

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ

Библиотечно-информационни науки

Том 11, 2019

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF PHILOSOPHY

Library and Information Science

Volume 11, 2019

ВЪЗДЕЙСТВИЕ И РЕЗУЛТАТНОСТ НА БИБЛИОТЕКАТА В СЪВРЕМЕННИТЕ ИЗМЕРЕНИЯ НА ИНСТИТУЦИЯТА И НЕЙНИЯ ПЕРСОНАЛ

ЕЛИ ПОПОВА

Ели Попова. ВЪЗДЕЙСТВИЕ И РЕЗУЛТАТНОСТ НА БИБЛИОТЕКАТА В СЪВРЕМЕННИТЕ ИЗМЕРЕНИЯ НА ИНСТИТУЦИЯТА И НЕЙНИЯ ПЕРСОНАЛ.

Студията разглежда въздействията и резултатността, които библиотеката създава за общностите и индивидуалните потребители. Нов поглед върху механизмите за утвърждаването на библиотечната институция сред съвременните публични институции, насочва към компоненти, които да бъдат използвани за изграждането и укрепването на нейния авторитет и обществен престиж. Изказаните становища се базират на тенденциите в представянето на библиотеката, както и върху теорията на организацията, организационното поведение и организационната култура. Посочените въздействия разкриват пазарната ниша за библиотечните продукти и услуги и, главно, очертават нов подход за видимостта на библиотеката в съвременния свят.

Ключови думи: библиотеки, въздействие, персонал, резултатност, услуги.

Eli Popova. IMPACT AND EFFECTIVENESS OF THE LIBRARY IN THE MODERN DIMENSIONS OF THE INSTITUTION AND ITS STAFF.

The research paper points at the values that the library creates for communities and individual users. A new look at the mechanisms for establishing the library institution among contemporary public institutions leads to components that can be used to build and strengthen its authority and public prestige. The expressed opinions are based on trends in library performance, as well as on organizational theory, organizational behavior, and organizational culture. These values open up the market niche for library products and services and, above all, outline a new approach to the visibility of the library in the modern world.

Keywords: libraries, staff, value, services.

*„Хората с добро самочувствие дават добри резултати.“
(НОВИЯТ ЕДНОМИНУТЕН МЕНИДЖЪР /
Кен Бланчард, Спенсър Джонсън)*

Водещо място в човешката цивилизация заемат книгите и четенето. Осъществяването на прогреса се дължи на постоянното усвояване, прилагане и развитие на знанието, постигнато от всяко следващо поколение и запазено в документалното наследство, съхранявано в библиотеката. Такава е мисията ѝ в нейната хилядолетна история. В библиотеката и чрез библиотеката, чрез четенето, се осъществява връзката между поколенията през пространството и времето. Библиотеката, в качеството си на обществен феномен, е подвластна на законите, движещите сили и определящите характеристики на обществените парадигми, които задават модели в технологичното и организационното ѝ битие на публична информационна институция. Понятието „библиотека“ запазва своята същност и мисия, но се обогатява, разширява и допълва под въздействието на променящия се свят на книгите, документите, информацията, обмена на духовни и интелектуални идеи, на развиващото се потребление на материални и нематериални продукти. Създаването на обществената полезност на институцията – индивидуална, групова и обща, зависи от редица фактори, сред които водещо място заемат специалистите в библиотеката. Качеството на техния труд стои в основата на доброто изпълнение (usability) на функциите, задачите и реалното въздействие на институцията.

Двадесет и първи век е, и ще бъде време на „непредвидима и непрогнозируема динамика“. Изследователите свързват очакванията си в развитието на трудовите отношения с последствията от осъществяването на „шестата технологична вълна“, носеща в себе си редица „свръхнови“ технологии – нанотехнологии, биотехнологии, социално-организационни технологии, космически технологии, ново издание на информационните технологии и други, чрез които човечеството си проправя път към новата пост-индустриална социо-технологична платформа“. Моделите на трудови отношения претърпяват коренна промяна, която все повече и повече ще се разраства и ще обхваща всичките им компоненти. Нови форми придобиват взаимоотношенията „човек-организация“, като „нараства качествено относителният дял на т.нар. „задачи по усъвършенстването“ спрямо „текущите задачи“. В теорията на стратегическото развитие на човешките ресурси значимостта на хората с техните пълни характеристики на личности и професионалисти заема водещо място по отношение успеха на организациите. „Иницирирането и развитието на творческия потенциал на организационните сътрудници, независимо от начина на

тяхната интеграция с организацията, се превръща в ключов организационен капитал⁴¹.

Обект на настоящата студия е един от основните елементи, формиращи резултатност на библиотеката и нейните услуги – човешкият фактор. В теориите за управление на човешките ресурси след 80-те години на XX в., ролята на човека в трудовите дейности носи качествено нови оценки. В духа на определянето на хората като водещ капитал за всяка организация, обвързането на резултатността на библиотечната институция с развитието на персонала звучи актуално. Осмислянето на механизмите и посоките на тази обвързаност оформят научно-изследователски проблем с теоретична значимост и практическо приложение.

Недостатъчно е проучена зависимостта на перспективите на съвременната библиотека в новото ѝ видово разнообразие, доминирано от технологиите, от потенциала и подготовката на специалистите, които правят ефективното ѝ присъствие в дигиталния свят възможно и реално. Степента на тази обвързаност е определяща по отношение на полезността на библиотеката, т.е. на нейните въздействия. Що се отнася до практическата полза, то яснотата на съотношенията би дала възможност развитието на персонала да се насочи в подходяща посока (обща за сектора и конкретна за всяка библиотека), за да работи по-ефективно за повишаването на библиотечната резултатност. От казаното по-горе следва, че въздействието на библиотеката, закодирано в целите, правилата и процесите на нейното ползване, изисква сложно съчетаване на принципи, методи и форми на общуване между потребителите и библиотекарите. В тези процеси съществуват както алгоритми, приложими за по-голям брой извършвани от библиотеката дейности и услуги, така и достатъчно количество уникални по своето протичане ситуативни отношения на реализация на тяхното въздействие. При пълноценно изпълнение на нейните основни функции библиотеката реализира резултатност чрез:

Информационна функция – съдейства за издирването, прилагането и управлението на информацията при решаването на реалните проблеми на личността и обществото.

Образователна функция – оказва подкрепа на потребителите в рамките на формалното, неформалното образование и самообразованието, в развитието на изследователската и научната област.

Рекреативна функция – има широка и разнообразна роля в пълноценното организиране на свободното време, четенето за забавление и удоволствие, за общуване между хората.

⁴¹ **Стефанов**, Нако. Трудови отношения и управление на „организационния човек“ – взаимодействия, тенденции и перспективи. В: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, с. 52–53.

Културна функция – библиотеката има свое място в утвърждаването на културен модел, в постигането на определени стандарти и нива в общата култура на поколенията в рамките на определена обществена парадигма, за развитието на личности, общности и обществото като цяло.

Въздействието на съвременната библиотека се изразява в постигането на по-богата палитра от цели, сред които:

- да приобщава новите технологии към инструментариума за осъществяване на пълноценно и гъвкаво развитие на обслужването на потребителите;
- да съдейства за създаването на високоефективни научни и изследователски пространства;
- да подпомага учебния и образователен процес като създава подкрепяща, творческа и ефективна среда в помощ на модерното образование на всички нива;
- да създава устойчиви и разностранни партньорства;
- да формира устойчиви общности;
- да гради положителен имидж чрез адаптиране към промените във всички сфери на обществения живот и създаване на възможности за информационно осигуряване и обслужване;
- да участва в развитието на отделната личност, групите и общностите;
- да разработва иновативни услуги и др.

Резултатността на библиотеката може да се дефинира като степен на полезност на услугите на конкретна библиотека, достатъчна за удовлетворяване на информационните потребности на конкретните ѝ потребители. Релевантните услуги на библиотеката, предоставени оперативно и навреме, по най-удобния за ползвателите начин е формулата за въздействие и резултатност на всяка библиотека. Много от негативните оценки, които институцията получава се основават на несъответствието на предлаганите от библиотеката услуги и потребностите на конкретната общност.

Съвременните библиотечни дейности са доминирани от новите информационни и комуникационни дейности. Промяната води към различни модели на работа, на поведение и обслужване на потребителите, на присъствие и видимост на библиотеките. Виртуалната среда става все по-активно пространство за реализация на библиотечни услуги. Видовете библиотеки – електронни, виртуални, хибридни, както и традиционни с добавени и усвоени нови средства за формиране и изпълнение на услугите, се развиват като допълват, разширяват и адаптират въздействието на библиотеката върху потребностите на съвременните потребители, като я превръщат в интелектуално пространство за обучение, образование, общуване и творчество.

В по-общ контекст в центъра на вниманието е модерното разбиране относно мястото на съвременната библиотека сред публичните информационни системи. То изпълва с ново съдържание професионалната подготовка и поведение на библиотечните специалисти и, което е особено важно, изгражда

готовност и проактивност спрямо промените. Промените засягат основите на библиотекознанието, без да променят неговата същност. Нека използваме един много показателен пример.

Петте закона на Ранганатан за библиотечната наука гласят:

Книгите са за ползване.

За всеки читател – подходяща книга

За всяка книга – подходящ читател

Пестете времето на читателя!

Библиотеката е развиващ се организъм.

Законите, създадени от Ранганатан действат и в новата информационна среда и запазват своята същност, като се формулира „ново звучене на действието им в електронна среда“². В статия, посветена на 120 години от рождението и 40 години от смъртта на големия учен, Елена Янакиева³ прави интересен обзор на интерпретациите на петте закона в съвременното библиотекознание. Независимо от промените на средата, от повсеместното навлизане на технологиите в информационния обмен и комуникациите, петте принципа не са загубили своето значение. Напротив, те отразяват неизменно ценностите, мисията и смисъла на съществуване на модерните библиотеки, създаваните нови технологични средства за разпространяване на информация и комуникация. Ето няколко примера на осъвременени формулировки на законите, взети от посочената статия:

1. Уеб ресурсите са за употреба.
2. За всеки потребител – подходящ ресурс.
3. За всеки уеб ресурс – подходящи потребители.
4. Пестете времето на потребителите.
5. Уеб е развиващ се организъм⁴.

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

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

² Cloonan, M., Dove, John. Rangathan Online. In: *Library Journal*, 2005, Vol. 130, Issue 6, pp. 58–60. Достъпно от: <http://www.libraryjournal.com/article/CA5112179.html>. Цит. по: Янакиева, Елена. Законите на библиотекознанието от създаването им до днес. В: *Библиотека* [онлайн], 2012, № 6, с. 24. [Прегледан на 15.02.2018]. Достъпно от: http://www.nationallibrary.bg/wp/wp-content/uploads/2016/12/Biblioteka_6_2012.pdf

³ Янакиева, Елена. ..., с. 24.

⁴ Noruzi, A. Application of Ranganathan's Laws to the Web. В: *Webology*, 2004, Vol. 1, Issue 2. Достъпна на адрес: <http://www.webology.ir/2004,v1n2/a8.htm>. Цит по: Янакиева, Елена. ..., с. 23.

2. За всяка книга – подходящ читател, т.е. премахнете бариерите пред ползването на книгите/премахнете пречките, които затрудняват ефективното използване на електронните ресурси.

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

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

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

Библиотечната институция стои високо в ценностната система на образования елит във всички епохи от човешката история. Образованите граждани на нацията въвеждат и утвърждават нейния просперитет, подчинен на общочовешките ценности. Тяхното мнозинство обуславя високи стандарти на поведение и мотивация в личностната реализация и признаване на моралните и етични норми в обществената среда. Четенето е сред ценностите на тази прослойка и тяхното доминиране гарантира висока оценка на образованието и културата. Издигането му в обществена и индивидуална ценност предполага утвърждаването на модели на поведение и отношения, което е залог за обществено здраве (в смисъл на здравословна обществена среда) и национален просперитет. Така резултатността, създавана и разпространявана от библиотеките придобива още по-висока обществена значимост.

Няма библиотека, колкото и голяма и развита да е тя, която би могла да реагира на всяка новост в технологиите. Отделните видове библиотечни мрежи избират приоритети, свързани с техните мисии и основни задачи, а конкретните библиотеки отговарят на предизвикателствата на външната среда според условията, в които функционират, според характеристиките на вътрешно-библиотечните компоненти, в това число професионалния капацитет, с който разполагат. През последните две десетилетия на XXI в. са публикувани редица изследвания и статии за бъдещето на библиотеките и библиотечното дело. D. Dornier, J. Campbell-Meier, I. Seto установяват, че за периода 2011 – началото на 2016 г. в професионалната и научна литература са се появили повече от 500 статии с изрази „бъдещето на библиотеките“ или „бъдещето на библиотечното дело“⁵. Mathews⁶ обяснява това с новата роля на библиотеките и библио-

⁵ Dornier, D., Campbell-Meier, J., Seto, I. Making sense of the future of libraries. In: *IFLA Journal*, 2017, Vol. 43, Issue 4, pp. 321–334. Цит. по: Редькина, Н. С. Мировые тенденции развития библиотек: Оптимизм vs пессимизм (По материалам зарубежной литературы). Часть I. В: *Библиосфера*, 2018, № 41, с. 87–94.

⁶ Mathews, B. Librarian as futurist: changing the way libraries think about the future. In:

текарите – доколкото библиотекарите се опитват да намерят своята нова роля в дигиталната среда. През второто десетилетие на ХХІ в. е инициирана вълна от проекти с название „Бъдещето на библиотеките“, анонсирани от национални асоциации и международни организации. Българската библиотечно-информационна асоциация (ББИА) е сред професионалните организации, които активно търсят новата визия на библиотеките и библиотечните специалисти. Асоциацията изучава и разпространява най-доброто от световния опит сред българската професионална общност. Организираните семинари, конференции, срещи на различни равнища, публични лекции с видни представители на библиотечната гилдия са само част от богатата дейност на ББИА в полза на бъдещето на българските библиотеки.

• *Концепцията Библиотека 4.0* е свързана с развитието на уеб технологиите, които променят предпочитанията и потребностите на хората. Изследователите на бъдещето на библиотеките утвърждават, че успешната библиотека ще бъде тази, която „може да се настрои към локалните потребности на своята общност“⁷. През двете десетилетия на ХХІ в. е постигнат значителен напредък по отношение визията на отделните типове и видове библиотеки и адаптацията им към съвременната цифрова ера. За националните библиотеки се предполага, че „ще могат да приемат нови роли в рамките на националните инфраструктури, участвайки в разработката на национални и международни стандарти за съвместимост и разпространение на научни издания в допълнение към техните традиционни функции по осигуряването на дългосрочен достъп и съхранение на информацията“⁸. Относно развитието на академичните библиотеки мненията са много разнопосочни и обхващат голяма амплитуда от твърдения: от убеждението, че те отмират⁹ до оптимистични възгледи за тяхната нарастваща роля за развитието на образованието и науката в съвременния свят. Повечето от публикациите отразяват вярата на авторите си във възможностите на академичните библиотеки да предвидят потребностите на

Libraries and Academy, 2014, Vol. 14, Issue 3, pp. 453–462. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 1. ..., с. 87–94.

⁷ **Varnum**, K. J. Predicting the future: library technologies to keep in mind. In: *International Information and Library Review*, 2017, Vol. 49, Issue 3, pp. 201–206. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 1. ..., с. 87–94.

⁸ **Maricevic**, M. National libraries and academic books of the future. In: *The academic books of the future*. London, 2016, pp. 57–65. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции развития библиотек: Оптимизм vs пессимизм (По материалам зарубежной литературы). Часть 2. В: *Библиосфера*, 2019, № 1, с. 49–58.

* Този вид библиотеки в различни страни и публикации се наричат академични или университетски библиотеки.

⁹ **Sullivan**, B. T. Academic Library Autopsy Report, 2050. In: *The chronicle of higher education* [online]. 2011. Available from: <https://www.chronicle.com/article/Academic-Library-Autopsy/125767>. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 1. ..., с. 88.

академичните общности и да разработят иновативни начини за тяхното удовлетворяване¹⁰. Успешното бъдеще на академичните библиотеки се свързва с огромните ресурси, които тези библиотеки притежават: монографии, списания, БД и др. и които имат значение за осигуряването на високоэффективна изследователска среда. Мобилните устройства, електронните ресурси, уеб архивите, големите данни, изследователските данни, технологиите на свързаните данни, социалните медии, виртуалната реалност променят изискванията на потребителите, но стоят устойчиво и във вниманието на библиотеките и в техните стратегически планове за промяна на дейностите и услугите, съобразно тези потребности.

За обществените библиотеки бъдещето изглежда по-ясно. W. White предполага, „че обществените библиотеки ще претърпят значителни промени в структурите, услугите, технологиите и управлението, съхранявайки своите функции и фундаменталните направления на дейност“¹¹. Според L. Herrera¹² „обществените библиотеки успяват да се адаптират към измененията в технологиите, демографията, икономиката и културата“. И това, което е особено важно при работата в настоящето са новите компетенции на библиотечните специалисти, които авторът изследва и откроява сред тях пет елемента, свързани със съвременната библиотека: вдъхновяващият опит, предизвикващ любопитство и стремеж към обучение; сградите, които стават места за реализацията на този опит; високотехнологичната среда; съхраняване и разпространяване на културното наследство и постоянната подготовка към бъдещи промени.

Бъдещето на обществените библиотеки се свързва с тяхното разкриване като място за творчество и креативност, където хората се срещат, общуват, генерират и споделят нови идеи и с помощта на технологиите заедно правят нови неща, създават и творят. Обществените библиотеки поемат своите отговорности и по отношение на разпространяването на образователни ресурси и услуги в областта на дигиталната грамотност (обществените библиотеки на САЩ работят особено активно в тази посока). Противно на схващанията, че библиотеките отмират, заместени от технологиите, в библиотеките навлизат технологиите за „умни здания“, продължават да се строят библиотечни сгради, които предлагат на потребителите си физическо пространство не само

¹⁰ **Schöpfel**, J. Six Futures of academic libraries. In: *The end of wisdom? The future of libraries in a digital age*. Amsterdam, [etc.], 2016, pp. 123–128. DOI: 10.1016/B978-0-08-100142-4.00013-0. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции Мировые тенденции ... Часть 2. ..., с. 50.

¹¹ **White**, W. Libraries and research: five key themes for sustainable innovation in strategy and services. In: *New Review of Academic Librarianship*, 2017, Vol. 23, Issue 2/3, pp. 85–88. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 2. ..., с. 49–58.

¹² **Herrera**, L. The paradox and the promise: perspectives on the future of the public libraries. In: *Public Library Quarterly*, 2016, Vol. 35, Issue 4, pp. 267–275. Цит. по: **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 2., с. 49–58.

за достъп до информация, но и за социални контакти, общуване и взаимодействие на хората, уморени от опосредствана и дигитална комуникация, не-посредствено един с друг. Към създаването на комфортни условия за това са насочени усилията и вниманието към вътрешния интериор и дизайн на библиотечното пространство.

Четенето в съвременните условия се подчинява на качествено различни обстоятелства, условия, налични канали, форми и формати за общуване. Ежедневието на хората е доминирано от постоянен обмен на съобщения, поемане и интерпретация на огромен обем от различна по съдържание и форма информация. Ролята на библиотеките в развитието на модерни читателски модели към момента бележи развитие и промяна, но запазва своята същност и значение. Основания за подобно твърдение дават добрите практики по света, които все още утвърждават библиотечната институция като адаптивна към променящото се общество, запазваща своите методи на въздействие на образователен, културен и информационен център. Всеки читател има уникални характеристики, базирани на неговата социална принадлежност, образователно равнище, личностни качества и култура на четене. В адаптацията на личността към определена социо-културна среда четенето играе решаваща роля. То е част от образователните и самообразователните механизми за въвеждането на определени норми на поведение в индивидуалните ценности и мотиви за участие в общественния живот. Същевременно в резултат на усвоените социални норми и опит индивидът упражнява въздействие върху средата, в която протича неговия живот. Редица изследователи¹³ посочват, че четенето може да се разглежда през различни перспективи – като социален феномен и индивидуални практики. Поли Муканова въвежда понятието институционален читател, като го обвързва с развитието на феномена библиотека. В редица трудове на изследователите на четенето и историята на книгата са представени и произтичащите връзки и влияния между четенето и библиотеката, анализирани са читателски практики. В библиотеката четенето е индивидуален процес, който протича в съзнателно организирана среда за обществено ползване на книгите, респективно на библиотечните документи, в която има посредник между документите и потребителите – библиотекарят. В условията на мрежовото общество и облачните технологии, когато за библиотеките съществуват технологични възможности за предлагане на всички услуги в една интегрирана система с новите поколения информационно-търсещи системи (ИТС), този библиотекар вече е в разнопосочни роли на обучител, посредник, помощник, висококвалифициран сътрудник за издирване, оценка и използване на информацията. Съвременната технологична среда се променя много динамично, а

¹³ **Муканова, Поли.** *Четенето и читателите в българското общество (1878–1944): Институцията библиотека.* Дисертационен труд. София: Софийски унив. „Св. Климент Охридски“, 2013, с. 13.

заедно с това се изменят видът документи и типът информация, които се предоставят на библиотеките. От своя страна те имат ангажимента да предоставят не само информация, съответстваща на потребностите на хората, но и да я предоставят на устройство и във формат, предпочитан от потребителите.

В посока на изложеното по-горе библиотечните специалисти следва да познават съвременните потребители в многостранните им характеристики – общи, групови и индивидуални, за да насочват адекватно своите усилия към покриване на изискванията и очакванията на публиките към библиотечната институция. Нещо повече, в разнообразието и динамиката на днешния свят хората търсят предизвикателства. Привличането на вниманието им от една хилядолетна институция е трудно. Трябва да се преодоляват редица бариери – на недоверие и пренебрежение, на формирано се негативно мнение за библиотеките като отживелица, като консервативни и отмиращи сенки, принадлежащи на миналото. Битката за утвърждаване и достойно присъствие в дигиталния свят е ежедневно усилие, всеотдайна професионална работа и постоянно доказване в съревнование с непрекъснато нови и нови конкуренти на информационния пазар. Преодоляването на трудности от различно естество – финансови, организационни, технологични, кадрови, които продължават вече две десетилетия не само в България, но и в други по-добре и по-слабо развити държави изискват коренна промяна на поведението на ангажираните в сектора. Библиотеката се нуждае от атрактивност, от привлекателност и реклама, от открояване и изтъкване на това, което само тази институция е в състояние да предостави на обществото днес или в съревнование с други субекти, може да предложи по-добро качество. Разсъждавайки за съвременното развитие на библиотеките в Русия, Л. Ю. Фазлиева очертава две противоположни реалности: 1) големи, развиващи се библиотеки в мегаполисите, които намират себе си в ново качество, наемат се с нови функции, внедряват информационни и цифрови технологии, стават ориентирани към потребителите и конкурентоспособни, превръщат се в интелектуални центрове с висококвалифицирани специалисти вместо с традиционните сътрудници; 2) малките библиотеки (в по-малките градове и села), които се намират на границата на оцеляването и трябва да решават и много други проблеми. Тях ги очаква закриване, обединение, влизане в състава на друго учреждение, съкращаване на персонал, модернизация на техническата база и развитие на възможни форми за предоставяне на платени услуги¹⁴. Прецизното намиране на нишата, отговорното „отглеждане“ и широко оповестяване на неповторима, уникална ползност е част от решаването на проблемите и гарантирането на перспектива. Резултатността и въздействието на библиотечната институция за общността, изречени на висок

¹⁴ Фазлиева, Л. Ю. Съвременни тенденции за развитието на библиотеките и библиотечното обслужване на населението. В: *Електронный научный архив УрФУ* [онлайн]. [Прегледан на 01.09.2020]. <http://hdl.handle.net/10995/38852>

глас и отстоявани достойно, професионално и упорито ще извоюват място на институцията в политиките, в обществените среди, особено сред интелектуалния елит, сред разнообразието от потребители, ще променят отношението към библиотечната професия, ще повишат нейния авторитет и обществен статут, ще привлекат младите към професията, а това ще бъде знак за бъдеще. Изграждането на знания и умения за успешното прилагане на подходящи похвати за спечелване на вниманието на модерния свят е въпрос на обучение, на създаване на професионални умения, на разширяване на разбирането за рамките на професионалните дейности и отговорности.

Всяка от библиотечните дейности претърпява трансформация, изпълва се с нови процеси или съществуващите се изпълняват по различен начин – технологично и/или организационно, обособяват се нови, различни от досегашните операции и се формират нови технологични цикли в рамките на дейността. Тези изменения засягат крайния резултат, създаван от съответната структура в библиотеката и се отразяват на качеството на нейните продукти и услуги, достигащи до потребителите. В своята книга за библиотечните ценности М. Горман¹⁵ описва великолепно хода на промените чрез обогатяването и новостите, въведени в конкретни съставни процеси на основните библиотечни дейности. Ето няколко примера за илюстрация на казаното.

Набавянето и организирането на ресурси във всяка конкретна библиотека се съсредоточава върху осигуряване на документи и източници на информация, съобразени с видовата характеристика, тематичния профил и особеностите на обслужваните публики. Проучвания на демографската характеристика на територията и общността, която библиотеката е определена да осигурява с библиотечно обслужване, целенасочени наблюдения на потенциалните ползватели, проследяване на потребностите на реалните и активните потребители на библиотеката, ориентират набавянето на библиотечни документи към съдържателно съвпадение на достъпните източници в и чрез библиотеката (собствени и чужди) и идентифицираните реални и потенциални потребности на обслужваната общност, т.е. създават условия за генериране на резултатност. Осигуряването на отдалечен достъп до библиотечните ресурси е ангажимент на съвременната библиотека, свързан с възможностите, които технологиите създават. Те са свързани с промени във взаимоотношенията и кооперирането на библиотеките. Ползването на чужди за конкретна библиотека ресурси и осигуряването на достъп на ползвателите до тях е част от съвременната резултатност на библиотечното обслужване в технологичния свят. В контекста на връзката между дейностите, усилията за набавяне на повече ресурси от страна на направленията или отделите за комплектуване и организация на фондовете формират конкурентни предимства в сферата на обслуж-

¹⁵ **Горман, Майкъл.** *Нашите непреходни ценности. Библиотеките през XXI век.* София: Унив. изд. „Св. Климент Охридски“, 2006.

ването. Формират се библиотечни услуги, които разширяват възможностите на конкретната библиотека чрез осигуряване на временен или постоянен достъп до ресурси, непритежавани от ползваната от потребителя библиотека – междубиблиотечно заемане (МЗ), международно междубиблиотечно заемане (ММЗ), електронна доставка на документи, достъп до БД и уеб базирани услуги. Целта на тези услуги е да се постигне по-пълноценно удовлетворяване на потребностите, изразени чрез запитванията на ползвателите от/в удобната за тях библиотека в удобното за тях време. Библиотечната институция осигурява за потребителите не само създадени от нейните структури ползи, но развива дейности по преотстъпване и временно допълнение на въздействието от обслужването в името на удовлетвореността на техните нужди от знания и информация, в удобно за тях време, място и условия. Това изпълва с нов смисъл ролята и мястото на институцията, приобщава я към новите измерения на човешката дейност. Широко прилагана практика в библиотеките на развитите страни по света е включването на потребителите в процесите на подбор и придобиване на ресурси.

Управлението и разкриването на ресурсите (системата от каталози, картотеки и БД) на библиотечните документи с помощта на национални и международни стандарти, наред с всички задачи по управление и организация на документалния поток, на информацията и знанието, се насочва към осигуряване на улеснен и многостепенен достъп за ползвателите на библиотеката. Проектиране и внедряване на онлайн системи с интегриран достъп до много различни ресурси, споделени бази данни в регионален, национален и международен контекст, са новите ресурсни предимства и доминирани от технологиите способности за разширяване и модернизирание на ползването на библиотеките, разширяване на достъпа и проектирането на иновационни услуги. В разглежданата проблематика тези процеси формират важна част от ползите, свързани с оперативността и условията на достъп до данни за източници на информация и знания.

Библиотечното и информационното обслужване е тази част от библиотечното пространство – физическо и/или виртуално, в което се пресичат пътищата на създадените от вътрешните отдели на библиотеката продукти и елементи на услуги и пътищата на потребителите с техните изявени и скрити информационни потребности. Казано с други думи, физическо или виртуално, това пространство е мястото за ползване на създадените от библиотечните организации продукти и услуги, т.е. реализацията на тяхното въздействие. В това пространство се реализира ефективността от функционирането на институцията. Сферата на обслужването е пресечната точка за проява на полезност, която се формира от резултатите от вътрешните библиотечни процеси и дейности и тяхната проверка за адекватност и приложимост към потребностите, заявени от външната за библиотеката среда. Следователно сферата на обслужването може да се дефинира като еманация на библиотечната ефектив-

ност, като кулминация на библиотечната резултатност, създадена от всички участващи компоненти: организационни, технологични и човешки ресурси.

От примерите, дадени по-горе, се вижда връзката им с потребителите и ползването, тяхната насоченост към удобството на потребителите.

Въздействието на библиотеката е измерима като обществена и личностна ценност по много параметри, един от които е способността на нейния екип да реализира възможно най-добро изпълнение (usability) на нейните услуги и дейности. Ползването на библиотеката е израз на нейната обществена значимост и носи различни измерения, зависещи от поведението на членовете на екипа, което се отразява на качеството на работата, респективно на извършваните услуги. Общата характеристика на обслужваната общност, спецификата на региона и особеностите на мястото откъм информационна осигуреност открояват нишата за библиотечни услуги и определят адекватните библиотечни резултати. Идентифициране на потребностите и ориентация на обслужването към тези потребности е пътят към представяне и реализиране на библиотечната ползност, изразена в максимално точно планирани, организирани и формирани библиотечни услуги в отговор на правилно формулирани цели и задачи на конкретната библиотека.

Според видовите характеристики на библиотеката се формират и потребителските групи, за които дадена библиотека създава продукти и поема удовлетворяването на част от техните потребности. Диференцирането на ползвателите на всяка отделна институция става на основата на съвкупността от потенциалните ѝ потребители. Отделните видове библиотеки имат приоритетно значение в различните периоди от развитието на личността и носят специфична полза към водещите цели за периода. В рамките на целия човешки живот се реализира в пълна степен въздействието на библиотечните продукти и услуги. Резултатността на библиотечните продукти и услуги се измерва в две посоки. Едната, със съответствието между технологичното им равнище и нивото на технологична подготовка на потребителските публики, втората, с възможностите на библиотеката да осигури обучение за повишаване на нивото на уменията на ползвателите да си служат с достъпните в библиотеката технологии.

Полезността на библиотечното обслужване се изразява в предоставеното навреме, оперативно, компетентно и професионално съдействие при избора на източници, подходящи за удовлетворяването на потребности на ползвателя. Но достигането на тази цел е плод от екипното усилие на всички членове на библиотечната организация.

Важен елемент от въздействието на библиотеката е възможността и реалното създаване на информационна култура у съвременните ползватели чрез формиране у тях на способности самостоятелно да подбират и оценяват необходимите им информационни източници, да боравят умело с новите технологии и приложения, като по този начин добиват увереност в използването на

електронните източници на информация. Формирането на подобни умения кореспондира с европейските и националните политики за повишаване на компетентностите на гражданите, необходими им за пълноценна реализация и за повишаването на качеството на живот – актуални резултатност и въздействие, свързани с реални потребности.

Съпоставката на потенциалните и реални потребителски групи с техните специфични потребности и услугите, които библиотеката предоставя, цели постигане на реална степен на релевантност и набеязване на мерки за нейното повишаване. Това е съдържателната част от въздействието.

Установяването на ефективни услуги предизвиква и изисква широко разгласяване и подчертаване на постигнатите резултати, за да се привлекат нови потребители, т.е. чрез оповестяването, описанието и обяснението на предлаганите от библиотеката продукти и услуги.

Идентифицирането на групи от потребители, за чиито потребности библиотеката не е готова, предизвиква работа по създаване на нови услуги, ако те не се удовлетворяват от друга институция или библиотека в региона.

Обществените библиотеки, по своите видови характеристики, принципи на функциониране и ценности, които изповядват, ориентират създаваните услуги и продукти към цялата общност.

„Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки“¹⁶ е важно ръководство за работата на обществените библиотеки в новите условия. Представените в него примери за услуги, създадени от обществените библиотеки в страни с разнообразно население са особено показателни за приносите на библиотеките в сплотяването на общностите и интегрирането на хората. Те демонстрират възможностите на библиотечната среда да се превръща в подходящо и търсено място за общуване между индивидите и групите, представители на различни култури, етноси и народи. В насоките се заявява, че обществените библиотеки „съществуват навсякъде по света“ (с. 1). В различни кътчета на света те функционират при различно устройство на обществата, при различни култури, които предполагат различни нива на развитие. Разнообразните условия, при които библиотеките изпълняват своята изконна мисия „неизбежно предизвикват различия в предлаганите услуги и в начина, по който те се осигуряват“ (с. 1). Ръководството не е създадено да изгражда стени и да чертае граници, а да обединява библиотечния свят, да търси общите цели и характеристики, които формулира по следния начин: „Обществената библиотека е организация, която е създадена, подкрепяна и финансирана от обществото чрез местната, регионалната или националната власт или чрез някаква друга обществена организационна форма. Тя осигурява достъп до знание, информация, учене през

¹⁶ **ИФЛА.** *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки* [онлайн]. 2011. IFLA Publications, 147. [Прегледан на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf

целия живот и творби на въображението чрез разнообразие на ресурси и услуги и е общодостъпна за всички членове на обществото, независимо от техните раса, националност, възраст, пол, религия, език, специални потребности, икономически или трудов статус и образователно ниво.“(с. 8). В конкретизацията на функциите и дейностите следват принципите на внимание към всеки член или група: „Приносът на библиотеката трябва да отразява разнообразието от култури, представени в общността. Тя трябва да осигурява материали на езиците, които се говорят и четат в местната общност и да поддържа културните традиции. Библиотеките трябва да се стремят да наемат персонал, който говори езиците на обслужваните общности.“(с. 8). Ръководството предоставя много примери на добра практика в различни държави по света и това е от изключително значение за опознаване, представяне и по-дълбоко разбиране на ролята на обществените библиотеки в отделните общности.

В областта на системите за образование функционират основно два вида библиотеки: университетски/академични и училищни. *Университетските библиотеки създават услугите си за определена общност и в рамките на университетите.* Университетските библиотеки, наричани още *академични, вузовски*, функционират в рамките на по-голяма организация – университета, и техните основни функции и задачи са спомагателни спрямо тези на водещата организация, но носят своите специфични въздействия за успешното функциониране и развитие на конкретната образователна институция и на висшето образование в образователната система като цяло. Университетът се определя като инкубатор за образования елит на нацията, място за създаване на висококвалифицирани специалисти в областите, обхванати от университетските специалности. Преподавателският състав участва във формирането на адекватни на учебния процес източници на знания и информация, а библиотеката задължително включва изданията в своите ресурси, т.е. университетът активно създава част от въздействието в библиотечното обслужване. Ползите, които създава библиотечното обслужване се прибавя към целите на учебния процес. Традиционните функции и задачи се запазват и придобиват ново развитие и допълнение чрез иновативните услуги, базирани на информационните и комуникационни технологии (ИКТ). Те са подробно разглеждани в монография на А. Дончева¹⁷. Група преподаватели от London School of Economics and Political Science, LSE представят в своя блог библиотекаря „като експерт, който борави умело с цифрови инструменти, позволяващи да се автоматизират процесите за подготовка на обзори на литература, например, аналитико-синтетическа преработка на идеите от хиляди статии, а след това на основа на прилагане на мрежов анализ да се визуализират тенденции

¹⁷ Дончева, Анета. *Видове библиотеки при промяна на парадигмата на библиотечната теория и практика*. София: Нац. библ. „Св. св. Кирил и Методий“, 2015, с. 84–88.

и нови направления на изследване. В този аспект са много важни библиометричните и наукометричните направления в дейността на библиотеките, и по-специално на университетските библиотеки¹⁸.

Историята на университетите и университетските библиотеки, сама по себе си, е ярко доказателство за значимостта на библиотеките. Учени и преподаватели, известни имена в световната история, представители на престижни университети нееднократно и красноречиво определят библиотеката като сърцето на университета, без което той не би могъл да съществува.

Обслужването в училищната библиотека се подчинява на принципите, залегнали в Манифеста на ИФЛА/ЮНЕСКО за училищните библиотеки¹⁹. Международната библиотечна организация – ИФЛА, също разработва и периодически осъвременява препоръки за тази голяма библиотечна мрежа, която носи знаково присъствие в насърчаването на четенето и приобщаването на поколенията към библиотеките. В ръководствата, ориентирани към обслужването на детската публика и младите хора, т.нар. тийнейджъри, е заложена връзката между детските и средношколските отдели на обществените библиотеки и училищните библиотеки. На принципите и целите, видовете услуги, задачите на библиотеките, техните отговорности и роля за развитието и бъдещето на поколенията са посветени специализирани публикации на ИФЛА за обществените²⁰, детските²¹ и за училищните библиотеки²². Новото преработено и допълнено издание за детските библиотеки, озаглавено „Насоки на ИФЛА за библиотечните услуги за младите хора“, насочва към актуализация на дейностите и услугите, предназначени за съвременните поколения, за нуждите на младежите от информация, грамотност и четене в една различна и нова обществена среда. Все още се водят дискусии в световен мащаб, търсят се модели, ключови области и решения за активното и полезно присъствие на библиотеките в ежедневието на младите.

В тези основополагащи документи се определят принципите, функциите и задачите на училищните библиотеки, които определят формирането и осъществяването на услугите. Потребители на тези услуги са всички членове на училищната общност – ученици, учители, родители, администрация. Всяка

¹⁸ **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 2. ..., с. 49–58.

¹⁹ **IFLA/UNESCO**. *School Library Manifesto* [online], 1999. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>

²⁰ **ИФЛА**. *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки ...*

²¹ **IFLA**. *Guidelines for Children's Library Services* [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf ; **IFLA**. *Guidelines for Library Services for Young Adults* (Revised) [online]. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>

²² **IFLA** *School Library Guidelines* [online]. 2nd rev. ed., 2015. [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>

потребителска група носи своите интереси като читатели и ползватели. Но училищната библиотека удовлетворява приоритетно тези от потребностите, които са свързани с осигуряването на израстването и развитието на подрастващите. Библиотеката е неразделна част от училищното пространство и е призвана да съдейства за пълноценното протичане на учебните занимания, за качественото провеждане на образователния процес. В библиотеката се провеждат извънкласните занимания на учащите се, част от уроците и обслужването подготвя услуги за тяхното подпомагане, за задълбочаване и разширяване на знанията. Във фокуса на вниманието на библиотеката попадат потребностите на преподавателите в училището относно предметите, които преподават, но и по отношение на осъвременяването на методиките на преподаване, на подходите и съвременните форми за поднасяне на уроците. Групата на родителите очаква от училищната библиотека услуги, които развиват познанията на родителите за нуждите на децата им в конкретните възрастови периоди на израстване и развитие. Психологическите и педагогическите ресурси, както и тяхното правилно представяне и предоставяне, адекватно на потребностите и възможностите на потребителските групи е част от изграждането на имиджа на училищната библиотека, както и знак за качествено библиотечно обслужване.

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

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

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

Етиката на обслужването в университетските библиотеки се подчинява на принципите и възприетите правила и в други видове библиотеки – обществени, училищни. Но допълнението засяга изграждането на системност в ползването на библиотечно-информационни продукти, познаването и адекватното

използване на библиотечни услуги, наред с формиране на висока информационна култура, която е особено важна за реализацията на специалистите и високо образованите хора в съвременното технологично общество.

Стандартите в областта на библиотечните, информационни и архивни дейности имат важно значение в описанието, наблюдението и актуализирането на обществените въздействия на тези институции. Ползата от изпълнението на библиотечните услуги, от създаването и разпространяването на библиотечно-информационни продукти има вариращи въздействия в постоянно променящата се среда. При смяна на парадигмата, предизвикана от технологичното обновяване на материалния свят настъпват качествени промени в обектите, процесите, взаимоотношенията, изискванията, очакванията и мерките във всички области. Библиотечната сфера се трансформира паралелно с променящите се нейни основни компоненти: документален поток, потребители, средства, канали и процеси на информационен обмен и комуникация. Измерването на библиотечната ефективност се основава на нови форми, съдържание и формати. За да бъде правилно структурирана, целенасочено и ресурсно осигурена, вярно и пълно представена, количествено и качествено отразена, дейността в библиотечната сфера се нуждае от нови стандарти – създадени с модерна философска трактовка на управлението на информацията и концептуални решения за изява, видимост на резултатността и въздействията на библиотеката в съвременния свят. Що се отнася до точното формулиране на отношението на стандартите към библиотечното въздействие и резултатност, то можем да кажем, че именно документите, регулиращи институцията във всичките ѝ прояви и отговорности, залагат възможностите за създаване, постигане и измерване на реални и адекватни въздействия, които са важни и обществено значими в конкретен времеви период. Стандартите насочват усилията, ресурсите и управлението в правилна за даден период от развитието посока за осъществяване на резултатност.

Общуването е фундаментална потребност и ценност за човека, която в рамките на библиотечната сфера носи спецификата на нейните функции и характеристики (двата термина – *общуване* и *комуникация*, се ползват равностойно). Формите на виртуално общуване – електронна поща, телеконференции, аудио-, видеоконференции, обмен на текстови съобщения, скайп, социалните мрежи, са равностойни по значение, внимание и въздействие в осъществяването на библиотечното общуване. В комуникацията между библиотеките и потребителите навлизат нови форми и цели на общуването. Добрата практика показва резултати от установяването на по-активни и по-тесни взаимоотношения. Народна библиотека „Иван Вазов“ – Пловдив²³ поддържа онлайн анкета „Кое от изброените качества припознавате в най-голяма степен

²³ **Народна библиотека „Иван Вазов“**, Пловдив [онлайн]. Достъпно от: <https://libplovdiv.com/index.php/bg/2009-09-04-08-21-01>

у библиотекарите, които Ви обслужват в НБИВ“? Това насочва оценката на ефективността на съвременната библиотека към професионализма на нейния екип. Предвидени са 7 възможни отговора от страна на потребителите, част от които представят показателите, по които потребителите оценяват библиотечните специалисти: умение за общуване с ползвателите; толерантност и уважение към ползвателите; бързина и точност в обслужването; професионална компетентност; богата обща култура и ерудиция. По този механизъм индиректно се събират сведения за значимите въздействия на библиотечното обслужване, въз основата на които библиотеката може да направи необходимите корекции. Нови дейности на библиотеките, базирани и осъществими благодарение на нови технологии, формират ново равнище на използване на библиотечната резултатност. Услугата „Дигитален куратор“ – Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ – Варна²⁴ дава качествено нов модел на комуникация на потребители и библиотека, въвежда по-висока степен на боравене на потребителите с предоставяните от библиотеката ресурси.

Библиотечната координация и библиотечното коопериране са активни процеси в съвременната област на осигуряване на библиотечно обслужване за населението. Нито една библиотека не може да осъществи самостоятелно пълноценно обслужване на съвременните потребители. Ето защо споделянето на ресурси, координирането на отговорности и библиотечни продукти, кооперирането на ресурси, условия за достъп и възможности, са приоритетните дейности в библиотечния сектор. Те се осъществяват на различни равнища: международно, национално, регионално и местно, с оглед спецификите в демографските, социалните, икономическите, образователните и т.н. характеристики на общностите.

Институции в широка обществена мрежа – образователни, културни, доброволчески и бизнес организации участват в проектни инициативи, насочени към създаване на качествено нови ресурси, адресирани към настоящите и бъдещите информационни потребности. Библиотеките са активни сътрудници в подобни начинания. Те носят специфични резултати и въздействия на библиотечната услуга, закодирани в принципи на поведение и подходяща среда в обслужването на потребителите, като например:

- осигуряване на благоприятна среда за потребителите;
- уважение към личността на потребителя, към неговите читателски интереси и информационни потребности;
- професионална етика в зоната на библиотечното обслужване – подходящо облекло, професионално поведение, адекватно на общоприетите етични норми, естетичен външен вид;
- организация на работното място на библиотекаря;

²⁴ *Регионална библиотека „Пенчо Славейков“, Варна [онлайн]. Достъпно от: <http://www.libvar.bg/>*

- диференциран подход към потребителите.

Редица библиотечни услуги се реализират и стават възможни благодарение на доброволци на библиотеките. Това е допълнителна полза от библиотеката – да създава и сплотява общности, да изгражда съпричастност към проблемите на другите и да подкрепя нуждаещите се от помощ.

Персоналът на съвременната библиотека е един от основните фактори при формирането на нейната ефективност. Научните трудове за организациите посочват, че „човешкият капитал е в основата на нейното развитие и е индикатор за нейния успех“²⁵.

Библиотеката се разглежда не само като модерна организация, но притежава качествата на учеща организация. Модерната библиотека разширява своите функции по отношение на управлението на информацията и знанието:

- събира и систематизира знание и информация;
- създава знание и информация – информационни продукти и услуги;
- разпространява знание и информация;
- формира способности и умения за издирване и усвояване на знания и информация.

Редица изследователи „анализират променящия се статус на знанието като производствен фактор <...> и доказват нарастващото му значение за създаване на стойност“. Отнесено към сферата на бизнеса, „иновациите и натрупването на знания се очертават като основните лостове за създаване на стойност за компанията“²⁶. При съпоставянето на движещите процеси в развитието на съвременните библиотеки, правилото излиза извън рамките на традиционните икономически субекти и се проектира в други сектори на обществена дейност, включващи библиотечната институция.

В контекста на изложените по-горе разбирания за част от елементите, създаващи предпоставки за въздействие на библиотеката, следва да представим развитието на персонала като компонент във формирането ѝ. Специалистите, работещи в библиотечния сектор са отговорни за имиджа на институцията в обществената среда и за авторитета на библиотеката като част от публичните информационни системи. Те работят за това целенасочено, чрез участието си в специално организирани и планирани събития и прояви, но и ежедневно, при всяка среща с ползвател на библиотеката, пряко и косвено – чрез всички създадени за ползвателите елементи и средства за достъп до продуктите на библиотеката. В този план на разсъждения се утвърждава нуждата от стандарти за *професионално поведение*, което да осигурява оптимална проява и реализация на библиотечното въздействие. Съвременните насоки за управление на персонала насочват анализите и развиват критичност към поведението, а

²⁵ Банчева, Елмира, Иванова, Мария. Човешки капитал и параметри на „учещата организация“ – теории, европейски практики и програми за обучение. В: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, с. 175.

²⁶ Пак там, с. 180.

не към личността. Професионалното поведение изисква съответствие с моралните и етични норми, възприети от обществената среда като норма; проява на висока отговорност, следване на принципите на библиотечното обслужване и разбира се, изграждане и прилагане на висока професионална компетентност при работата по удовлетворяване на информационните потребности на ползвателите. Част от добрия имидж на библиотеката, от факторите, които изграждат доверието на потребителите към институцията е постоянната информираност, широката обща култура и познаването на съвременните аспекти и тенденции в професията от служителите. Умението да общуват с ползвателите, наличието на поредица от необходими, видими и въздействащи личностни качества също играят важна роля в ежедневните усилия за добър имидж на библиотеката.

Библиотечната организация има интерес да привлича и задържа стойностни личности и добри специалисти на работа и да им осигурява професионален и организационен комфорт. Подобна грижа от страна на мениджмънта би гарантирало в по-висока степен качеството на услугите и представянето на организацията. Възможностите, които библиотеката може да предложи на служителите си, от една страна, и индивидуалните планове и личните мотивационни профили на служителите, от друга, трябва да намерят място в комуникационната система на организацията, да бъдат адекватно, принципно, и оттук, ефективно въведени в информационните потоци, протичащи в библиотеката.

Стратегическите планове за развитие на библиотеките са тясно свързани с кадровото осигуряване на предвидените дейности за постигане на набелязаните цели и задачи. Разпределението на отговорностите на наличния персонал съдържа няколко много важни действия по отношение на оценката на професионалната подготовка и личностните качества на специалистите. Съвременното управление на човешките ресурси развива своите дейности в тясна връзка и зависимост с развитието на персонала. Съществена част от новите постановки за поведението на хората в трудовата им дейност се отнасят към изграждането на организационна култура и адекватно организационно поведение. Степента на приобщаване към ценностите и ръководните принципи на организацията са определящи по отношение на професионалното развитие и кариерното израстване на служителите.

Библиотеката е част от модерните организации днес и разчита на професионалния капацитет на своите служители, за да постигне стратегическите си цели и да спечели обществен престиж. Всъщност закономерностите за развитието на съвременната организация са в сила и за библиотечната институция. Защо тогава да не заимства стилове на управление и организационен живот от най-добрите? Между мисията на библиотеката и тази на Гугъл има нещо общо, а те заявяват мисията на компанията: „да организираме информацията по света и да я направим всеобщо достъпна и полезна“ е „основополагащ ка-

мък на нашата култура²⁷. И дали е случайно, че именно на това място, където се оповестява мисията на Гугъл, авторът поставя следната бележка: „Сравнете това със задачата на проекта за създаване на интегрирана дигитална библиотека в Станфорд... Звучи ви познато, нали?“²⁸. Мисията е формулирана кратко, без дълги обяснения, защото компанията приема, „че организирането на информацията и повишаването на нейната полезност и достъпност е нещо изначално добро, което е толкова очевидно, че не се нуждае от обяснения“²⁹. Дали погледнато от тази перспектива, библиотечната институция трябва да продължи достойно и гордо своя път и в новия век? Или разликата между публичната институция и частната компания внасят непреодолими и съществени разлики в съществуването им на информационния пазар? Въпросите със сигурност са много и изискват самостоятелно изследване. Но дали има някаква пречка в заимстването на добри практики от поведението на хората в организацията, атмосферата на работа и взаимоотношенията между мениджмънта и специалистите? Аз мисля, че няма. Например по отношение на прозрачността на информацията, „Отворен по подразбиране“ (Default to Open): „Предимството от водене на политика на толкова голяма откритост и прозрачност е, че всеки в компанията знае какво става“³⁰. Авторът определя времето, прекарано в Гугъл като „щуро приключение, изпълнено с творчески експерименти“³¹, а длъжностите му в дълъг период от време са били свързани с персонала на компанията. Изхождайки от своя опит, той смята, че организация, която се ръководи от принципа „Нашите служители са най-големият ни актив“, трябва да показва на своите служители, че им вярва, убедена е в тяхната добросъвестност, както и в тяхната добра преценка. И когато предоставяте на служителите повече информация за това, което се случва и защо се случва, то „вие им помагате да вършат работата си по-ефективно и да допринесат за развитието на компанията по начини, които мениджърите не биха могли да си представят“³². Процесите и дейностите в библиотеката са толкова свързани и взаимозависими, че подобен подход и политики биха се вписали в най-ефективните модели за работа на библиотечната организация.

Дигиталното общество се характеризира с интелектуализация на дейностите. Мисията и задачите на библиотеките в съвременното общество, определено като информационно (ИО), информационно-мрежово (ИМО), общество на знанието (ОЗ), са насочени към ново поколение потребители и към ново качество на информационните потребности. Промяната в обществената парадигма се съпътства с нова парадигма за библиотеките, която води до

²⁷ **Бок**, Ласло. *Новите правила*. София: Бард, 2015, с. 49.

²⁸ Пак там, с. 466.

²⁹ Пак там, с. 51.

³⁰ Пак там, с. 62.

³¹ Пак там, с. 17–18.

³² Пак там, с. 66.

съществени технологични, организационни и кадрови трансформации. Нови дейности и нови професионални компетентности навлизат в библиотеките и изпълват представянето им като публични информационни институции с нови изисквания и очаквания към тях. Новите изисквания се отнасят към всички категории персонал, отговорни за създаването и устойчивостта на ползите, които библиотеката предлага: служители, млади специалисти, студенти, новопостъпили, служители с професионален опит, ръководни кадри.

Програмите за развитие на персонала чрез разнообразни форми на обучение безспорно са един от лостовете на библиотечния мениджмънт за създаване и повишаване ефективността на дейностите и услугите. Самото управление на институцията е в постоянен процес на обновяване и приближаване към модерната управленска практика, на приемане и адаптиране към съвременните концепции за лидерството. Библиотеката в дигиталната ера отстоява мястото си на активен играч на арената на информационните и комуникационни центрове и мрежи чрез овладяването на ниши в системите за управление на информацията и знанието. Както се посочва в поредния годишен доклад на ИФЛА: „Нашите общества са изправени пред безпрецедентна несигурност и сложност. За да отговорят, информацията и библиотеките, които дават достъп до нея са по-важни от всякога“³³.

Годишният доклад на ИФЛА представя резултатите от дискусия сред световната професионална общност на библиотечните специалисти, които очертават три ключови тенденции в усилията на библиотеките за адекватно присъствие в съвременния свят:

„1. Справяне с несигурността: толкова много от това, което преди изглеждаше сигурно, вече не е така. Променящите се обстоятелства задължават правителствата, библиотеките и отделните лица да преоценят предположенията си за възможностите да се справим с непознатото. За библиотеките това може да означава по-голяма нужда да се застъпват за осигуряване на подкрепа, но също така означава, че хората се нуждаят от информация повече от всякога. Тези промени могат да бъдат източник на стрес и напрежение, но чрез диалог можем да изградим разбиране за новата ситуация, с която се сблъскваме и да стигаме до решения.

2. Възприемане на холистични подходи: нарастващо осъзнаване на взаимовръзката между различните аспекти от живота ни на индивидуално ниво и между различни области на политика в голям мащаб правят възможно да се види колко сложен е светът всъщност. За да постигнем напредък, трябва да бъдем по-готови за холистични подходи. За физически лица – включително библиотечни и информационни работници, това означава да се вземе предвид

³³ IFLA report 2019 update [online] *Our societies are facing unprecedented uncertainty and complexity. To respond, information and the libraries that give access to this are more vital than ever before.* [Viewed 31.08.2020]. Available from: https://trends.ifla.org/files/trends/assets/documents/ifla_trend_report_2019.pdf

всичко, което влияе върху това колко ефективно хората търсят информация и учат. За правителствата междусекторни инициативи като Програмата на ООН за 2030 г. предоставят модел.

3. Да се работи мащабно: технологията улесни работата в регионален или дори в световен мащаб както никога преди. Разбира се, предизвикателствата, пред които сме изправени, изискват и мащабни отговори, но не винаги е така лесно да се мисли или да се действа извън местното ниво. Какво означава това за работата на библиотеките, и какво могат да постигнат, както в усилията си да подобрят професионалната практика, така и да спечелят подкрепа от вземащите решения? Какво е необходимо, за да се превърне този тип широко-мащабно сътрудничество в инстинкт за библиотеките?³⁴

В условията на толкова много предизвикателства, на усложняване на политиките, на динамична промяна на средата и параметрите на функциониране библиотечната институция трябва да завоюва авторитет, да доказва непрекъснатото и утвърждава своята обществена полезност, да привлича потребители и да задържа високо квалифицирани специалисти и таланти в професионалната общност. Например по време на настоящата пандемия, предизвикана от COVID-19, библиотечната общност по света е изправена пред безпрецедентни обстоятелства, в които да намери начин да бъде полезна на хората. Нуждата от достъп до достоверна информация и знание, от обмен на данни не може да бъде преустановена. Модерният свят не може да съществува без постоянно движение на информацията – негов основен продукт, стока, потребност, характеристика и ценност. Предизвикателствата на външната среда – „стремителното развитие на технологиите (интернет, облачните, цифровите и мобилните технологии, на социалните мрежи), а така също промените, протичащи в образованието и културата в такива области като научната комуникация и управлението на данни, влияят на очакванията на ползвателите и принуждават библиотеките да разработват нови ресурси, услуги и да внедряват иновационни услуги в обслужването“³⁵.

Библиотеката притежава характеристиките на „учеща организация“ в пълен комплект. По същество нейните функции са изцяло свързани с управление на знание и информация. Стратегическите планове и задачи на институцията, осъществяването на трансформациите ѝ залагат на постоянно актуализиране и надграждане на знанията и уменията на персонала, призван да осъществи промяната. В разгледаните по-горе компоненти, дефиниращи резултатността и въздействието на библиотеката, неотклонно присъства необходимост от надграждане, актуализиране и разширяване на професионалните знания и умения. Както смята Майкъл Армстронг (1993), „обучението запълва празнотата между това какво може един човек да прави и какво би трябвало да може

³⁴ Пак там.

³⁵ **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 1. ..., с.87.

да прави³⁶. И ако е вярно твърдението на аналитиците, „че светът на ИКТ технологиите се намира в нова вълна на иновации, характеризиращи се със сливане на социални, мобилни и облачни технологии, големите данни“³⁷, то това ще доведе до появата на нови видове дейности и продукти, резултат от различни степени анализи на информацията.

Всяка институция има бъдеще, ако създава полза за обществото, услуги и продукти, които се отличават с високо качество и високо потребление на информационния (в случая) пазар. Успешното пазарно присъствие означава участие с конкурентоспособни продукти и услуги. При днешните икономически реалности и глобализиране на пазарите, при мощната инвазия на развити, високотехнологични институти на информационния пазар, предизвикателствата са трудно предвидими. И все пак, за библиотеките остава възможността, уповаваща се на човешкия фактор: „За организацията, която има културата и желанието да инвестира в хората, да управлява знанието си и на базата на тези дадености да търси конкурентно предимство, е от особено значение да може активно да участва в ученето, израстването и развитието на своите служители“³⁸.

Организацията в съвременните социални практики е основен модел за осъществяване на трудова дейност, работното място на XXI век. Спецификите на всяка модерна и учеща организация, каквато е библиотеката, съдържат принципи и ценности в прилагането на разпределение на труда, делегиране на отговорности, специализации, като част от организацията на ресурсите за постигане на целите, ефективно лидерство и работа в екип; феноменът група или екип – допълнително и различно ниво на създаване на полезност; координация на екипа и общуване и т.н., и т.н. Степента на усвояване и реализация на посочените елементи формират качеството в представянето на организацията и нейното функциониране.

Формирането на организационна култура е съществена част от развитието на персонала. Тя е „система от общи действия, ценности и убеждения, които се развиват и споделят в организацията и чрез които членовете на организацията се ръководят в своето поведение“³⁹. Възпитаването в общи споделени ценности и цели насочва към приемането, развитието и реализирането на въздействие на институцията. Постигането на пълен „организационен комфорт“ е предпоставка за активно участие на персонала в „множество области на организационния живот“. Политиката на ръководството в тази насока е „постигането на по-високо ниво на самоуправление и самоконтрол, което да позволи всеки от персонала да умее да взема самостоятелно правилни решения

³⁶ Банчева, Елмира, Иванова, Мария. ...

³⁷ Редькина, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 1. ..., с. 87–94.

³⁸ Банчева, Елмира, Иванова, Мария. ...

³⁹ Панайотов, Димитър. *Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие*. София: НБУ, 2013, с. 278.

относно изпълняваните от него дейности. Тази форма предвижда израстване в йерархията на онези от тях, които на основата на разширените възможности за участие в живота на организацията подобряват резултатите от своя труд. На тях се дават допълнителни възможности за изява, като им се делегират допълнително права, но и отговорности, което представлява елемент от организационната култура⁴⁰.

Възприемането на целите на библиотечната институция, правилното разбиране и всеотдайно приемане на ползите, които тя носи е една от основните задачи на политиките и стратегиите на управлението на човешките ресурси. Изграждането на устойчива организационна култура е в основата на създаването на мотивиран, активно работещ екип от професионалисти. Защото всичко, споделено в първата част на статията, зависи от отношението на персонала към целите и престижа на институцията. Или както казва Херт Хофстеде: „Културата донякъде е като цвета на очите ви: не можете да го промените или да го скриете и въпреки, че не можете да го видите, той е винаги видим за другите хора, когато взаимодействате с тях“⁴¹. Доброто изпълнение на трудовите задължения е функция от наличието на организационна култура у служителите. Казано с други думи, приемането на общите цели на организацията, респективно – на библиотеката, е предпоставка за разгръщане, прилагане и развитие на професионалните и личните качества в нейна полза.

Професионалното развитие на служителите се доминира от техните отговорности за постигането на целите на организацията. А те са свързани с реализирането на полза за общностите. Ако се приеме, че „чрез обучението се цели обогатяване на знанията, уменията и нагласите на заетите, за да се усъвършенства изпълнението на работата в рамките на длъжностите и на организацията като цяло“⁴², то целият екип на библиотеката се включва в програмата за развитие на персонала чрез различни по форма, по степен и по очаквани резултати обучения, свързани с конкретните работни места и тяхното отношение към създаването на специфична полза от библиотеката.

Ролята на персонала, ангажиран в изпълнението на библиотечните дейности може да се дефинира в няколко посоки: професионализъм, нагласи и способности за учене, лични качества. Правилното разпределение на служителите в структурните звена, поставянето на задачи, съответни на подготовката и възможностите им, обективната преценка на трудовото им участие и представяне са механизмите на библиотечния мениджмънт за извличането на най-добрите качества на екипа и осъществяването на най-доброто изпълнение на дейностите. Навиците и компетенциите на съвременните библиотека-

⁴⁰ **Радев**, Кирил. Организационно развитие и оптимизиране на човешкия фактор (техники и стратегии за влияние). В: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, с. 374.

⁴¹ **Панайотов**, Димитър. ... , с. 55.

⁴² **Банчева**, Елмира, **Иванова**, Мария. ...

ри в голяма степен съответстват на жизнения цикъл на процесите на научна и изследователска работа. Jeannette Ekstrom, Mikael Elback, Chris Erdmann и Ivo Grigorov излагат своята позиция как може да работи библиотекарят-изследовател на бъдещето, използвайки новите знания в областта на обработка на данните и дигиталните навици. За да бъдат в крак с времето, библиотекарите са длъжни да предоставят изследователски данни, да оказват услуги, да получават нови навици в областта на анализ на данни и визуализации, интелектуален анализ на съдържанието и други⁴³.

Кариерното израстване на служителите в библиотеката, базирано на участието и приноса им в създаването на видимостта и авторитета на конкретната институция е неоспорим стимул и механизъм за задържане на хората с потенциал и възможности. Тяхното чувство за удовлетвореност от признанието, от демонстрираното уважение и наличието на перспектива са гарант за добра мотивация в трудовото представяне, за стремеж към висока резултатност и за лоялност към институцията.

В контекста на темата привличането на таланти създава потенциално предимство на институцията и възможности за създаване на специфична полза, трудно достижима от сродни по дейност институции. Задържането на талантите е усилие, което изисква определени качества и нагласи у членовете на управленския екип. Набирането на персонал е доста по-сложна дейност, която има своите общи закономерности, но и специфика за отделните сфери на реализация. В библиотечния сектор все още не е достатъчно проучен и осмислен опитът на библиотечните организации, пречупен през призмата на най-новите концепции в развитието на управлението на човешкия капитал и съпоставен с натрупания към момента опит в тази област.

Създаването на полза за обществото и хората от страна на библиотечната институция е динамичен процес, който все повече се влияе и определя от съвременните постулати в развитието на човешките ресурси и организационните теории – организационно поведение, организационна култура, теория на организацията. Участието на личността в трудовия процес е свързано с двустранни изисквания: към нейната професионална подготовка и личностни качества, от една страна, но и потребности от професионална изява и кариера в организацията, от друга. Това поставя институцията в зависимост от нагласата, желанието и възможностите на служителите да вземат пълноценно или не (т.е. само формално или задължително) участие в процесите и дейностите, създаващи въздействията и резултатността ѝ. Съзнателното разгръщане на личния потенциал в полза на организацията, респективно – на библиотечната институция, може да бъде плод на здравословна мотивация, стабилна орга-

⁴³ **Ekstrom**, Jeannette, **Elback**, Mikael, **Erdmann**, Chris, **Grigorov**, Ivo. *The research librarian of the future: data scientist and co-investigator*, 2006, 4 p. Цит. по **Редькина**, Н. С. Мировые тенденции ... Часть 2. ..., с. 49–58.

низационна култура, висока и съвременна професионална подготовка. Не са без значение и личните качества на хората от екипа, които сами по себе си могат да бъдат ценни и полезни за институцията в очите на обществеността, когато са добре опознати от мениджмънта и правилно насочвани за положителен имидж и авторитет на библиотеката. В духа на съвременните оценки за човешкия фактор, можем в заключение да обобщим, че хората са най-голямата, най-специфичната и неповторима стойност на съвременната библиотека, чрез която се реализират нейните въздействия и резултатност за обществото. Признавайки необходимостта от промяна, от професионално развитие и обучение, включващо квалификация в съвременни области, като „управление на големи данни“ Австралийската библиотечна и информационна асоциация (Australian Library and Information Association – ALIA) стига до заключението: „Ние дойдохме до извода, че бъдещето не изглежда фиксирано и ние можем да го напишем сами. Ние сме длъжни да бъдем архитекти на нашата собствена съдба, предвиждайки измененията и адаптирайки нашите библиотечни и информационни услуги“⁴⁴.

ЦИТИРАНИ ИЗТОЧНИЦИ:

- Банчева, Елмира, Иванова, Мария.** Човешки капитал и параметри на „учещата организация“ – теории, европейски практики и програми за обучение. В: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, 180 с.
- Бок, Ласло.** *Новите правила*. София: Бард, 2015, 495 с.
- Горман, Майкъл.** *Нашите непреходни ценности. Библиотеките през XXI век*. София: Унив. изд. „Св. Климент Охридски“, 2006.
- Дончева, Анета.** *Видове библиотеки при промяна на парадигмата на библиотечната теория и практика*. София: Нац. библ. „Св. св. Кирил и Методий“, 2015, с. 84–88.
- ИФЛА.** *Насоки на ИФЛА за обществените библиотеки* [онлайн]. 2011. IFLA Publications, 147. [Прегледан на 31.07.2017]. Достъпно от: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_zh%20OB.pdf
- Муканова, Поли.** *Четенето и читателите в българското общество (1878-1944): Институцията библиотека*. Дисертационен труд. София: Софийски унив. „Св. Климент Охридски“, 2013, с. 13.
- Панайотов, Димитър.** *Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие*. София: НБУ, 2013, с. 55.
- Радев, Кирил.** *Организационно развитие и оптимизиране на човешкия фактор (техники и стратегии за влияние)*. В: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, с. 374.

⁴⁴ **ALIA.** *Future of the library and information science profession*. Canberra, 2014, 25 p. [online][Viewed on 1.09.2020] Available from: https://alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-profession-01_0.pdf Цит. по **Редькина, Н.С.** Мировые тенденции развития библиотек: Оптимизм vs пессимизм (По материалам зарубежной литературы). Часть 1. В: *Библиосфера*, 2018, № 41 с. 87–94

- Редькина, Н. С.** Мировые тенденции развития библиотек: Оптимизм vs пессимизм (По материалам зарубежной литературы). Часть 1. В: *Библиосфера*, 2018, № 41, с. 87–94.
- Редькина, Н. С.** Мировые тенденции развития библиотек: Оптимизм vs пессимизм (По материалам зарубежной литературы). Часть 2. В: *Библиосфера*, 2019, № 1, с. 49–58.
- Стефанов, Нако.** Трудови отношения и управление на „организационния човек“ – взаимодействия, тенденции и перспективи. В: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, с. 52–53.
- Фазлиева, Л. Ю.** Съвременни тенденции за развитието на библиотеките и библиотечното обслужване на населението. В: *Електронный научный архив УрФУ* [онлайн]. [Прегледан на 01.09.2020]. <http://hdl.handle.net/10995/38852>
- Янакиева, Елена.** Законите на библиотекознанието от създаването им до днес. В: *Библиотека* [онлайн], 2012, № 6, с. 24. [Прегледан на 15.02.2018]. Достъпно от: http://www.nationallibrary.bg/wp/wp-content/uploads/2016/12/Biblioteka_6_2012.pdf
- IFLA.** *Guidelines for Children's Library Services*. [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf ;
- IFLA.** *Guidelines for Library Services for Young Adults* (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>
- IFLA report 2019 update** [online] *Our societies are facing unprecedented uncertainty and complexity. To respond, information and the libraries that give access to this are more vital than ever before.* [Viewed 31.08.2020]. Available from: https://trends.ifla.org/files/trends/assets/documents/ifla_trend_report_2019.pdf
- IFLA School Library Guidelines**, 2nd rev. ed., 2015 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>
- IFLA/UNESCO.** *School Library Manifesto*, 1999 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>

REFERENCES:

- Bancheva, Elmira, Ivanova, Maria.** Човешки капитал и параметри на „учештата организатсия“ – теории, европейски практики и програми за обучение. In: *Управление на човешките ресурси*. София: НБУ, 2014, 180 p.
- Вок, Ласло.** *Novite pravila*. Sofia: Bard, 2015, 495 p.
- Doncheva, Aneta.** *Vidove biblioteki pri promyana na paradigmata na bibliotechnata teoria i praktika*. Sofia: Nats. bibl. "Sv. sv. Kiril i Metodiy", 2015, pp. 84–88.
- Gorman, Maykal.** *Nashite neprehodni tsennosti. Bibliotekite prez XXI vek*. Sofia: Univ. izd. „Sv. Kliment Ohridski“, 2006.
- IFLA.** *Guidelines for Children's Library Services*. [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf ;

- IFLA.** *Guidelines for Library Services for Young Adults* (Revised). [online]. [Viewed 31.07.2017] Available from: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised>
- IFLA.** Nasoki na IFLA za obshtestvenite biblioteki [online] 2011. IFLA Publications, 147. [Viewed on 31.07.2017]. Available from: http://www.lib.bg/prevodi1/Nasoki_na_IFLA_za%20OB.pdf
- IFLA** report 2019 update [online] *Our societies are facing unprecedented uncertainty and complexity. To respond, information and the libraries that give access to this are more vital than ever before.* [Viewed 31.08.2020]. Available from: https://trends.ifla.org/files/trends/assets/documents/ifla_trend_report_2019.pdf
- IFLA** *School Library Guidelines*, 2nd rev. ed., 2015 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf>
- IFLA/UNESCO.** *School Library Manifesto*, 1999 [online] [Viewed 31.07.2017]. Available from: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>
- Mukanova, Poli.** *Cheteneto i chitatelite v balgarskoto obshtestvo (1878-1944): Institutsiyata biblioteka*. Disertacionen trud. Sofia: Sofijski univ. "Sv. Kliment Ohridski".
- Panayotov, Dimitar.** *Organizatsionno povedenie. Novite paradigmi za choveshko razvitie*. Sofia: NBU, 2013, p. 55.
- Radev, Kiril.** Organizatsionno razvitie i optimizirane na choveshkia faktor (tehniki i strategii za vliyanie). V: *Upravlenie na choveshkite resursi*. Sofia: NBU, 2014, p. 374.
- Red'kina, N. S.** Mirovyie tendentsii razvitia bibliotek: Optimizm vs pesimizm (Po materialam zarubezhnoy literatury). Chast' 1. In: *Bibliosfera*, 2018, № 41, pp. 87–94.
- Red'kina, N. S.** Mirovyie tendentsii razvitia bibliotek: Optimizm vs pesimizm ((Po materialam zarubezhnoy literatury). Chast' 2. In: *Bibliosfera*, 2019, № 1, p. 49–58.
- Stefanov, Nako.** Trudovi otnoshenia i upravlenie na „organizatsionnia chovek“ – vzaimodeystvia, tendentsii i perspektivi. In: *Upravlenie na choveshkite resursi*. Sofia: NBU, 2014, pp. 52–53.
- Fazlieva, L. Yu.** Savremenni tendentsii za razvitiето na bibliotekite i bibliotechnoto obsluzhvane na naselenieto. In: *Elektronnyy nauchnyy arkhiv UrFU* [online]. [Viewed on 01.09.2020]. <http://hdl.handle.net/10995/38852>
- Yanakieva, Elena.** Zakonite na bibliotekoznaniето ot sazdavaneto im do dnes. In: *Biblioteka* [online], 2012, № 6, p. 24. [Viewed on 15.02.2018]. Available from: http://www.nationallibrary.bg/wp/wp-content/uploads/2016/12/Biblioteka_6_2012.pdf

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
Библиотечно-информационни науки
Том 11, 2019

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”
FACULTY OF PHILOSOPHY
Library and Information Science
Volume 11, 2019

ИНФОРМАЦИОННА НАУКА

INFORMATION SCIENCE