

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки

*Принят
Российской библиотечной ассоциацией
на VI Ежегодной сессии
Конференции РБА
24 мая 2001 года в Саратове.*

Документ носит рекомендательный характер. РБА рекомендует публичным библиотекам, органам государственного управления и местного самоуправления руководствоваться в своей деятельности принципами и нормативами, изложенными в настоящем документе.

Органы региональной власти и местного самоуправления вправе разрабатывать и принимать собственные нормативы, отражающие потребности в библиотечно-информационном обслуживании, материальные и иные возможности местного сообщества.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Библиотечное обслуживание граждан России отражает динамику развития общества, опирается на традиционную культуру и на современные технологии создания и передачи информации. Библиотечное обслуживание не может подвергаться никаким видам идеологического, политического, религиозного или коммерческого давления.

Публичные библиотеки обеспечивают городским и сельским жителям свободный доступ к информации, образованию, культуре. Они предоставляют услуги и оказывают помощь всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Благодаря своей доступности публичные библиотеки имеют стратегическую возможность совершенствовать качество и демократические устои жизни граждан. В своей деятельности публичные библиотеки ориентируются на потребности личности и общества, обеспечивают и защищают права пользователей на библиотечное обслуживание, уважительно и доброжелательно относятся к ним, выступают против цензуры и сегрегации любого вида, против неоправданной коммерциализации библиотечного обслуживания.

В обслуживании граждан публичные библиотеки используют традиционные и новейшие информационные технологии, фонды документов и современные носители информации, обеспечивают доступ в глобальное информационное пространство, содействуют формированию информационного общества.

Приоритетное значение для них имеет обеспечение доступа к местным библиотечным ресурсам - документам и информации, что помогает активизировать общественную и культурную жизнь местных сообществ. Посредством информационного обслуживания, направленного на удовлетворение местных потребностей, библиотеки участвуют в экономическом и социальном развитии своих поселений, заботятся о развитии подрастающего поколения и о людях, нуждающихся в социокультурной поддержке. Публичные библиотеки традиционно выполняют миссию просветительства, сохранения культурного наследия, несут серьезную ответственность в отношении литературы и чтения.

Библиотеки сотрудничают со всеми секторами общества: государственным, коммерческим и общественным в деле защиты прав пользователей на достойное библиотечное обслуживание. Их стабильная деятельность обеспечивается федеральным и региональным библиотечным законодательством, гарантированным финансированием из центральных и местных источников, их развитие подкрепляется долгосрочными и среднесрочными программами в области культуры, образования, информатизации. Общественные связи публичных библиотек, реклама своей деятельности, содействуют формированию в обществе представлений о публичной библиотеке как о важном и динамично развивающемся социальном институте, помогают находить поддержку со стороны партнеров и спонсоров.

Библиотечное сообщество России консолидирует свои усилия для создания современной нормативной правовой базы, профессиональных стандартов деятельности публичных библиотек. Работники публичных библиотек поддерживают профессиональные контакты с отечественными и зарубежными коллегами, включаются в деятельность РБА, сотрудничают с ИФЛА, другими профессиональными объединениями библиотекарей и библиотек.

2. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. Обеспечение свободного доступа граждан к информации, знаниям, культуре является основной задачей публичной библиотеки.
2. Публичная библиотека осуществляет обслуживание с учетом интересов, потребностей граждан, местных традиций. Библиотечные услуги предоставляются индивидуальным пользователям и целым коллективам - группам, организациям, др.
3. Публичная библиотека способствует развитию подрастающего поколения, обслуживает детей и юношество, прививает им навыки чтения и компьютерной грамотности, помогает развивать воображение и творческие способности, совместно с образовательными учреждениями участвует в обеспечении учебного процесса.
4. Услуги и материалы в любой доступной форме сервисного обслуживания (с использованием специального оборудования, с помощью специально подготовленного персонала, с привлечением волонтеров и т.д.) библиотека предоставляет тем, кто по тем или иным причинам не может посещать ее в обычном режиме: инвалидам, пациентам больниц и специальных лечебных заведений, детям, содержащимся в детских домах, престарелым, беженцам, заключенным.

Библиотека вносит свой вклад в социокультурную реабилитацию особых групп населения, для чего:

- сотрудничает со службами социального обеспечения и опирается на их помощь;
- участвует в местных, региональных и федеральных программах социальной защиты и информационного обслуживания инвалидов и других социальных групп;
- ведет фактографические базы данных по проблемам социальной защиты местного населения (правовые, экономические, бытовые, культурные);
- взаимодействует со специальными библиотеками в оказании услуг данным категориям;
- приобретает документы и оборудование для лиц с особыми потребностями;
- обучает персонал для работы с данными группами пользователей.

5. Для обеспечения доступа к информации этническим группам местного населения на родном языке библиотека:

- изучает национальный состав населения, выявляет потребности в литературе и информации на языках этнических групп, ведет базы данных по данному направлению;
- устанавливает связи и осуществляет сотрудничество с национально-культурными центрами и землячествами на территории местности и за ее пределами;
- обменивается профессиональной информацией с национальными библиотеками субъектов РФ, с региональными методическими центрами.

6. Информационное обеспечение развития своей территории библиотека осуществляет в сотрудничестве с органами местного самоуправления, с местными организациями, с представителями местного сообщества:

- участвует в изучении динамики потребностей, ведет базы данных по проблемам развития территории;
- осуществляет взаимодействие с другими библиотеками, информационными службами и необходимыми организациями, в том числе за пределами данной местности.

7. Публичная библиотека формирует информационные потребности и информационную культуру своих читателей и всего местного населения. С этой целью библиотека:

- проводит регулярные экскурсии по библиотеке, знакомит посетителей с фондами, каталогами и базами данных, техническими средствами и технологическими возможностями, с сотрудниками библиотеки и их деятельностью;
- учит пользоваться справочно-поисковым аппаратом и отдельными его элементами, базами данных;
- приучает читателей своевременно использовать предоставляемую информацию;
- ведет библиотечные уроки в библиотеке и в образовательных учреждениях.

8. Особая роль публичной библиотеки заключается в распространении среди населения историко-краеведческих знаний и информации. Для этого библиотека:

- тщательно собирает и сохраняет литературу по вопросам местной историко-культурной жизни;
- наиболее полно отражает местную тематику в справочно-поисковом аппарате;
- составляет и издает библиографические пособия, справочники, проспекты, буклеты;

- совместно с другими организациями создает летописные и биографические описания местных достопримечательностей, истории отдельных семейств, знаменитых деятелей и просветителей, наиболее ярких событий;
- организует работу краеведческих объединений.

Библиотека ведет мемориальную и краеведческую деятельность, направленную на изучение и популяризацию истории и культуры своей “большой и малой родины”. Библиотека выступает инициатором в собирании предметов материального характера (произведения народных промыслов, предметы быта, фотографии и др.), которые становятся основой музейных экспозиций при библиотеке.

9. Каждая библиотека самостоятельно определяет перечень услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Библиотека развивает специализированное обслуживание с учетом потребностей пользователей.

К обязательным услугам любой публичной библиотеки относятся следующие:

- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда;
- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек.

10. Библиотека, строящая свою деятельность на основе использования новейших информационных технологий, предоставляющая пользователям доступ в корпоративные и глобальные информационные сети, расширяет спектр услуг, обслуживает пользователей в режимах локального и удаленного доступа.

Граждане могут запрашивать необходимую им информацию и пользоваться услугами библиотеки по телефону или через Интернет, находясь вне библиотеки - дома, на рабочем месте и т.п.

11. Библиотека, расположенная в местности с развитой сферой информационных, образовательных, культурных услуг, может значительно расширить свои возможности посредством сотрудничества с другими организациями, осуществляя совместно с ними культурные, образовательные, информационные и иные программы, проекты, акции.

12. Библиотека ведет культурно-просветительскую работу, приобщает к культурному наследию, развивает у пользователей способность воспринимать культуру и искусство. Развивает воображение и творческое начало у детей и молодежи. Организует вечера, встречи, концерты, лекции, фестивали, конкурсы и иные культурные акции.

13. Библиотека обязана предоставить гражданам наиболее полный в ее условиях набор услуг, но при этом проинформировать о возможностях библиотечной системы, других организаций.

14. Престиж, привлекательность и востребованность библиотеки, а также ее конкурентоспособность находятся в зависимости от набора и качества ее услуг,

комфортности пользования ими. Так же как сама библиотека, ее услуги должны быть доступны и удобны для всех групп и категорий пользователей.

Поэтому целесообразны соответствующие организационные и технологические преобразования в библиотеке на основе анализа изменений в сфере читательских интересов и потребностей.

15. Оценка качества и результативности библиотечных услуг осуществляется самой библиотекой на всех этапах их реализации (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования). Оценка предоставляемых библиотекой услуг включает следующие их характеристики:

- полезность и соответствие спросу;
- своевременность и оперативность выполнения;
- информативность и содержательность;
- современные методы и способы исполнения и предоставления.

16. Публичные библиотеки должны стремиться к предоставлению местным жителям бесплатных услуг. Взимание платы за библиотечные услуги неизбежно ограничивает доступ граждан к информации, знаниям, культуре, противоречит традициям отечественных общедоступных библиотек, духу Манифеста ЮНЕСКО о публичной библиотеке.

3. ДОСТУПНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

1. Наличие публичной библиотеки в каждом поселке, городе, районе города, а также в каждом сельском административном округе является обязательным.

Если в населенном пункте проживает 500 человек в возрасте до 15 лет, организуется детский филиал центральной библиотеки (центральной детской библиотеки).

В малых и небольших городах, районных центрах (с числом 20-50 тыс.; 50-100 тыс. жителей) функционирует публичная библиотека с отделением для обслуживания детей. В соответствии с потребностями жителей такая библиотека открывает филиалы в микрорайонах с числом жителей не более 15 тыс., а также библиотечные пункты (в организациях, на предприятиях).

В городах с числом 100-250 тыс. жителей и более имеются универсальная центральная библиотека и центральная библиотека для детей. Обе центральные библиотеки имеют сеть филиалов, равномерно размещенных в микрорайонах с числом жителей не более 15 тыс. Самостоятельная детская библиотека или детский филиал центральной библиотеки в городах открывается при наличии 4-7 тыс. жителей в возрасте до 15 лет.

В крупных и крупнейших городах сеть публичных библиотек равномерно размещается в пределах административных районов из расчета 22-25 тыс. жителей на библиотеку (филиал).

2. Публичная библиотека размещается с учетом ее максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки). Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке (библиотечном пункте) и с использованием передвижных средств (библиобус) или средств коммуникации.

Желательна такая организация библиотечного обслуживания, при которой можно было бы, получая литературу в одной библиотеке, возвращать ее в любую другую библиотеку, удобную для жителя (например, используя единый читательский билет).

3. Доступность публичной библиотеки для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением - в центре поселения (села, жилого квартала микрорайона, района города), на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых местных центрах.

4. Публичная библиотека может размещаться в специальном, отдельно стоящем здании, или в блок-пристройке к жилому или общественному зданию, а также в специально приспособленном помещении жилого или общественного здания.

В любом случае соблюдаются архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотечного учреждения. При размещении на 1 этаже жилого многоэтажного здания обеспечивается удобный и свободный подход для публики и подъезд для производственных целей самой библиотеки. При размещении в одном здании с образовательным учреждением (школой, колледжем) библиотека должна иметь автономный вход-выход для свободного доступа публики. При размещении библиотеки в социокультурном комплексе (например, с выставочным залом, музеем) должны предусматриваться специальные библиотечные помещения, обеспечивающие комфортную обстановку для пользователей.

5. Физические компоненты здания - помещений, где размещается библиотека, - должны олицетворять значимость ее как объекта культурного назначения и принципы деятельности, включая:

- реализацию библиотечных технологий (поступление и движение документов, доступ в библиотеку, пути перемещения пользователей и персонала);
- привлекательную внешнюю и внутреннюю архитектуру и оформление;
- поддержание в процессе эксплуатации состояния, соответствующего установленным стандартам и нормам (освещение, температурный режим, пожарная безопасность и др.).

6. Созданию привлекательного образа библиотеки, ее обзримости и доступности для местных жителей и приезжих граждан благоприятствуют также:

- свободные подходы к библиотеке, чистота прилегающей территории;
- видимое и легко узнаваемое название библиотеки и грамотная реклама;
- автомобильная стоянка или навес для велосипедов;
- садик, терраса;
- места для детских игр, малые архитектурные формы;
- сопутствующая торговля (книжный киоск, магазин, кафетерий);
- система уличных указателей.

7. Любой посетитель библиотеки чувствует себя более свободно и непринужденно, если может обратиться к ее сотруднику по имени-отчеству. Поэтому библиотекарям следует позаботиться о том, чтобы их имена были обозначены для посетителей библиотеки.

8. Ежедневный режим работы (в том числе, перерывы, выходные, санитарные дни) публичной библиотеки устанавливается с учетом потребностей местных жителей и интенсивности ее посещения.

Время работы библиотеки, расположенной в непосредственной близости к месту жительства граждан, может колебаться от 41 (по условиям организации труда в РФ) до 60 часов в неделю (по рекомендациям международных стандартов). Но оно не должно полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Время работы библиотечных пунктов (и передвижных форм обслуживания) может ограничиваться в зависимости от местных условий.

4. РЕСУРСЫ ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

1. Публичная библиотека обеспечивает доступ к широкому диапазону документов в самых разных форматах (книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROMы, базы данных, в том числе, базы данных Интернет, озвученные книги, издания шрифтом Брайля и др.), представленных в достаточном количестве.

Центральная библиотека имеет право на получение местного обязательного экземпляра, на основе которого формирует наиболее полный фонд документов на своей территории.

2. Документный фонд публичной библиотеки обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

3. Политика формирования фонда ориентирует библиотеку на стратегию доступа ко всей имеющейся информации, а не только к ее собственным ресурсам. Каждая библиотека становится участницей распределенного библиотечного фонда и получает к нему свободный доступ.

В этой связи основными характеристиками фонда публичной библиотеки являются:

- Разумный объем.
- Информативность: соответствие потребностям граждан.
- Постоянная обновляемость.

4. Объем фонда публичной библиотеки в России ориентируется в настоящее время на среднюю книгообеспеченность одного жителя: 4,9 томов, в том числе в городе - 5-7 томов; на селе - 7-9 томов.

Там, где имеются значительные социокультурные различия или иные особые обстоятельства, средний показатель может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), т.к. величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей и др.

Центральная библиотека для обслуживания жителей всей территории (город, район), а в каких-то случаях и соседних территорий, должна располагать увеличенным объемом фонда: дополнительно из расчета от 0,5 до 2 томов на одного жителя.

6. В универсальном фонде публичной библиотеки, если в микрорайоне обслуживания нет специализированной детской библиотеки, литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять от 30% до 50% фонда библиотеки и включать документы на различных носителях, а также обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

7. Величину собраний для этнических групп пользователей целесообразно определять с учетом международных принципов (например, при численности 500 жителей - 100 томов; при численности до 2000 жителей - из расчета 1 том на 10 человек).

Ежегодные поступления соответствуют пропорции: 1 том на 50 человек для районов, где проживает более 2000 и 1 том на 25 человек для районов, где проживает до 2000 представителей национальных меньшинств.

8. Публичная библиотека любой территории должна иметь возможность получать местные газеты и журналы, в том числе не менее одного экземпляра региональной периодики (газеты, журналы); не менее двух общегосударственных ежедневных полноформатных газет; не менее одной общегосударственной воскресной полноформатной газеты.

Объем фонда периодических изданий определяется из расчета 10 изданий на 1000 жителей; базовая обеспеченность публичной библиотеки периодикой - не менее 150 названий.

В условиях финансовых ограничений на комплектование книг наличие в фонде периодических изданий приобретает особое значение.

9. Показатели для фонда звукозаписей (речевых и музыкальных) и видеозаписей, в том числе снабженных субтитрами для людей с ослабленным слухом, должны быть не менее 10 единиц на 1000 жителей. Ежегодное пополнение - не менее 20 звукозаписей и 4 видеозаписей из расчета на 1000 жителей.

10. Публичная библиотека стремится обеспечить достаточную полноту фонда справочных и библиографических изданий (не менее 10% к общему фонду).

Должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и данной местности, информационные бюллетени новых поступлений и др.

Необходимо предусмотреть особую потребность детей в справочных материалах.

Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен любому пользователю в любое время, поэтому преимущественно должен использоваться в стенах библиотеки.

11. Публичная библиотека сохраняет культурные традиции и отражает местную историю в контексте истории и культуры всей страны. В этой связи ценность ее фонда возрастает от наличия в нем краеведческих изданий, местных документов, документов на языках этнических групп, других уникальных коллекций.

12. Для сохранения значимости фонда публичной библиотеки необходимо его постоянное обновление. В составе фонда должно содержаться до 50% наименований новых изданий на различных носителях.

Обновление фонда любой библиотеки обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (ВСО, МБА, электронная доставка документов).

13. Библиотека является источником библиографических данных о собственном фонде и о внешних библиотечных ресурсах. В этой связи в справочно-библиографическом аппарате публичной библиотеки находит адекватное отражение не только фонд самой библиотеки, но и местонахождение документов или информации в других библиотеках и организациях.

Информация о всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения местных жителей.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

14. Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от существующих потребностей и востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

Документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов может храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

15. Библиотека обязана обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации и др. Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители и т.д.).

5. ПОМЕЩЕНИЯ БИБЛИОТЕКИ.

ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ПРОСТРАНСТВА

1. Помещения библиотеки предназначены для размещения и передвижения пользователей, библиотечных ресурсов, персонала. Количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены их функциональным назначением в библиотеке и масштабами ее деятельности.

2. Размеры площадей определяются в соответствии с установленными нормативами. Так, например:

- площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи - не менее 100 кв. м. (при соответствующей вместимости полок); с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м. на 1000 томов; с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м. на 1000 томов;
- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м. на 1000 томов;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м. на 1 место (или 1,5 кв. м. на 1000 жителей);

- около 10 % посадочных мест для читателей должны находиться в зоне “легкого” чтения или в зоне отдыха;
- число посадочных мест для просмотра периодики определяется из расчета 3 кв м. на 1 место (или одно место на каждые 2000-3000 жителей);
- площади для индивидуального использования аудио- и видеодокументов должны быть увеличены на 2,5 кв м.;
- площади для пользователей в зоне справочной службы (места "быстрой справки") может составлять 10 кв м. на 1000 томов, в крупных библиотеках 2,5 кв м. на одного человека;
- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (например, абонемент или читальный зал) требует увеличения до 10 %;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение.

3. Размеры помещений, предназначенных для обслуживания детей включают показатели размещения служб выдачи материалов, индивидуальной работы (просмотра, прослушивания), коллективных форм. Для детских мероприятий целесообразно выделить отдельное помещение размером - из расчета 1,5 кв м. на 1 место. Помещение, предназначенное для творческой деятельности детей, может вмещать одновременно от 30 до 100 детей и требует увеличения площади до 3 кв м. на 1 место.

4. Помещения библиотеки, обслуживающей инвалидов, как правило, требуют увеличения для обеспечения свободного передвижения и доступа в библиотеку, к фонду, к пунктам обслуживания. Библиотека должна быть приспособлена и оборудована соответствующим образом: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения, лифты, специальные кресла для работы в библиотеке и т.д.

5. Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20 % площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

Площади основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и с установленными нормативами. Например:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов - 9-12 кв м;
- для персонала научно-методической службы - 9 кв м.;
- для административного персонала - 5-6 кв м., в том числе для директора, заместителя директора - от 15 до 40 кв м.

6. Планировка и размещение подразделений и служб должны обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней.

Небольшие библиотеки стремятся размещать подразделения с разным функциональным назначением с помощью съемных, сборно-разборных, раздвижных перегородок (застекленных, прозрачных) или используя для этих целей предметы мебели.

7. Для организации обслуживания пользователей библиотека использует принцип гибкой планировки помещений, позволяющей варьировать соотношение помещений и площадей с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии. Комфортное пребывание в библиотеке, пользование ее услугами достигается и с помощью таких компонентов, как :

- свободная ориентация пользователей в соответствии с их целями: оперативного удовлетворения запроса и быстрого получения необходимой услуги; углубленной работы над темой или с документами; участия в мероприятиях и др.;
- доступность различных видов и типов документов (книги, периодика, электронные документы, изо- аудио- видеоматериалы, фильмы и др.), средств информации и телекоммуникации;
- наличие оборудования, мебели, технических средств, отвечающих соображениям функциональности, простоты и удобства в эксплуатации;
- современный дизайн, комфортность общения и отдыха;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

8. Всеобщим стандартом обслуживания в публичной библиотеке является максимально доступный фонд документов. Библиотека использует различные элементы его раскрытия и оформления: расположение стеллажей; тематические полки; выставочные композиции; показ "крупным планом"; приемы цитирования и аннотирования; сопровождение библиографическими изданиями, буклетами; ссылки-отсылки; цветовые приемы и др.

Ценные или редкие издания, которыми гордится и которые особенно бережет библиотека, могут быть представлены для всеобщего обозрения в застекленных шкафах, стеллажах, на специальных выставках.

В закрытых помещениях целесообразно размещать лишь те документы, которые пользуются крайне редким спросом, а также дублетные или устаревшие.

9. Современные публичные библиотеки являются важным элементом информационных систем, значительно увеличивающих возможности каждой библиотеки. С этой целью модернизируются все основные библиотечные процессы: комплектование и обработка, справочно-поисковый аппарат, обслуживание читателей, управление библиотекой (библиотечной системой).

10. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны быть размещены в приспособленных помещениях, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации.

6. ПЕРСОНАЛ ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

1. Все сотрудники библиотеки обязаны ясно представлять цели и задачи, проблемы и перспективы развития своей организации. Каждый сотрудник должен иметь возможность участвовать в разработке стратегии своей библиотеки, выступать с инициативными предложениями по улучшению библиотечного обслуживания. Все должны быть знакомы со своими служебными обязанностями и правами.

В профессиональной деятельности сотрудники руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.

2. Сотрудник публичной библиотеки должен обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками, повышать свой профессиональный уровень, развивать способность к творческой и созидательной деятельности.

3. Администрация библиотеки и ее учредитель должны обеспечить достаточное число сотрудников. Существуют различные варианты определения численности штатных работников библиотеки.

Вариант 1. Нормативная потребность в штатных работниках, исходя из количества населения:

- в городах с числом жителей до 50 000 : из расчета 1 работник на 2000 жителей;
- в городах с числом жителей от 50 000 и более: из расчета 1 работник на 2500 жителей;
- а также - 1 работник на 1500 жителей в возрасте до 15 лет.
- в сельской местности: из расчета 1 работник на 500 - 1000 жителей;
- а также - 1 работник на 500 жителей в возрасте до 15 лет.

Вариант 2. Нормативная потребность в штатных работниках, исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов, в том числе:

- комплектование и обработка документов - из расчета 0,7-1 человек на 1000 томов;
- организация фонда - из расчета 1-1,2 человек на 100 тыс.томов;
- обслуживание пользователей - из расчета 3-3,5 человек на 1000 жителей;
- информационная, библиографическая деятельность - из расчета 1-1,5 человек на 1000 жителей.

Вариант 3. Нормативная потребность в штатных работниках, исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (число читателей, диапазон услуг, количество структурных подразделений, филиалов и нестационарных форм обслуживания, интенсивность посещений и др.), на основе конкретных расчетов.

4. Администрация библиотеки обязана заботиться о наличии в штате библиотеки специалистов, обладающих специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей, в том числе:

- для обслуживания особых групп пользователей (дети, молодежь, этнические группы, инвалиды по зрению, других заболеваний, пожилые люди с ограниченными возможностями передвижения и т.д.);
- для работы с определенными видами документов (электронные документы, нотная литература, литература по искусству, на иностранных языках и др.);
- для работы по определенному направлению (местные исследования, местная информация, обучение взрослого населения, распространение грамотности, деловая информация, музейное дело и др.);
- для внедрения и использования информационных технологий, создания информационных продуктов и услуг.

5. Администрация библиотеки и ее учредитель обеспечивают реализацию программы непрерывного образования всего персонала, ориентируясь на разнообразные формы обучения (организационно-деятельные игры, курсы, семинары, практикумы, стажировки, телеконференции и др.). Важен и полезен обмен профессиональными знаниями с библиотекарями внутри региона, внутри страны, с зарубежными коллегами.

Каждый работник библиотеки должен хотя бы раз в 5 лет обновить знания по установленной программе. Крайне необходимо систематическое обучение работников информационным технологиям.

Сумма, предназначенная для целей обучения персонала библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от статей бюджета, выделяемых на персонал, и включать все расходы на обучение персонала, исключая зарплату.

6. Администрация библиотеки и ее учредитель обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников публичной библиотеки.

Администрация обязана уважать и соблюдать профессиональные интересы работников, создавать условия для их реализации и самореализации, заботиться о возможностях служебного роста.

7. Администрация библиотеки и ее учредитель обязаны заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы соответствующим образом. Уровень оплаты труда должен соответствовать уровню выполняемой работы. В библиотеке должна применяться система стимулирования работников.

7. СВЯЗИ ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

1. Опора на местных жителей, привлечение их внимания к проблемам библиотеки является обязанностью публичной библиотеки.

Местные жители способны обеспечить поддержку библиотеки в решении многих возникающих у нее проблем: при отсутствии средств на комплектование, при переводе в худшее по условиям или неудобное по расположению помещение, при закрытии (ликвидации) библиотеки и др. Но они поддерживают такую библиотеку, которая отражает их интересы и удовлетворяет их запросы.

2. Значительную поддержку библиотека может найти у волонтеров из числа местного населения, используя добровольный труд на благо библиотеки и библиотечного обслуживания, а также создав общество друзей библиотеки или попечительский совет.

3. Библиотека формирует свой положительный образ, привлекает на свою сторону общественное мнение, демонстрирует свою специфику и свои преимущества. Для этого библиотека и ее сотрудники:

- оповещают широкую общественность о целях и задачах своей деятельности;
- открыто информируют население о режиме работы библиотеки, о ее услугах;
- рекламируют ценность своих ресурсов, услуг и возможностей;
- своевременно оповещают о всех существенных изменениях в своей деятельности;
- сообщают о кризисных ситуациях, их причинах и о действиях по устранению;
- участвуют в социальных, культурных, образовательных проектах, способствующих приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям и к активной деятельности;
- учреждают премии (призы) для организаций и граждан, поддерживающих библиотеку.

4. Библиотека участвует в мониторингах мнений, взглядов, предпочтений, ожиданий местных жителей, постоянно анализирует качество предоставляемых ею услуг, их соответствие потребностям пользователей.

Систематически библиотека выявляет и учитывает претензии в свой адрес, предложения и замечания читателей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

5. Библиотека отчитывается перед местными жителями о своей работе, особо подчеркивая участие конкретных людей в том или ином содействии библиотеке. Библиотека издает ежегодный отчет о своей деятельности, распространяемый среди местного населения и местной администрации.