

ЗАЩО НИ Е НЕОБХОДИМ СТАНДАРТ ЗА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ?

АЛЕКСАНДЪР ДИМЧЕВ, ВАНЯ ГРАШКИНА

Уводни бележки

Традиция е в нашата страна да не се вярва на експертите. Тази традиция неотклонно се спазва и в библиотечно-информационния сектор. Резултатите са видни за цялото общество – падане на нивото на образование, въвеждане на „мутренски“ субкултури, разрушаване на ценностната система, проблеми с развитието на човешкия фактор, срив в икономиката... Не ни се иска да продължаваме повече с примерите.

Никои от политиците или от висшите администратори не споменава лоша дума за библиотеките. По-добре е да се каже, че не смеят! Иначе обичат да се представят чрез книгата и библиотеките, въпреки че някой от тях са пределно откровени и заявяват с гордост „аз не чета“ (за разлика от класическите ни стихотворения, в които присъства патоса за грамотността „чети, чети овчарче“). Или се появяват срамно неграмотни изявления като тези на един министър на образованието, който в прав текст твърдеше „какво отношение има състоянието на библиотечните колекции към образованието?“. Други, посетили по протокол библиотеки в силно развити страни, се мъчат да ни учат на библиотекарство, без да се интересуват, че нашата колегия е много добре образована и десетилетия наред е двигател на развитието в сектора, че за успеха на нашите усилия се нуждаем от държавна подкрепа, а не от месии и дилетанти. Свикнали са да обещават и бързо да ги хваща амнезията (винаги съзнателно). До следващата среща, когато стават още по-мили и още повече ласкателни.

Подобни сюжети се развихриха и продължават да се разиграват и със Закона за обществените библиотеки и произтичащите от него подзаконови документи. Законът бе приет през май 2009 г. на последната сесия на 40-ото Народно събрание. Процесът по неговото изработване, съгласуване и обсъждане отне малко повече от три години. А вече четири години (започна и петата) след приемането му все още не са утвърдени от министъра на културата всички поднормативни документи към него. Единият от тях, който има най-голямо значение за реалното прилагане на Закона и е очакван с нетърпение от колегията, е Стандартът за библиотечно-информационно обслужване. Още през есента на 2009 г. министърът на културата назначи работна група за изготвянето на проекта за Стандарт с участието на експерти от Министерството на културата, Националната библиотека „Св. св. Кирил и Методий“ и Българската библиотечно-информационна асоциация. До края на февруари 2012 г. са изготвени и преработени седем различни варианта на Стандарта, като бяха отчетени препоръките на членовете на Националния съвет по биб-

лиотечно дело, дадени на състоялото се единствено обсъждане на 15 юли 2010 г., както и на колегията. От тогава до сега движение по въпроса за Стандарта няма.

Официално изтъкваната причина от Министерството на културата е, че страната е в криза, а стандартът ще трябва да бъде обезпечен с голям по обем средства, поради което финансовата му обосновка не е одобрена от Министерството на финансите. Тук ще им помогнем малко в техните народоотговорни политики и доводи със сентенция на Чудомир „кога ще излезем от кризата, за да си влезем в сиромашийката“. Друг довод, който настойчиво се шепне и внушава „под сурдинка“ е, че този стандарт ще доведе до закриване на читалищните библиотеки, които не отговарят на посочените в него изисквания. И двете твърдения са опит да се отклони вниманието от смисъла на Стандарта и да се създаде впечатлението, че това е ненужно усилие на настоящия етап. И всичко това се случва, след като проблемът със забавянето е поставян от представители на ББИА на три поредни изслушвания в Комисията по култура, гражданско общество и медии към 41-вото Народно събрание, където не прозвуча нито едно мнение срещу Стандарта, но очевидно няма никакъв резултат.

След тези няколко отклоняващи се от темата редове, граничещи с думи, достойни за фейлетон и написани под порива на дългогодишните взаимоотношения на авторите с политици и представители на администрация, е време да се върнем към днешния ни разговор с колегите ни от настоящата високоотговорна аудитория. Колегия, която не се бори за своите интереси, а за интересите на ползвателите на нашите библиотеки. За да имат те по-добро бъдеще в света на знанието.

Целта на настоящата статия е да защити необходимостта от този поднормативен документ, както и да отговори на „споделяните“ и споменавани с недомлъвки тревоги на администрацията и други заинтересовани страни по отношение на Стандарта.

Какво представлява проектът за Стандарт за библиотечно-информационно обслужване

Идеята за въвеждането на подобен поднормативен документ не е оригинална и не принадлежи на работната група по създаването на Законопроекта за обществените библиотеки. Тя е заимствана от опита на развитите страни, в които прилагането му дава високи резултати. Най-ярките положителни примери затова са Великобритания, Словения, САЩ, Австралия. Във Великобритания първите стандарти за обществените библиотеки са приети през 2001 г. През 2004 г., а след това и през 2006 г. са преработени и усъвършенствани с цел задаване на по-високи показатели и индикатори, тъй като поставените в първия и втория вариант цели са постигнати, а и технологичното развитие открива нови възможности за развитие на библиотечното обслужване. Както се отбелязва в преамбюла на документа: *„Целта на стандартите бе да подпомогнат създаването на ясно и широко прието определение на законоустановеното задължение на властите, отговарящи за библиотеките, да предоставят „обхватни и ефективни“ услуги и за първи път*

да се създаде рамка за мониторинг на работата на обществените библиотеки“¹. Пак там се казва: „Стандартите помогнаха да се постигне значително увеличаване на часовете, в които библиотеките работят, подобряване на фонда от книги и информационните и комуникационни технологии, както и повишаване на удовлетворението на ползвателите и честотата на ползване на библиотеките“².

В Словения Наредбата за основните библиотечни услуги (2003) е поднормативен документ, който регламентира работното време, номенклатурата от библиотечно-информационни услуги, които трябва да осигурява всяка обществена библиотека, както и тези от тях, които са безплатни, свободният достъп на читателите до библиотечно обслужване и др.п.

При изработването на проекта за Стандарт за библиотечно-информационно обслужване са отчетени спецификите и особеностите на развитието на българските обществени библиотеки в годините на прехода. Той съдържа показатели и индикатори, които регламентират условията, свързани с характеристиките на определянето, функционирането, ползването и оценката на библиотечно-информационното обслужване в обществените библиотеки. Заложените показатели имат характер на целеви стойности, които трябва да се достигнат от всички обществени библиотеки, за да се гарантира равният достъп на всички граждани до качествено библиотечно-информационно обслужване. Този документ касае пряко както работата на всяка една обществена библиотека, така и ангажиментите на читалищните настоятелства, местните власти и Министерството на културата, които трябва да предприемат необходимите мерки за тяхното постигане.

При неговото разработване са взети предвид международни документи и препоръки, както и действащите национални и международни стандарти, като: БДС ISO 2789:2012 Международна библиотечна статистика; ISO 11 620:2008 International standard. Information and documentation. Library performance indicators; проектът за актуализация на същия стандарт, който вече е приет³, Насоките на ИФЛА за обществената библиотеки⁴ и др.

Използвана е също така наличната статистическа информация, изследвания и анализи за състоянието на библиотеките в страната, както и информация за прилагането на библиотечните стандарти и приетите основни показатели за библиотечно-информационното обслужване в обществените библиотеки в други страни.

Стандартът е структуриран в две части: Показатели и индикатори за регионалните, общинските и читалищните библиотеки и Показатели и индикатори за Националната библиотека.

В уводната част са формулирани целите на поднормативния документ. Най-синтезирано те могат да бъдат представени по следния начин:

¹ **Стандарти** за обслужване в обществените библиотеки. – В: *Грашкина-Минчева, В., Дончева, А., Димчев, А.* Насоки за развитие на обществената библиотека. ръководство за библиотечни мениджъри. София, Унив. изд. „Св. Климент Охридски“, 2009, с. 116.

² **Пак там**, с. 116

³ **БДС ISO 11620:2013** Информация и документация. индикатори за резултатност в библиотеките.

⁴ **Насоки** на ИФЛА за обществената библиотека. ред. К. Кунц, Б. Губин. 2. прераб. изд. София: Бълг. библ.-информ. асоциация, 2011. 140 с. ISBN 978-954-9837-19-3.

- осигуряване правото на гражданите на равнопоставен и свободен достъп до библиотечно-информационно обслужване;
- измерване и оценката на количеството и качеството на библиотечно-информационното обслужване;
- постигане на съпоставимост на резултатите на българските библиотеки в международен аспект.

Включените в Стандарта показатели и индикатори за измерване на количеството и качеството на библиотечно-информационното обслужване произтичат от основната мисията на обществената библиотека. Те не обхващат цялото многообразие от дейности на библиотеките, а само основните библиотечно-информационни услуги, които трябва да предоставя всяка една обществена библиотека за местната общност. Поради това в неговия обхват не попада издателската дейност например, както и други дейности, които не са свързани пряко с изпълнението на мисията на обществената библиотека.

В Стандарта са заложени контролни функции от страна на Министерството на културата по отношение на негова реализация. Предвижда се осъществяването на мониторинг на изпълнението му, като идеята е изпълнението на показателите и индикаторите да се наблюдава първоначално за период от три години и да служи за оценка и сравнителни анализи за ефективността на библиотечната дейност. Предвижда се също така да се изготви доклад за тригодишния период на базата на обобщената информация за изпълнението му и съобразно потребностите и изискванията на гражданите към библиотечно-информационното обслужване. Докладът ще се представи на Националния съвет по библиотечно дело за даване на оценка в съответствие разпоредбите на чл. 48, т. 6 от Закона за обществените библиотеки.

Как ще се постигнат целите на Стандарта

Както вече посочихме по-горе, първата цел на Стандарта е да способства за осигуряването на равнопоставен достъп за гражданите до еднакви по вид и качество библиотечни услуги във всички региони на страната.

Основната специфична характеристика на обществените библиотеки е, че осъществяват обслужването на всички слоеве от населението на териториален принцип.⁵ Обществената библиотека е центърът за информация по места, който предоставя всички видове знания и информация на своите ползватели. Неслучайно в Стандартите за обслужване на обществените библиотеки в Обединеното кралство от 2001 г. и ревизирият вариант от 2004 г. на първо място се определя териториалното разположение на библиотеките, което да бъде в оптимална близост до гражданите по местоживеене. Според първия стандарт между 95% и 100% от населението в градските райони трябва да има достъп до библиотека на разстояние от 1 миля от домовете си. За селското население – между 72% и 85% от селското население трябва да живее на разстояние от 2 мили от сграда на библиотека. Естествено е тези стандарти да са съобразени с традициите и спецификата във Великобритания.⁶

⁵ ISO 5127:2001(E) Библиотечна терминология.

⁶ Стандарти за обслужване в обществените библиотеки. – В: Грашкина-Минчева, В., Дончева, А., Димчев, А. Насоки за развитие на ..., с. 116.

Едно от най-тежките последствия от прехода към пазарна икономика в библиотечния сектор е неравномерното териториално разпределение на обществените библиотеки в различните региони, което се определяше основно от стихийно действащи фактори. Липсата на национална политика по отношение на библиотечното обслужване, която да отчита икономическите, демографските, социалните и други важни фактори, доведе до редица аномалии. Така например около 50% от обществените библиотеки се намират в селища с до и 1000 души, в които живее 17,4% от населението, а останалите 50% са разположени в селища, в които живее 82,6% от населението (вж. Табл. 1).

■ **Табл. 1**
Разпределение на библиотеките по тип селище

	Брой библиотеки	Процент
Областни центрове	245	10,4
Други градове и големи села – над 5000 души	159	6,8
Малки градове и села – между 2000 и 5000 души	285	12,1
Градове и села – между 1000 и 2000 души	502	21,4
Градове и села – между 500 и 1000 души	564	24,0
Градове и села – с по-малко от 500 души	596	25,4
Общо	2351	100,0

Налице е диспропорция в териториалното разположение на обществените библиотеки и недостиг на точки за достъп до библиотечни услуги в най-гъсто населените градове, както и в отдалечените, граничните и рядко населените райони. Уникална българска традиция е библиотечното обслужване на населението да се осигурява основно от читалищните библиотеки, които са около 98% от обществените библиотеки в страната. Приетият през 1996 г. Закон за народните читалища даде възможност за автономно и самостоятелно развитие на читалищата, включително за самостоятелно определяне на политиката по отношение на развитието на библиотеките като част от структурата им. Същевременно всяко читалище решава да поддържа или не библиотека, без да се съобразява с професионалните норми и изисквания към обществените библиотеки. Състоянието на библиотечното обслужване по места пряко зависи от решението на читалищното настоятелство да развива или не библиотеката, какъв да е размерът на финансирането ѝ, кадровото ѝ осигуряване, пространственото ѝ разположение и други важни въпроси. Нерав-

номерното разпределение на обществените библиотеки на територията на страната е очевидно, ако се анализира съотношението население–брой библиотеки по области. В Табл. 2 са представени данни за броя на населението и на обществените библиотеки по области, обхванати от изследването в подготвителната фаза на програмата „Глобални библиотеки – България“ през 2008 г.⁷ Поради факта, че от 2005 г. насам не се събира официална държавна статистика за библиотеките, приемаме, че данните от изследването са най-близки до реалните, тъй като то бе осъществено с непосредствената помощ на експертите от регионалните библиотеки, които най-добре познават състоянието в регионите. В области като Варна и Пловдив на една библиотека се падат почти 5400 души население, а в София-град – над 12 000 души. В областите Благоевград и Бургас на една библиотека се падат над 4000 души, като средната стойност за страната е 3132,5 души. Същевременно в други области, като Враца и Силистра, на една библиотека се падат 821 души и дори по-малко. Междинно положение заемат области като Търговище, Ловеч и Видин, където на една библиотека се падат между 1100 и 1500 жители.

■ Табл. 2

Разпределение на обществените библиотеки по области. Данните за населението са от последното национално преброяване през 2011 г.

Област	Брой библиотеки	Население	Брой жители на библиотека	Област	Брой библиотеки	Население	Брой жители на библиотека
Благоевград	80	323 552	4044,4	Плевен	128	269 752	2107,4
Бургас	102	415 817	4076,6	Пловдив	124	683 027	5508
Варна	88	475 074	5398,6	Разград	62	51 095	824
Велико Търново	124	258 494	2084,6	Русе	86	235 252	2735,4
Видин	54	63 257	1171,4	Силистра	83	51 386	624,5
Враца	90	73 894	821	Сливен	80	197 473	2468,4
Габрово	47	122 702	2610	Смолян	52	121 752	2341,3
Добрич	101	189 677	1878	София-град	107	1 291 591	12 071,0
Кърджали	55	152 808	2788	София област	97	247 489	2551,4

⁷ **Заключителен доклад** за работата на ключовите експерти по проект „Българските библиотеки – място за достъп до информация и комуникация за всеки“ (подготвителен етап). Изследване на Глобални библиотека – България. 2008, с. 28.

Област	Брой библиотеки	Население	Брой жители на библиотека	Област	Брой библиотеки	Население	Брой жители на библиотека
Кюстендил	60	136 686	2278,1	Стара Загора	102	333 265	3267,3
Ловеч	102	141 422	1386,5	Търговище	85	120 818	1421,3
Монтана	73	148 098	2028,7	Хасково	66	246 238	3730,8
Пазарджик	74	114 817	1551,5	Шумен	105	180 528	1719,3
Перник	45	133 530	2967,3	Ямбол	79	131 447	1664,2
				Общо	2351	7 364 570	3132,5

Очевиден е фактът, че в някои области, респективно общини, е необходимо да се предприемат мерки за оптимизиране на библиотечното обслужване чрез създаването на филиали, подвижни форми или нови библиотеки. Стандартът ще даде нормативното основание да бъдат откривани съответно филиали, подвижни форми на обслужване или нови библиотеки в случаите, когато голяма група от населението няма в близост непосредствен достъп до библиотечни услуги. Това е и една от задачите на визираната в чл. 49, ал.1, 2 и 3 на Закона за обществените библиотеки общинска комисия по библиотечно обслужване към общинския съвет, която на базата на анализ на състоянието на териториалното библиотечно обслужване би трябвало да предложи програма за неговото развитие. Подобни анализи ще идентифицират и другия съществуващ проблем, освен неравномерното разположение на библиотеките в рамките на една община, а именно – различната степен на развитието им. Стандартът дава изходната база за решаването на тези въпроси, като основният показател, заложен в Стандарта за откриването на нова библиотека, е брой жители на библиотека, съответно за филиал или за използването на подвижни форми.

Важно е да се отбележи, че проектът за Стандарт не предвижда закриване на библиотеки в селищата с малък брой население при условие, че тези библиотеки съответстват на изискванията на чл. 8 от Закона за обществените библиотеки.

Съществуват възможности за избор на добри от икономическа гледна точка модели, които да намалят разходите за издръжка на отделните читалищни библиотеки в малките населени места, където не е налице необходимият кадрови и технологичен капацитет. Технологичните процеси, свързани с набавянето, обработката и каталогизацията на библиотечните документи могат да се извършват от централната общинска библиотека за всички библиотеки в общината, за което тя да поеме съответния финансов ангажимент. По такъв начин ще се гарантира, от една страна, достатъчно работно време за обслужване на гражданите и професионалното изпълнение на технологичните процеси, от друга.

Пряко свързан с тази цел е първият показател в Стандарта, определящ демографските условия за откриване и функциониране на библиотеки, филиали към тях или подвижни форми на обслужване. Предвижда се нова библиотека да се открива в населени места с не по-малко от 1000 души население. В големите градове филиал е възможно да се открива на 10 000 жители при условие, че на територията на общината не функционират други библиотеки, отговарящи на изискванията на Закона за обществените библиотеки. Подвижни форми на обслужване се предвиждат за труднодостъпни места с население до 500 души, в които не функционират библиотеки.

Важно условие за предоставянето на качествени библиотечно-информационни услуги е осигуряването на квалифициран персонал. Това е сериозен проблем за нашите обществени библиотеки. Изследването за състоянието на обществените библиотеки, осъществено в подготвителната фаза на програма „Глобални библиотеки – България“, сочи, че 52% от работещите нямат библиотечна квалификация.⁸ Логично следващият показател в Стандарта е свързан с определянето на необходимата щатна осигуреност с квалифициран библиотечен персонал на базата на броя на обслужваното население. За библиотеки, обслужващи до 1000 души, се предвижда минимум 0,5 щатна бройка, а над 1000 души – минимум 1 щатна бройка на пълно работно време на всеки 2500 души. Предвидени са по 2 допълнителни щатни бройки за регионалните библиотеки и по 1 щатна бройка за общинските библиотеки във връзка с изпълнението на функциите им, регламентирани в чл. 27, ал. 1, т. 6, т. 9 и т. 10 чл. 33, ал. 1, т. 5 и т. 8. Също така се предвижда, когато са налице специфични фактори, като: разположение на библиотеката в повече от една сграда, по-голям брой помещения и липса на функционални връзки между тях, числеността на персонала да се определя, като се вземат предвид и конкретните условия и показателите за ефективност.

Достъпът до библиотечни услуги зависи до голяма степен от работното време на библиотеките за ползвателите. Този показател в Стандарта е диференциран за различните видове обществени библиотеки. Така например за регионални библиотеки – не по-малко от 50 часа седмично; за общинските библиотеки – не по-малко от 44 часа седмично. За читалищните библиотеки е направено следното разграничение: за населени места с население до 1000 души не по-малко от 20 часа седмично, а за населени места с население над 1000 души – не по-малко от 40 часа седмично. Филиалите трябва да работят с работното време на библиотеката, към която функционират.

Показателите за библиотечния фонд имат ключово значение за развитието на библиотечното обслужване. В Насоките на ИФЛА за обществената библиотека броят на закупените библиотечни материали се определя в зависимост от броя на жителите. В проекта за Стандарт принципът е спазен, но показателите са значително занижени, тъй като са съобразени с възможностите на държавата. Предвижда се комплектуването на нови библиотечни документи да се извършва ритмично през цялата година, като броят на новите издания, които трябва да се комплекту-

⁸ Пак там, с. 31.

ват годишно да нараства от 0,1 до 0,20 неперидични издания на жител за година през десетгодишен период след влизане в сила на стандарта. Това е в пъти по-нисък показател в сравнение с международните препоръки. Налице е и противоречие между общите постановки, в които показателите ще се наблюдават в период от три години и визираното нарастване на този показател за 10 години – с какви точно темпове трябва да се случва това през първите три години? Оказва се, че ние ще постигнем сегашните международни стандарти, определени през 2010 г. едва след 10 години. За сравнение ще посочим, че според Стандартите в Обединеното кралство всяка библиотека трябва да купува 216 нови заглавия на 1000 души население годишно. По отношение на неперидичните издания отстояваме позицията, че отправна точка за определянето на показателите трябва да бъдат препоръките на ИФЛА, според които: под 25 000 жители – 0,20 неперидични издания на жител за година; от 25 000–50 000 жители – 0,18 неперидични издания на жител за година; над 50 000 жители – 0,15 неперидични издания на жител за година.⁹

В проекта за Стандарт се отделя специално внимание на набавянето на актуална периодика и нови справочни издания. Всяка библиотека трябва да осигурява годишен абонамент за продължаващи издания както следва: в населено място с население до 1000 души – не по-малко от 3 заглавия; в населено място с население до 10 000 души – не по-малко от 10 заглавия; в населено място с население над 10 000 души – не по-малко от 10 заглавия на всеки 10 000 души. Справочните издания трябва да съставляват не по-малко от 10% от новонабавените библиотечни документи. С цел разширяване на достъпа на гражданите до библиотечните колекции е предвидено фондът, предоставен на свободен достъп, да бъде не по-малко от 60% от общия библиотечен фонд.

Последният показател е свързан с материалната и техническа осигуреност – важна предпоставка за осигуряването на съвременни библиотечно-информационни услуги, базирани на новите технологии, както и на оптимални условия за самостоятелна работа с библиотечните документи за ползвателите. Този показател определя броя на компютърните работни места за ползвателите и за персонала. Броят на компютризираните работни места (ккм) за ползватели се изчислява в зависимост от броя на жителите на населеното място или библиотечния район, като при население до 1000 жители – 1 ккм; от 1000 до 5000 жители – минимум 3 ккм; от 5000 до 10 000 жители – минимум 5 ккм; от 10 000 до 30 000 жители – минимум 8 ккм и над 30 000 жители – по 0,3 ккм на 1000 души. Площта за едно компютърно работно място трябва да е минимум 3 кв.м. Стандартът не регламентира броя на ккм с достъп до интернет, това зависи от възможностите на всяка една обществена библиотека.

Местата за ползвателите (читателските работни места) също се определят в зависимост от населението: за населени места до 1000 души – не по-малко от 5 места; за населени места от 1000 до 10 000 души – не по-малко от 20 места; за населени места с население над 10 000 души – не по-малко от 30 места. Площта на едно място за ползвател трябва да е поне 4 кв.м.

⁹ Насоки на ИФЛА за обществената библиотека..., с. 76.

Определен е и минимумът на компютризираните работни места за библиотечния персонал, като за читалищните библиотеки е 1 крм за всяка щатна бройка на пълно работно време; за общински библиотеки – 1 крм за всяка щатна бройка на пълно работно време; а за регионални библиотеки – 1 крм за всеки две щатни бройки на пълно работно време. Този показател ще осигури нужното оборудване за нормалното функциониране на автоматизираните библиотечни системи.

Съвкупността от показателите в Стандарта за регионалните, общинските и читалищните библиотеки гарантира създаването на необходимите предпоставки за осигуряването на основните библиотечни услуги във всяка обществена библиотека.

Втората основна цел на Стандарта е измерването на ефективността на библиотечното обслужване. Начало на научнообоснованите оценки по отношение на измерването на ефективността на дейността на библиотеките се поставя през 70-те години на миналия век. Тогава в библиотечния сектор постепенно започват да навлизат практиките от бизнеса. С течение на времето все повече се налага въвеждането на показатели и индикатори, посредством които да бъдат измервани резултатите от библиотечно-информационната дейност. Това не означава, че преди нововъведенията библиотеките са били пасивни в това направление. Разликата е, че постепенно оценките се превръщат в норма за доброто управление на библиотеките, в измерител за резултатите им по отношение качеството на тяхната дейност в полза за обществото. Резултатите за ефективността от дейността на библиотеките вече са основно изискване, свързано с тяхното субсидиране посредством парите на данъкоплатците. Или библиотеките и тяхната дейност са поставени директно във фокуса на вниманието на хората. Последните търсят и изискват адекватно обслужване на своите потребности за сметка на средствата, които се влагат в библиотечно-информационния сектор. Това е напълно разбираемо, като се има предвид сериозната конкуренция на информационния пазар, с постоянно увеличаващ се брой субекти и канали за разпространение на информационни услуги и продукти. Смисълът е по един прозрачен начин, на основата на резултатите, библиотеките да защитават публично своето място, мисия и дейност в днешно време.

Много активна роля по отношение на разработването и внедряването на индикатори за измерване ефективността и качеството на библиотечната дейност играят професионалните асоциации, водещи изследователи, различни държавни и неправителствени организации. Особено активна дейност в тази насока развива ИФЛА. През годините тя и други институции разработват и предлагат на библиотеките разнообразни методи, стандарти и подходи, свързани с оценка на ефективността и качеството на библиотечната работа. Основополагаща роля в тази насока има ISO TC 46 SC 8 „Качество – статистика и оценка на ефективността“ и ISO 9000(2005), в които се дава определение на качеството като „*устойчивото съответствие на продукт или услуга на даден комплект от стандарти или очаквания*“; цитираният по-горе БДС ISO 11620:2013, който определя индикатора за ефективност на библиотеката като „*цифрово, символно или устно изражение, извлечено от библиотечни статистики и използвано за характеризиране ефективността на библиотеката*“. Изданието на ИФЛА за измерване на качеството в

библиотеките и оценяване на ефективността¹⁰ широко се използва като наръчник и се прилага в практиката на библиотеките. Според авторите на книгата измерването на качеството и оценката на ефективността на практика означава „...събирането на статистически и други данни, които описват дейността на библиотеката и анализират им, за да бъде тя оценена. Или с други думи: сравняването на онова, което прави библиотеката (ефективността) с онова, което трябва да прави (нейната мисия) и това, което иска да постигне (нейните цели)...“¹¹.

У нас през последните 20 години проблемът за ефективността на библиотечно-информационното обслужване не е бил обект на проучване или изследване от страна на академичната общност. Но не само това, националната библиотечна политика не се базира на реалното проследяване на каквито и да било индикатори, характеризиращи ефективността на работата на библиотеките. Не са правени дори опити финансирането на библиотеките да се обвърже с резултатите от работата или с измерената ефективност. При планирането не са определяни целеви стойности на индикатори, които библиотеките трябва да постигнат.

В проекта за Стандарт е включен набор от девет индикатора за измерване на качеството и ефективността на библиотечното обслужване в регионалните, общинските и читалищните библиотеки:

1. Обхванатост на населението за читатели на библиотека.
2. Посещаемост – посещения в библиотеката на жител, вкл. без да са абонати на библиотеката, посещения на културни изяви и др. виртуални и физически посещения.
3. Книгозаемания на жител/обръщаемост.
5. Процент удовлетворени читателски търсения и процент откази.
6. Брой културни и други мероприятия за година.
7. Брой участия на персонала в квалификационни мероприятия за година.
8. Участие в регионални, национални и международни проекти за година.
9. Брой ползватели на щатен библиотекар.

Важно е да отбележим, че това е набор от основни индикатори, характеризиращи работата на всяка една обществена библиотека. Те са свързани с измерването на ресурсите, инфраструктурата и ползването на библиотечните ресурси. Целенасочено не са включени целеви стойности за всеки от индикаторите, каквато е практиката в другите страни. Трудните условия, в които нашите обществени библиотеки буквално оцеляваха през последните 20 години; сътресенията и аномалиите, свързани с постоянното намаляване на персонала, отнемането на сгради и преместването в неподходящи помещения, драстичните ограничения в набавянето на нови библиотечни материали, технологичното изоставане – всичко това доведе до значително „свиване“ на библиотечното обслужване и невъзможност библиотеките да отговорят на променените потребности на обществото от информация. Липсата на нови библиотечни материали пряко повлия върху об-

¹⁰ Пол, Розвита, те Бьокхорст, Петер. Измерване на качеството в библиотеките. оценяване на ефективността. 2. доп. изд. София: Бълг. библ.-информ. асоциация, 2011. 268 с. ISBN 978-954-9837-20-9.

¹¹ Пак там, с. 19.

хванатостта, посещаемостта и книгозаемането. Залагането на целеви стойности е реалистично едва след прилагането на стандарта в планирания период от три години, в които, стремейки се към покриването на показателите, в библиотеките постепенно ще се създадат необходимите предпоставки за повишаване на ефективността на библиотечно-информационното обслужване. След прилагането на Стандарта за първия тригодишен период и анализа на постигнатите резултати, ще бъде възможно в следващите му актуализации да се зложат адекватни на състоянието целеви стойности за всеки от индикаторите. Възможно е и добавянето на нови индикатори, които още по-детайлно ще характеризират ефективността, а също и ефикасността на работата на обществените библиотеки, както и потенциала им за развитие.

Последният раздел в проекта за Стандарт е „Показатели и индикатори за Националната библиотека „Св. св. Кирил и Методий“. Без да се спираме подробно на този раздел, е важно да се отбележи припокриването в пълна степен на заложените показатели и индикатори в международния стандарт и тези в нашия проект за Стандарт. Включени са редица специфични показатели и индикатори, които отразяват уникалните функции на Националната библиотека, като например тези, свързани с дигитализацията на книжовните паметници, научната дейност, опазването на библиотечните колекции, издателската дейност и потенциала за развитие. По такъв начин Националната библиотека ще е напълно съпоставима с националните библиотеки на другите държави.

Вместо заключение

Проектът за „Стандарт за библиотечно-информационно обслужване“ на ББИА е напълно съобразен с международните изисквания за оценка на ефективността и на качеството на работата на обществените библиотеки. Стандартът ще бъде полезен инструмент за извършване на обществена оценка и контрол за дейността на библиотеките. Неговото прилагане ще доближи нашите библиотеки до съвременните форми за управление и развитие, за ефективно използване и подобряване на техните ресурси и възможности.

За първи път в поднормативен документ за обществените библиотеки са включени показатели и индикатори, определени в международните стандарти, което осигурява постигането на съпоставимост на резултатите на българските библиотеки в международен аспект.

Стандартът ще допринесе за оптимизирането на националната библиотечната мрежа, като по този начин ще се гарантира библиотечно-информационното обслужване и задоволяване на потребностите и интересите на гражданите във всяко населено място на страната. Постепенно ще се постигне равнопоставеност при обслужването на хората, независимо от населеното място, в което живеят. По този начин ще бъде демократизиран достъпът до информацията, ще се превъзмогват парадоксите на информационната и дигиталната изолираност на хората в по-малките, отдалечените и с по-слаби финансови ресурси населени места.

Измерването на ползването на ресурсите ще даде възможност за разработването на политики за гарантиране достъпа на гражданите до документи и услуги

чрез утвърждаване ролята на библиотеките в информационното общество, възпелтени в реалистични стратегически документи за развитието на Националната мрежа на обществените библиотеки.

Може би най-накрая ще трябва да се опитаме да отговорим и на въпроса, поставен в началото на настоящата статия: „Къде се „изгуби“ нашият Стандарт?“.

На 17 май 2013 г. с почетното звание „Доктор хонорис кауза“ на Алма матер бе удостоен световноизвестният писател и носител на Нобеловата награда за литература Марио Варгас Льоса. Наскоро той дари 30 000 тома за библиотеката на родния си град в Перу. В своята публична реч в Аулата на Университета, посветена на четенето, книгите и литературата, той каза: „Гражданите, пропити от литература, много по-трудно могат да бъдат манипулирани и излъгани“. Той изтъкна и важната роля на книгите и четенето за развитието на обществото. „Благодарение на литературата сме излезли от пещерите и сме стигнали до звездите“, отбелязва именитият писател.¹²

Явно политическият псевдоелит в нашата страна е на другото мнение – да има верноподаници, послушни, немислещи, неграмотни и немечтаещи хора.

Ние, библиотекарите, заставаме зад интелекта, зад мислещите и зад мечтателите.

Ние знаем, че достигането до новите планети става чрез знанието и чрез знаещите.

Спечелването на една малка битка към този свят е и тази, свързана с въвеждането на Стандарта! За да дадем шанс на хората в нашата страна за по-добър живот, поставен на пиедестала на ценностите на културата!

¹² http://www.uni-sofia.bg/index.php/novini/novini_i_s_bitiya/mario_vargas_l_osa_neka_ne_pozvolyavame_knigite_da_zhivayat_samo_v_bibliotekite_universitetite_kabinetite_na_pisatelite_te_sa_se_rodili_zad_da_stignat_do_vsichki