącą użytkowników oraz benchmarking wobec innych bibliotek o podobnych cechach.

6.10.4. Pomiar wykonania

Pomiar wykonania jest wykorzystywany w bibliotekach od lat. Pomiar lub wskaźniki wykonania zdefiniowano dla celów mierzenia elementów „wejściowych” biblioteki, tj. środków przeznaczonych na

wszystkie lub poszczególne usługi, i elementów „wyjściowych” – a więc wyników prowadzonej działalności. Np. przygotowanie usług informacyjnych dla użytkowników wymaga pewnego wkładu – personelu, materiałów, wyposażenia i powierzchni. Efektem jest liczba zrealizowanych kwerend, liczba użytkowników zadowolonych, stopień wykorzystania zbiorów i poziom korzystania z innych, dodatkowych usług, np. rezerwacji. Pomiarów te mogą być następnie porównywane każdego roku w celu stwierdzenia czy wzrasta efektywność usług bibliotecznych.

-
- Władze Duńskiej Biblioteki Narodowej dostarczają bibliotekom publicznym w Danii bazy danych, oprogramowanie komputerowe i instrukcje do pomiaru wyników. Pozwala to wszystkim bibliotekom publicznym w Danii gromadzić informacje w ten sam sposób, co jest doskonałym narzędziem benchmarkingu. Mogą one także porównywać dane statystyczne z wynikami większych badań ankietowych (dostępnymi pod adresem <http://www.kib.dk>).
 - W Chile opracowany został system zarządzania uczestniczącego² dla bibliotek publicznych. Jego działanie polega na badaniu otaczającego środowiska i społeczności oraz przygotowywaniu procedur do projektowania, planowania i realizacji działań kulturalnych z udziałem ludności miejscowej. Zawiera procedury umożliwiające zarządzanie uczestniczące, mierzenie jakości pracy i wpływu bibliotek publicznych na społeczność lokalną.
-

Technologia komputerowa sprawia, że pomiar wykonania jest zadaniem prostszym. Umożliwia ona budowanie złożonych modeli wykorzystania bibliotek i zastosowanie ich do rozwijania usług. Pomiar wykonania powinien być procesem planowym, prowadzonym w sposób konsekwentny przez pewien okres. Dalsze informacje na temat bibliotecznych wskaźników wykonania można znaleźć w dokumencie ISO 11620:1998 *Information and Documentation. Library Performance Indicators*.

Innym sposobem zdobywania użytecznych informacji dotyczących powodzenia działań bibliotecznych jest porównywanie wyników na „wejściach” i „wyjściach” w innych bibliotekach publicznych o podobnej wielkości i cechach. Działanie to jest znane jako benchmarking i jest użytecznym uzupełnieniem pomiaru wykonania przeprowadzanego wewnętrznie.

6.11. Marketing i promocja

Dyrektorzy bibliotek mogą wykorzystywać techniki marketingowe dla poznania potrzeb swoich użytkowników i efektywnie planować

² Ang. *participative management*.

zaspokajanie tych potrzeb. Biblioteka powinna także promować swoje usługi dla ludności, informując ją o świadczonych usługach w celu zaspokojenia jej oczekiwań „biblioteczno-informacyjnych”.

6.11.1. Polityka marketingowa i promocyjna

Biblioteka powinna posiadać dokument opisujący jej politykę w zakresie komunikacji, marketingu i promocji, umożliwiającą podejmowanie planowej promocji swoich usług dla ludności. Polityka taka powinna zawierać strategię marketingową i komunikacyjną oraz metody oceny programów promocyjnych.

6.11.2. Plan marketingowy i promocyjny

Aby umożliwić bibliotece realizację jej strategii marketingowej, należy rozwijać spójny plan marketingowy i promocyjny, oparty o uzgodnioną wcześniej politykę. Powinien on uwzględniać następujące elementy:

- wykorzystywanie mediów drukowanych, elektronicznych i komunikacyjnych,
- pokazy i ekspozycje,
- skuteczne oznaczenia wewnętrzne i zewnętrzne,
- regularne publikacje i przygotowywanie wykazu zbiorów i broszur,
- akcje czytelnicze i oświatowe,
- projektowanie akcji wychodzących naprzeciw potrzebom osób niepełnosprawnych,
- targi książki,
- biblioteczne strony domowe,
- linki do odpowiednich stron WWW i portali,
- koła przyjaciół bibliotecznych,
- doroczne obchody „tygodnia bibliotek” lub inne wspólne działania promocyjne,
- obchodzenie szczególnych rocznic i uroczystości,
- listy bibliotek w książce telefonicznej i innych wykazach lokalnych,
- akcje i kampanie zdobywania funduszy,
- wystąpienia publiczne i kontakty z grupami lokalnymi,
- specjalne publikacje biblioteczne, np. dotyczące historii biblioteki, historii społeczności.

Wykaz powyższy nie jest wyczerpujący, można go uzupełniać, zależnie od lokalnych uwarunkowań.

6.11.3. Współpraca z mediami

Personel biblioteki należy przygotować do kontaktów z mediami: do promowania usług bibliotecznych w środkach masowego przekazu i do odpowiadania na zadawane przez dziennikarzy pytania. Pracownicy powinni umieć pisać artykuły i przygotowywać komunikaty dla lokalnej prasy. Muszą oni znać techniki wypowiedzi i udzielania wywiadów w radiu i telewizji, a także umieć promować bibliotekę i jej usługi poprzez sieci komputerowe i telekomunikacyjne, m.in. tworząc strony domowe biblioteki.

6.11.4. Wsparcie ze strony społeczeństwa

Władze biblioteki muszą postępować tak, aby społeczność lokalna była świadoma znaczenia usług bibliotecznych. Powinny dbać o to, aby miejskie, regionalne i narodowe organizacje finansujące były w pełni świadome ważności miejsca zajmowanego przez bibliotekę w środowisku i wspierały jej rozwój.

6.11.5. Pozyskiwanie wsparcia ze strony społeczeństwa

Biblioteka powinna mieć ustaloną politykę i zatwierdzony program zdobywania wsparcia ze strony społeczeństwa. Do jego kluczowych elementów należy:

- utrzymywanie organizacji „przyjaciół biblioteki”, która pomoże w zdobywaniu funduszy i budowaniu przychylności,
- współpraca z liderami środowiskowymi we wspieraniu głównych inicjatyw, takich jak nowe budynki czy usługi,
- nawiązywanie ściślejszych kontaktów z grupami społecznymi, dla powiększenia wybranych części zbiorów lub rozwoju usług specjalnych,
- współpraca z grupami, które chcą wypowiadać się w sprawach usług bibliotecznych i ich rozwoju,
- udział personelu biblioteki w akcjach, których celem jest rozbudzenie świadomości różnorodności i wartości usług bibliotecznych.

Wsparcie ze strony społeczeństwa zależy także od świadczenia przez bibliotekę obiecanych wcześniej usług.

6.11.6. Rzecznicy

Biblioteka powinna zaproponować i przyjąć na piśmie politykę, definiującą jej zadania w zakresie zdobywania poparcia społecznego dla działań bibliotecznych.

Dobrze poinformowane społeczeństwo może zapewnić cenną pomoc dla działalności biblioteki publicznej i aktywnie promować ją w środowisku. Jednym z najskuteczniejszych działań marketingowych jest postępowanie, w wyniku którego ludzie dobrze mówią o bibliotece i jej usługach. Lobbying obejmuje współdziałanie z decydentami, którego celem są właściwe, korzystne dla biblioteki decyzje legislacyjne, organizacyjne czy budżetowe.

6.11.7. Współpraca z organami nadrzędnymi

Dyrekcja biblioteki powinna przynajmniej raz w roku spotykać się z przedstawicielami władz nadrzędnych, finansujących ją, w celu dokonania analizy działań placówki, planów jej rozwoju, osiągnięć i trudności. Bibliotekarze muszą szukać jak najwięcej okazji, by móc zaangażować przedstawicieli tych organów w najważniejsze swoje działania. Można do tego celu wykorzystać pewne wydarzenia wyjątkowe, takie jak otwarcie nowej biblioteki, inicjowanie usług, instalowanie publicznie dostępnego Internetu, udostępnianie nowych zbiorów i inauguracja akcji zbierania funduszy.

6.11.8. Uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej

Jedną z najskuteczniejszych strategii promocyjnych jest uczestnicstwo dobrze zorientowanego personelu bibliotecznego i członków komitetów lub zarządów w działaniach środowiskowych. Na przykład:

- prezentowanie przeglądów książek i działalności w radiu i telewizji,
- praca z dorosłymi i dziećmi w zakresie literatury i kultury,
- redagowanie rubryki w gazecie,
- wspieranie kampanii i organizacji upowszechniających edukację,
- uczestnictwo w działalności organizacji lokalnych,
- wspieranie inicjatyw szkolnych,
- uczestniczenie w towarzystwach zajmujących się lokalną historią i genealogią,
- uczestnictwo w charakterze członka w innych organizacjach, np. klubach rotariańskich,
- odwiedzanie lokalnych instytucji w celu promowania usług biblioteki.

6.11.9. Ocena

Biblioteka powinna przeprowadzać regularną ocenę swojego programu marketingowego i promocyjnego, a rezultaty tej oceny należy brać pod uwagę przy planowaniu przyszłych programów.

Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO

„Wrota” do wiedzy

Wolność, zamożność i rozwój tak społeczeństwa, jak i poszczególnych osób, należą do podstawowych wartości ludzkich. Można je osiągnąć tylko wtedy, gdy obywatele, korzystając ze swobodnego dostępu do informacji, mogą realizować swoje prawa demokratyczne i aktywnie uczestniczyć w życiu społecznym.

— Konstryktywny udział w rozwoju demokracji zależy od poziomu wykształcenia oraz wolnego i nieograniczonego dostępu do wiedzy, myśli, kultury i informacji.

Biblioteka publiczna, będąc lokalnymi „wrotami do świata wiedzy”, oferuje podstawowe warunki konieczne dla kształcenia ustawicznego, samodzielnego podejmowania decyzji i rozwoju kulturalnego osób i grup społecznych. — —

— W niniejszym *Manifestie* UNESCO przedstawia swoją wizję biblioteki publicznej jako wiodącej siły edukacji, kultury i informacji, instytucji niezbędnej do budowania pokoju zewnętrznego i wewnętrznego – w umysłach kobiet i mężczyzn.

UNESCO zachęca tą drogą władze krajowe i lokalne do wspierania i aktywnego udziału w rozwoju bibliotek publicznych.

Biblioteka publiczna

Biblioteka publiczna jest lokalnym ośrodkiem informacji, udostępniającym użytkownikom każdego rodzaju wiedzę i informację.

Usługi biblioteki publicznej są oferowane w oparciu o zasadę równego dostępu dla wszystkich, niezależnie od wieku, rasy, płci, wyznania, narodowości, języka lub statusu społecznego. Dla użytkowników, którzy – niezależnie z jakiej przyczyny – nie mogą korzystać ze standardowych usług i materiałów, należy przygotować specjalne formy pracy i dokumentów, np. dla mniejszości językowych, niepełnosprawnych, osób przebywających w szpitalach czy więzieniach.

Wszystkie grupy wiekowe muszą znaleźć w bibliotece materiały odpowiadające ich potrzebom. Zbiory i usługi powinny obejmować wszystkie typy mediów: nośniki nowoczesne technologicznie i materiały tradycyjne. Wysoka jakość oraz dostosowanie do potrzeb i warunków lokalnych stanowią filary działalności bibliotecznej. Materiały muszą odzwierciedlać bieżące kierunki ewolucji społeczeństwa z jednej strony, z drugiej zaś – tworzyć zbiornicę pamięci dokonanych i wytworów myśli ludzkiej.

Zbiory i usługi nie mogą być przedmiotem jakichkolwiek form nacisków cenzury ideologicznej, politycznej, religijnej ani gospodarczej.

Misja biblioteki publicznej

Poniżej przedstawiono kluczowe zadania z zakresu informacji, edukacji i kultury, które powinny stanowić rdzeń usług biblioteki publicznej.

1. Kształtowanie i wyrabianie nawyków czytelniczych dzieci od najmłodszych lat.
2. Wspieranie zarówno edukacji indywidualnej i samodzielnej, jak i formalnego kształcenia na wszystkich poziomach.
3. Stwarzanie możliwości rozwoju osobistego.
4. Stymulowanie wyobraźni i twórczości dzieci i młodzieży.
5. Budowanie świadomości dziedzictwa kulturowego, uznania dla sztuki, osiągnięć naukowych i wynalazczości.
6. Organizowanie dostępu do form wypowiedzi kulturalnej wszystkich rodzajów sztuki.
7. Koncentrowanie się na dialogu międzykulturowym, popieranie różnorodności kulturowej środowiska.
8. Podtrzymywanie tradycji ustnej.
9. Zapewnianie dostępu wszystkim obywateli do wszystkich rodzajów informacji lokalnej.
10. Organizowanie odpowiednich usług informacyjnych dla lokalnych firm, organizacji, grup zainteresowań.
11. Ułatwianie zdobywania i pogłębiania umiejętności informacyjnych i korzystania ze sprzętu komputerowego.
12. Wspieranie i udział we wszystkich działaniach i programach literackich dla wszystkich grup wiekowych, w razie potrzeby – inicjowanie takich działań.

Finansowanie, podstawy prawne, współpraca sieciowa

Biblioteka publiczna powinna być dostępna dla użytkowników bezpłatnie. Jej istnienie i funkcjonowanie jest przedmiotem odpowiedzialności władz lokalnych i krajowych. Musi być oparte o specjalistyczne rozwiązania prawne, finansowane ze środków władz państwowych i lokalnych. Biblioteka publiczna należy do kluczowych elementów długoterminowej strategii działania w sektorze kultury, udostępniania informacji i edukacji.

Gwarantacja ogólnokrajowej koordynacji i współpracy bibliotek wymaga zdefiniowania zarówno w rozporządzeniach prawnych, jak i planach strategicznych, zasad działania krajowej sieci bibliotecznej, opartych o ustalone uprzednio standardy usług.

W założeniach tworzenia sieci bibliotek publicznych należy określić relacje z biblioteką narodową oraz bibliotekami regionalnymi, naukowymi i specjalnymi, jak również bibliotekami szkolnymi i akademickimi.

Funkcjonowanie i zarządzanie biblioteką

Jasno sformułowana polityka biblioteczna powinna precyzyjnie wskazać cele, priorytety i usługi oferowane przez placówkę w odniesieniu do potrzeb społeczności lokalnej. Biblioteka publiczna musi być zorganizowana tak, aby działała efektywnie, przestrzegając standardów zawodowych.

Konieczne jest także zapewnienie współpracy z odpowiednimi partnerami, np. z grupami użytkowników, grupami zawodowymi, na wszystkich szczeblach – lokalnym, regionalnym, krajowym i międzynarodowym.

Oferowane usługi muszą być fizycznie dostępne dla wszystkich mieszkańców. Wymaga to właściwego usytuowania budynku biblioteki, odpowiedniego wyposażenia czytelnicy i miejsc do pracy własnej, zastosowania nowoczesnych rozwiązań technicznych, ustalenia godzin pracy odpowiadających użytkownikom. Zakłada to również wyjście z ofertą biblioteczną na zewnątrz, do tych, którzy nie są w stanie samodzielnie przybyć do biblioteki.

Usługi biblioteczne należy dostosować do różnych potrzeb społeczności wiejskich i miejskich.

Bibliotekarz jest aktywnym pośrednikiem między użytkownikami i zasobami bibliotecznymi. Do właściwego wykonywania nałożonych na niego zadań niezbędne jest posiadanie wykształcenia zawodowego oraz udział w kształceniu ustawicznym.

Aby ułatwić użytkownikom korzystanie ze wszystkich dostępnych zasobów, należy przygotować również dla nich odpowiednie programy szkoleniowe.

Realizacja postanowień *Manifestu*

Wzywa się wszystkich decydentów szczebla krajowego i lokalnego oraz całą społeczność bibliotekarską na całym świecie do realizacji zasad niniejszego *Manifestu*.

Manifest został przygotowany wspólnie z Międzynarodową Federacją Stowarzyszeń i Instytucji Bibliotekarskich (IFLA).

Tekst *Manifestu* jest dostępny w ponad 20 językach na stronie internetowej IFLA: <http://www.ifla.org/vii/s8/unesco/manif/htm>.

Fińska Ustawa biblioteczna (904/1998)

Opublikowana w Helsinkach, 4 grudnia 1998

Poniższe postanowienia mają charakter obowiązujący na podstawie decyzji Parlamentu.

Rozdział 1. Cele

1. Na mocy niniejszej ustawy za organizację usług bibliotecznych i informacyjnych oraz ich promocję na szczeblu krajowym i regionalnym odpowiedzialne są lokalne biblioteki publiczne.
2. Celem usług bibliotecznych i informacyjnych oferowanych przez biblioteki publiczne jest promocja równych szans obywateli w zakresie rozwoju osobistego, edukacji i kultury, ciągłego pogłębiania wiedzy, umiejętności indywidualnych i obywatelskich, promocja internacjonalizacji i kształcenia ustawicznego.
3. Celem działań bibliotecznych jest także promocja rozwoju wirtualnej i rzeczywistej sieci usług, z ich treściami edukacyjnymi i kulturalnymi.

Rozdział 2. Organizacja usług bibliotecznych i informacyjnych

1. Za organizację usług bibliotecznych i informacyjnych zgodnie z niniejszą ustawą odpowiedzialne są władze lokalne.
2. Władze lokalne mogą organizować usługi biblioteczne i informacyjne samodzielnie albo w częściowej lub pełnej współpracy z organami innych władz lokalnych, albo w inny sposób. Władze lokalne ponoszą odpowiedzialność za zgodność oferowanych usług z postanowieniami niniejszej ustawy.
3. Użytkownicy biblioteki powinni mieć dostęp do bibliotekarzy i pracowników informacji, do stale aktualizowanych zbiorów bibliotecznych i nowoczesnego sprzętu.
4. W społeczności dwujęzycznej należy na równi traktować potrzeby obu grup językowych.
5. W gminach posługujących się językiem saami należy na równi traktować potrzeby mieszkańców posługujących się saami i osób mówiących po fińsku.

Rozdział 3. Sieć usług bibliotecznych i informacyjnych

1. Biblioteka publiczna powinna funkcjonować we współpracy z innymi bibliotekami publicznymi, bibliotekami naukowymi oraz placówkami uczestniczącymi w procesie edukacji, jako ogniwo krajowych i międzynarodowych sieci usług bibliotecznych i informacyjnych.

2. Biblioteki pełniące funkcję centralnych dla bibliotek publicznych, takie jak biblioteki regionalne, wspierają działalność bibliotek publicznych.
3. Biblioteką centralną dla bibliotek publicznych jest biblioteka publiczna w danej społeczności lokalnej, wskazana przez właściwego ministra, za zgodą władz lokalnych. Obszarem jej działalności jest cały kraj.
4. Biblioteką regionalną jest biblioteka publiczna w danej społeczności lokalnej, wskazana przez właściwego ministra, za zgodą władz lokalnych. Obszar jej działalności określa właściwy minister.
5. Zadania biblioteki centralnej i biblioteki regionalnej określają odrębne przepisy. Właściwy minister może, po konsultacji z władzami lokalnymi, odebrać danej jednostce status biblioteki centralnej lub regionalnej.

Rozdział 4. Darmowe usługi biblioteczne

1. Korzystanie ze zbiorów własnych biblioteki, zarówno prezencyjnie jak i wypożyczanie na zewnątrz, powinno być wolne od opłat.
2. Wypożyczenia międzybiblioteczne z bibliotek centralnych i regionalnych do bibliotek publicznych powinny być wolne od opłat.
3. Za pozostałe usługi biblioteczne władze mogą ustalić opłaty, których wysokość nie może przekraczać rzeczywistych kosztów wykonania usługi.
4. W wyjątkowych wypadkach opłata, która w normalnych warunkach nie przekraczałaby rzeczywistych kosztów usługi, może być wyższa.

Rozdział 5. Ocena

1. Władze lokalne przeprowadzają ocenę usług bibliotecznych i informacyjnych.
2. Celem oceny jest poprawa dostępu do tych usług oraz promocja ich rozwoju. Ocena polega na kontroli realizacji usług bibliotecznych i informacyjnych, ich jakości i kosztów.
3. Władze każdej gminy są niniejszym zapisem zobowiązane do udziału w procesie takiej oceny.
4. Decyzje dotyczące oceny krajowej oraz udziału państwa w ocenach międzynarodowych podejmuje właściwy minister, który następnie przeprowadza ocenę wspólnie z władzami regionalnymi. Władze lokalne uczestniczą w tej ocenie na mocy niniejszego postanowienia.
5. Wyniki oceny przedstawia się do wiadomości publicznej.

Rozdział 6. Administracja państwowa usług bibliotecznych i informacyjnych

1. Krajową administrację usług bibliotecznych i informacyjnych prowadzi właściwe ministerstwo. Władze regionalne organizują administrację na szczeblu regionalnym. Zakres ich działalności określają odrębne przepisy.

Rozdział 7. Postanowienia różne

1. W systemie bibliotecznym powinna pracować odpowiednia liczba personelu wykwalifikowanego i pozostałych pracowników.
2. Wymogi dotyczące kwalifikacji pracowników określają odrębne przepisy.
3. W wyjątkowych przypadkach właściwy minister może odstąpić od wymogów kwalifikacyjnych pracowników.

4. Władze lokalne, na podstawie *Ustawy o finansowaniu działalności edukacyjnej i kulturalnej* (635/1998), powinny otrzymywać środki z budżetu centralnego na funkcjonowanie bibliotek.
5. Władze lokalne, na podstawie *Ustawy o finansowaniu działalności edukacyjnej i kulturalnej* (635/1998), otrzymują od rządu dotacje na pokrycie kosztów budowy i remontu biblioteki. Jako budowę rozumie się również koszty nabycia autobusu lub łodzi, służących do transportu bibliotek ruchomych.
6. Biblioteka może opracować własne zasady regulujące korzystanie z biblioteki, a także prawa i obowiązki użytkownika.
7. Naruszenie zasad bibliotecznych pociąga za sobą karę grzywny w wysokości zależnej od powagi naruszenia.
8. Szczegółowe rozwiązania dotyczące stosowania niniejszej ustawy regulują odrębne rozporządzenia.

Fiński Dekret biblioteczny (1078/998)

Opublikowany w Helsinkach, 18 grudnia 1998

§ 1. Funkcje biblioteki centralnej bibliotek publicznych

Centralna biblioteka bibliotek publicznych powinna: –

- 1) pełnić funkcję krajowego ośrodka wypożyczeń międzybibliotecznych,
- 2) promować współpracę bibliotek publicznych oraz bibliotek publicznych i naukowych,
- 3) opracowywać metody i narzędzia niezbędne do organizacji usług bibliotecznych i informacyjnych,
- 4) wykonywać inne zadania, wskazane przez właściwego ministra.

§ 2. Funkcje biblioteki regionalnej

Biblioteka regionalna powinna:

- 1) wspierać usługi informacyjne i wypożyczenia biblioteczne bibliotek publicznych w swoim regionie,
- 2) organizować usługi informacyjne we własnym obszarze działania,
- 3) wspierać własny personel przez organizację szkoleń w zakresie nowych form działalności i nowych projektów pracy bibliotecznej,
- 4) wykonywać inne zadania, wskazane przez właściwego ministra.

§ 3. Funkcje władz regionalnych

Władze regionalne powinny:

- 1) we współpracy z właściwym ministrem kontrolować i promować usługi biblioteczne i informacyjne potrzebne mieszkańcom, oceniać ich dostępność i jakość,
- 2) promować projekty rozwoju regionalnego, krajowego i międzynarodowego w odniesieniu do usług bibliotecznych i informacyjnych,
- 3) wykonywać inne zadania, wskazane przez właściwego ministra.

§ 4. Wymogi dotyczące kwalifikacji pracowników

Co najmniej 2/3 pracowników, o których mowa w Rozdziale 8 pkt. 1 *Ustawy bibliotecznej* (904/1998), musi mieć wyższe wykształcenie magisterskie lub pomaaturalne lub zawodowe, na które składa się co najmniej 20 punktów kredytowych zdobytych w ramach realizacji programu studiów w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej na uniwersytecie lub w wyższej szkole zawodowej.

Kwalifikacje wymagane od osoby odpowiedzialnej za usługi biblioteczne i informacyjne we władzach miejskich to co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie, na które składa się co najmniej 35 punktów kredytowych zdobytych w ramach realizacji programu studiów w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej.

1

§ 5. Wejście w życie

— Dekret wchodzi w życie 1 stycznia 1999.

Postanowienia § 4 pkt. 1 nie stosują się do personelu już zatrudnionego w bibliotece w momencie wejścia w życie dekretu.

Każdy proces rekrutacji pracowników na miejsca lub stanowiska wakujące w okresie po wejściu w życie dekretu podlega postanowieniom niniejszego dekretu.

— Przed wejściem w życie niniejszego dekretu należy podjąć wszelkie środki, aby wdrożyć jego postanowienia.

§ 6. Postanowienia przejściowe dotyczące personelu

Brak danych.

§ 7. Postanowienia przejściowe dotyczące ukończenia studiów wyższych

Brak danych.

Karta praw użytkownika

Wiele bibliotek publicznych opracowało własne karty praw użytkowników. Zamieszczony poniżej przykład pochodzi z Biblioteki Hrabstwa Buckinghamshire, w Anglii.

Biblioteka Hrabstwa Buckinghamshire Karta praw użytkownika biblioteki

Pragniemy, aby użytkownicy biblioteki w hrabstwie Buckinghamshire korzystali z usług najwyższej jakości. Niniejsza Karta określa standardy, które – zgodnie z naszymi zamierzeniami – powinny być przestrzegane we wszystkich naszych bibliotekach i których macie Państwo prawo oczekiwać. Mówi ona również, co należy zrobić, jeśli chcecie Państwo coś zmienić lub poprawić w naszych usługach.

Zobowiązanie biblioteki

1. W całym hrabstwie Buckinghamshire prowadzimy sieć oddziałów bibliotecznych i bibliobusów. Zobowiązujemy się do kontaktów z mieszkańcami w sprawie dostosowania godzin otwarcia bibliotek do ich potrzeb.
2. Nasze katalogi komputerowe w każdej placówce informują szczegółowo o dostępnych zasobach bibliotecznych.
3. Materiały wypożyczone mogą być zwracane lub termin ich zwrotu przedłużany w każdej z naszych placówek, nie tylko w tej, z której zostały wypożyczone.

Zobowiązanie dotyczące usług

1. Personel obsługujący czytelników nosi plakietki identyfikacyjne; grupa ta została odpowiednio przeszkolona i przygotowana do obsługi czytelników.
2. Nasze personel jest grzeczny i chętny do pomocy, posiada właściwe umiejętności i doświadczenie odpowiednie do wykonywanej pracy.
3. Czytelnik na obsłudze przy ladzie lub stanowisku informacyjnym nie powinien czekać dłużej niż 3 minuty, z wyjątkiem „godzin szczytu”.
4. Na każde pytanie odpowiemy na miejscu lub poinformujemy, ile czasu zajmie przygotowanie odpowiedzi.

5. Każdy list i telefon odbierzeny bez zwłoki, odpowiedź zostanie udzielona w ciągu 3 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach przygotowanie pełnej odpowiedzi może zająć do 10 dni roboczych. — — — — —
6. W ciągu 15 dni dostarczymy 70% potrzebnych materiałów, a w ciągu 30 dni – 80%. Dłuższy czas oczekiwania dopuszczalny jest w przypadku materiałów bardzo popularnych lub tych, które trzeba sprowadzić spoza hrabstwa. O postępach w realizacji zamówienia pracownicy biblioteki poinformują za każdym razem, kiedy zostaną o to zapytani. — — — — —

Zobowiązanie dotyczące dostępności i równego traktowania

1. Usługi biblioteczne odzwierciedlają różnorodność kulturową i językową mieszkańców środowisk lokalnych. — — — — —
2. Dołożymy wszelkich starań, aby zrealizować usługi i udostępnić materiały biblioteczne osobom niepełnosprawnym. — — — — —
3. Biblioteka oferuje usługi odpowiadające na potrzeby specjalnych grup użytkowników, zwłaszcza tych, którzy nie opuszczają samodzielnie domu lub pozostają w domach opieki. — — — — —
4. Bibliotekarze udzielą odpowiedniej pomocy lub przeprowadzą szkolenie pracowników, tak aby potrafili oni odpowiadać na potrzeby wszystkich użytkowników, nikogo nie dyskryminując. — — — — —

Zobowiązanie do wystuchania i rady

1. Na każdą prośbę o dokładne informacje na temat usług bibliotecznych bibliotekarze udzielą szczegółowych odpowiedzi. — — — — —
2. Bibliotekarze wysłuchają opinii użytkowników o usługach bibliotecznych. Jeśli macie Państwo jakiegokolwiek opinie lub komentarze, którymi chcielibyście się z nami podzielić, proszę porozmawiać z kierownikiem Państwa biblioteki lub wypełnić formularz skarg i wniosków. — — — — —
3. W każdej placówce, co najmniej raz na trzy lata, przeprowadzane jest badanie zadowolenia użytkowników z usług biblioteki, którego wyniki podawane są do wiadomości publicznej. — — — — —
4. We wszystkich ważnych sprawach dotyczących usług bibliotecznych przeprowadzane są konsultacje z użytkownikami, którzy następnie są informowani o wszelkich przeprowadzanych zmianach czy nowościach. — — — — —

Wszelkie naruszenia postanowień niniejszej Karty będą dokładnie sprawdzane. Standardy biblioteczne są kontrolowane co roku, a wyniki tej kontroli podawane do wiadomości publicznej. — — — — —

Standardy budownictwa bibliotecznego w Ontario (Kanada) i w Barcelonie (Hiszpania)

Nie istnieją żadne uniwersalne standardy dotyczące budownictwa dla bibliotek publicznych, natomiast niektóre kraje i regiony opracowały własne takie normy. Poniżej przedstawiamy – jako przykłady, pożyteczne przy projektowaniu własnych budynków – standardy stosowane w Ontario (Kanada) i w Barcelonie (Hiszpania). Najważniejszym, priorytetowym czynnikiem są tu specyficzne potrzeby danego środowiska lokalnego, kształtujące przestrzeń przeznaczoną na działalność biblioteczną. Przykłady poniższe należy analizować w świetle zapisów rozdziału 3.10. „Budynki biblioteczne”.

Osoby odpowiedzialne za projektowanie bibliotek powinny pamiętać o tym, że automatyzacja procesów bibliecznych zmieniła znacząco sposób realizacji usług bibliecznych. Przy określaniu wielkości budynku i projektowaniu wnętrza nie można również nie uwzględnić aktualnego (i przyszłego) poziomu rozwoju technologicznego.

Zasady Biblioteki Publicznej w Ontario, 1997

Przy określaniu wymagań przestrzennych Biblioteka Publiczna w Ontario stosuje następujące metody.

1. Średnia powierzchnia na mieszkańca. Dla społeczności poniżej 100 000 mieszkańców odpowiednia norma wynosi 56 m² na 1000 mieszkańców.
2. Wielkość budynku określana przez podstawowe czynniki.
 - a. **Przestrzeń magazynowa:** może być określona z wykorzystaniem średniej normy 110 woluminów na metr kwadratowy. Pozwala to na wykorzystanie niskich regałów i przejść w działach specjalistycznych, takich jak oddział dla dzieci, księgozbiór podręczny, oraz na standardowe regały i przejścia w działach literatury naukowej.
Wymagana powierzchnia – 1 m² na każde 110 woluminów.
 - b. **Przestrzeń dla użytkowników:** norma określa miejsce dla 5 użytkowników na każde 1000 mieszkańców. Dzięki temu możliwe jest zorganizowanie miejsc pracy indywidualnej dla dorosłych i dzieci, a także miejsc spotkań, stanowisk do pracy z dokumentami audiowizualnymi, do pracy w katalogach, stanowisk z wolnym dostępem do Internetu.
Przestrzeń 2,8 m² na miejsce dla jednego czytelnika.

- c. **Przestrzeń dla pracowników:** zalecana norma biblioteczna określa zapotrzebowanie na 1 pracownika na każde 2000 mieszkańców. Przestrzeń dla pracowników określić można, mnożąc odpowiednio 16,3 m² na każdego pracownika. Powierzchnia ta uwzględnia miejsca pracy, stanowiska do obsługi czytelników, przestrzenie komunikacyjne, korytarze, szafki itp. Wymagana przestrzeń: 16,3 m² na jednego pracownika, 1 pracownik na każde 2000 mieszkańców.
- d. **Pomieszczenia wykorzystywane do różnych celów:** każda biblioteka powinna przeznaczyć osobne miejsce na realizację usług lokalnych i własnych programów.
- e. **Przestrzeń bez określonej funkcji:** w tej kategorii mieszczą się łazienki, pokoje dla sprzątaczek, pomieszczenia dla urządzeń mechanicznych, windy, klatki schodowe itp. Zapotrzebowanie na takie pomieszczenia jest mniejsze, jeżeli biblioteka korzysta z nich wspólnie z innym najemcą lokalu w danym budynku. Wymagana przestrzeń: 20% przestrzeni netto (czyli 20% wszystkich pomieszczeń z punktów a-d).
- f. **Minimalna wielkość całkowita:** dla samodzielnej biblioteki nie powinna być mniejsza niż 370 m². W systemie biblioteki wielooddziałowej każdy oddział powinien mieć nie mniej niż 230 m² powierzchni, plus 14 m² na każde następne 1000 woluminów, o ile pierwotny zbiór wynosił więcej niż 3000 woluminów.

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

Usługi biblioteczne w regionie Barcelona: podstawowe standardy dla bibliotek publicznych, wydanie poprawione, III 1999

Oddział biblioteczny	Biblioteka publiczna			Biblioteka centralna	Biblioteka regionalna
3000-5000	5000-10 000	10 - 20 000	20 - 30 000	30 - 50 000	powyżej 50 000
Liczba mieszkańców (miasto)					
POWIERZCHNIA, w m²					
Publiczna					
Hall	15-30	30-40	40-60	60-110	110-150
Pom. wielofunkcyjne	50-60	60-80	80-100	100-150	150-200
Ogólnodostępna: wypożyczalnia, informatorium	200-270	270-410	410-645	645-930	930-1450
Magazyn dok. audiowizual.	90-100	100-115	115-140	140-250	250-400
Dział dziecięcy	60-90	90-120	120-160	160-225	225-300
Pomieszczenia pracownicze					
Biurowe	15-20	20-20	20-30	30-40	40-100
Szafnia	30-40	40-60	60-80	80-150	150-230
Pokój wypożyczkowy	10-10	10-15	15-20	20-30	30-35
Parking	-10			-40	40-75
Działania programowe	300-500	650-900	900-1300	1300-2000	2000-3000
Powierzchnia dla obsługi					
Urządzenia					
Korytarze itp.					
Toalety					
Powierzchnia całkowita = powierzchnia na działalność programową plus 30%.					
Pow. budynku ogółem	390-650	650-845	845-1170	1170-1690	1690-2600
WYPOSAŻENIE					
Miejsca do czytania, korzystania z dok. audiowizualnych i do pracy na komputerze, liczba miejsc					
Pow. ogólnodostępna	20-30	30-40	40-60	60-85	85-115
Dział dziecięcy	15-20	20-25	25-35	35-50	50-65
Magazyny: przy biurku	2-4	4-4	4-6	6-10	10-15
nie przy biurku	6-8	8-10	10-10	10-15	15-20
Dział audiowizualny		6-8	8-12	12-16	16-20
Komputery ogółem	4	1-2	8-10	10-14	14-18
Komputery z czynnikiem CD		35-45	2-2	2-4	4-5
Hall wielofunkcyjny	-35	395-760	45-60	60-75	75-115
Półki: 33 książki x metr	300	8-7	760-1090	1090-1515	1515-2120
Miejsce na CD: 225 CD w pudełku 60 x 90 cm			7-10	10-13	13-17
					17-25
					15-20
					20-30
					2860-4290
					115-145
					50-115
					65-75
					40-65
					6-15
					15-20
					10-20
					20-25
					16-20
					20-25
					14-18
					18-27
					5-6
					6-9
					75-115
					115-150
					1820-2425
					2425-3335

Bibliografia

Ogólnie

- An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council), *Joining forces: delivering libraries and information services in the information age*. Dublin 2000.
- Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*. Rzym 2000.
- Baró i Llambias M., Mañà i Terre T., *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola*. Barcelona 1994.
- Benton Foundation, *Buildings, books and bytes: libraries and communities in the digital age*. Benton Foundation na zlecenie Fundacji W. K. Kellogg'a, 1996. <http://www.benton.org/Library/Kellog/buildings.html>
- Benton Foundation, *Local places, global connections: libraries in the digital age*. Benton Foundation I Libraries for the Future, 1999. <http://www.benton.org/Library/Libraries/home.html>
- Bibliotheken '93. *Strukturen - Aufgaben - Positionen*. Berlin 1994.
- Calenge B., *Les petites bibliothèques*. Paryż 1993.
- Council for Cultural Co-operation, Culture Committee, *Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe*, 2000.
- Domínguez S., *Nuevas formas de organizacion y servicios en la biblioteca pública*. Gijón 1997.
- England. Culture, Media and Sport Committee, *Culture, Media and Sport - sixth report - public libraries*. Londyn 2000. <http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcmds/241/24102.htm>
- England. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, efficient and modern public libraries - standards and assessment*. Londyn 2001.
- England. Libraries, Information and Archives Division, *Libraries for all: social inclusion in public libraries: policy guidelines for local authorities in England*. Londyn 1999.
- England. Library and Information Commission, *New library; the people's network*. Londyn 1998.
- Finland. Ministry of Education, *Public libraries in Finland - gateways to knowledge and culture*. Helsinki 1999. http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html
- Firsov V. R., *Gosudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*. St. Petersburg 2000.
- Florida Library Association, *Standards for Florida public libraries: a vision for the 21st century*. Floryda 1995. <http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>
- Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career profile 2000: the changing roles of libraries and librarians*. Berlin 2000.

- Greenhalgh L., Worpole K., Landry C., *Libraries in a world of cultural change*. Londyn 1995.
- Hayes R. M., Walter V. A., *Strategic management for public libraries: a handbook*. Westport 1996.
- Himmel E., Wilson W. J., the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process – the guidebook*. Chicago 1998.
- Himmel E., Wilson W. J., the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process – the how-to manual*. Chicago 1998.
- IEK Planning, Research and Management Services, *The library's contribution to your community: a resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community*. Gloucester (Kanada) 1998.
- Illinois Library Association, *Serving our public: standards for Illinois public libraries*. Chicago 1997.
- Information Centre for Information Ethics. <http://www.infoethics.net>
- Informacja o wytycznych i standardach w Hiszpanii. <http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>
- Informacja o hiszpańskim prawie bibliotecznym. http://www.mcu.es/legislacion/i_legislac.html
- Ireland. Department of Environment and Local Government, *Branching out: a new public library service*. Dublin 1998.
- ISCO 11620, *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki działalności biblioteczej*. Genewa 1998.
- King Research Ltd., *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*. Londyn 1998.
- Kulicova L. V., *Publichnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija, posobie*. St. Petersburg 2000.
- La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco*. Madryd 1995.
- La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornadas. "Biblioteca pública y políticas culturales"*. Barcelona 1997.
- Library Association, *Code of professional conduct and guidance notes*. Wyd. 2. Londyn 1999.
- Library Association, *Model statement of standards for public library services*. Londyn 1995.
- Library Association, Public Library Charter Working Group, *A charter for public libraries*. Londyn 1993.
- Library Board of Queensland, *Guidelines and standards for Queensland public libraries*. Brisbane 1997.
- McClure C. R. et al., *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*. Chicago 1987.
- Le métier de bibliothécaire*. Paryż 1996.
- Modelnij standart dejatelnosti publichnoj biblioteki*. Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonodatelstvu RBA. St. Petersburg 2000.
- Moore N., *Measuring the performance of public libraries*. Paryż 1989.

- Ontario Library Service North, *Ontario public library guidelines: a development tool for small, medium and county libraries*. Sudbury 1997 (z aktualizacją do czerwca 2000).
- Oregon Library Association, *Standards for Oregon public libraries 2000*.
- <http://www.olaweb.org/pld/standards.html>
- Oi massovoj k publichnoj biblioteke. Materiały konferencyjne, 10-11.11.1992 Moskwa 1993.
- Performance measurement and quality management in public libraries. Proceedings of IFLA Satellite Meeting, Berlin, 25-28.08.1997*. Berlin 1998.
- Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact*. Praca zbiorowa IFLA dla UNESCO. Paryż 1997.
- http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html
- Salaberria R., *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*. Madryd 1997.
- Scotland. Convention of Scottish Local Authorities, *Standards for public library services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*. Edynburg 1995.
- Singapore. Library 2000 Review Committee, *Investing in a learning nation: report of the Library 2000 Review Committee*. Singapur 2000.
- Sturges P., Neill R., *The quiet struggle: information and libraries for the people of Africa*. Wyd. 2. Londyn 1998.
- Taesch-Wahlen D., *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paryż 1997.
- Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee, *Guidelines for Texas public libraries*. Austin 1992.
- Turner B., *Research document of the lack of study facilities in Gauteng Province and its impact on community libraries*. Gauteng (Afryka Południowa) 1999.
- Wisconsin Department of Public Instruction, *Wisconsin public library standards*. Wyd. 3. Madison 2000. <http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>
- Zweig D., Wilcox J. D., Robbins J. et al., *The TELL IT! Manual: the complete program for evaluating library performance*. Chicago 1996.

Budynki

- Brawner L. B., Beck D. K. jr, *Determining your public library's future size: a needs assessment and planning model*. Chicago 1996.
- Dahlgren A., *Planning the small library facility*. Wyd. 2. Chicago – Londyn 1996.
- Dahlgren A., *Public library space needs: a planning guide, 1998*. Wisconsin 1998.
- <http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>
- IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29.09.1997*. (IFLA Publication, 88), Monachium 1999.
- Koontz C. M., *Library facility siting and location handbook*. Westport (USA) 1997.
- McCabe G., *Planning for a new generation of public library buildings*. Westport (USA) 2000.

Prototypo de bibliotecas públicas. Madryd 1995.

Sannwald W. W., *Checklist of library building design considerations*. Wyd. 3. Chicago 1997.

Manifest biblioteki publicznej IFLA/UNESCO

IFLA, Section of Public Libraries, *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*.

— Haga 1995. Tekst dostępny w różnych językach pod adresem: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

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

Standardy i wytyczne IFLA

IFLA, Mobile Libraries Round Table, *Mobile library guidelines*. Professional Report nr 28. Haga 1991.

IFLA, Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee, *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. Haga 1983.

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

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to deaf people*. Professional Report nr 34. Praca zbiorowa pod red. F.E. Kaiser. Wyd. 2. Haga 1995.

IFLA, Section for Library Services to Multicultural Populations, *Multicultural communities: guidelines for library services*. Wyd. 2. Haga 1998.

IFLA, Section of Public Libraries, *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*. Haga 1998.

IFLA, Section of Public Libraries: różne akty prawne dotyczące bibliotek publicznych dostępne pod adresem: <http://www.ifla.org/V/cdoc/acts/htm>

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

Wytyczne IFLA w przygotowaniu – stan na luty 2001

IFLA, Section of Libraries for the Blind, *National standards of library services for the blind*. Planowana data wydania: 2002.

IFLA, Section of Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for children's services*. Planowana data wydania: 2002.

IFLA, Section of Libraries for Disadvantaged Persons, *Guidelines for dyslexia*. Planowana data wydania: 2001.

IFLA, Section of School Libraries and Resource Centres, *Guidelines for school libraries*. Planowana data wydania: 2002.

Indeks

- administracja 37
- akwizycja 68
- audiowizualne materiały 43, 58, 66, 93
- bezpieczeństwo 61, 82-83
- bibliobus 28, 73
- bibliograficzne rekordy 54
- cele 19-29
- cenzura 25, 41
- czytanie – promocja 41, 42, 49-50, 53, 98
- doradztwo – usługi 41
- dorośli – usługi dla 40, 44-45, 98
- dostęp
 - fizyczny 39, 56, 59-60
 - na odległość 55
 - ogólny 26, 35, 56-57
 - działalność
 - pomiar 87, 94-95
 - wskaźniki 93-94
 - dzieci – usługi dla 24-25, 40, 42-43
 - etyczne normy 79
 - finanse
 - zarządzanie i planowanie 81, 88-89
 - finansowanie
 - ogólnie 34-36
 - źródła 35-87
 - imprezy 41, 42, 49, 98
 - informacja
 - dostarczanie 46
 - dostęp do 21-22, 23, 54, 65, 71
 - finansowanie 95
 - nawigacja 56
 - ogólnie 60, 74
 - polityka 31
 - potrzeby 45
 - technika informacyjna i komunikacyjna
 - 22, 36, 41, 46, 48, 49, 76, 95, 97
 - usługi 44, 46
 - wypożyczanie międzybiblioteczne 54, 69, 71, 73
 - zasoby 21-22, 54
 - informacje lokalne – usługi 26, 66
 - Internet 45, 46, 51, 53, 55-56, 66, 72, 98
 - kariera – rozwój 82
 - karta praw, biblioteka publiczna 37, 106-107
 - katalogi elektroniczne 48, 51, 55
 - klient – por. użytkownik
 - kodeksy etyczne 79
 - kontrola i ocena 82, 87, 91-93, 98
 - krajowa polityka dotycząca informacji 31, 55
 - kształcenie
 - na odległość 20-21
 - pomoc dla 40, 44-45, 49, 98
 - ustawiczne 20, 44-45, 80-81
 - kultura lokalna 26-27, 45, 65, 73, 91
 - kulturowe zasoby
 - tradycje 48
 - tworzenie 24, 73
 - lokalna historia 45, 66, 73, 98
 - lokalne grupy społeczne – usługi dla 40, 47-48, 98
 - magazynowanie – por. zbiory
 - Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO* 35, 99-101
 - marketing i promocja
 - ogólnie 38, 95-98
 - planowanie 96
 - polityka 96
 - media
 - elektroniczne 66, 67
 - kategorie 43
 - miejsce spotkania 25, 43, 46, 58
 - młodzież – usługi dla 24-25, 40, 43-44
 - mniejszości – grupy 40, 74
 - normy – por. standardy
 - ocena – por. kontrola i ocena
 - ochotnik 47, 84
 - OPAC – por. katalogi elektroniczne
 - opłaty 34, 35
 - osobisty rozwój 23
 - otwarcia godziny 26, 38, 57
 - partnerstwo 35, 36-37
 - personel 37, 75-84
 - bibliotekarze 76, 77-78
 - delegowanie uprawnień 90, 91
 - dostęp dla 56
 - kategorie 76-79
 - mentoring 81-82
 - obowiązki 77-78, 79-80
 - pomocnicy biblioteczni 76, 78
 - skład 76, 79

- specjalistyczny i pomocniczy 78, 79, 90
- szkolenie 81
- umiejętności 75-76
- warunki pracy 82-83
- wykształcenie 80-81
- zarządzanie 80, 81, 89-90
- pisania i czytania umiejętność 20, 42, 49
- planowanie
 - ogólnie 34, 86-87
 - operacyjne 36, 87-88
 - strategiczne 69, 87
- pomoc dla użytkownika 23
- prawo
 - autorskie 33
 - biblioteki publiczne 31-34
 - biblioteczne 41
 - fińska *Ustawa biblioteczna* (1998) 32, 102-104
 - o udostępnianiu prac autorskich 33-34
 - odpoczynek i rozrywka 83
 - powiązane 33
- priorytety 34, 87-88
- programy – por. imprezy
- promocja – por. marketing i promocja
- przywództwo 85, 86
- publiczna biblioteka
 - budynek i projekt 28, 57-62, 89
 - cele 19-29
 - definicja 19
 - funkcje 45, 46, 57, 70, 88
 - materiały 45, 66
 - mobilność – por. bibliobus
 - prawo 31-34
 - rola społeczna 25, 26, 48-49
 - tworzenie 70-72
 - zarządzanie 36-37, 81, 85-98
 - związki z władzami 30-31, 32
- rzecznictwo 50, 97-98
- sieci
 - elektroniczne 46, 53, 54-56, 97
 - lokalne 42, 88
 - ogólnie 88
 - wspólne zasoby 42, 53-54
- specjalne grupy użytkowników – usługi dla
 - 41, 47-48, 90
- społeczność lokalna
 - analiza potrzeb 40-41, 87, 91-92
 - pomoc dla 25
 - potrzeby 26, 74
- szprzet
 - audiowizualny 51, 58, 61
 - elektroniczny 36, 51, 55, 58, 61
 - ogólnie 52, 58, 83
- standardy
 - budynki biblioteczne 58, 59-60, 108
 - dostępność informacji elektronicznej 70
 - szkolenia – budżet 81
 - zatrudnienie 80
 - zbiory 54, 58, 64, 69-70
- statystyka 34
- swoboda informacji 25
- środowisko lokalne – por. społeczność lokalna
- transport 28, 47, 56-57
- usługi
 - dostarczanie 41-42, 47-48
 - organizacja 27-28, 56-57, 87-88
 - ustna tradycja 27, 48
 - usuwanie 67, 68, 69, 71, 72-74
 - użytkownik
 - antyspołeczne zachowania 83
 - edukacja 20, 52
 - grupy 47-48, 79, 97
 - potencjalny 40, 47, 88, 94
 - uczestnictwo 37, 51-52, 97
 - usługi 37, 41-50, 50-52
 - użytkowników karty praw – por. karta praw, biblioteka publiczna
- wiarygodność 51, 79
- wolontariusz – por. ochotnik
- współpraca 47, 49, 52, 53-54, 80-81, 82, 83, 86, 88, 97, 98
- zarządzające organy 30-31, 36-37, 86, 87, 97, 98
- zarządzanie
 - narzędzia 90, 91-95
 - umiejętności 85-88
 - zasobami 63-65, 88-89
 - zmianą 90-91
- zasoby ludzkie – por. personel
- zbiory
 - kategorie 66
 - kryteria 25, 26, 94
 - rezerwy magazynowe 68-69
 - specjalne 43, 73-74
 - tworzenie 70-72
 - utrzymywanie 28-29, 68-69, 71-74
 - wielkość 65-66, 67, 73
 - zakres 43, 48
 - zarządzanie 53-54, 63-65, 89



20617

**SERIA WYDAWANA
Z INICJATYWY
INSTYTUTU INFORMACJI NAUKOWEJ
I STUDIÓW BIBLIOLOGICZNYCH
UNIwersYTETU WARSZAWSKIEGO
ORAZ WYDAWNICTWA SBP**