

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
КНИГА БИБЛИОТЕЧНО ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ
Том 4, 2012

ANNUAIRE DE L'UNIVERSITE DE SOFIA „ST. KLIMENT OHRIDSKI“
FACULTE DE PHILOSOPHIE
LIVRE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES
Tome 4, 2012

**ИКОНОМИКАТА НА УСЛУГИТЕ –
ПАЗАРАНАТА НИША НА БИБЛИОТЕКИТЕ**

ЕЛЕНА ИГНАТОВА*

Elena Ignatova. (PhD Student, Sofia University „St. Kliment Ohridski“, Faculty of Philosophy, Department of Library and Information Sciences). SERVICE ECONOMY - THE MARKET NICHE OF THE LIBRARIES

The influence of the service economy constantly increases and with regard to that the market niche nowadays could be found in two areas: price and service. Due to the fact that the price decrease could be achieved through a product innovation, which requires serious finance funding, public organizations as libraries are more likely to find their niche in the service area, where the excellent service quality is of a great matter.

Unfortunately, the 2010 annual reports of the libraries in Bulgaria don't focus on the service quality. Most probably, it is due to the fact that there was no strategy for the development and assessment of the library. A solution to this issue could be found in the new law for the public libraries, but as the service quality is achieved by well-designed technology and human resource, an automated system for human resources, which could identify the existing qualification level of every librarian and future development and assessment would built the market niche of the libraries in the new economy situation.

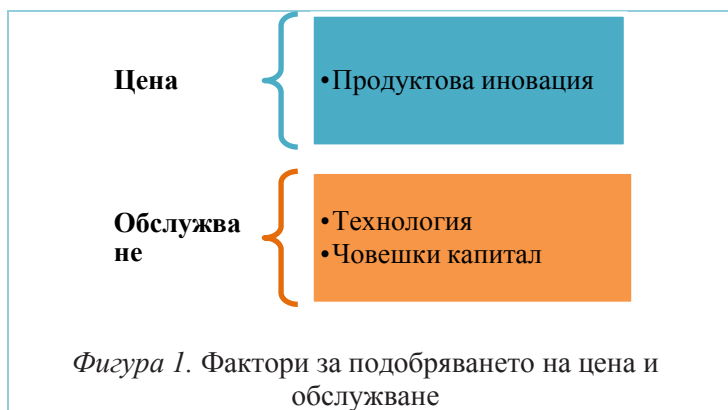
Преходът

Преходът от икономика на производството към икономика на услугите е една от най-значимите икономически промени. Индустриалните структури, които са създавани повече от двеста години, се транс-

* Елена Игнатова е докторант към катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ (Философски факултет на СУ „Св. Климент Охридски“). Разработва дисертация на тема „Модел за автоматизирана информационна система „Библиотечно-информационен персонал“.

формират вследствие на динамичното развитие на компютърните технологии. В същото време, според редица изследователи¹, влиянието на третичния сектор или т.нар. сектор на услугите постоянно се увеличава. Към 2010 делът на сектора на услугите в изграждането на brutния вътрешен продукт на държавите от Европейския съюз е 71%². Интересен е и фактът, че Люксембург, държавата с най- висок дял на услугите (86%), има и най-висок брутен вътрешен продукт (БВП) на глава от населението³.

В тази нова икономическа обстановка съществена част от конкуренцията е търсенето на пазарни ниши, особено когато услугите са свързани с често предлагани блага⁴. В днешно време нишата може да бъде открита в две области: цена и обслужване (фиг.1). Например цената може да се подобри чрез продуктова иновация. И все пак, това е сложен процес, който води до радикална промяна в продуктите или до създаването на нов продукт⁵. Като такъв той изисква сериозна финансова инвестиция за научно-изследователска дейност, която в частния сектор се прави предимно от големи фирмени корпорации.



¹ Вж. например: *The Economy 2011: Special Feature Service Sector*. Economic Research & Analysis Division, Department of Finance, Canada.

<<http://www.economics.gov.nl.ca/E2011/SpecialFeatureServiceSector.pdf>; 17.10.2011>

² Central Intelligence Agency [US]. *The World Factbook 2010*. 2011

<<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2012.html>; 13.12.2011>.

³ Пак там.

⁴ Горман, М. *Нашите непреходни ценности*. София, Унив. изд. „Св. Климент Охридски”, 2006, с. 116–118.

⁵ Academy for leaders, *Иновации във фирмената политика*, 2010. <<http://academy-for-leaders.bg/blog/post/82>; 01.08.2011>.

Държавата също спонсорира научно-изследователска дейност с цел продуктова иновация, като залага предимно на академичните среди. Както обаче може да се види от презентацията „Приоритети на Европа в областта на иновациите“ на Ж. М. Барозу, изнесена на срещата на Европейския съвет на 4 февруари 2011 г. в качеството му на председател на Европейската комисия, дялът на БВП за научно-изследователска дейност и развойна дейност в Европейския съюз е едва 2% ¹. Това е и основната причина все по-трудно да се открива разлика между цената на една стока в една или друга фирма, което превръща *обслужването във все по-важен критерий за ефективността на организациите.*

Известно е, че *усъвършенстването на обслужването или нововъведенията в него* се постигат по два противоположни начина: (1) чрез технология и (2) чрез човешки капитал. Досегашната практика обаче предлага редица примери за това, че добре проектираната технология може да предизвика значителен ръст на услугите и да задоволи клиентите. Като примери за услуги, които са последица от съществуването на определена технология, могат да бъдат посочени е-търговията, е-банкирането, имейл справките и др. Тези услуги се характеризират с индиректен достъп до клиента, чрез имейл или предварително създаден онлайн софтуер. Техният брой и употреба може лесно да бъде измерен, но тяхното качество и иновация зависят от уменията на хората, които ги изграждат и поддържат. Едва ли някой би бил доволен от е-банкирането, което отчита преводите на сумите с 24 часа закъснение или имейл справка, която е извършена с една седмица закъснение.

Съществуват два начина за *контрол върху качеството* на такива услуги: (1) вътрешен контрол на качеството, който се извършва от ръководството или специално създаден за това отдел на дадената организация за оценка и развитие на професионалните умения на хората и тяхното приложение, и (2) външен контрол – оценката на клиентите². Критериите, по които се извършва вътрешния или външния контрол, се задават при дизайна на самата услуга и могат да бъдат променяни ежемесечно или ежегодно на основата на увеличаването

¹ Барозу, М. Приоритети за Европа в областта на иновациите, 2011. <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/innovation_bg.pdf; 29.07.2011>

² Moritz, S. Service Design. London. 2005. <http://www.service-design-network.org/system/files/media/Practical_Access_to_Service_Design.pdf; 25.07.2011>

или намаляването на ползване на услугата, както и на получената оценка от клиента.

От друга страна, човешкият контакт с клиента или т. нар. общуване с потребителя е от голямо значение, тъй като чрез него се представя цялата компания. Хората очакват обслужващите ги да бъдат професионално осведомени, да общуват с тях на разбираем език и да бъдат достъпни. Това може да бъде постигнато чрез непрекъснато развитие на техните професионални и комуникативни умения или т.нар човешки капитал.

Мястото на библиотеките

Първо следва да се отбележи, че библиотеките са организации с особено обществено значение, защото подкрепят политиките за развитие на нацията. Поради това към тяхната дейност би следвало да са предявени определени изисквания, както и правила. Например всяка обществена библиотека би трябвало да поддържа адекватна документация, подходяща за коректен отчет и последващ контрол. Какво сочат данни, получени от проучване на възприетата от българските библиотеки практиката в това отношение през последните години?

В периода от първи септември 2011 г. до първи декември 2011 г. бе направено проучване на интернет сайтовете на националната и давадесет и седемте регионални библиотеки у нас. Целта на проучването бе да се провери дали годишните отчети за 2010 година са публикувани на уебсайтовете на библиотеките и каква конкретна информация, описваща текущото им състояние, се съдържа в тях.

За база данни на актуалните интернет адреси беше използван списъкът на регионалните библиотеки, публикуван на страницата на Министерството на Културата¹. Тъй като в списъка не всички библиотеки фигурираха с уебсайтовете си, бяха използвани и получените резултати от търсене по името на липсващите библиотеки в търсачката Google. (табл.1).

¹ Регионални библиотеки. Министерството на културата, 2006.
<<http://mc.government.bg/page.php?p=58&s=429&sp=63&t=229&z=230;01.09.2011>>.

Таблица 1. Уебсайтове на националната и регионалните библиотеки

Наименование на библиотеката	Населено Място	Уебсайт	Публикуван годишен отчет за 2010
Национална библиотека			
Народна библиотека „Св. св. Кирил и Методий“	София	http://www.nationallibrary.bg/	Да
Регионални библиотеки			
Регионална библиотека „Димитър Талев“	Благоевград	http://www.libblagoevgrad.org/	Не
Регионална библиотека „Пею Яворов“	Бургас	http://www2.burglib.org/	Не
Регионална библиотека „Пенчо Славейков“	Варна	http://www.libvar.bg	Да
Регионална народна библиотека „П. Р. Славейков“	Велико Търново	http://libraryvt.com	Не
Регионална библиотека „Михалаки Георгиев“	Видин	http://www.libvidin.net/	Не
Регионална библиотека „Христо Ботев“	Враца	http://www.libratsa.org/	Не
Регионална библиотека „Априлов – Палаузов“	Габрово	http://www.libgabrovo.com	Да
Регионална библиотека „Дора Габе“	Добрич	http://libdobrich.bg	Да
Регионална библиотека „Никола Вапцаров“	Кърджали	http://www.libkli.com/	Не
Регионална библиотека „Емануил Попдимитров“	Кюстендил	http://www.libkustendil.primasoft.bg/	Да
Регионална библиотека „Проф. Беню Цонев“	Ловеч	http://www.liblovech.org	Да

Регионална библиотека „Гео Милев“	Монтана	http://www.montanalib.com	Не
Регионална библиотека „Н. Фурнаджиев“	Пазарджик	http://www.libpz-bg.com	Не
Регионална библиотека „Светослав Минков“	Перник	http://www.libpernik.net/	Не
Народна библиотека „Иван Вазов“	Пловдив	http://www.libplovdiv.com	Не
Регионална библиотека „Христо Смирненски“	Плевен	http://212.233.230.191/	Не
Регионална библиотека „Проф. Б. Пенев“	Разград	http://www.librz.org	Не
Регионална библиотека „Л. Каравелов“	Русе	http://www.libruse.bg	Да
Регионална библиотека „П. Павлович“	Силистра	http://www.libsilistra.com	Не
Регионална библиотека „С. Доброплодни“	Сливен	http://reglibsliven.iradeum.com/	Не
Регионална библиотека „Николай Вранчев“	Смолян	http://www.librarysm.com/	Не
Столична библиотека	София	http://www.libsofia.bg/	Да
Регионална библиотека „Захарий Княжевски“	Стара Загора	http://www.szlib-zk.eu	Не
Регионална библиотека „Петър Стъпов“	Търговище	http://www.libtg.info	Не
Регионална библиотека „Христо Смирненски“	Хасково	http://www.library.haskovo.net	Не
Регионална библиотека „Стилиян Чилингиров“	Шумен	http://www.libshumen.org/	Не
Регионална библиотека „Георги Раковски“	Ямбол	http://www.obshtinayambol.org/	Не

По време на проучването бе установено, че уебсайтът на Регионалната библиотека „Н. Фурнаджиев“ в Пазарджик

(<http://www.libpz-bg.com>) не функционира, регионалната библиотека „Георги Раковски“ в Ямбол няма собствен уебсайт и използва уебсайта на община Ямбол, а Регионална библиотека „Христо Смирненски“ в Плевен използва IP адрес вместо домейн. Това ограничи обхвата на изследването до уебсайта на националната библиотека и двадесет и петте уебсайта на регионалните библиотеки.

Регистрираните резултати сочат, че в библиотечните сайтове са публикувани годишните отчети на националната и седем от регионалните библиотеки. Отчетите съдържат приоритетите и целите на библиотеката за 2010 г., получените приходи и направените разходи, както и статистическа информация по следните показатели: състояние и опазване на библиотечния фонд, обслужването, дейности на библиотеката като издателска, международна, културна и координационна дейност, както и участието в проекти, работата с партньорски организации и извършена квалификационна дейност.

За настоящия анализ данните за обслужването на потребителите отстрана на националната и регионалните библиотеки, съдържащи се в годишните им отчети, е с особено значение. Следва да се уточни, че в повечето отчетите обслужването е разделено на библиотечно и информационно¹. Библиотечното обслужване дава информация за брой на читателите, тяхната възраст, пол, професия, посещаемостта и междубиблиотечното заемане. Информационното обслужване дава информация за броя на устните и писмените справки и консултации. И все пак, данните които се събират, са предимно количествени. Освен това аргументите за увеличеното или намаленото ползване на ресурсите на библиотеката са много общи, необвързани със строго специфични качествени измерители, както и спецификата на човешкия контакт при обслужването. Поради това е на практика невъзможно да се оцени качеството на библиотечното обслужване.

В годишните отчети все още не е поставен акцент върху качеството на обслужването. Вероятно това се дължи на липсата на единна стратегия за развитие и оценка на качеството на дейността на библиотеките у нас. Все пак, решение на проблема може да се открие в Закона на обществените библиотеки, чрез приемането на който е създаден национален съвет по библиотечно дело. Според Закона Националният съвет има за цел:

¹ Грашкина, В., Дончева, А., Димчев, А. Насоки за развитие на обществената библиотека. София, Унив. изд. „Св. Климент Охридски”, 2009. 107–108 с.

- да предлага на министъра на културата стратегия за развитие на национална библиотечна мрежа;
- да координира дейността за развитие на библиотечните ресурси и библиотечно-информационното обслужване;
- да разработва и предлага политики за гарантиране достъпа на гражданите до документи и услуги чрез утвърждаване ролята на библиотеките в информационното общество;
- да предлага мерки за опазване и предоставяне на достъп до националното книжовно и литературно културно наследство;
- да предлага на министъра на културата за утвърждаване на стандарт за библиотечно-информационно обслужване по чл. 8, ал. 2;
- да дава оценка за дейността на обществените библиотеки съгласно стандарта за библиотечно-информационно обслужване и да предлага мерки за постигане целите на библиотеките, разработва и предлага проекти на нормативни актове.¹

Резултатите от направеното проучване дават основание да се направи извода, че описаното по-горе все още не е факт, макар Законът за обществените библиотеки у нас да е в сила от около две години.

Ако се върнем към поставената тема на настоящата публикация, е нужно да се подчертае, че като организации, които съществуват предимно в публичния сектор, библиотеките не получават (не е предвидено) финансиране за иновации. От друга страна все по-често тяхната дейност и постижения се оценяват по икономически критерии², например брой извършени услуги, приходи, разходи и състояние на библиотечния фонд.

Нещо повече, от двата начина да се открие пазарна ниша в съвременната икономическа среда, описани по-горе (фиг. 1), за библиотеките на първо място е *обслужването*. Ето защо както Националният съвет, така и библиотечните администрации са изправени пред ключово предизвикателство: от една страна да прилагат регламентиранияте от Закона предписания, а от друга – да препоръчват и развиват такова библиотечно обслужване, което да е адекватно на новата икономика на услугите³. Второто е в пряка зависимост както от прилаганите технологии за обслужване, така и от подготвеността на

¹ Закон за обществените библиотеки (обн. ДВ, бр. 42 от 05.06.2009).

² Вж. напр.: Hjørland B. Library economy. 2006.

<http://www.iva.dk/bh/core%20concepts%20in%20lis/articles%20a-7z/library_economy.htm; 07.11.2011>

³ Вж.: Service Economy. EconomyWatch, 2010.

<<http://www.economywatch.com/economy-articles/service-economy.html>; 17.10.2011>

библиотечния персонал да се включи успешно в процеса чрез новите информационни технологии. Предпоставка за това ще бъде изграждането на високата грамотност в областта на ИКТ, икономиката на услугите и новия начин за достъп до клиента или т.нар. индиректен достъп.

Едно решение на част от проблемите, породени от новата среда, в която функционират библиотеките, може да бъде въвеждането на автоматизирана система за управление на библиотечния персонал. Автоматизираната система би могла да предостави възможност за изграждане и поддържане на национална база от данни за библиотечно-информационни специалисти, за нивото и вида на придобитото от тях образование, за преминалите от тях квалификационни курсове и пр. Такава система би могла да създаде единни критерии, набор от правила и професионални изисквания при подбора на персонал за българските библиотеки, от една страна, а следователно и да подобри библиотечното обслужване чрез назначаването на такива специалисти, от които съответната библиотека наистина има нужда. От друга страна, системата може да предоставя навременна и актуална информация за кариерното развитие и оценка на библиотечния персонал, за свободните позиции в библиотеките и изискванията към всяка една длъжност в тях, за нуждата от квалификационно обучение в различните форми на продължаващото образование, както и разработването на такива учебни програми, които да съответстват на действителните потребности на библиотечната ни система, което би подпомогнало *вътрешния контрол на качеството на библиотечните услуги*, а допълнителното обвързване на оценката на персонала в нея с получените оценки от клиента – *външния контрол*. От трета страна, библиотекарите ще имат възможност да оценят предоставените им курсове и да предлагат нови курсове, които биха подобрили тяхната работа, така че да може да има *обратна връзка* и контрол от самите потребители на системата.

От казаното до тук може да се направи изводът, че системата ще спомогне *усъвършенстването на обслужването* чрез технология и заедно с повишените комуникационни умения на библиотекаря в директния контакт с клиента ще изгради *пазарната ниша* на библиотеката в новата икономическа обстановка.