

CUM SĂ FACI SERVICII DE BIBLIOTECĂ FOARTE BUNE? (TRADUCERE DE LIDIA KULIKOVSKI)

Lidia KULIKOVSKI

Linii directoare privind furnizarea serviciilor în bibliotecile publice din Marea Britanie pentru deținătorii de portofolii în consiliile locale**

Abstract

Libraries are important. A good library service provides a positive experience for local people, and demonstrates the value a local authority places on its community. CILIP has produced these guidelines in the public interest to advise portfolio holders in local Councils what makes a good library service. CILIP recommends to discuss these Guidelines with Head of library service, because is addressed equally to libraries and local councils. The public library provision is a statutory duty for local Councils in their role as Public Library Authorities.

Keywords: library service, transformation of communities, statutory duty, materials and resources, service planning and continuous improvement, Service development strategy, service categories.

* * *

Bibliotecile bune pot schimba vieți și transforma comunități

Bibliotecile sunt importante. Un serviciu bun de bibliotecă oferă o experiență pozitivă pentru populație și demonstrează valoarea pe care o acordă autorităților locale în comunitatea sa. CILIP a elaborat aceste orientări în interes public pentru a consilia deținătorii de portofoliu în consiliile locale, despre ceea ce face un bun serviciu de bibliotecă.

Bibliotecile furnizează servicii, intens utilizate, pentru toată lumea, permițând accesul imparțial și de neegalat la lumea informației și a cunoștințelor. De biblioteci beneficiază toată lumea din comunitate, indiferent dacă utilizează biblioteca lor locală sau nu.

Ele apără, promovează libertatea intelectuală, angajamentul democratic, coeziunea comunității, justiția socială și egalitatea, oportunitatea, diverse nevoi speciale, cerute de membrii comunității locale și anume:

- încurajează participarea și utilizarea deplină a serviciilor bibliotecii;
- furnizează materiale suficiente și de calitate, în / pe raza de acțiune, pentru a satisface cerințele generale și -specifice ale celor din comunitate;
- furnizează valori umane, sociale, democratice;
- lucrează în parteneriat cu alte instituții.

-Investițiile în biblioteci sunt de importanță crucială atât în vremuri bune, cât și în vremuri grele

Bibliotecile dau identitate unei comunități și oferă oportunități pentru toată lumea. Rolul lor este de a îmbogăți viața, joacă un rol important în atingerea aspirațiilor comunităților locale și ale societății noastre în ansamblu.

Un serviciu bun de bibliotecă se livrează în raport cu obiectivele-cheie comunitare și promovează: un viitor pozitiv pentru copii și tineri;

- o viață împlinită pentru persoanele în vârstă;
- comunități puternice, sigure și durabile;
- identitatea locală și mândria comunității;
- învățarea, competența și dezvoltarea forței de muncă;
- îmbunătățirea sănătății și bunăstării;
- egalitatea, coeziunea comunității și justiția socială;
- regenerarea economică.

Datoria statutară și politica locală

Legea despre biblioteci și muzeele publice (1964) impune consiliilor locale de a oferi un serviciu de bibliotecă locală, cuprinzător și eficient, și care este disponibil pentru toți cei care doresc să-l folosească. În scopul îndeplinirii acestor criterii, precum și a altor cerințe legale, un serviciu de bibliotecă locală trebuie:

- să servească atât pentru adulți, cât și pentru copii;
- să fie disponibil pentru toată lumea și pentru a satisface orice nevoi speciale solicitate de către membrii comunității;
- să încurajeze participarea și utilizarea deplină a serviciului;
- furnizarea de materiale în număr suficient, în / pe raza de acțiune și de calitate pentru a satisface cerințele --- generale și specifice ale celor din comunitate;

-furnizarea de valori democratice, sociale, în parteneriat cu alte instituții și agenții.

Serviciul de bibliotecă ar trebui să ofere, de asemenea, un program de activități și evenimente care reflectă rolul important al bibliotecii în comunitatea locală. Acestea pot include:

- activități pentru părinți și copiii mici, pentru copii și tineri;
- evenimente pentru a încuraja experiența literaturii prin discuții cu autorii, grupuri de lectură, povestiri și promovând bucuria lecturii cărților prin selecție imaginativă și deschizând și promovând colecția / resursele;
- programe pentru a sprijini învățarea în familii și cu familia;
- promovarea și susținerea studiului istoriei locale;
- programele de dezvoltare a culturii informației, a competenței în domeniul TIC și a abilităților pe parcursul întregii vieți.

Resurse

Un serviciu bun de bibliotecă are nevoie de resurse suficiente:

- locul de amplasare și accesibilitate: bibliotecile ar trebui să fie convenabil situate în comunitate, cu acces ușor la transport. Oportunitățile pentru instalații în comun cu alte servicii ar trebui să fie explorate. Deschidere spre nevoile și stilul de viață local, orar extins, după ora 18.00, sâmbăta, duminica. Serviciile de bibliotecă ar trebui să fie disponibile dincolo de pereții bibliotecii atât online, cât și prin livrare la domiciliu către persoanele vulnerabile;
- clădiri, materiale și resurse, echipamente și facilități TIC ar trebui să fie bine concepute și mereu actualizate. Resursele bibliotecii, promovate în toate mass-media (print, audio-vizuale, on-line), ar trebui să ofere o gamă întreagă de informații, idei și lucrări de imaginație creatoare și să fie în cantitate suficientă pentru a satisface nevoile utilizatorilor bibliotecii. Aceasta include pe cei care împrumută materiale, să le folosească în bibliotecă sau să le primească pe desktopul lor;
- personalul și activitățile personalului trebuie să fie de ajutor, posedând vaste cunoștințe, primitor și bine instruit. Bibliotecarii ar trebui să fie implicați într-un program de dezvoltare. Personalul ar trebui să fie susținut de specialiști în planificarea serviciilor de promovare, de conducere și de management, precum și acele domenii de prestare a serviciilor care necesită competențe de specialitate și expertiză.

Planificarea serviciilor și îmbunătățirea continuă este esențială

Serviciile de bibliotecă trebuie să fie continuu îmbunătățite pentru a răspunde nevoilor de adaptare ale comunităților locale, precum și la oportunitățile de schimbare pentru dezvoltarea și furnizarea serviciilor. Acest lucru necesită:

- o abordare strategică a planificării de servicii în aria de acoperire pentru care biblioteca este responsabilă / structural aliniată și care contribuie la rezultatele strategiei BM, strategiei comunitare durabile;
- un accent pe eficiență și eficacitate prin inovație, parteneriate de lucru, servicii partajate și evaluarea, experimentarea diferitor modele de furnizare de servicii;
- implicarea comunităților locale în procesul de planificare a serviciului printr-un program atent structurat de consultare a comunității;
- un proces prin care performanța serviciului este monitorizată și evaluată pe baza indicatorilor-cheie de prestare a serviciilor și pe rezultate; cu rezultatele evaluării performanței făcute publice;
- dovada că Consiliul local a primit și a recunoscut consilierea profesională în aceste procese de planificare de servicii, consultarea comunității, precum și evaluarea performanței.

Furnizezi servicii foarte bune?

Sunt 10 întrebări prin care poți afla:

Ai o strategie care să răspundă nevoilor comunității locale?

Adăugi valoare, prin activitatea desfășurată, persoanelor / utilizatorilor și comunității?

Ajunși la membrii comunității, „greu de ajuns”, care sunt în imposibilitate de a vizita sau nu doresc să viziteze biblioteca?

Oferi ceea ce oamenii așteaptă în termeni de locație / amplasare, accesibilitate, materiale, resurse, personal și activitate?

Contribui la realizarea obiectivelor politicilor-cheie ale Consiliului municipal / local, zona locală, ești în acord cu aspirațiile comunității locale, le cunoști?

Asiguri cea mai bună utilizare a resurselor pe care le primești?

Oferi / furnizezi consiliere și orientare în probleme / chestiuni referitoare la bibliotecă Consiliului local?

Ai un plan clar de dezvoltare a serviciilor?

Câte servicii noi prestează biblioteca ta? Enumeră primele cinci care-ți vin în minte...

Monitorizezi, evaluezi performanța acestora, publici rezultatele?

Dacă doriți să aflați mai multe despre cum să faceți, să realizați, să furnizați servicii de calitate vizitați:
www.cilip.org.uk/goodlibraries.

Traducere din engleză

de conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI