

Оценка на дейността на българските обществени библиотеки в условията на новата информационна среда

ПЕТЯ НИКОЛАЕВА ТОЛЕВА

СУ „Св. Климент Охридски“, Философски факултет,
Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“

Абстракт: Целта на статията е да визираща някои от постигнатите резултати от изпълнението на докторантски проект на база оценка на дейността на обществените библиотеки в България в условията на новата информационна среда. Проведеното изследване през 2012 г. чрез методи на пряко наблюдение, анкетно проучване чрез т.нар. direct mail, интервю, сравнителен анализ ще актуализира съществуващата картина за състоянието на библиотеките по отношение главно на нейните човешки кадри, поради значимостта на библиотечния персонал относно развитие на нацията в условията на икономика на знанието. С цел да се модернизира трудовият пазар в библиотечно-информационния сектор, ще се търси изясняване на отговорностите, образователната политика и гъвкавите модели на заплащане според индивидуални показатели и мениджърската политика по отношение на това. Очаква се да бъде потвърдена работната хипотеза, че са необходими подобрения по отношение управлението на услугите, предлагани от библиотеката чрез *изграждане и поддържане на маркетинг информационна система с подсистема за кабинетни и директни маркетинг проучвания* при възникване на нови, нетипични проблеми.

Ключови думи: библиотечен мениджмънт, изследване на библиотеки, български обществени библиотеки, информационна среда, научни проекти, стратегия, оценка на библиотечни дейности

EVALUATION OF THE ACTIVITIES OF THE BULGARIAN PUBLIC LIBRARIES IN THE NEW INFORMATION ENVIRONMENT

ПЕТЯ ТOLEVA

Abstract: The purpose of this report is to discuss some of the results, obtained through the implementation of the doctoral project, focused on the evaluation of the public libraries in Bulgaria in the new information environment. The survey was carried out in 2012 by the methods of direct observation, direct mail, interview and benchmarking. This survey will provide updated data on the state of libraries in terms of their human resources. In this way the project confirms the importance of the library staff in the development of the knowledge economy in Bulgaria. In view of modernizing the labor market in the library and information sector the doctoral project will attempt to make clear the responsibilities, educational policies and flexible payment models according to individual performance, including relevant managerial policies. The working hypothesis is that improvements are necessary in relation to the management of services provided by the library by the means of building and maintaining a marketing information system for cabinet and direct marketing studies at the emergence of new, unusual problems.

Keywords: management of libraries, survey of libraries, Bulgarian public libraries, information environment, research projects, strategy, evaluation of library activities

Проблемът за оценка дейността на организациите в България е особено актуален след присъединяването ни към Европейския съюз. В условията на пазарна икономика, не може ефективно да се управлява организация без реално да се оцени. Според Венкатраман и Раманужам¹ едно от трите направления за нейния анализ е организационна ефективност – показатели за качество на предлаганите услуги, микроклимат, удовлетворение на служителите и други².

¹ Venkatraman, N. V. Ramanujam „Measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches“, Academy of Management review, Vol. 1, 4, 1986, p. 803.

² Генчев, Евгени. Подходи за оценка бизнес-резултатите на фирмата: В Social Studies. Economics and Management, Vol. VI: International science conference „Economics and Society development on the Base of Knowledge, 2009, p. 5. [пре-

С разрастване ролята на българските обществени библиотеки в съвременното информационно общество и системата им за управление, за мениджмънта се оказва все по-трудно да взема решение за това какви услуги и процеси влияят върху ефективността на библиотечно-информационната дейност. В същото време, необходимо е да се постигне съгласие със служителите за мисията и целите на библиотеката. Тя трябва да докаже пред обществеността колко добре работи, но също така какви ресурси са нужни за поддръжка или повишаване на качеството. Сравняването на това, което прави библиотеката с онова, което трябва да прави, и това, което иска да постигне, е възможно чрез анализ и оценка на дейността ѝ. Организационната оценка е моментна снимка на ефективността на библиотечната система.

Редица изследвания сочат, че в трудни времена преуспяват организациите, които имат „прости цели, които редовно преразглеждат, ясно планирани резултати и силен контрол, включващ измерване на резултатите“ (IBM INSTITUTE REPORT, p. 12)¹.

Измерването на ефективността, или оценка и подобряване дейността на библиотеките, трябва да бъде планиран процес, който да се актуализира редовно и да създава усъвършенствани модели за ползване на услугите им.

В два последователни периода, от 1995–1998 г., и от 1998–2000 г., Европейската комисия финансира два изследователски проекти – EQLIPSE² и EQUINOX³, които в международен план повлияват силно за управление на качеството и измерване на ефективността на библиотеки-те⁴.

В началото на XXI в. се въвежда т.нар. балансирана система от показатели за ефективност на организацията – Balanced Scorecard (BSc) – разработена от Робърт Каплан и Дейвид Нортън. В информационната ера тя е практически инструмент, който помага да се реализират стратегиите на конкуриращия се пазар. Използва се от библиотеките за оценка на резултатите и довежда до създаването на наръчник през 2002 г., чийто идеи

гледан 14 Януари 2013]. http://www.sustz.com/Proceeding09/Papers/Social%20studies/Economics%20&%20Management/E_GENCHEV.pdf.

¹ Кови, Стивън, Боб Уитман и Брек Ингленд. Предвидими резултати в непредвидими времена. С., 2010, с. 24.

² EQLIPSE: Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995–1997. [прегледан 13 Януари 2013]. <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse>.

³ EQUINOX. Library performance measurement and quality management system, 1998–2000. [прегледан 13 Януари 2013]. <http://equinox.dcu.ie>.

⁴ Пол, Розвита, Петер те Бьокхорст. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността, С., 2011, с. 37.

са приети от германския проект за измерване и сравнение BIX¹. В оригиналния си вид *Балансираната карта* се състои от четири сегмента: (1) финанси – ръст, доходност, оборот; (2) удовлетвореността на потребителите от услугите; (3) идентифициране на вътрешни процеси, чрез които се постига максимална добавена стойност; (4) непрекъснато знание и развитие на организацията.

От 2006 г. дефинициите на индикаторите следват международния стандарт ISO 2789 Информация и документация – Международна библиотечна статистика, чието описание на методите за използването им частично се базира на най-последния вариант на проекта за международния стандарт ISO DIS 11620² Информация и документация – Индикатори за библиотечна дейност. Тук сегментите на Балансираната карта са приспособени за библиотечните практики по следния начин: (1) ресурси, инфраструктура; (2) ползване; (3) ефикасност; (4) потенциал и развитие³.

Полезно допълнение към показателите за ефективност, които се измерват в рамките на библиотеката, е сравняване на получените резултати с тези на други обществени библиотеки, или с други думи, прилагане на т.нар. бенчмаркинг⁴.

Съществен проблем, свързан с развитието на обществените библиотеки у нас, е липсата на актуални данни. Аналитична оценка на състоянието на библиотеките е правена през 2005–2006 г. от проф. Оля Харизанова в изследването „Българските библиотеки и информационното общество: Готовност за интегриране в обществото на знанието“. Но следва да се отчита, че за периода след 2007 г. до наши дни като цяло информационната среда се промени и изискванията към библиотеката като културен институт също. Например приемането на България в ЕС създаде нови правила за опазване, съхранение и популяризиране на културното наследство. Все повече се говори за дигитализация/цифровизация на ресурсите, а тези нови реалности имат нужда от адекватен отговор и качества.

¹ BIX. Der Bibliotheksindex. [viewed 13.01.2013]. Available from: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

² ISO DIS 11620 (2006), Information and documentation – Library performance indicators, 2nd ed., International Organization for Standardization, Geneva.

³ Пол, Розвита, Петер те Бьохорст. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността, С., 2011, с. 41.

⁴ С термина „бенчмаркинг“ се обозначава един от инструментите за усъвършенстване на дейността.

Названието на метода произхожда от английските думи „bench“ (ниво, височина) и „mark“ (маркер) и се трактува различно – „опорен маркер“, „еталонно сравнение“ и т.н. Източник: http://www.asenevtsi.com/text/tqm_text/T59.htm; 18.01.2013г.

Друг момент е преброяването на българското население през 2011 г., което прояви една нова картина на потенциалните ползватели на библиотечни услуги.

В отговор на необходимостта да се актуализира съществуващата картина за състояние на библиотеките, през 2012 г. се проведе докторантско изследване на тема „Оценка на дейността на обществените библиотеки в условията на новата информационна среда и съществуващите нагласи към внедряване на автоматизирана система за управление на човешките ресурси“. Проектът се финансира от фонд Научни изследвания към СУ „Св. Климент Охридски“.

Обект на изследването бяха всички регионални библиотеки в България (общо 27).

Поради значимостта на библиотечния персонал относно развитие на нацията в условията на икономика на знанието, основната цел на изследователския проект беше да се установи най-вече състоянието и развитието на човешките кадри в тези обществени библиотеки. В тази връзка бяха проучени:

- ниво на компетентност на библиотечните специалисти;
- прилагане на ИКТ в библиотечната дейност;
- удовлетвореност от условията на труд, заплащане и основни проблеми;
- включване в курсове за квалификация и преквалификация;
- ниво на дигитализация на културно-историческото наследство, респ. участие в национални и международни проекти.

Задачите на проекта се сведоха до:

- идентифициране на Регионалните библиотеки, като част от системата на българските обществени библиотеки;
- търсене на фактори за модернизиране трудовия пазар в библиотечно-информационния сектор чрез изясняване отговорностите, образователната и мениджърската политика; гъвкавите модели на заплащане според индивидуалните показатели;
- анализ (количествен за набиране на информация: допитване, качествено: интервю, теренно проучване, пряко наблюдение).

За постигане на коректни резултати, изследването приложи методи на пряко наблюдение, анкетно проучване чрез т.нар. direct mail, интервю с цел приложение на контент анализ, както и сравнителен анализ за възможно оптимизиране спрямо изискванията на новата информационна среда. Директният контакт с директорите на някои от избраните библиотеки, както и със самия библиотечен персонал, изяви нагласите им за адаптиране към новата информационна среда чрез прилагане на нови

модели за оптимизиране на дейностите, параметрите на организационната култура, нагласите относно насърчаване и управление на процесите активен електронен обмен на информация.

Етапите на проекта в рамките на една година бяха със следното съдържание:

- Разработване на анкетна карта за теренно проучване.
- Разпращане на анкетните карти по електронна поща; картотекиране на получените попълнени карти; въвеждане на данните от тях за обработка в статистическия пакет SPSS.
- Избор на библиотеки за посещение на място и провеждане на интервюта по единично/групово с някои от анкетираните библиотечни специалисти/управленски екип; прилагане на методите на интервюто и прякото наблюдение.
- Анализ и обработка на попълнените анкетни карти; изводи.

Получените резултати допринасят за формиране на актуална база от данни за състоянието на водещите обществени библиотеки у нас, а направените допълнителни анализи и интервюта потвърждават работната хипотеза, че са необходими подобрения по отношение управление на услугите, предлагани от библиотеката чрез *изграждане и поддържане на маркетинг информационна система с подсистема за кабинетни и директни маркетинг проучвания* при възникване на нови, нетипични проблеми.

Обект на научното изследване

Настоящата статия „Оценка на дейността на българските обществени библиотеки в условията на новата информационна среда“ цели да покаже по-важните резултати от проведеното докторантско проучване през 2012 г. и направените изводи.

Като начало е редно да се идентифицира обектът на научното изследване – обществените библиотеки в България.

Според традиционните професионални раздели българските библиотеки биват: обществени, академични/университетски, училищни, научни и специални.

В „Насоки на ИФЛА за обществената библиотека“ пише „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“¹.

Чл. 7 от Закона на Обществените библиотеки (в сила от 06.07.2009 г., обн. в ДВ, бр. 42, 5 юни 2009 г.) гласи „Обществени библиотеки са Нацио-

¹ Насоки на ИФЛА за обществената библиотека. София: ББИА, 2011, с. 1.

налната библиотека „Св. св. Кирил и Методий“, регионалните, общинските и читалищните библиотеки“.

Обект на докторантското изследване през 2012 г. бяха регионалните библиотеки (РБ) като част от системата на обществените библиотеки в България.

С ПМС № 80/2006 г. на Министерството на културата регионални библиотеки са 27 в областните центрове (вж. табл. 1).

За целите на изследването бяха поискани да бъдат попълнени анкетни карти от 10 души библиотечни специалисти/мениджъри от всяка РБ, или 270 бр.

Библиотечните специалисти от общия персонал, работещи в изследваните регионални библиотеки, са **819** души (табл. 1).

Възвращаемостта на анкетните карти е описана в таблица 1:

- получени анкетни карти от 26 РБ или това е 96,3% от общия брой респонденти-библиотеки;
- попълнени бяха 186 бр. анкетни карти, или това са 68,89%.
- 29,63% от библиотеките са попълнили поисканите 10 анкетни карти, а 7,41% – по 11 анкетни карти.

Постигнатият резултат е показателен за състоянието на българските регионални библиотеки главно по отношение на развитието и управлението на човешките им кадри в условията на новата информационна среда.

Таблица 1. Регионални библиотеки в България, включени в изследването 2012 г.

№	Наименование на библиотеката	Брой получени АК	Брой библиотечни специалисти
1	РБ „Димитър Талев“, Благоевград	4	29
2	РБ „П. К. Яворов“, Бургас	6	29
3	РБ „Пенчо Славейков“, Варна	10	47
4	РБ „П. Р. Славейков“, Велико Търново	6	30
5	РБ „Михалаки Георгиев“, Видин	7	18
6	РБ „Христо Ботев“, Враца	3	17
7	РБ „Априлов-Палаузов“, Габрово	11	20
8	РБ „Дора Габе“, Добрич	10	19
9	РБ „Никола Вапцаров“, Кърджали	0	17
10	РБ „Емил Попдимитров“, Кюстендил	10	21
11	РБ „Проф. Беню Цонев“, Ловеч	4	18
12	РБ „Гео Милев“, Монтана	10	21

13	РБ „Н. Фурнаджиев“, Пазарджик	10	30
14	РБ „Светослав Минков“, Перник	3	17
15	РБ „Христо Смирненски“, Плевен	9	27
16	Регионална народна библиотека „Иван Вазов“, Пловдив	10	91
17	РБ „Проф. Боян Пенев“, Разград	10	27
18	РБ „Любен Каравелов“, Русе	11	36
19	РБ „Партений Павлович“, Силистра	5	15
20	РБ „Сава Доброплодни“, Сливен	2	22
21	РБ „Николай Вранчев“, Смолян	6	22
22	Столична библиотека София	7	130
23	РБ „Захарий Княжески“, Стара Загора	6	27
24	РБ „Петър Стъпов“, Търговище	7	20
25	РБ „Христо Смирненски“, Хасково	6	23
26	РБ „Стилиян Чилингиров“, Шумен	3	26
27	РБ „Георги Раковски“, Ямбол	10	20

Трудности с получаването на попълнени анкетни карти имаше главно по отношение на:

- лоша обратна връзка или липса на такава изобщо;
- невалидна електронна поща или недоставено съобщение;
- оправдание с „отпускарския“ сезон (анкетите започнаха да се събират от месец юли);
- липса на достатъчно кадри, които да попълнят анкетите (например при посещение на РБ в гр. Бургас, поради разпределение на дейността на библиотеката в 4 сгради, на голямо разстояние една от друга, само 6 души бяха в централната сграда на разположение за отговор);
- незаинтересованост и демотивираност;
- многократните телефонни разговори на места не дадоха резултати, въпреки обещания за участие в изследването (например РБ в гр. Кърджали);
- за връзка с някои библиотеки се използваха неформални контакти по време на библиотечни семинари и конференции, както и социалната мрежа „Фейсбук“.

За сравнителен анализ се получиха и попълнени анкетни карти от други обществени библиотеки – градски и читалищни, – което е положителна последица на изследването.

Анализ на получените резултати от емпиричното изследване през 2012 г.

Както се вижда от табл. 2 от анкетираните библиотечни специалисти в РБ, жените представляват 90,3% за разлика от мъжете – 5,9%, което говори за феминизиране на библиотечната професия.

Преобладаващ е и броят на жените с възраст над 50 години – 67 души, което е съществен показател за застаряване на професията. Делът на библиотекарите на възраст между 41–50 години е 32,3%, на тези между 31–40 години е 22% и едва 5,9% е този на работещите в РБ на възраст между 20–30 години.

**Таблица 2. Разпределение
на библиотечните специалисти по възраст и пол**

Вие сте	Вашата възраст е				Общ брой
	20–30 г.	31–40 г.	41–50 г.	Над 50 г.	
Мъж	2	5	1	3	11
Жена	9	35	57	67	168
Не отговорил	0	1	2	4	7
Общ брой	11	41	60	74	186

Тези показатели кореспондират с едни други, отнасящи се до броя наети млади библиотечни специалисти в периода 2010–2012 г., където 20,4% от анкетираните посочват до 2-ма назначени млади библиотечни специалисти; 16,1% – 1 човек; 5,4% – 6 човека; 3,8% – 7 човека и по 2,2% – 4 и 5 човека.

Най-голям е делът на тези, които са отразили, че не е имало назначеня на млади библиотечни специалисти в техните библиотеки през последните три години, или 42-ма анкетирани. Следва делът на тези, които не са отговорили на поставения въпрос – 41 души.

Тези резултати си имат своето обяснение. **От една страна**, в по-голяма част от обществените библиотеки се назначават хора „на случаен принцип“, макар и предимно по документи (47,8% от анкетираните) и интервю (45,2% от анкетираните), без ясно изградени правила за подбор на персонала, включващи изискване за библиотечна квалификация – само 8,1% са посочили „тестове“ като метод за подбор на персонала, 0,5% – „центрове за оценка“ и 1,1% – „решаване на казуси“.

При качествения анализ от посещение на някои от библиотеките и взети интервюта се установи следното. Така например от анкетираните 10 колеги от РНБ „Иван Вазов“ – Пловдив, нито един не е посочил назна-

чение на млади библиотечни специалисти. В същото време за периода 2011–2012 г. в библиотеката са назначени **10** човека с висше образование:

- трима души на пълен щат в книгохранилище на длъжност „работник библиотека“, които преди това имат стаж като библиотечни специалисти в други библиотеки;
- един човек на пълен щат специалист „методист библиотека“ с библиотечно образование;
- трима работници предпечат, като един е назначен на половин щат в дигиталния център, вторият напуска след 3 месеца от назначаването си и трети с техническо образование за длъжността фотограф;
- трима души без библиотечно образование, разпределени в Каталожна зала, в отдел „Краезнание“ и в Детски отдел. Те изпълняват длъжността „библиотекар“, като съответните умения придобиват с помощта на колегите си в процеса на работа.

От друга страна, тази практика донякъде се налага и от изискванията на новата информационна среда за компетенции, свързани с прилагане на ИКТ, дигитализация и работа с метаданни. В отговор на това заинтересованите институции като СУ „Св. Кл. Охридски“ чрез катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, УНИБИТ и ББИА чрез ЦПОБ предлагат нужните курсове и магистърски програми.

Два примера свидетелстват за назначаване на неспециалисти, които впоследствие се преквалифицират:

- от РБ „Партений Павлович“, Силистра един човек от анкетирания е дал следния отговор: „тук първо назначават неспециалисти, после обучават.“
- от РБ „Проф. Боян Пенев“, Разград са посочили 3-ма назначени, от които „двама са с друго висше образование и библиотечна специализация във Великотърновския университет и един със средно образование и квалификация ‘библиотекар III степен’“.

Трето, библиотечната професия все още е малко привлекателна за практикуване от млади библиотечни специалисти, поради ниското заплащане на труда.

Така например в РБ „Пенчо Славейков“, гр. Варна се забелязва както текучество на персонала, така и незаинтересованост поради предлагане на по-добро трудово заплащане от университетските библиотеки в града.

В същото време на въпроса „Като цяло удовлетворени ли сте от условията на труд в библиотеката?“ 90 души са отговорили „да – в значителна степен“, 72-ма души – „да – донякъде“, 2-ма души не са отговорили и само 22-ма души са посочили „не“ като отговор.

Резултатът е положителен, въпреки че според 125 души липсва бонус система в техните библиотеки като допълнителен финансов стимул. Независимо от показаните умения и опит по определена дейност, 38,2% от анкетираните посочват липсата на атестационни карти в регионалните библиотеки, но същевременно най-висок е делът на тези, потвърждаващи наличие на оценка на човешките ресурси (32,7%). Тази оценка е *неформална* според 25,3% от анкетираните и се извършва преди всичко от прекия ръководител, но в какво се изразява, не става ясно и предстои да се анализира.

За сравнение – *неформално* е оценяването и при 60% от анкетираните градски библиотеки¹, които също споделят за липсата на атестационни карти.

Изводът е, че липсата на техники и методи за подбор на човешкия ресурс е масова практика в повечето обществени библиотеки, което е недостатък на управлението. Поради това, много от планираните дейности на библиотеката търпят или отлагане във времето, или изоставят, или направо прекъсват. За сметка на това, положителна тенденция е наличието на по-големия дял висшисти, работещи в регионалните библиотеки (фиг. 1).



Фиг. 1. Образование на библиотекарите в изследваните РБ

В тази връзка се наблюдава и разнообразието от заемани длъжности в библиотеките-респонденти, някои от които не са обособени в длъжностни характеристики (табл. 3).

¹ Към момента на изследването 5 Градски библиотеки изпратиха попълнени анкетни карти, без да са обект на проекта.

Така например длъжността „заместник директор“ в РБ в гр. Варна се изпълнява при необходимост от инж. Радка Калчева – ръководител компютърно обслужване. Същият е случаят и с РБ в гр. Бургас, където директорът се замества от завеждащия „Заемна за възрастни“.

Част от анкетираните определят себе си като „завеждащ отдел“, „началник отдел“, „началник сектор“, „началник направление“, които сигнализират за една и съща отговорност с различни имена и е сериозен пример за липса на ясно дефинирани длъжностни характеристики в българските обществени библиотеки и неосъзнаване на проблем от страна на мениджмънта.

В същото време 49,5% от анкетираните са отговорили, че се извършва анализ и проектиране на длъжностите в техните библиотеки, като най-често посочван метод за това е „пряко наблюдение“ – 85 души, следван от „проучване на отчетна и друга информация“ – 63 души, а само 14 души са отбелязали метода „експертна оценка“.

Таблица 3. Разпределение по заемана длъжност в РБ

В библиотеката вие работите като	Брой
Библиотекар	93
Завеждащ отдел	3
Системен администратор	2
Ръководител ИТ отдел	1
Служител в отдел „Информационни технологии“	1
Заместник директор	4
Гл. експерт информационни системи	1
Информатик	1
Специалист връзки с обществеността	1
Програмист	1
Началник направление „Обслужване на читатели“	1
Ръководител направление	2
Началник филиал	1
Специалист УЧР	1
Началник отдел	1
Експерт-библиотекар	3
Библиограф	3
Началник сектор	2

В изследваните библиотеки равнището на компетентност относно предлагането на библиотечни услуги е оценено като „високо“ от 63,44%

от анкетиранияте (фиг. 2). Показателно е, че 91 души определят като високо ниво и използването на ИКТ.



Фиг. 2. Равнище на КОМПЕТЕНТНОСТ на работниците в библиотеката

В изследването на проф. Харизанова „Българските библиотеки и информационното общество: готовност за интегриране в обществото на знанието“, проведено 2005–2006 г., процентът на преминалите някакъв курс по ИТ е много малък – „едва 110 души (4% от общо 2783)“¹. Сравнено с резултатите от това изследване може да заключим, че равнището на компетентност относно използване на ИКТ значително се е повишило. Това е разбираемо от нарастващите изисквания на новата информационна среда, в която се развиват библиотеките днес; от налагащия се приоритет „квалифициран персонал – ефективното качество на предлаганите услуги“. От друга страна, заслуга има и програма „Глоб@лни библиотеки – България“, в чието обучение са се включили 99% от респондентите.

Програма „Глоб@лни библиотеки – България“ е съвместна инициатива на Министерството на културата и Програма на ООН за развитие, финансирана от фондация „Бил и Мелинда Гейтс“. Цели да улесни достъпа до информация, знания, комуникация, електронно съдържание и услуги за общността чрез мрежата на обществените библиотеки. За информация, според данни на Програмата на национално ниво, делът на българските библиотеки, чиито служители са преминали обучение – през 2009 г. и

¹ Харизанова, Оля. Българските библиотеки и информационното общество: готовност за интегриране в обществото на знанието, С., 2007, с. 47.

2010 г. е съответно 43% и 32%¹. За двете години са доставени общо 7 591 единици ИКТ оборудване. Към 25 юни 2011 г. броят на обучените библиотекари по Направление 1 – ИКТ, достига 880 души²; към 2012 г. те са 2 567 библиотекари, като 60% от тях имат проектори/мултимедийни устройства, а почти всички – 95%, разполагат с компютъризирани места с връзка към интернет за потребители³.

По данни от изследването „Българските библиотеки и информационното общество: готовност за интегриране в обществото на знанието“ за 2006 г. само 488 библиотеки са имали компютърна техника с общо брой компютри 1924 бр., като само 105 от изследваните библиотеки са имали някакъв специализиран хардуер⁴.

В резултат на успешни политики на програма „Глоб@лни библиотеки – България“ да интегрира българските граждани в новото информационно общество чрез ИКТ оборудване на стотици обществени библиотеки, респондентите в настоящото изследване 90,3% споделят, че се е подобрило качеството на предлаганите от тях услуги, внедрена е нова информационна техника (94,6%), въведени са нови компютърни програми (70,4%) и нови комуникационни средства (73,1%). Интересно нововъведение се прилага в РБ „Пенчо Славейков“ гр. Варна, където се предоставят за ползване електронни четци за книги, вестници, списания, блогове и документи – „Киндъл“, „Покетбук“.

Новите технологии в съхраняването и разпространението на информация обаче изправят библиотеките пред големи задачи: трансформирането на наличното съдържание (книги, списания, вестници, снимки, аудио- и видеокасети, грамофонни плочи) в дигитални обекти и предлагане на професионално обучение в тази връзка, което да е на европейско ниво.

Водещ е процентът на регионалните библиотеки, които отразяват, че нямат изграден дигитален център в техните библиотеки – 62,9% „Не“ срещу 33,87% „Да“. А там, където има дигитален център, дейностите в него се извършват основно от библиотечни специалисти, системни администратори, допълнително нает персонал – студенти и ученици, а само

¹ Базово проучване за оценка на въздействието: Целеви библиотеки (Етапи 2009 и 2010). В: Програма Глоб@лни библиотеки – България“, Изследователска агенция Естат ООД, 2010, с. 5. PDF.

² Георгиева, Наталия. Обобщена информация за дейностите по Програма „Глоб@лни библиотеки – България“. В: *Информационен бюлетин*, Юни, 2011, с. 1. PDF.

³ Междинно проучване за оценка на въздействието: резюме на основните резултати от междинна оценка на въздействието на програма „Глоб@лни библиотеки – България“. Alpha research, 2012, с. 18–19. PDF.

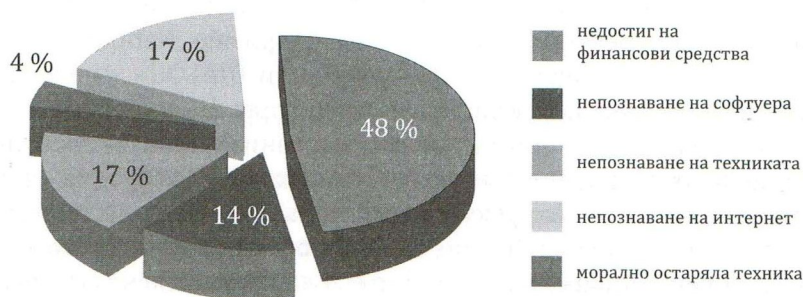
⁴ Харизанова, Оля. Българските библиотеки и информационното общество: готовност за интегриране в обществото на знанието, С., 2007, с. 90–91.

2,7% са посочили наличие на програмисти. Тези резултати кореспондират с незадоволителния дял на регионалните библиотеки, участващи в национални проекти за опазване на културното наследство – 21,5%, и международни такива – 18,3%.

Тревожен е резултатът, че за голяма част от респондентите такъв тип библиотечни инициативи влизат в графа „не ми е известно“. Това говори за лоша комуникация между ръководството на библиотеките и служителите за приоритети от такъв характер.

Главна причина за трудности при използване на ИКТ в своята дейност, библиотекарите посочват в *недостиг на финансови средства* – 148 души от 186 анкетирани от РБ (фиг. 3). Малкият дял на показанията относно „непознаване на софтуера“ (45 души), „непознаване на интернет“ (12 души) се дължи на изградените вече политики и програми за квалификация на библиотечните кадри през последните години.

В полза на сравнителния анализ, ще отбележим, че *недостатъчното познаване на техниката* е посочен от 60% от анкетираните в градските библиотеки като трудност за прилагане на ИКТ, макар че на 100% имат техническа обезпеченост отново по програма „Глоб@лни библиотеки – България“.



Фиг. 3. Трудности при използване на ИКТ в библиотечната дейност

Трябва да се отбележи, че като цяло в бюджета на РБ не е заложено перо за квалификация и образование на човешките кадри. Единични са случаите, в които ръководството на РБ споделя, че са платили обучение на своите служители (например обучението на библиотекари от РБ в гр. Варна в ЦПОБ през 2012 г. е финансирано от бюджета на библиотеката, като е платена таксата за участие, обявена от ББИА). В повечето случаи се разчита на желание за самоусъвършенстване, самообучение и самооценка от страна на библиотекарите. Това противоречи на съвременните стра-

тегически програми за създаване на успешни и ефективни организации в условията на криза, подчинени на определени аспекти като:

- (1) изграждане на доверие чрез създаване на прозрачност, спазване на ангажменти и доверие към другите;
- (2) стесняване фокуса върху спечелване лоялността на потребители и служители;
- (3) след това синхронизиране организацията за нови приоритети.

В потвърждение на горепосоченото е високата оценка относно *желание за усъвършенстване професионалната компетентност*, което са посочили 86 души, а 100% от анкетирания са заявили включване в програми и курсове за повишаване компетентността в областта на предлаганите услуги и информация (фиг. 2). След високия процент на участващи в програма „Глоб@лни библиотеки – България“, следва този на включващи се библиотекари в курсове на ЦПОБ към ББИА – 38,7%, в курсове и програми на СУ, катедра БИН – 30,1%, в курсове и програми към УНИБИТ – 16,1% и едва 9,7% участват в курсове на ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“.

От всички анкетирани 46,8% определят като средно равнище компетентността относно *рекламирането на библиотечната дейност* (фиг. 2).

Навлизането на новите средства за комуникация – социалните мрежи в интернет, виртуални справочни служби, уебсайтове и електронни пощи – създават и нови модели за промоциране на библиотечните услуги. В случая използването на директен маркетинг, като например „Netiquete“ – сбор от неписани правила за общуване в интернет; или DIALOG – маркетинг в интернет за директен контакт с клиента/потребителя: D – директно; I – интерактивно; A – актуално; L – примамливо; O – организирано; G – глобално¹.

Положителното отношение към библиотеката и услугите, които тя предлага, е един от най-ефективните маркетингови инструменти. Лобирането включва взаимодействие с хора и организации, които могат да вземат важни решения в определен момент за постигане на специфични цели, касаещи библиотечните политики.

Както се вижда от фиг. 4, в изследването 180 души са посочили като основни партньори на регионалните си библиотеки *образователните институции*. Съвсем логично следва делът на *общинските администрации*, тъй като успешното взаимоотношение с местната власт осигурява адекватно и стабилно финансиране за библиотеките (застъпничество). Освен това, директорите на регионалните библиотеки се избират от кметовете по съответните области, което е заложено и в Закона на обществените библиотеки. Това прави още по-отговорно библиотечното ръководство

¹ Мановски, Иван, Веряна Боева. Директен маркетинг. Габрово, 2003, с. 73.

да доказва социалната и културна роля на библиотеката за създаване на добре информирано и демократично общество.

Следва да се подчертае, че изследваните регионални библиотеки сътрудничат и с държавни учреждения, неправителствени организации и представители на бизнеса, което е доказателство за осъзната и непрекъснатата връзка с обществеността (фиг. 4).



Фиг. 4. Дял на партниращи организации на изследваните РБ

Българските библиотеки изграждат успешно и вътрешни връзки помежду си, както и с чуждестранни структури. Ако допреди няколко години те бяха изолирани в собственото населено място, сега 80,6% от анкетиранияте посочват, че участват в библиотечни мрежи.

В заключение може да се каже, че основните проблеми, затрудняващи дейността на регионалните библиотеки, това са *финансовите*. Същите са посочени от 161 души от анкетиранияте или 86,6%. Липсата на финансови ресурси затруднява, забавя и дори на места спира развитие на библиотечни дейности. Като обяснение на избрания отговор, най-често се срещат следните аргументи:

- ниски заплати;
- недостатъчно средства, за да бъде добре топло през зимата и охладено през лятото;
- демотивиращо заплащане;
- малък бюджет;
- проблем е управлението на финансовите потоци по приоритети;

- ако библиотеката разполага с повече средства, бихме въвели RFID технологията;
- липса на средства за поддръжка на сградата, за нови книги, софтуер и мебели;
- за заплатата и възможностите за развитие никога няма да има млади хора, които да имат желание да работят в библиотеките;
- повече от четири години драстично намаление от страна на министерството на финансите на средствата за субсидирана бройка на регионалните библиотеки;
- финансирането на библиотеките е важно, защото съвременният читател е взискателен, търсещ актуална информация, работи със съвременни технологии и начини на придобиване на информация; финансирането е от съществено значение за работа по проекти и развиването на партньорски взаимоотношения.

За сравнение ще отбележим, че 100% от анкетираните градски библиотеки са посочили като основен проблем финансирането на дейностите им, което се изразява отново в липса на собствени приходи, малък бюджет и ниски заплати.

От анализа става ясно, че действащите схеми за финансиране не отговарят на специфичните нужди на библиотеките и техните специалисти. Дори през 2012 г. все още проблем е отоплението, условията на труд, заплащането и мотивацията. Именно затова едни от причините, посочени от респондентите, относно кадровите проблеми са: състаряване на библиотечния персонал, липса на млади амбициозни библиотекари („през последните 15 години няма назначени кадри с библиотечно образование“), текучество, демотивация на квалифицирания персонал, назначаване на неспециалисти, неправилна кадрова политика, която не стимулира усъвършенстване и самоусъвършенстване на кадрите в професионално и лично развитие. В отговорите на градските библиотеки се среща и мнението – „наличие на кадри, които не споделят ‘учене през целия живот’“.

Получените резултати за общото състояние на сградния фонд са тревожни, тъй като 119 души категорично го посочват като проблем, затрудняващ дейността на регионалните библиотеки. Само 50% обаче са посочили конкретни причини за това. Като изключим споделянето за нужди от ремонт, отопление, захабени мебели и липса на помещения, се открояват три съществени проблема, свързани с материалната база:

1. *Липса на сграда* – 4,3% от анкетираните споделят този проблем. Такъв е случаят с РБ в гр. Варна, която се помещава в сградата на Общинската администрация и пространството, с което разполага за комплектуване на фонда, книгохранилище и обслужване, е крайно ограничено.

2. *Разпределение на библиотечната дейност в различни сгради, отдалечени една от друга*, е проблем, който са посочили 2,15% от анкетираните. Централната сграда на РБ в гр. Бургас се намира в самия център на града в едно с Регионалния археологически музей. Отделите на библиотека са разпределени в четири сгради поради липса на достатъчно място, за да функционират в една, което затруднява локалната връзка между тях, за да има ефективно и качествено обслужване.
3. *Сградата не е предназначена за библиотека* – 2,15% пишат за сгради, паметници на културата, където всеки ремонт е усложнен поради изискванията на Закона за опазване на паметниците на културата. Някои от сградите са бивши банкови институции, които нямат достатъчно площ за обезпечаване библиотечните дейности.

Изводи за състоянието на българските обществени библиотеки

Българските обществени библиотеки са организации с особено социално значение и все по-категорично доказват ролята си за интелектуалното развитие на нацията. Това личи в успешното популяризиране и подобряване на услугите им след влизането на България в ЕС.

Динамиката в развитието на технологиите в началото на XXI в. увеличи предизвикателствата пред библиотеките, техните човешки ресурси и техните потребители. Изграждането на качествена взаимовръзка между компонентите на такъв тип „комуникационен микс“ се оказва обаче не толкова лесна задача, особено в условията на криза и за страни в преход, каквато е България. Проектирането на съвременни библиотечно-информационни услуги изисква сериозно финансиране и високо квалифициран персонал.

Изследваните библиотеки все още не разполагат с достатъчно такива ресурси. Финансиращите ги власти също не са в състояние да отговорят на предизвикателството, пред което са поставени библиотеките и ролята, която те трябва да изпълняват в своите общности.

Затова пък програми като „Глоб@лни библиотеки – България“, участие в национални и международни проекти, в курсове за квалификация и преквалификация, както и в библиотечни мрежи позволяват с бавни, но сигурни стъпки да се напредва в създаването на модерни библиотечно-информационни инфраструктури у нас.

Не са лесни задачите, които стоят пред съвременния библиотечен мениджмънт. Успехът му зависи от конкретна цел, затова тя трябва да се дефинира много добре. Една добра стратегия, като субективен фактор за правилна оценка на библиотеката, трябва да има система на реализация, включваща фокусиране върху главната цел, участие на всеки един служител в стъпките за нейното реализиране; следене на показателите, особено водещите – насочени към бъдещето; създаване на регулярен цикъл на отчетност – ако никога не се поставят въпроси, свързани с целта, библиотечният екип няма да се интересува от нея. Ръководителите трябва да се вслушват в служителите и да се допитват до тях как да се подобри работата. Тези, които имат ясни и конкретни идеи, могат да се окажат една малка част от хората в библиотеката, готови активно да преодоляват предизвикателствата. Те ще се идентифицират като добри служители и около тях могат да се създадат подръководства и екипи, привличащи нови идеи, политики и насоки.

Използвани съкращения

ББИА – Българска библиотечно-информационна асоциация

БИН – Библиотечно-информационни науки

ЕС – Европейски съюз

ИКТ – Информационни и комуникационни технологии

ИФЛА – Международна федерация на библиотечните асоциации

ООН – Организация на обединените нации

РБ – Регионални библиотеки

УНИБИТ – Университет по библиотекознание и информационни технологии

ЦПОБ – Център за продължаващо образование на библиотекари

Използвана литература

1. Базово проучване за оценка на въздействието: Целеви библиотеки (Етапи 2009 и 2010). В: „Програма Глоб@лни библиотеки – България“. София: Изследователска агенция „Естат“ ООД, 2010, 138 с. [прегледан 11 авг. 2011 г.] http://www.glbulgaria.bg/upload/docs/GL_Target_Libs_Report_01_2011.pdf
2. Генчев, Евгени. Подходи за оценка бизнес-резултатите на фирмата. В: Social Studies. Economics and Management, Vol. VI: International science conference

- „Economics and Society development on the Base of Knowledge, 2009, pp.5–9.
[прегледан 14 януари 2013 г.]
http://www.sustz.com/Proceeding09/Papers/Social%20studies/Economics%20&%20Management/E_GENCHEV.pdf
3. Георгиева, Наталия. Обобщена информация за дейностите по Програма „Глоб@лни библиотеки – България“. В: Информационен бюлетин, Юни, С., 2011, 8 с. [прегледан 11 авг. 2011 г.] http://www.glbulgaria.bg/sites/default/files/Bulletin_June_2011_BG.pdf
 4. Кови, Стивън, Боб Уитман и Брек Ингланд. Предвидими резултати в непредвидими времена: Как да побеждаваме независимо от обстоятелствата. София, 2010, 128 с.
 5. Мановски, Иван, Веряна Боева. Директен маркетинг. Габрово, 2003, 76 с.
 6. Междинно проучване за оценка на въздействието: Резюме на основните резултати от междинна оценка на въздействието на програма „Глоб@лни библиотеки – България“. Alpha research, 2012, 35 с. [прегледан 18 декември 2012 г.] http://glbulgaria.bg/sites/default/files/Report_GL_Product_5_final_27.11.12.pdf
 7. Насоки на ИФЛА за обществената библиотека. София: ББИА, 2011, 140 с.
 8. Пол, Розвита, Петер те Бьокхорст. Измерване на качеството в библиотеките. Оценяване на ефективността. София: ББИА, 2011, 268 с.
 9. Харизанова, Оля. Българските библиотеки и информационното общество: Готовност за интегриране в обществото на знанието. София, 2007, 177 с.
 10. BIX. Der Bibliotheksindex [прегледан 13 януари 2013 г.] <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>
 11. EQLIPSE, Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995–1997 [прегледан 13 януари 2013 г.] <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse>
 12. EQUINOX. Library performance measurement and quality management system, 1998–2000 [прегледан 13 януари 2013 г.] <http://equinox.dcu.ie>
 13. Venkatraman, N. V. Ramanujam „Measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches“, Academy of Management review, Vol. 1, 4, 1986, p. 803.