

Попова, Е., доцент, доктор

България, София, Софийски университет „Св. Климент Охридски“,
Философски факултет, катедра „Библиотекознание, научна
информация и културна политика“

ПРОЕКТИРАНЕ НА ИНОВАТИВНИ УСЛУГИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Анотация. Докладът разглежда проблемите, свързани с проектирането на иновативни услуги в институциите на паметта в България. Темата е поставена в контекста на активното присъствие на архиви, библиотеки и музеи в дигитална среда. Във фокуса на вниманието са и съвременните потребители с техните образователни, информационни и културни потребности.

Ключови думи: архиви, библиотеки, иновационни услуги, институции на паметта, музеи

Попова Е., доцент, доктор

България, София, Софийски университет им. Св. Климента
Охридского, Философский факультет, Кафедра „Библиотекосведение,
научная информация и культурная политика“

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Анотация: В докладе рассматриваются проблемы, связанные с проектированием инновационных услуг в учреждениях памяти в Болгарии. Тема задана в контексте активного присутствия архивов, библиотек и музеев в цифровой среде. В центре внимания также современные потребители с их образовательными, информационными и культурными потребностями.

Ключевые слова: архивы, библиотеки, инновационные услуги, учреждения памяти, музеи

Popova E., Ass. Prof., Doctor

Bulgaria, Sofia, Sofia University „St. Kliment Ohridski“,
Faculty of Philosophy, Department of Library and Information Studies
and Cultural Policy

DESIGN OF INNOVATIVE SERVICES FOR USERS

Abstract: The report examines the problems related to the design of innovative services in institutions of memory in Bulgaria. The topic is set in the context of the active presence of archives, libraries and museums in the digital environment. The focus is also on modern consumers with their educational, informational and cultural needs.

Key words: archives, libraries, innovative services, institutions of memory, museums

Настоящият доклад разглежда темата за проектиране на иновативни услуги в институциите на паметта в България – архиви, музеи и библиотеки – в няколко аспекта: какво е мястото на тези процеси в съвременните институции на паметта; от какво се ръководят специалистите при предприемане на подобни стъпки; какви принципи са заложиени в същината на процеса и какви цели се постигат. Набелязаните проблеми сами по себе си са предизвикателства, които се нуждаят от самостоятелно изследване и задълбочено изучаване в контекста на по-видимото присъствие на посочените институции в дигиталния свят. Във фокуса на вниманието са основни понятия, принципи, обекти и субекти, свързани с процесите на проектиране на иновативни услуги за потребителите в посочените сектори.

Бенедикт Еванс, анализатор от сферата на технологиите, казва: „Вече всички сме онлайн, а също толкова важно е, че всички сме склонни да използваме интернет за всяка част от живота си, стига да съумеем да напипаме правилния опит и делови модел. Днес всеки прави всичко онлайн“¹. Водени от качествените промени в ежедневието на хората, насочени към дигитални форми на комуникация и работа, институциите на паметта търсят верния и възможен за тях начин да присъстват активно в този нов свят. Тяхната съвременна визия и оценката на потребителите се определят в голяма степен от гъвкавостта,

¹ Evans, B. *COVID and forced experiments*, ben-evans.com, 13 April 2020: <http://www.ben-evans.com/benedictevans/2020/4/13/covid-and-forced-experiments>. Цит. по: Кръстев, Ив. *Утре ли е вече? Как пандемията променя Европа*. София: Обсидиан, 2020, с. 71 (103 с.).

с която институциите успяват да се модернизират, да се приспособят към съвременните условия на живот и изискванията на потребителите към услугите.

Институциите на паметта носят ценностите на своята достойна история, авторитета на мисия с безспорна обществена полза и самочувствието на пазители на човешката памет. Тяхното стойностно и атрактивно присъствие в модерния динамичен свят зависи от реализираните възможности за предлагане на иновативни услуги. В тези услуги, проектирани и реализирани и чрез прилагането на новите технологии, отново за потребителите най-стойностно е вложеното съдържание или предоставянето на достъп до съдържание с висока за потребителя полезност и/или обективно голяма значимост.

Проектирането на иновативни услуги е процес – продължителна дейност, свързана със стратегическите планове и развитие на институциите. Уточнението на понятието *иновативна услуга* може да има различен подход. В редица публикации в различни области на научната и практическата дейност, вкл. сферите, тясно свързани с информационните процеси, иновацията и иновационните продукти се дефинират тясно с използването на новите технологии. Проверката в няколко специализирани онлайн терминологични речника на руски и английски език не потвърдиха подобно обяснение. И тъй като услугите са основно понятие от света на обществения живот, стъпваме на тълкуване, дадено в полето на икономиката – интересно и подробно развито разсъждение за това, какво е иновация: „Иновацията често се определя като нова идея, която се оказва успешна в практиката. Новата идея може да бъде нов продукт, практика, услуга, производствен процес или нов начин на организация. Тази нова идея може да се установи като иновация само ако се превърне в повече или по-малко основно приложение или с доказване на полезността си в практиката. Превръщането в основно приложение невинаги зависи само от убедителността на творческата идея. Това също така зависи от пазарните възможности, готовността на сектора да я приеме, икономическата ефективност, представянето и възприемането, случайни външни фактори и др. Преди новата идея да стане действително основно приложение, тези фактори не могат да бъдат преценени и да се каже дали съответната идея ще намери пазар или дали ще бъде често прилагана/използвана. Поради това не е възможно предварително да сме сигурни дали идеята ще се превърне в иновация: човек може да определи само впоследствие дали една нова идея е довела до истинска иновация“².

² **Република** България. Министерство на икономиката. *Иновации – определени*, примери [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <https://www.mi.government.bg/bg/themes/inovacii-opredeleniya-primeri-1295-287.html/>.

Това обстойно обяснение на иновацията съдържа почти всички важни аспекти и предизвикателства, стоящи и пред институциите на паметта в усилията им да привлекат трайно вниманието на хората към съкровищата на знанието и развитието му в човешката история, към паметта и уроците на миналото, които те съхраняват, към идеи и открития, чието значение и приложимост принадлежи на бъдещето. Ако се опитаме да пренесем този смисъл и в реалностите на архивите, музеите и библиотеките, то бихме открили някои съществени моменти в проектирането на иновативни услуги за техните потребители.

Новата идея в рамките на разглежданата тема означава осъзната възможност за създаване на допълнителна полза за част от обществото – услуга, чрез която да се постигне удовлетворяване на идентифицирана/и потребност/и на определена/и група/и от хора. Предварителният процес включва много добро познаване на съществуващите към момента услуги, на потребителските групи – реални и потенциални, на приоритетите и стратегическите цели на организацията. За да се случи това, екипът от специалисти в конкретната институция – архив, библиотека или музей (или поне част от него) – трябва да притежава висока професионална квалификация, компетентности в областта на новите технологии, перспективно мислене и креативност, т.е. организацията да има висок професионален капацитет. Възникването на идея изисква редица умения и качества, сред които способност да се видят резултатите от реализацията и приложението на тази идея, в съчетание с другите компоненти на средата. Има, разбира се, инструментариум, чрез който могат и се предвиждат ефектите от нововъведения или направени подобрения. Например изчисляване на прогнозни стойности на нови потребители, на промени в съотношението реални : потенциални потребители, на съотношението вложени ресурси : получена ефективност; оценки на риска и т.н.

Известна е истината, че и най-съвършеният продукт остава безполезен, ако няма хора, които се нуждаят от него. Доказването на обществената полза прави една услуга устойчива и възможна. Идентифицирането на определена потребност сред общността е в основата на зараждането на идеята. Доброто познаване на средата, в която работи една институция (архив, библиотека и музей), дава реалната база за създаване на нови услуги и продукти. Процесът на проектиране на нови услуги е свързан с идентифициране на потребности на реални и потенциални потребители сред обслужваната общност, които никой от останалите субекти на информационния пазар не удовлетворява или прави това само частично. Установявайки подобни пропуски или възникнали нови потребности, екипът на институцията е изправен пред предизвикателството да осъществи услуга или да създаде продукт за запълването на тази ниша. Казано с езика на икономиката чрез посочения по-горе източник, „Иновацията е въвеждане в упот-

реба на някакъв нов или значително подобрен продукт (стока или услуга) или производствен процес, на нов метод за маркетинг или на нов организационен метод в търговската практика, организацията на работните места или външните връзки, които създават пазарни предимства и при това повишават конкурентоспособността на фирмите“ (по Manuel d’Oslo 3e édition, OECD/EUROPEAN COMMUNITIES 2005)³.

Необходимост от проектиране на иновативни услуги е продиктувана, от една страна, от непокрита потребност на потребителски групи, а от друга страна, при възникнала и разчетена правилно потребност от подобряване на вече съществуваща услуга.

Потвърждение на разгледаното съдържание на термина *иновация* дава Тълковен речник на думите в българския език: 1. *Нововъведение*. 2. *Изменение в дадено явление*⁴.

Онлайн Бизнес речник развива значението на термина в подобна посока: *The process of translating an idea or invention into a good or service that creates value or for which customers will pay. To be called an innovation, an idea must be replicable at an economical cost and must satisfy a specific need. Innovation involves deliberate application of information, imagination and initiative in deriving greater or different values from resources, and includes all processes by which new ideas are generated and converted into useful products. In business, innovation often results when ideas are applied by the company in order to further satisfy the needs and expectations of the customers*⁵ („Процесът на превод на идея или изобретение в стока или услуга, която създава стойност или за която клиентите ще плащат. За да бъде наречена „иновация“, една идея трябва да бъде възпроизведена с икономическа цена и трябва да задоволи конкретна нужда. Иновациите включват съзнателно прилагане на информация, въображение и инициатива за извличане на по-големи или различни стойности от ресурси и включват всички процеси, чрез които се генерират нови идеи и се превръщат в полезни продукти. В бизнеса иновациите често се получават, когато идеите се прилагат от компанията с цел допълнително задоволяване нуждите и очакванията на клиентите“ – преводът е на автора).

Функционирането на институциите на паметта в съвременната дигитална ера, доминирана от информацията (нови концепции за достъп до информация, обмен на информация, организация и управление на информацията), се определя от промените в характеристики

³ **Република** България. Министерство на икономиката. *Иновации – определения, примери* [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <https://www.mi.government.bg/bg/themes/inovacii-opredeleniya-primeri-1295-287.html/>.

⁴ **Тълковен** речник на думите в българския език [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <http://rechnik.info/иновация>.

⁵ **BusinessDictionary** [online][Viewed on 18.07.2020] Available from: <http://www.businessdictionary.com/definition/innovation.html/>.

ките на потребителските групи, от промените в приоритетите на организациите и от ефективността на предлаганите продукти и услуги.

Библиотеките предлагат все повече електронни услуги, базирани на интернет. Измерването на тяхната ефективност е много важно и неслучайно присъстват подобни опити в редица изследвания и публикации. Ефективността и нейното предвиждане имат отношение към проектирането на информационните услуги. Преценките се отнасят и за това, как иновативната услуга се вписва в комплекса от съществуващи, с какво ги допълва, разширява и обогатява. Защото ефективността на институцията в сферата на обслужването, т.е. работата с потребителите, е комплексната ефективност от традиционни и иновативни услуги, от работна атмосфера и взаимоотношения, от професионално поведение и етика.

Ще приведем пример с библиотеките за отношение на проектирането на услуги към новите сфери на внимание от съществуването и функционирането на институциите на паметта.

Монографията на Розвита Пол и Петер те Бьокхорст предлага индикатори, специално предназначени за електронните услуги, и такива индикатори, които съчетават оценката за качеството на традиционните и електронните услуги⁶. Авторите обръщат внимание на няколко нови акцента, които трябва да се вземат предвид при определянето на ефективността на библиотеките, съществуващи в новите реалности, и предлагат индикатори в тези области. Нека да проверим дали те се вписват в темата за проектиране на иновативни услуги и как могат да бъдат интерпретирани в този аспект.

Изискването за рентабилност. *В рамките на предоставените бюджети и намаляването на ресурсите библиотеките/публичните институции (ПИ) изпитват затруднения да организират своята дейност и услуги. Има обществена нагласа за прозрачност на разходите и качеството на продуктите и услугите във всички области и особено в общественения сектор. Промяната на средата променя комуникациите между хората, вкл. тези, свързани с предоставянето на услуги, респ. информационните услуги⁷.*

Относно рентабилността в областта на обслужването съгласно горепосочените констатации дейностите по предоставяне на услуги за потребителите се нуждаят от уплътняване. Смисълът на подобна промяна е и в оптимизиране на номенклатурата от предлаганите услуги. Безспорно установяването на полезността и оценката на услугите от потребителите е базова за развитието на обслужването в посока висока рентабилност. Проучването на ползваемостта на предлагани-

⁶ Пол, Р. и Те Бьокхорст, П. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността. София, ББИА, 2011, с. 5–6 (268 с.)-

⁷ Пак там.

те услуги определя кои от тях могат да отпаднат поради неизползване или слаб интерес от страна на потребителите. В отговор на идентифицирани нови потребности или недостатъчно/непълно удовлетворени на дневен ред идва необходимостта от проектирането на нови услуги или усъвършенстването на съществуващи такива в посока постигането на по-добра ползваемост. Връзката между проектирането на иновативни услуги и рентабилността на институцията се свежда до по-целенасочено и осмислено прилагане на наличните ресурси в създаването на по-високо ефективни услуги за обслужваното население. Основните цели на институциите на паметта за най-пълноценно удовлетворяване на част от информационните, образователните и културните потребности на хората в общностите изискват обмислено използване на новите технологии в полза на обществените потребности. Изхождайки от изискванията и навиците на съвременните потребители в дигиталната ера, иновативните услуги се обвързват с достъпните и подходящи за прилагане в съответните институции технологии за обогатяване и подобряване на услугите. Високата ефективност на услугите означава добре и смислено вложени ресурси в действително полезни услуги за потребителите, т.е. от икономическа гледна точка да бъде изпълнено изискването за рентабилност на дейностите и услугите в институциите на паметта.

***Библиотеката като място за работа и обцуване.** „В противоположност на всички очаквания важността на библиотеката като физическо място не е намаляла. Възможността за „хибридно“ ползване, съчетаващо печатни и електронни медии, и нарастващата тенденция за работа по групи са причините за привличане на ползватели в нея. Библиотеките се заеха с тези въпроси, като започнаха да предлагат зони за групова работа с ползване на информационни услуги и ресурси, т.нар. **information commons**. Активността на библиотеката в културния живот (изложби и други прояви от литературен, културен и образователен характер) увеличава значението ѝ като физическо място“⁸.*

С оглед на цитираните констатации проектирането на иновативни услуги следва да се насочи и към по-пълноценно използване на физическото пространство на библиотеките (както и на другите институции на паметта) в отговор на потребностите на техните потребители. Създаването на удобства, комфорт и подходяща среда за пълноценна работа, индивидуална или групова, изисква технологични, организационни, кадрови промени и оптимизации в зоната на обслужването. Предлагащото на достъп до разнообразие от ресурси – традиционни, електронни, различни по вид документи, от технологични възможности за работа с тях, наличието на квалифицирана помощ от страна

⁸ Пак там.

на библиотечните специалисти открояват институциите на паметта като привлекателно място за работа с подходяща атмосфера и възможности.

Ролята на библиотеката в обучението. *Драматичната промяна в информационните ресурси доведе до трудности в търсенето на информация. „Претоварването с информация“ се превърна в сериозен проблем при научните изследвания и университетските преподаватели се оплакват от „Гугъл“ мисленето“ на студентите, които не отиват по-нататък от едно бързо ровене в интернет. Днес трудността е как да намериш и подбереш нужната информация. Библиотеките се заеха с тази нова задача – да преподават информационна грамотност, често в сътрудничество със съответните факултети⁹.*

Обучението по информационна грамотност е много добър пример за проектиране на иновативни услуги. Тази дейност е продължение на традиционна за библиотеките услуга – разпространяване на библиотечно-библиографски знания (ББЗ). Но днес тази услуга се подобрява под натиска на новите условия и среда. В нея навлизат нови съвременни понятия, нови средства, чрез които се осъществява, има различни подходи, решават се предизвикателства. Обучението в информационна грамотност се предлага в свършено различна среда и това поражда необходимост от видоизменянето на услугата, т.е. *изменение в дадено явление или значително променен продукт.*

Ролята на библиотеките за външни ползватели. *Услуги за потребители, които не принадлежат към населението, за чието обслужване библиотеката е създадена. Тези услуги рядко са били включвани в оценката за качеството, но в действителност водят до значително увеличение на разходи и дейности¹⁰.*

Проблемът, свързан с проектирането на иновативни групи за тези потребители, е в това, че техните потребности не могат да бъдат предварително проучени и предвидени. Те са инцидентни, понякога еднократни и могат да се проявят в непредвидени от библиотеките области. Стремещът да се отговори пълноценно на подобни заявени търсения поражда по-големите разходи, защото те могат да се вложат в рядко или единично ползвана услуга. В това поле на дейност стои необходимостта от прецизиране на услугите и евентуално пренасочване на такива потребители към друга подходяща институция. Иновативните услуги, базирани на технологиите и интернет, внасят известни облекчения и подкрепят усилията на библиотеките да бъдат максимално полезни, вкл. и на външни за относително устойчивата общност от потребители, обслужвана от библиотеката.

⁹ Пак там.

¹⁰ Пак там.

Значението на служителите. *Качеството на услугите в условията на постоянна промяна в света на информацията зависи от професионалната квалификация и личното участие на служителите*¹¹.

Непрекъснатите промени правят все по-значимо мястото на служителите в процесите на създаване и ползване на услугите на институциите, вкл. на библиотеките. Проектирането на иновативни услуги е в много голяма зависимост от професионалната подготовка на специалистите от конкретната библиотека, от тяхната технологична и информационна култура, от личните им качества и възможности да генерират идеи за нововъведения и да работят за тяхното осъществяване.

В „Стратегия за развитие на българската култура 2019–2029“¹² се посочва: „В рамките на Европейския съюз е подчертан стремежът да се опазва общото европейско културно наследство и да се създават условия то да бъде достъпно за другите. Освен това Съюзът подкрепя и популяризира изкуствата и творческите индустрии в Европа. Същевременно културата придобива изключително значение за приобщаването на отделните общности в рамките на националната култура и съществуващото културно многообразие до степен, която осмисля резултатите от интелигентния растеж, преследван от Европейския съюз чрез инвестиции в образование, творчество и иновации“.

Институциите на паметта са основни носители на отговорност за съхраняването и опазването на световното и националното културно наследство, както и за неговото популяризиране. Проектирането на иновативни услуги в областта на културното наследство съвпада с един от приоритетите в стратегическите планове на институциите. За потребителите културното наследство се влита в образователните, културните и информационните потребности, навлиза активно в полетата на образование, самообразование, професионална реализация и изграждане на висока обща култура.

Архивите, библиотеките и музеите носят своята специфика като институции – имат мисия, своя история, настояще и бъдеще, в което техните функции, задачи, продукти и услуги се видоизменят паралелно с промените на средата, на обществените потребности, на технологичните възможности и изискванията на поколенията потребители. Независимо че технологиите навлизат в тези институции с различни темпове, с характерни и обусловени от различни обстоятелства предизвикателства, недостатъци и проблеми, те носят промяна в присъствието им в публичното пространство. Оставайки верни на изкон-

¹¹ Пак там.

¹² **Република** България. Министерство на културата. *Стратегия за развитие на българската култура 2019–2021*. [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <file:///C:/Users/user/Downloads/Стратегия%20култура.pdf>, с. 3.

ната си мисия, на изминатия исторически път и натрупания през годините, столетията и хилядолетията опит, институциите на паметта създават, преобразуват, преформатират, оптимизират услугите си и полагат сериозни усилия да се впишат във вниманието и потребностите на потребителите. Едни успяват повече, други – по-малко, в междусекторен смисъл, в рамките на всеки сектор поотделно и в конкретната институция.

В обобщение, факторите, от които зависи проектирането на иновативни услуги, биха могли да се представят систематизирано в следните основни групи:

1. Технологичното равнище на институцията на няколко нива, които се намират в низходяща зависимост:

- Международни препоръки, проекти, партньорства
- Национално/Секторно (политики, стратегии, финансиране)
- Регионално (регионални политики, специфики и приоритети в политиките, финансиране, регионални партньорства)
- Институционално – в зависимост от това, на какъв етап от технологичното обновление се намира всяка конкретна организация. Това ниво е под пряката зависимост на предхождащите две

2. Характеристиките на потребителската аудитория:

- Ниво на използване на новите технологии
- Налични иновативни услуги и тяхната адекватност на информационната грамотност и съответствие на потребностите на потребителите

Тук е мястото да се отбележи, че създаването и предлагането на иновативни услуги са предпоставка за обучение на потребителите и повишаване на техните технологични и други умения, за да могат пълноценно да се възползват от обслужването

3. Вътрешната институционална среда:

- Професионален капацитет на организацията
- Възможности за генериране на идеи – присъствието на таланти в екипа
- Информационна грамотност и култура на членовете на екипа
- Личностни качества на специалистите
- Мениджмънт и стил на управление
- Атмосфера и организационна култура

Оптимизирането на вътрешната среда в контекста на проектирането на иновативни услуги касае дейности и отношения в институцията като: сформирание на екип/и за работа по проектирането на нови услуги и подобряването на съществуващите, поощряване на талантите в екипа; текущ мониторинг и оценка на ефективността на настоящите услуги и търсене на възможности за подобряване на услугите.

4. Проучването на външната среда е основен компонент в процеса по проектиране на иновативни услуги. Анализът на външната среда включва няколко категории на информационния пазар:

- Потребители и потребности
- Сродни организации, които предлагат общественополezni услуги
- Възможни партньори, конкуренти, външни експерти-сътрудници, съмишленици. Тази информация е полезна при аутсорсване на определени процеси или услуги
- Фирми в областта на ИКТ – създатели на приложения и технологически средства

Принципи в проектирането на иновативни услуги: приемственост; висока прогнозна полезност на база съпоставки и проучвания; рентабилност; креативност; екипност; устойчивост и др.

Схемата за проектирането на иновативни услуги в институциите на паметта, която представя последователността на процесите и дейностите, би могла да изглежда така:

- Анализ на външната среда
 - ✓ Характеристики на потребителите – реални и потенциални, по различни признаци: демографски – по възраст и пол, по професии, по образование, по ниво на информационна грамотност и др.
 - ✓ Анализ на потребностите, които трябва да задоволява институцията според нейната мисия
 - ✓ Сродни институции и техните възможности; партньори; конкуренти; съмишленици; доставчици на МТБ и технологии, възможности за аутсорсване на дейности
 - ✓ Съпоставка между идентифицирани потребности и наличието на институции, сродни на институциите на паметта, за удовлетворяването на тези потребности
 - ✓ Очертаване на ниша за конкретната институция
 - ✓ Възможности за сътрудничество, за разпределение на пазара
- Анализ на вътрешната среда: ресурси, кадрови потенциал; технологии, организация, финанси, проекти, партньорства
- Анализ на потребностите, които институцията удовлетворява към момента – услуги:
 - ✓ Анализ на степента на удовлетвореност на потребителите
 - ✓ Анализ на ефективността на наличните иновативни услуги – степен на използване/използваемост/
- Популяризиране на услугите – ефективност на ПР дейностите за привличане на нови потребители; съотношение между реални и потенциални потребители – динамика на показателя
- Проектиране на иновативни услуги и прогнозни стойности за ефективност

Всяка нация има свое отношение към успеха и неуспеха; към амбициите и провала. Тези нагласи обясняват в голяма степен смелостта на хората да се държат като предприемачи и да притежават смелостта да се борят за реализацията на идеите си. Отново се обръщаме към икономическите реалности, които напълно могат да се приложат към действителността, в която функционират институциите на паметта:

„Иновационните дейности се извършват от предприемачи, които използват съществуващите знания и технологии за разработване и разпространение на нови продукти и практики.

Но дори и при съществуваща стабилна институционална рамка иновациите често са възпрепятствани от пазарни провали. Като имаме предвид несигурните резултати от иновациите, фирмите често нямат желание да правят достатъчни инвестиции в научноприложни изследвания. Особено в Европа страхът от провал е основната пречка пред иновациите, въпреки че знанието, генерирано по такъв начин, може да е с голяма обществена стойност. В една среда, където провалът се заклеймява и има бизнес и социална цена, намесата на държавата за стимулиране на иновациите и предприемачеството е задължителна¹³.

Смелостта да се предложи една идея, да се проектира и реализира иновативна услуга трябва да бъде подкрепена със знания, увереност и отговорност. Самочувствието за професионална експертиза би могло да се съчетае с ентузиазъм, с емоционална обвързаност към работата на институциите на паметта и тяхната значимост за възпитанието, културата и образованието на бъдещите поколения, а това значи – бъдещето на света.

Използвана литература

1. **BusinessDictionaries** [online][Viewed on 18.07.2020] Available from: <http://www.businessdictionary.com/definition/innovation.htm>
2. **Кръстев**, Ив. Утре ли е вече? Как пандемията променя Европа. София: Обсидиан, 2020, 103 с.
3. **Република** България. Министерство на икономиката. Иновации – определения, примери [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <https://www.mi.government.bg/bg/themes/inovacii-opredeleniya-primeri-1295-287.html/>.
4. **Пол**, Р. и **Де Бюкхорст**, П. Измерване на качеството в библиотеките. Оценка на ефективността. София: ББИА, 2011, 268 с.
5. Тълковен речник на думите в българския език [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <http://rechnik.info/иновация>.

¹³ **Република** България. Министерство на икономиката. Иновации – определения, примери [онлайн] [Прегледано на 18.07.2020] Достъпно от: <https://www.mi.government.bg/bg/themes/inovacii-opredeleniya-primeri-1295-287.html/>.