

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ

Библиотечно-информационни науки

Том 9, 2017

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF PHILOSOPHY

Library and Information Science

Volume 9, 2017

---

## **НОВИ ПОДХОДИ ЗА ПРИСЪСТВИЕТО НА БЪЛГАРСКИТЕ РЕГИОНАЛНИ БИБЛИОТЕКИ ВЪВ ВИРТУАЛНОТО ПРОСТРАНСТВО**

АНЕТА ДОНЧЕВА, ЕЛИ ПОПОВА

*Aneta Doncheva, Eli Popova. NEW APPROACHES TO THE PRESENTATION OF BULGARIAN REGIONAL LIBRARIES IN THE VIRTUAL SPACE.*

Публикацията обобщава резултатите от изследване на Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ (БИНКП) на СУ на тема „Оценка на информационната стойност на уеб сайтовете на регионалните библиотеки (РБ) в България. Конструиране на препоръчителен модел на уеб сайт, отразяващ резултатите от дейността на регионалната библиотека.“

Регионалните библиотеки (РБ) се разглеждат като модерни организации, които имат нужда от повече видимост на техните възможности, за да намират партньорства и да доказват своята реална полза за хората и обществото. Уеб сайтовете (интернет страниците) на РБ участват във формирането на обществените представи за тяхната ефективност и отношението към дейностите и услугите им. В условията на информационната ера адекватното представяне на РБ във виртуалното пространство е условие за пълноценното използване на техния потенциал и за обективна оценка на действителната им значимост за решаване предизвикателствата на времето.

В рамките на тематичен проект е извършено проучване на състоянието на интернет страниците на 27-те РБ по система от показатели, представени в матрица. Обхванати са и интернет страниците на 12 обществени библиотеки в Европа по аналогичните показатели. Събраните и систематизирани данни служат за установяване на състоянието на уеб сайтовете на българските регионални библиотеки, както и за сравнителен анализ на подходите в изграждането им в България и в някои от европейските страни.

Получените резултати от проучванията, направените сравнения и съпоставки служат за основа в разработването на примерен модел за информационна архитектура на интернет страниците на РБ. Принципиите за тяхното изграждане са насочени към съвременни

подходи за атрактивното представяне на ефективността на обществените библиотеки във виртуалното пространство.

*Ключови думи:* библиотечни услуги, достъп, интернет страници, комуникации, обществени библиотеки, уеб сайтове

The publication summarizes the results of a study carried out within the framework of a thematic project of the Department of Library and Information Studies and Cultural Policy, Faculty of Philosophy of Sofia University: "Evaluation of the information value of the websites of regional libraries in Bulgaria. Designing a recommended website model, reflecting the performance of the regional library."

The publication summarises the results of a study by the Department of Library and Information Studies and Cultural Policy (DLISCP) of the University of Sofia on the "Assessment of the information value of the websites of regional libraries in Bulgaria. Development of a recommended website model reflecting the performance of the regional library."

Regional libraries (RLs) are seen as modern organisations, which need to increase the visibility of their capabilities in order to find partnerships and to demonstrate their real benefit to people and society. The websites (Internet pages) of RLs play a role in shaping public perceptions of their effectiveness and attitudes towards their activities and services. In the context of the Information Age, the adequate presentation of RLs in the virtual space is a prerequisite for the full use of their potential and for an objective assessment of their importance for addressing the challenges of the period.

Within the framework of a thematic project, a survey of the state of the websites of the 27 RLs was carried out according to a system of indicators presented in a matrix. The websites of 12 public libraries in other European countries were also reviewed, following similar indicators. The collected and systematically organised data serve to assess the state of the websites of the Bulgarian RLs, as well as to compare the approaches to their construction with those in other European countries.

The results of the surveys and the comparisons that were made serve as a basis for the development of a sample model for the information architecture of the Internet pages of RLs. The principles for its development focus on modern approaches for the engaging presentation of the effectiveness of public libraries in the virtual space.

*Keywords:* access, internet pages, communications, library services, public libraries, websites

## **Въведение**

Регионалните библиотеки (РБ) днес се развиват като модерни организации, които търсят партньорства и се борят за повече видимост на техните възможности да бъдат полезни за хората и обществото. Пълноценното използване на потенциала на РБ и обективната оценка на значимостта им в условията на информационната ера изискват тяхното адекватно представяне във виртуалното пространство. Чрез уеб сайтовете (интернет страниците) си РБ формират обществените представи за тяхната ефективност и нагласите за ползите от дейностите и услугите им.

В рамките на настоящия проект беше проучено състоянието на интернет страниците на РБ по система от показатели. Събирането на данни стана

посредством специално разработена матрица от критерии за съдържанието, оформлението и възможностите за навигиране в интернет страниците на 27-те регионални библиотеки в България. Проучването обхваща и интернет страниците на 12 обществени библиотеки в Европа по аналогичните показатели. Така събраните и систематизирани данни послужиха за установяване на състоянието на уеб сайтовете на българските регионални библиотеки, както и за сравнителен анализ на подходите в изграждането им в България и в някои от европейските страни.

На базата на получените резултати от проучванията и изводите от направените сравнения и съпоставки е разработен примерен модел за информационна архитектура на интернет страниците на РБ. Основните принципи на нейното изграждане се насочват към идентифицирането на съвременни подходи за атрактивното представяне на ефективността на най-големите обществените библиотеки в България във виртуалното пространство. Апробирането на предложения модел беше направено в три РБ.

Поради актуалността на темата и значимостта на проблемите се очаква засилен интерес на професионалната общност към резултатите от проекта. В отговор на това са подготвени няколко публикации, предвижда се активно участие на членовете на научния колектив във форуми за оповестяване на постигнатото от изследването.

Стойността на целите и резултатите от изпълнението на проекта се допълва от тяхната многообразна и многопосочна приложимост в учебния процес. Има основания да се обсъжда дългосрочна устойчивост на проекта в няколко аспекта: създаване на подобни модели във всички библиотечни мрежи по видове библиотеки; изследване на постигнати резултати и по-висока ефективност на представянето от прилагането на модела; проучване на предизвикани промени в обществените нагласи и политики към библиотеките.

### *Актуалност на темата*

До момента няма самостоятелно изследване по темата. Авторите на няколко дисертационни трудове, монографии и статии частично засягат някои от проблемите на представянето на дейността на регионалните библиотеки в интернет страниците им. Студентите, използващи в упражненията и издирванията за курсови работи уеб сайтовете на РБ често споменават редица затруднения, които са имали. Общо е становището, че информацията е непълна, фрагментирана, невинаги актуална. Като прибавим към това лошия дизайн и трудното навигиране в някои от тях, на практика интернет страниците не са пригодни за получаване на достоверна информация и не осигуряват бърз и надежден достъп до полезна за потребителите и партньорите на РБ информация. (Като пример можем да посочим, че българските библиотеки винаги са имали голям проблем с определянето на визията и конкретизиране на задачите си, защото реално у нас няма стратегически планове за развитието на

библиотечния сектор, почти изключение са публикациите по този въпрос. В сайтове на библиотеките, изследвани до сега, се вижда, че само в три от тях се среща определението на мисията. Задачите на библиотеките масово са посочени по действащото законодателство без да са специфицирани, преработени, допълнени за региона. Те не са и приоритизирани. Част от библиотеките не са счели за необходимо изобщо да запознаят ползвателите си или заинтересованите лица с тези задачи. Половината от изследваните библиотеки са посочили задачите си само като част от устройствените си правилници. Това състояние не позволява да се направят изводи доколко библиотеките имат стратегии и са готови да приемат настъпващите промени.)

В изследванията през последните години за ролите, задачите и дейността на библиотеките важно място заемат достоверните данни за резултатите от библиотечната дейност. В европейски документи за културните и информационните политики има призив да се окаже подкрепа за събиране на данни за ключовите характеристики и инициативи на европейските обществени библиотеки. В тях се посочва, че на настоящия етап липсва достатъчно информация за осъществяваните от обществените библиотеки дейности. Събирането на по-детайлни и надеждни данни и факти относно степента и формата на използване на обществените библиотеки от гражданите е полезно за изясняване ролята на библиотеките за обществото и за това по какъв начин тяхната работа може да подпомогне реализирането на политиките на ЕС.

Ето защо екип от Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ на СУ прецени като актуално и необходимо изследването на тема *„Оценка на информационната стойност на уеб сайтовете на регионалните библиотеки (РБ) в България. Конструирание на препоръчителен модел на уеб сайт, отразяващ резултатите от дейността на регионалната библиотека“*. Проучването се изпълни в рамките на тематичен проект, спечелен в конкурс на СУ за научно-изследователски проекти и си постави следните цели:

1. Създаване на иновативни подходи за присъствието на съвременните библиотеки във виртуалното пространство.
2. Изработване на приложим модел за повишаване на видимостта от ползите и за ефективността от библиотечните дейности, инициативи и партньорства на регионалните библиотеки.
3. Подкрепа за събиране на данни за ключовите характеристики и инициативи на българските библиотеки и представянето им в системата на европейските обществени библиотеки.
4. Обогащаване на учебния процес с полезни практически примери за (не)добра практика на обществените библиотеки; със съвременно знание и умения за представяне на ефективността на библиотеките във виртуалното пространство.

### ***Проектът си постави следните изследователски задачи:***

1. Анализ на основните насоки за представяне в обществото на резултатите от работата на този вид обществени библиотеки.
2. Анализ на информацията, публикувана на сайтовете на регионалните библиотеки, според система от предварително установени критерии.
3. Проучване опита на най-малко 10 европейски обществени библиотеки. Сравнителна оценка на ефективността на публикуваната информация за библиотеката.
4. Изработване на препоръчителен модел на информационна архитектура на уеб сайт, репрезентиращ най-ефективно дейността и развитието на обществената библиотека.

### ***Методология на проекта***

Методологията на проекта се основава на стандартни и добре изпитани инструменти за управление и дейности, които включват:

- Анализ на интернет страниците;
- Проучване на документалния поток свързан с проблематиката;
- Съпоставителен анализ на българските и чужди практики;
- Методи за администриране и контрол, като се разпределят отговорностите на участниците. Контрол за целесъобразността на проекта чрез изготвяне на оперативен план и др.;
- Методи за мониторинг и оценка;
- Методи за добри практики.

***Ролята на участниците*** в проекта е разпределена в съответствие с експертните им познания и опит. Така попълването на индивидуалните карти на библиотеките беше поверена на участващите в проекта студенти. Целите за това решение са няколко:

– Студентите да имат възможност да се запознаят със съществуващите модели за изграждане на библиотечни уебсайтове и да получат полезна за тяхното обучение информация за регионалните библиотеки в страната, както и за някои чуждестранни обществени библиотеки.

– Липсата на достатъчно опит у студентите в работата с уеб сайтове на библиотеките ги поставя в позиция, близка до тази на потребителите и е своеобразен лакмус за качествата на уеб сайтовете, за навигирането в тях, за достъпа до основна за библиотеките информация, за отстоянието на полезната и необходима на потребителите информация и т.н. Очакваните допустими грешки в попълването на картите се интерпретират като показатели за информационната стойност на интернет страницата.

Предвиждането се оказва правилно. Първоначалният набор от данни в индивидуалните карти за всяка библиотека се направи от студентите в екипа на проекта по предварително подготвените показатели. Впоследствие се наложи коригиране на 40% от събраната информация чрез по-обстойно допълнително преглеждане на сайтовете от преподавателите и докторантите – участници.

Смисълът на подобно поетапно набавяне на необходимите за анализите данни се свежда до няколко цели и предвидени трудности. В голяма част от уеб сайтовете на обществените библиотеки намирането на определена и конкретна информация изисква повече опит и период на опознаване на интернет страницата. Участващите в проекта студенти се явяват в ролята на недостатъчно подготвени потребители, които търсят конкретно съдържание.

Там, където се изискваше специфична експертиза още в процеса на набиране на емпиричен материал бяха включение за участие докторантите.

*В рамките на проекта бяха извършени следните видове дейности:*

1. Създадена беше матрица от критерии за анализ на уебсайтовете на регионалните библиотеки (РБ). Тук трябва да отбележим, че в рамките на наличните ресурси и с оглед на поставения акцент в проекта – представянето на ефективността на библиотеките, **проектът се ограничи да разгледа само тази част от изграждането на интернет страниците, която е свързана с представянето на съдържанието на дейностите, т.е. информацията за дейността на библиотеката.** Другите аспекти на една интернет страница като дизайн, графично оформление, възможности за навигация, хостинг, поддръжка, домейн и др. не са обект на анализа. Матрицата включваше *Показатели за оценка на информационната стойност* на интернет страницата на основата на стандартите за статистическо представяне на дейността и резултатите от нея на библиотеките. Подбраните за изследване показатели, включени в работната матрица извеждат възможностите да се организира и представи разбираемо ефективното присъствие на регионалните библиотеки във виртуалното пространство.

Така показателите бяха групирани в няколко основни раздела и рубрики<sup>1</sup>:

<b>ОБЩО ПРЕДСТАВЯНЕ – ВИЗИТКА НА БИБЛИОТЕКАТА (ЗА НАС)</b>
История на библиотеката
Мисия
Задачи и дейности
Нормативна уредба/Документи
Структура
Публичен отчет
Кариери
Издания
Проекти
Виртуална разходка
В медиите за нас

<sup>1</sup> Дублирането се дължи на различни аспекти на оценка, насочени към една и съща рубрика. Например дигиталните колекции се разглеждат и като ресурс, но се анализира и достъпа до тях.

<b>РЕСУРСИ</b>
Библиотечни фондове/ Колекции
Електронни ресурси
Дигитални колекции/дигитални произведения от собствените колекции
<b>ДОСТЪП</b>
Каталози (традиционни)
Електронен каталог
Сводни каталози
Картотеки-тематични, краеведски и други
Достъп до дигитални обекти,колекции и библиотеки
<b>УСЛУГИ</b>
Работно време
<b>Регистриране на потребителите</b>
<b>Заемане на библиотечни документи</b>
<b>Електронна заявка за документи</b>
<b>Междубиблиотечно заемане (МЗ/ММЗ)</b>
Достъп до специализирани бази данни
Достъп до услуги на е-правителството
<b>Ползване на Интернет</b>
<b>Справочно- библиографски и информационни услуги</b>
Копиране, принтиране, сканиране на документи
Обучителни курсове за потребители
Други
<b>КОМУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛИ</b>
Попитай библиотекаря
Често задавани въпроси
Възможност за мнения и препоръки
Социални мрежи
Други
<b>ВРЪЗКИ С ОБЩНОСТТА</b>
Календар
Събития/изложби
Новини
Партньори
Дарители
Контакти
Конкурси/Обяви/
Профил на кувувача/ Обществени поръчки
<b>УНИКАЛНИ / СПЕЦИФИЧНИ ЗА БИБЛИОТЕКАТА РУБРИКИ</b>

2. Предложената работна матрица беше попълвана с данни от интернет страниците на 27 РБ. Тази матрица беше попълнена и за 12 чуждестранни библиотеки, аналогични като вид и дейност с българските регионални библиотеки. В попълването участваха студентите, докторантите и изследователите, в порядък на базово и коригиращо, допълващо издирване на данните.

Така получената информация е количествено и качествено анализирана и е направен сравнителен анализ на интернет страниците на българските и чуждестранните библиотеки. Подробните резултати от изследването могат да се проследят в две публикации в Годишника на катедра БИНКП за 2017 г., с работни заглавия:

1. *Анета Дончева, София Пейчева. ПРЕДСТАВЯНЕТО НА РЕГИОНАЛНИТЕ БИБЛИОТЕКИ, НА ТЕХНИТЕ РЕСУРСИ И ВРЪЗКИ С ОБЩНОСТТА НА ТЕХНИТЕ УЕБ САЙТОВЕТЕ (Резултати от изследване на Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ (БИНКП) на СУ на тема „Оценка на информационната стойност на уеб сайтовете на регионалните библиотеки (РБ) в България. Конструирание на препоръчителен модел на уеб сайт, отразяващ резултатите от дейността на регионалната библиотека.“);*

2. *Ели Попова, Надя Карачоджукова. ПРЕДСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИ, КОМУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ДОСТЪП ДО БИБЛИОТЕЧНИТЕ РЕСУРСИ НА УЕБ САЙТОВЕТЕ НА РЕГИОНАЛНИТЕ БИБЛИОТЕКИ (Резултати от изследване на Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ (БИНКП) на СУ на тема „Оценка на информационната стойност на уеб сайтовете на регионалните библиотеки (РБ) в България. Конструирание на препоръчителен модел на уеб сайт, отразяващ резултатите от дейността на регионалната библиотека.“)*

#### **Основни изводи:**

1. Българските РБ, и по-големи, и по-малки, предлагат вече на своите потребители богати на информация, добре подредени, модерни, интересни, лесни за навигиране, интуитивни уебсайтове. Новата, високо технологична среда, в която библиотеките функционират и се развиват, наложи и нови комуникационни модели между институцията и нейните реални или потенциални ползватели. Интернет страниците на регионалните библиотеки са проекция на адаптирането им към цифровата среда и отразяват медийната политика на съответната библиотека, независимо дали има разработен стратегически документ за това.

2. При сравнителната оценка с чуждестранните библиотеки трябва да отбележим, че сайтовете на някои български библиотеки не отстъпват като съдържание и визия.

3. Голяма част от сайтове са изпълнили задачите, свързани с предоставянето на информация за библиотеката; с представяне на основните ресурси на библиотеката; с организиране на непрекъснат достъп до библиотечно-библиографските и информационните ресурси на библиотека; с въвеждане на новите форми на он-лайн обслужването на потребителите (условия, продукти, услуги, комуникации); с издигане престижа на библиотеката и формиране на нейния имидж.

4. Библиотеките постоянно разширяват своята дейност, прилагат иновативни практики и създават собствено лице.

5. Наблюдава се изключително разнообразие на структурата, съдържанието и форматите, в които се публикува задължителната информация. Не съществува унификация на страниците, което има и положителни, но и отрицателни елементи на интерпретация.

Наред с много положителни практики, качествени промени и прогресивни стъпки в изграждането на виртуалното си лице, регионалните библиотеки все още имат посоки в които биха могли да подобрят своето представяне в интернет. Във фокуса на проекта стои важен елемент от философията на създаването на уеб сайтовете – изтъкване на тяхната ефективност. За оценката на качеството и ефективността на библиотечния сайт има много начини. Ние се опитваме да обърнем внимание на негативни страни и пропуски в постигането на оптимална информационна стойност на уебсайтовете, да потърсим и препоръчаме добрите примери в разгледаните показатели. Като цяло изискването е информацията да бъде поднесена разбираемо, еднозначно, адекватно на наименованието на рубриките и подрубриките; да бъде лесно откриваема тази част от нея, която е определяща за ползването на услугите на библиотеката; да бъде налична на уебсайтовете информация, която доказва припокриването на интересите на библиотеката с обществените такива и др.п. Ето някои от забелязаните негативни елементи:

1. *Еднакви рубрики събират различна по вид и тип информация*
2. *Подрубрики, представени в неподходящи рубрики*
3. *В интернет страниците на РБ има рубрики, които не се поддържат*
4. *Неравностойни части на уеб страницата*
5. *Излишни повторения на информация*
6. *Трудна ориентация и др.*<sup>2</sup>

Анализът недвусмислено показва, че библиотеките осъзнават значимостта на тяхното представяне във виртуалното пространство, предоставянето на достъп до библиотечните ресурси, до иновативни услуги и продукти за всички видове потребители и прилагането на добри практики. Ето защо не е изненадващ изводът от направеното проучване, че библиотеките се справят с това предизвикателство като работят и постоянно усъвършенстват своите уебсайтове.

### ***Предложения и препоръки***

За усъвършенстването на интернет страниците – обект на настоящото изследване може да послужи и един *примерен модел на информационна архи-*

---

<sup>2</sup> Подробни примери по всяко твърдение са дадени в публикуваните съдържателни анализи на събраните данни.

текстура на уеб сайт, презентиращ най-ефективно дейността и развитието на обществената библиотека.

*Предложение № 1.* Независимо, че всеки сайт е индивидуален и трябва да покаже лицето на конкретна библиотека, практиката показва, че с оглед на представянето на вида регионална библиотека, по смисъла на нейното място в библиотечната и информационна структура на държавата/ региона и по смисъла на нейните задачи, определени в общ нормативен акт, в случая в Закона за обществените библиотеки (ЗОБ), е добре да има няколко общи основни параметри, чрез които може да се представи и измери *ефективността* на регионалната библиотека След направения анализ се оказва, че правилно сме се ориентирали към критериите и показателите в матрицата. Важно за всяка библиотека е да бъдат представени съдържателно следните елементи:

- **Информация за библиотеката – визитка на библиотеката (за нас):**
  - Мисия
  - Задачи и дейности
  - Структура
  - Публичен отчет
  
- **Ресурси**
  - Библиотечни фондове/ Колекции
  - Дигитални колекции/дигитални произведения от собствените колекции
  
- **Достъп**
  - Електронен каталог
  - Сводни каталози
  
- **Услуги**
  - Работно време
  - Регистриране на потребителите
  - Заемане на библиотечни документи
  - Електронна заявка за документи
  - Междубиблиотечно заемане (МЗ/ММЗ)
  - Достъп до специализирани бази данни
  - Достъп до услуги на е-правителството
  - Ползване на Интернет
  - Справочно-библиографски и информационни услуги
  - Копиране, принтиране, сканиране на документи
  - Обучителни курсове за потребители
  - Други

- **Комуникации с потребители**
  - Попитай библиотекаря
  - Често задавани въпроси
  - Възможност за мнения и препоръки
  - Социални мрежи
  - Други
- **Връзки с общността**
  - Събития/изложби
  - Новини
  - Партньори
  - Дарители
  - Контакти

Конкурси/Обяви/

Профил на купувача/ Обществени поръчки

Ако стъпим на направените пространни анализи, изброените раздели и рубрики биха могли да се определят като задължителни и да оформят едно „стандартизирано“ ядро на съдържанието. В процеса на работа всяка библиотека е свободна да прецени какво е важно и необходимо за нейната видимост, както и, естествено, да експериментира и да включи много и разнообразна информация. Задължително е да се следи дали уебсайтът функционира и дали е оптимално ефективен.

*Предложение № 2.* Макар че така посочените теми могат и трябва да бъдат дизайнерски разиграни във всеки сайт е важно да отбележим, че част от тях имат по-голямо значение за бързото търсене на потребителя и е добре да бъдат по-видими и много бързо достъпни. Като такива отбелязваме:

- Достъпът до електронния каталог на всяка една библиотека
- Достъпността на дигиталните ресурси
- Достъп до документи и ресурси на други библиотеки
- Всички рубрики, свързани с иновативни услуги
- Възможностите за споделяне и комуникация с екипа на библиотеката
- Информация, насочена към връзки с обществеността

*Предложение № 3.* Тук е важно да отбележим, че при създаването на отделните рубрики и тяхното съдържание трябва да се уеднакви терминологията като отправна точка трябва да бъдат БДС ISO 2789:2015. Информация и документация. Международна библиотечна статистика и БДС ISO 11620:2015. Информация и документация. Индикатори за резултатност в библиотеките.

*Предложение № 4.* Екипът на проекта предлага да се изследва периодично ползването на уебсайтовете на библиотеките и мнението на потребителите за тяхната ефективност.

Предлага се провеждането на конкурс за най-добър уебсайт на РБ.

*Предложение № 5.* Сайтовете следва да съчетават успешно и оптимално полезно за потребителите свойствата информативност и интерактивност, т.е. превръщането на интернет публиката от пасивен ползвател в активен участник в комуникацията библиотека-потребител да бъде широко застъпено.

*Предложение № 6.* Да се предвидят възможности за достъп до уебсайта на всички РБ за незрящи, т.е. софтуер, специално проектиран да предоставя уеб съдържание на хора със зрителни увреждания.

*Предложение № 7.* Парижката декларация за медийната и информационната грамотност в дигиталната епоха (2014) отрежда на библиотеките и библиотекарите нова, по-значима роля – да развиват капацитет на образователни центрове за медийна и информационна грамотност. В този смисъл институционалният сайт трябва да се разглежда като специфична образователна медия, да е носител не само на информация, но също да стимулира анализаторското отношение на публиките към ставащото в институциите, да активизира мисленето на хората, да стимулира търсенето от страна на социалните субекти на нови знания и информация<sup>3,4</sup>

### *Апробиране на модела в Регионалните библиотеки*

При апробирането на модела се обърнахме към няколко РБ в страната. Представихме на колегите информация за работата по проекта, основните изводи, които сме направили, както и някои наши препоръки и предложения; нашите коментари по разделите и рубриките в изследваните сайтове; сравнителни таблици с данни.

Нашата молба беше колегията да даде своето мнение за предоставените материали и своите предложения за редакция и допълнения в работен порядък. С цел по-лесно и видимо обобщаване на данните ние формулирахме няколко основни въпроса, по които колегите да се произнесат.

---

<sup>3</sup> Любенова, Мария. Времето на New-age обществения дневен ред и интернет [онлайн]. [прегледан 17.08.2017]. Достъпно от <http://www.art-visa-bulgaria.eu/Времето+на+new-age+обществения+дневен+ред+и+интернет-Комуникации+и+медии-Новини/1/>

<sup>4</sup> Парижка декларация за медийната и информационната грамотност в дигиталната епоха. [онлайн]. [прегледан 17.08.2017]. Достъпно от [http://www.lib.bg/publish/IFLA/Paris\\_declaration.pdf](http://www.lib.bg/publish/IFLA/Paris_declaration.pdf)

Първото и най-главното, което трябва да отбележим е, че екипите на РБ във Варна, Кюстендил и Габрово първи откликнаха с професионална отговорност на молбата да дадат оценка на постигнатите резултати от проучванията и предложения модел за информационно съдържание на уеб сайтовете им. Техните мнения и препоръки са направени компетентно и обогатяват изследването като откриват ползотворна дискусия между изследователите и практиците в търсене на оптимален и ефективен продукт.

Колегията дава следното мнение за проучването в рамките на проекта:

– „Екипът на Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ приветства така представеното проучване от преподавателите, докторантите и студентите на СУ. Смятаме, че проучването представлява интерес за библиотечната общност и ще има добър отзвук...“;

– „Предоставените ни за мнение резултати от Проекта дадох повод да преразгледаме още по-детайлно страницата си и да я анализираме критично...“ (РБ Кюстендил);

– „Благодарим за изчерпателния анализ на нашата интернет страница и за ценните препоръки. Двете приложения бяха много полезни...“ (РБ Габрово).<sup>5</sup>

Всички колеги много подробно са ни дали бележки, някои от тях критични, други разяснителни, трети допълващи, относно правилното отразяване на данните в нашите проучвания. Така се надяваме да бъдат коригирани редица неточности в отразяването на съдържанието на уеб сайтовете.

Колегите много задълбочено и професионално са посочили положителните страни на техните уеб сайтове. РБ във Варна, която съвсем спокойно може да кажем в момента притежава един от най-модерните сайтове естигнала до това като е подложила структурата и архитектурата на сайта на дискусия, а също така дизайна и цветовото оформление. Това е било обсъдено на дирекционен съвет. Също така са проучили и потребителските нагласи и този процес им е отнел около 7 месеца. Към момента те разлагат с цялостен завършен продукт, който не подлежи на допълнителна промяна. Колегите в Габрово считат, че техният сайт предлага много информация, и оценяват като полезно наличието на трите платформи: „За децата“, „Регион Габрово“ и „Е-образование“, както и на Зелена страница и др. Колегите в Кюстендил смятат сайта си за добре организиран, систематизиран и удобен за търсене.

---

<sup>5</sup> Има зявен интерес и желание да се предостави отзив от екипа на библиотеката от още няколко РБ. След публикуването на резултатите се очаква повишена активност в отворената дискусия.

В същото време библиотеките биха искали да открият нови линкове, да направят нови рубрики, да коригират стари.

Относно направените от нас изводи:

– Относно *Предложение № 1*. Всички приемат да има унифицирани раздели и рубрики, някъде с уговорката, че те не трябва да със силно препоръчителен характер и имат бележки по включването на някои от рубриците.

– *Предложение № 2* и *Предложение № 3* се приемат от колегията еднородно.

– Относно *Предложение № 4* запровеждането на конкурс за най-добър сайт, то РБ във Варна смята, че „... не е добра инициатива, т.к. няма ясни критерии какво ще сравняват потребителите – дизайна и визията или съдържателната част“, а РБ в Кюстендил предлага „...може да се разработи една обща анкета, която да бъде публикувана на страниците на всички РБ и изборът на най-добър сайт да се базира и на резултатите от това анкетиране“.

– Относно *Предложение № 5* РБ във Варна предлага „...За да е застъпена по успешно и оптимално комуникацията библиотека-потребител е необходимо библиотеките да инвестират в обучение на персонала в областта на уеб и дигитален маркетинг, както и да отделят човешки ресурс, които да отговаря само за уеб сайта“.

В тази връзка колегите от РБ-Варна предлагат да има организирано обучение на тема „Дигитален маркетинг“ за колегите от библиотеките, като целевата група са библиотекари, а не ИТ специалисти.

– По *Предложение № 6* има бележки от РБ – Варна относно технологичните възможности за инстарлиране на софтуер за незрящи.

– *Предложение № 7* се възприема положително от всички колеги.

– Получихме и много ценни мнения:

- напр. от РБ – Варна – колегите смятат, че така направените изводи са добре формулирани, включително критичните елементи. Към нашите изводи обаче те са добавили следното „Към изводите е много важно да се посочи, че библиотеките пристъпват към изработката на уеб сайтовете без предварителен етап на проучване на добрите практики и анализ и тенденциите в изработката на уеб сайтове – както относно графичната визия, така и съдържателна част. Уеб сайтовете са една от най-динамичните части в областта на информационните технологии и тенденциите в тяхната изработка, следват както тенденциите в програмирането, така и тенденциите в потребителските нагласи и търсения. Бихме могли да отбележим, че повечето сайтове на библиотеките са

с „остарял“ дизайн макар и да използват популярните платформи тип „блог“ – каквито са wordpress и joomla. Използвания дизайн на темплейтите остава неразбираем като модел на организация едни път от тези които изработват сайта (уеб дизайнери) и които не разбират библиотечната структура и втори път от библиотекарите, които не разбират организацията на уеб сайтовете. Организацията на информацията, както и формулирането на отделните рубрики се прави интуитивно, и следва нагласата на мислене на библиотекарите, а не на потребителите, както правилно е отбелязано от екипа провел изследването. Тук ясно се забелязва липсата на основни знания и информация относно изработката на уеб сайтове и непрофесионалния подход към темата от повечето библиотеки.“

- Колегите от РБ в Кюстендил смятат, че „... информацията, касаеща частта „Връзки с общността“ е по-удачно да се осъществява в социалните мрежи и затова информирането за събитията и тяхното последващо отразяване е изместено от сайта в профила на Библиотеката във Фейсбук. Това дава по-голяма информационна възможност и публикуваните материали стигат по-бързо до потребителя. Разрастването (роенето) на информираните лица може да стане и на случаен принцип (напр. „приятел го е харесал“ или „приятел ме е поканил“), а в сайта трябва да влезеш специално. И по отношение на администрирането също е по-лесно...“.

Коментарът на авторите на настоящата студия върху подобно становище е в посока на разграничаване на мястото и ролята на двете форми за комуникация. Фейсбук се определя като по-оперативна и близка възможност до каналите за комуникация на съвременните потребители. Без да се отрича, че чрез социалните мрежи библиотеките се приближават към ежедневните форми на общуване и споделяне, стават събеседник в личното пространство на участниците, авторите отстояват мястото на уеб сайта като официалното лице, „визитната картичка“ на библиотеката във виртуалното пространство. Не бива да се пренебрегват правилата в деловото общуване и етиката в различните нива на контакти. При търсене на меродавна информация за всяка организация и явление се прибегва до проверената и официална информация на уеб сайта, която я представя пред нейните евентуални партньори, съмишленици в стратегическите цели и интереси. Ето защо смятаме, че уеб страницата на обществената библиотека е порталът за проучването на нейната цялостна ефективност.

- Като пропуск в проучването колегите от РБ във Варна посочват, че липсва информация какъв процент от библиотеките предлагат версия на сайта си на английски език като важна част от подобряване на имиджа на библиотеките.

В публикациите, които оповестяват резултатите от изследването се упоменава наличието на представяната информация на друг език, различен от български като важно предимство в разширяването на видимостта на библиотеката. Пропускът се свежда до това, че не е самостоятелно дискутирано отразяването на информацията и на други езици. По-важното е, че паралелните текстове присъстват в повечето от уеб сайтовете на българските РБ.

Правейки това изследване нашите *очаквания* бяха свързани с:

1. Препоръките да помогнат на всяка регионална библиотека за подобряване ефективността на нейния сайт.
2. Включване на резултатите от проекта в учебния процес като примери за (не)добра практика на регионалните библиотеки.
3. Въвличане на студентите в развитието на модела – курсови задачи/работи, дипломни работи и т.н.

В заключение трябва да отбележим, че резултатите и интересът към проблема надминаха нашите очаквания. В хода на обсъжданията и стартиралата дискусия сред професионалната общност се изяха още много страни и аспекти на разглежданата проблематика. Но в рамките на един проект не е възможно да се обхване цялата съвкупност от въпроси и проблеми. За изследователския екип е важно, че предложената тема се оказва актуална, болезнено чувствителна, значима и професионално ангажира библиотечната гилдия в търсене на модерното виртуално присъствие и умела презентация на ефективността на обществените библиотеки в обществения живот на страната.