

LATVIJAS UNIVERSITĀTE

VINETA GERKENA

**MŪSDIENU BIBLIOTEKĀRĀS APKALPOŠANAS
PAMATTENDENCES**

**Promocijas darbs
Filoloģijas doktora grāda iegūšanai
Komunikāciju zinātnes
Bibliotēkzinātnes apakšnozarē**

Rīga 2007

Saīsinājumu saraksts

ANO -	Apvienoto Nāciju Organizācija
ASV -	Amerikas Savienotās Valstis
CB -	Centrālā bibliotēka
CIRCE -	Better Communities through Better Information (Labāka informācija labākas sabiedrības attīstībai)
DIAL -	Disability Information and Advise Line (Informācijas un konsultāciju līnijas nespējīgajiem iedzīvotājiem)
IFLA -	The International Federation of Library Associations and Institutions (Starptautiskā Bibliotēku asociāciju un institūciju federācija)
LU -	Latvijas Universitāte
ODLIS -	Online Dictionary of Library and Information Science (Tiešsaistes vārdnīca bibliotēkzinātnē un informācijā)
SBA -	starpbibliotēku abonements
SPSS-	Statistical Package for the Social Sciences (Statistiskais komplekts sociālajām zinātnēm)
UNESCO -	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Apvienoto Nāciju Izglītības, zinātnes un kultūras organizācija)
VVBIS -	Valsts vienotā bibliotēku informācijas sistēma

Saturs

	Lpp.
Saīsinājumu saraksts.....	2
Ievads.....	4
1. Bibliotekārās apkalpošanas terminoloģijas aspekti mūsdienu apstākļos.....	19
1.1. Tradicionālo terminu skaidrojums.....	19
1.2. Jaunu terminu ieviešana mārketinga teorijas ietekmē	27
2. Bibliotekārās apkalpošanas fenomens.....	30
2.1. Bibliotēkas kā sociālas parādības (fenomena) raksturojums.....	30
2.2. Izmaiņas bibliotēkā jauno informācijas tehnoloģiju ietekmē.....	40
2.3. Mārketinga teorijas atziņu izmantošana bibliotēku darbā.....	45
2.4. Lietotāji orientācija – jaunās bibliotēku kultūras un apkalpošanas pamats....	51
2.4.1. Apkalpošana – mūsdienu bibliotēkas prioritāra funkcija.....	52
2.4.2. Apkalpošanas kvalitātes noteikšana.....	56
3. Lasītāju apkalpošanas koncepcijas pasaules bibliotēkzinātnes teorijās.....	75
3.1. Bibliopsiholoģijas nostādnes bibliotēkzinātnē.....	75
3.2. Bibliotekārās apkalpošanas pamatprincipi	80
3.3. Pieci bibliotēkzinātnes likumi.....	88
4. Lietotāju apkalpošanas koncepciju izpratne mūsdienu bibliotēkā.....	101
4.1. Sabiedrībai tuvināta apkalpošana – viena no bibliotekārās apkalpošanas koncepciju izpausmes formām mūsdienās.....	101
4.1.1. Vietējās sabiedrības apkalpošanas teorijas jēdzienu skaidrojums	107
4.1.2. Vietējās sabiedrības apkalpošanas virziena attīstības vēsture	112
4.2. Vietējās sabiedrības apkalpošanas teorija un prakse.....	115
4.2.1. Informacionālā un faktogrāfiskā apkalpošana.....	115
4.2.2. Iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām apkalpošana.....	130
4.2.3. Bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru grupu apkalpošana.....	155
4.3. Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas realizācija Latvijā: modelis.....	167
Secinājumi.....	186
Izmantotie informācijas avoti	193
Pielikumi.....	205

levads

Pētījuma temats

Latvijā ir izmainījušies politiskie, ekonomiskie un sociālie apstākļi. To ietekmē norisinās pārmaiņas visās dzīves jomās - tautsaimniecībā, izglītībā un kultūrā, tajā skaitā arī bibliotēkās. Bibliotēku pārmaiņas ietekmē visus bibliotekārā darba procesus: krājuma komplektēšanu un organizāciju, attiecības ar lietotājiem, informācijas lietotāju apkalpošanas kritērijus. Viena no bibliotekārā darba sfērām, kuru pārmaiņas ir ietekmējušas visizteiktāk, ir lietotāju apkalpošana, tāpēc pētījumam izvēlētais virziens ir lietotāju apkalpošanas teorijas mūsdienu aspekti. Jaunākās tendences lietotāju apkalpošanas teorijā raksturotas, analizējot publisko bibliotēku darbu iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā. Latvijā pieņemtajā tipoloģijā izdala divu tipu bibliotēkas: zinātniskās un speciālās bibliotēkas un publiskās bibliotēkas. Publiskās bibliotēkas izraudzītas tāpēc, ka tā ir skaitliski lielākā bibliotēku grupa, izplatītākās un pieejamākās bibliotēkas Latvijā. Pēc Latvijas Republikas Kultūras ministrijas informācijas, 2004.gadā Latvijā darbojās 2065 bibliotēkas, no kurām 878 publiskās bibliotēkas (t.sk. 863 pašvaldību publiskās bibliotēkas). Kopējais lasītāju skaits publiskajās bibliotēkās 2004.gadā bija 522 978 (t.sk. pašvaldību publiskajās bibliotēkās - 513 649).

Pētījuma tips:

- monogrāfisks – jo sniegta vispusīga viena priekšmeta, t.i., lietotāju apkalpošanas, analīze;
- mūsdienu – jo analizēts mūsdienu publisko bibliotēku praktiskais darbs lietotāju apkalpošanas jomā;
- lietišķs – jo izmantoti socioloģijas zinātnes pētījumu rezultāti jaunu likumsakarību izpētē.

Tātad sagatavotā pētījuma tips klasificējams kā mūsdienu monogrāfisks lietišķs pētījums.

Temata aktualitāte

Jautājums par iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu ir bijis viens no nozīmīgākajiem bibliotēkzinātnes teorijas un prakses jautājumiem dažādos laika periodos.

Līdz ar informācijas sabiedrības veidošanos Latvijā, kļūst aktuāls jautājums par publisko bibliotēku vietu šajā procesā. Informācijas sabiedrībā zināšanas ir izšķirošais attīstības un veiksmīgas konkurences faktors. Mūsdienās norit straujas pārmaiņas

informācijas ieguves jomā. Šīs pārmaiņas jāizmanto tautsaimniecības, sabiedrības attīstībā, jo brīva un kvalitatīva informācijas pieejamība ir pamats katra indivīda un visas sabiedrības attīstībai. Tas nosaka arī bibliotēku nozīmi informācijas resursu organizācijā un brīvas pieejas nodrošināšanā. Bibliotēkas meklē iespējas, kā nodrošināt iedzīvotāju tiesības brīvi iegūt informāciju.

Klasiskās bibliotēku pamatdarbības jomas ir izdevumu komplektēšana, katalogizācija un izmantošana. Mūsdienās tās pakļautas pārmaiņām. Būtiskākā pārmaiņu izraisītāja ir informācijas digitalizācija. Līdzās tradicionālajiem informācijas nesējiem (grāmatām, periodiskajiem izdevumiem) arvien plašāk tiek izmantota informācija elektroniskā formā. Tas, savukārt, ietekmē bibliotekārā darba procesus, tehnoloģijas un apjomus.

Radikālās izmaiņas sabiedrībā, tās jaunās informacionālās vajadzības liek principiāli pārskatīt un izvērtēt līdzšinējos bibliotēku darbības veidus un meklēt risinājumus efektīvai bibliotēku darbībai nākotnē. Bibliotēkām ir jāatrod sava vieta un jānostiprina to sabiedriskā nozīme līdzās citām kultūras un informācijas iestādēm. Lai nodrošinātu savu eksistenci, publisko bibliotēku funkciju akcentu maiņa ir īpaši aktuāla, jo pastāv dažādu veidu konkurējošas informācijas iestādes.

Pārmaiņas iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā mūsdienās saistītas ar pāreju uz informācijas sabiedrību un bibliotēku darbību šajos apstākļos. Līdz ar pāreju uz informācijas sabiedrību ikvienā bibliotekārā darba jomā, arī bibliotekārās apkalpošanas teorijā un metodikā vērojamas būtiskas izmaiņas, iezīmējas jaunas tendences, kas lielā mērā saistītas ar:

- 1) jauno informācijas nesēju un mūsdienīgu datortehnoloģiju ieviešanu bibliotēku darbā;
- 2) lietotāja un viņa vajadzību prioritātes atzīšanu bibliotēkā. Pirmajā plānā izvirzās prasības un pieejas, kas atbilst lietotāju vēlmēm: apkalpošanas pilnīgums un operativitāte, apkalpošanas komforts. Līdz ar to apkalpošana atzīta par prioritāru funkciju bibliotēku darbā;
- 3) uzmanības pievēršana ētisko normu ievērošanai apkalpošanas procesā.

Promocijas darbā ir aplūkotas tās pārmaiņas, kuras izpaužas visspilgtāk – bibliotekārās apkalpošanas prioritārā funkcija, sabiedrībai tuvinātā apkalpošana un tās izpausmes formas publiskajās bibliotēkās, kā arī izmaiņas apkalpošanā līdz ar jauno informācijas tehnoloģiju pielietojumu.

Sabiedrībā veidojas jauna, aktuāla situācija, kas jāizpēta no bibliotēkas fenomena funkcionēšanas viedokļa, jāiegūst teorētiskas un praktiskas atziņas, kā

nodrošināt kvalitatīvu iedzīvotāju apkalpošanu jaunajos apstākļos. Šīs jaunās zināšanas un atziņas formulētas sagatavotajā pētījumā.

Problēmsituācija un pētījuma problēma

Kopš bibliotēkas pastāvēšanas tās galvenais uzdevums ir sakārtot, piedāvāt informāciju un nodrošināt jaunu zināšanu radīšanas iespējas. Bibliotēkas jau kopš to rašanās laika darbojušās kā zināšanu izplatītājas. Publisko bibliotēku uzdevumus un īpatnības zināšanu izplatīšanā nosaka tas apstāklis, ka tās ir visiem iedzīvotājiem visplašāk pieejamās bibliotēkas.

Bibliotēkai jau tās rašanās pirmsākumos ir misija – būt par sabiedrības zināšanu bāzi un arī sociālās saskarsmes centru. Zināšanu ievadīšana saskarsmē ir aktīvs process. Tas nepieļauj, lai bibliotekāri gaidītu, ka lasītāji paši nāks uz bibliotēku. Bibliotekāriem ir jāveic intensīvs darbs, lai:

- atrastu cilvēkus, kam vajadzīga informācija un kas paši to varbūt neapzinās;
- iepazītu esošos un potenciālos bibliotēkas lietotājus, lai spētu nodrošināt brīvu pieeju viņu informacionālajām vajadzībām atbilstošajai informācijai, un pārliecinātu katru iedzīvotāju, ka viņam šīs zināšanas ir nepieciešamas;
- izmantotu bibliotēkas rīcībā esošos informācijas resursus, darbinieku profesionalitāti un pieredzi informācijas izplatīšanā, lai vāktu informāciju visur, kur vien tas ir iespējams, lai pierādītu, ka bibliotēka var visu paveikt ātrāk un labāk nekā citas informācijas iestādes. Īpaši nozīmīgi tas ir e-pārvaldes ietvaros. E-pārvaldes koncepcijā paredzēts veidot īpašus pašvaldību informācijas centrus paralēli bibliotēkām. Sabiedrības infrastruktūras sakārtošanā e-pārvaldes apstākļos tieši bibliotēkai jāuzņemas informācijas centra funkcijas, jo tās rīcībā ir gan resursi, gan profesionāli darbinieki;
- veiktu sabiedrisko attiecību veidošanu darbu, lai bibliotēkas kļūtu atpazīstamas.

Iepriekš uzskaitītos uzdevumus pilda visu tipu bibliotēkas, bet publiskajām bibliotēkām pieminēto uzdevumu kopums raksturo publiskās bibliotēkas misiju - savest kopā iedzīvotājus un zināšanas, lai šīs zināšanas radītu garīgu, intelektuālu, ekonomisku un sociālu labumu, un funkcijas sabiedrībā – būt par sabiedrības informācijas un garīgās saskares centru.

Veidojas problēmsituācija – ir jānodrošina informācijas pieejamība visiem bez izņēmuma. Tajā pašā laikā pastāv virkne apstākļu, kas traucē informācijas brīvai pieejamībai: daļai iedzīvotāju valodas barjera, sociālā izolētība, veselības problēmas traucē izmantot bibliotēku un saņemt informāciju, jauno informācijas tehnoloģiju nepietiekamība bibliotēkā, neprasmē ar tām rīkoties u.c.

Tātad jāpēta problēma, kā nodrošināt ikvienam sabiedrības loceklim brīvu pieejamību informācijai, lai tiktu īstenota galvenā informācijas sabiedrības pamatnostādne – informācijas brīva pieejamība jebkuram cilvēkam, jebkurā vietā un jebkurā laikā.

Koncepcija

Ja publiskās bibliotēkas spēs reaģēt uz pārmaiņām sabiedrībā, nodrošināt ar kvalitatīviem pakalpojumiem visu sabiedrības grupu lietotājus, tās spēs saglabāt nozīmi sabiedrībā. Ja bibliotēkas sniegs pakalpojumus atbilstoši lietotāju vajadzībām, tad informācija būs pieejama un izmantojama.

Informācijas sabiedrībā mainās bibliotēkas orientācija no krājuma veidošanas uz lietotāju apkalpošanu. Veidojas jauna bibliotēku kultūra – lietotāji orientēta bibliotēku kultūra. Tā nomaina veco (iepriekšējo) bibliotēku kultūru – kolekcijorientēto bibliotēku kultūru.

Galvenais akcents publisko bibliotēku darbā jaunajos apstākļos tiek likts uz informācijas lietotāju apkalpošanu. Bibliotēkzinātnes teorijā piedāvāta jauna publisko bibliotēku darbības koncepcija – apkalpošanas atbilstība vietējo iedzīvotāju interesēm. Tām ir galvenā loma publisko bibliotēku darbā informācijas sabiedrībā. Koncepcijas par apkalpošanas atbilstību vietējo iedzīvotāju interesēm realizāciju var uzskatīt par jaunu posmu publiskās bibliotēkas kā sociāla institūta vēsturē.

Latvijā līdz pat 20.gadsimta beigām pastāvēja pieņēmums, ka publiskās bibliotēkas apkalpo „tipiskos” vai vidējos lasītājus - lasītājus / lietotājus, kas apmeklē bibliotēku un izmanto bibliotēkas tiešos vai attālinātos pakalpojumus. Tagad šo pieņēmumu nomaina atziņa, ka bibliotēkas lietotāji ir visi apkalpojamā reģiona iedzīvotāji, neskatoties, vai viņi izmanto bibliotēkas pakalpojumus vai vēl neizmanto, bet izmantos nākotnē. Bibliotekāru galvenais uzdevums – piedāvāt apkalpojamā reģiona visu iedzīvotāju interesēm un vajadzībām atbilstošus pakalpojumus.

Publisko bibliotēku attīstības pamatvirzieni informācijas sabiedrībā saistāmi ar to veidošanu ne tikai par informācijas, bet arī par sabiedrības, cilvēcisko attiecību un

sociālās vides veidošanas centriem, kas nodrošina informācijas brīvu pieejamību ikvienam sabiedrības loceklim.

Hipotēzes

Pētījuma mērķis ir pārbaudīt šādas hipotēzes:

1) Ievērojot visa iedzīvotāju kontingenta (esošo un potenciālo lietotāju), kuri apdzīvo noteiktu teritoriju, vajadzības un intereses, ar sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas realizāciju tiek radītas vienādas iespējas izmantot bibliotēku visām lietotāju kategorijām, neatkarīgi no viņu izglītības līmeņa, fiziskā stāvokļa un juridiskā statusa.

2) Publisko bibliotēku informacionālā un sociālā funkcija ir visa apkalpošanas procesa pamats, kuru ietekmē publiskās bibliotēkas pārveidojas par vietējās sociālās dzīves reālu informācijas un garīgās saskares centru.

Īpaši svarīgi tas ir mūsdienu apstākļos, kad veidojas informācijas sabiedrība un sabiedrības apritē ienāk jauns jēdziens "virtuālā bibliotēka". Arī publiskās bibliotēkas nedrīkst atpalikt no mūsdienu bibliotēku attīstības procesiem, jo pretējā gadījumā to vietu ieņems citas institūcijas, piemēram, informācijas centri, interneta portāli, kuras būs spējīgas nodrošināt sabiedrības vajadzības pēc informācijas.

Pētījuma objekts un pētījuma priekšmets

Promocijas darbā uzmanība veltīta konkrētam objektam – publiskajai bibliotēkai un tās funkcionēšanas likumsakarībām.

Saskaņā ar to, pētījuma priekšmets ir lietotāju bibliotekārā apkalpošana publiskajās bibliotēkās.

Pētījuma teorētiskā bāze

Vērtējot situāciju iedzīvotāju bibliotekārās apkalpošanas jautājuma izpētē, analizētas publikācijas, kas atrodamas bibliotēkzinātnes nozares informācijas avotos. Pētīti teorētiski dokumenti, dažādu valstu bibliotēkzinātnes speciālistu atzinumi un viedokļi, un bibliotēku praktiskās pieredzes apraksti.

Promocijas darba „Mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas pamattendences” teorētisko bāzi veido zinātniskā literatūra par bibliotekāro apkalpošanu pasaulē un Latvijā 20.gadsimta beigās un 21.gadsimta sākumā. Svarīgu nozīmi promocijas darbā ieņem bibliotekārās apkalpošanas procesa aplūkojums filozofiskā skatījumā [62, 64, 65, 84, 92, 94, 116, 122] un vadošo pasaules bibliotēkzinātnieku N.Rubakina (Н.Рубакин)

[132], Dž. Šīras (D.Shera) [145], Š.Ranganatana (S.Ranganathan) [130] un viņa sekotāju M.Gormana (M.Gorman) [87, 88], M.Laina (M.Line) [100] atziņas lietotāju apkalpošanas teorijā, lai atspoguļotu šīs teorijas attīstību.

Izmantoti arī bibliotēkzinātnes speciālistu N.Tjuļinas (Н.Тюлина) [138, 139], I.Osipovas (И.Осипова) [128], M.Akiļinas (М.Акилина) [116], M.Dvorkinas (М.Дворкина) [121, 122] u.c. darbi, kas raksturo mūsdienu tendences lietotāju apkalpošanā publiskajās bibliotēkās.

Daļu publikāciju veido dažādu valstu bibliotēkzinātnes speciālistu, piemēram, Lielbritānijas, Kanādas, ASV, Krievijas, Ziemeļvalstu, atzinumi un pieredzes apraksti par atsevišķu lietotāju grupu apkalpošanas īpatnībām [19, 53, 56, 68, 85, 96, 119, 120, 144]. Šajās publikācijās pastiprināta uzmanība pievērsta darbam ar bērniem un jauniešiem, kā arī cilvēku ar īpašām vajadzībām apkalpošanai. Analizējot publikācijas, vērojama daudzu valstu publisko bibliotēku interese par iedzīvotāju ar redzes traucējumiem apkalpošanas iespējām.

Ievērojamu vietu promocijas darbā ieņem starptautisko vadlīniju un nacionālā līmeņa dokumentu analīze. Publisko bibliotēku attīstības pamatvirzieni informācijas sabiedrībā atspoguļojas pamatnostādnēs, kas izteiktas gan starptautiskos dokumentos – UNESCO Publisko bibliotēku manifestā [75], Kopenhāgenas deklarācijā [27], PULMAN vadlīnijās publisko bibliotēku pakalpojumu attīstīšanai informācijas sabiedrībā [110] u.c., kā arī nacionālā līmeņa dokumentos - LR Kultūras ministrijas izstrādātajās Latvijas bibliotēku politikas pamatnostādnēs [72], Nacionālajā programmā „Informātika” [48], Nacionālās programmas „Kultūra” apakšprogrammā „Bibliotēkas” [49], VVBIS (Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas) darbības koncepcijā [77] u.c. Šajos dokumentos formulēti jauno informācijas tehnoloģiju un elektroniskās informācijas izmantošanas pasākumi bibliotēkās, arī publiskajās bibliotēkās.

Jautājuma par iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu Latvijā izpētes pakāpe ir zema. Plašāk pētīti jautājumi par publiskās bibliotēkas lomu, misiju, mērķi un galvenajiem uzdevumiem sabiedrībā [63, 65, 94], mazāk uzmanība pievērsta atsevišķu bibliotekārās apkalpošanas procesu raksturojumam. Lielāka uzmanība pievērsta vienam no bibliotekārās apkalpošanas aspektiem – jauno informācijas tehnoloģiju ietekmei uz apkalpošanas procesu, saistībā ar VVBIS ieviešanu.

Pētījuma empīriskā bāze

Promocijas darba empīrisko bāzi veido socioloģiskā pētījuma par publisko bibliotēku attīstības jautājumiem Latvijā „**Publiskā bibliotēka informācijas**

sabiedrībā” rezultāti. Pētījums tika veikts Latvijas Universitātes (LU) Sociālo zinātņu fakultātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļā no 2001. līdz 2003.gadam sākotnēji ar Latvijas Zinātnes Padomes finansiālu atbalstu, bet 2002. un 2003.gadā kā integrēts LU zinātniskais projekts (kopā ar Latvijas Universitātes Pedagoģijas un psiholoģijas fakultāti projekta “Sociālo institūciju kvalitatīvās pārmaiņas informācijas sabiedrībā” ietvaros). Socioloģisko pētījumu veica un piedalījās datu apstrādē promocijas darba autore, Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļas bakalaura studiju programmas studentes Dace Bartušēvica, Vita Juraga, maģistra studiju programmas studentes Aiga Cakule, Antra Indriksone profesores Baibas Sporānes vadībā.

Pētījuma *mērķis*:

- 1) noskaidrot lietotāju un bibliotekāru domas par publiskās bibliotēkas nozīmi pašreiz un tuvākajā nākotnē un bibliotēku sniegtajiem informācijas pakalpojumiem un to izmantošanas iespējām;
- 2) apzināt situāciju dažādu lietotāju grupu bibliotekārājā apkalpošanā Latvijā.

Šim nolūkam izstrādātas divu veidu aptaujas *anketas* - “Aptaujas anketa lietotājiem” (skat. 1.pielikumu) un “Aptaujas anketa bibliotekāriem” (skat. 2.pielikumu). Anketās ietverti 3 tipu jautājumi:

- 1) alternatīvi (respondents atbild ar „Jā” vai „Nē”);
- 2) jautājumi ar piedāvātiem atbilžu variantiem (respondents izvēlas vienu vai vairākas sev nozīmīgas atbildes un sniedz savu vērtējumu pēc 7 punktu sistēmas);
- 3) atklātie jautājumi (respondents izsaka savas domas).

Anketās iekļautos jautājumus var iedalīt divās daļās:

- 1) jautājumi, kas ir kopīgi gan lietotājiem, gan bibliotekāriem;
- 2) jautājumi, kas ir domāti tikai lietotājiem un jautājumi - tikai bibliotekāriem.

Jautājumi, kas ir kopīgi gan lietotājiem, gan bibliotekāriem, dod iespēju salīdzināt situāciju no lietotāju viedokļa un papildus saņemt bibliotekāra vērtējumu. *Lietotāju un bibliotekāru viedoklis* tiek noskaidrots sekojošos jautājumos:

- cik daudz bibliotēka tiek uzskatīta par - informācijas ieguves vietu, grāmatu apmaiņas vietu, atpūtas un izklaides vietu, satikšanās un domu apmaiņas vietu, zināšanu papildināšanas vietu;
- cik daudz bibliotēka un lasīšana tiek izmantota - atpūtas un izklaides nolūkos, draugu un domubiedru satikšanai, redzesloka paplašināšanai, mācību nolūkos, darbam, zinātniskajam darbam vai citam mērķim;

- cik daudz bibliotēkā meklē - laikrakstus un žurnālus, daiļliteratūru, uzziņu jeb enciklopēdiskos izdevumus, populārzinātnisku literatūru, nozaru literatūru. Bibliotekāru anketās šis jautājums formulēts – cik daudz lasītāji bibliotēkā izmanto laikrakstus un žurnālus, daiļliteratūru, uzziņu jeb enciklopēdiskos izdevumus, populārzinātnisku literatūru, nozaru literatūru;
- vai bibliotēkā ir pieejami informācijas uzkrāšanas un ieguves līdzekļi – datori, internets, elektroniskais katalogs un datubāzes un kā tos izmanto;
- vai bibliotēkas loma mainīsies tuvāko 3 gadu laikā;
- kā mainīsies bibliotēkas loma tuvāko 10 gadu laikā.

Lietotāju aptaujas anketās uzdoti vēl papildus jautājumi, lai noskaidrotu respondentu attieksmi pret bibliotēku:

- kas nosaka lasāmvielas izvēli: bibliotēkas apmeklējums, draugu ieteikums, personīgā bibliotēka, noskatīta filma vai izrāde, informācija laikrakstos un žurnālos, informācija radio un TV vai cits faktors;
- vai bibliotēkā ir pieejami maksas pakalpojumi – informācijas meklēšana internetā, grāmatu noma, kopēšana, dokumentu noformēšana un kā tie tiek izmantoti;
- kādi pakalpojumi no lietotāju viedokļa vēl būtu nepieciešami bibliotēkā;
- cik labi lietotāji jūtas bibliotēkas vidē un kas tajā būtu jāuzlabo.

Bibliotekāru aptaujas anketās būtiskākā atšķirība – tiek uzdoti specifiski jautājumi, lai noskaidrotu situāciju par dažādu lietotāju grupu bibliotekāro apkalpošanu un informācijas pieejamības nodrošināšanas iespējām bibliotēkās.

Vispirms tiek noskaidrots - kādām lietotāju grupām tiek piedāvāti pakalpojumi bibliotēkā - pirmsskolas vecuma bērniem, mācību iestāžu audzēkņiem (skolēniem, studentiem), saimniecisko iestāžu (firmu, uzņēmumu, mazā biznesa u.c.) darbiniekiem, pašvaldību deputātiem un administratīvajam personālam, bezdarbniekiem, vecāka gadagājuma ļaudīm, pensionāriem, sociālās aprūpes grupām, dažādu mazākumtautību iedzīvotājiem. No piedāvātajām grupām respondentam jāatzīmē atbilstošās.

Īpaša uzmanība pievērsta jautājumam par mazākumtautību iedzīvotāju un iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām bibliotekāro apkalpošanu un informācijas pieejamības nodrošināšanu minētajām iedzīvotāju grupām, jo Latvijā nav veikti šādi pētījumi.

Pētījums tika veikts *divos posmos*. Pirmajā posmā – izmēģinājuma projektā tika aptaujāti sākotnēji Rīgas centrālajā bibliotēkā (CB) un pēc tam 4 pilsētu zinātnisko bibliotēku (Liepājā, Ventspilī, Daugavpilī, Jelgavā) lietotāji un bibliotekāri, lai noskaidrotu, kā anketu jautājumi ir saprotami respondentiem. Otrajā posmā aptaujas anketas tika izplatītas pašvaldību publiskajās bibliotēkās. Kopumā tika ietvertas 24

rajonu galvenās bibliotēkās visā Latvijā. Izvēlētais bibliotēku skaits un to atrašanās dažādos Latvijas reģionos ļauj pētījumā iegūtos rezultātus attiecināt uz Latvijas publisko bibliotēku kopumu.

Gan pirmajā, gan otrajā posmā tika plānots katrā bibliotēkā aptaujāt 100 lietotājus un 20 bibliotekārus. Tā kā rajonu galvenajās bibliotēkās nestrādā 20 darbinieki, bibliotekāru aptaujas anketas izplatītas arī attiecīgā rajona galvenās bibliotēkas filiālbibliotēkās strādājošiem bibliotekāriem (skat. 3.pielikumu „Pētījumā iesaistīto bibliotēku aktivitāte”). No plānotajām izsūtītajām anketām atpakaļ saņemti 55,7% anketu. Tas nozīmē, ka katrā rajona galvenajā bibliotēkā vidēji ir aptaujāti 55 lietotāji un 15 bibliotekāri. Līdz ar to var uzskatīt, ka pētījumā iegūtie dati ir reprezentatīvi.

Promocijas darbā sniegti pētījuma rezultāti rajonu galvenajās bibliotēkās, bet nav analizēti izmēģinājuma pētījumā iegūtie dati. Izteiktie secinājumi balstās uz 1194 aptaujāto lietotāju un 310 bibliotekāru anketu analīzes rezultātiem.

Pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” rezultāti ļauj izdarīt secinājumus par jaunākajām tendencēm iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā publiskajās bibliotēkās Latvijā. Promocijas darbā nav analizēti visi lietotāju un bibliotekāru aptaujas anketās uzdotie jautājumi. Aplūkoti tikai tie jautājumi, kuri attiecas uz sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas raksturojumu. Detalizēta pētījuma rezultātu analīze sniegta promocijas darba 4.nodaļas „Lietotāju apkalpošanas koncepciju izpratne mūsdienu bibliotēkā” 2.apakšnodaļā, analizējot sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas pieejas piedāvātās iespējas publiskajās bibliotēkās.

Pētījuma mērķis un uzdevumi

Promocijas darba mērķis ir piedāvāt bibliotekārās apkalpošanas mūsdienu modeli publiskajām bibliotēkām Latvijā.

Pētījuma mērķa sasniegšanai izvirzīti šādi uzdevumi:

- 1) izanalizēt bibliotekārās apkalpošanas fenomenu;
- 2) raksturot bibliotekāro apkalpošanu kā bibliotēkzinātnes parādību;
- 3) apkopot nozīmīgākās lasītāju apkalpošanas koncepcijas pasaules bibliotēkzinātnē;
- 4) noskaidrot, kā jauno informācijas tehnoloģiju izmantošana ietekmē iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu publiskajās bibliotēkās;
- 5) atklāt svarīgākās mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas koncepcijas - sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas saturu un izmantošanas iespējas publisko bibliotēku darbā;

- 6) noskaidrot, bibliotekārās apkalpošanas mūsdienu modeļa Latvijas publiskajām bibliotēkām sastāvdaļas.

Pētījuma metodes

Izvirzīto uzdevumu realizēšanai izmantotas divas metožu grupas:

1) informācijas vākšanas metodes:

- teorētisko dokumentu izpēte,
- starptautisku un nacionāla līmeņa dokumentu analīze,
- aptauja (anketēšana pēc promocijas darba autores izstrādātas aptaujas anketas Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļas pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” ietvaros),
- terminoloģiskā analīze;

2) informācijas apstrādes metodes:

- matemātiskās statistikas metodes, analizējot atbildes uz slēgta tipa jautājumiem aptaujas anketās,
- kontentanalīze, pētot atbildes uz atvērtajiem jautājumiem aptaujas anketās,
- analīze, sintēze un salīdzināšana.

Anketu atbilžu apstrādei izmantota statistikas programmas SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versija 10.0, kas paredzēta pētījumu rezultātu apstrādei sociālajās zinātnēs. Informācijas apstrādē izmantota arī datorprogramma MS Excel.

Pētījuma praktiskie rezultāti un nozīme

Iedzīvotāju bibliotekārā apkalpošana Latvijā ir maz pētīta bibliotēkzinātnes joma. Socioloģiskie pētījumi, kuros aplūkoti iedzīvotāju bibliotekārās apkalpošanas problēmjaudājumi Latvijas publiskajās bibliotēkās ir veikti 20.gadsimta 70.-80.gados. Nozīmīgākie no tiem ir „Grāmata un lasīšana lauku rajonā” (1971-1974) [17, 18], „Lasītāju pieprasījumu veidošana bibliotēkā” (1978-1980) [31, 61], „Bibliotēkara un lasītāja mijiedarbība” (1984-1986) [2]. Jaunākajos pētījumos, piemēram, „Pagasta bibliotēka 20.gadsimta beigās” (1997) [20, 45, 52], „Pagasta bibliotēka 21.gadsimta sākumā” (2002) [21, 25], aplūkoti pagastu bibliotēku lietotāju apkalpošanas problēmjaudājumi.

Promocijas darbā raksturotas tās galvenās tendences, kas mūsdienās ietekmē iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu publiskajās bibliotēkās. Pētījumā izdarītos vispārinājumus un secinājumus bibliotekārās apkalpošanas teorijas jautājumā var uzlūkot par novitāti, jo tie izteikti mūsdienu kontekstā, pamatojoties uz pēdējo gadu teorētiskajām atziņām un praktiskā darba pieredzi.

Darbā analizētā uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanas koncepcija var tikt ņemta par pamatu vērtējot bibliotekārās apkalpošanas attīstības perspektīvas un apkalpošanas stratēģiju Latvijas publiskajās bibliotēkās.

Šis pētījums sniedz ieguldījumu bibliotēkzinātnē ar to, ka analizē iedzīvotāju bibliotekārās apkalpošanas problēmas Latvijā un, balstoties uz bibliotēkzinātnes teorētiku atzinumiem un ārzemju bibliotēku pieredzi, piedāvā Latvijā pagaidām vēl jaunu pieeju iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā - vietējai sabiedrībai tuvinātu apkalpošanu. Saskaņā ar šo pieeju, pirmo reizi Latvijā pievērsta uzmanība to lietotāju grupu (iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām – iedzīvotāju ar invaliditāti, veco, nespēcīgo, slimo llietotāju, nacionālo minoritāšu pārstāvju u.c.) apkalpošanas iespējām, kurām kādu iemeslu dēļ nav bijis iespējams izmantot bibliotēku pakalpojumus.

Pētījuma rezultāti var būt saistoši bibliotēku darbiniekiem, kuri interesējas par iespējām publisko bibliotēku darba uzlabošanā informācijas lietotāju apkalpošanā, bibliotēkzinātnes speciālistiem, kā arī Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļas bakalaura un maģistra studiju programmās studējošiem.

Pētījuma rezultātu aprobācija

Promocijas darba rezultāti aprobēti, piedaloties ar referātiem starptautiskajās zinātniskajās konferencēs, kongresos un vietējas nozīmes konferencēs, publicējot rakstus starptautiski recenzētos u.c. izdevumos, kā arī sagatavotajos un nolasītajos studijuursos Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļas bakalaura un maģistra studiju programmās un Bibliotēku darbinieku tālākizglītības centra realizētās Profesionālās pilnveides izglītības programmā.

1. Piedaloties ar referātiem:

- **starptautiskajās zinātniskajās konferencēs un kongresos:**

1. II Pasaules latviešu zinātnieku kongresā (Rīga, 2001.gada 14.-15.augustā);

Referāts: Vietējā apkalpošanas teorija tautas bibliotēkās.

2. Starptautiskajā konferencē "The library is the whole world" veltīta prof. L.Vladimirova 90.dz.d. atcerei (Viļņa, Lietuva, 2002.gada 31.janvārī-1.februārī.);
Referāts: The main tendencies in the theory of readers servicing in nowadays.
3. NORDIS-NET rīkotajā seminārā Ziemeļvalstu un Baltijas valstu bibliotēku un informācijas zinātnes doktorantūras studentiem "Selecting theoretical frameworks for doctoral research projects" (Viļņa, Lietuva, 2001.gada 22.-25.novembrī);
Referāts: The theory of "community approach services" in public libraries .
4. 10.starptautiskās konferences „Krima 2003. Bibliotēkas un asociācijas mainīgajā pasaulē: jaunas tehnoloģijas un jaunas sadarbības formas” ietvaros rīkotajā seminārā „Iedzīvotāju ar ierobežotām iespējām bibliotēkā un informacionālā apkalpošana” (Sudaka, Krima, Ukraina, 2003.gada 7.-15.jūnijā);
Referāts: Обеспечение доступа информации людям с ограничениями в жизнедеятельности.
5. NORSLIS (Nordic Research School in Library and Information Science) rīkotajā konferencē „Pētniecība publisko bibliotēku jomā” (Rīga, 2004.gada 16.-18.septembrī);
Referāts: The main tendencies in the theory of users servicing in nowadays.
6. LU SZF starptautiskajā konferencē „Uzrunājot nākotnes – valstis, sabiedrības un pasauli” (Rīga, 2004.gada 11.-14.novembrī);
Referāts: Publiskā bibliotēka – vietējās sabiedrības informācijas centrs.
 - **vietējās konferencēs:**
 1. LU 59.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2001.gada 31.janvārī;
Referāts: Vietējās apkalpošanas teorija un tautas bibliotēku attīstības perspektīvas.
 2. LU 60.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2002.gada 29.janvārī;
Referāts: Invalīdu apkalpošanas problēmas.
 3. LU 61.konferences Sociālo zinātņu fakultātes plenārsēdē 2003.gada 10.februārī;
Referāts: Gerkena V., Kalniņa I., Pakalna D. Informācijas pieejamība Latvijā globālo tendenču kontekstā.

4. LU 62.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēdē 2003.gada 11.februārī;
Referāts: Informācijas pieejamības nodrošināšana dažādām lasītāju grupām.
5. LU 63.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēdē 2004.gada 4.februārī;
Referāts: Pētījums: "Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā": raksturojums un rezultāti.
6. LU 64.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēdē 2005.gada 28.janvārī.
Referāts: Informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtējums.

2. Publikācijās:

- **starptautiski recenzētos izdevumos:**

1. Gerkena V. Vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcija un tautas bibliotēku attīstības perspektīvas. *Bibliotēka un sabiedrība*, 3. LU. Bibliotēkzinātnes un inform. zinātnes nod. (Zinātniskie raksti / LU ; 646.sēj.). (2002), 84.-105.lpp.
2. Gerkena V. The main tendencies in the theory of readers servicing in nowadays. *Informācijas mokslai* : Mokslo darbai. Vilnius University . Vol.20 (2002), p.80.-85.
3. Gerkena V. Mūsdienu bibliotēkārās apkalpošanas pamattendences. *Platforma* : LU filoloģijas, mākslas (teātra un mūzikas) zinātnes un bibliotēkzinātnes doktorantu rakstu krāj. Rīga : Zinātne, 2003, 152.-159.lpp.
4. Геркена В. Обеспечение доступа информации людям с ограничениями в жизнедеятельности. *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества*: Тема 2003 г. Библиотека и доступность информации в современном мире: электронные ресурсы науке, культуре и образованию : Тр. Конф. Т.3 10-я юбил. междунар. конф. «Крым 2003». Москва : ГПНТБ России, 2003, с. 1045-1050.
5. Gerkena Vineta, Kalnina Iveta, Pakalna Daina. Information availability in the context of global tendencies in Latvia. *Book Science* : Research papers. Vilnius University . Vol.41 (2003), p.116-129.
6. Gerkena Vineta. Publiskā bibliotēka – vietējās sabiedrības informācijas centrs. *Negotiating futures – states, societies and the world = Uzrunājot nākotnes – valstis, sabiedrības un pasauli* : Proceedings of the International Conference. Riga, November 11-14, 2004. Rīga : Latvijas Universitāte, 2005, P.349.-358.

7. Gerkena Vineta. Informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšana. Latvijas Universitātes Raksti. 699.sēj. (2006), 47.-68.lpp.

- **Citas publikācijas**

1. Gerkena V. Vietējās apkalpošanas teorija un tautas bibliotēku attīstības perspektīvas. *LU 59.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2001.g. 31.janv.* : tēzes. LU. Rīga, 2001, [13.-15.] lpp.
2. Gerkena V. Vietējā apkalpošanas teorija tautas bibliotēkās. *II Pasaules latviešu zinātnieku kongress.* Rīga, 2001.g. 14.-15.aug. : tēžu krāj. Rīga, 2001, 47.lpp.
3. Gerkena V. Invalīdu apkalpošanas problēmas. *LU 60.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2002.g. 29.janv.* : tēzes. LU. Rīga, 2002, [15.-18.] lpp.
4. Gerkena V. Informācijas pieejamības nodrošināšana dažādām lasītāju grupām. *LU 61.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2003.g. 11.febr.* : tēzes. LU. Rīga, 2003, 13.-17. lpp.
5. Gerkena V. Pētījums: "Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā": raksturojums un rezultāti. *LU 62.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde, 2004.g. 4.febr.* : tēzes. Rīga : LU, 2004, 17.-21.lpp.

3. Studiju kursos, kas sagatavoti un nolasīti:

- Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļas
 - Bakalaura studiju programmā:
 - Informācijas pakalpojumi
 - Ievads lasīšanas teorijā
 - Lasītāju grupu apkalpošana
 - Maģistra studiju programmā:
 - Lektoloģija
 - Lektoloģijas problēmas.
- Bibliotēku darbinieku tālākizglītības centra realizētajā Profesionālās pilnveides izglītības programmā „Bibliotēku attīstības virzieni informācijas sabiedrībā” (kods 30 3210):
 - Informācijas lietotāju apkalpošana

Pētījuma struktūra

Promocijas darbs sastāv no ievada, četrām nodaļām, kurām pakārtotas apakšnodaļas, un secinājumiem. Tam pievienoti izmantoto informācijas avotu saraksts (150 nosaukumi) un 4 pielikumi.

1.nodaļā „Bibliotekārās apkalpošanas terminoloģijas aspekti mūsdienu apstākļos” skaidroti ar bibliotekāro apkalpošanu saistītie tradicionālie termini un atklāts jauno jēdzienu saturs, kas radušies mārketinga teorijas ietekmē.

2.nodaļā „Bibliotekārās apkalpošanas fenomens” sniegts promocijas darba filozofiskais pamatojums, balstoties uz vērtību teorijas galvenajām atziņām, un raksturota bibliotekārās apkalpošanas būtība, akcentējot apkalpošanas procesa prioritāti bibliotēkā.

3.nodaļā „Lasītāju apkalpošanas koncepcijas pasaules bibliotēkzinātnes teorijās” aplūkoti bibliotekārās apkalpošanas teorijas un prakses attīstības virzieni vēsturiskā skatījumā, vadoties no krievu bibliotēkzinātnieka N.Rubakina, amerikāņu bibliotēkzinātnieka Dž.Šīras un indiešu bibliotēkzinātnieka Š.Ranganatana un viņa sekotāju - M.Gormana un M. Laina izteiktajām atziņām.

4.nodaļā „Lietotāju apkalpošanas koncepciju izpratne mūsdienu bibliotēkā” sniegts mūsdienu bibliotēkzinātnes skatījums uz bibliotekārās apkalpošanas tendencēm.

Pielikumā pievienoti veiktās aptaujas „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” anketu (lietotājiem un bibliotekāriem) paraugi un pētījuma rezultātu apkopojums tabulas un diagrammu veidā.

Bibliogrāfiskās norādes un atsauces izmantoto informācijas avotu sarakstā veidotas atbilstoši starptautiskajiem standartiem LVS ISO 690 „Dokumentācija. Bibliogrāfiskās norādes. Saturs, forma un struktūra” [38] un LVS ISO 690-2 „Informācija un dokumentācija. Bibliogrāfiskās norādes. 2.daļa: Elektroniskie dokumenti vai to daļas” [39], kuri Latvijā adaptēti 2001.gadā. Bibliogrāfisko norāžu un atsauču saistības veidošanai izmantota viena no standartā piedāvātajām metodēm – mainīgo piezīmju metode: atsauces un piezīmes izvietotas parindēs lappuses apakšā.

1. Bibliotekārās apkalpošanas terminoloģijas aspekti mūsdienu apstākļos

Bibliotekārās apkalpošanas teorijas un prakses attīstība ietekmē atbilstošas terminoloģijas sistēmas veidošanos. Tajā izdalāmi divi virzieni:

- 1) mainās tradicionālo terminu līdzšinējā izpratne;
- 2) līdz ar bibliotēku darbību tirgus ekonomikas apstākļos parādās atbilstoši jauni termini.

1.1. Tradicionālo terminu skaidrojums

Lai veiktu kvalitatīvu promocijas darba izstrādi, nepieciešams precizēt galveno terminu skaidrojumu. Pie tradicionālajiem terminiem, kas sniedz izpratni par iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu, atzīmējami termini – „bibliotekārā apkalpošana”, „pakalpojums”.

Terminu “bibliotekārā apkalpošana”, “informacionālā apkalpošana” skaidrojums

Jēdziens *bibliotekārā apkalpošana* skaidrojams plašākā un šaurākā nozīmē ¹:

- 1) *plaši* – bibliotēkas vai kāda reģiona bibliotēku kompleksa darbība iespieddarbu un citu informācijas nesēju izplatīšanā, bibliotēku popularizēšanā iedzīvotāju vidū, resursu pilnveidē iedzīvotāju vajadzībām u.c. (bibliotēkas kompleksa darbība dokumentu un informācijas izplatīšanā);
- 2) *šauri* – tiešais bibliotēkas darbs dokumentu izplatīšanā lasītāju un iedzīvotāju vidū. Tā bibliotēkas darba joma, kur veidojas ciešs kontakts ar lietotāju vai lietotāju grupu, lai apmierinātu viņu pieprasījumus pēc dokumentiem un informācijas. Lasītāji un iedzīvotāji var izmantot dažādus bibliotekāros pakalpojumus:
 - izsniegšanu abonementā, lasītavā;
 - pasūtīšanu SBA kārtā;
 - piegādi mājās (tiem, kuri paši nevar apmeklēt bibliotēku – cilvēkiem ar redzes, dzirdes, kustību traucējumiem, slimiem, vecajiem ļaudīm);
 - autobibliotēku apmeklējumus pa noteiktiem maršrutiem.

¹ EGLĪTE, Zina. Bibliotēku pakalpojumi : pamatjēdzieni un to saturs : [ziņojuma tēzes]. **No: LU 58.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde** : 2000.g. 2.febr. : tēzes. Rīga : Latvijas Universitāte, 2000, 10.lpp.

Šos pakalpojumus var grupēt pēc diferenciācijas apkalpošanā:

- ✓ personālie (individuālie) abonementā vai lasītavā,
- ✓ grupālie (ekskursijas pa bibliotēku),
- ✓ vispārīgie (sarīkojumi ar nolūku popularizēt bibliotēkas krājumu).

Mūsdienās bibliotēku praktiskā darbība lietotāju apkalpošanā ir paplašinājusies, tāpēc termins “bibliotēkā apkalpošana” tikai daļēji atspoguļo šīs darbības saturu. Apkalpošana ir kļuvusi daudz dziļāka un kompleksāka. Lietotāju pieprasījumi tiek apmierināti daudzpusīgi – izsniedzot ziņas par dokumentiem (bibliogrāfiskā apkalpošana), pašus dokumentu tekstus (bibliotēkā apkalpošana), kā arī tiek piedāvāti konkrēti fakti (faktogrāfiskā apkalpošana) vai jauktas formas (kas ietver bibliotekāro un bibliogrāfisko apkalpošanu). Tāpēc šo kompleksu bibliotekāro procesu būtu pareizāk saukt par bibliotekāro un bibliogrāfisko apkalpošanu.

Bibliotēkā un bibliogrāfiskā apkalpošana – tā ir darbība, kuru veic šim mērķim speciāli radīta bibliotēkas struktūrvienība, kas piedāvā lietotājiem bibliogrāfisko un faktogrāfisko informāciju, pašus dokumentus vai to kopijas, citus bibliotēkas pakalpojumus, kas nodrošina garīgo, ražošanas, izglītojošo u.c. vajadzību apmierināšanu ².

Jēdziens *bibliotēkā apkalpošana* ļoti cieši ir saistīts ar jēdzienu *informacionālā apkalpošana*, kuru arī var saprast plašākā un šaurākā nozīmē ³:

- 1) *plaši* – bibliotēkas kompleksa darbība, īstenojot savu pamatfunkciju – informācijas sniegšanu, kurā ietilpst prioritārā apkalpošana un tai pakļautā fondu/krājumu veidošana, uzziņu aparāta radīšana, telpu iekārtošana u.c.
- 2) *šauri* – bibliotēkas darbība informācijas izplatīšanā par dokumentiem, arī par faktiem un to esamību, izmantojot noteiktu darba veidu un formu kopumu.

Informacionālās apkalpošanas rezultātā lietotājiem tiek piedāvāti dažādi informācijas pakalpojumi. Tos var grupēt pēc dažādiem iedaļes veidiem:

- pēc sniegtās informācijas veida (pakalpojumi bibliogrāfiskajā un faktogrāfiskajā informācijā);
- pēc informācijas nepieciešamības mērķa (pakalpojumi zinātniskā darba veikšanai, ražošanas uzdevumiem, izglītības, mācību sekmēšanai, sevis izglītošanai, izklaidei, vaļaspriekam u.c.);

² Библиотечно-библиографическое обслуживание **В кн.:** *Справочник библиотекаря*. Санкт-Петербург : Изд-во «Профессия», 2000, с.135.

³ EGLĪTE, Zina. Bibliotēku pakalpojumi : pamatjēdzieni un to saturs : [ziņojuma tēzes]. No: LU 58.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde : 2000.g. 2.febr. : tēzes. Rīga : Latvijas Universitāte, 2000, 9.lpp.

- pēc informācijas ieguvēju diferenciācijas (personālie (individuālie), grupālie un vispārīgie);
- pēc pakalpojumu formas un veida (mutiskie vai rakstiskie, elektroniskie un tradicionālie saraksti, rādītāji, pārskati, referāti, u.tml.);
- pēc pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem (maksas, bezmaksas).

Var piekrist krievu bibliotēkzinātnes speciālistes M.Dvorkinas (М.Дворкина) sniegtajam skaidrojumam jēdzienam *информационālā apkalpošana* – „tā ir darbība, kas nodrošina cilvēku informacionālo vajadzību apmierināšanu”⁴. Informacionālās apkalpošanas galvenais uzdevums ir apgādāt adresātus ar informāciju.

Informacionālās apkalpošanas galvenās pazīmes:

- 1) informācijas pakalpojumu piedāvāšana lietotājiem,
- 2) informācijas pieejamības nodrošināšana lietotājiem.

Ņemot vērā iepriekš teikto par bibliotekārās un informacionālās apkalpošanas darba saturu, jāsecina, ka bibliotekārās un informacionālās apkalpošanas rezultātā bibliotēkas lietotājiem tiek piedāvāti dažādi pakalpojumi. Paplašinoties bibliotēku darbībai un lietotāju apkalpošanai kļūstot sarežģītākai, notiek pakāpeniska bibliotekārās darbības un informacionālās darbības saplūšana. Pēc būtības gan bibliotekārā, gan informacionālā apkalpošana - tā ir pakalpojumu sniegšana atbilstoši lietotāju vajadzībām.

Bez bibliotekārās un informacionālās apkalpošanas bibliotēkas lietotājiem tiek piedāvāti arī bibliotēkas pakalpojumus. Tās ir bibliotēkas darbības, kuras nav ne bibliotekāras, ne informacionālas. Šie pakalpojumi ir kserokopiju un fotokopiju izgatavošana, dokumentu iesiešana, telpu un skatlogu izīrēšana, bufetes, kafejnīcas bibliotēkas apmeklētājiem u.c.

Kā iepriekš tika noskaidrots, apkalpošanas procesā bibliotēkas lietotājiem piedāvā dažādus pakalpojumus – bibliotekāros, informācijas un bibliotēku. Terminam *pakalpojumi* ir samērā plaša izpratne. Dažādos informācijas avotos atrodami atšķirīgi šī termina satura skaidrojumi, piemēram:

- 1) - „paveikta darbība, rezultāts;
- darbība, pasākums, kas nodrošina vajadzību apmierināšanu”⁵ ;

⁴ ДВОРКИНА, М.Я. *Информационное обслуживание: социокультурный подход*. Москва : ИПО «Профиздат», 2001, с.8.

⁵ *Latviešu valodas literārā vārdnīca*. 6.sēj. Rīga : Zinātne, 1986, 158.lpp.

- 2) „dažāda veida mērķtiecīga darbība, kuras rezultātā tiek apmierinātas noteiktas cilvēku vajadzības”⁶;
- 3) „darbs, kas nodrošina citas personas vai organizācijas aktivitātes”⁷;
- 4) „fiziskās vai juridiskās personas uzņēmējdarbības vai profesionālās darbības ietvaros par atlīdzību vai bez tās izpildīts patērētāja pasūtījums, kā rezultātā tiek izgatavota jauna lieta, uzlabota vai pārveidota esošā lieta vai tās īpašības, vai patērētāja uzdevumā veikts darbs vai gūts nematerializēts darba rezultāts”⁸.

Analizējot termina „pakalpojumi” jēdzienisko saturu, jāsecina, ka galvenokārt to saprot divās nozīmēs:

- 1) kā kādas darbības rezultātu, gala iznākumu (piemēram, katalogs, bibliogrāfiskais līdzeklis);
- 2) kā darbības procesu (piemēram, uzziņas sniegšana).

Promocijas darba teksta izklāstā lietots termins „bibliotekārā apkalpošana” gan tā plašākajā, gan šaurākajā izpratnē. Šāda termina lietojuma izvēle saistīta ar aplūkojamo promocijas darba tematu – bibliotekārās apkalpošanas iespējas mūsdienu publiskajā bibliotēkā. Promocijas darbā aplūkota publisko bibliotēku darbība, kas vērsta uz bibliotēku popularizēšanu iedzīvotāju vidū, kā arī analizēti dažādi bibliotekārie pakalpojumi, piemēram, lasāmvielas piegāde mājas, pakalpojumi lietotājiem ar īpašām vajadzībām.

Termins „informacionālā apkalpošana” lietots 4.nodaļas 2.apakšnodaļas 1.punktā, analizējot vienu no vietējās sabiedrības apkalpošanas teorijas sastāvdaļām – informacionālo un faktogrāfisko apkalpošanu. Faktogrāfiskās apkalpošanas būtība ir faktogrāfiskās informācijas sniegšana iedzīvotājiem, kas dzīvo bibliotēkas apkalpojamā teritorijā.

Termina „lasītājs” skaidrojums

Ar apkalpošanu un pakalpojumiem ir saistīti jēdzieni: „lasītājs”, „abonents”, „klients”, „apmeklētājs”, „lietotājs” u.c. Jēdziens „lasītājs” ir viens no galvenajiem terminiem bibliotēkzinātnē. Dažādu gadu un valodu izdevumos to skaidrojumi ir atšķirīgi. Piemēram,

⁶ *Enciklopēdiskā vārdnīca*. 2. sēj. Rīga : Latvijas enciklopēdiju red., 1991, 67.lpp.

⁷ STEVENSON, Janet. *Dictionary of Library and Information Management*. Teddington : Peter Collin publishing, 1997, p.141.

⁸ *Likumu terminu vārdnīca*. Rīga : Biznesa Komplekss, 1999, 153.lpp.

Lasītājs [no angļu valodas – *borrower*]: - persona, kas kaut ko ņem lasīšanai bibliotēkā

9.

[no krievu valodas – *читатель*] – regulāri lasoša sociāla būtne, kas lasa pēc iekšējas garīgas nepieciešamības. Šo sociālo būtni raksturo specifiska lasītāja psiholoģija, un tā ir izplatītās lasāmvielas popularizēšanas objekts ¹⁰.

Lasītājs [no angļu valodas – *reader*] - persona, kas var lasīt iespiestu vai rakstītu tekstu ¹¹.

Lasītāja galvenā pazīme: lasīšana viņam ir kļuvusi par darbību un tā atbilst viņa personības garīgajām vajadzībām.

Plašāks skaidrojums jēdzienam „lasītājs”: ¹²

- 1) persona, kas ir nodarbināta ar uzrakstītā labošanu un izdara pareizas kļūdu korekcijas;
- 2) persona, kura izmanto materiālus bibliotēkas telpās;
- 3) Amerikas bibliotēkas, informācijas departamenta štata biedrs, kurš pašreiz skenē rakstus publikācijās, kuras ir nepieciešamas vai nu darbam vai personiskajām vajadzībām;
- 4) bibliotēkas biedri, kuri veic kopēšanu no atsevišķiem periodiskiem izdevumiem, kā arī izgriež, atzīmē un sistematizē;
- 5) mikrofilmu lasītāji.

Savukārt *bibliotēkas lasītājs* ir:

- persona, kura izmanto bibliotēku, pamatojoties uz formālo pierakstu;
- bibliotēkā reģistrēta persona, kura ar lielāku vai mazāku regularitāti apmeklē bibliotēku, saņem informācijas un bibliotēkāros pakalpojumus un ir apmeklētājs ¹³.

Pēdējos desmit gados, līdz ar datoru un interneta vispārēju izplatīšanos bibliotēku darbā, vērojama tendence – mainās pierastā termina „lasītājs” izpratne. To nomaina termins „lietotājs”. Par to runā ne tikai bibliotēku speciālisti Latvijā, bet šis

⁹ STĪVENSONE, Dž. Bibliotēku un informācijas pārvaldība : angļu-latviešu un latviešu-angļu terminu skaidrojošā vārdnīca. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 146.lpp.

¹⁰ *Терминологический словарь* : по библиотечному делу и смежным отраслям знания. Москва : [b.i.], 1995, c.211.

¹¹ STEVENSON, Janet. Dictionary of Library and Information Management. Teddington : Peter Collin Publishing, 1997, p.128.

¹² *Harould's librarian's glossary*. Aldeschot : Gower Publishing Company Limited, 2000, p.787.

¹³ EGLĪTE, Zina. Bibliotēku pakalpojumi : pamatjēdzieni un to saturs : [ziņojuma tēzes]. **No**: LU 58.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde : 2000.g. 2.febr. : tēzes. Rīga : Latvijas Universitāte, 2000, 9.lpp.

jautājums ir arī ārvalstu bibliotēku darba speciālistu uzmanības lokā. Ko mēs saprotam ar šiem terminiem? Vai šie divi termini ir sinonīmi?

Lietotājs [no angļu valodas – *user*] – persona, kas kaut ko lieto ¹⁴. Šī persona var lietot:

- kāda veida aparatūru, iekārtu, programmatūru, piemēram, datora lietotājs, interneta lietotājs;
- kādas iestādes, personas sniegtos pakalpojumus, piemēram, skolas bibliotēkas lietotājs ¹⁵.

Līdz ar bibliotēkas piedāvāto pakalpojumu klāsta paplašināšanos tiek lietots termins „bibliotēkas lietotājs”. Ar to saprot :

- personu vai organizāciju, kas izmanto bibliotēkas pakalpojumus;
- personu, kas lieto bibliotēku ¹⁶.

LR “Bibliotēku likuma” 23.pantā termins „bibliotēkas lietotājs” ir skaidrots sekojoši – “Bibliotēkas lietotājs ir ikviena juridiskā vai fiziskā persona, kas izmanto bibliotēkas pakalpojumus” ¹⁷.

Lietotājam bibliotēkā ir vairākas lomas:

- viņš var būt izstādes apmeklētājs;
- pasākuma dalībnieks;
- uzziņas saņēmējs u.c.

Galvenā lietotāja loma, kuras īstenošanai ir pakārtota bibliotekāru darbība, – veidot no lietotāja īstu lasītāju. Formula: “ bibliotēkā viss sākas un beidzas ar lasītāju!” ¹⁸.

Apkopojot iepriekš minētās definīcijas, jāsecina, ka lasītājs ir cilvēks, kas izmanto iespiestos materiālus, bet lietotājs – tas, kurš lieto kādu konkrētu pakalpojumu, aparatūru vai programmatūru.

¹⁴ STEVENSON, Janet. Dictionary of Library and Information Management. Teddington : Peter Collin Publishing, 1997, p.148.

¹⁵ PUND, Keith F. Introduction to Social Research : quantitative and qualitative approaches. London : SAGA Publication, 2000. 319 p.

¹⁶ *Библиотечно-библиографическое обслуживание. В кн.: Справочник библиотекаря.* Санкт-Петербург : Изд-во «Профессия», 2000, с.135-184.

¹⁷ Latvijas Bibliotēku likums. *Latvijas Vēstnesis*, Nr.167/169, 1998, 9.jūn., 2.-3.lpp.

¹⁸ *Библиотечно-библиографическое обслуживание. В кн.: Справочник библиотекаря.* Санкт-Петербург : Изд-во «Профессия», 2000, с.136.

Ar bibliotekāro apkalpošanu ir saistīti vairāki jēdzieni. Taču, kā jau iepriekš minēts, vislielākās debates ir izraisījuši divi jēdzienu lietojumi: „lasītājs” un „lietotājs”, kurus nevar uzskatīt par sinonīmiem, jo katram ir atšķirīga saturiskā nianse.

Latvijas Universitātes 58.zinātniskās konferences laikā, kas notika 2000.gadā, Latvijas bibliotēkzinātnes speciāliste Zina Eglīte nonāca pie šāda secinājuma: „Tomēr pēdējā laikā lietotājs cenšas „uzveikt” lasītāju. Par pamatjēdzienu vajadzētu saglabāt lasītāju kā bibliotēkā reģistrētu personu, kura ar lielāku vai mazāku regularitāti apmeklē bibliotēku, saņem informācijas un bibliotekāros pakalpojumus. Tam pamatā ir šādi apsvērumi:

- jau sen lasītājs bibliotēkai ir raksturīgs, tāpat kā veikalam pircējs, teātrim skatītājs, augstskolai students, koncertzālei klausītājs u.c. Šīs institūcijas nelieto, tās apmeklē (nelieto aptieku, teātri, poliklīniku; lieto veselīgu uzturu, zāles, alkoholu u.tml.). Informāciju var lietot, tomēr bibliotēkā (arī informācijas centrā) to galvenokārt iegūst, bet tā tiek lietota katra cilvēka praktiskajā rīcībā.

- jēdziena “lasītājs” saglabāšana jāsaista ar vēlmi saglabāt lasīšanu mūsdienu sabiedrībā līdzās audiovizuālo dokumentu izmantošanai. Aiz cieņas pret cilvēkiem, kuri iet uz bibliotēku, izrauga iespiesto vārdu un to lasa, šis jēdziens ir jāsaudzē. Kāpēc mums viņi jādēvē par lietotājiem, viņi ir lasītāji”¹⁹.

Šim apgalvojumam var piekrist daļēji. Līdz ar publiskās bibliotēkas funkciju maiņu, izmainās arī izpratne par tās lasītājiem. Lasītāji ir kļuvuši citādi, jo:

- 1) izmainās lasīšanas mehānisms informācijas iegūšanā;
- 2) informācijas iegūšanā lieto internetu (tajā pieejamo elektronisko katalogu, datubāzes u.c.);
- 3) bibliotēku ir iespējams izmantot arī attālināti.

Mainās izpratne ne tikai par lasītājiem, bet arī par lasīšanu. Ar lasīšanu jāsaprot ne tikai brīvā laika pavadīšana pie romāna, dzejas krājuma, varbūt pat laikraksta vai žurnāla, kā tradicionāli pieņemts saprast. Arī tas cilvēks, kurš apgalvo, ka nelasa, dienā izlasa vairāk nekā pats to apzinās. Dienas gaitā viņš lasa veikalā uz preču iesaiņojumiem, ceļu norādes uz izkārtnes pie iestāžu durvīm, vilcienu sarakstus, īsziņu mobilajā telefonā u.t.t.

Mūsdienās lasīšana daudz vairāk virzīta ne tik daudz uz kultūras un estētiskajām vajadzībām, bet uz informacionālajām vajadzībām. Lasīšana ir pārvērtusies par

¹⁹ EGLĪTE, Zina. Bibliotēku pakalpojumi : pamatjēdzieni un to saturs : [ziņojuma tēzes]. **No:** *LU 58.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde* : 2000.g. 2.febr. : tēzes. Rīga : Latvijas Universitāte, 2000, 11.lpp.

līdzdarbību: daudz biežāk lasa transportā, gaidot rindā, daudz biežāk pievēršas lasīšanai ar mērķi iegūt informāciju (no instrukcijām, sludinājumiem, noteikumiem u.tml.).

Minēto izmaiņu rezultātā pasaules bibliotekārajā domā termins „lasītājs” nomainīts ar terminu „lietotājs”. Lai gan sarunvalodā joprojām ir populārs un tiek lietots termins „lasītājs”, tomēr bibliotēkzinātnes teorijā pasaulē un arī Latvijā, tas ir nomainīts ar terminu „lietotājs”.

Latvijā līdz pat 20.gadsimta beigām pastāvēja pieņēmums, ka publiskās bibliotēkas apkalpo „tipiskos” vai vidējos lasītājus, t.i., lasītājus, kas apmeklē bibliotēku un izmanto bibliotēkas tiešos vai attālinātos pakalpojumus. Tagad šo pieņēmumu nomaina atziņa, ka bibliotēku izmanto lietotāji. **Bibliotēkas lietotāji ir visi apkalpojamā reģiona iedzīvotāji**, neskatoties, vai viņi izmanto bibliotēkas pakalpojumus vai vēl neizmanto, bet izmantos nākotnē. Tātad par bibliotēkas lietotājiem šobrīd uzskatāmi:

- 1) esošie lietotāji, kuri apmeklē bibliotēku un izmanto piedāvātos pakalpojumus;
- 2) potenciālie bibliotēkas lietotāji, kuri šobrīd bibliotēku neapmeklē, bet ja būs viņus interesējošs piedāvājums, tas varētu ieinteresēt viņus bibliotēkas apmeklējumā.

Bibliotēkai jāstrādā uz visu vietējo publiku, kas dzīvo bibliotēkas apkalpojamajā teritorijā. Bibliotekāru galvenais uzdevums – piedāvāt apkalpojamā reģiona visu iedzīvotāju interesēm un vajadzībām atbilstošus pakalpojumus. Īpaša uzmanība jāvelta potenciālajiem bibliotēkas lietotājiem, radot viņus interesējošus piedāvājumus. Viens no veidiem, kā varētu ieinteresēt potenciālos lietotājus apmeklēt bibliotēku, ir sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas pieejas realizācija publisko bibliotēku darbā. Šīs pieejas iespējas izskatītas promocijas darba ceturtajā nodaļā.

Laiki mainās, līdzīgi laikam mainās dažādu jēdzienu lietojums sabiedrībā. Mūsdienās tiek ieviesti jauni jēdzieni, vecie tiek aizstāti ar modernākiem. Var teikt, ka ir mainījusies „lasītāja” jēdziena izpratne un tā vietā tiek izmantots „lietotāja” jēdziens. „Lasītāja” jēdziens bija populārs 20.gadsimta 70.gados, taču 20.gadsimta 90.gadu vidū, līdz ar bibliotēku sniegto pakalpojumu daudzveidošanos, lasītājam līdzās nostājas lietotājs. Nav viennozīmīga viedokļa par apzīmējumu personai, kura ar lielāku vai mazāku regularitāti apmeklē bibliotēku, saņem informācijas un bibliotekāros pakalpojumus.

Turpmākajā promocijas darba teksta izklāstā lietots termins „lietotājs”.

Bibliotekārās apkalpošanas teorijas un prakses attīstība ir ietekmējusi tradicionālo terminu „bibliotekārā apkalpošana” un „lasītājs” izpratni. Mūsdienās ir paplašinājies šajos terminos ietvertais saturs. Vienotas nostājas trūkums šo terminu lietošanā izraisa diskusijas bibliotekārajā sabiedrībā.

1.2. Jaunu terminu ieviešana mārketinga teorijas ietekmē

Sākot ar 20.gadsimta 80.gadiem, bibliotēku darbā tiek izmantotas mārketinga (tirgzinību) teorijas atziņas. Jēdziens „mārketing” ir veidots no angļu valodas vārda *market* – tirgus un nozīmē darbību tirgus un pakalpojumu sfērā. „Mārketing” ir visplašākā darbība ar tirgu: izpēte, prognozēšana, analīze, vērtēšana, iedarbība, pārbaude u.t.t. „²⁰.

Latviešu valodā „mārketinga” jēdziena izteikšanai izmanto divus vārdus: tirgzinības un tirgvedība. Tirgzinības – nodarbojas ar preču sadali un maiņu, savukārt tirgvedība – rūpējas par preču realizāciju, apgrozījumu, pieprasījuma un piedāvājuma attiecībām. Tā kā ikdienā biežāk lieto terminu „mārketing” nekā „tirgzinības” un „tirgvedība”, tas ir saprotamāks un pilnīgāks.

Mārketing kā ekonomiskās darbības sistēma aplūkojams no divām pusēm. No vienas puses tā ir: tirgus, pieprasījuma, pircēju gaumes un vajadzību izpēte; ražošanas orientācija uz šīm atklātajām jaunajām vajadzībām; ražotās produkcijas orientācija uz noteiktu patērētāju grupu, kas šīs preces vislabprātāk pērk. No otras puses – tā ir aktīva iedarbība uz tirgu un esošo pieprasījumu, uz vajadzību veidošanos un patērētāju priekšstatiem par firmu, precī, sniegtajiem pakalpojumiem ²¹.

Citiem vārdiem varam teikt, ka plašā nozīmē ar jēdzienu tirgzinības saprot tirgus izpēti un savu iespēju piedāvāšanu, izmantojot publicitāti. Ja vispārējā tirgzinību teorijā galvenais jautājums ir – kas man no tā būs, tad attiecinot to uz bibliotekāro vidi – kas no tā būs manas bibliotēkas lietotājam.

Sākot ar 20.gadsimta 80.gadu beigām, bibliotekārajā apkalpošanā ieviesti jauni jēdzieni, kuru rašanās saistīta ar bibliotēku iesaistīšanos tirgus ekonomikā un mārketinga teorijas galveno atziņu pielietojumu bibliotēku praksē:

- „bibliotēkas pakalpojumi” – visas bibliotēkas veiktās aktivitātes un piedāvātās programmas, ņemot vērā bibliotēkas mērķu grupu informācijas

²⁰ *Mārketing*. [B.v.] : Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akad., 2003, 11.lpp.

²¹ *Mārketing*. [B.v.] : Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akad., 2003. 261 lpp.

vajadzības. Tie ir plaša spektra pakalpojumi (piemēram, publiskie pakalpojumi, informācijas pakalpojumi, izplatīšanas pakalpojumi), kuri paredzēti bibliotēkām saskaņā ar to mērķiem²².

- „bibliotēku mārketing” – „cilvēku aktivitātes, kas virzītas uz sociālo vajadzību un vēlēšanos apmierināšanu apmaiņas procesos (arī bezpeļņas organizācijās), kādas ir bibliotēkas”²³;
- „bibliotēkas publicitāte” - ”bibliotēkas politikas veidošanas rīks”²⁴.

Iepriekš minētajos jēdzienu skaidrojumos ir akcentēti bibliotēkas lietotāji (esošie un potenciālie) un viņu informacionālajām vajadzībām atbilstošu pakalpojumu sniegšana.

Tādu jaunu jēdzienu kā „bibliotēkārā saskarsme”, „bibliotēkārā vide”, „apkalpošanas komforts” un īpaši frāzes - „labvēlīga attieksme pret lasītāju”, „bibliotēkārā pakalpojuma sociālā vērtība” – liecina par bibliotēku pārorientāciju uz lasītāju vajadzībām, lai radītu lietotājiem pievilcīgu bibliotēku²⁵.

Jēdziens „lietotājam draudzīgs” apzīmē „ikvienu pakalpojumu, sistēmu, kuru ir viegli apgūt un lietot”²⁶.

Līdz ar apkalpošanas kritērija – lietotājiem draudzīga bibliotēka visos cilvēka un bibliotēkas mijiedarbības aspektos (bibliotēkas atrašanās vieta, transporta nodrošinājums, sniegto pakalpojumu atbilstība pieprasījuma mērķim) ieviešanu, tiek lietots jauns jēdziens „bibliotēkārā pakalpojuma sociālā vērtība”. Tam ir vairāki iemesli:

- 1) bibliotēkas vērsis pie lietotāju domām kā galvenā un svarīgākā kritērija bibliotēku sniegto pakalpojumu novērtēšanā;
- 2) bibliotēku uzmanības lokā iekļūst potenciālais lietotājs kā viens no svarīgākajiem indikatoriem bibliotēkas darbības atbilstībai apkalpojamo iedzīvotāju vajadzībām. Iedzīvotāju domas tiek noskaidrotas aptauju rezultātā;
- 3) novērojumi par sociālo vērtību rada pamatu jaunai pieejai bibliotēkas lietotāju sastāva analīzei. Ja agrāk tā balstījās uz formālām pazīmēm - vecumu,

²² *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago : ALA, 1983, p. 245.

²³ SPORĀNE, B. Bibliotēka mainīgā vidē. *Es daru tā*, Nr.1, 1994, 6.lpp.

²⁴ GLOSIENE, A. Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 17.lpp.

²⁵ ОСИПОВА, И.П. Библиотечное обслуживание: тенденции и проблемы (1990-е годы). *Библиотековедение*, N 2, 1997, с.20.

²⁶ KEENAN, S., JOHNSON, C. *Concise dictionary of library and information science*. London : Bowker Saur, 2000, p. 248.

izglītību, profesiju u.t.t., kas neatspoguļo personības individuālās īpatnības, tad tagad citu valstu bibliotēkās arvien biežāk tiek ņemti vērā tādi kritēriji kā atzīstamākais laiks darbam bibliotēkā (no rīta, dienā, vakarā), apmeklējuma ilgums, darba ar dokumentiem raksturs (ātri pārskata vai dziļi pēta), apmeklējuma mērķis (mācībām, darbam, atpūtai) u.t.t. Tas dod pamatu precīzākai to faktoru uzskaitēi, kas nodrošina lietotāju ērtības - bibliotēkas personāla darba grafika izmaiņai, telpu pārkārtošanai, laika izvēlei dažādu pasākumu organizēšanai.

Kopumā sociālās vērtības kritēriju var uzskatīt par kvalitatīvi jaunu pieeju bibliotekārajai apkalpošanai, kas paver iespējas bibliotēkas tuvināšanai lietotāju vajadzībām un interesēm.

Ņemot vērā iepriekš teikto jāsecina, ka tirgus ekonomikas apstākļos mainās bibliotekārās darbības, t. sk. arī apkalpošanas process bibliotēkā. Šo izmaiņu apzīmēšanai ir nepieciešami jauni termini. Mārketinga teorijas galveno atziņu pielietojums bibliotēku darbā ietekmē šo jauno terminu veidošanos.

Mainoties bibliotēkzinātnes teorijas galvenajām atziņām attiecībā uz iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu, veidojas arī atbilstoša terminoloģiskā bāze. Paplašinās tradicionālo terminu izpratne un bibliotēku praksē tiek ieviesti jauni jēdzieni, kas atspoguļo bibliotēkas tuvināšanu lietotāju vēlmēm, vajadzībām un interesēm. Tādējādi akcentēta bibliotēkas lietotāju galvenā nozīme apkalpošanas procesā.

Lai raksturotu mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas attīstības tendences, ir svarīgi noskaidrot galvenos terminus un pamatot to lietojumu promocijas darba teksta izklāstā. Piemēram, termina „lietotājs” mūsdienu izpratnes skaidrojums palīdz izprast to bibliotēkas lietotāju loku, kuram ar sabiedrības tuvinātas apkalpošanas modeļa īstenošanu tiks radītas vienādas iespējas izmantot bibliotēku, kā tas ir minēts pirmajā hipotēzē.

2. Bibliotekārās apkalpošanas fenomens

Bibliotēka mūsdienu cilvēkam rada dažādas asociācijas. Vienam tā ir grāmatu krātuve, kurā iespējams atrast visu nepieciešamo informāciju darbam, mācībām, izklaidei. Cits bibliotēkā saskata interneta kluba modeli, kurā visu nepieciešamo var atrast internetā. Vēl kādam izveidojies priekšstats par bibliotēku, kura iekļauta visu pasauli aptverošā datortīklā.

Informācijas tehnoloģijas būtiski izmainījušas komunikācijas procesus sabiedrībā. Globālo datortīklu izmantošanas iespējas ļauj pārraidīt un saņemt informāciju no jebkuras vietas pasaulē. Cilvēks, kuram ir pieejams dators, neizejot no mājas vai darbavietas var saņemt dažāda veida informāciju - bibliogrāfisku, faktogrāfisku, pilnteksta, grafisku, audiovizuālu. Dokumenti tiek gatavoti elektroniskā formā un tieši no autora bez starpnieka nonāk datorsistēmās un pie lietotāja.

Bibliotēka ir ne tikai reāls fenomens, bet arī pārdomu objekts, parādība, kas jāizprot, lai varētu nešaubīties par tās tiesībām pastāvēt.

Bibliotekārās apkalpošanas fenomens aplūkots saistībā ar bibliotēku un no vairākiem aspektiem:

- 1) raksturojot bibliotēku kā sociālu parādību,
- 2) analizējot izmaiņas bibliotēkā jauno informācijas tehnoloģiju ietekmē,
- 3) aplūkojot izmaiņas bibliotēku darbā mārketinga teorijas galveno atziņu pielietojuma rezultātā,
- 4) uzsverot apkalpošanas prioritāro nozīmi bibliotēkā.

2.1. Bibliotēkas kā sociālas parādības (fenomena) raksturojums

Domājot par bibliotēku pastāvēšanu, rodas jautājums par bibliotēku nozīmi: vai bibliotēkas ir nepieciešamas, vai bibliotēkas saglabāsies jauno informācijas tehnoloģiju apstākļos un, ja saglabāsies, tad kādas tās būs mainīgajā pasaulē. Uz šiem jautājumiem nav viennozīmīgas atbildes. Tāpēc nevar iztikt bez filozofiskas pieejas šo jautājumu skaidrojumā.

Bibliotekārajā sabiedrībā visā pasaulē diskutē par bibliotēkas un filozofijas iespējamās saistības pamatojumu, meklē bibliotēku filozofijas pamatnostādnes, precizē jēdzienus „bibliotēku filozofija”, „bibliotēkzinātnes filozofija”. Filozofijai tik lielu vērību pievērš tāpēc, ka būtiski mainās bibliotēkas vide, tiek apšaubīta bibliotēkas esamības nepieciešamība. Savukārt filozofija pamato izziņu, pilda izziņas, pasaules uzskata un

metodoloģisko funkciju domāšanas attiecībā pret reālo esamību, stabilizē vērtību sistēmu. „Filozofija ir apziņas radīta refleksija, kas atspoguļo cilvēka un esamības attiecības, tātad arī bibliotēkas, bibliotekāra, lasītāja, grāmatas (subjekta, indivīda) attiecības ar informācijas sabiedrību (esamību)”²⁷.

Semiotiķis Umberto Eko (Umberto Eco) par bibliotēku ir teicis: „Bibliotēka pati sevi sargā, neaptverama kā patiesība, ko tā glabā...”²⁸. „Tātad bibliotēku nevar apdraudēt nekādi pasaulīgi spēki, tātad tā ir dzīva un nemitīgi atdzimstoša”²⁹. Mēs varam piekrist šim apgalvojumam. Taču ikvienam no mums ir jāizveido sava pārlicība, uzskatu sistēma, kas pamatotu bibliotēkas nepieciešamību jaunajā pasaulē, kurā bibliotēkas atrodas uz izdzīvošanas robežas, jo globālā informatizācija un tirgus attiecības liek apšaubīt bibliotēku lietderību. Bibliotēkas kā sabiedrības pamatakmeņa nepieciešamību izmainītā vidē var pierādīt ar bibliotēku filozofijas starpniecību, uzdodot jautājumus un meklējot uz tiem atbildes.

Bibliotēkas eksistences nosacījumi saistīti ar dažādām funkcijām, ar grāmatu, ar bibliotekāru kā personību un bibliotekāra profesionālo ētiku.

Bibliotēkas funkcijas kā bibliotēkas eksistences nosacījums

Tā kā bibliotēka ir aktīva sistēma, tad atbildi uz jautājumiem – kas ir bibliotēka pasaulē un kāda ir tās nozīme (misija) līdās citām sociālajām institūcijām - tiek meklēta bibliotēkas funkciju apzināšanā, analīzē un vispārināšanā³⁰. Ja bibliotēku saprot kā sociālu institūtu jeb sociālu fenomenu, kas nepieciešams sabiedrības attīstībai, kam ir noteikta misija šajā sabiedrībā un kura izzušana radīs sabiedrībai neatgriezeniskus zaudējumus, tad var runāt par bibliotēku filozofiju.

Funkcijas var apzīmēt gan darbības veidus, gan lomas un uzdevumus – iekšējās, sistēmveidojošās un ārējās funkcijas. Lai izprastu bibliotēkas funkcijas un misiju, būtiski aplūkot iekšsistēmiskās funkcijas, ko apzīmē ar vārdu funkcijas. Ārējās funkcijas parasti sauc par sociālajām, bet lomas apzīmējošās – par sabiedrisko uzdevumu.

Bibliotēkas sabiedriskais uzdevums jeb misija ir glabāt un nodot tagadējai un nākošām paaudzēm cilvēka radīto jeb sociālo informāciju, kas fiksēta materiālā nesējā.

²⁷ SPORĀNE, B. Bibliotēku filozofija – mīts vai reāla nepieciešamība? *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.22, 2002, 6.lpp.

²⁸ EKO, U. Rozes vārds. Rīga : Jāņa Rozes apgāds, 1998, 54.lpp.

²⁹ Turpat, 231.lpp.

³⁰ АКИЛИНА, М.И. Философия современной библиотеки. *Библиотековедение*, N 4/5, 1996, с.91-100.

Tādējādi bibliotēkas misija ir būt par cilvēces informacionālo atmiņu, piedalīties sabiedrības attīstībā.

Bibliotēkas rašanās saistīta ar informācijas vākšanas un glabāšanas funkciju jeb memoriālo funkciju. Sākotnēji memoriālā funkcija bija dominējošā. Vēlāk šo funkciju pārņēma arhīvs – bibliotēkas varietāte, jo tā fondi, tāpat kā muzeju fondi, ir cilvēces informacionālās atmiņas daļa.

Bibliotēku attīstības gaitā memoriālā funkcija no dominējošās pārtapa par palīgfunkciju, galveno vietu atdodot dokumentu izmantošanas organizācijas jeb informācijas pieejamības funkcijai, kas maina priekšstatu par bibliotēku.

No informācijas lietotāju viedokļa informācijas pieejamība tiek uzskatīta par galveno bibliotēkas funkciju. Informācijas pieejamības nodrošināšana realizējas dažādu informācijas pakalpojumu formās un maina bibliotēkas orientāciju no krājuma veidošanas uz lietotāju apkalpošanu. Informācijas pieejamības nodrošināšana aizsāka jaunās bibliotēku filozofijas veidošanos. Veidojas jauna bibliotēku kultūra, ko pamato bibliotēku filozofija, – lietotājoorientēta bibliotēku kultūra, kas nomaina veco bibliotēku kultūru – kolekcijorientēto bibliotēku kultūru.

Šobrīd notiek kārtējā dominējošās funkcijas nomaiņa. Informācijas pieejamības funkcija dominējošo vietu atdod informācijas analīzes funkcijai jeb informācijas semantiskās apstrādes funkcijai, kas garantē informācijas pieejamību. Informācijas brīvu pieejamību nodrošina sakārtota, sistematizēta informācija. Kā secina bibliotēkzinātniece B.Sporāne, „šo funkciju spēj realizēt bibliotēka, jo tās rīcībā ir izstrādātas klasifikācijas sistēmas un materiālajos nesējos fiksēta informācija – bibliotēku tradicionālās un elektroniskās formas kolekcijas”³¹.

Ja bibliotēku dominējošā funkcija nepārtraukti mainās, tad rodas jautājums – kāda būs nākotnes bibliotēkas galvenā funkcija. Nākotnes bibliotēka saistāma ar jēdzienu „virtuālā bibliotēka”. Tā ir jauna bibliotēkas forma, kas radusies informācijas krīzes un sabiedrības domāšanas pārmaiņu rezultātā. Tā ir uz lietotāju vērsta bibliotēka, kas nodrošina dažādu pieeju plašam, neierobežotam zināšanu masīvam ar elektronisko līdzekļu un globālo datortīklu palīdzību. Nākotnes bibliotēkas galvenā funkcija: globālajos datortīklos pieejamu informācijas resursu kopums.

Bibliotēkzinātniece M.Akiļina (М.Акилина) uzsver, ka nākotnes bibliotēkas galveno funkciju nosaka tikai viens kritērijs - bibliotēkas sabiedriskā nozīme, kura paliek

³¹ SPORĀNE, B. Bibliotēku filozofija – mīts vai reāla nepieciešamība? *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.22, 2002, 7.lpp.

nemainīga, neatkarīgi no mainīgajām tehnoloģijām un bibliotēkas pastāvēšanas apstākļiem ³². Jauno tehnoloģiju apstākļos šai funkcijai parādās jaunas iezīmes:

- 1) bibliotēka ir vieta, kur glabāt sākotnējos, neizkropļotos elektroniskos dokumentus;
- 2) bibliotēka saglabā un uzkrāj tikai sabiedriski nozīmīgus dokumentus, tādējādi būtiska kļūst elektronisko dokumentu atlase, un atlase paredz vērtēšanu;
- 3) būtiskas izmaiņas notiks bibliotēkas darbinieku struktūrā, jo līdz ar vērtēšanas aspektu nozīmības pieaugumu bibliotekāriem ir jābūt iemaņām darbā ar informāciju;
- 4) pieaugs nepieciešamība pēc informācijas analītiskas pārstrādes jaunās formās – elektronisko dokumentu anotāciju, referātu sagatavošanas, informācijas fragmentu sagatavošana no dažādiem avotiem u.c.

Šobrīd informācijas analīzes funkcijai ir dominējošā nozīme, bet līdz ar vērtēšanas aspektu nozīmības pieaugumu vērtēšanas funkcija varētu kļūt par dominējošo.

Tādējādi katram bibliotēkas kā sabiedriskas institūcijas attīstības posmam ir raksturīga funkciju evolūcija (skat.1.tabulu).

1.tabula

Bibliotēkas funkciju evolūcija vēsturiskās attīstības gaitā ³³

Vēsturiskais periods	Perioda sākuma nosacītās hronoloģiskās robežas	Bibliotēkas funkcija
I	No bibliotēku rašanās	Vākšana. Krāšana
II	No 17.gadsimta (atsevišķās valstīs no 18.gadsimta)	Vākšana. Krāšana. Izmantošanas organizācija
III	No 20.gadsimta 60.-80.gadiem	Vākšana. Krāšana. Izmantošanas organizācija. Analīze
IV	No 20.gadsimta 90.gadiem	Vākšana. Krāšana. Izmantošanas organizācija. Analīze. Vērtēšana

³² АКИЛИНА, М.И. Философия современной библиотеки. *Библиотекосведение*, N 4/5, 1996, с.91-100.

³³ Turpat, с.100.

Bibliotēkas kā sistēmas katra attīstības perioda dominējošai funkcijai ir gan iekšējās, gan ārējās izpausmes. Iekšējās un ārējās funkcijas apzīmē dažādi (skat.2.tabulu).

2.tabula

Bibliotēkas iekšējās un ārējās dominējošās funkcijas dažādos attīstības periodos³⁴

Vēsturiskais periods	Dominējošā iekšējā funkcija	Dominējošā ārējā funkcija
I	Memoriālā	Kumulatīvā
II	Dokumenta izmantošanas organizācija	Informācijas pieejamības nodrošināšana
III	Informācijas analīze	Orientācija
IV	Informācijas vērtēšana	Vērtēšana

Sistēmas iekšējās funkcijas saistītas ar sistēmas ārējām sociālajām funkcijām. Informācijas vākšanu un krāšanu izprot kā kumulatīvo funkciju, informācijas izmantošanas organizāciju - kā pieejamības nodrošināšanu informācijai, analīzi un sakārtošanu – kā orientēšanos informācijas masīvā.

Mūsdienu bibliotēka ir sociāla institūcija, kas saglabā sabiedrības garīgo kultūru. Galvenās problēmas bibliotēku eksistencē nav saistītas ar tehnoloģijām, bet gan ar bibliotēkas vērtības, tās nozīmes apzināšanos.

Bibliotēku filozofija cenšas atrast atbildes uz jautājumiem, kas var palīdzēt kaut uz neilgu laiku atrisināt visbūtiskākās bibliotēku eksistences problēmas pašreizējā kultūras situācijā. Bibliotēku filozofija veido cilvēku attieksmi, uzskatus par bibliotēku, vērtību sistēmu. Bibliotēku filozofija ir izveidojusies kā atbildes meklējums uz jautājumu: būt vai nebūt bibliotēkai un bibliotekāriem. Tas pierāda, ka, lai apstiprinoši atbildētu uz šo jautājumu, ir jāattīstās bibliotēkzinātnei.

Šodien mēs runājam par informācijas sabiedrību un dažkārt sastopamies ar sabiedrībā pausto viedokli, ka bibliotēkas ir liekas, nevajadzīgas, jo visa nepieciešamā informācija ir pieejama internetā. Šajā situācijā jāspēj jautāt, rast atbildes, sakārtot vērtību sistēmu un veidot pamatotu uzskatu sistēmu bibliotēku jomā jeb izstrādāt bibliotēku filozofijas pamatnostādnes.

³⁴ АКИЛИНА, М.И. Философия современной библиотеки. *Библиотековедение*, N 4/5, 1996, с.100.

Būtiskākie jautājumi uzskatu sistēmā bibliotēku jomā ir:

- 1) vai bibliotēka savieno lietotāju / lasītāju un grāmatu / dokumentu / tekstu visauglīgākajās attiecībās, radot sabiedrībā pievienoto vērtību - zināšanu izmantošanas rezultātu?
- 2) vai bibliotēka kalpo kā saskarsmes krustpunkts?
- 3) vai bibliotēka veic informācijas izguvi un veido vērtību sistēmu?
- 4) vai bibliotēka ir vieta, kur interesanti pavadīt brīvo laiku – gan lasot, gan izmantojot tehnoloģijas, gan piedaloties dažādos pasākumos?
- 5) vai bibliotēka glabā cilvēces kultūras mantojumu? u.c.³⁵

Bibliotēku filozofija nesniedz atbildes uz praktiskiem ikdienas jautājumiem, bet veido cilvēku attieksmi, uzskatus par bibliotēku (un tajā notiekošajiem procesiem, tātad arī bibliotekāro apkalpošanu), vērtību sistēmu.

Grāmatas kā bibliotēkas eksistences nosacījums

Bibliotēkas eksistences nosacījumi ir saistīti ne tikai ar dažādām funkcijām, bet arī ar grāmatu. Grāmatas filozofiskais traktējums balstīts uz pieņēmumu par grāmatu kā būtisku cilvēka – personības garīgās dzīves sastāvdaļu. Ja grāmatu vispārinoši var pieņemt par cilvēces kultūras atmiņas pamatvienību, tad bibliotēku var nosaukt par šādu pamatvienību kopumu. No šāda viedokļa „bibliotēka ir cilvēces radītā informācijas kosmosa jeb universa sastāvdaļa, kuras pamatuzdevums ir saglabāt un translēt informāciju, kas specifiski fiksēta ilgmūžīgā materiālā ar otrās pakāpes zīmju sistēmas palīdzību. Tādā veidā bibliotēku var aplūkot arī kā šīs zīmju sistēmas (grāmatas vai dokumenta) metasistēmu”³⁶.

Runājot par cilvēka un grāmatas attiecībām, rakstnieks un filozofs K.Raudive ir teicis, ka kultūras cilvēka dzīvē grāmatas uzdevums ir vairo dzīves apziņu. Cilvēks satiekas ar profesionālām grāmatām (tās ir bezpersoniskas, kalpo utilitāriem mērķiem) un personīgām grāmatām (tās kalpo iekšējiem uzdevumiem).

Vispilnīgāk cilvēks sevi realizē grāmatās, ar kurām kopā dzīvo. Dzīvot kopā ar grāmatu nozīmē – tai uzticēt savas domas, pārdzīvojumus. Tādējādi rodas mijiedarbība

³⁵ SPORĀNE, B. Bibliotēku filozofija – mīts vai reāla nepieciešamība? *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.22, 2002, 8.lpp.

³⁶ SPORĀNE, B. Bibliotekāra ētikas vīzija. **No: Negotiating futures – states, societies and the world = Uzrunājot nākotnes – valstis, sabiedrības un pasauli** : Proceedings of the International Conference. Rīga, November 11-14, 2004. Rīga : Latvijas Universitāte, 2005, p.372.

starp to pasauli, kas ir iemūžināta grāmatā un to, ko konkrēti pārdzīvojam sevī. Grāmata ir kaut kas dzīvs³⁷.

Grāmatas personīgās funkcijas, kuras lasīšanas procesā realizē katrs cilvēks individuāli, ir saistāmas ar sabiedrības locekļu – personību vajadzībām. Lasīšanas procesā cilvēks gūst gan baudu, gan emocionālo piesātinājumu, tomēr grāmatas nozīmīgākā vieta ir cilvēku augstāko vajadzību struktūrā, kas stimulē personības aktivitāti izziņas un pilnveides virzienā.

Grāmatas personīgās funkcijas ir apmierināt tādas augstākā līmeņa vajadzības kā:

- 1) dzīves jēgas vajadzību, kas saistīta ar apzinātu dzīves pamatmērķi, ideāliem un vērtību sistēmu;
- 2) vajadzību būt personībai, kas izpaužas cilvēka pašizteikšanās, pašaktualizācijas tieksmēs un tendencē sniegt informāciju par savu individualitāti citai personībai;
- 3) estētiskās vajadzības, kas izpaužas personības tieksmē pēc saskares ar skaisto;
- 4) tikumiskās vajadzības, kas saistītas ar nepieciešamību iepazīt, pieņemt un ievērot sabiedrībā pastāvošās uzvedības normas³⁸.

Vajadzību apmierināšana, saprašana un interpretācija ir aspekti, kas raksturo grāmatas un uztverošā subjekta (cilvēka, lasītāja) savstarpējās attiecības. Šīs attiecības var būt tik dažādas, cik atšķirīgi ir cilvēki. Saikni „grāmata - lasītājs” pēta dažādās zinātņu nozarēs – socioloģijā, psiholoģijā, lasīšanas teorijā, bibliotēkzinātnē. Šajā saiknē var izdalīt vairākus modeļus:

- 1) grāmata kā rakstnieka un lasītāja starpnieks;
- 2) grāmata kā cilvēka mīlestības, cieņas, pat dievināšanas objekts.

Bibliotekārs kā bibliotēkas eksistences nosacījums

Bibliotēkas eksistences nosacījumi ir saistīti ne tikai ar bibliotēkas dažādajām funkcijām un grāmatas filozofisko traktējumu, bet arī ar bibliotekāru kā personību un bibliotekāra profesionālo ētiku. Bibliotēku filozofijā bibliotekārs veido savu priekšstatu,

³⁷ RAUDIVE, K. Par grāmatas misiju. **No:** RAUDIVE K. Pārpersonīgais un personīgais. Rīga: Oferte, 1992, 76.- 81.lpp.

³⁸ KRŪMIŅA, L. Grāmata kā kultūras un sociālās vides fenomēns. **No:** *Bibliotēka un sabiedrība*, 3. 2002, 16.lpp.

vērtību sistēmu, meklējot atbildes uz jautājumiem: Kas es esmu? Kas man ir jādara? Kāds labums no manis ir sabiedrībai?

Priekšstats par bibliotekāru no filozofiskā aspekta, būtisks ir jautājums par bibliotekāra misiju. Spāņu filozofs Hosē Ortega i Gasets (Ortega y Gasset, 1883-1955) ir teicis, ka katrai cilvēka dzīvei ir misija – apziņa par to, ko cilvēks ir aicināts piepildīt ³⁹. Misija ir uzdevums, kas cilvēkam jāveic savā dzīvē. Misija sākas cilvēkā. Lai cilvēks varētu kaut kas būt, viņam kaut kas ir jādara. Misija ir tā, kas mudina cilvēku veikt to, bez kā viņš nevar būt.

Runājot par misiju, izšķir:

- 1) cilvēka misiju – tas, kas cilvēkam jādara, lai viņš būtu tas, kas viņš ir;
- 2) profesionālo misiju (t.sk. bibliotekāra misija) – tas, kas jādara bibliotekāram, lai būtu labs bibliotekārs.

Bibliotekāra profesionālo misiju saista ar sociālo nepieciešamību, kam kalpo profesija. Nākotnē bibliotekāram būs jāpalīdz lietotājam orientēties informācijas klāstā. Bibliotekārs būs lasīšanas ārsts, higiēnists, filtrs starp cilvēku un grāmatām.

Tāpat bibliotekāra misija ir kalpošana; bibliotekārs kalpo par starpnieku starp grāmatām, informāciju un cilvēkiem (lietotājiem), kas to izmanto. Kā notiek šī kalpošana, to lielā mērā nosaka ētiskie principi.

Bibliotekāra profesionālās ētikas ievērošana kā bibliotēkas eksistences nosacījums

Ar ētiku filozofijā ļoti cieši ir saistīta aksioloģija, jo abās atslēgas vārds ir vērtība, vērtēšana. Filozofs A. Rubenis ētiku skaidro kā filozofisku disciplīnu, kuras centrā ir labā jēdziena noskaidrošana ⁴⁰. Tā pēta :

- labā un ļaunā attiecības,
- tiecas nopamatot labas rīcības principus.

Tiecoties uz ideālu, top ētisko vērtību sistēma, kurā ietilpst labvēlība, nesavtība, taisnīgums, pamatīgums, gudrs padoms, lepnums u.t.t. Šīs vērtības aptver pozitīvas cilvēka rīcības un uzvedības iespējas, kas nodrošina saskaņu.

Ētikas pamatjēdzieni vienlaikus ir arī vērtības: labais un ļaunais, pienākums, atbildība, gods, cieņa, dzīves jēga, taisnīgums, sirdsapziņa u.tml. Šie jautājumi skar visas profesionālās jomas, tai skaitā arī bibliotekārus. Strādājot mainīgajā

³⁹ ORTEGA, I Gasets Hosē. Bibliotekāra misija. **No:** *Bibliotekārs un lasītājs*. Rīga, 1991, 106.lpp.

⁴⁰ RUBENIS, A. *Ētika XX gadsimtā : praktiskā ētika*. Rīga : Zvaigzne ABC, 1996. 222, [1] lpp.

informacionālajā vidē, arvien aktuālāks kļūst jautājums par morālo atbildību, kas jāizjūt bibliotekāram.

Profesionālā ētika ir cilvēka profesionālās atbildības sfēra, kas balstās uz:

- vispārpieņemtiem morāles un tikumības principiem,
- vērtībām, kuras raksturīgas konkrētajai profesionālajai videi ⁴¹.

Profesionālā ētika – normas, kas regulē noteiktu, attiecīgajai profesijai piederošo sociālo grupu, tātad arī noteiktas sabiedrības daļas rīcību. Par profesionālo ētiku un profesionālo morāli pieņemts uzskatīt uzvedības kodeksu, kas regulē tikumiskas attiecības starp cilvēkiem, kuras izriet no viņu profesionālās darbības loka.

Katrai profesijai ir sava specifiskā vide, kurā darbojas profesionāļi un situācijas, kurās jāpieņem lēmumi. Katrai profesijai ir noteikta sabiedrības daļa, kuras labā tā strādā. Katra profesija nes specifisko morālo atbildību pret savu klientu, lietotāju vai interesentu.

Bibliotekāram, kura uzdevums ir visu uzmanību veltīt cilvēkam, pēc iespējas labāk un pilnīgāk apmierinot viņu informācijas vajadzības, nepieciešama pārliecinoša morālā stāja, kas garantē kvalitāti un rada uzticību. Tā ir nepieciešamība pēc profesionālās ētikas, kuras apzināšanās rezultāts ir ētikas kodekss. Šāds ētikas kodekss ir daudzām bibliotekāru profesionālajām organizācijām pasaulē, un kopš 2001.gada – arī Latvijas bibliotekārajai sabiedrībai ⁴².

Bibliotekāru profesionālajai ētikai ir sava specifika, kuru nosaka bibliotekārā darba pamatbūtība, uzdevumi un klientu grupu orientācija: lietotājdraudzīgums, lojalitāte, vērtību sistēma un vērtības apziņa. Bibliotekāra uzdevumu bibliotekārajā apkalpošanā sarežģīt vairāki faktori: bibliotēku tipu daudzveidība, bibliotekāra profesijas daudzie aspekti. Tas nozīmē, ka bibliotekāram jābūt ne tikai stingrai nostājai un izpratnei par ētikas normām savā profesijā, bet arī jāiekļaujas apkalpojamās sabiedrības daļas morāles normās – juridiskās, ekonomikas, finanšu, medicīnas, vadības un citās jomās.

Bibliotekāra profesionālā ētika ir: *ētisku un tikumisku normu kopums, kas nosaka bibliotekāra profesionālo rīcību lietotāju apkalpošanā, attiecībās ar kolēģiem, darba devēju un sabiedrību kopumā, sniedzot pieprasītos informacionālos pakalpojumus vai pildot citus sava darba pienākumus. Tā formulē bibliotekāra izpratni par*

⁴¹ KOKINA, D., SPORĀNE, B. Bibliotekāra ētika. Rīga : Elpa, 2002, 11. lpp.

⁴² KOKINA, D., SPORĀNE, B. Bibliotekāra ētika. Rīga : Elpa, 2002. 98, [1] lpp.

profesionālajiem pienākumiem un godu, iemāca augstu saziņas kultūru un nodrošina augstu profesionalitāti ⁴³.

Nozīmīgākās ētiskās pamatnostādnes bibliotekāru darbā ar lietotājiem:

1) pats svarīgākais labas (ētiskas) bibliotēkas darba mērķis ir dot visiem cilvēkiem vienādas iespējas apgūt to kultūras un garīgo mantojumu, ko cilvēce savā vēsturiskajā attīstības gaitā ir uzkrājusi. Bibliotekāriem būtu jānodrošina lietotājiem šo iespēju ar piemērotiem krājumiem, atbilstošu apkalpošanu un labu profesionālo pieredzi.

2) domājot par bibliotekāra labu (ētisku) rīcību attiecībā pret lietotājiem un kolēģiem, vienmēr jāpatur prātā, ka visam bibliotekāra darbam jābūt orientētam uz lietotāju apkalpošanu. Lietotājs ir tas, kā labā pastāv un darbojas publiskā bibliotēka.

3) bibliotekārā darba ētika prasa, lai bibliotekārs būtu neitrāls reliģiskajos, politiskajos u.c. personiskos jautājumos saskarsmē ar lietotāju. Bibliotekāram jābūt spējīgam identificēt sevi ar lietotāju, t.i., izjust un izprast otra cilvēka izjūtas, lai varētu viņu apkalpot atbilstošā līmenī. Viens no neitralitātes aspektiem ir arī tas, ka visi lietotāji būtu jāapkalpo ar vienādu uzmanību un cieņu, neskatoties uz to, vai tas ir sirmgalvis vai bērns, skolnieks vai skolotājs.

Ētiskums ir dažādu procesu komplekss, kas attīstās atbilstoši sabiedrības attīstības līmenim. Izmaiņas bibliotēku un informācijas iestāžu ētiskajos principos ir radušās sakarā ar bibliotēkas statusa un nozīmes maiņu sabiedrībā, ar sabiedrības attieksmi pret bibliotēkām un bibliotekāriem. Būtiska ir arī pašu bibliotekāru attieksme pret savu darbu, priekšstati par darba nozīmi nākotnē.

Bibliotēku nākotne informācijas sabiedrībā lielā mērā ir atkarīga no tā, vai strādājošiem šajā vidē ir priekšstats, motivācija un ētiska pārliecība, vai viņi spēj mainīt sabiedrības stereotipus. To var panākt ar pašapziņu, augstu motivāciju un vērtības apziņu.

Bibliotēkas nākotnes attīstības priekšnoteikumi ir saistīti ar četrām attiecību grupām, kuru pamatā ir ētikas principu ievērošana:

- 1) bibliotekārs – lietotājs (lasītājs, klients): profesionāla saskarsme; patiesības mirklis, kas veido bibliotēkas un bibliotekāra stereotipu sabiedrībā;
- 2) bibliotekārs – sabiedrība;
- 3) bibliotekārs - darba devējs: lojalitāte, iekšējās sabiedriskās attiecības;

⁴³ KOKINA, D., SPORĀNE, B. Bibliotekāra ētika. Rīga : Elpa, 2002, 18.-19.lpp.

4) bibliotekārs – kolēģi ⁴⁴.

Ētikas kodekss visās iepriekš aplūkotajās jomās sakārto attiecības, priekšstatus, ļauj pilnveidoties un izprast vietu sabiedrībā.

Rezumējot iepriekš teikto jāsecina, ka bibliotekārās apkalpošanas fenomenu iespējams raksturot saistībā ar bibliotēku kā sociālu parādību, kurā akcentēti trīs aspekti – bibliotēkas funkciju evolūcija, grāmatas un bibliotekāra nozīmi bibliotēkas pastāvēšanā. Nākošais aspekts, kurš raksturo bibliotekārās apkalpošanas fenomenu, ir jauno informācijas tehnoloģiju pielietošanas rezultātā notikušās izmaiņas bibliotēkā, t.sk. arī bibliotekārajā apkalpošanā.

2.2. Izmaiņas bibliotēkā jauno informācijas tehnoloģiju ietekmē

Mūsdienās jau par tradīciju ir kļuvis runāt par to, ka līdz ar mūsdienīgu informācijas tehnoloģiju ieviešanu mainās priekšstats par bibliotēku, bibliotekāru, lietotāju, fondu (krājumu) un bibliotekārajiem procesiem.

Kopš seniem laikiem bibliotēka veic cilvēces sociālās atmiņas funkciju: vākt, glabāt un izsniegt nepieciešamo informāciju. Kā informācijas tehnoloģiju laikmetā sakārtot informāciju, lai tā būtu viegli atrodamā, kā atbilstoši lietotāja vajadzībām atlasīt informāciju maksimāli īsā laikā, kā nodot to lietotājam – tie ir jautājumi, kas nodarbina bibliotēkzinātnieku un praktiķu prātus. Jaunās informācijas tehnoloģijas ļauj daudz veiksmīgāk risināt informācijas glabāšanas un apkalpošanas problēmas. Tās veicina bibliotēku darbības jomas paplašināšanos, telpas un laika barjeru pārvarēšanu, un tādā veidā palielina bibliotēku krājumos ietvertās informācijas pieejamību.

Līdz ar to ir nodrošināta iespēja izveidot vienotu informācijas telpu, vienotu pasaules bibliotēku, bibliotēku bez robežām. Tāpēc var runāt par bibliotēku kā Visumu, kas paplašinās, ar to saprotot ikvienas bibliotēkas pieejas nodrošināšanu daudzlīmeņu kārtotam krājumam, informācijas apjoma palielināšanos, informācijas iegūšanu no arhīviem, muzejiem, informācijas centriem, pateicoties to savstarpējiem sakariem, lietotāju pieprasījumu plūsmas pieaugumu no dažādām pasaules vietām. Kādas ir šīs paplašināšanās robežas - jautājums, uz kuru šodien diez vai var atbildēt viennozīmīgi.

Bibliotēkzinātniece M.Akiļina uzskata, ka bibliotēkai nevajadzētu vākt un glabāt visus dokumentus. Nepieciešama stingra dokumentu atlase, lai nepiesārņotu bibliotēku

⁴⁴ SPORĀNE, Baiba. Bibliotekāra ētikas vīzija. **No: Negotiating futures – states, societies and the world = Uzrunājot nākotnes – valstis, sabiedrības un pasauli** : Proceedings of the International Conference. Rīga, November 11-14, 2004. Rīga : Latvijas Universitāte, 2005, p.365.-376.

krājumus ar mazsvarīgu informāciju. Bibliotēkas krājumā glabājami dokumenti, kuriem ir sabiedriska nozīme, bet stingra atlase nepieciešama īslaicīgas nozīmes informācijai – informācijai, kas saistīta ar iedzīvotāju ikdienas vajadzību apmierināšanu, biznesa, reklāmas informācijai. Pēc promocijas darba autores domām, nevar piekrist viedoklim par dokumentu atlases ieviešanu. Šāda pieeja liecina, ka atlase var kļūt par šķērslī brīvai informācijas pieejamībai. Tā kā bibliotēka veic cilvēces informacionālās atmiņas funkciju, tad tā var un tai vajag piedāvāt lietotājam iespējami pilnīgu informāciju.

Arī bibliotēkzinātniece M.Dvorkina (М.Дворкина) uzskata, ka jauno informācijas tehnoloģiju izmantošana bibliotēkām ļaus daudz pilnīgāk realizēt sociālās atmiņas funkciju ⁴⁵. Pie tam viņa uzskata, ka jānorobežo bibliotēku, arhīvu, muzeju un citu kultūras institūciju, kas vāc un glabā informāciju, darbība, lai kopīgā cilvēces atmiņa ietvertu visu informāciju: gan to, ko šobrīd uzskata par nozīmīgu, gan to, kura tiek uzskatīta par mazvērtīgu.

Pārdomas izraisa M.Dvorkinas viedoklis par kultūras institūciju norobežošanu pilnīgākai kultūras mantojuma saglabāšanai. Šāda pieredze bija raksturīga Krievijā 20.gadsimta 90.gadu otrajā pusē. Pretēji Krievijas pieredzei, Latvijā notiek virzība uz bibliotēku, arhīvu un muzeju darbības apvienošanu kultūras mantojuma saglabāšanā. Piemēram, kopš 2004.gada valsts aģentūra „Kultūras informācijas sistēmas” ar Valsts Kultūrkapitāla fonda finansiālu atbalstu realizē mērķprogrammu „Bibliotēku, arhīvu un muzeju sadarbība digitālā vidē atbalsts”⁴⁶. Programmas uzdevums – veicināt bibliotēku, muzeju un arhīvu savstarpējo sadarbību institūciju krājumos esošās informācijas apkopošanā. Programmas īstermiņa mērķis – veicināt bibliotēku, arhīvu un muzeju sadarbību vienotas informācijas sistēmas veidošanā un sniegt atbalstu nacionālas, reģionālas un lokālas nozīmes informācijas resursu digitalizācijas projektu realizācijā. Savukārt programmas ilgtermiņa mērķis ir izveidot sadarbības modeli starp bibliotēkām, muzejiem un arhīviem, kas nodrošinās strukturētu datu apstrādes mehānismu, uzkrāšanu datubāzēs un informācijas pieejamību lokāliem un attālinātiem lietotājiem.

Lai risinātu pastāvīgi pieaugošā informācijas masīva glabāšanas un piedāvāšanas problēmas, M.Dvorkina piedāvā vairākus risinājumus:

- 1) izvietot ierakstus uz jauniem informācijas nesējiem;

⁴⁵ ДВОРКИНА, М.Я. Об изменении библиотечного обслуживания и о библиотечной философии. *Библиотековедение*, N 5/6, 1997, с.20-28.

⁴⁶ *Pārskats par Kultūrkapitāla fonda 2004.gadā realizējamās mērķprogrammas „Bibliotēku, arhīvu un muzeju sadarbības digitālā vidē atbalsts” projektiem* [tiešsaiste]. Sandra Ozoliņa. [B.v.] : [B.i.], 2004. [skatīts 2005.g. 29.dec.]. Pieejams: http://krokuss.lanet.lv/BAM_parskats.ppt#1.

- 2) diferencēt un specializēt bibliotēkas un citas informācijas iestādes pēc dažādām pazīmēm: informācijas aktualitātes, dokumentu un informācijas veidiem;
- 3) izstrādāt pilnveidotus paņēmienus informācijas sistematizācijai;
- 4) padziļināti analizēt dokumentus.

Neierobežotā pieeja attālināto bibliotēku resursiem maina priekšstatu arī par bibliotēkas lietotājiem. Bez lietotājiem, kuri fiziski ierodas bibliotēkā, ir arī lietotāji, kuri bibliotēkā nokļūst caur lokālajiem tīkliem vai internetu. Tie ir cilvēki, kurus bibliotekārs tā arī nekad varbūt personīgi neiepazīs. Rodas jautājums – vai ietvert virtuālo lietotāju un viņa intereses bibliotēkas darba plānu izstrādē, uzskatīt viņus par pilntiesīgiem lietotājiem. Runa ir par to, ko uzskatīt par bibliotēkas lietotājiem jauno informācijas tehnoloģiju apstākļos. Lokālo tīklu un interneta apstākļos lietotājs ir neredzams un attālināts tādā pat veidā, kā izmantojot starpbibliotēku abonementu vai arī bibliotekāro apkalpošanu pa telefonu.

Bibliotēkzinātniece M.Dvorkina uzskata, ka, izmantojot jaunās informācijas tehnoloģijas, lietotāji un bibliotēka (bibliotekārs) atsvešinās viens no otra ⁴⁷. Acīm redzama kļūst vēl viena tendence – bibliotekārā apkalpošana iegūst pašapkalpošanās raksturu.

Ja lietotājam bibliotēkā ir iespēja izmantot datoru, tad bibliotekārs, piedāvājot elektronisko bibliogrāfiju un pilna teksta resursus, neveic parasto apkalpošanas tehnoloģisko procesu: pieprasījuma pieņemšanu, tā precizēšanu, dokumentu meklēšanu u.t.t. Ar to būtībā nodarbojas pats lietotājs. Līdz ar to rodas jautājums – vai, izmantojot jaunās tehnoloģijas, apkalpošana kā bibliotēkas darbības veids nepazudīs.

Atbildi uz šo jautājumu M.Dvorkina sniedz, analizējot bibliotekārās apkalpošanas tehnoloģisko modeli. Tas sastāv no trīs blokiem: sagatavošanās apkalpošanai, pakalpojumu izpilde un apkalpošanas analīze. Izmantojot tradicionālo apkalpošanas tehnoloģiju, bibliotekāra galvenā uzmanība pievērsta pakalpojumu izpildei - pieprasījuma pieņemšanai, tā precizēšanai, dokumentu meklēšanai, atrastā dokumenta identifikācijai ar pieprasījumu, dokumentu grupēšanai un pierakstīšanai.

Mūsdienīgu tehnoloģiju izmantošanas apstākļos pakalpojuma izpildes procesi īstenojas bez bibliotekāra līdzdalības, izmantojot programmnodrošinājumu un paša lietotāja darbības rezultātā. Tikai literatūras popularizēšanas pasākumu organizēšanas

⁴⁷ ДВОРКИНА, М.Я. Об изменении библиотечного обслуживания и о библиотечной философии. *Библиотековедение*, N 5/6, 1997, с.20-28.

tehnoloģija paliek tradicionālā. Bibliotekāra uzmanība ir pievērsta pirmajam un trešajam blokam, t.i., sagatavošanās apkalpošanai un apkalpošanas analīzei. Līdz ar to bibliotekāra uzdevumi jauno informācijas tehnoloģiju izmantošanas apstākļos ir :

- 1) noskaidrot lietotāju informācijas vajadzības un to apmierināšanas iespējas;
- 2) ņemot vērā lietotāju vajadzības, piedāvāt un ieviest jaunus pakalpojumu veidus;
- 3) veidot komfortablu bibliotekāro vidi, radot iespēju pieejai pasaules informācijas resursiem, nodrošinot ērtības to izmantošanā kā attālinātajiem lietotājiem, tā arī tiem, kas ierodas bibliotēkā.

Mainās arī bibliotekārās apkalpošanas raksturs bibliotēkas abonementā, kas paredz iespieddarbu izsniegšanu uz mājām. Līdz ar jauno informācijas tehnoloģiju izmantošanu lietotājam nav obligāti jādodas uz bibliotēku, lai atrastu sev nepieciešamo. Konsultatīvā un bibliogrāfiskā apkalpošana, informācija par jauniem dokumentiem interesējošā tematā vai aktuālajā problēmā – tas viss kļūst pieejams bez tieša bibliotēkas apmeklējuma.

Tādējādi līdz ar jauno tehnoloģiju un informācijas nesēju ieviešanu bibliotēkās apkalpošana kā bibliotekārās darbības joma neizzudīs, bet apkalpošanas fornas kļūs virtuālas. Šādam bibliotēkzinātnieces M.Dvorkinas viedoklim var piekrist. Pēc promocijas darba autores domām, jauno informācijas tehnoloģiju izmantošana informācijas lietotāju apkalpošanā ir līdzeklis, kā uzlabot apkalpošanas darba kvalitāti, jo:

- 1) apkalpošanas procesu automatizācija rada iespēju ātri apmierināt lietotāju pieprasījumus;
- 2) līdzās tradicionālajiem informācijas nesējiem – grāmatām, iespējams izmantot informāciju, kas fiksēta elektroniskā formā, tādēļ paplašinās iespējas informācijas meklēšanā un saņemšanā.

Informācijas tehnoloģiju izmantošana lietotāju apkalpošanā nekādā gadījumā nav apkalpošanai traucējošs faktors.

Ņemot vērā iepriekš teikto jāsecina, ka pastāv būtiskas atšķirības starp apkalpošanu, kas balstās uz informācijas tehnoloģiju izmantošanu, un tradicionālo apkalpošanu ⁴⁸:

⁴⁸ ДВОРКИНА, М.Я. Об изменении библиотечного обслуживания и о библиотечной философии. *Библиотековедение*, N 5/6, 1997, с.20-28.

- 1) lietotājam ir pieejami pasaules informācijas resursi, ne vairs vienas bibliotēkas vai bibliotēku tīkla resursi;
- 2) tradicionālā apkalpošana paredz lietotāja ierašanos bibliotēkā, bet jaunā pati iet pie lietotāja (mājās, darbavietā). Tiek radīti nevis publiski vai grupu, bet individuāli apstākļi informācijas lietošanai;
- 3) tradicionālā apkalpošana lietotāju virza uz dokumentiem, bet jaunā – arī uz tekstiem, informāciju.

Mūsdienās jautājums par informācijas lietotāju apkalpošanu uz zināšanām balstītā sabiedrībā ir daudzu valstu publisko bibliotēku darba speciālistu uzmanības lokā. Publiskās bibliotēkas Eiropā un Latvijā kā Eiropas Savienības dalībvalstī atrodas iespēju krustceļos, kuras izraisījuši sociālie izaicinājumi un informācijas sabiedrības tehnoloģiju piedāvātās iespējas. Tas rada pārmaiņas publiskajās bibliotēkās. Piemēram, samazinās pieprasījums pēc tradicionāliem bibliotēku pakalpojumiem - daiļliteratūras izsniegšana pieaugušajiem. Tam par iemeslu jāmin:

- 1) iespēja piekļūt informācijai, izmantojot internetu;
- 2) kultūras mediju formu daudzums un saturs (digitālā televīzija, darbošanās ar datoru u.c.).

Bet, neskatoties uz šīm pārmaiņām, tomēr publiskās bibliotēkas saglabā svarīgu nozīmi izglītotas informācijas sabiedrības nodrošināšanā. Lasīšanas atbalstīšana un iespēstās literatūras saglabāšana joprojām paliek svarīgs uzdevums publiskajām bibliotēkām. Šim mērķim var izmantot arī informācijas sabiedrības tehnoloģiju piedāvātās iespējas.

Bibliotekārās apkalpošanas pamatā ir informācijas pieejamības nodrošināšana atbilstoši lietotāju vajadzībām. Tas nozīmē, ka ir jāvērtē gan dokumenti un informācija, kuru bibliotēkas piedāvā lietotājiem, gan lietotāji un viņu intereses, vajadzības, kā arī bibliotekāri, kas nodrošina informācijas pieejamību. Vērtēšanas rezultātā rodas vērtības, priekšstati gan par dokumentiem un informāciju, gan bibliotēkas lietotājiem, gan bibliotekāriem. Vērtībām ir būtiska nozīme, veidojot mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas modeli. Tāpēc sniegts neliels ieskats izpratnē par vērtībām saistībā ar vajadzību izpratni.

2.3. Mārketinga teorijas atziņu izmantošana bibliotēku darbā

Filozofu izpratnē „vērtība it tas, uz ko cilvēks tiecas un kam izvēles situācijā dod priekšroku”⁴⁹.

Laika gaitā ir mainījusies cilvēku attieksme pret vērtībām un to rašanos. Pedagoģijas zinātņu speciāliste Rasma Garleja uzsver, ka, ieejot 21.gadsimtā, vērojamas izmaiņas sabiedrības attieksmē pret vērtībām un vērtību hierarhiju – izzūd atšķirība vērtības un vajadzības kategoriju lietošanā⁵⁰.

Plašāk dominē uzskats, ka vērtības ir apkārtējās pasaules objektu specifisks sociāls raksturojums, apzināta nozīmība sabiedrībai un subjektam, kas izpaužas attieksmē; tās var būt iekšējs vai ārējs stāvoklis.

- *Iekšēji* vērtības raksturo personības psihisko stāvokli (harmonija, disharmonija, pretrunas).
- *Ārēji* vērtības parādās esamības sfērā kā sociālas attiecības.

Vajadzība ir definēta kā „cilvēka sajūta, ka viņam kaut kā trūkst”⁵¹. Cilvēku vajadzības ir dažādas un sarežģītas, bet tās var iedalīt divās grupās:

- 1) primārās jeb fizioloģiskās vajadzības – tās cilvēkam ir iedzimtas (piemēram, vajadzība ēst, dzert, gulēt, mīlēt, elpot);
- 2) sekundārās jeb psiholoģiskās vajadzības – tās cilvēks iegūst ar dzīves pieredzi (piemēram, veiksmē, cieņa, vara, piederība, pašapliecināšanās, mīlestība (psiholoģiskā)).

Vajadzība ir iekšēja nepieciešamība pēc tā, bez kā cilvēks nevar iztikt⁵². Vajadzības nodrošina cilvēka virzību un attīstību. Tiklīdz viena nepieciešamība ir apmierināta, rodas nākošā, pēc kā tiekties.

R.Garleja uzsver, ka jēdzienus “vērtība” un “vajadzība” sabiedrībā bieži lieto kā sinonīmus. Vajadzību klasifikācijā izdala trīs vajadzību grupas – bioloģiskās, sociālās un ideālās vajadzības.

- *Bioloģiskās vajadzības* – nodrošina indivīda dzīves un dzimtas turpinājumu;

⁴⁹ Ieskats aksioloģijā. **No:** KŪLE, M., KŪLIS, R. *Filosofija*. Rīga: Zvaigzne ABC, 1998, 572.lpp.

⁵⁰ GARLEJA, Rasma. Garīgās vērtības un garīgās vajadzības. **No:** *Vispārīgā didaktika un audzināšana : zinātnisku rakstu krāj.* Rīga : LU Pedagoģijas un psiholoģijas inst., 2001, [55.]-63.lpp.

⁵¹ *Mārketings*. [B.v.] : Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akad., 2003, 39.lpp.

⁵² *Personības vajadzību struktūra* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 15.nov.]. Pieejams: <http://WWW.liis.lv/vesels/Veseliba/1/1teksts.html> .

- *Sociālās garīgās vajadzības* – vispārcilvēcisko vērtību apzināšanās vajadzība, kultūras, mākslas, literatūras vērtību apgūšanas vajadzība, vajadzība teorētiski un praktiski izzināt;
- *Ideālās vajadzības* – cilvēka vajadzība noskaidrot savu sūtību pasaulē, savu dzīves jēgu, pašīstenošanās vajadzība, savas personības pašrealizēšanās vajadzība.

Cilvēcisko vajadzību hierarhijā daudz atbilžu sniedzis amerikāņu psihologs A.Maslovs (A.Maslow, 1908-1970). Viņa priekšstati par vajadzību struktūru attēloti t.s. „Maslova vajadzību piramīdā”. A.Maslova modelī visas vajadzības ir sakārtotas piecos līmeņos, kuras attēlotas piramīdas veidā⁵³. Pirmais līmenis ir fizioloģiskās vajadzības, otrais – vajadzība pēc drošības, trešais – vajadzība pēc piederības un mīlestības, ceturtais – vajadzība pēc pašcieņas, piektais – vajadzība pēc pašīstenošanās⁵⁴.

Pirmo līmeni - *fizioloģiskās vajadzības* dēvē arī par pamatlīmeni. Fizioloģiskās vajadzības ir visa pamats. Tās jāapmierina, lai cilvēks varētu dzīvot un eksistēt. Ja pamatvajadzības nevar nodrošināt, cilvēks nespēj dzīvot un citām augstākām vajadzībām nav nozīme. Pie pirmā līmeņa pieder: vajadzība pēc uztura – cilvēkam jāremdē izsalkums un slāpes, vajadzība pēc atpūtas – miega, vajadzība pēc dzīves vietas. Šeit pieskaita arī dzimumvajadzības apmierināšana (seksuālā ziņā).

Otro līmeni – *vajadzību pēc drošības* saprot fiziskā un psiholoģiskā nozīmē. Fiziskā nozīmē tā ir instinktīva izvairīšanās no fiziskām ciešanām, draudiem un briesmām, kas saistītas ar nāves bailēm. Psiholoģiskā nozīmē tā ir vajadzība izvairīties no nepatīkamiem pārdzīvojumiem, aizrādījumiem, pārmetumiem.

Drošību nodrošina stabilitāte un informētība. Stabili un nemainīgi apstākļi cilvēkiem dod drošības sajūtu. Jebkuras straujas pārmaiņas, jaunas situācijas saistītas ar nedrošību. Cilvēkiem būtiski iegūt informāciju par sev svarīgiem jautājumiem. Jebkura neskaidrība, nenoteiktība rada nedrošumu.

⁵³ *Motivation: Hierarhi of needs theory* [tiešsaiste]. E-grāmata. [B.v.] : University of Toronto, 1995. [skatīts 2005.g.10.aug.].Pieejams: <http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/Courses/LIS1230/LIS1230sharma/motive1.htm>.

⁵⁴ *Maslow's hierarchy of needs* [tiešsaiste]. E-grāmata. Psychology – the search for understanding. J.A.Simons, D.B.Irvin, B.A.Drinnien. - New York : West Publishing Company, 1987. [skatīts 2005.g.10.aug.].Pieejams:<http://honolulu.hawaii.edu/intranet/committees/FacDevCom/guidebk/teachtip/maslow.htm>.

Trešais līmenis – *vajadzība pēc piederības un mīlestības*. Cilvēks nespēj iztikt bez citiem cilvēkiem. Ir nepieciešami tā saucamie „savējie”, kas cilvēku pieņem tādu, kāds viņš ir, saprot un atbalsta. Tā var būt ģimene, draugi, darba un mācību kolēģi.

Ceturtais līmenis – *vajadzība pēc pašcieņas*. Tā var izpausties kā tieksme iemantot citu cilvēku atzinību. Cilvēkiem ir svarīgs ģimenes, draugu, kolēģu vērtējums un atsauksmes. Šādā gadījumā cilvēks cenšas gūt panākumus, atzinību, uzslavas. Tas stiprina viņa pašcieņu. Tā var būt arī pašapliecināšanās. Lai veidotos cieņa pret sevi, cilvēks cenšas sevi pierādīt. Viņš izvirza sev mērķus un uzdevumus, tiecas tos īstenot, pārvarot dažādas grūtības.

Piektais līmenis - *vajadzība pēc pašīstenošanās*. Pašīstenošanās gadījumā cilvēks izmanto savas spējas, zināšanas, talantu. Cilvēks tiecas pēc panākumiem un sasniegumiem, taču viņam nav svarīgs citu novērtējums. Tā ir būtiska atšķirība no ceturta līmeņa vajadzības (pašcieņas), kad galvenais ir citu atzinība. Ja ir aktuāla pašīstenošanās, cilvēks cenšas pēc sasniegumiem, lai izteiktu savu personību. Viņam ir vienaldzīgas citu domas.

A.Maslovs uzskata, ka zemāko līmeņu vajadzības ir iespējams apmierināt pilnībā, bet pašīstenošanās nekad nav piepildāma. Cilvēks jūt, ka var izdarīt vēl kaut ko bez tā, ko jau paveicis. Pašīstenošanās ir saistīta ar sevis realizāciju. Cilvēks spēj sevi realizēt, ja viņam ir interesants, saistošs darbs, kas atbilst dzīves aicinājumam un var sniegt viņam patiesu gandarījumu un dzīves jēgas piepildījumu.

A.Maslovs savā teorijā sniedz atbildi uz jautājumu – kāpēc cilvēkus virza noteiktas vajadzības noteiktā laikā? A.Maslovs ir izveidojis vajadzību sistēmu, kura shematiski ir atainota piramīdas veidā. Tātad vispirms jābūt apmierinātām pamatvajadzībām, lai cilvēks tiektos piepildīt augstākas nepieciešamības. Piramīdas pamatnē ir vajadzības, kuras cilvēku ietekmē visvairāk. Tās ir fizioloģiskās vajadzības, kuras nodrošinot, cilvēkam būs nepieciešamas arī pārējās vajadzības.

Ja cilvēks ir paēdis un jūtas drošībā, viņš sāk skatīties uz apkārtējiem cilvēkiem, veidot attiecības. Ja apkārt ir jauki un saprotoši cilvēki, rodas vēlme, lai viņi izrādītu cieņu. Ja cilvēku ciena un atzīst, viņš sāk domāt, ko vispār dzīvē grib sasniegt. Tikai tad cilvēks var piepildīt savu dzīves aicinājumu.

Pēc A.Maslova uzskatiem, personība ir mainīga atkarībā no vajadzību struktūras. Vadošās vajadzības mainās atkarībā no apstākļiem, kādos cilvēks atrodas. Tikai sasniedzot augstāko – pašīstenošanās līmeni - cilvēks pilnībā spēj sevi realizēt un piepildīt dzīves jēgu.

Vācu izcelsmes amerikāņu psihologs Ē.Fromms (E.Fromm, 1900-1980) vajadzību hierarhijā akcentē sociālās vajadzības, ar tām saprotot:

- cilvēka piederības vajadzību, vajadzību pēc cilvēciskiem sakariem, mīlestības vajadzību, ilgas pēc vienotības;
- vajadzību apzināties savu piederību kādai grupai ar noteiktu vērtību orientāciju sistēmu;
- pašapziņas vajadzību, neatkārtojamības apziņu;
- vajadzību pēc pašapliecināšanās;
- vajadzība pēc informācijas un vērtību orientācijas sistēmas ⁵⁵.

Visas savas vajadzības cilvēks var apmierināt saskarsmē ar citiem cilvēkiem. Viens no veidiem, kā realizēt saskarsmi, ir bibliotēkā. Tā ir vieta, uz kuru cilvēki dodas, lai iegūtu no citiem cilvēkiem, vai ar citu cilvēku palīdzību, sev nepieciešamo informāciju. Bibliotēkā cilvēks var realizēt sev nepieciešamās sociālās vajadzības.

Piemēram, vizīteiktāk bibliotēkā ir realizējama vajadzība pēc informācijas un vērtību orientācijas sistēmas. Cilvēkam ir nepieciešams sevi apzināties saistībā ar noteiktu tautu, kultūru un reliģiju. Cilvēkam kaut kam ir jātic, kaut kas jāatzīst par svētu un aizstāvamu. Pretējā gadījumā, cilvēks zaudē dzīves orientierus. Bibliotēkā ir pieejams nozīmīgs informācijas klāsts par savas tautas un citu tautu kultūru, reliģiju, un lai no šī klāsta izvēlētos sev atbilstošāko un pieņemamāko informāciju, kas palīdzētu veidot vērtību sistēmu un apzināties savu vietu pasaulē.

Savukārt, vajadzību pēc pašapliecināšanās reālāk ir realizēt bibliotekāriem. Bibliotekārs un bibliogrāfs bibliotēkā ir viskompetentākā persona informācijas jomā. Parādot savas plašās zināšanas, erudīciju, prasmi ātri un kompetenti atrast nepieciešamo informāciju, bibliotēkas darbinieks kļūst nozīmīgs lietotājiem.

Cilvēka piederības vajadzību, vajadzību pēc cilvēciskiem sakariem arī realizējama bibliotēkā, jo šeit ir iespējams parunāties ar patīkamiem, erudītiem cilvēkiem, kā arī pašiem demonstrēt savas zināšanas un erudīciju.

Laika gaitā ir mainās priekšstati par vērtībām. Izzūd atšķirība starp vērtības un vajadzības kategorijas lietošanu, tos bieži vien lieto kā sinonīmus. Vajadzību klasifikācijā izdala vairākas vajadzību grupas – bioloģiskās, sociālās un ideālās vajadzības. Sociālās vajadzības vislabāk var realizēt bibliotēkā. Bibliotēkā sociālās vajadzības tiek organizētas ar mārketinga paņēmieniem.

⁵⁵ ФРОММ, Э. *Бегство от свободы*. Москва : Прогресс : Универс, 1995. 252 с.

Jēdziena „vajadzība” lietojums bibliotēku praksē saistīts ar mārketinga teorijas galveno atziņu izmantošanu bibliotēku darbā.

Tieši ar vēlēšanos kardināli izmainīt bibliotekāro vidi izskaidrojama pastiprinātā interese par mārketinga teorijas un prakses apgūšanu, kas virza apkalpošanu uz iedzīvotāju reālajām vajadzībām. Bibliotēkzinātniece I.Osipova mārketinga teoriju dēvē par bibliotēkzinātnes jauno filozofiju, kas virza apkalpošanu uz iedzīvotāju reālajām vajadzībām, lai padarītu bibliotēku viņiem tīkamu ⁵⁶.

Galvenā vērtība mārketinga atziņu pielietošanai bibliotekārajā vidē - zināšanu integrācija par dažādiem bibliotēkas funkcionēšanas virzieniem, vadoties no konkrētās bibliotēkas lietotāju reālajām vajadzībām. Jēdziens “vajadzība” ir viens no galvenajiem atslēgas vārdiem mārketinga teorijā.

Cilvēku vajadzības nevar tieši novērot un izmērīt, bet par šo vajadzību esamību var spriest pēc cilvēku uzvedības. Ja cilvēks izjūt kādu vajadzību, tā pamudina viņu mērķtiecīgi rīkoties.

Attiecinot mārketinga teorijas atziņas uz bibliotēku darba jomu - nepieciešams izpētīt potenciālo lietotāju dzīvei svarīgas vajadzības, pieprasījumus kopumā, lai varētu izvēlēties tās, kuras bibliotēkas spēj apmierināt. Diemžēl šobrīd vēl daudzas bibliotēkas piedāvā nevis to, kas lietotājam ir patiesi nepieciešams, bet gan to, kas ir bibliotēkas rīcībā. Tikai lietotāju apmierinātības pakāpe ar piedāvātajiem pakalpojumiem ir patiesais bibliotekārā darba kvalitātes un bibliotekārā pakalpojuma sociālās vērtības kritērijs.

Bibliotēkas darbība ir virzīta, lai apmierinātu lietotāju informācijas vajadzības. Informācijas vajadzības tieši vai pastarpināti ietekmē lietotāju apkalpošanu bibliotēkā. Bibliotēkas pakalpojumus izmanto dažādas lietotāju grupas: mācību iestāžu audzēkņi, strādājošie, uzņēmēji, mācību iestāžu pasniedzēji u.c. Viņi apmeklē bibliotēkas ar dažādiem mērķiem, informācijas vajadzībām, kuru apmierināšana ir bibliotēkas galvenais uzdevums.

Informācijas vajadzības ieņem svarīgu vieta cilvēka vajadzību struktūrā. Vajadzības regulē attiecības starp personību un sabiedrību. Tās kalpo kā stimulē cilvėka darbībai. Tāpēc par vajadzību izpausmi spriež pēc konkrētas cilvēka darbības.

Ārējo sociālo faktoru ietekmē cilvēkam veidojas nepieciešamība pēc zināšanām. Šo vajadzību noteiktos cilvēka dzīves posmos apmierina ģimene, “iela”, skola, augstskola. Turpmākajā dzīvē agrāk iegūtās zināšanas izrādās nepietiekošas. Rodas apzināta vajadzība papildināt zināšanas, kuru trūkums traucē atrisināt konkrētus dzīves

⁵⁶ ОСИПОВА, И.П. Библиотечное обслуживание: тенденции и проблемы (1990-е годы). *Библиотековедение*, N 2, 1997, с.18-31.

uzdevumus. Citiem vārdiem sakot, rodas vajadzība pēc informācijas, kuru izmantojot, cilvēkam veidojas jaunas zināšanas. Šo vajadzību cilvēks apzinās kā nesaskaņu starp esošajām un nepieciešamajām zināšanām. Tādējādi informācijas vajadzības tiek traktētas kā “apzināta vajadzība pēc informācijas, kura ir nepieciešama, lai iegūtu trūkstošās zināšanas”⁵⁷.

Katrs cilvēks nodarbojas ne tikai ar profesionālo darbību, bet arī ar citiem darbības veidiem (mācās, veic sabiedrisko darbu, attīsta vaļasprieku, nodarbojas ar sportu u.c.). Ikviena profesionāla un neprofesionāla darbība rada informācijas vajadzības. Tāpēc vienam cilvēkam var būt daudzas pēc rakstura un satura dažādas informācijas vajadzības.

Informācijas vajadzību rašanās ir saistīta ar cilvēka darbību. Darbība kalpo par izejas punktu, lai cilvēkam rastos vajadzības, tajā skaitā arī informācijas vajadzības. Tās savukārt veicina jaunu darbību.

Darbības galvenie elementi ir subjekts, priekšmets, mērķis, līdzekļi un metodes. Subjekta darbība savieno šos elementus: mērķis tiek īstenots priekšmetā, izmantojot līdzekļus darbību un operāciju veidā. Lai darbība notiktu, subjekts vispirms to plāno un imitē savā apziņā, balstoties uz jau esošajām zināšanām. Veiksmīga darbība un mērķa sasniegšana ir atkarīga no subjekta iegūtās informācijas. Tāpēc subjektam ir jāmeklē nepieciešamā informācija. Lai šādu informāciju iegūtu, subjektam ir jābūt aptuvenam priekšstatam par to. Balstoties uz priekšstatu, notiek informācijas meklēšana, atlase un vērtēšana. Tādējādi subjekta informācijas vajadzību sistēmā var izdalīt trīs posmus:

- 1) trūkuma sajūta pēc kaut kā un centieni šo trūkumu aizpildīt;
- 2) priekšstats par to, kāda informācija ir nepieciešama;
- 3) priekšstats par nepieciešamo informāciju veidojas uz subjekta zināšanu bāzes par darbības apstākļiem, t.i., informacionālā potenciāla.

Informācijas vajadzību veidošanās ir atkarīga no darbības mērķa un subjekta informacionālā potenciāla. Jaunu darbības mērķu izvirzīšana vai darbības apstākļu izmainīšana rada informācijas vajadzību, kuru iespējams apmierināt lasot literatūru, kontaktējoties ar kolēģiem, piedaloties konferencēs u.t.t.

Pamatojoties uz dažādām pieejām, informacionālās vajadzības iedala:

- 1) objektīvajās un subjektīvajās;
- 2) sabiedriskajās, kolektīvajās un individuālajās;

⁵⁷ Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической информации. **В кн.:** КОГОТКОВ, Д.Я. *Библиографическая деятельность библиотеки : организация, технология, управление* : учебник. Санкт-Петербург : Профессия, 2003, с.43.

- 3) aktuālajās un potenciālajās;
- 4) pasīvajās un izteiktajās;
- 5) pastāvīgajās un īslaicīgajās;
- 6) profesionālajās un neprofesionālajās;
- 7) pēc tematikas;
- 8) pēc noteiktiem informācijas veidiem;
- 9) pēc dokumentu veidiem;
- 10) pēc informācijas patērētāju īpašībām ⁵⁸.

Tātad, no filozofiskā aspekta raugoties, dokumenti un informācija ir vērtība, kuru bibliotēka piedāvā lietotājiem. Bibliotēkām lietotāji un viņu intereses, vajadzības arī ir vērtības, kuras ir vērtīgas ņemamas informācijas pieejamības nodrošināšanā. Arī bibliotekāriem ir sava vērtību sistēma, kas nosaka viņu attieksmi pret informācijas lietotājiem.

Vēl viens aspekts, kas raksturo bibliotēkārās apkalpošanas fenomenu, ir izmaiņas bibliotēku kultūrā, kas radušās bibliotēkām darbojoties tirgus ekonomikas apstākļos un iesaistoties informācijas sabiedrības veidošanā.

2.4. Lietotājoorientācija – jaunās bibliotēku kultūras un apkalpošanas pamats

Promocijas darba 2.nodaļas 1.apakšnodaļā, raksturojot bibliotēkārās apkalpošanas fenomenu saistībā ar bibliotēkas funkciju evolūciju, tika noskaidrots, ka vēsturiskās attīstības gaitā bibliotēku memoriālā funkcija no dominējošās pārtapa par palīgfunkciju, galveno vietu atdodot informācijas pieejamības funkcijai. Akcents uz informācijas pieejamību maina bibliotēkas orientāciju no krājuma veidošanas uz lietotāju apkalpošanu. Attīstās jauna bibliotēku kultūra – lietotājoorientēta bibliotēku kultūra.

Bibliotēkas kultūra var raksturot kā veco un jauno kultūru ⁵⁹. *Vecajai bibliotēkas kultūrai*, kas orientēta uz krājumu (fondiem), ir raksturīga:

- hierarhija un birokrātija;
- krājuma un dokumenta šaura izpratne;

⁵⁸ Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической информации. **В кн.:** КОГОТКОВ, Д.Я. *Библиографическая деятельность библиотеки : организация, технология, управление* : учебник. Санкт-Петербург : Профессия, 2003, с. 42-46.

⁵⁹ GLOSIENE, A. Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 12.lpp.

- kārtība kā augstākā vērtība;
- bagātu un pilnīgu krājumu augsts novērtējums;
- princips „viss visiem”; segmentācijas vai nu nav vispār, vai tā ir ļoti vāja;
- bibliotēkas pasaules ierobežotība – tikai pati bibliotēka;
- profesionālās identitātes un kvalifikācijas ierobežotība – ziņas par krājumu un tā kārtošanas iemaņām;
- neitrāli sakari un skats uz saviem pienākumiem un bibliotēkas lietotājiem.

Jaunajai bibliotēkas kultūrai jeb uz lietotāju orientētai bibliotēkas kultūrai ir raksturīgi:

- formulēti vadības mērķi;
- dokumentu un pakalpojumu plaša izpratne;
- augsta segmentācijas pakāpe;
- bibliotēkas kā sabiedrības, organizācijas, firmas funkcionāla elementa izpratne;
- profesionalitātes saistība ar informācijas vadību;
- augstākās vērtības – elastīgums, atvērtība pret novitātēm un pārmaiņām, profesionalitāte;
- ieinteresēts un atbildīgs skats uz pienākumiem un lietotājiem.

Bibliotēkas kultūru var raksturot arī kā slēgtu vai atvērtu. *Slēgta bibliotēka* uzskata savu piedāvājumu par pašvērtību, neveiksmi skaidro ar lietotāju nesapratni vai nepietiekamu motivāciju, neanalizē vai maz analizē lietotāju vajadzības, ignorē konkurenci, tai ir viens darbības modelis.

Savukārt *atvērta bibliotēka* piedāvā to, ko vēlas lietotāji, un to, ko viņiem vajag, par svarīgu uzskata lietotāju vēlmju izpēti, novērtē konkurentus, tai ir daudzspektu stratēģija, un tā var mainīt darbības modeļus. Šobrīd notiek pāreja uz jauno – uz lietotāju orientētu, lietotājam draudzīgu un atvērtu bibliotēkas vidi.

Bibliotēku attīstības vēsturē ir sācies jauns posms, kurā akcentēta komunikācija starp personību un zināšanām laikā un telpā, lietotājoorientācija, lietotājdraudzīgums, labuma nodrošināšana sabiedrībai un personībai. Tieši pieejamība lietotāju vidē tiek uztverta kā bibliotēkas dominējošā funkcija.

2.4.1. Apkalpošana – mūsdienu bibliotēkas prioritāra funkcija

Lietotāju bibliotēkārā apkalpošana mūsdienās tiek skaidrota kā dialogs, kurā galvenā loma pieder lietotājiem, viņu interesēm un pieprasījumiem. Līdz ar pāreju uz informācijas sabiedrību, mainās bibliotēkas vieta sabiedrībā. Pārmaiņas ietekmē visus

bibliotekārā darba procesus, ieskaitot lietotāju apkalpošanu. Apkalpošanas funkcija kļūst par vadošo un ietekmē visu pārējo bibliotēkas funkciju būtību. Pārmaiņas saistītas ar bibliotēkas kā sociāla institūta būtības maiņu - mainās bibliotēkas un sabiedrības savstarpējās attiecības, tās sociālā misija. Pirmām kārtām tas atspoguļojas tādu attiecību sfērā kā lietotāju apkalpošana.

Kā atzīst lietuviešu bibliotēkzinātniece, sabiedrisko attiecību speciāliste A.Glosiene, institūcijas, arī bibliotēkas, misija ir kopīgs atzinums par tās eksistēšanas nozīmi un būtību. Tā nosaka darbības pamatvirzienu, kāpēc institūcija eksistē, tās esamības cēloni un attaisnojumu ⁶⁰.

Publisko bibliotēku uzdevumus un īpatnības zināšanu izplatīšanā un informācijas starpnieka sūtībā nosaka tas apstākļi, ka tās ir visiem iedzīvotājiem visplašāk pieejamās bibliotēkas, kuras paredzētas katram interesentam, vienalga, vai viņš vēlas palasīt tikai laikrakstu, aprunāties ar bibliotekāru, vai arī nopietni iedziļināties kāda jautājuma izpētē. Publiskās bibliotēkas misijas īpatnība – apkalpot visus iedzīvotājus, visdažādākās lietotāju grupas.

Krievu bibliotēkzinātniece N.Tjuļina atzīmē, ka bibliotēkas kā sociāla institūta darbību vienmēr nosaka sabiedriskā iekārta. Līdz 20.gadsimta 60.-80.gadiem bibliotekārās apkalpošanas galvenais uzdevums bija lasīšanas vadība. Eksistēja tipiskas bibliotēkas tipiskiem lasītājiem. Šādos apstākļos prioritāte bija tām bibliotēkas funkcijām, kas saistītas ar resursu (bibliotēkas krājuma) veidošanu atbilstoši pastāvošās sabiedriskās iekārtas nostādņēm.

Sākot ar 20.gadsimta 80.gadiem pašos pamatos mainās attiecības starp resursu veidošanas un apkalpošanas funkcijām. Jaunajos apstākļos resursi pakļaujas lietotāju interesēm un vajadzībām. Par prioritāru kļūst apkalpošanas funkcija. Tāda attiecība starp bibliotēkas funkcijām veido mārketinga kā bibliotekārās apkalpošanas filozofiskā pamata būtību.

„Mārketingu ir menedžmenta process, kurš efektīvi nosaka, paredz un apmierina lietotāju pieprasījumus” ⁶¹. Mārketinga modelis digitālā pasaulē koncentrējas uz lietotājiem, klientiem, pircējiem un viņu vajadzību saskaņošanu. Galvenie jautājumi radikālo pārmaiņu kontekstā ir:

- attiecību organizēšana ar lietotājiem un klientiem;

⁶⁰ GLOSIENE, A. Bibliotēkas misija, nolūki, mērķi un vīzija. **No:** GLOSIENE, A. *Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem*. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 27.-28.lpp.

⁶¹ DE SAEZ, EILEEN ELLIOTT. What is marketing? **In:** DE SAEZ, EILEEN ELLIOTT. *Marketing concepts for libraries and information services*. 2002, p.1.

- lietotāju grupām atbilstošu mārketinga produktu piedāvāšana;
- augstvērtīgu, kvalitatīvu produktu un pakalpojumu radīšana.

Tāpat mārketinga teorijā ir akcentēta lietotāju prioritāte: apmeklētājiem ir jāsaņem viss, ko viņi vēlas, kad viņi vēlas un kādā veidā viņi vēlas.

Bibliotēku darbs jebkurā sabiedrībā ir atkarīgs no valdošajām nostādnēm. Tā arī varam teikt, ka ideja par atvērtu bibliotēku visai sabiedrībai balstās demokrātiskas sabiedrības nostādnēs.

Nepieciešamība pēc bibliotekārās apkalpošanas ir atkarīga no vairākiem faktoriem: no sabiedrības intelektuālās attīstības līmeņa, t.i., no nepieciešamības pēc informācijas un tās ieguves iespējām, no publiskās saziņas līdzekļu, pirmām kārtām video un televīzijas, iedarbības rakstura. Šodien šie faktori neliecina par labu bibliotēkai. Tajā pašā laikā ir virkne faktoru, kas piesaista cilvēkus bibliotēkai:

- 1) dārgā parakstīšanās uz periodiku;
- 2) jauno grāmatu dārdzība;
- 3) nepieciešamība pēc informācijas tādās jomās kā uzņēmējdarbība, business u.c.

Galvenie iemesli, kāpēc bibliotēkas ir sabiedriski pieprasītas ⁶²:

- 1) līdz ar jauno vēsturisko situāciju, nepieciešama jauna informācija, zināšanas par valsts attīstību pagātnē un tagad;
- 2) ir notikušas nopietnas izmaiņas mācību procesā skolās un augstskolās;
- 3) pieaugošā bezdarba apstākļos nepieciešama profesionālās kvalifikācijas paaugstināšana;
- 4) tā kā iespieddarbu cenas aug ātrāk nekā iedzīvotāju vidējie ienākumi, tāpēc bibliotēkas vairāk sāk apmeklēt maznodrošinātie, īpaši skolēni un studenti;
- 5) bibliotēkas ir palikušas gandrīz vienīgās bezmaksas iestādes, kur iespējams iegūt kultūras vērtības, papildu izglītību;
- 6) psiholoģiskais moments - bibliotēkā vienmēr ir tīrs, silti (!), mājīgi.

Vērtējot iemeslus, kāpēc bibliotēkas ir pieprasītas Latvijā, pilnībā var piekrist krievu bibliotēkzinātnieka J.Kuzmina (Е.Кузьмин) iepriekš minētajiem iemesliem. Vienīgi pārdomas rodas, domājot par iemeslu, ka bibliotēku apmeklē, jo tajā ir tīrs, silti un mājīgi. Pirmajā brīdī šķiet – vai tas ir aktuāli arī Latvijā? Izrādās, ka jā un it sevišķi pagastu bibliotēkās. To apstiprināja arī 1997.gadā veiktā socioloģiskā pētījuma

⁶² КУЗЬМИН, Е.И. Библиотеки России в контексте социально – экономических реформ. *Библиотекосведение*, N 4, 1994, с.3-12.

„Pagasta bibliotēka 20.gadsimta beigās” rezultāti ⁶³. Viena no pētījuma autorēm A.Mauliņa apliecina, ka no 445 aptaujātajiem pagasta bibliotēku lietotājiem 8 cilvēki atbildēja, ka viņi iet uz bibliotēku, lai pasēdētu siltumā. Kā atzīmē A.Mauliņa, šī tendence, ka „publiskā bibliotēka ir nabagu, bezdarbnieku un pensionāru paradīze”, ir raksturīga visā pasaulē, ne tikai Latvijā.

Galvenais nosacījums efektīvai bibliotekārajai apkalpošanai mainīgā pasaulē ir sekošana līdzi pārmaiņām un operatīva reaģēšana uz tām. Tādējādi saistība starp bibliotēku un lietotājiem iegūst jaunu kvalitāti - tai jābūt elastīgai. Attiecības starp bibliotēku un lietotājiem nosaka divi faktori:

- 1) bibliotēkas iespējas lietotāju vajadzību apmierināšanā;
- 2) paša lietotāja iespējas izmantot bibliotēkas pakalpojumus.

Savā darbībā bibliotēkas rada arī nosacītu pievienoto vērtību – nododot zināšanas lietotājam, tās rada šo zināšanu tālākas efektīvas izmantošanas iespēju. Bibliotēkas pievienotā vērtība realizējas gan kultūras, gan ekonomikas, gan sociālajās jomās un veicina gan atsevišķa cilvēka, gan visas sabiedrības attīstību ⁶⁴.

Apkalpošanas funkcijai kļūstot prioritārai salīdzinājumā ar pārējām bibliotēkas funkcijām, piemēram, krājuma komplektēšanu, sistematizēšanu un apstrādi, izmainās uzskati par apkalpošanu publiskajā bibliotēkā. Novitāte šajos uzskatos ir:

- viengabalaināks priekšstats par kvalitāti,
- daudz lielāks akcents uz lietotāju,
- apkalpošanas statusa maiņa - izpratne par informacionālo apkalpošanu kā visu bibliotēkas piedāvāto pakalpojumu kopumu, sākot no dokumentu izsniegšanas līdz bibliotēkas personāla attieksmei pret klientiem.

Informācijas lietotāju apkalpošana veido sabiedrībā priekšstatu par bibliotēku, tās nozīmi sabiedrībā un iespējām apmierināt ikviena lietotāja vajadzības. Tāpēc aktualizējas jautājums, vai lietotāji ir apmierināti ar bibliotēkas piedāvātajām iespējām un pakalpojumiem. Citiem vārdiem sakot, nozīmīga kļūst bibliotēkas darba, arī lietotāju apkalpošanas, kvalitātes novērtēšana. Augsta apkalpošanas kvalitāte veido pozitīvu bibliotēkas tēlu un piesaista jaunus lietotājus.

⁶³ MAULIŅA, A. Lasītājs, lasīšana un bibliotēka biznesa laikmetā. *Grāmatu Apskats*, Nr.5, 1997, 40.-43.lpp.

⁶⁴ Sporāne Baiba. Publiskās bibliotēkas misija informācijas sabiedrībā. *No: Bibliotēka un sabiedrība*, 3. 2002, 56.-71.lpp.

2.4.2. Apkalpošanas kvalitātes noteikšana

Jautājums par informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanu bibliotēkās aplūkojams ciešā saistībā ar menedžmenta teoriju uzņēmējdarbībā.

No menedžmenta teorijas viedokļa klientu apkalpošana ir pakalpojums / pakalpojumu komplekss, ko klients saņem tad, kad izteicis vai izrādījis interesi par konkrēta uzņēmuma precī vai pakalpojumu ⁶⁵.

No bibliotēkzinātnes viedokļa ar informācijas lietotāju apkalpošanu saprot bibliotekāro un informacionālo apkalpošanu. Bibliotekārās un informacionālās apkalpošanas rezultātā bibliotēkas lietotājiem tiek piedāvāti visdažādākie pakalpojumi. Tātad pēc būtības gan bibliotekārā, gan informacionālā apkalpošana - tā ir pakalpojumu sniegšana atbilstoši lietotāju vajadzībām ⁶⁶.

No mārketinga viedokļa bibliotēkas lietotājiem piedāvā dažādus produktus. Jēdziens “produkts” attiecināms uz komerciālo sfēru, ar to saprotot “produkciju, ko ražo komerciāls uzņēmums un piedāvā pārdošanai”. Bet šo terminu var attiecināt arī uz nekomerciālu iestādi, kāda ir bibliotēka, jo komerciālajā un nekomerciālajā sektorā pastāv vairākas līdzīgas iezīmes, piemēram:

- abos sektoros vērojama mijiedarbība starp ražotāju un lietotāju;
- jēdziens “produkts” rodas no “ražotāja”, bet bibliotēkas rada pakalpojumu un produktu klāstu;
- vēlamā mijiedarbība balstās uz preču apmaiņu. Komerciālajā sektorā apmaiņā ietilpst pārdošanai paredzētās preces vai pakalpojumi; nekomerciālajā sektorā notiek preču vai pakalpojumu apmaiņa, kuri ir radīti par nodokļu maksātāju līdzekļiem ⁶⁷.

No mārketinga viedokļa bibliotekārie produkti var būt organizēti trīs līmeņu struktūrā, kas veido tā saukto „produktu kokteili” (*Product mix*), – nomenklatūra, sortiments un produkta nosaukums. Piemēram,

„Produktu kokteilis”:

Sortiments Nr.1: *Krājums*

⁶⁵ OZOLA, Liene. Profesionāla klientu apkalpošana. [B.v.], SIA „Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akadēmija, 2004. 357 lpp. : il.

⁶⁶ GERKENA, V. Mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas pamattendences. **No: Platforma** : LU filoloģijas, mākslas (teātra un mūzikas) zinātnes un bibliotēkzinātnes doktorantu rakstu krāj. Rīga : Zinātne, 2003, 152.-159.lpp.

⁶⁷ УЭЙНГАНД, Д.Э. Акцент на читателе. **В кн.:** УЭЙНГАНД, Д.Э. *Управление современной публичной библиотекой : Стратегия развития.* Москва : Рудомино, 1997, с.49-65.

- Preces veids: grāmatas, periodiskie izdevumi, videomateriāli, audiomateriāli u.c.

Sortiments Nr.2: *Pakalpojumi*

- Preces veids: grāmatu izsniegšana, SBA, apkalpošana mājās, uzziņu darbs u.c.

Sortiments Nr.3: *Programmas*

- Preces veids: lasīšanas programmas, kinoprogrammas, palīdzība ienākumu deklarācijas noformēšanā, tēlotājas mākslas izstāžu organizēšana u.c.

Lai apkalpošanu raksturotu no kvalitātes viedokļa, ir svarīgi izprast jēdziena „kvalitāte” būtību. Kvalitāte ir svarīga gan uzņēmējdarbībā, gan arī tādās nekomerciālās nozarēs kāda ir bibliotēka, jo ir pieaugusi konkurence un ne vienmēr produkti / pakalpojumi ir konkurētspējīgi. Tāpēc lielāks uzsvars tiek likts uz apkalpošanu, jo tā ir svarīga sfēra, lai iegūtu pārsvaru pār konkurentiem.

Arī klienti pievērš uzmanību apkalpošanas kultūrai, jo preču un pakalpojumu iegāde kļuvusi apzinātāka. Cilvēki zina, ko un kāpēc viņiem vajag. Tā kā vienu un to pašu preci var saņemt vairākās vietās, klienta izvēli ietekmē apkalpošanas kvalitāte.

Pamatmērķis apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai ir tiekšanās iegūt un noturēt klientu, apmierināt viņa vajadzības, apkalpojot tā, lai viņam nerastos vēlme iet pie konkurenta.

Klients labprāt pastāsta par kvalitatīvu, profesionālu apkalpošanu draugiem, paziņām, kolēģiem. Vislabākā reklāma ir apmierināts klients, bet neapmierināts klients darbojas kā antireklāma.

Klienta neapmierinātību ar apkalpošanu var radīt vairāki apstākļi:

- apkalpojošā darbinieka attieksme pret klientu;
- negaidīti izdevumi;
- darbinieka neinformētība, kas notiek uzņēmumā vai ar klienta konkrēto pieprasījumu;
- solījumu nepildīšana;
- nevīžība un nevērība pret klientu.

Tā kā arī bibliotēkas piedāvā visdažādākos pakalpojumus, aktualizējas jautājums par bibliotēku darbu (tajā skaitā arī bibliotekārās apkalpošanas) efektivitāti jeb kvalitāti un tās mērīšanu. Lai paaugstinātu apkalpošanas kvalitāti un efektīvi vadītu savu darbu, bibliotēkām ir nepieciešams instruments. Interesi par efektīvu vadīšanu izraisījušas izmaiņas bibliotēku organizatoriskajā struktūrā:

- bibliotēkas izmanto informācijas tehnoloģijas;
- arvien vairāk dokumentu tiek piedāvāti mašīnlasāmā formā;
- samazinoties līdzekļiem bibliotēkas krājuma papildināšanai un pieaugot informācijas resursu apjomam, kuri ir pieejami globālajā tīmeklī, mainās bibliotekāra loma. No bibliotēkas krājuma glabātāja bibliotekārs kļūst par starpnieku informācijas pieejamības nodrošināšanā;
- pieaug bibliotēkas publicitātes nozīme. Bibliotēkām ir nepieciešami līdzekļi, lai iepazīstinātu sabiedrību ar savas darbības rezultātiem.

Tādējādi bibliotēkām līdzīgi kā citām iestādēm, kas piedāvā pakalpojumus, jāprot pierādīt, ka tām iedalītie līdzekļi tiek izmantoti, lai visefektīvākā veidā sasniegtu izvirzītos mērķus un uzdevumus, un ka tās piedāvā augstas kvalitātes pakalpojumus.

No menedžmenta viedokļa ar kvalitāti saprot izvirzītā mērķa atbilstību pakalpojuma vai produkcijas nozīmei, kuru nosaka lietotājs. Kvalitāti vērtē lietotājs katrā konkrētā bibliotēkā.

Kvalitāte ir objekta vai vienības raksturlielumu kopums, kas nosaka tā spēju atbilst noteiktajām un paredzamajām vajadzībām ⁶⁸.

Kvalitātes jēdziena skaidrojumam nav vienotas izpratnes. Jēdziena „kvalitāte” definīcijas var iedalīt piecās kategorijās, kurās ietverti galvenie jēdziena aspekti ⁶⁹:

- 1) *Izcils*. Šeit „kvalitāte” definēta kā dabiska izcilība. Produktam vai pakalpojumam ir nesalīdzināmas īpašības;
- 2) *Produkta paraugs*. Šeit „kvalitāte” definēta kā labas kvalitātes produktu vai pakalpojumu objektu daudzums;
- 3) *Procesa vai piedāvājuma paraugs*. Šeit „kvalitāte” definēta kā „standartatbilstība prasībām”;
- 4) *Lietotāja paraugs*. Šeit „kvalitāte” definēta kā „atbilstība lietotāju vajadzībām” vai „derīgums mērķim”;
- 5) *Vērtības paraugs*. Šeit „kvalitāte” definēta kā „pašizmaksa ražotājam un cena lietotājam” vai kā „lietotāju vajadzību ievērošana kvalitātes, cenas un noderīguma noteikumos”.

Pasūtītāja pieprasījumu apmierināšanas prioritāte sakrīt gan bibliotekārajā, gan pārējās cilvēku darbības sfērās, kas saistītas ar apkalpošanu. Svarīgākais šeit –

⁶⁸ *Kvalitāte* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 17.febr.]. Pieejams: <http://www.financnet.lv>

⁶⁹ GHOBADIAN A. Service quality: concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.11, Nr.9, 1994, pp.43-66.

censties, lai pakalpojumi būtu precīzi, savlaicīgi un kvalificēti. Ar to tiek uzsvērtā doma par kvalitātes vadību. Prasmīga **kvalitātes vadība** dod iespēju pastāvīgi uzlabot apkalpošanas kvalitāti un paaugstināt lietotāju apmierinātību, veicināt piedāvātās informācijas noderīgumu izmantošanai un prasmīgu bibliotēkas resursu izmantošanu ⁷⁰.

Kvalitātes vadība ir process, kurš ietver trīs posmus: kvalitātes plānošana, kvalitātes kontrole, kvalitātes paaugstināšana. Citiem vārdiem sakot, mums ir jāzina: ko mēs gribam izdarīt, ko mēs jau darām, kā mēs varam uzlabot to, ko jau darām.

Bibliotēkām apkalpošanas kvalitātes vadība nozīmē procesu, kurā izdalīti sekojoši posmi (īpaši uzsverot divus no tiem):

- 1) bibliotēkas misijas un galveno lietotāju grupu noteikšana;
- 2) lietotāju esošo un potenciālo vajadzību noskaidrošana;
- 3) *ilglaicīgu mērķu un īslaicīgu uzdevumu noteikšana*;
- 4) lietotāju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu radīšana;
- 5) šo pakalpojumu piedāvāšana maksimāli augstā līmenī;
- 6) *darba efektivitātes mērīšana un salīdzināšana ar izvirzītajiem mērķiem*;
- 7) apstākļu radīšana darba efektivitātes pastāvīgai paaugstināšanai;
- 8) uzmanīgas atmosfēras pret lietotāju vajadzībām un pieprasījumiem radīšana un augstas apkalpošanas kvalitātes nodrošināšana ⁷¹.

Šajā procedūrā īpaši svarīgi ir divi posmi: mērķu noteikšana un to izpildes kontrole.

Ilglaicīgu mērķu un īslaicīgu uzdevumu noteikšana.

Ilglaicīgos mērķus nosaka, ņemot vērā formulēto bibliotēkas misiju. Ir svarīgi vairāki priekšnosacījumi, kuri pirms mērķu un misijas noteikšanas bibliotēkai būtu jāievēro, lai nodrošinātu efektīvu darbību: krājuma komplektēšana, informācijas pieejamība, iekšējā apkalpošana, lietotāju apmācība par bibliotēkas pakalpojumiem un bibliotēkas materiālu glabāšana un uzkrāšana. Atbilstoši izvirzītajiem ilglaicīgajiem mērķiem, bibliotēkai jā sastāda plāns ar īslaicīgajiem uzdevumiem katrā no minētajiem virzieniem.

Darba efektivitātes mērīšana un salīdzināšana ar izvirzītajiem mērķiem.

⁷⁰ КУДРЯШОВА, Г.Ю. Библиотеки и читатель. Современные тенденции обслуживания [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 17.febr.]. Pieejams: <http://www-koi.ustu.ru/library/public.htm>

⁷¹ ПОЛЛ, Р., БОКХОРСТ П. те. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек. Москва : Логос, 2002, с.152.

Šāds procedūras posms nozīmē, ka kvalitātes plānošana ir jākontrolē. Tāpēc ir nepieciešams mērīšanas instruments, lai noteiktu, kā bibliotēka virzās uz noteikto mērķi. Darba efektivitātes mērīšana veicina pozitīvu virzību uz mērķa sasniegšanu.

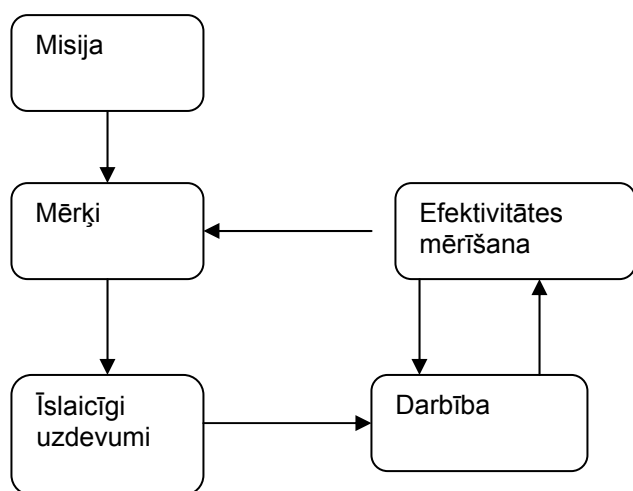
Darba efektivitātes mērīšana – statistisko u.c. datu vākšana, kas raksturo bibliotēkas darbu, un šo datu analīze ar mērķi – novērtēt darba efektivitāti. Citiem vārdiem sakot, salīdzināt, ko bibliotēka dara (darba efektivitāte), ar to, ko bibliotēkai vajadzētu darīt (misija) un ko tā vēlas sasniegt (mērķi).

Darba efektivitāte – bibliotēkas sasniegumu līmenis atbilstoši izvirzītajiem mērķiem, ņemot vērā lietotāju vajadzības.

Darba efektivitātes indikators – skaitlisks rādītājs, kuru izmanto bibliotēkas darba efektivitātes izvirzīto uzdevumu izpildē novērtēšanai un salīdzināšanai.

Kad ir noteikts, ar kādiem paņēmieniem kvalitāti var vadīt un kā to novērtēt, svarīgi ir noskaidrot, kādi ir raksturojošie kritēriji jeb pazīmes, pēc kuriem kvalitātes rādītājus izvēlas.

Rezumējot iepriekš teikto par bibliotēkas darba efektivitātes mērīšanu, jāsecina, ka plānošana, darba efektivitātes mērīšana un pilnveidošana ir nepārtraukts process. Uzskatāmi tas attēlots shēmā (skat. 1.shēmu).



1.shēma. **Bibliotēkas darba efektivitātes mērīšana** ⁷²

Tā kā kvalitāte nozīmē pakalpojumu atbilstību izvirzītajiem mērķiem, tad katra bibliotēka izvirza savus konkrētus mērķus un uzdevumus. No tā izriet, ka pirms paziņot par savu kvalitātes standartu, katrai bibliotēkai ir jāformulē misija un mērķi. Tā tiek

⁷² ПОЛЛ, Р., БОКХОПСТ П. те. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек. Москва : Логос, 2002, с.152.

noteikta joma, kurā bibliotēka piedāvā pakalpojumus. Ņemot vērā formulēto misiju, tiek noteikti ilglaicīgi mērķi, piemēram, krājuma komplektēšana, lietotāju informēšana par krājumā esošajiem dokumentiem, adekvātu apstākļu radīšana lietotājiem darbam ar dokumentiem un informāciju u.c. Atbilstoši izvirzītajiem mērķiem bibliotēka sastāda plānu, kurā norādīti īslaicīgie uzdevumi katrā no plānotajiem darba virzieniem. Bibliotēkas misijai, mērķiem un uzdevumiem jāatbilst lietotāju interesēm.

Lai noteiktu, kā bibliotēka virzās uz izvirzītajiem mērķiem, ir jāmēra darba efektivitāte, citiem vārdiem sakot, jāsalīdzina, ko bibliotēka dara, ar to, ko bibliotēkai vajadzētu darīt, lai sasniegtu mērķus. Darba efektivitātes rezultātu salīdzināšana ar mērķiem un uzdevumiem ne tikai dod iespēju vērtēt bibliotēkas struktūru no darba efektivitātes paaugstināšanas viedokļa, bet arī noved pie mērķu un uzdevumu pārformulēšanas. Darba efektivitātes novērtēšanas rezultāti ļauj spriest, vai izvirzītie mērķi nebija paaugstināti (nesasniedzami) vai pazemināti (viegli izpildāmi). Kritērijs "lietotāju apmierinātība" palīdzēs noskaidrot, vai neizmainījās viņu prasības un vai nav nepieciešams pārformulēt mērķus.

Jautājums par bibliotēkas darba efektivitātes (t.sk. informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes) mērīšanu ir aktualizējies ārvalstu bibliotēku darbā un bibliotekārājā sabiedrībā. Ir arī pirmie mēģinājumi rast risinājumu šajā jautājumā.

Ārvalstu bibliotēku darba pieredze informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanā aplūkota, raksturojot četrus piemērus:

- 1) IFLAs Universitāšu un citu zinātnisko bibliotēku sekcijas izstrādātās Starptautiskās vadlīnijas darba efektivitātes mērīšanai universitāšu un citās zinātniskajās bibliotēkās;
- 2) Maskavas Valsts radiotehnikas, elektronikas un automātikas institūtā (Tehniskajā universitātē) izstrādātās bibliotekārās apkalpošanas kvalitātes monitoringu;
- 3) uzzinā un informācijas darba kvalitātes novērtējumu publiskajās bibliotēkās Anglijā un Velsā;
- 4) Teksasas universitātes un ASV Zinātnisko bibliotēku asociācijas izstrādāto projektu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai zinātniskajās bibliotēkās.

IFLAs Universitāšu un citu zinātnisko bibliotēku sekcija ir izstrādājusi *Starptautiskās vadlīnijas darba efektivitātes mērīšanai universitāšu un citās*

zinātniskajās bibliotēkās ⁷³. Vadlīnijās tiek piedāvāti bibliotēku darba efektivitātes mērīšanas kritēriji no lietotāju pozīcijām, t.i., bibliotēkas darbības efektivitāte tiek vērtēta no pakalpojumu izmantošanas viedokļa.

Izstrādātajās vadlīnijās piedāvāti sekojoši kritēriji, pēc kuriem var mērīt bibliotēkas darba efektivitāti. Katru kritēriju raksturo atbilstoši indikatori darba efektivitātes mērīšanai:

- *vispārējā bibliotēkas un tās piedāvāto iespēju izmantošana*: lietotāju aptvērums, bibliotēkas darba laika atbilstība lietotāju interesēm.
- *krājuma kvalitāte*: ekspertvērtējums, krājuma izmantošana, krājuma izmantošana pēc tematiem, neizmantotie dokumenti;
- *kataloga kvalitāte*: meklēšana pēc nosaukuma, meklēšana pēc priekšmeta rubrikas;
- *dokumentu pieejamība bibliotēkas krājumā*: komplektēšanas operativitāte, grāmatu apstrādes efektivitāte, pieejamība, dokumenta piegādes laiks, SBA operativitāte;
- *uzziņu dienests*: korektas atbildes iegūšanas rādītājs;
- *attālinātā izmantošana*: attālināto lietotāju apkalpošana;
- *lietotāja apmierinātība*: lietotāja apmierinātība ar attālinātajiem pakalpojumiem.

Kritēriji, kas tieši ļauj spriest par bibliotēkārās pakalpošanas darba kvalitāti, ir vispārēja bibliotēkas un tās piedāvāto iespēju izmantošana un lietotāja apmierinātība.

Iepriekš minētie darba efektivitātes mērīšanas kritēriji ir izstrādāti universitāšu u.c. zinātnisko bibliotēku darba kvalitātes mērīšanai, tomēr daudzus no tiem (piemēram, kritērijus - vispārējā bibliotēkas un tās piedāvāto iespēju izmantošana, krājuma kvalitāte, lietotāju apmierinātība) lielā mērā var izmantot arī bibliotēku darba kvalitātes mērīšanai publiskajās bibliotēkās.

Arī Maskavas Valsts radiotehnikas, elektronikas un automātikas institūtā (Tehniskajā universitātē) "Krievijas izglītības modernizācijas koncepcijas līdz 2010.gadam" ietvaros ir izstrādāts *bibliotēkārās apkalpošanas kvalitātes monitorings* –

⁷³ ПОЛЛ, Р., БОКХОПСТ П. те. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек. Москва : Логос, 2002, с.152.

“Universitātes darbības galveno virzienu nodrošinājuma ar bibliotekārajiem un informācijas resursiem monitoringa sistēmas radīšana”⁷⁴.

Bibliotekārās apkalpošanas kvalitātes monitorings ir bibliotēkas darba kvalitātes rādītāju sistēma, kura aplūkota kā augstskolas kvalitātes pārvaldības sistēmas neatņemama sastāvdaļa. Sistēma ietver:

- vispārīgos rādītājus;
- bibliotēkas krājuma komplektēšanas, iespieddarbu apstrādes, glabāšanas procesa rādītājus;
- dažādu lietotāju kategoriju apkalpošanas rādītājus;
- augstskolas nodrošinājuma ar informācijas resursiem monitoringa jautājumus.

Turpinājumā sīkāk raksturoti tie rādītāji, pēc kuriem vistiešāk var spriest par informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitāti, t.i., vispārīgie rādītāji un dažādu lietotāju kategoriju apkalpošanas rādītāji.

Ar vispārīgajiem rādītājiem saprot sekojošus parametrus:

- procentuālās attiecības noteikšana starp lietotāju grupām,
- procentuālās attiecības noteikšana starp bibliotēkas lietotājiem un augstskolas darbiniekiem, studentiem,
- grāmatu izsnieguma koeficienta noteikšana,
- atteikumu skaita pēc pieprasītās literatūras noteikšana,
- brīvpieejas fonda esamības un izmantošanas koeficients attiecībā pret bibliotēkas kopējo krājumu,
- bibliotēkas apmeklējuma rādītāji,
- lasītāju apkalpošanas pa SBA operativitāte.

Lietotāju informacionālo apkalpošanu vērtē pēc:

- pieprasītās uzziņas izpildes operativitātes,
- lietotāja apmierinātības pakāpes ar pieprasītajā uzziņā saņemto informāciju,
- organizēto tematisko un jaunieguvumu izstāžu skaita,
- tematiskajās un jaunieguvumu izstādēs eksponēto dokumentu skaita,
- organizēto tematisko un informatīvo stendu skaita,
- sastādīto palīgrādītāju un literatūras sarakstu skaita,
- palīgrādītājos un literatūras sarakstos atspoguļoto nosaukumu skaita,

⁷⁴ РОПОТАН, В.И., КУДРЯВЦЕВА, И.Г., ЗАВЬЯЛОВ, А.В. Мониторинг качества библиотечного обслуживания как элемент системы менеджмента качества вуза [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 15.aug.]. Pieejams: <http://www.mirea.ru/libpro/104.htm>.

- diferencētās informacionālās apkalpošanas (abonentu skaits, izsūtītās informācijas skaits),
- noorganizēto informācijas dienu skaita.

Maskavas Valsts radiotehnikas, elektronikas un automātikas institūta piedāvātajā bibliotekārās apkalpošanas kvalitātes monitoringā apkalpošanas kvalitāte tiek mērīta, izmantojot galvenokārt statistiskos rādītājus. Daži lietotāju informacionālās apkalpošanas parametri, piemēram, pieprasītās uzziņas izpildes operativitāte un lietotāja apmierinātības pakāpe ar pieprasītajā uzziņā saņemto informāciju liecina, ka apkalpošanas kvalitāte tiek mērīta arī no darba efektivitātes viedokļa.

Bibliotekārās apkalpošanas kvalitātes monitoringā piedāvātā bibliotēkas darba kvalitātes rādītāju sistēma ir paredzēta augstskolas bibliotēkas darba kvalitātes mērīšanai, tomēr daudzus no tiem lielā mērā var izmantot arī darba kvalitātes mērīšanai publiskajās bibliotēkās.

Arī publisko bibliotēku darbā jautājums par kvalitatīvu informācijas lietotāju apkalpošanu un tās novērtēšanu ir ne mazāk svarīgs kā zinātniskajās bibliotēkās. Ir meklēti risinājumi, kā novērtēt uzziņu un informācijas darba kvalitāti publiskajās bibliotēkās.

Uzziņu un informācijas pakalpojumu normatīvdokumentos ir noteikts, ka to mērķis ir piedāvāt augstas kvalitātes pakalpojumus. Bet ir grūti definēt, kas ir kvalitāte un vēl grūtāk – tās mēru.

Lietotāji novērtē kvalitāti pēc sekojošiem parametriem:

- *materiālas* (taustāmas) *lietas* – ēkas, to izskats un izvietojums, aprīkojums;
- *pakalpojuma ticamība, drošums* – tā uzticamība, precizitāte;
- *pakalpojuma atsaucība* – gatavība palīdzēt lietotājiem un sniegt tūlītēju (ātru) palīdzību;
- *iejūtība pret lietotāju* – spēja iejusties lietotāja situācijā, individuāla uzmanība pret lietotāju;
- *pārliecība par pakalpojuma izdalītību* – spēja saglabāt konfidencialitāti, ievērot lietotāja vajadzības ⁷⁵.

Ir nepieciešams līdzsvars starp reālo pakalpojuma kvalitāti un kvalitāti, kas garantē (nodrošina), ka pakalpojums ir labs un rentabls. Šajā gadījumā lielā mērā tiek vērtēta tieši bibliotēkas personāla spēja nodrošināt lietotāja vēlmēm atbilstošus

⁷⁵ Quality of service and performance measurement . *In: Guidelines for reference and information services in public libraries*. London : Library Assoc. Publ., 1999, p.45-48.

pakalpojumus. Šāda pieeja izmantota izstrādātajās Publisko bibliotēku uzziņu un informācijas pakalpojumu vadlīnijās.

Publisko bibliotēku uzziņu un informācijas pakalpojumu vadlīnijās (Anglijā un Velsā) (1999) ir piedāvāti šo pakalpojumu izpildes kvalitātes vērtēšanas kritēriji un indikatori ⁷⁶. To mērķis – noteikt, kādā pakāpē personāls ir gatavs izpildīt (apmierināt) sākotnējo pieprasījumu pēc laba informācijas pakalpojuma, proti, piedāvāt precīzu atbildi uz jautājumu.

Publisko bibliotēku uzziņu un informācijas pakalpojumu izpildes kvalitāti var novērtēt pēc sekojošiem vērtēšanas kritērijiem: pakalpojumi un aprīkojums, pakalpojumu izmantošana, pieprasījumi, krājums. Katram vērtēšanas kritērijam ir piedāvāti indikatori, pēc kā vērtēšanu veikt:

- *pakalpojumi un aprīkojums*: bibliotēkas darba laiks; sēdvietu skaits; lietotāju skaits attiecībā pret paredzētajām sēdvietām (sēdvietu aizņemtība); informācijas darbinieku skaits; proporcija starp profesionāliem un neprofesionāliem darbiniekiem; attiecība starp bibliotēkas darba laiku un laiku, kad tiek sniegta palīdzība lietotājiem; aprīkojums: dažādība un daudzums; aprīkojums: proporcija starp aprīkojuma izmantošanas laiku un laiku, cik ilgi lietotājam jāgaida, lai aprīkojumu varētu izmantot;
- *pakalpojumu izmantošana*: apmeklētāju skaits; telefona zvanu, faksu, e-pasta vēstuļu skaits; attālinātā bibliotēkas izmantošana (cik reižu izmanto datu bāzes un CD-ROM, lietošanas ilgums); resursu izmantošana bibliotēkā;
- *pieprasījumi*: saņemto pieprasījumu skaits; sākotnējais gaidīšanas laiks pirms pieprasījumu nodošanas; atbildes pa telefonu no kopējā zvanu skaita; vēstules, e-pasta vēstules, kas saņemtas x-dienās; dokumentu saņemšana no vietējās krātuves x-minūtēs; dokumentu saņemšana no ārējām krātuvēm x-stundās; lietotāja apmierinātība (savlaicīgums, precizitāte, kompetence, atbilstība, darbinieku izpalīdzība); apmierinātās vajadzības (precizitāte, kompetence, atbilstība);
- *krājums*: krājumam pievienotie un no krājuma izņemtie dokumenti (pēc skaita vai izdevumu veidiem); norakstītie iespieddarbi, gada izdevumi; saņemto periodisko izdevumu nosaukumu skaits; attiecība starp brīvo un slēgto pieeju

⁷⁶ Quality of service and performance measurement . *In: Guidelines for reference and information services in public libraries*. London : Library Assoc. Publ., 1999, p.45-48.

krājumam; kārtojuma precizitāte (iespieddarbu kārtojums pareizajā secībā un kārtībā).

Uzziņu un informācijas pakalpojumu novērtēšanai var izmantot daudzus indikatorus. Vairākums no tiem ir kvantitatīvi: krājuma lielums, sēdvietu skaits, apmeklētāju skaits vai pieprasījumu skaits. Kvalitatīvie indikatori, kas ir iegūti lietotāju grupu aptaujas, interviju, neuzbāzīgas testēšanas rezultātā, ir daudz efektīvāki, nosakot lietotāju vajadzības, cerības, pieredzi un viedokli.

Atlasītajiem indikatoriem ir jābūt izmērāmiem, tieši saistītiem ar pakalpojuma mērķiem un atbilstošajām lietotāju vajadzībām. Mērīšanas kritēriji jāizvēlas, lai tie ietvertu pakalpojuma efektivitāti (produktivitāti) un efektīgumu (iedarbīgumu) un būtu izmantojami pakalpojumu plānošanai un attīstībai nākotnē.

Visos trijos iepriekšminētajos piemēros informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes mērīšanai izmantota formāla pieeja, t.i. skaitlisko rādītāju aprēķināšana. Pēc skaitlisko rādītāju lieluma spriež par apkalpošanas kvalitāti. Saistība starp lieliem izdevumiem un augstu kvalitāti ir vispāratzīta, bet nekad nav pierādīta. Tāpēc pēc statistiskajiem rādītājiem diez vai var objektīvi spriest par bibliotēkas darba kvalitāti.

Atšķirīga pieeja informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai izmantota Teksasas universitātē (ASV). Teksasas universitāte un ASV Zinātnisko bibliotēku asociācija akcijas „Jaunās pieejas” ietvaros piedalījās projektā (2000.g.), kura mērķis – apkalpošanas kvalitātes novērtēšana zinātniskajās bibliotēkās⁷⁷. Darbs veikts, izmantojot modernizētu efektivitātes novērtēšanas metodiku SERVQUAL. Tā radīta komercorganizāciju vajadzībām un veidota, balstoties uz lietotāju viedokļu uzskaiti (analīzi), - tieši uz atšķirību (plaisu) starp to, ko lietotājs gaida, un to, kas viņam tiek piedāvāts.

Projektā galvenā uzmanība pievērsta bibliotēkas lietotāju izjūtām, kuras rodas viņu pieprasījumu apmierināšanas rezultātā. Bibliotēku novērtēšanas pamatā ir likta atbilstība starp izdevumiem un darbības efektivitāti. Jēdziens „efektivitāte” balstīts uz zinātnisku pieeju lietotāju uzskatu analīzē. Analīzes zinātniskais instruments radīts, izmantojot „plaisu teoriju” apkalpošanas kvalitātē (t.i. atšķirība starp vēlamo un reālo), kura tika izstrādāta komercsektoram ekonomikā jau 1980.gadā.

SERVQUAL metodes pamatā ir pieci rādītāji: drošums, pārlicība, elastība, līdzpārdzīvojums (spēja iejusties sadarbības partnera lomā) un atsaucība. Adaptējot šo

⁷⁷ КУК, К., ХИТ, Ф., ТОМПСОН, Б. Новые подходы к оценке эффективности работы библиотек : доклад на 66-й Генер. Конф. ИФЛА (Иерусалим, Израиль, 13-18 авг. 2000 г.). *Научные и технические библиотеки*, N 1, 2001, с.115-121.

metodi bibliotēku darbā, Teksasas universitātei izdevās izdalīt sekojošus apkalpošanas kvalitātes novērtēšanas kritērijus:

- *taustāmība* – bibliotēkas personāla, tehnisko dienestu, aprīkojuma, sakaru un saskarsmes līdzekļu redzamība, jūtamība no lietotāju viedokļa;
- *drošums* – bibliotēkas spēja akurāti un precīzi pildīt visus piedāvātos pakalpojumus ;
- *bibliotēkārās apkalpošanas iedarbība* (efekts) – atsaucība, precizitāte, uzticība u.c.;
- *bibliotēkas krājuma un informācijas resursu pieejamība* – personāla atsaucības, apkalpošanas jūtamības rezultāts;
- *ērtas vides nodarbībām radīšana* - sadarbības, palīdzības un sapratnes atmosfēra (gatavība uz klausīt lietotāju un saprast viņa pieprasījumu).

Projekts piedāvā četras kardinālas izmaiņas bibliotēkārās apkalpošanas efektivitātes novērtēšanā:

- pāriet no formālā vērtējuma uz vērtējumu, kurā izmantoti kvalitātes parametri, vadoties no lietotāju interesēm un pozīcijām;
- pilnveido SERVQUAL metodiku un adaptē zinātnisko bibliotēku praksē;
- pēta, kādā veidā iegūtie rezultāti būtu izplatāmi plašam informācijas lietotāju lokam;
- demonstrē lietotāju uztveres efektivitāti.

Šīs pieejas pamatā vērojamas izmaiņas bibliotēkārās apkalpošanas efektivitātes novērtēšanā. Ir notikusi pāreja no formālā vērtējuma uz vērtējumu, kurā izmantoti kvalitātes parametri, vadoties no lietotāju interesēm un pozīcijām.

Tāpat lietotāji orientētā bibliotēkā galvenā uzmanība ir veltīta informācijas lietotāju apkalpošanai, ņemot vērā viņu vajadzības un intereses. Tāpēc aktualizējas jautājums, vai lietotāji ir apmierināti ar bibliotēkas piedāvātajām iespējām un pakalpojumiem jeb lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanas nepieciešamība.

Informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitāte un tās novērtēšana ir vienlīdz nozīmīga gan zinātnisko, gan publisko bibliotēku darbā. Līdz šim apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai bibliotēkās nav izstrādāti vienoti vērtēšanas kritēriji. Pašreiz vien iezīmējas ceļi, kā to varētu darīt. Iepazīstoties ar dažādu valstu bibliotēku pieredzi, jāsecina, ka ir vērojamas divas atšķirīgas pieejas informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanā:

- 1) pēc kvantitatīvajiem rādītājiem;
- 2) pēc kvalitātes vadības principiem.

Pēc kvantitatīvajiem rādītājiem ne vienmēr var objektīvi spriest par bibliotēkas darba kvalitāti. Tāpēc lietderīgāk bibliotēkas darbu vērtēt pēc kvalitātes vadības principiem, t.i., salīdzināt esošo situāciju ar izvirzītajiem mērķiem. Kvalitātes vadība dod iespēju vērtēt bibliotēkas darbības efektivitāti. Analizējot ārvalstu bibliotēku pieredzi informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanā, jāsecina, ka bibliotēkas darbības (t.sk. arī informācijas lietotāju apkalpošana) efektivitāte tiek raksturota no vairākiem aspektiem:

- 1) pakalpojumu izmantošanas viedokļa;
- 2) bibliotēkas personāla spējām nodrošināt lietotāja vēlmēm atbilstošus pakalpojumus;
- 3) bibliotēkas lietotāju izjūtām, kuras rodas viņu pieprasījumu apmierināšanas rezultātā.

Pēc kvalitātes vadības principiem vērtēta bibliotēkas darbība ļauj spriest, vai lietotāji ir apmierināti ar bibliotēkas piedāvātajiem pakalpojumiem. Tādējādi iespējams pastāvīgi uzlabot apkalpošanas kvalitāti un paaugstināt lietotāju apmierinātību ar bibliotēkas piedāvātajiem pakalpojumiem. Tieši lietotāju vērtējums par bibliotēkas darbu ir noteicošais kritērijs apkalpošanas kvalitātes novērtēšanā.

Veicot informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitātes novērtēšanu bibliotēkārās apkalpošanas sfērā, paveras potenciālas iespējas, lai mainītu sabiedrībā valdošo, bieži vien negatīvo attieksmi par bibliotēku, tās iespējām nodrošināt lietotāju vajadzībām atbilstošus pakalpojumus un veidotu pozitīvu bibliotēkas tēlu.

Jebkuru bibliotēku iespējams aplūkot divējādi – no materiālās un nemateriālās puses ⁷⁸. No materiālās puses tie ir bibliotēkas resursi, kas dod iespēju uzņemt lietotājus: ēka, mēbeļu izvietojums, apkure, apgaismojums u.t.t. Tie ir atkarīgi no bibliotēkas finansiālā stāvokļa, administrācijas ieinteresētības nodrošināt lietotājiem labvēlīgus apstākļus darbam ar grāmatu un pienācīgas ērtības.

Savukārt bibliotēkas nemateriālo pusi raksturo atmosfēra bibliotēkā vai bibliotēkas psiholoģiskais klimats (lietotājam draudzīgs vai nedraudzīgs), ko veido bibliotēkas personāla darba kvalitāte, attiecības “bibliotekārs – lietotājs”.

Grūti noteikt, kura no pusēm ir nozīmīgāka, bet katra no tām veido sabiedrībā priekšstatu par bibliotēku, ietekmē bibliotēkas lietotāju skaitu un apmeklējumu biežumu. Tieši bibliotēkārās apkalpošanas sfērā (pirmkārt jau bibliotekāra un lietotāja

⁷⁸ЭЙНАСТО, О. Bibliothecarius non fit, sed nascitur. In: *Library as information gateway to the new millenium = Библиотека – информационные ворота нового тысячелетия: доклады 6-го конгресса библиотекарей Балтийских стран* 5-6 окт., Литва. Вильнюс, 2000, с.265-[269].

saskarsmē) ir potenciālas iespējas, lai mainītu sabiedrībā valdošo, bieži vien negatīvo attieksmi par bibliotēku, paaugstinātu tās sociālo statusu.

Līdz ar jauno informācijas tehnoloģiju izmantošanu bibliotēku dzīvē, mainās bibliotēkas darbības tradicionālais modelis. A.Glosiene uzsver, ka „šodien par modernu tiek uzskatīta tāda bibliotēka, kurā ne tikai izmanto informācijas un komunikāciju tehnoloģijas, bet kura pārdomā un reformē savu stratēģiju, struktūru, prioritātes, mērķus un to panākšanas veidus”⁷⁹.

Katra bibliotēka pilda četras funkcijas: vāc, apstrādā, glabā un piedāvā dokumentus un informāciju. Jaunajā tūkstošgadē tieši apkalpošana, iedzīvotāju nodrošināšana ar informāciju kļūst par galveno bibliotēkas funkciju.

Apkalpošanai ir būtiska nozīme bibliotēkas tēla veidošanā. Tā veido priekšstatu par bibliotēku, tās vietu un nozīmi sabiedrībā. Augsta apkalpošanas kvalitāte veido pozitīvu bibliotēkas tēlu un piesaista jaunus lietotājus. Laba, pieprasīta mūsdienīga bibliotēka – tā ir bibliotēka lietotājam, bibliotēka, kas prot un vēlas kvalitatīvi un profesionāli apkalpot.

Lietotāju apkalpošanas darbs aplūkojams ciešā saistībā ar sabiedriskajām attiecībām bibliotēkā. Sabiedriskās attiecības ir viens no veidiem, ar ko sabiedrība pielāgojas pārmaiņām un tās pieņem, saskaņo atšķirīgus un konfliktējošus viedokļus, vērtības, idejas, institūcijas un indivīdus. Sabiedriskās attiecības ne tikai rada priekšstatu par institūciju, bet arī palīdz tai iegūt ārējo veidolu. Bibliotēku sabiedriskās attiecības ir prasme gūt nepieciešamo, bibliotēkai svarīgo cilvēku – apmeklētāju, darbinieku, finansējošo institūciju – atbalstu.

Bibliotēkām ir nepieciešamas sabiedriskās attiecības, lai varētu:

- 1) komunicēt ar visiem bibliotēkai svarīgiem adresātiem un to grupām;
- 2) radīt un izplatīt pozitīvu un atbilstošu priekšstatu par bibliotēku;
- 3) informēt par bibliotēkas resursiem, programmām, pakalpojumiem;
- 4) nodrošināt nepieciešamo un gūt papildus finansējumu;
- 5) veidot bibliotēkas un profesijas profilu, identitāti un prestižu⁸⁰.

Tēls – tā ir mērķtiecīgi radīta vai stihiski radusies forma, kas atspoguļo noteiktu objektu cilvēku apziņā. Parasti tēls tiek radīts pēc pazīmēm, kas konkrētajai parādībai ir būtiskas. Šīs pazīmes var eksistēt objektīvi, tās var būt radītas arī sagrozot realitāti. Tēls – dinamiska parādība, kas mainās atkarībā no objekta vai cilvēku grupas

⁷⁹ GLOSIENE, A. Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 12.lpp.

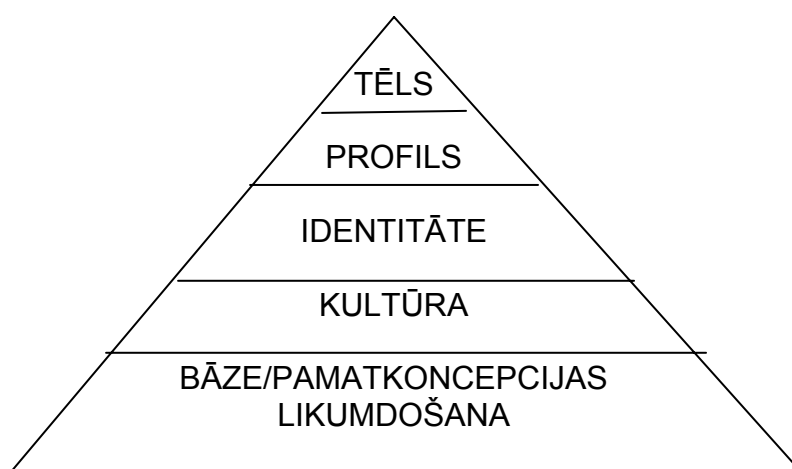
⁸⁰ Turpat, 14.lpp.

pārmaiņām apziņā. Jebkuri secinājumi par iespējamo tēlu ir nosacīti, daudznozīmīgi un riskanti. Pēc būtības tēls var būt aktīvs, t.i., ietekmēt gan atsevišķu cilvēku, gan grupu apziņu, emocijas, darbību un izturēšanos.

Viens no svarīgiem sabiedrisko attiecību mērķiem – radīt un saglabāt pozitīvu institūcijas tēlu un labo reputāciju. Tēls ir realitātes atspoguļojums. Ja tēls neatbilst īstenībai, tas ir kā „smilšu pils”, kurai sagrūstot institūcija zaudē ticamību sabiedrības acīs.

Priekšstats par bibliotēkām sabiedrībā visbiežāk ir neadekvāts, nepatiess. Daži tāda tēla rašanās iemesli palīdz atklāt tēla piramīdu (skat. 2.shēmu).

BIBLIOTĒKA KĀ SOCIĀLA INSTITŪCIJA



2.shēma. **Tēla piramīda**⁸¹

Šis modelis rāda, ka apkārtējo acīs institūcijas tēls ir tikai piramīdas virsotne; to nosaka dziļuma slāņi: juridiskais pamats, institūcijas vide, profils un identitāte.

Juridisko bibliotēkas tēla *pamatu* veido tās darbību reglamentējoši likumi, standarti, nolikumi, citi juridiskie dokumenti.

Institūcijas vide ir vērtību, uzskatu, vēlmju, normu rīcību, nozīmju un simbolu sistēma, kas organizē un integrē institūcijā strādājošos cilvēkus un rada tajā noteiktu klimatu. Institūcijas vidi nosaka tās lielums un struktūra, vadīšanas un lēmumu pieņemšanas stils, vides faktori (stabilitāte / nestabilitāte), tehnoloģijas, darba un uzdevumu sadalīšana, tradīcijas.

⁸¹ GLOSIENE, A. Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 12.lpp.

Bibliotēkas identitāte nosaka tās piederību noteiktam bibliotēku tipam vai veidam, bet *profils* raksturo tās savdabību vai specializāciju. Profils un identitāte ir savstarpēji saistīti un nosaka viens otru.

Rezumējot iepriekš teikto par apkalpošanu kā mūsdienu bibliotēkas prioritāru funkciju, jāsecina, ka iedzīvotāju bibliotekārajai apkalpošanai ir vadošā loma visā bibliotēkas darbības procesā. No tās kvalitātes ir atkarīgs, kāds veidosies sabiedrības priekšstats, viedoklis par bibliotēkas iespējām apmierināt ikviena sabiedrības locekļa informācijas vajadzības.

Bibliotekārās apkalpošanas fenomens aplūkots, pamatojoties uz bibliotēkzinātnieku un filozofu darbos izteikto atziņu analīzi un saistībā ar:

- 1) bibliotēkas kā sociālas parādības (fenomena) raksturojumu;
- 2) izmaiņām bibliotēkā jauno informācijas tehnoloģiju ietekmē;
- 3) mārketinga teorijas atziņu izmantošanu bibliotēku darbā;
- 4) lietotāji orientāciju kā jaunās bibliotēku kultūras un apkalpošanas pamatu.

Bibliotekārā apkalpošana kā fenomens aplūkota saistībā ar bibliotēku kā parādību (fenomenu), jo bibliotekārā apkalpošana ir viens no bibliotekārā darba procesiem bibliotēkā. Ikvienam cilvēkam veidojas savs priekšstats par bibliotēku un iespējām, ko tā piedāvā.

Lai nešaubītos par bibliotēkas tiesībām pastāvēt, ir jāizprot, jāvērtē un jānopamato bibliotēka kā sociāla parādība jeb fenomens. Lai pamatotu bibliotēkas nepieciešamību tagad un jaunajā pasaulē, jāveido sava pārlicība, uzskatu sistēma par bibliotēku. Bibliotēkas kā sabiedrības pamatakmens būtību pierāda ar bibliotēku filozofijas starpniecību. Bibliotēkas kā fenomena eksistenci raksturo ar :

- izmaiņām bibliotēku funkcijās vēsturiskās attīstības gaitā;
- grāmatu kā fenomenu;
- bibliotekāru kā personību un saistībā ar bibliotekāra profesionālo ētiku.

Vēsturiskās attīstības gaitā ir notikusi bibliotēku funkciju evolūcija. Dažādos bibliotēku attīstības periodos mainījās bibliotēkas dominējošā funkcija. Sākotnēji dominēja informācijas vākšanas un glabāšanas jeb memoriālā funkcija. Bibliotēku attīstības gaitā memoriālo funkciju nomainīja dokumentu izmantošanas organizācijas jeb informācijas pieejamības funkcija. Tā rezultātā mainījās priekšstati par bibliotēku - no kolekcijorientētas uz lietotāji orientētu bibliotēku. Informācijas pieejamības funkcija dominējošo vietu atdod informācijas analīzes (informācijas semantiskās apstrādes)

funkcijai. Nākotnes bibliotēkas – „virtuālās bibliotēkas” galvenā funkcija ir globālajā tīmeklī pieejamu informācijas resursu kopuma pieejamības nodrošināšana.

Galvenais vērtēšanas kritērijs, kas raksturo informacionālo un sociālo funkciju kā apkalpošanas procesa pamatu, ir pieejamība no lietotāju viedokļa.

Informacionālās funkcijas kā apkalpošanas procesa pamata vērtēšanas kritērijs - cik daudzveidīga informācija ir pieejama bibliotēkā. Promocijas darbā raksturotā sabiedrībai tuvinātās apkalpošanas pieeja pierāda, ka publiskā bibliotēka sniedz ne tikai daudzveidīgus bibliotekāros pakalpojumus, bet arī informācijas pakalpojumus un faktogrāfisko apkalpošanu, t.i., sabiedrības locekļu ikdienas vajadzību apmierināšanai noderīgas informācijas sagatavošanu un piedāvāšanu. Tādējādi nākotnē publiskā bibliotēka veidotos kā informācijas centrs, kur pieejama visplašākā informācija, kas spēj apmierināt katra pilsoņa informacionālās vajadzības.

Sociālās funkcijas kā apkalpošanas procesa pamata vērtēšanas kritērijs – cik plaši iedzīvotāju slāņi (grupas) izmanto bibliotēku. Proti, ir svarīgi, lai publiskās bibliotēkas apkalpotu ne tikai esošos lietotājus, bet pievērstu uzmanību arī potenciālajiem lietotājiem. Promocijas darbā raksturotā sabiedrībai tuvinātās apkalpošanas pieeja pierāda, ka bibliotēkas piedalās to problēmu risināšanā, kas saistītas ar sociālā darba jomu:

- sociāli mazaizsargāto iedzīvotāju (invalīdu, bezdarbnieku u.c.) apkalpošanā ar mērķi – veicināt viņu integrāciju sabiedrībā;
- invalīdu, pensionāru, vientuļo cilvēku bibliotekārā patronāžā;
- biblioterapijas izmantošanā darbā ar dažādām lietotāju grupām, piemēram, bērniem, veciem cilvēkiem.

Tādējādi nākotnē publiskā bibliotēka veidotos kā sabiedrības centrs, kas apkalpo visas iedzīvotāju grupas.

Bibliotēkas fenomena skaidrojums ir cieši saistīts ar grāmatu kā būtisku personības garīgās dzīves sastāvdaļu. Ja grāmatu vispārinoši var pieņemt par cilvēces kultūras atmiņas pamatvienību, tad bibliotēku var nosaukt par šādu pamatvienību kopumu. Bibliotēka ir sakārtots informācijas, zināšanu kopums, kurš ir pieejams un izmantojams personības vajadzībām.

Bibliotēkas fenomena eksistences elements ir bibliotekārs. Priekšstatos par bibliotekāru no filozofiskā aspekta būtisks ir jautājums par bibliotekāra sūtību, misiju sabiedrībā. Bibliotekāra misija sabiedrībā ir kalpošana. Bibliotekārs kalpo par starpnieku starp grāmatām, informāciju un cilvēkiem (lietotājiem), kas to izmanto. Viss, kas kalpo

personības attīstībai, ir ētikas joma, tāpēc ir jāpēta ētikas izpausmes bibliotēkā. Bibliotekāra profesionālā ētika nosaka, kā notiek apkalpošana.

Jauno tehnoloģiju ieviešana maina priekšstatu par bibliotēku, bibliotekāru, lietotāju, krājumu un bibliotekārajiem procesiem. Informācijas tehnoloģiju izmantošana veicina bibliotēku darbības jomas paplašināšanos, telpas un laika barjeru pārvarēšanu, tādējādi palielinot bibliotēku krājumos ietvertās informācijas pieejamību. Tā rezultātā rodas jauna tipa bibliotēka – virtuālā bibliotēka, bibliotēka bez robežām, kurā lietotājs attālinās no bibliotēkas un bibliotekāra (kļūst virtuāls), tātad apkalpošana kļūst virtuāla.

Informācijas pieejamības nodrošināšana atbilstoši lietotāju vajadzībām ir vienlīdz nozīmīga gan tradicionālajā, gan virtuālajā bibliotēkā. Informācijas lietotāju vajadzības tieši vai pastarpināti ietekmē lietotāju apkalpošanu bibliotēkā. Lai nodrošinātu katram lietotājam atbilstošas informācijas pieejamību, ir svarīgi vērtēt gan bibliotēkas lietotājus un viņu vajadzības, gan arī informāciju, ko piedāvā, ņemot vērā lietotāju vajadzības. Vērtēšanas rezultātā rodas vērtības. Vērtības ir sarežģīts fenomens, kas sakārto mūsu dzīvi, arī bibliotēku jomā.

Mārketinga teorijas un prakses apgūšana un izmantošana bibliotēku darbā maina izpratni par iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu – apkalpošana virzīta uz iedzīvotāju reālo vajadzību apmierināšanu.

Iedzīvotāju bibliotekārajai apkalpošanai ir ievērojama nozīme visā bibliotēkas darbības procesā. Vēsturiskās attīstības gaitā ir mainījušies priekšstati par bibliotēkas funkcijām. Līdz ar bibliotēkas un sabiedrības savstarpējo attiecību, sociālās misijas maiņu galvenā nozīme tiek piešķirta informācijas pieejamības nodrošināšanai – tātad apkalpošanai, kas realizējas dažādu bibliotekāro, informācijas un bibliotēku pakalpojumu formā. Tiek akcentēta bibliotekārās apkalpošanas sociālā vērtība.

No apkalpošanas kvalitātes ir atkarīgas pārējās bibliotēkas funkcijas. Apkalpošana ir bibliotēkas darba joma, pēc kuras spriež par bibliotēkas iespējām informācijas lietotāju pieprasījumu apmierināšanā atbilstoši viņu vajadzībām. Tā veido priekšstatu par bibliotēku sabiedrībā – bibliotēkas tēlu. Tādējādi informācijas lietotāju apkalpošanas darbs aplūkojams ciešā saistībā ar sabiedriskajām attiecībām bibliotēkā.

Apkalpošana aplūkojama saistībā ar informācijas lietotāju apmierinātību ar bibliotēkas piedāvātajiem pakalpojumiem. Līdz ar to aktualizējas jautājums par informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitāti, tās novērtēšanu un kvalitātes vadību.

Iepriekšminētās izmaiņas bibliotekārajā apkalpošanā saistītas ar mārketinga teorijas galveno atziņu pielietošanu bibliotekārajā vidē. Mārketinga teorija ir bibliotēkzinātnes jaunā filozofija, kas virza apkalpošanu uz reālajām iedzīvotāju

vajadzībām. Tā uzskatāma par jaunu posmu informācijas lietotāju apkalpošanas attīstības vēsturē.

Bibliotekārās apkalpošanas kā noteiktas sociālas darbības veida raksturojums saistībā ar iepriekš minētajiem aspektiem - bibliotēku kā sociālu parādību, jauno informācijas tehnoloģiju radītajām izmaiņām bibliotēkā, mārketinga teorijas atziņu izmantošanu bibliotēku darbā un lietotājoorientāciju kā jaunās bibliotēku kultūras un apkalpošanas pamatu, kalpo par teorētisko pamatojumu bibliotekārās apkalpošanas modeļa mūsdienu publiskajām bibliotēkām Latvijā izstrādei. Bibliotēku funkciju evolūcijas raksturojums atspoguļo, kā vēstures attīstības gaitā ir mainījusies izpratne par bibliotekāro apkalpošanu. Mūsdienās bibliotēku funkcijas ir izmainījušās tādā virzienā, ka ir nepieciešams jauns publisko bibliotēkas darbības modelis, kas atspoguļotu šīs izmaiņas. Šāds modelis piedāvāts promocijas darbā. Tajā akcentēta bibliotēku informacionālā un sociālā funkcija, kuras ir pamatā apkalpošanas procesa organizēšanai publiskajā bibliotēkā.

3. Lasītāju apkalpošanas koncepcijas pasaules bibliotēkzinātnes teorijās

Lai spriestu par bibliotekārās apkalpošanas attīstības tendencēm mūsdienās, vispirms jāiepazīstas ar bibliotekārās apkalpošanas teorijas attīstības vēsturi.

Bibliotekārās apkalpošanas teorijas attīstības vēsturi raksturo ievērojamu pasaules bibliotēkzinātnieku N.Rubakina, Dž.Šīras, Š.Ranganatana un viņa sekotāju M.Gormana un M.Laina paustās atziņas bibliotekārās apkalpošanas jomā. Nodaļā sniegts pārskats par šo bibliotēkzinātnieku izstrādātajām lasītāju apkalpošanas koncepcijām.

Bibliotēkzinātnieki izvēlēti ar mērķi – parādīt, kā vēsturiski attīstījās priekšstati par sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas organizēšanas nepieciešamību un principiem publiskajās bibliotēkās.

Šajā promocijas darba nodaļā, atšķirībā no pārējā darba, lietots termins „lasītājs”, lai apzīmētu cilvēku, kurš apmeklē bibliotēku. Šāds termina lietojums pamatojams ar to, ka aplūkotajā laika periodā, t.i., 19.gadsimta otrajā pusē un 20.gadsimta pirmajā pusē bibliotekārās apkalpošanas procesu neietekmēja tehniskas izmaiņas. Šajā laikā bibliotēka, galvenokārt, asociējās ar vietu, kuru iedzīvotāji apmeklēja, lai izvēlētos iespieddarbus lasīšanai. Neeksistēja izpratne par bibliotēkas lietošanu, jo iedzīvotājiem bibliotēkā nebija iespējas lietot datoru, elektronisko pastu, kopēt u.tml., kas saistīti ar tehnoloģisko iekārtu izmantošanu.

3.1. Bibliopsiholoģijas nostādnes bibliotēkzinātnē

Tā kā agrāk bibliotēka iedzīvotājiem, galvenokārt, bija vieta, kur izvēlēties iespieddarbus lasīšanai mājās, tad bibliotekārajā apkalpošanā izvirzījās nozīmīgi jautājumi, kā grāmatas ietekmē lasītājus, pēc kādiem principiem tās piedāvājamās lasītājiem. Šie jautājumi visspilgtāk atspoguļoti rakstnieka - populārzinātnieka, bibliotekāra, bibliogrāfa un sociologa N.Rubakina (Н.Рубакин, 1862-1946) izstrādātajā bibliopsiholoģijas teorijā. Bibliopsiholoģija ir zinātne par lasītāju, lasīšanu, autoru un grāmatu. Šajā teorijā ir zinātniski pamatota grāmatas ietekme uz lasītāju. Sociālistiskās ideoloģijas ietekme N.Rubakina darbos nemazina bibliotēkzinātnieka devumu bibliotekārās apkalpošanas teorijas attīstībā.

N.Rubakins domāja, ka nepieciešams ievērot lasītāja individuālās psiholoģiskās īpašības bibliotekāra darbā, vadot vai veicot pašizglītības darbu. Bibliopsiholoģijas

mērķis N.Rubakina raksturojumā: „Pašus labākos padomus un lieliskākās pašizglītības programmas jāpiemēro konkrētam cilvēkam un konkrēti viņa dzīves situācijai un momentam tāpēc, lai garīgā darbā sasniegtu iespējami lielākus rezultātus ar iespējami mazāku spēka un laika patēriņu”⁸².

Pēc N.Rubakina domām, lasītāju apkalpošanā un grāmatu ieteikšanas praksē neeksistē „cilvēks vispār”. Grāmata ietekmē mūs tik lielā mērā, cik to saprotam. Un mēs saprotam atšķirīgi, jo katrs vārdiem piešķir citu jēgu, atbilstoši savai personībai vai - smadzenēs iegravētajai informācijai – engrammu kopai. Smadzenēs ierakstās viss – apzināti vai neapzināti uztvertais. Engrammu kopums veido mnēmu – „dzīves pieredzi”. Tāpēc lasīšana ir radošs process – tā ir kā „tulkošana”. N.Rubakins uzskata, ka nav pilnīgas atbilstības starp teikto un saprasto. Vārds nav domas nodošanas, bet tikai domas ierosināšanas līdzeklis. Lasīšana ir ne tik daudz satura atšifrēšana, cik savu pārdzīvojumu projekcija uz tā.

Lasīšana, tāpat kā jebkurš cits uztveres akts, ir radošs process. Katrs cilvēks literārā darbā atrod savus īpašos momentus, kuri viņam saistīti ar personisko jēgu. Bieži vien tas, ko mēs saskatām grāmatas saturā, ievērojami atšķiras no tā, ko vēlējies pateikt autors. Tāpēc N.Rubakins ierosina grāmatu ieteikšanas un pašizglītības pamatā likt tieši individuālpсихолоģijas ziņas (faktus par konkrēto personību un tās darbību), bet ne kādus īpašus cilvēka kā lasītāja raksturlielumus.

Pašizglītības darbu, kā atzīmē N.Rubakins, nevar organizēt pēc viena parauga, jo cilvēki atšķiras ne tikai pēc personības īpatnībām, bet arī pēc noskaņojumiem. Noskaņojumi jeb emocionālie stāvokļi pastāvīgi mainās atkarībā no aktuāliem personiskās dzīves notikumiem. Tātad pašizglītības norise vienmēr būs savdabīga, neatkārtojama.

N.Rubakins izvirza jautājumu: kādi cilvēki konkrēti kādus autorus un grāmatas vislabāk uztver, pieņem? Risinot šo problēmu, N.Rubakins pēta lasītājus kā individualitātes, autorus un to uzrakstītos darbus. Šo pētījumu rezultātā N.Rubakins secina, ka „uz lasītāju vislielāko iespaidu atstāj grāmata, kuras autora psiholoģiskās kvalitātes atbilst lasītāja psiholoģiskajām kvalitātēm”⁸³.

Lai grāmata ietekmētu lasītāju, vismaz dažām autora un lasītāja psihiskajām īpatnībām jābūt līdzīgām. Autora individualitātes iezīmes projicējas viņa darbā: ko un kā

⁸² РУБАКИН, Н.А. Психология читателя и книги : краткое введение в библиотечную психологию. Москва : Книга, 1977. 264 с.

⁸³ Turpat, 264 с.

viņš raksta. Bet lasītājs ļoti jūtīgi uztvers šīs izpausmes, ja viņam būs līdzīgas personības iezīmes.

Pētot grāmatas, jāpēta bibliopsiholoģiskā reakcija uz katru vārdu. Katra vārda jēgu lasītājam rada tā izraisītais iekšējais pārdzīvojums. Vārds un tā stimulants var izraisīt noteiktas kategorijas psihiskos pārdzīvojumus: jēdzienus, tēlus, sajūtas, emocijas, organiskas sajūtas, tieksmes un vēlmes, darbības, instinktus. Katrs lasītājs var noskaidrot, kas viņam dominē, lasot noteiktu tekstu. G.Freimane secina, ka N.Rubakins izdalījis elementus teksta strukturēšanai, apguvei un izmantošanai. Viens cilvēks tekstu izmanto, lai gūtu intelektuālu informāciju (jēdzieni), cits meklē iespēju izjust un pārdzīvot, vēl kādam teksts rada jaunas vajadzības vai rosina darbībai⁸⁴.

N.Rubakins arī uzsvēra bibliotekāra lomu grāmatu ieteikšanā lasītājiem un akcentēja, kas bibliotekāram jāievēro, iesakot grāmatas lasītājiem. N.Rubakina izpratnē ideālam bibliotekāram vispirms jābūt skaidrībā par savām īpašībām un par to, cik daudz tās atšķiras no vidējiem statistiskiem rādītājiem. Un tad, izlasījis grāmatu, viņš, ja pazīst lasītāju, varēs zināt – ieteikt šo grāmatu konkrētam cilvēkam vai nē.

N.Rubakina izvirzītie uzdevumi bibliopsiholoģijas metodēm:

- 1) tām jānodrošina iespēja pētniekam objektīvi raksturot lasītājus, grāmatas un autorus, izsakot to psiholoģiskās īpatnības kvantitatīvi un kvalitatīvi;
- 2) tām jānodrošina iespēja klasificēt lasītājus, grāmatas un autorus noteiktos tipos;
- 3) tām jānodrošina iespēja visiem grāmatniecības darbiniekiem spriest par jebkura lasītāja, grāmatas un autora psihi, par tās kvantitatīviem un kvalitatīviem raksturlielumiem.

Šīm metodēm jānodrošina iespējami precīzi rezultāti, tomēr jābūt pielietojamām arī ikdienas darbā.

Ņemot vērā iepriekš teikto, jāsecina, ka nozīmīgākās N.Rubakina izstrādātās bibliopsiholoģijas pamatatziņas, kuras ir vērā ņemamas lasītāju apkalpošanā, ir saistītas ar lasāmvielas izraudzīšanu un ieteikšanu. N.Rubakins ir uzsvēris, ka :

- 1) palīdzībai lasītājiem lasāmvielas izraudzīšanā jābūt diferencētai un jāpamatojas uz lasītāja personības īpatnību zināšanu;
- 2) lai grāmatas saturs lasītājam būtu pieejams un apgūstams, nepieciešami, lai grāmatas autora psihiskais tips atbilstu lasītāja psihiskajam tipam.

⁸⁴ N.Rubakina izstrādātā bibliopsiholoģijas teorija. **No:** FREIMANE, Gunta. *Bibliotekārā psiholoģija* : māc. līdz. Rīga : [b.i.], 1998, 54.lpp.

Vērtējot N.Rubakina izteikto atziņu aktualitāti mūsdienu publisko bibliotēku darbā, jāsecina, ka vairākas no tām nav zaudējušas savu nozīmi. It īpaši tas sakāms par N.Rubakina ieteikumiem, kā bibliotekāram palīdzēt lasītājam izvēlēties viņa vēlmēm un interesēm atbilstošu lasāmvielu nenoteikto pieprasījumu gadījumos.

Publiskajās bibliotēkās jau vairākus gadu desmitus viens no bibliotekārās apkalpošanas darba virzieniem ir lasītāju pieprasījumu apmierināšana. Detalizēts lasītāju pieprasījumu raksturojums sniegts Latvijas Nacionālās bibliotēkas veiktajā socioloģiskajā pētījumā „Lasītāju pieprasījumu veidošana bibliotēkā” (1978-1980)⁸⁵. Ar jēdzienu „lasītāja pieprasījums” saprot literatūras pieprasījumu lasīšanas vajadzību un interešu apmierināšanai, neatkarīgi no kādiem literatūras krājumiem lasītājs to vēlas apmierināt.

Pēc sava rakstura lasītāju pieprasījumi mēdz būt noteiktie, nenoteiktie un „mēmie”. Noteiktā pieprasījuma gadījumā tiek meklēta konkrēta grāmata vai literatūra par konkrētu, lasītājam zināmu tematu. Savukārt nenoteiktie pieprasījumi ir tajos gadījumos, kad lasītājs vēršas pie bibliotekāra ar lūgumu ieteikt „ kaut ko palasīt”. “Mēmā” pieprasījuma gadījumā lasītājs patstāvīgi izraugās lasāmvielu.

Individuāla ieteikšana galvenokārt nepieciešama lasītājiem nenoteikto pieprasījumu gadījumos. Nenoteiktie pieprasījumi ir raksturīgi mazlasītājiem, kuri vāji orientējas literatūras klāstā, vai arī pretējā gadījumā - lasītājiem ar augstu erudīciju, kuriem ir grūti atrast piemērotu, vēl nelasītu grāmatu konkrētajā interešu lokā. Vēršanās pie bibliotekāra pēc palīdzības lasāmvielas izvēlē apliecina lasītāju uzticēšanos bibliotekāram. Tāpēc bibliotekāram ir jādara viss iespējamais, jāmeklē ceļi, lai attaisnotu lasītāju uzticēšanos un cerības. Šajā gadījumā ir svarīgi atcerēties N.Rubakina bibliopsiholoģijas galvenās atziņas, kas jāņem vērā bibliotekāram, iesakot katram lasītājam piemērotāko lasāmvielu, - jāpēta lasītāji (viņu intereses, personības īpašības, tā brīža noskaņojums u.c.), kā arī jāpārzina bibliotēkas krājumā esošā literatūra. Tā ir viena no iespējām, kā bibliotekārs veiksmīgi var palīdzēt lasītājam literatūras izvēlē.

Arī informācijas laikmetā bibliotekāra kā starpnieka, palīga loma saglabājas. Ņemot vērā, ka šobrīd bibliotēkas piedalās uz zināšanām balstītas sabiedrības veidošanā, paplašinās to funkcijas. No grāmatu apmaiņas un izsniegšanas vietas tās kļūst par informācijas (zināšanu) organizētājām un izplatītājām. Līdz ar to mainās un paplašinās arī bibliotekāra loma sabiedrībā. Bibliotekārs no grāmatu krājēja un izsniedzēja kļūst par:

⁸⁵ *Lasītāju pieprasījums un tā veidošana bibliotēkā*: zinātniski metodisko rakstu krāj. Rīga : Latvijas PSR Kultūras min., 1982. 137 lpp., tab.

- starpnieku starp informāciju (t. sk. arī grāmatām) un lietotāju;
- palīgu, kas lasītājam / lietotājam palīdz orientēties plašajā informācijas klāstā (nevis tikai iesaka lasāmvielu).

Tāpat ir paplašinājies mūsdienu bibliotekāra galvenais uzdevums: no starpnieka starp grāmatu un lasītāju bibliotekārs ir kļuvis par starpnieku starp informāciju un lietotāju. No šāda viedokļa N.Rubakina paustās bibliopsiholoģijas atziņas var skaidrot plašākā nozīmē. Proti, lai bibliotekārs spētu pildīt starpnieka funkciju starp informāciju un lietotāju un kvalitatīvi apmierinātu lietotāju pieprasījumus, ir svarīgi pazīt bibliotēkas lietotāju, viņa vēlmes, vajadzības un intereses, kā arī pārzināt bibliotēkas krājuma saturu, t.sk. piedāvātās informācijas klāstu. No šāda viedokļa raugoties, akcentējama doma par apkalpošanu, kas virzīta uz lietotāju vajadzību apmierināšanu, ņemot vērā viņu individuālās vēlmes, intereses. Tāpēc varam uzskatīt, ka N.Rubakina izstrādātajā bibliopsiholoģijas teorijā atspoguļojas sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas iezīmes.

Līdz mūsdienām nozīmi nav zaudējis arī N.Rubakina apgalvojums par pašizglītības nepieciešamību un bibliotēkas lomu tās veicināšanā. Šeit tiek uzsvērtā doma, ka cilvēkam nepietiek tikai ar skolas laikā iegūtajām zināšanām. Ir nepieciešams papildināt zināšanas arī pēc mācību iestādes beigšanas, visas dzīves laikā. Īpaši svarīgi tas ir mūsdienās, kad tiek uzsvērtā izglītošanās visas dzīves laikā jeb mūžizglītība.

Latvijas Republikas Izglītības likumā pašizglītība definēta kā „ārpus izglītības iestādes iegūta izglītība”⁸⁶. Tā var būt:

- interešu izglītība - personas individuālo izglītības vajadzību un vēlmju īstenošana neatkarīgi no vecuma un iepriekš iegūtās izglītības⁸⁷;
- pieaugušo izglītība - personu daudzveidīgs izglītošanas process, kas cilvēka mūža garumā nodrošina personības attīstību un konkurētspēju darba tirgū⁸⁸;
- tālākizglītība - iepriekš iegūtās izglītības turpināšana un profesionālās meistarības pilnveidošana atbilstoši konkrētās profesijas prasībām⁸⁹.

Mūžizglītība tiek uzskatīta par valsts politikas stūrakmeni cilvēkresursu attīstības jomā. Informācijas sabiedrībā cilvēku zināšanām un prasmēm ir izšķiroša nozīme augsta labklājības līmeņa sasniegšanai. Tehnoloģijas strauji mainās, tāpēc zināšanas nepārtraukti jāpapildina, mācoties visa mūža garumā. Eiropas Komisijas izstrādātajā

⁸⁶ LR *Izglītības likums* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 1.okt.]. Pieejams: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=50759>

⁸⁷ Turpat.

⁸⁸ Turpat.

⁸⁹ Turpat.

Mūžizglītības memorandā ir uzsvērts, ka „sekmīgai pārejai uz tādu ekonomiku un sabiedrību, kas balstās uz zināšanām, ir nepieciešama pāreja uz mūžizglītību”⁹⁰. Zināšanu sabiedrībā galvenā loma ir pašiem cilvēkiem. Visaugstāk tiek vērtēta cilvēku spēja efektīvi un gudri radīt un izmantot zināšanas pastāvīgi mainīgos apstākļos. Lai pilnībā attīstītu šo spēju, cilvēkiem ir jāgrib un jāvar pašiem veidot savas dzīves, tas nozīmē – jāklūst par aktīviem pilsoņiem. Izglītība un apmācības visa mūža garumā – tas ir labākais ceļš, lai spētu tikt galā ar pārmaiņām.

3.2. Bibliotekārās apkalpošanas pamatprincipi

Bibliotēku loma mūsdienu sabiedrībā, automatizācijas ietekme uz bibliotekārā darba perspektīvām, kā arī bibliotekārās izglītības attīstības ceļi ir problēmas, kuras risinātas bibliotēkzinātnieku darbos. Ievērojamākais bibliotēkzinātnieks, kura izstrādātie principi iedzīvotāju bibliotekārājā apkalpošanā tiek ievēroti ASV, dažās Eiropas valstīs, arī Latvijā, ir viens no vadošajiem sava laika ASV bibliotēku darbiniekiem, bibliotēkzinātnieks, pedagogs, sabiedriska darbinieks Dž.Šīra (D.Shera, 1903-1982).

Galvenie principi lasītāju apkalpošanā pausti grāmatā „Ievads bibliotēkzinātnē” (Introduction to Library Science, Basic Elements of Library Service.- Littleton, 1976). Turpmāk analizētas dažas Dž.Šīras paustās idejas par iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu – bibliotēku lomu mūsdienu sabiedrībā, bibliotēkas, bibliotekāra un lasītāja savstarpējām attiecībām, bibliotekāra pienākumiem, automatizācijas ietekmi uz bibliotēku darba perspektīvām, bibliotekārās izglītības attīstības ceļi, kas izteiktas darbā “Ievads bibliotēkzinātnē”⁹¹.

Dž. Šīras uzskatu pamatā ir viedoklis, ka starp iespieddarbiem, bibliotēku un bibliotekārā darba saturu ir nesaraucamas saites. Tām ir liela nozīme sabiedrības attīstībā.

Bibliotēka – bibliotekārs – lasītājs Dž.Šīras redzējumā.

Bibliotēka sastāv no cilvēka prāta darbības rezultāta – grāmatām, kuras mēs lasām. Lasīšana, kā saka Dž.Šīra, ir ļoti intīms process, tas ir dialogs starp autoru un lasītāju. Un bibliotekārs, kā starpnieks, arī iesaistīts šajā intīmajā procesā. Kā labs starpnieks bibliotekārs var būt tikai tad, ja, pirmkārt, pārzina tam pieejamos materiālus,

⁹⁰ *Mūžizglītības memorands* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 1.okt..
Pieejams: http://www.tip.edu.lv/faili/Muzizglitibas_memorands.doc.

⁹¹ ШИРА, Дж. Введение в библиотековедение: основные элементы библиотечного обслуживания. Москва : Высшая школа, 1983. 256 с.

un, otrkārt, ja pārziņa cilvēkus, kas šos materiālus izmanto vai izmantos. Šī Dž.Šīras izteiktā atziņa sasaucas ar N.Rubakina bibliopsiholoģijas teorijā pausto atziņu par to, ka sekmīgai lasāmvielas ieteikšanai ir nepieciešama lasītāju individualitātes pārziņāšana no vienas puses, bet no otras – bibliotēkā esošo iespieddarbu satura pārziņāšana.

Cilvēks nodod un saņem informāciju, izmantojot visus savus maņu orgānus, visus mākslas izteiksmes veidus, kā arī visas citas sociālo sakaru formas. Dž.Šīra šaubās, - diezin vai civilizācija būtu sasniegusi savu augstāko attīstības līmeni, ja nebūtu radušās speciālas glabātavas, kur uzkrāt un vēlāk izmantot kultūras dokumentus, savu priekšteču gudrības un atklājumus. Svarīgi, lai bibliotekārs apzinātos sev uzticētā darba nozīmi kultūrā. Tāpat viņam jāsaprata, cik būtiska šajā informācijas izplatīšanas ciklā ir viņa loma. Dž.Šīra nešaubīgi uzsver, ka bibliotēka ir obligāts nosacījums informācijas iepazīšanā.

Dž.Šīra nedomā, ka bibliotēka ir publiskās saziņas līdzeklis. Šo domu viņš pamato, salīdzinot bibliotēku un publiskās saziņas līdzekļus (skat. 3.tabulu; tabulu veidojusi promocijas darba autore).

3.tabula.

Bibliotēkas un publiskās saziņas līdzekļu salīdzinājums [⁹²]

Bibliotēka	Publiskās saziņas līdzekļi
1. Bibliotēkas izmantošana – katra personīga lieta; bibliotēka “neizlej” savus paziņojumus pār auditoriju.	1. Radio un TV „izlej” savus paziņojumus pār auditoriju.
2. Bibliotēkai ir viena izeja (ar visām filiālēm), bet tā izplata daudz paziņojumus.	2. Masu informācijas līdzekļiem ir daudzas izejas, bet viens vienīgs paziņojums.
3. Lasītājam pašam nākas sameklēt paziņojumu, kas vislabāk atbilst viņa vajadzībām.	3. Tas, kas maksā, tas diktē paziņojumu saturu atbilstoši savām personīgajām interesēm.
4. Bibliotekāram jāorientējas uz cilvēka augstākā intelektuālā līmeņa apmierināšanu.	4. Masu informācijas līdzekļi cenšas apmierināt cilvēku zemāko intelektuālo līmeni.

Salīdzinot bibliotēku un publiskās saziņas līdzekļus, Dž.Šīra nonāk pie secinājuma, ka bibliotēka nav tas pats, kas publiskās saziņas līdzeklis. Bibliotēkas

⁹² ШИРА, Дж. Введение в библиотековедение: основные элементы библиотечного обслуживания. Москва : Высшая школа, 1983, с.93.

izmantošana ir katra cilvēka personīga lieta, tā no cilvēka prasa zināmu piepūli. Savukārt, ar publiskās saziņas līdzekļiem Dž.Šīra saprot radio un televīziju. Ar to palīdzību cilvēks ērtākā veidā var saņemt informāciju, īpaši nepiepūloties.

Reizēm tiek lietots jēdziens „plašais lasītājs”, uztverot to gandrīz kā kādu bioloģisku vai psiholoģisku tipu, kuru var noteikt, aprakstīt un izskaidrot. Bet Dž.Šīra apgalvo, ka šāds „plašais lasītājs” nav vairāk reāls par, piemēram, tādu maldīgu jēdzienu kā „ekonomiskais cilvēks”. Katrs lasītājs ir īpašs gan paša, gan bibliotekāra acīs.

Labam bibliotekāram ir jā rūpējas par bibliotēkas krājuma saglabāšanu, neaizmirstot, ka galvenais tomēr ir darīt krājumu pieejamu lasītājiem. Glabāt, lai izmantotu un spētu informēt visus interesentus, lai nodotu tālāk nākošajām paaudzēm, bet ne tā, ka pilnībā tiek liegta iespēja piekļūt šiem materiāliem, uztraucoties par to fizisko nolietošanu. Grāmatas ir tāpēc, lai tās lietotu un izmantotu. Tomēr te ir arī pretruna – ja grāmatas netiks saudzētas un glabātas, tad pēc laika tās nevarēs arī lietot. Tāpēc bibliotekāram jāprot balansēt uz optimālās robežas – rūpēties par grāmatu fizisko stāvokli, bet darīt tās arī pieejamas visiem, kam tas nepieciešams.

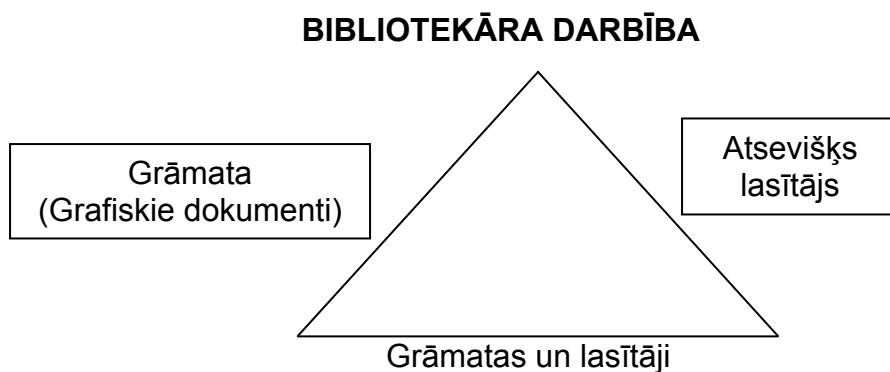
Bibliotekārs nedrīkst atbildēt ar atteikumu uz lasītāju pieprasījumiem. Bibliotekārā apkalpošana ir aktīvs, nevis pasīvs process, kurā radoši jāmeklē atbildes pat uz vissarežģītākajiem pieprasījumiem.

Bibliotekārās apkalpošanas fundamenti un būtība ir - grāmatu un cilvēku pārzināšana, t.i., bibliotēkas fondu un komplektēšanas avotu pārzināšana, kā arī prasme iedomāties sevi lasītāja vietā un pilnībā izprast viņa informacionālās vajadzības ^[93]. Un bibliotēkas jautājuma sakne ir – kā to vislabāk un efektīvāk izdarīt? Dž.Šīra saka, ka grāmata ir tikai daļiņa no visa izglītošanās procesa, savukārt izglītošana ir tikai daļiņa no grāmatas visām kopējām funkcijām un bibliotēkas uzdevumiem.

No mūsdienu viedokļa raugoties, šajos Dž.Šīras uzskatos par bibliotekārās apkalpošanas darba organizāciju varam saskatīt uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanas principus, proti, apkalpošanas prioritāte salīdzinājumā ar pārējiem darba procesiem bibliotēkā, bibliotēkas krājuma izmantošanas organizācija atbilstoši lietotāju vajadzībām un interesēm, lietotājam draudzīgas attieksmes veidošana.

⁹³ ШИРА, Дж. Введение в библиотековедение: основные элементы библиотечного обслуживания. Москва : Высшая школа, 1983, с.95.

Pēc Dž.Šīras domām, bibliotekārs var un viņam vajadzētu darboties arī kā pedagogam, atceroties, ka formāli viņš tomēr ir bibliotekārs. Viņam gan nav jānodarbojas ar grūti audzināmajiem pusaudžiem, vai arī kā ārstam, psihologam, juristam – konsultantam. Bibliotekāra pienākums – sniegt lasītājam vislabāko, kas pieejams grāmatu pasaulē, turklāt tādā veidā, lai pilnībā apmierinātu lasītāja konkrēto vajadzību. Bibliotekāra darbību var attēlot trijstūra veidā (skat. 3.shēmu).



3.shēma. **Bibliotekāra darbības attēlojums** ⁹⁴

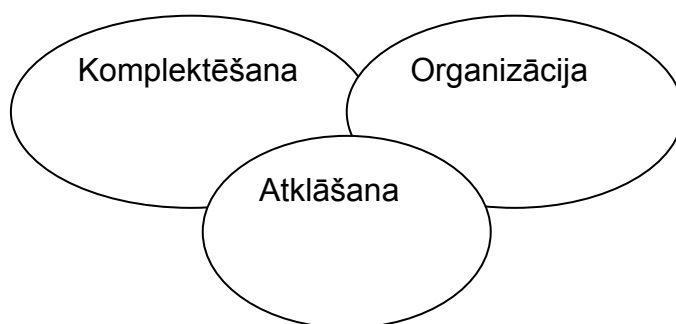
Kā redzams shēmā, no vienas puses, tās ir grāmatas, bet no otras – lasītāji. Un bibliotekāra pasaule eksistē uz šī trijstūra apakšējās pamatlīnijas. Tātad bibliotekāra darbības pamatā ir grāmatas un lasītāja kopā „savešanas” process.

Mūsdienu izpratnē šis Dž.Šīras apgalvojums sasaucas ar bibliotekāra galveno uzdevumu (misiju) informācijas sabiedrībā – būt par starpnieku starp informāciju un lietotāju. Savukārt bibliotekāra misijas izpratne ir saistīta ar bibliotēkas misijas sabiedrībā formulējumu – „bibliotēkas misijas (sūtības, uzdevuma) būtība izpaužas nepieciešamībā savest kopā personības (iedzīvotājus, lasītājus, lietotājus, apmeklētājus u.t.t.) un zināšanas (gan artikulētās, gan neartikulētās) ar mērķi – lai šīs zināšanas radītu garīgu, intelektuālu, ekonomisku un sociālu labumu” ⁹⁵.

Bibliotekārs funkcionē trijās savstarpēji saistītās darbības sfērās: komplektēšanā, fondu organizācijā un fondu atklāšanā (skat. 4.shēmu).

⁹⁴ ШИРА, Дж. Введение в библиотековедение: основные элементы библиотечного обслуживания. Москва : Высшая школа, 1983, с.95.

⁹⁵ SPORĀNE, Baiba. Publiskās bibliotēkas misija informācijas sabiedrībā. No: *Bibliotēka un sabiedrība 3 : Latvijas Universitātes Zinātniskie raksti* : 646.sēj. Rīga, 2002, 62.lpp.



4.shēma. **Bibliotekāra darbības sfēras** ⁹⁶

- 1) komplektēšana - ar to saprot zināšanas par to, ko nepieciešams iegādāties (no lasītāju – reālo vai iedomāto - vajadzību viedokļa), kā arī kur un kā iegādāties;
- 2) organizācija –
 - tāds materiālu izvietojums bibliotēkā, kurš atklāj to saturu;
 - attiecīgās jomas bibliogrāfisko resursu pārzināšana, to skaitā bibliogrāfiskā uzziņu aparāta veidošana;
 - tehniskie līdzekļi, kas nodrošina pieeju citiem informācijas avotiem;
- 3) atklāšana - tas ir grāmatas un lasītāja kopā “savešanas” process. Šeit ietverta bibliotēkas pastāvēšanas būtība, kas nav iespējama bez abām pārējām sfērām.

Arī šajā shēmā Dž.Šīra ir akcentējis grāmatas un lasītāja kopā „savešanas” procesu, uzskatot to par galveno noteikumu bibliotēkas pastāvēšanai. Tātad, lai bibliotēka pastāvētu, ir jānodrošina pieejamība tajā uzkrātajiem iespieddarbiem, informācijai.

Centrālo vietu sistēmā bibliotēka – bibliotekārs – lasītājs neapšaubāmi ieņem bibliotekārs. Dž.Šīram pieder oriģinālā koncepcija par mūsdienīgas bibliotēkas un bibliotekāra profesijas lomu un funkcijām. Kas ir labs bibliotekārs Dž.Šīras izpratnē? Dž.Šīra uzskata, ka labam bibliotekāram piemīt šādas galvenās īpašības: zināšanas un spēja pārvaldīt bibliotēkas krājumu, prasme nodot zināšanas cilvēkiem un spēja sajūst lietu savstarpējās sakarības.

1. Izsmeljošas zināšanas un saprāts; spēja pilnīgi pārzināt un pārvaldīt viņam uzticēto fondu.

Bibliotēkas pārvaldība ir tas komunikāciju procesa aspekts, ar kura palīdzību saglabājas kultūra; kultūra nevar pastāvēt bez komunikācijām. Lai bibliotekārs būtu labs

⁹⁶ ШИРА, Дж. Введение в библиотековедение: основные элементы библиотечного обслуживания. Москва : Высшая школа, 1983, с.95.

komunikators, viņam jāpiemīt noteiktām zināšanām un jābūt izglītotam visplašākajā mērā. Labs bibliotekārs mīl ne tik daudz pašas grāmatas, kā to sniegtās zināšanas.

Bibliotekāra darbā ir jābūt 90% zināšanām un tikai 10% amata tehniskajām prasmēm vai arī vienkārši – veikliem paņēmieniem. Dž.Šīra nevar iedomāties izglītotu bibliotekāru, kurš strādātu veiksmīgi, nepārzinot bibliotēkas materiālu, to saturu un vislabāko pielietošanas veidu.

2. *Prasme novadīt zināšanas līdz cilvēkam, kuram šī informācija ir nozīmīga, jēgpilna un vajadzīga.*

Nepietiek tikai ar zināšanām, bibliotekāram jāprot arī šī informācija izplatīt, nodot tālāk citiem. Ir bibliogrāfiskie retumi, kas īpaši jāsaģē un jālieto, ievērojot visstingrākos piesardzības pasākumus. Tomēr, ņemot kopumā visus fondus, bibliotekāram tie jādara pieejami lasītājiem, nevis jāsaģē kā apslēptus dārgumus.

Labam bibliotekāram jāorientējas ne tikai grāmatās un to sniegtajās zināšanās, bet jāpazīst arī cilvēki. Dž.Šīra neapgalvo, ka bibliotekāram uzreiz jāklūst par misionāru, kas nes patiesības gaismu tumsas dzīlēs. Galvenais, lai lasītājs neaizietu no bibliotēkas vīlies un savas vēlmes vai intereses nepiepildījis. Labam bibliotekāram jāmacās pieņemt cilvēku, kāds tas ir, jācenšas pieiet tam no viņa skata punkta, kā arī iztēloties sevi šī cilvēka vietā – lai saprastu lasītāja intereses, vajadzības un problēmas. Tajā pašā laikā labam bibliotekāram tomēr nav jāklūst par pārspīlētu un pārāk fanātisku informācijas šķiedēju.

Pēc promocijas darba autores domām, šīs Dž.Šīras paustās atziņas par to, kādam jābūt labam bibliotekāram, atspoguļo lietotājam draudzīgas vides veidošanas principus bibliotēkā. Pēc tām būtu jāvadās un ikdienā jāievēro ikvienam lasītāju apkalpošanā nodarbinātam bibliotekāram, lai veiksmīgi organizētu lasītāja un bibliotekāra saskarsmi.

Dž.Šīra jau laikus brīdina, lai cik zinošs bibliotekārs būtu, kādreiz viņam tomēr gadīsies bezizejas, satraukuma un pat izmisuma situācijas. Bibliotekārs jutīs savu zināšanu nepilnīgumu vai arī fondu ierobežotos resursus. Savukārt satraukumu un neizpratni katram bibliotekāram kaut reizi mūžā izraisa viņa paša lasītāju neapdomība darbā ar bibliotēkas materiāliem.

Labam bibliotekāram ir jābūt pašdisciplinētam un ar augstu atbildības sajūtu, viņš nevar, piemēram, likt savus pienākumus pildīt citam.

3. *Un arī ...humora izjūta.*

Dž.Šīra uzskata, ka humora izjūta ir tā pati perspektīvas sajūta, tā pati spēja sajūst lietu savstarpējās sakarības, kā arī nošķirt svarīgo no nesvarīgā. Dž.Šīra

uzskata, ka labam bibliotekāram jāprot uzklaustīt ne tikai uzslavas, bet arī pamatotu kritiku, jāprot ignorēt neprašas un nebaidīties no jauniem cilvēkiem, jāprot pasmieties, kaut patiesībā nāk raudiens. Šeit slēpjas jēga par humora izjūtas nepieciešamību bibliotekāra darbā, kurš pats par sevi tomēr jāuztver ļoti nopietni.

Tātad plaša cilvēces uzkrātā dokumentālā materiāla pārzināšana, prasme novadīt informāciju līdz tās lietotājam un veselīga humora izjūta ir tās prasmes, kas raksturo labu bibliotekāru.

Dž.Šīru interesē arī jautājums, kā mainīsies bibliotekāru pienākumi līdz ar jauno tehnisko sasniegumu ieviešanu. Kā atzīst bibliotēkzinātnieks, profesionālie bibliotekāru pienākumi ar gadiem mainās maz. Tie ir saistīti ar tādu mērķu izstrādi un ieviešanu, kuri nodrošina atbilstošu apkalpošanas līmeni tiem, kas izmanto bibliotēku un tās sniegtos pakalpojumus. Taču laiks nestāv uz vietas, mainās vajadzības un līdzekļi, kuri nepieciešami, lai sasniegtu vēlamo rezultātu.

Dž.Šīra domā, ka tehnikas attīstība un ienākšana bibliotēkās pavērs bibliotēkām ievērojami plašāku lasītāju apkalpošanas metožu izvēli. Bet līdz ar to arī pastāv problēma: kā vislabāk pielietot tehniku un labāk organizēt darbu.

Dž.Šīra atzīst, ka runājot par tehniku, bieži tiek aizmirsts par individuālu cilvēku nozīmi tehnikas izmantošanā. Neskatoties uz tehnikas plašajām iespējām, tā nespēj domāt, radīt vai vērtēt. Tās tikai ātri un precīzi apstrādā visu, ko tajās ievada, neatkarīgi no tā, vai tas ir pareizi, vai nē. Tāpēc bibliotekāriem ir jāuzņemas atbildība par to, kāda informācija tiek ievadīta datoros. Bibliotekāriem jāseko līdzī informācijai, kuru sagatavo, ievada datorā un piedāvā lasītājiem.

Ieviešot jaunās tehnoloģijas, papildu uzmanība nepieciešama arī lasītājiem. Lai arī lasītāji varētu darboties ar jaunajām tehnoloģijām, sistēmām ir jābūt viegli saprotamām un apmācībai – īsai un viegli saprotamai. Tieši tāpat kā bibliotekāri palīdz lasītājiem izmantot kartīšu katalogus, tāpat bibliotekāriem jāpalīdz lasītājiem apieties ar jaunajām elektroniskajām ierīcēm.

Katra bibliotekāra pienākums - saprast tehniku un tās nozīmi tādā līmenī, kādā tas nepieciešams, lai veiksmīgi pildītu savus darba pienākumus. Tas nozīmē, ka bibliotekāram jāseko līdzī tehnikas attīstībai un tās iespējām, ko tā sniedz bibliotekāro procesu realizācijā. Tas savukārt nozīmē bibliotekāra nepārtrauktu izglītošanos, kas turpinās visā bibliotekāra profesionālās karjeras laikā. Dž.Šīra ir pārliecināts, ka datortehnikas ieviešana bibliotēkās nesamazinās bibliotekāru pienākumu skaitu, tā tikai palīdzēs darbietilpīgāko procesu izpildē.

Dž.Šīra redz galveno bibliotekārās izglītības uzdevumu intelekta audzināšanā, tā spējām zināšanu apguvē, kura galarezultātā jāapgūst augstākā gudrība, kura palīdzētu šīs zināšanas pielietot cilvēces labā.

Bibliotekārās izglītības virsotnē viņš izvirza intelektuālo spēju attīstīšanu, labas un plašas priekšmeta zināšanas, literatūras struktūras pārzināšanu, galvenos darbus un lasītāju pieprasījuma virzienus.

Tehnoloģiju attīstība virzās uz priekšu. Nākotnē lietotājiem aizvien vairāk informācijas kļūs pieejama ārpus bibliotēkām. Rodas pamatots jautājums – vai bibliotekāra kā starpnieka loma starp iespieddarbiem un lietotājiem neizdīs. Domājams, ka nē, jo meklēšanas laikā lietotāji saskaras ar daudzām problēmām un viņiem ir nepieciešama kvalificēta bibliotekāra palīdzība. Bibliotekārs joprojām būs kā „tilts” starp lasītāju, jaunajām tehnoloģijām un informāciju.

Taču, lai sekmīgi veidotu uz zināšanām balstītu sabiedrību, bibliotekāriem jābūt par starpniekiem starp lietotāju un informāciju. Tāpēc ir jāveido bibliotekāru apmācības sistēma, kura nodrošinātu bibliotekāriem informācijas prasību.

Dž.Šīras uzskati par dažādajiem jautājumiem - bibliotēku lomu mūsdienu sabiedrībā, bibliotēkas, bibliotekāra un lasītāja savstarpējām attiecībām, bibliotekāra pienākumiem, automatizācijas ietekmi uz bibliotēku darba perspektīvām, bibliotekārās izglītības attīstības ceļi ir attīstījušies un pilnveidojušies, nav palikuši konservatīvi nemainīgi. Tomēr paustās pamatnostādnes ir paliekoši pastāvīgas un dziļi pamatotas. To pamats ir ciešās saites starp rakstību un grāmatniecību no vienas puses un bibliotēkām no otras, kā arī pārliecība par bibliotekāra svarīgo un būtisko lomu sabiedrības attīstībā.

Vērtējot Dž.Šīras izteikto atziņu aktualitāti mūsdienās, jāsecina, ka tās nav zaudējušas savu nozīmi. Tās kalpo par pamatu bibliotekārās apkalpošanas organizēšanai mūsdienu bibliotēkās. Nozīmīgākās no tām:

- 1) akcentēta bibliotekāra loma – kalpot par starpnieku starp grāmatām (informāciju) un lasītājiem (lietotājiem). Lai sekmīgi veiktu šo uzdevumu, bibliotekāram ir jāpārzina pieejamie dokumenti un cilvēki, kas tos izmantos;
- 2) formulētas prasības ideālam lasītāju apkalpošanā nodarbinātam bibliotekāram:
 - prasme sniegt lasītājam vērtīgāko, kas atrodas bibliotēkas krājumā, tādā veidā, lai tas atbilstu katra cilvēka vajadzībām, uztverei, sapratnes līmenim;

- zināšanas un spēja pārvaldīt bibliotēkas krājumā esošos iespieddarbus;
- iepazīt, pētīt lasītāju intereses, lai varētu piedāvāt katra vajadzībām atbilstošāko lasāmvielu;
- prasme novadīt zināšanas līdz cilvēkiem, kam tās ir nepieciešamas;
- spēja sajust lietu savstarpējās sakarības.

3) izpratne par jēdzienu „lasītājs”. Dž.Šīras izpratnē neeksistē „lasītājs vispār” vai „plašais lasītājs”. Katrs bibliotēkas apmeklētājs ir īpašs, ar savām personības īpašībām, interesēm, vajadzībām un tāds bibliotēkām arī jāpieņem, neskatoties uz to, vai bibliotēkām tas patīk vai nē.

Dž.Šīras izpratne par bibliotēkas krājuma pieejamības nodrošināšanu lasītājiem, akcentētā bibliotēkara loma krājuma pieejamības nodrošināšanā un izpratne par jēdzienu „lasītājs” ļauj secināt, ka ASV bibliotēkzinātnieka izstrādātajā lasītāju apkalpošanas teorijā iezīmējas uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanas principi – padarīt krājumu pieejamu lasītājiem, novadīt informāciju līdz lasītājam tādā veidā, lai apmierinātu konkrētā cilvēka konkrētās vajadzības. Galvenā loma sistēmā „bibliotēka – bibliotekārs – lasītājs” Dž.Šīras izpratnē ir tieši bibliotēkām, kas kalpo kā starpnieks starp grāmatām un lasītājiem.

Dažas Dž.Šīras atziņas sasaucas ar krievu bibliotēkzinātnieka N.Rubakina paustajiem uzskatiem. Piemēram, paralēles varam saskatīt N.Rubakina un Dž.Šīras uzskatos par :

- bibliotēkara lomu, sniedzot palīdzību lasāmvielas izvēlē;
- grāmatas uztveri un ietekmi uz cilvēku.

3.3. Pieci bibliotēkzinātnes likumi

Galvenie bibliotēkārās apkalpošanas pamatprincipi atspoguļoti arī pasaules bibliotēkzinātnieku izstrādātajos piecos bibliotēkzinātnes likumos. Šos likumus radīja ievērojamais indiešu zinātnieks, pedagogs, sabiedriskais darbinieks, Madrasas universitātes bibliotēkas direktors Šiali Ramamrita Ranganatana (S.Ranganathan, 1892-1972)⁹⁷.

Grāmatā „**Pieci bibliotēkzinātnes likumi**” Š.R.Ranganatans formulē un skaidro likumus vēsturiskā aspektā, sīki atklāj to saturu, parāda, kā tie realizējas visās

⁹⁷ СУКИАСЬЯН, Э.Р. Ш.Р.Ранганатан и советское библиотековедение. *Библиотековедение*, N 1, 1992, с.87-102.

bibliotēkas darbības jomās ⁹⁸. Š.Ranganatana formulētie pieci bibliotēkzinātnes likumi – „Grāmatas ir domātas lasīšanai”, „Katrai grāmatai savu lasītāju”, „Katram lasītājam savu grāmatu”, „Taupi lasītāja laiku”, „Bibliotēka ir augošs organisms” - ir jebkuras bibliotēkas stūrakmens. Neatkarīgi no bibliotēkas fiziskās atrašanās vietas pasaulē, problēmas ir vienas un tās pašas – kā labāk un kvalificētāk apkalpot lasītājus, apmierināt visas viņu vajadzības. Tādēļ var teikt, ka indiešu bibliotēkzinātnieka definētie bibliotēkzinātnes likumi ir tikpat aktuāli un nepieciešami šodien. Var papildināt katra likuma saturu, bet pamatbūtību tas nemaina.

Pirmais Š.Ranganatana bibliotēkzinātnes likums – **Grāmatas ir domātas lasīšanai** (*Books are for use*), (var tulkot arī kā: grāmatas ir domātas lietošanai, izmantošanai), - ir līdzīgs jebkuras zinātnes pirmajam likumam: tas satur elementāru principu. Bibliotēkas ne tikai vāc un glabā dokumentus, bet to dara tāpēc, lai lasītājs tos izmantotu. Īpaši aktuāli tas ir mūsdienās, kad tiek akcentēta informācijas brīvas pieejamības nodrošināšana ikvienam iedzīvotājam. Tāpēc katra bibliotēka identificē savu piederību noteiktam lasītāju apkalpošanas lokam, jo visu informāciju nav iespējams iegādāties. Bibliotēku diferencēšanās pēc tipiem un nozīmes ir ļoti būtiska bibliotēkas pazīme. Augstskolas bibliotēkas krājums būtiski atšķirsies no skolas vai publiskās bibliotēkas krājuma. Tā kā katrai bibliotēkai ir atšķirīgs tās izmantotāju loks, atšķirīgam jābūt arī informacionālajam nodrošinājumam. Zinātniskajām un speciālajām bibliotēkām būs pilnīgi cita tipa informācija. Bibliotēkas misija ir kalpot lasītāju vajadzībām, tādēļ ļoti svarīgi ievērot šo pirmo likumu – grāmatas domātas izmantošanai, ne plauktu aizpildīšanai. Tas nozīmē, ka bibliotēkas krājumam ir jābūt aktīvam – tādām, kas interesē lasītāju. Savukārt tas nozīmē, ka labi jāpārzina lasītāju vēlnes, lai varētu nodrošināt viņiem aktuālu bibliotēkas krājumu. Taču ir arī jāiepērk literatūra, kas ir nepieciešama šauram lasītāju lokam. Šajā ziņā bibliotekāriem jābūt radošiem un zinošiem daudzās zinātņu nozarēs ⁹⁹.

Tomēr pamats paliek vecais – informācija domāta lietošanai jeb Š.Ranganatana vārdiem – lasīšanai, jo pamatos ir mainījies bibliotēkas uzdevums – apkopot, vākt un glabāt dokumentus. Mūsdienās vairs nepietiek ar dokumentu vākšanu, glabāšanu un apkopošanu. Galvenā uzmanība jāpievērš dokumentu izmantošanai. Katram

⁹⁸ LaRue J. *Ranganathan's laws* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 11.sept.]. Pieejams: http://douglas.lib.co.us/your_community/dc?chronicle/2000/1004.htm.

⁹⁹ РАНГАНАТАН, Ш. Первый закон библиотечной науки. *Библиотекарь*, N 1, 1981, с.59-62.

dokumentam jāatrod savs lasītājs. Tad bibliotēka būs izpildījusi savu misiju - savest kopā personības un zināšanas ar mērķi, lai šīs zināšanas radītu labumu.

Otrais likums – **Katrai grāmatai savu lasītāju** (*Every book its reader*) – papildina pirmo likumu, jo katrai grāmatai ir jāatrod savs izmantotājs. Te svarīga bibliotekāra loma, kas informē par jaunieguvumiem, dažādi popularizē bibliotēkas krājumu gan ar izstādēm, informācijas sarakstiem un bibliogrāfiskajiem rādītājiem par konkrētu tēmu. Palielinoties grāmatu nosaukumu skaitam, arvien grūtāk konkrētai bibliotēkai nodrošināt ar visu informāciju savus lasītājus, tādēļ vēl jo svarīgāk ir kooperēties ar citām bibliotēkām un nodrošināt ar informāciju lasītājus, neatkarīgi no viņu konkrētās dzīvesvietas.

Trešais likums - **Katram lasītājam savu grāmatu** (*Every reader his book*) nozīmē, ka lasītājs nav bezpersonisks, jāievēro katra individuālās intereses un vajadzības. Lai to panāktu, ir jāpilnveido katalogu un datubāzu sistēmas, lai informācija būtu pieejama. Galvenais ir prast atrast informāciju un pēc tam to sagādāt. Ļoti labi tas panākams ar starpbibliotēku abonementu ne vien konkrētās valsts ietvaros, bet arī citu valstu starpā.

Ir jādomā par to, lai ikviens potenciālais lasītājs varētu kļūt par aktuālo lasītāju un izmantot bibliotēkas pakalpojumus – jau esošos bibliotēkas krājumus, informāciju un katalogu sistēmu, gan arī būt drošs, ka vajadzības gadījumā, viņš var vērsties bibliotēkā pēc informācijas. Lasītājs var arī nenākt tieši uz bibliotēku, bet izmantot bibliotēkas katalogu internetā un pats sameklēt sev nepieciešamo informāciju. Arī tā ir šī likuma darbības skaidrojums mūsdienās.

Ceturtais likums - **Taupi lasītāja laiku** (*Save time of the reader*) nozīmē uz klientiem orientētu bibliotēku, kurā visi pakalpojumi, to skaitā grāmatu izsniegšana un kārtošana plauktos ir veikta tā, lai ātri varētu apkalpot lasītāju un ātri atrast nepieciešamo informāciju. Tas nozīmē ļoti labu darba organizāciju. Taupīt lasītāja laiku var arī ar kvalificētiem un zinošiem bibliotekāriem, kuri spēj konsultēt un ieteikt un jo īpaši atrast nepieciešamo informāciju interneta resursos, kā arī bibliotēkas fondos. Taupīt lasītāja laiku nozīmē arī brīvpieejas abonementu visur, kur tas iespējams, lai lasītājam nebūtu jātērē laiks pieprasījuma rakstīšanai, tad vēl tērēt laiku, gaidot atbildi, un beidzot vēl saņemot atteikumu vai arī uzzinot, ka tas tomēr nav tas, ko vajag. Brīvpieejas plauktos lasītājs ar grāmatu iepazīstas uzreiz, jo reizēm maldinošs var būt ne tikai virsraksts, bet arī anotācija. Var būt arī pretējs gadījums, kad tieši brīvpieejas fondos lasītājs, nezinot par kādas grāmatas eksistenci, to atrod nejauši.

Piektais likums - **Bibliotēka ir augošs organisms** (*The library is a growing organism*). Ar katru gadu bibliotēka pilnveido savus krājumus gan ar grāmatām, gan elektroniskajiem dokumentiem, mikrofilmām, video u.t.t. Tāpat arvien vairāk tiek papildināti bibliotēkas pakalpojumi – kopēšana, brošēšana, skenētu dokumentu piegāde, informācijas piegāde, piekļuve pilntekstu datubāzēm u.c. Tāpēc bibliotēkas attīsta savu tehnoloģiju, īpaši jau attīstoties datortehnoloģijai.

Arvien vairāk lasītāju apkalpošanā ienāk automatizācija. Tas viss liecina par bibliotēku kā augošu organismu, kas nestāv uz vietas, bet attīstās atbilstoši laikmetam, lasītāju interesēm un vajadzībām, kā arī, protams, atbilstoši savām finansiālajām iespējām. Arvien vairāk parādās videofilmas un kompaktdiski, bibliotēkās iespējams klausīties mūziku un arī spēlēt mūzikas instrumentus, skatīties filmas, lasīt elektroniskās grāmatas u.t.t. Bibliotēku attīstībai nav robežu, bet ir bremzējošie faktori, piemēram, finansiālās iespējas.

Indiešu bibliotēkzinātnieka Š.Ranganatana formulētajos bibliotēkzinātnes likumos iezīmējas uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanas principi:

- iespieddarbu izmantošanas veicināšana;
- piemērotas lasāmvielas un informācijas atrašana katram konkrētam lasītājam;
- katra lasītāja individuālo interešu un vajadzību ievērošana lasītāju apkalpošanas procesā;
- ne tikai esošo bibliotēkas lietotāju apkalpošana, bet arī potenciālo lietotāju piesaistīšana;
- informācijas piedāvāšana lietotājam draudzīgā veidā – ātri, ērti, izdevīgi, saprotami.

Š.Ranganatana dibinātā bibliotēkzinātnes skola ir piesaistījusi daudzus cilvēkus apgūt bibliotēkzinātni un šodien šai skolai ir vairāku paaudžu sekotāji daudzās pasaules valstīs Āzijā, Āfrikā, Latīņamerikā, ASV un Eiropā.

20.gadsimta beigās ASV Kalifornijas universitātes Bibliotēkzinātnes fakultātes docētājs Maikls Gormans (Michael Gorman) radīja savu modificēto versiju šiem likumiem, bet plašākā kontekstā tos izvērta Britu bibliotēkzinātnieks Moriss Lains (Maurice Line).

Neskatoties uz to, ka Š.Ranganatans formulēja savus bibliotēkzinātnes likumus 20.gadsimta 30.gados, tie nav zaudējuši savu nozīmi arī šodien, un ir pielietojami mūsdienu bibliotēku praktiskajā darbā, kā arī ir attiecināmi uz bibliotēku darbību nākotnē.

Maikls Gormans ir izstrādājis savus piecus bibliotēkzinātnes likumus - interpretācijas par Š.Ranganatana likumiem mūsdienīgā kontekstā ¹⁰⁰. M.Gormans tos formulējis sekojoši: „Bibliotēkas kalpo cilvēcei”, „Darbā izmantot visas informācijas apmaiņas formas”, „Prasmīga tehnoloģiju pielietošana uzlabo apkalpošanu”, „Brīvas pieejamības zināšanām aizsargāšana”, „Cienīt pagātņi un veidot nākotni”.

Viņš ir papildinājis Š.Ranganatana likumus un nosaucis tos par pieciem jauniem likumiem. Likumos ir ielikts jauns saturs, uzsverot informācijas tehnoloģiju lomu bibliotēkās, bibliotēku tuvināšanu tās esošajiem un potenciālajiem lietotājiem, bet pašu likumu būtību tas nemaina.

Pirmais likums - **Bibliotēkas kalpo cilvēcei** (*Libraries serve humanity*).

Bibliotēku darba ētikas viens no pamata pienākumiem ir kalpot gan individuāliem patiesības meklētājiem, gan visai sabiedrībai kopumā, ar kalpošanu saprotot cilvēces kultūras mērķu un centienu attīstības veicināšanu, uzsvaru liekot uz lasītāju vajadzību apmierināšanu un bibliotēku darbības organizēšanu tā, lai apsteigtu lasītāju vēlmēs.

Visam bibliotēkas darbam ir skaidra orientācija – tās kalpo lasītājam, tātad cilvēkiem, plašāk – cilvēcei, nodrošinot pieejamību informācijai, izglītībai, pakalpojumiem. Bibliotēkas misija ir cilvēces attīstība.

Otrais likums - **Darbā izmantot visas informācijas apmaiņas formas** (*Respect all forms by which knowledge is communicated*)

Elektronisko tehnoloģiju pielietojums ir vairāku mītu (piemēram, „sabiedrība bez papīra” vai „grāmatu pastāvēšanas gals”) izcelšanās iemesls. Patiesība meklējama respektā pret visiem komunikāciju veidiem, katru no tiem lietojot savā vietā un laikā paredzētajiem mērķiem un izmantojot visas priekšrocības, ko tie sniedz. Katrs jauns komunikāciju līdzeklis papildina iepriekšējo līdzekļu iespējas. Nav iemeslu pieturēties pie vecajiem līdzekļiem un darba paņēmieniem, ja jauno tehnoloģiju pielietošana skaidri iezīmē labākas alternatīvas gan lasītāju apkalpošanā, gan izmaksu ziņā, gan novēršot darba dublēšanos un paātrinot darba ritmu.

Lai cilvēks, neatkarīgi no finansiālajiem apstākļiem, varētu izmantot bibliotēku izglītības nolūkos, izmantojot grāmatas, videomateriālus. Bibliotēka ienāk ikviena dzīvē kā iespēja izglītoties un izmainīt savas dzīves kvalitāti. Šajā ziņā ļoti svarīgi ir elektroniskie resursi, kas bibliotēkās pieejami ikvienam tās lietotājam, tāpat videofilmu izmantošana, grāmatu un žurnālu lasīšana. Visas informācijas nodošanas formas neatkarīgi no materiālā nesēja ir dzīvotspējīgas un bibliotēkai nepieciešamas. Kādu

¹⁰⁰ GORMAN, M. Five laws of librarianship. *American Libraries*, Nr.8, 1995, p.784-785.

informācijas nesēju izmantot, tas lai paliek lasītāja ziņā. Bibliotēkas uzdevums ir nodrošināt visu iespējamo, bet izvēle ir lasītāju ziņā.

Š.Ranganatana otrais likums M.Gormana redakcijā nozīmē respektēt visas formas, kurās zināšanas ir komunicētas.

Trešais likums - **Prasmīga tehnoloģiju pielietošana uzlabo apkalpošanu** (*Use technology intelligently to enhance service*).

Visa bibliotēkzinātnes vēsture ir stāsts par veiksmīgu jauno tehnoloģiju un komunikāciju veidu integrāciju jau pastāvošajās programmās un pakalpojumos. Taču tehnoloģiju ieviešana nenozīmē nepārtraukti meklēt pielietojumu katram jaunievedumam.

Tehnoloģiju ienākšana dzīvē paver jaunas lappuses kvalitātē. Tāpat kā telefoni ir ikdienas lietošanā, nu jau tiešsaistes katalogu izmantošana paver arvien jaunas iespējas informācijas pieejamībai neatkarīgi no informācijas meklētāja reālās atrašanās vietas, kā arī no pašas bibliotēkas reālās vietas. Bez tam dzīvē ienāk arvien jaunas bibliotēkas, kuras fiziski nemaz nepastāv – tās ir tikai internetā, jeb virtuālas bibliotēkas. Ienākot tehnoloģijām bibliotēkā, mainās bibliotēkas darbs, jo bibliotekāriem gan pašiem jāprot ikdienā lietot datoru un programmas, gan šīs programmas uzlabot. Tāpēc bibliotēkās kopā ar profesionāliem bibliotekāriem strādā datorspeciālisti un programmētāji, kas nodrošina tehnoloģiskos procesus. Tehnoloģijas ļauj bibliotēkai pildīt savu misiju vēl efektīvāk – brīvu pieeju informācijai, kas nodrošina zināšanas, uzlabo bibliotēkas pakalpojumu efektivitāti, ātrumu. Mūsdienās bez tehnoloģijām bibliotēkas nav iedomājamas.

Otrā un trešā likuma saturs izsaka vienotu veselumu grāmatas (informācijas) un lasītāja (lietotāja) attiecībās. Bibliotekāram jādara viss, lai lasītājs saņemtu sev nepieciešamo informāciju, neatkarīgi no savas atrašanās vietas.

Nepieciešamība vienuviet koncentrēt lielu daudzumu dokumentu sabiedrības informatizācijā iegūst īpašu lomu, jo vajadzīgā informācija ir redzama uz displeja ekrāna no teritoriāli attālām datu bāzēm. Jēdziena „dokuments” precizējums ļauj motivēt loģisku bibliotēku eksistenci tehnoloģiskajā ērā: pēc attieksmes pret satura atveidi dokumentus var sadalīt sinhronajos (uz ekrāna eksistējošie) un diahroniskajos (eksistē neatkarīgi no to atveides vai lietošanas fakta).

Teritoriālajā diahronā (bāzes) un sinhronā (atveides) dokumenta izklaidē rodas iespāids par tā izzušanu, un līdz ar to arī par bibliotēkas kā dokumentāli komunikatīvas sistēmas izzušanu. Bet tā ir tikai ilūzija, jo dokumenti un komunikācija saglabājas, pārveidojas tikai dokumentu formas. Dokumentu translācijas laikā eksistē tā pastāvīgā

atrašanās vieta, t.i., bibliotēka, savukārt bibliotekārs ir starpnieks starp dokumentu un lietotāju. Mainās starpniecības forma. Un neatkarīgi no bibliotēkas konkrētā nosaukuma: mediatēka, videotēka, uzziņu informācijas centrs, tā ir bibliotēkā un kā tāda saglabāsies tik ilgi, kamēr eksistēs dokuments un tā lietošanas nepieciešamība, kā arī starpnieka starp dokumentu un lietotāju nepieciešamība.

Ceturtais likums - **Brīvas pieejamības zināšanām aizsargāšana** (*Protect free access to knowledge*).

Vienas no svarīgākajām profesionālajām bibliotēku darbības vērtībām ir pieejamā un piedāvājamā materiāla pārzināšana un demokrātiskums. Šo vērtību ievērošana bibliotēku darbā uzliek milzīgu atbildību. Bibliotēkas ir cilvēces intelektuālo sasniegumu kolektīvie arhīvi un, ļaujot izzust pagātnes darbiem, tiek pieļauta cenzūra. Šis M.Gormana formulētais bibliotēkzinātnes likums jāievēro jebkuru tehnoloģisko izmaiņu un jaunievedumu gadījumā. Bibliotēkām jābūt sociālās, politiskās un intelektuālās brīvības centriem. Sabiedrība, kurai ir liegta iespēja brīvi iepazīties ar cenzūrai nepakļautu pagātnes intelektuālo mantojumu, nav brīva un ir viegli pakļaujama tirānijai. Tāpēc viens no galvenajiem bibliotēku uzdevumiem ir saglabāt daudzveidīgo materiālu klāstu (dažādu laikmetu, kultūru, uzskatu un sabiedrības slāņu) un nodrošināt pieejamību šiem materiāliem.

Pēc M.Gormana domām, internets var apdraudēt tās lietotājus, jo tas piesārņots ar ļoti dažādu informāciju, kur katrs, kas vēlas, var publicēt savu viedokli, izveidojot savu mājas lapu. Bet vērtīga informācija izmaksā dārgi un nav visiem pieejama. Arī bibliotēkām ne visa globālajā tīmeklī esošā informācija ir pieejama. Tomēr ļoti daudzi internetu izmanto blēņām. Nesakārtota informācija ir haoss. M.Gormans, nosodot grāmatu dedzināšanu, saka, ka visus eksemplārus jau nesadedzināja, bet elektroniskās elites tirānija var būt vairāk nekā bīstama, jo elektroniskā informācija pazūd neatgriezeniski.

Tehnoloģijas būtu jāizmanto informācijas apmaiņai un izglītības mērķiem, nevis lai pasaulē sētu naidu un melus. Arī bibliotēkas lietotāji ir neviendabīgi. Un ja viņiem ir nepieciešama šāda informācija, to nevar liegt. Tomēr bibliotekāri, kas ir pret cenzūru vispār, gribētu ierobežot atsevišķu morālei un prātam kaitīgas informācijas brīvu piekļuvi.

Piektais likums - **Cienīt pagātņi un veidot nākotni** (*Honor the past and create the future*).

Mūsdienu sabiedrība dzīvo vēsturiskā laikā. Zināšanas, kuras ir saglabājušās no pagātnes, jāizmanto tagadnē. Tie, kuri neatceras pagātņi, ir nolemti to atkārtot. Taču

nevajadzētu pieturēties pie vecajām lietām un uzskatiem tikai tāpēc, ka tās ir vecas. Nav iedomājama bibliotēka bez saglabāta pagātnes mantojuma. Tomēr šāda bibliotēka ir neaktīva, noderīga un izmantojama tikai fragmentāri un īslaicīgi, bet tāda tā nekad nevarētu kļūt par cilvēces zināšanu centru. Ja nākotnes plānu pamatā ir pārbaudītas vērtības un misijas pareiza izpratne, šāda bibliotēka nevar izzust un tā ir atvērta un droši pieņem inovāciju izaicinājumus.

Bibliotekāru vidē pastāv diskusija par bibliotēkas nākotnes perspektīvām. Ir nostaļģija pēc vecajiem, labajiem laikiem, kad strādāja tradicionāli, un otrs pretmets – visu darīt pēc jaunāko tehnoloģiju prasībām, vairāk gādāt elektroniskos dokumentus, pilnteksta datubāzes, izmantot elektroniskos žurnālus papīra formāta vietā. Mūsdienās svarīgs faktors ir ātrums, un tehnoloģiju izmantošana to nodrošina.

Ikvienai bibliotēkas attīstības formai – tradicionālajai un elektroniskajai ir gan stipruma, gan vājuma pazīmes. Tāpēc svarīgi ir attīstīt tās abas puses un izmantot katreiz to pusi, kura sniedz vislabākos rezultātus. Jaunās lietas nav sliktas tikai tāpēc, ka tās ir jaunas. Tieši tāpat ar tradicionālo bibliotēku, tā nav slikta tikai tāpēc, ka dzīvē ienāk elektroniskie izdevumi un virtuālās bibliotēkas. Katram cilvēkam var būt brīži, kad vajag gan vienu, gan otru.

Bibliotēkai, veicot savu misiju – kalpot cilvēcei, ir jāprot balansēt starp abām pusēm, starp jauno un veco, lai sasniegtu savu galamērķi – apmierinātu lasītāju.

Arī bijušais Britu bibliotēkas ģenerāldirektors **M.Lains** (M.Line), balstoties uz priekšgājēju uzskatiem, piedāvā savus piecus bibliotēkzinātnes likumus¹⁰¹. Tie formulēti sekojoši: „Bibliotēkas ir pagātnes un tagadnes informācijas uzglabāšanas un izplatīšanas kanāls”, „Bibliotēkas palīdz cilvēkiem informāciju pārvērst zināšanās”, „Bibliotēkām jānodrošina informācijas pieejamība”, „Katrs cilvēks ir potenciāls bibliotēkas lietotājs”, „Bibliotēkā jābūt pieejamiem visiem informācijas izmantošanas veidiem”.

Pirmais likums - **Bibliotēkas ir pagātnes un tagadnes informācijas uzglabāšanas un izplatīšanas kanāls.**

Bibliotēkās ir sakopota informācija gan tradicionālajā – drukātā formā, gan arī mūsdienu tehnoloģiju noteiktajās formās. Bibliotēku uzdevums un atbildība ir saglabāt gan pagātnē dokumentēto informāciju, gan arī informāciju, kas radīta tagadnē. Mūsdienu bibliotēku uzdevums ir daudz plašāks par vienkāršu informācijas saglabāšanu, tai jānodrošina arī informācijas aprīte un izmantojamība gan tradicionālā

veidā - katalogos, gan nodrošinot pieeju informācijai, kas tiek uzglabāta aiz bibliotēkas fiziskajām robežām.

Otrais likums - **Bibliotēkas palīdz cilvēkiem informāciju pārvērst zināšanās.**

Bibliotēkas vairs nav pasīvas informācijas avotu krātuves. 20.gadsimta sākumā informācijas nesējs bija iespieddarbs, gadsimta beigās tas ir arī elektroniskā formā. Pateicoties jaunajām tehniskajām iespējām, arvien reālāka kļūst vispārēja pilnvērtīga lasītāju pieprasījumu apmierināšana. Lai lasītājs saņemtu sev nepieciešamās zināšanas, informācijai bibliotēkā jābūt organizētai – katalogizētai, klasificētai, izvietotai plauktos veidā, kas sekmētu un palīdzētu cilvēkiem informāciju pārveidot zināšanās. Citiem vārdiem sakot, bibliotēku sniegtajiem pakalpojumiem ir jābūt pakalpojumiem ar pievienoto vērtību.

Trešais likums - **Bibliotēkām jānodrošina informācijas pieejamība**, neatkarīgi no informācijas radīšanas un uzglabāšanas vietas jebkuram, neņemot vērā cilvēka atrašanās vietu un iespējas maksāt. Bibliotēku darbā jāievēro divi pamatprincipi: jānodrošina informācijas pieejamības brīvība un vienlīdzīgas iespējas piekļūt informācijai.

M.Lains uzsver, ka bibliotēkas ir galvenie līdzekļi vienlīdzīgai informācijas pieejai.

Ceturtais likums - **Katrs cilvēks ir potenciāls bibliotēkas lietotājs.**

M.Lains atzīst, ka visi cilvēki ir potenciālie bibliotēku resursu lietotāji, kuri jāapkalpo atbilstoši viņu atrašanās vietai un vajadzībām. Bibliotēkas nedrīkst attiecināt savus pakalpojumus tikai uz tiem, kuri tos izmanto šobrīd – faktiski katrs ir potenciālais bibliotēkas apmeklētājs. Nepārtraukti jādažādo veidi jaunu lasītāju piesaistīšanai, izmantojot visas tehnoloģiju piedāvātās iespējas. Potenciālie lasītāji jāuztver nevis kā vispārīgs „tirgus”, masa, bet kā cilvēciskas būtnes, ar individuālajām vajadzībām un īpašībām, kam nepieciešama arī attiecīga apkalpošana.

Piektais likums - **Bibliotēkā jābūt pieejamiem visiem informācijas izmantošanas veidiem** - skaidro, kā jāekspluatē visi informācijas līdzekļi, kas piemēroti (atbilstoši) informācijai un individuālo lietotāju vajadzībām. Mūsdienās ir pieejams ļoti plašs komunikāciju līdzekļu loks, katrs no tiem ir piemērots noteiktam materiālu veidam un noteiktu pakalpojumu sniegšanai. Medijiem jābūt saderīgiem ar informāciju un indivīdu, kuram tā nepieciešama. Bibliotēkām ir iespēja attīstīties (augt) gan iespējamo lasītāju piesaistē, gan informācijas sniegšanas veidu dažādībā.

M.Lains norāda, ka bibliotēkzinātne ir zinātne par informācijas resursu pārvaldību cilvēces vajadzībām: bibliotēku darba galvenais uzdevums ir sniegt jebkura satura un

¹⁰¹ LINE, M. Line's five laws of librarianship ... and one all embracing law. *LA Record*, Nr.3, 1996, p.144.

formas informacionālos pakalpojumus cilvēkiem tā, lai tie spētu šo informāciju izmantot: nesakārtota informācija ir haoss.

Pēc M.Laina domām, visus Š.Ranganatana likumus var kondensēt vienā likumā – **Bibliotēku darbs ir informācijas resursu nodrošināšana cilvēkam**. Bibliotēkām ir jākalpo cilvēkiem un viņi ir jāsaprot. Šis likums ir par informāciju jebkurā formā – sākotnēji sagatavotā vai tādā, kādā tā ir izteikta. Likums ir par informācijas resursu ceļiem, kurus apkalpo cilvēki.

Arī M.Laina formulētajos bibliotēkzinātnes likumos iezīmējas uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanas principi: informācijas aprīte un izmantošana, pilnvērtīga lasītāju pieprasījumu apmierināšana, brīva un vienlīdzīga pieejamība informācijai, lietotāju apkalpošana atbilstoši viņu dzīvesvietai un individuālajām vajadzībām.

Rezumējot iepriekš teikto, jāsecina, ka Š.Ranganatana formulētie pieci bibliotēkzinātnes likumi un tajos paustās atziņas lasītāju apkalpošanā nav zaudējuši nozīmi arī mūsdienās. Laika gaitā šie likumi ir transformējušies, tajos ielikts jauns saturs, bet pati būtība nav mainījies (skat. 4.tabulu; tabulu veidojusi promocijas darba autore).

4.tabula.

Piecu bibliotēkzinātnes likumu transformācija pasaules bibliotēkzinātnieku skatījumā

Š.Ranganatana formulētie 5 bibliotēkzinātnes likumi	M.Gormana formulētie 5 bibliotēkzinātnes likumi	M.Laina formulētie 5 bibliotēkzinātnes likumi
Grāmatas ir domātas lasīšanai	Bibliotēkas kalpo cilvēcei	Bibliotēkas ir pagātnes un nākotnes informācijas uzglabāšanas un izplatīšanas kanāls
Katrai grāmatai savu lasītāju	Darbā izmantot visas informācijas apmaiņas formas	Bibliotēkas palīdz cilvēkiem informāciju pārvērst zināšanās
Katram lasītājam savu grāmatu	Prasmīga tehnoloģiju pielietošana uzlabo apkalpošanu	Bibliotēkām jānodrošina informācijas pieejamība
Taupi lasītāja laiku	Brīvas pieejamības	Katrs cilvēks ir potenciāls

	zināšanām aizsargāšana	bibliotēkas lietotājs
Bibliotēka ir augošs organisms	Cienīt pagātņi un veidot nākotni	Bibliotēkā jābūt pieejamiem visiem informācijas izmantošanas veidiem

Lai kā arī katrs transformētu sākotnēji formulētos piecus bibliotēkzinātnes likumus, skaidrs ir viens – pasaule bez bibliotēkas nav iedomājama. Arvien būs vajadzība pēc informācijas un tās sniedzēja – bibliotekāra. Protams, mainīsies bibliotēku darba formas, saturs un kvalitāte, bet būtība paliks tā pati – vākt un apkopot informāciju, nodrošināt brīvu pieeju informācijai un tās aprītei, pildot savu misiju – kalpot cilvēcei.

Lai spriestu par bibliotekārās apkalpošanas attīstības tendencēm mūsdienās, ir svarīgi noskaidrot bibliotekārās apkalpošanas teorijas un prakses attīstības virzienus vēsturiskā skatījumā. Nozīmīgākie bibliotekārās apkalpošanas teorijas attīstības virzieni ir bibliopsiholoģijas nostādnes bibliotēkzinātnē, bibliotekārās apkalpošanas pamatprincipi un pieci bibliotēkzinātnes likumi. Tie uzskatāmi atspoguļojas dažādu valstu vadošo bibliotēkzinātnieku – N.Rubakina, Dž.Šīras, Š.Ranganatana, M.Gormana un M.Laina paustajās atziņās.

Krievu bibliotēkzinātnieka N.Rubakina bibliopsiholoģijas teorijā zinātniski pamatota grāmatas ietekme uz lasītāju un izstrādāti principi, pēc kuriem ieteikt lasāmvielu. Uzsvērta pašizglītības nozīme personības attīstībā, to saistot ar lasāmvielas ieteikšanu. N.Rubakins pamatoja, ka lasītāju izpētei ir nozīme gan literatūras ieteikšanā, gan personības pašizglītībā.

Bibliotēkzinātnieka izteiktās atziņas par bibliotekāra palīdzību lasītāja vēlmēm un interesēm atbilstošas lasāmvielas izvēlē un nepieciešamību ikvienai personībai pašizglītoties nav zaudējušas aktualitāti mūsdienu bibliotēku darbā.

Amerikāņu bibliotēkzinātnieks Dž.Šīra bibliotekārās apkalpošanas teorijā attīstībā ir pamatojis bibliotēku lomu sabiedrībā, formulējis prasības, kādas jāievēro profesionālam bibliotekāram un vērtējis automatizācijas ietekmi uz bibliotekārā darba tālāko attīstību.

Dž.Šīra ir pārliecināts, ka bibliotēka, iespieddarbi un bibliotekārā darba saturs ir savstarpēji saistīti jēdzieni. Centrālo vietu sistēmā „bibliotēka – bibliotekārs – lasītājs” ieņem bibliotekārs, kura galvenais uzdevums – padarīt bibliotēkas krājumu pieejamu

ikvienam lasītājiem. Bibliotekārās apkalpošanas pamats ir grāmatu un cilvēku pārzināšana. Dž.Šīra ar to saprot bibliotēkas krājuma un komplektēšanas avotu pārzināšanu, bibliotekāra prasmi iejusties lasītāja sajūtās un izprast lasītāja informācijas vajadzības.

Galvenās prasības, kādam ir jābūt labam bibliotekāram, pēc Dž.Šīras domām, ir bibliotēkas krājuma pārvaldība, prasme sniegt bibliotēkā uzkrātās zināšanas lietotājam, ievērojot katra lasītāja individuālās vēlmes un vajadzības, kā arī spēja redzēt lietu savstarpējās sakarības.

Dž.Šīra uzsver, ka līdz ar jauno informācijas tehnoloģiju izmantošanu bibliotēkās, paplašināsies lasītāju apkalpošanas metodes. Lai lasītāji sekmīgi varētu izmantot tehnoloģiju piedāvātās iespējas, bibliotekāriem ir jāveic lasītāju apmācība to lietošanā. Tas, savukārt, nozīmē bibliotekāru nepārtrauktu izglītošanos visā profesionālās karjeras laikā.

Bibliotēkzinātnieka izteiktās atziņas par bibliotēku lomu mūsdienu sabiedrībā, bibliotēkas, bibliotekāra un lasītāja savstarpējām attiecībām, bibliotekāra pienākumiem un bibliotekāro izglītību, jauno tehnoloģiju ietekmi uz bibliotēku darba attīstību nav zaudējušas savu aktualitāti. Tās kalpo par bibliotekārās apkalpošanas pamatu mūsdienu bibliotēkās.

Indiešu bibliotēkzinātnieka Š.Ranganatana formulētie pieci bibliotēkzinātnes likumi – „Grāmatas ir domātas lasīšanai”, „Katrai grāmatai savu lasītāju”, „Katram lasītājam savu grāmatu”, „Taupi lasītāja laiku”, „Bibliotēka ir augošs organisms” sniedz atbildi uz jautājumu, kā labāk un kvalificētāk apkalpot lasītājus, apmierināt viņu informācijas vajadzības.

Neskatoties uz to, ka Š.Ranganatans likumus formulēja 20.gadsimta 30.gados, tie mūsdienās nav zaudējuši nozīmi. Par to liecina Kalifornijas universitātes (ASV) pasniedzēja M.Gormana un Britu bibliotēkas ģenerāldirektora M.Laina izstrādātie pieci bibliotēkzinātnes likumi, kas uzskatāmi par Š.Ranganatana likumu interpretāciju mūsdienu kontekstā. Tajos ielikts jauns saturs, bet likumu būtība – kā kvalificētāk apkalpot lasītājus -, nav mainījusies.

Gan N.Rubakina izstrādātajā bibliopsiholoģijas teorijā, gan Dž.Šīras izpratnē par bibliotēkas krājuma pieejamības nodrošināšanu lasītājiem, akcentētajā bibliotekāra lomā krājuma pieejamības nodrošināšanā un izpratnē par jēdzienu „lasītājs”, kā arī Š.Ranganatana, M.Gormana un M.Laina formulētajos bibliotēkzinātnes likumos iezīmējas sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas iezīmes un uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanas principi.

Aplūkotajās lasītāju apkalpošanas koncepcijās – bibliopsiholoģijas nostādnēs, bibliotekārās apkalpošanas pamatprincipos un piecos bibliotēkzinātnes likumos - atspoguļojas galvenie bibliotekārās apkalpošanas teorijas attīstības posmi. Tajos redzama bibliotēkas funkciju evolūcija – kā no dokumentu vākšanas, krāšanas un izmantošanas organizācijas notiek pāreja uz dokumentu vākšanu, krāšanu un izmantošanas organizāciju saistībā ar informācijas analīzi.

4. Lietotāju apkalpošanas koncepciju izpratne mūsdienu bibliotēkā

Lietotāju apkalpošanas koncepciju izpratne mūsdienu bibliotēkā aplūkota saistībā ar sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas principu ieviešanu publiskajās bibliotēkās. Šo principu būtība raksturota, analizējot vietējās sabiedrības apkalpošanas teorijas galvenos jēdzienus, sniedzot ieskatu šī virziena attīstības vēsturē, mūsdienu prakses raksturojumu. Par novitāti uzskatāmas šo principu realizācijas iespēju analīze Latvijas publiskajās bibliotēkās.

4.1. Sabiedrībai tuvināta apkalpošana – viena no bibliotekārās apkalpošanas koncepciju izpausmes formām mūsdienās

Šobrīd bibliotekārajā apkalpošanā vērojama virzība uz sabiedrībai tuvinātu apkalpošanu. Šajā sakarībā jāmin vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcija. Tā izstrādāta 20.gadsimta 80.gados, balstoties uz ASV un Lielbritānijas publisko bibliotēku darba pieredzi. Koncepcijas pamatā ir ideja par publiskās bibliotēkas veidošanu par vietējās sabiedrības informācijas centru.

Jēdziens „publisks” [*latīniski* publicus ‘sabiedrīks’] nozīmē – atklāts; daudziem vai visiem pieejams; sabiedrīks, ne privāts ¹⁰².

Termins „publiskā bibliotēka” ir daudznozīmīgs. Jēdziena nozīmes palīdz atklāt ielūkošanās tā izpratnes vēsturē.

No vienas puses, ar jēdzienu „publiskā bibliotēka” apzīmēja tādas bibliotēkas, kuras bija domātas visu iedzīvotāju slāņu apkalpošanai, bija pieejamas visiem un ikvienam interesentam, tātad vispārpieejamas.

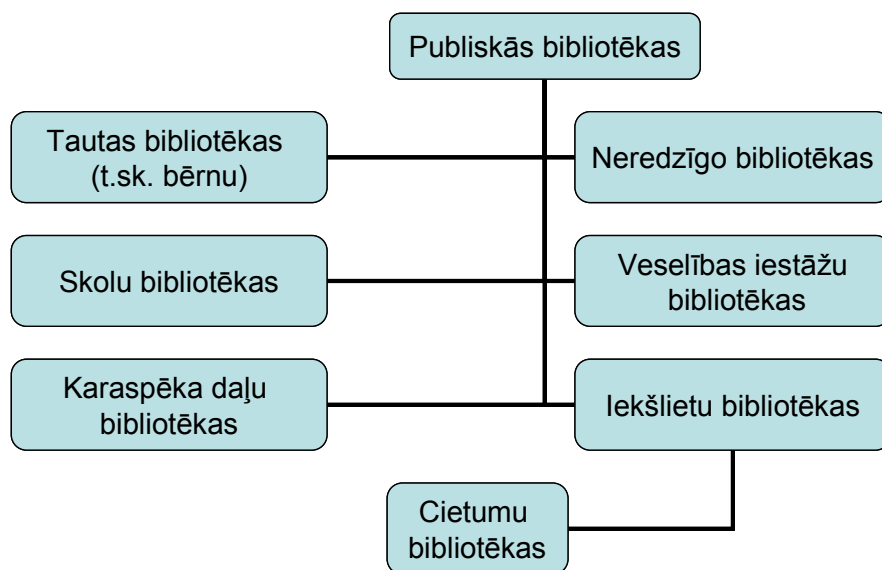
Jēdziena „publiskā bibliotēka” otra nozīme vēsturiski ir saistīta ar tā izpratni angļiski runājošās valstīs – Lielbritānijā un ASV, kurās publiskās bibliotēkas pazīme bija informācijas pieejamība, ievērojot ne tikai visu iedzīvotāju, bet arī katra cilvēka intereses un informacionālās vajadzības. Šajā izpratnē publiskās bibliotēkas darbības aspekti izpaudās informācijas pieejamībā un attiecīgi arī bibliotēkas krājuma un tā sastāva pieejamībā.

20.gadsimtā notika vispārpieejamo bibliotēku darbības evolūcija tādā ziņā, ka tā konceptuāli satuvinājās ar publisko bibliotēku angļu un amerikāņu izpratnē ¹⁰³.

¹⁰² Svešvārdu vārdnīca. Rīga : Jumava, 1999, 644.lpp.

Publiskās bibliotēkas bieži dēvē par visdemokrātiskākajām bibliotēkām. Tieši jēdzienu „vispārpieejamība” un „informācijas pieejamība” saplūsmē, proti, informācijas pieejamībā visiem, izpaužas šo bibliotēku demokrātiskā ievirze.

Definējot publiskās bibliotēkas, Latvijā par pamatu tiek ņemts pieejamības princips, jo, kā minēts nacionālās programmas „Kultūra” apakšprogrammā „Bibliotēkas”, „Latvijā par publiskām bibliotēkām sauc bibliotēkas, kuras pieejamas visiem iedzīvotājiem (pretstatā speciālajām). Tiek izdalīti arī vairāki publisko bibliotēku veidi (skat. 5.shēmu) ¹⁰⁴.



5.shēma. Publisko bibliotēku tipoloģija Latvijā

Taču diskutējams ir jautājums, vai pieejamība ir bibliotēku tipoloģijas galvenā raksturīgākā iezīme. Tikai tautas bibliotēkām tā piemīt pilnā mērā, pārējiem veidiem visai nosacīti. Pārējo veidu publiskās bibliotēkas, piemēram, neredzīgo bibliotēkas, veselības iestāžu bibliotēkas, karaspēka daļu un iekšlietu bibliotēkas ir pieejamas noteiktām lietotāju grupām – cilvēkiem ar redzes traucējumiem, medicīnas darbiniekiem un pacientiem, militārajā dienestā dienošajiem, ieslodzītajiem. Šo veidu publiskās

¹⁰³ ВОЛОДИН, Б.Ф. Всемирная история библиотек. Санкт – Петербург : Профессия, 2002. 351, [1] с.

¹⁰⁴ Nacionālās programmas „Kultūra” apakšprogramma „Bibliotēkas” [tiešsaiste]. Rīga : LR Kultūras min., [b.g.]. [skatīts 2005.g. 5.janv.]. Pieejams: http://mk.gov.lv/lat/ministru_kabinets/default.htm (sadaļā - MK akceptēta koncepcija).

bibliotēkas nav vairāk pieejamas iedzīvotājiem, nekā speciālās bibliotēkas. No pieejamības viedokļa tās būtu klasificējas kā speciālās bibliotēkas.

Tiešsaistes datubāzē ODLIS (Online Dictionary of Library and Information Science) speciālā bibliotēka raksturota šādi: „... bibliotēka, kuru izveido un uztur komercfirma, privāta asociācija, valsts aģentūra, bezpeļņas organizācija vai speciāla interešu grupa, lai apmierinātu tās kalpotāju, dalībnieku vai personāla informacionālās vajadzības saskaņā ar organizācijas misiju, mērķiem”¹⁰⁵.

No publiskajām bibliotēkām speciālās bibliotēkas atšķiras ar vairākām pazīmēm:

1. Speciālā bibliotēka ir fizisks informācijas krājums par kādu noteiktu tematu, zinātnes nozari vai dokumentu grupu (patenti, standarti u.c.).
2. Bibliotēka ir administratīvi pakļauta noteiktai iestādei vai uzņēmumam, kas to finansē.
3. Speciālo bibliotēku vada bibliotekārs vai speciālists, kurš apvieno attiecīgā izpētes temata, kā arī profesionālās bibliotekārās zināšanas.
4. Speciālās bibliotēkas uzdevums ir iegūt (komplektēt), organizēt un nodrošināt pieeju informācijai, kura atbilst attiecīgās organizācijas darbības profilam un perspektīvajiem attīstības virzieniem¹⁰⁶.

Publiskās bibliotēkas ir pasaules fenomens. Tās pastāv dažādās sabiedrībās, valstīs un tām ir dažādas attīstības stadijas. Lai gan dažādie apstākļi, kādos darbojas publiskās bibliotēkas, ietekmē piedāvāto pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniegšanas metodes, tomēr pastāv kopīgas iezīmes.

ISO standarts publisko bibliotēku aplūko kā „vispārēju bibliotēku, kura vairāk kalpo vietējai vai reģionālai kopienai nekā sabiedrībai valsts mērogā”¹⁰⁷. Džaneta Stīvensone publisko bibliotēku definē kā „bibliotēku, kas apkalpo visus lielpilsētas, pilsētas vai lauku iedzīvotājus”¹⁰⁸. „Harroda bibliotēku vārdnīca” (Harrod’s Librarians’ glossary and reference book) par publisko bibliotēku atzīst bibliotēku, „kuru pilnīgi vai daļēji nodrošina no sabiedriskiem fondiem un kuras lietošana nav ierobežota nevienai

¹⁰⁵ ODLIS : Online Dictionary of Library and Information Science [tiešsaiste]. [B.v.]: Western Connecticut State University, [1994-2002]. [skatīts 2005.g. 5.janv.]. Pieejams: <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>.

¹⁰⁶ КАРАТЫГИНА Т.Ф. Что такое специальная библиотека. *Научные и технические библиотеки* N 8, 1997, с.3-9.

¹⁰⁷ *Informācija un dokumentācija. Starptautiskā bibliotēku statistika* : LVS EN ISO 2789 = Information and documentation. International library statistics (ISO 2789 : 2003). Rīga : VSIA Latvijas Standarts, 2003, 5.lpp.

¹⁰⁸ STĪVENSONE, Džaneta. Bibliotēku un informācijas pārvaldība : angļu – latviešu un latviešu angļu terminu skaidrojošā vārdnīca. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 94.lpp.

cilvēku grupai, bet brīvi pieejama visiem”¹⁰⁹. „IFLAS vadlīnijas publiskajām bibliotēkām” publisko bibliotēku definē kā „bibliotēku, ko iekārto un finansē vietējā, dažos gadījumos centrālā valdība, iestāde vai kāda cita organizācija, kuras pilnvarās ir to darīt, un kas ir pieejama bez izņēmuma vai diskriminācijas visiem, kas vēlas to lietot”¹¹⁰. Jaunākajās IFLAS/UNESCO izstrādātajās vadlīnijās publisko bibliotēku attīstībai (2002) publiskā bibliotēka ir definēta kā „vietējo, reģionālo vai nacionālo varas iestāžu vai citu sabiedrības struktūru radīta, uzturēta un finansēta organizācija. Tā nodrošina pieeju zināšanām, informācijai un daiļdarbiem, izmantojot dažādus resursus un dienestus, un ir vienādi pieejama visiem sabiedrības locekļiem neatkarīgi no rases, tautības, vecuma, dzimuma, reliģiskās piederības, valodas, darbaspējām, ekonomiskā stāvokļa, darba vietas un izglītības līmeņa”¹¹¹. 2004.gada martā Hāgas konferences „Publiskās paradīzes radīšana” dalībnieki vienojās, ka „publiskās bibliotēkas ir kultūras mantojuma saglabāšanas un aktualizēšanas centri, kuros notiek zināšanu apguve mūža garumā. Bibliotēkās visu vecumu cilvēki iegūst informāciju, idejas un mācību materiālus, kā arī paplašina savu redzesloku, pilnveidojot personiskās prasmes un iemaņas, padziļinot kultūras līmeni”¹¹². Publiskās bibliotēkas ir aicinātas visus pakalpojumus sniegt bez maksas.

Tautas bibliotēka pieder un tiek finansēta no pašvaldības budžeta, un lasītāji tiek apkalpoti pēc viņu dzīvesvietas¹¹³. Pašvaldības reformas un reģionālās attīstības politikas koncepcijas kontekstā LR Kultūras ministrijas vecākais referents J.Turlajs ir uzsvēris, ka „tautas bibliotēkas ir kultūras, izglītības un informācijas iestādes. To darbības galvenais mērķis ir demokrātiskai sabiedrībai atbilstošas informācijas pieejamības nodrošināšana visiem valsts iedzīvotājiem, neatkarīgi no dzīves vietas, sociālā stāvokļa, nodarbošanās, vecuma un citām atšķirībām”¹¹⁴.

Salīdzinot definīcijas, var secināt, ka valstīs, kurās runā angļu valodā, ar jēdzienu „publiskā bibliotēka” saprot jēdzienu „tautas bibliotēka”. Pasaulē publiskās bibliotēkas

¹⁰⁹ *Harrod's Librarians' glossary and reference book*. Aldeshot : Gower Publishing Company Limited, 2000, p.598.

¹¹⁰ *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām*. Rīga : Latvijas Nacionālā bibliotēka, 1993, 4.lpp.

¹¹¹ *Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек*. Санкт-Петербург : РНБ, 2002, с.13.

¹¹² *Publiskās paradīzes radīšana*: [Hāgas konf. 18.-19.03.2004. mater.]. Hāga, 2004.

¹¹³ ŠMITA, Dz. UNESCO Publisko bibliotēku Manifests un Latvijas tautas bibliotēkas. *Es daru tā*, [Nr.]5, 1996, 5.lpp.

¹¹⁴ TURLAJS, J. Par pašvaldību tautas bibliotēkām pašvaldību reformas kontekstā. *Es daru tā*, [Nr.]6, 1997, 83.pp.

aicinātas apkalpot visu grupu lietotājus, atsevišķi katrai no tām īpašu bibliotēku neveidojot.

Orientējoties uz pasaules pieredzi, Latvijā ir tendence vēsturisko terminu „tautas bibliotēka” aizstāt ar terminu „publiskā bibliotēka”, kam varētu piekrist. Taču tad gan bibliotēku tipa, gan veida nosaukums būtu identisks. Tāpēc speciālisti, lai uzturētu pieņemto dalījumu, to nošķiršanai izmanto jēdzienu „pašvaldības publiskā bibliotēka”, jo kopš 1991.gada visas tautas bibliotēkas atrodas pašvaldību pārziņā.

Apkopojot definīcijas, tautas bibliotēku definē kā pašvaldības pārziņā esošu un uzturētu bibliotēku, kas, veicot kultūras, izglītības, informācijas un izklaides funkcijas, ir visiem bez izņēmuma vai diskriminācijas pieejams sociālās komunikācijas centrs.

1972. gadā pieņemtajā UNESCO Publisko bibliotēku Manifestā viens no publisko bibliotēku mērķiem ir - nodrošināt sabiedrību ar aktuālu zinātnisko, tehnisko un sociālo informāciju ¹¹⁵. IFLAs/UNESCO izstrādātajās vadlīnijās publisko bibliotēku attīstībai (2002) uzsvērts, ka „publiskās bibliotēkas galvenais mērķis ir resursu un pakalpojumu piedāvāšana dažādu līdzekļu un materiālu veidā, lai apmierinātu atsevišķu pilsoņu un grupu izglītības, informācijas un personības attīstības, kā arī atpūtas un brīvā laika vajadzības” ¹¹⁶. Tas tad arī nosaka publiskās bibliotēkas vietu sabiedrībā.

1986. gadā izstrādātajās, uz daudzu valstu pieredzi pamatotajās IFLAs vadlīnijās publiskajām bibliotēkām ir noteikts, ka publisko bibliotēku pakalpojumiem jābalstās uz visu vietējo iedzīvotāju vajadzību apmierināšanu, nevis tikai uz pašreizējo bibliotēkas lasītāju prasībām ¹¹⁷. Kopienās, kurās darbojas publiskās bibliotēkas, ir daudz cilvēku, kuri nav bibliotēku lasītāji un nekad par tādiem neklūs, kamēr netiks apzinātas, izanalizētas un apmierinātas viņu vajadzības. Pakalpojumi ir jāuzlabo un jāpopularizē tā, lai cilvēki varētu sākt novērtēt, ka bibliotēkas var palīdzēt viņu vajadzību apmierināšanā. Tādējādi tirgus izpēte un mārketinga ir divi darbības virzieni, kas palīdz nodrošināt ciešas saites starp bibliotēku un sabiedrību.

Eiropas publisko bibliotēku vadošo speciālistu un politiķu kopīgā projekta "PubliCA - saskaņota publisko bibliotēku darbība" (PubliCA - the concerted action for public libraries) ietvaros 1999.gadā pieņemta Kopenhāgenas Deklarācija - pamats

¹¹⁵ UNESCO Publisko bibliotēku manifests. **No:** Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām. Rīga : Latvijas Nacionālā bibliotēka, 1993, 81.-86.lpp.

¹¹⁶ *Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек.* Санкт-Петербург : РНБ, 2002, с.13-14.

¹¹⁷ *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām.* Rīga : Latvijas Nacionālā bibliotēka, 118 lpp.

publisko bibliotēku politikai nacionālajā un Eiropas mērogā. Tā izstrādāta, pamatojoties uz "UNESCO Publisko bibliotēku Manifestu", "IFLA publisko bibliotēku vadlīnijām", "Eiropas Cilvēktiesību un pamatbrīvību konvenciju" un "Eiropas Komisijas ziņojumu - Publiskās bibliotēkas un informācijas sabiedrība". Deklarācijā 31 Eiropas valstu politiķi un bibliotēku politikas veidotāji aicina visu valstu valdības un pašvaldības uz šādu rīcību

118.

- izstrādāt nacionālo informācijas politiku sabiedrības interesēm atbilstošu informācijas resursu attīstībai un koordinācijai. Šajā politikā paredzēt publisko bibliotēku vitālo un unikālo lomu iedzīvotāju vairākuma daļas apgādē ar informāciju;
- radīt piemērotu infrastruktūras tīklu nacionālās informācijas politikas atbalstam informācijas laikmetā. Infrastruktūras tīklam ir jāsavieno visas informāciju veidojošās institūcijas, it īpaši tradicionālās kultūras mantojuma saglabāšanas institūcijas - bibliotēkas, muzejus, arhīvus - lai tādējādi veicinātu informācijas apmaiņu un kopīgu informācijas resursu radīšanu;
- iedibināt publisko bibliotēku attīstības programmu, lai nodrošinātu minimālos informācijas un komunikācijas tehnoloģiju pakalpojumu standartus katram iedzīvotājam, paredzot attiecīgas investīcijas šo standartu nodrošināšanā;
- nodrošināt, lai publiskās bibliotēkas būtu pietiekami aprīkotas iespējami plašai jaunas informācijas piegādei visiem iedzīvotājiem, neatkarīgi no viņu finansiālajām iespējām un atšķirībām fiziskajā un izglītības jomā;
- Eiropas Parlamentā panākt publisko bibliotēku jautājumu izvirzīšanu mūsdienu un nākotnes sociāli nozīmīgāko darba kārtības jautājumu vidū;
- veidot līdzsvaru starp informācijas radītāju tiesību nodrošinājumu un iedzīvotāju tiesībām piekļūt informācijai, kas palīdzētu viņiem veidot labāku dzīvi.

Visos iepriekšminētajos dokumentos ir akcentēts, lai publiskās bibliotēkas veidotos par vietējās sabiedrības informācijas centriem.

Ar jēdzienu „informācijas centrs” saprot:

- vietu, kur var būt pieejami informācijas resursi ar informācijas personāla palīdzību ¹¹⁹;

¹¹⁸ Kopenhāgenas Deklarācija. *Es daru tā*, Nr.13, 1999, 18.-19.lpp.

¹¹⁹ KEENAN, S., JOHNSON, C. Concise dictionary of library and information science. London : Bowker Saur, 2000, p.134.

- neatkarīgu organizāciju vai organizācijas administratīvu vienību, kura vāc, organizē, krāj, apgūst, izplata dokumentus un veic tādus pakalpojumus kā literatūras meklēšanu, bibliogrāfijas kompilēšanu, institūciju biļetenu un kopsavilkumu izplatīšanu, bet nerada novērtējošus ziņojumus, kam nepieciešama dokumentu satura analīze un sintēze ¹²⁰.

Lai izprastu vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcijas būtību, vispirms ir jānoskaidro tās galvenais jēdziens „vietējās sabiedrības informācija”.

4.1.1. Vietējās sabiedrības apkalpošanas teorijas jēdzienu skaidrojums

Ārzemju literatūrā jēdziena "vietējās sabiedrības informācija" satura atklāšanai atrodami dažādi termini un to skaidrojumi - "community services", "community information", "community information service".

Apzīmējums "community services" tiek skaidrots kā "bibliotēkas veikti speciāli pakalpojumi visiem apkalpes rajona iedzīvotājiem vai atsevišķām iedzīvotāju grupām, piemēram, lekcijas, koncerti, grāmatu vai mākslas izstādes, diskusijas" ¹²¹.

Termini "community information" un "community librarianship" būtiski atklāj jēdziena "vietējās sabiedrības informācija" saturu un to skaidro šādi:

1) noteiktā teritorijā dzīvojošiem iedzīvotājiem domāta publiskas bibliotēkas vākta informācija par brīvā laika izmantošanas iespējām, vietējām organizācijām u.c. ¹²², ¹²³;

2) materiāli nelielu teritoriju iedzīvotāju apkalpošanai; informācija par ikvienu jautājumu, kas skar noteiktās teritorijas iedzīvotāju dzīvi, piemēram, sociālās, mājsaimniecības, veselības, izglītības iespējas, par vietējām kultūras aktivitātēm, klubiem un sabiedrībām, vietējās pašvaldības pakalpojumiem ¹²⁴.

3) informācija par problēmām, ar kurām saskaras cilvēki dzīves laikā.

Publiskajās bibliotēkās galvenā uzmanība tiek pievērsta informācijas sagādāšanai noteiktā teritorijā dzīvojošām iedzīvotāju grupām, kam citādi ir grūtības informācijas pieejai viņu vajadzību apmierināšanai. Piemēram, ASV un Lielbritānijā ir daudzas

¹²⁰ *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago : ALA, 1983, p.117.

¹²¹ Turpat, 52.lpp.

¹²² KEENAN, S., JOHNSON, C. *Concise dictionary of library and information science*. London : Bowker Saur, 2000, p.52.

¹²³ *International encyclopedia of information and library science*. London ; New York : [b.i.], 1997, p.82.

¹²⁴ *Harould's librarian's glossary*. Aldeschot : Gower Publishing Company Limited, 2000, p.170.

organizācijas, kas sniedz informāciju, bet cilvēki par to eksistenci nezina. Publisko bibliotēku mērķis apkalpes rajona iedzīvotāju nodrošināšanā ar informāciju ir sniegt viņiem pirmo kontaktu. Lietotāji var atrast atbildes par viņus interesējošiem jautājumiem bibliotēku savāktajā lietišķajā informācijā, kā arī bibliotēkas var palīdzēt atrast iestādi, kas sniegtu dziļāku informāciju ¹²⁵.

Līdzīgs saturs ietverts arī jēdzienā "community information service" un ar to saprot - noteiktā teritorijā dzīvojošas cilvēku grupas pieprasījumam atbilstošas informācijas sagādāšanu, piemēram, veselības un izglītības informācija ¹²⁶.

Ievērojot iepriekš teikto, secinām, ka ar jēdzienu "vietējās sabiedrības informācija" jāsaprot publisko bibliotēku veiktā faktogrāfiskā apkalpošana no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa, kas saistīta ar viņu ikdienas vajadzībām.

Britu bibliotēkas Pētniecības centra un Bibliotēku un informācijas komisijas pētnieciskajā projektā "CIRCE: labāka informācija labākas sabiedrības attīstībai" (CIRCE: Better communities through better information) ir sniegts daudz plašāks jēdziena "vietējās sabiedrības informācija" raksturojums ¹²⁷. Par pamatu ir ņemts vispārīgais skaidrojums, ka vietējās sabiedrības informācija ir informācija, „kas nepieciešama iedzīvotājiem viņu ikdienas jautājumu risināšanai”, kurš papildināts ar atsevišķu bibliotēku speciālistu viedokli šajā jautājumā.

CIRCE ir definēts jēdziens „vietējas sabiedrības informācija”, izmantojot vairākas citas definīcijas.

1. US MARC standarta speciālista P.Bruna (Phyllis Bruns) vietējās sabiedrības informācijas jēdziena skaidrojums.

P.Bruna to definējis šādi: vietējās sabiedrības informācijas ieraksti apraksta nebibliogrāfiskus resursus, kas apmierina vietējās sabiedrības informācijas vajadzības. Vietējās sabiedrības informācijas formāts ļauj aprakstīt programmas, pakalpojumus, organizācijas, notikumus un indivīdus (t.i, ekspertus, ierēdņus), par kuriem mikrorajona iedzīvotājiem varētu būt nepieciešama informācija. No tās var būt labums iedzīvotājiem vai pašvaldībai, ar plašiem mērķiem (t.i., žēlsirdībai, izglītībai, informācijai, sociālajai

¹²⁵ *International encyclopedia of information and library science*. London ; New York : [b.i.], 1997, p.80.

¹²⁶ KEENAN, S., JOHNSON, C. *Concise dictionary of library and information science*. London : Bowker Saur, 2000, p.52.

¹²⁷ LEECH, H. CIRCE [tiešsaiste] : Better Communities through Better information. [skatīts 2005.g. 3.janv.].Pieejams: <http://www.gloscc.gov.uk/circe/report97.doc>.

¹²⁷ ТЮЛИНА,Н. О новой концепции публичной библиотеки. *Библиотековедение и библиография за рубежом*, N 124, 1990, с.45-53.

dzīvei, veselībai, brīvajam laikam) un dažādai auditorijai (bērniem, jaunatnei, vīriešiem, sievietēm, alkoholiķiem, slimniekiem u.c.). Bibliotēka pati varētu būt iekļauta kā vienība vietējās sabiedrības informācijas reģistrā. Šajā visaptverošajā definīcijā ir uzsvērts, ka ikviena nebibliogrāfiska informācija, kas nepieciešama vietējai sabiedrībai, ir vietējās sabiedrības informācija.

2. Pētnieciskā ziņojuma definīcija.

20.gadsimta 70.gadu beigās tika realizēts Britu bibliotēkas projekts "Vietējās sabiedrības informācija: ko bibliotēkas var darīt" (Community information: what libraries can do), kurā tika aplūkota vietējās sabiedrības informācijas pakalpojumu attīstību septiņās publiskajās bibliotēkās. Projekts identificēja menedžmenta problēmas, saistot tās ar šo pakalpojumu iepazīšanu un izpildīšanu, iedalot vietējās sabiedrības informāciju 3 grupās.

1) ikviens pakalpojums, kas sniedz atbildi uz iedzīvotāju informācijas vajadzībām, ir informācijas pakalpojums;

2) vietējās informācijas kartotēkas veidošana ir ceļvedis vietējos pakalpojumos, tātad vietējās informācijas pakalpojums;

3) vietējās informācijas pakalpojuma uzmanības centrā ir iespēju sniegšana iedzīvotājiem, sevišķi zemākām sociāli ekonomiskajām grupām, individuāli vai kolektīvi, lai viņi spētu risināt dzīvokļu, nodarbinātības, ģimenes, personīgos jautājumus, patērētāju lietas, mājsaimniecības finansēšanu, sociālo un pilsoņu tiesību problēmas.

3. Jēdzieni „iedzīvošanas informācija” un „iedzīvotāju darbības informācija”.

1) izdzīvošanas informācija (survival information) - informācija, kas ļauj lietotājam atrisināt īpašu problēmu vai jautājumu īpašām vajadzībām. Tā ir informācija, kas saistīta ar veselību, mājsaimniecību, ienākumiem, juridisko aizsardzību, politiskajām tiesībām u.c. Šī informācija iedzīvotājiem parāda ceļu no bibliotēkas pie organizācijas, kas var palīdzēt konkrēta jautājuma risināšanā.

2) iedzīvotāju darbības informācija (citizens's action information) - informē iedzīvotāju, ļaujot viņam/viņai darboties viņa paša vai cita cilvēka vārdā. Tā ir nepieciešama, lai atsevišķas personas vai grupas efektīvāk piedalītos sociālajos, politiskajos, juridiskajos, ekonomiskajos procesos.

Uzmanību saista bibliotēkzinātnieces N.Tjuļinas vietējās sabiedrības apkalpošanas izpratne¹²⁸. Kā norāda N.Tjuļina, mūsdienu publiskā bibliotēka

¹²⁸ ТЮЛИНА, Н. О новой концепции публичной библиотеки. *Библиотековедение и библиография за рубежом*, N 124, 1990, с.45-53.

iedzīvotājiem sniedz ne tikai ikdienišķu, vispārīgu faktogrāfisku informāciju, bet arī lietišķo informāciju par konkrētas publiskās bibliotēkas apkalpojamo teritoriju. Tā ir apkalpošana no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa. N.Tjuļina to apzīmē ar terminu "общинное обслуживание". Angļu valodā tiek lietots termins «community approach services». Tā kā tā ir sabiedrībai tuvināta apkalpošana, to nosacīti var nosaukt par vietējo apkalpošanu. Latviešu valodā to varētu saukt par "vietējās sabiedrības apkalpošanu".

Vietējā apkalpošana izriet no to cilvēku vajadzībām, kas dzīvo attiecīgajā teritorijā. Publiskajām bibliotēkām jāvāc lietišķā informācija, lai spētu atbildēt uz dažādiem jautājumiem, piemēram, kādas ir tiesības un pienākumi, trējot un izīrējot dzīvokļus, kur var iegūt un turpināt izglītību u.c. Lai atbildētu uz šādiem jautājumiem, nepieciešams plašs un sarežģīts uzziņu aparāts. Tas parasti tiek organizēts bibliotēku sistēmas galvenajā tautas bibliotēkā, ar kuru filiāles uztur sakarus pa telefonu vai ar mūsdienīgām telekomunikācijām.

Daļa lasītāju jautājumu skar tikai vietējos resursus. Tomēr lielai apmeklētāju daļai ir nepieciešama informācija, kas iegūstama aiz savas teritorijas robežām. Tajā pašā laikā, vietējā informācija, kura ietverta kādas publiskās bibliotēkas uzziņu aparātā, ir vajadzīga citu teritoriju iedzīvotājiem. Tādējādi vietējā apkalpošana rada objektīvu nepieciešamību savstarpēji izmantot publisko bibliotēku uzziņu aparātu. Visbiežāk publiskās bibliotēkas sazinās, izmantojot telefonu, interneta tīklu vai automatizētās datubāzes. Bibliotēku automatizācijai ir liela nozīme, jo tā dod iespēju veidot datu bāzes atbilstoši bibliotēku specializācijai, ievērojot lasītāju intereses, kultūras īpatnības, ekonomisko un ģeogrāfisko stāvokli.

Līdzās lietišķajai informācijai par konkrētas publiskās bibliotēkas apkalpojamo teritoriju N.Tjuļina paredz īpašu uzmanību speciālām lasītāju grupām – cilvēkiem ar īpašām vajadzībām: mazizglītotiem, nacionālo minoritāšu pārstāvjiem, invalīdiem, veciem, nespēcīgiem cilvēkiem, slimiem, ieslodzītajiem.

Par publisko bibliotēku pārkārtošanas iemeslu kļuva jautājums: "Kādiem mērķiem kalpo publiskās bibliotēkas un kādas un kā vajadzības tās apmierina? " ASV un Lielbritānijas publiskās bibliotēkas uztur galvenokārt no vietējā budžeta līdzekļiem, kas veidojas no iedzīvotāju nodokļiem. Piemēram, ASV šie līdzekļi sastāda 80-90%. Lai nodrošinātu eksistenci un saņemtu papildu līdzekļus darbībai, publiskajai bibliotēkai ir jāpierāda finansu iestādēm bibliotēkas nepieciešamība un lietderība to cilvēku interesēm, kuri maksā šos nodokļus.

Publisko bibliotēku pārkārtošanas pamatā ir pāreja no "tipisko" lasītāju iespējamām interesēm uz reālām un konkrētām visu apkalpes rajona iedzīvotāju kontingenta vajadzībām.

N.Tjuļina secina, ka mūsdienās tieši mazizglītoto, nacionālo minoritāšu pārstāvju, invalīdu, veco, nespēcīgo cilvēku, slimu un ieslodzīto lasītāju informacionālo vajadzību apmierināšana ieņem vienu no vadošajām vietām tautas bibliotēku darbībā. Tā ietver šādus pasākumus:

- ✓ krājuma komplektēšanu ar speciāliem materiāliem - skaņu ierakstiem, ilustrētiem izdevumiem mazizglītotiem cilvēkiem, grāmatām nacionālo minoritāšu valodās u.c.;
- ✓ nestacionārās apkalpošanas formas skolās, slimnīcās, cietumos, mājās;
- ✓ speciāli aprīkotas lasītāju vietas invalīdiem (uzbrauktuves un pacēlāji invalīdu ratiņiem u.c.);
- ✓ pārrunas, lasīšanas stundas, seminārus, lekcijas atsevišķām lasītāju kategorijām ar ierobežotām iespējām.

Šo pasākumu mērķis - palīdzēt cilvēkiem pārvarēt faktorus, kas apgrūtina lietot tautas bibliotēku un iegūt nepieciešamo informāciju. Tādējādi visiem būtu vienādas iespējas izmantot bibliotēkas pakalpojumus.

Apkopojot daudzajās definīcijās sniegtos skaidrojumus un bibliotēkzinātnes speciālistu viedokļus, varam jēdzienu "**vietējās sabiedrības apkalpošana**" definēt sekojoši:

- 1) publisko bibliotēku veiktā faktogrāfiskā apkalpošana no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa, kas saistītas ar viņu ikdienas vajadzībām;
- 2) bibliotēkas apkalpes rajonā dzīvojošo iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām (cilvēkiem ar ierobežotām iespējām - mazizglītotiem, nacionālo minoritāšu pārstāvjiem, invalīdiem, veciem, nespēcīgiem cilvēkiem, slimiem, ieslodzītajiem) apkalpošana, ievērojot viņu specifiskās vajadzības;
- 3) bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru lasītāju grupu apkalpošana, ievērojot viņu specifiskās vajadzības.

Jēdzienam „vietējās sabiedrības apkalpošana” nav precīzi pieņemta definīcija. Bibliotekāri to skaidro dažādi, ņemot vērā tās aktivitātes, kuras tiek veiktas papildus bibliotēkā eksistējošiem pakalpojumiem. Jēdziena izpratnē redzamas kardinālas

izmaiņas publiskās bibliotēkas mērķa noteikšanā ¹²⁹. No bibliotēku filozofijas viedokļa piedāvāta jauna pieeja lietotājiem un iespieddarbiem. Šajos skaidrojumos uzsvērtā apdzīvotās vietas apkalpošanas saistība ar attiecībām starp bibliotēkām un iedzīvotājiem un uz lietotāju orientētu pakalpojumu attīstīšana.

Galvenie principi, uz kuriem balstās vietējās apkalpošanas koncepcija, ir:

- 1) bibliotekārajai apkalpošanai jāapmierina visu lietotāju vajadzības;
- 2) bibliotekārie pakalpojumi paredzēti visiem vietējās apdzīvotās teritorijas iedzīvotājiem.

Šie principi nosaka, ka bibliotekāriem:

- 1) jānoskaidro vietējās apkalpes teritorijas iedzīvotāju un grupu vajadzības;
- 2) jācenšas piedāvāt pakalpojumus, kuri veidoti, ņemot vērā šīs vajadzības;
- 3) ātri jāreaģē uz vietējās apkalpes teritorijas iedzīvotāju vajadzību un interešu izmaiņām;
- 4) jāsniedz pozitīva palīdzība vietējās apkalpes teritorijas attīstībā.

Tādējādi publiskā bibliotēka ieņem aktīvu lomu vietējā apkalpes rajona attīstībā līdzās citām iestādēm un organizācijām.

4.1.2. Vietējās sabiedrības apkalpošanas virziena attīstības vēsture

Vietējās sabiedrības informācijas sniegšanas vēsturi aplūko Britu bibliotēkas Pētniecības centra un Bibliotēku un informācijas komisijas pētniecisks projekts "CIRCE: labāka informācija labākas sabiedrības attīstībai" (angl. CIRCE: Better Communities through Better information) ¹³⁰.

Pirmos informācijas un konsultāciju centrus nodibināja 1939.gadā. Tie sniedza neparedzētu gadījumu informācijas pakalpojumus Otrā pasaules kara laikā. Apmēram pēc 20 gadiem izveidoja svarīgākās vietējās sabiedrības informācijas un konsultāciju dienestu. 60.gadu beigās notika konsultāciju centru strauja rašanās un dažādošanās. Neatkarīgi konsultāciju centri veidojās apdzīvotās vietās, no kuriem daudzi darbojās plašāku sabiedrības projektu ietvaros vai kalpoja kā bāze vietējam pašpalīdzības grupām. 60.gados vērojama arī rosīga juridisko konsultāciju centru attīstība. Kopš 70.gadu beigām notiek vietējo informācijas pakalpojumu attīstība nespējīgiem

¹²⁹ Community librarianship. *In: Modern library practice*. Buckden : ELM Publications, 1982, p.37.-92.

¹³⁰ LEECH, H. CIRCE [tiešsaiste] : Better Communities through Better information. [skatīts 2005.g. 3.janv.]. Pieejams: <http://www.gloscc.gov.uk/circe/report97.doc>.

iedzīvotājiem līdz ar publisko bibliotēku iesaistīšanos vietējās sabiedrības informācijas un konsultāciju pakalpojumu sniegšanā.

1986.gadā Lielbritānijā darbojās gandrīz 2000 vietējās sabiedrības informācijas un konsultāciju centri. Lielākā daļa no tiem - apmēram 1500 - piedāvā pamatpakalpojumus, sniedz informāciju par jebkuru tēmu. Atsevišķi konsultāciju centri specializējušies noteiktās darbības jomās. Piemēram, 42 juridiskie centri, 58 patērētāju konsultāciju centri, 159 mājsaimniecības palīdzības vai konsultāciju centri. Trešā grupa centru ir orientēta uz informācijas un konsultāciju sniegšanu speciālām iedzīvotāju grupām. Ir 54 informācijas un konsultāciju līnijas nespējīgajiem iedzīvotājiem (Disability Information and Advice Line (DIAL)). Turklāt šajos tīklos, kuru primārā funkcija ir sniegt vietējās sabiedrības informācijas un konsultāciju pakalpojumus, ir citi tīkli - publisko bibliotēku pakalpojumi, kuros pieaug uzsvars uz vietējās sabiedrības informācijas sniegšanu kā daļu no daudz plašāku pakalpojumu klāsta.

1999.gadā Lielbritānijā darbojās 720 pilsoņu konsultāciju biroji (Citizen's Advice Bureaux) un 52 juridiskie centri, 203 vietējās pašvaldības patērētāju tiesību aizsardzības organizācijas. Mājsaimniecības konsultācijas piedāvāja gandrīz 1400 Mājsaimniecības asociācijas (Housing Associations), 350 organizācijas piedāvāja informāciju jauniešiem, 115 konsultāciju dienesti – informāciju nespējīgajiem iedzīvotājiem.

Jāsecina, ka informācijas un konsultācijas aģentūru skaits pieaug un tas aptver visu Apvienoto Karalisti. Turpinās attālināšanās no tradicionāliem pakalpojumiem ciematos, pieaug nepieciešamība pēc brīvas kvalitatīvas informācijas plūsmas pilsētās.

Vietējās sabiedrības informēšanas vēsture ir saistīta ar informācijas un konsultāciju centru dibināšanu. Vietējās sabiedrības apkalpošanu Lielbritānijā veica arī publiskajās bibliotēkās. Tā saistīta ar publisko bibliotēku darbību Lielbritānijā 20.gadsimta 80.gados ¹³¹.

Publiskās bibliotēkas Lielbritānijā tradicionāli ir centušās piedāvāt kvalificētus, bet pasīvus pakalpojumus, ar kuru palīdzību iespieddarbu kolekcijas padarīja pieejamas bibliotēkas telpās tiem, kuri tās vēlējās izmantot. Šādu piedāvājumu nepieņēma apmēram 30% no potenciālajiem bibliotēku lietotājiem. Bibliotekāri savu uzmanību koncentrēja galvenokārt uz jau esošo pakalpojumu piedāvāšanu nevis domāja par jauniem pakalpojumiem, lai piesaistītu plašākus iedzīvotāju slāņus.

¹³¹ LEECH, H. CIRCE [tiešsaiste] : Better Communities through Better information. [skatīts 2005.g. 3.janv.]. Pieejams: <http://www.gloscc.gov.uk/circe/report97.doc>.

Tradicionāli publiskās bibliotēkas apmeklēja vidējā vecuma un vidējās šķiras lietotāji, un bibliotēku piedāvātie pakalpojumi bija tendēti uz šo lietotāju vajadzību apmierināšanu. Tāpēc bibliotēkas kļuva par sabiedrības vidusšķiras institūcijām.

Tas, ka tradicionāla pieeja bibliotēkas pakalpojumu sniegšanā ilgāk nevarēja pastāvēt, un attiecību starp piedāvātajiem pakalpojumiem un potenciālo lietotāju vajadzībām aktualizēšanās bija priekšnoteikumi bibliotēkas pakalpojumu piedāvāšanas pieejas maiņai.

Ja publiskā bibliotēka ir informācijas avots vietējā apkalpes teritorijā, tai jāapzinās un jāreaģē uz tās locekļu dažādajām vajadzībām. Tāpēc bibliotekāriem jāveic mārketinga pētījumi, lai iegūtu informāciju par potenciālajiem lietotājiem un viņu vajadzībām. Publiskajās bibliotēkās tika veikta vietējās sabiedrības analīze, t.i., informācijas vākšana par vietējo apkalpes rajonu. Tās mērķis – piedāvāt kvalitatīvu informāciju, kas apmierinātu gan esošo, gan potenciālo lietotāju vajadzības.

Vietējās sabiedrības analīze paredz jaunu pakalpojumu plānošanu un attīstīšanu apdzīvotā vietā, kā arī kalpo kā bāze jau esošo pakalpojumu uzlabošanai atbilstoši vietējo iedzīvotāju vajadzībām. Analīze paredz tos aspektus par vietējo sabiedrību, kuri bibliotekāriem šķiet nozīmīgi, lai piedāvātu efektīvus pakalpojumus. Tipiskākie no tiem: iedzīvotāju demogrāfiskais raksturojums, apkārtnes, vide, komunikācijas, nodarbinātība, izglītība, atpūtas un kultūras iespējas, sociālie pakalpojumi, veselības pakalpojumi, vietējās pašvaldības darbība, mediji, u.c. Vietējās sabiedrības analīze pievērš uzmanību ģeogrāfiskās teritorijas iedzīvotāju grupu specifiskajām vajadzībām.

Vietējās sabiedrības apkalpošanas mērķis ir padarīt bibliotēkas pakalpojumus atbilstošus un derīgus visiem vietējās sabiedrības iedzīvotājiem. Tāpēc ir svarīgi noskaidrot šķēršļus, kas potenciālajiem lietotājiem traucē izmantot bibliotēkas pakalpojumus. Kā tika noskaidrots, galvenie šķēršļi publisko bibliotēku izmantošanai Lielbritānijā bija nedraudzīgais bibliotēku tēls un pakalpojumu trūkums iedzīvotājiem ar īpašām vajadzībām.

Lai situāciju uzlabotu, tika izstrādāta jauna pieeja publisko bibliotēku lietotāju apkalpošanā – vietējās sabiedrības apkalpošana ¹³². Tā paredzēja mainīt bibliotēkas tēlu sabiedrībā un novērst šķēršļus, kas iedzīvotājiem ar īpašām vajadzībām traucē izmantot bibliotēku.

¹³² Community librarianship. *In: Modern library practice*. Buckden : ELM Publications, 1982, p.37.-92.

Tāpēc uzsvars tika likts uz publisko bibliotēku veidošanu par vietējās sabiedrības dzīves centriem, lai visiem bibliotēkas lietotājiem bibliotēkas telpās ļautu justies kā mājās. To iespējams panākt, mainot bibliotēku dizainu, iekārtojumu, piedāvāto iespieddarbu kārtojumu un veidus, kā bibliotēka informē par piedāvātajiem pakalpojumiem.

Runājot par šķēršļiem, kas daudziem iedzīvotājiem Lielbritānijā traucē izmantot bibliotēku, tiek pievērsta pastiprināta uzmanība tiem vietējās sabiedrības iedzīvotājiem, kuriem veselības problēmas, ekonomiskie u.c. apstākļi neļauj to darīt. Pie šīs grupas iedzīvotājiem pieder vecie cilvēki, etniskās minoritātes, bezdarbnieki, iedzīvotāji ar fiziskiem traucējumiem, mājai piesaistītie, ieslodzītie, bērni līdz piecu gadu vecumam. Katrai no pieminētajām iedzīvotāju grupām tika paredzēti speciāli pakalpojumi, kas būtu viņiem draudzīgi un atbilstu viņu vajadzībām, vēlmēm un interesēm.

Uz vietējās sabiedrības vajadzībām orientētu pakalpojumu attīstīšana publiskajās bibliotēkās Lielbritānijā uzskatāma par jaunu pieeju bibliotēkas ēku, krājumu, pakalpojumu, darbinieku attiecībās ar vietējo sabiedrību, kuras interesēs bibliotēka kalpo.

4.2. Vietējās sabiedrības apkalpošanas teorija un prakse

Vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcijas būtība detalizēti raksturota, analizējot definīcijas un speciālistu viedokļus. Šajā nodaļā galvenā uzmanība pievērsta koncepcijas īstenošanai. Tā aplūkota saistībā ar IFLA/UNESCO izstrādātajās vadlīnijās publisko bibliotēku attīstībai izvirzītajiem uzdevumiem un principiem iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā.

4.2.1. Informacionālā un faktogrāfiskā apkalpošana

Kā tika noskaidrots iepriekš, analizējot bibliotekārās apkalpošanas terminoloģijas jautājumus, ar terminu „informacionālā apkalpošana” saprot bibliotēkas kompleksu darbību informācijas izplatīšanā. Informacionālajā apkalpošanā ietilpst informācijas pakalpojumu piedāvāšana un faktogrāfiskā apkalpošana.

Ar jēdzienu „faktogrāfiskā apkalpošana” saprot publiskās bibliotēkas veikto faktogrāfisko apkalpošanu no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa, kas saistītas ar viņu ikdienas vajadzībām. Pēc būtības tie ir paplašināti informācijas pakalpojumi:

- ✓ Tsas faktogrāfiskās uzziņas;

- ✓ padziļināta informacionālā apkalpošana specifiskās jomas, t.sk. saistītās ar vietējas tirdzniecības un rūpniecības vajadzībām;
- ✓ informācija par centrālās un vietējās pārvaldes iestādēm un citām organizācijām, lai palīdzētu sabiedrībai saistīties ar tām; informācija par vietējiem klubiem un bibliotēkām, pieaugušo izglītošanas iespējām, sporta organizācijām un izklaides vietām;
- ✓ informācija konkrētas apdzīvotās vietas viesiem, ieskaitot ziņas par viesnīcām, apmeklējamām vietām un pasākumu norises laikiem.

No šāda viedokļa raugoties, publiskās bibliotēkas uzskatāmas kā vietējās informācijas punkti.

Pēc promocijas darba autores domām, šī ir samērā šaura izpratne. Faktogrāfiskā apkalpošana jeb faktogrāfiskie pakalpojumi ir tikai viens no informācijas pakalpojumu veidiem. Būtībā publiskajai bibliotēkai ir jāpiedāvā arī citi pakalpojumi (ne tikai faktogrāfiskie), ņemot vērā vietējās sabiedrības bibliotekārās un informācijas vajadzības. IFLAs/UNESCO izstrādātajās vadlīnijās publisko bibliotēku attīstībai (2002)¹³³ ir uzsvērts, ka publiskās bibliotēkas piedāvā veselu pakalpojumu klāstu - gan uz vietas bibliotēkā, gan ārpus tās – ar mērķi apmierināt lietotāju vajadzības. Tai jāpiedāvā sekojoši visiem pieejami pakalpojumi un materiāli dažādās formās un izmantojot dažādus tehniskos līdzekļus:

- grāmatu un citu informācijas nesēju izsniegšana uz mājām;
- grāmatu un citu informācijas nesēju izsniegšana lietošanai uz vietas bibliotēkā;
- informācijas pakalpojumu sniegšana, izmantojot iespiestos izdevumus un elektronisko informāciju;
- konsultatīvo pakalpojumu, t.sk. dokumentu iepriekšējā pasūtīšana, sniegšana lietotājiem;
- informācijas pakalpojumu sniegšana vietējai sabiedrībai;
- lietotāju apmācība;
- programmu sastādīšana un dažādu pasākumu sagatavošana.

Iepriekšminētie ir tikai galvenie pakalpojumi, kurus piedāvā publiskā bibliotēka. Pakalpojumu klāsta pilnīgums un apjoms ir atkarīgi no bibliotēkas lieluma un arī apkalpojamās teritorijas lieluma. Katrai bibliotēkai ir jācenšas kļūt par aktīvu dalībnieci vienā vai vairākos tīklos, kuri nodrošinātu lietotājiem pieeju plašam dokumentu klāstam.

¹³³ *Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек.* Санкт-Петербург : РНБ, 2002. 112 с.

Pakalpojumu piedāvāšanā bibliotēkā un ārpus tās sienām nepieciešams izmantot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas un arī iespiestos dokumentus.

Iedzīvotājiem ir nepieciešama informācija par brīvā laika pavadīšanas iespējām. Šo vajadzību apmierināšana ir vēl viens svarīgs publisko bibliotēku uzdevums. Saskaņā ar IFLAs/UNESCO izstrādātajām vadlīnijām publisko bibliotēku attīstībai, publiskajai bibliotēkai jāseko līdzi kultūras, sociālajām un ekonomiskajām izmaiņām sabiedrībā un jāattīsta dienesti, kuri pietiekami elastīgi varētu reaģēt uz šīm pārmaiņām. Publiskajai bibliotēkai ir jāveicina arī vietējās sabiedrības kultūras, vēstures un tradīciju saglabāšana un jānodrošina brīva iespēja iepazīties ar tām.

Organizējot dažādus pasākumus, izmantojot bibliotēkas rīcībā esošos resursus, publiskajai bibliotēkai jāveicina visu vecumu iedzīvotāju kultūras un mākslinieciskās iespējas. Bibliotēka ir arī nozīmīgs sabiedriskais centrs, kur atsevišķi pilsoņi un grupas var satikties formālā un neformālā atmosfērā. Īpaši svarīgi tas ir vietās, kur nav citu vietu tādām tikšanās.

Īpaši svarīga informācijas pakalpojumu sniegšana ir informācijas jeb uz zināšanām balstītā sabiedrībā. Šī tēze ir uzsvēta Pasaules informācijas sabiedrības sammitā (2005.gada 16.-18.novembrī Tunisā) ¹³⁴ pieņemtajā Aleksandrijas bibliotēku manifestā ¹³⁵. Tajā atzīmēts, ka bibliotēkas un informācijas pakalpojumi veicina informācijas sabiedrības veidošanos. Bibliotēkas, piedāvājot pieeju informācijai, dod iespēju intelektuālās brīvības nodrošināšanai ikvienam bez izņēmuma. Kā bibliotēku un informācijas pakalpojumu unikāla iezīme ir atzīmēta, ka tie atbild uz indivīdu specifiskiem jautājumiem un vajadzībām.

Tādējādi, sniedzot informācijas pakalpojumus, t.sk. arī faktogrāfisko informāciju, publiskā bibliotēka apmierinās iedzīvotāju informācijas vajadzības.

Kā tas notiek Latvijas publiskajās bibliotēkās? Atbildi uz šo jautājumu sniedz pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” rezultāti. Izteiktie secinājumi balstās uz 1194 aptaujāto lietotāju un 310 bibliotekāru viedokļiem.

Kā jau iepriekš tika noskaidrots, vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcijas pamatā ir doma par publiskās bibliotēkas veidošanu par informācijas centru, kas nodrošina informācijas pieejamību visiem vietējās sabiedrības iedzīvotājiem atbilstoši

¹³⁴ *Libraries the information society in action* [tiešsaiste] / Alex Byrne. [skatīts 2006.g. 15.febr.]. Pieejams: <http://www.iflaorg/III/wsis/Byrne-Plenary-Adress.html>

¹³⁵ *Alexandria Manifesto on libraries, the Information society in action* [tiešsaiste]. [skatīts 2006.g. 15.febr.]. Pieejams: <http://www.iflaorg/III/wsis/AlexandriaManifesto.html>.

viņu informācijas vajadzībām un interesēm. Interesanti ir noskaidrot, kā Latvijas publisko bibliotēku lietotāji un bibliotekāri vērtē šodienas bibliotēku.

Tāpēc tika noskaidrots, **kādam nolūkam tiek izmantota bibliotēka**. Respondentiem piedāvāti sekojoši atbilžu varianti: atpūtas un izklaides nolūkos, draugu un domubiedru satikšanai, redzesloka paplašināšanai, mācību nolūkos, darbam, zinātniskajam darbam vai arī respondents var piedāvāt savu variantu. Vērtējums pēc 7 punktu sistēmas, kā arī iespēja izvēlēties vairākas sev nozīmīgas atbildes (skat. 1.pielikuma 4.jaut., 2.pielikuma 2.jaut.). Šī jautājuma atbilžu rezultātu apkopojums sniegts 6.tabulā.

6.tabula.

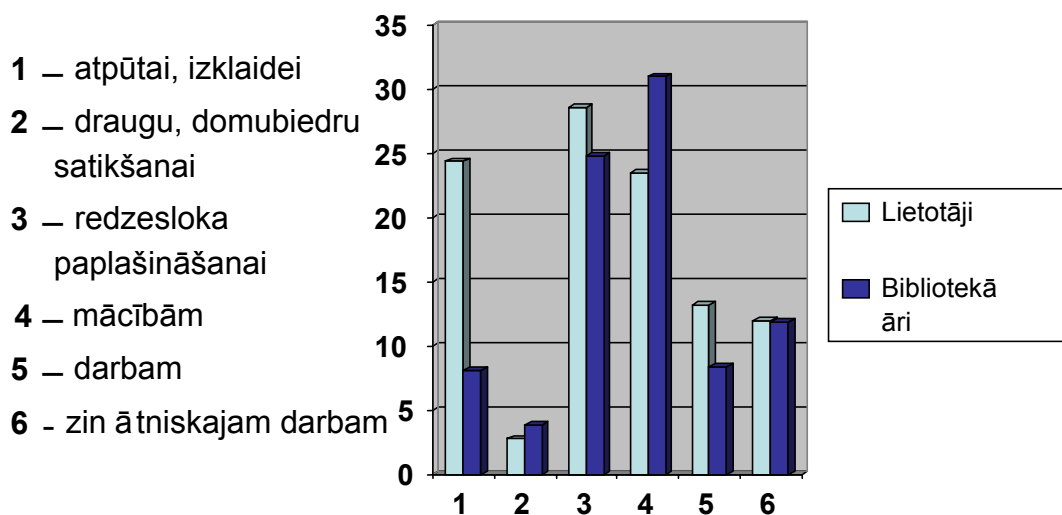
Vērtējums par bibliotēkas un lasīšanas izmantošanu lietotāju un bibliotekāru skatījumā (%)

Nolūks	Atpūta un izklaide		Draugu, domubiedru satikšana		Redzesloka paplašināšana		Mācībām		Darbam
	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	
Vērtējums	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji
Ļoti vāji	3,5	1,9	19,8	3,9	0,5		5,9		8,5
Vāji	5,2	6,5	12,5	10,6	0,8	0,3	3,6	1,0	6,2
Gandrīz apmierinoši	5,5	11,3	11,4	20,1	2,6	2,3	4,8	2,3	5,6
Apmierinoši	11,4	21,9	11,1	23,9	9,6	9,4	8,0	7,1	10,4
Labi	17,8	26,5	8,4	24,2	21,7	22,3	14,1	22,6	13,5
Ļoti labi	22,5	19,7	7,1	9,0	27,9	39,7	17,8	35,2	15,3
Teicami	24,4	8,1	2,8	3,9	28,6	24,8	23,5	31,0	13,2
Nav norādījuši	9,6	4,2	26,9	4,5	8,2	1,3	22,4	1,0	27,2

Pētījuma rezultāti liecina, ka visvairāk bibliotēka un lasīšana tiek izmantota redzesloka paplašināšanai. Tā uzskata 28,6% aptaujātie lietotāji. Pēc 24,4% respondentu domām otrs galvenais iemesls, kāpēc izmanto bibliotēku un lasa, ir lai atpūstos un izklaidētos. Savukārt 23,5% respondentiem bibliotēka ir svarīga, lai saņemtu mācībām nepieciešamo informāciju. Kā redzams, draugu un domubiedru satikšanai un zinātniskā darba veikšanai publiskā bibliotēka tiek izmantota vismazāk.

Arī bibliotekāri, vērtējot, kādam nolūkam lietotāji izmanto bibliotēku un lasīšanu, ir līdzīgās domās ar lietotāju viedokli. 31% bibliotekāru atzīst, ka lietotāji bibliotēku

izmanto mācību nolūkos, 24,8% - redzesloka paplašināšanai, 26,5% - atpūtai un izklaidei.



1. diagramma. Bibliotēkas un lasīšanas izmantošanas nolūks

Kopumā ņemot, jāsecina, ka publiskās bibliotēkas loma lietotāju apziņā mainās. Tā vairs tik daudz netiek uztverta kā grāmatu apmaiņas vieta, bet gan kā informācijas iestāde, kur iespējams saņemt nepieciešamo informāciju visdažādākajām vajadzībām – mācībām, darbam un arī atpūtai.

Nākamais jautājums sniedz atbildi, **kādu literatūru meklē bibliotēkā**. Arī šeit piedāvāti atbilžu varianti un vērtējums pēc 7 punktu sistēmas ar iespēju izvēlēties vairākus atbilžu variantus (skat. 1.pielikuma 8.jaut., 2.pielikuma 3.jaut.). Jautājuma atbilžu rezultātu apkopojums sniegts 7.tabulā.

7.tabula.

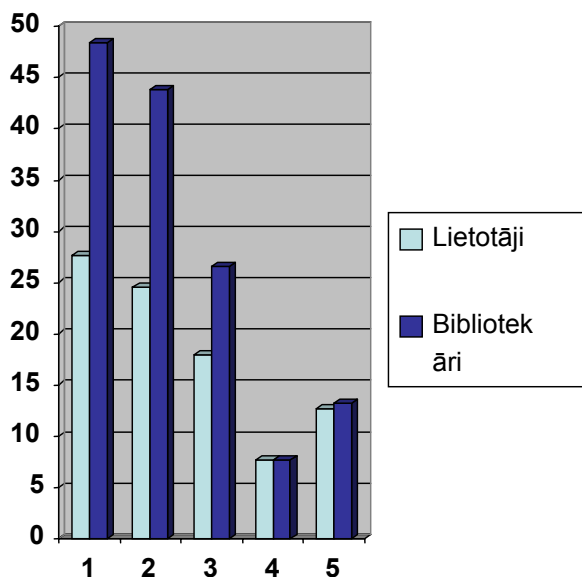
Vērtējums par literatūras izmantošanu bibliotēkā no lietotāju un bibliotekāru viedokļa (%)

Literatūra	Laikraksti, žurnāli		Daiļliteratūra		Uzziņu izdevumi		Populārzinātniskā literatūra		Nozaru literatūra	
	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri
Vērtējums										

		rī								rī
Ļoti vāji	4,0		3,2	0,3	2,9		7,2	0,6	6,1	0,3
Vāji	4,3		5,2	0,3	5,9	0,3	6,6	3,2	7,0	2,6
Gandrīz apmierinoši	5,8		6,2		7,1	1,3	10,1	7,4	8,9	7,1
Apmierinoši	10,3	2,6	10,1	3,2	11,6	8,1	16,2	22,9	14,0	16,5
Labi	19,1	14,2	18,2	20,6	18,3	25,2	16,9	34,8	14,2	27,7
Ļoti labi	22,2	33,5	27,0	31,0	21,4	37,7	13,4	20,6	16,1	26,8
Teicami	27,6	48,4	24,5	43,9	17,9	26,5	7,6	7,7	12,6	13,2
Nav norādījumi	6,7	1,3	5,8	0,6	14,8	1,0	22,0	2,6	21,1	5,8

Kā redzams, lietotāji bibliotēkā meklē visus piedāvātos literatūras veidus, bet visbiežāk laikrakstus un žurnālus (27,6%) un daiļliteratūru (24,7%). Savukārt mazāk uzzīņu izdevumus (17,9%), nozaru literatūru (12,6%) un populārzinātnisko literatūru (7,6%). Līdzīgās domās ar lietotājiem ir arī bibliotekāri, kas no savām pozīcijām vērtē, cik daudz bibliotēkā tiek izmantota dažāda veida literatūra. Uzskatāmi tas atspoguļots attēlā (skat. 2.diagr.).

- 1 – laikrakstus, žurnālus
- 2 – daiļliteratūru
- 3 – uzziņu izdevumus
- 4 – populārzinātnisku literatūru
- 5 – nozaru literatūru



2.diagramma. **Literatūras izmantošana bibliotēkā no lietotāju un bibliotekāru viedokļa**

Respondentu atbildes uz šo jautājumu apstiprina iepriekšminēto atziņu, ka visvairāk publiskajā bibliotēkā lasa, lai paplašinātu redzesloku un atpūstos.

Lai noskaidrotu **populārākos tematus**, par kuriem visbiežāk izvēlas lasāmvielu, respondentiem bija iespēja atbildēt uz brīvo jautājumu, t.i., respondenti paši rakstīja savu variantu. Šis jautājums tika uzdots bibliotēkas lietotājiem. Tā rezultātā tika iegūts plašs atbilžu klāsts (skat. 1.pielikuma 9.jaut.). Kā redzams no atbilžu rezultātiem, literatūra tiek izraudzīta visās zinātņu nozarēs. Populārākās tēmas ir saistītas ar psiholoģijas un vēstures jautājumiem, ievērojamu cilvēku biogrāfijas un ar veselību saistītiem jautājumiem. Interesanti, ka arī daiļliteratūra un periodika ir nosaukti kā temati, par kuriem visbiežāk izvēlas kaut ko lasāmu. Domājams, ka respondenti ir vēlējušies uzsvērt, cik tas viņiem ir nozīmīgs literatūras veids.

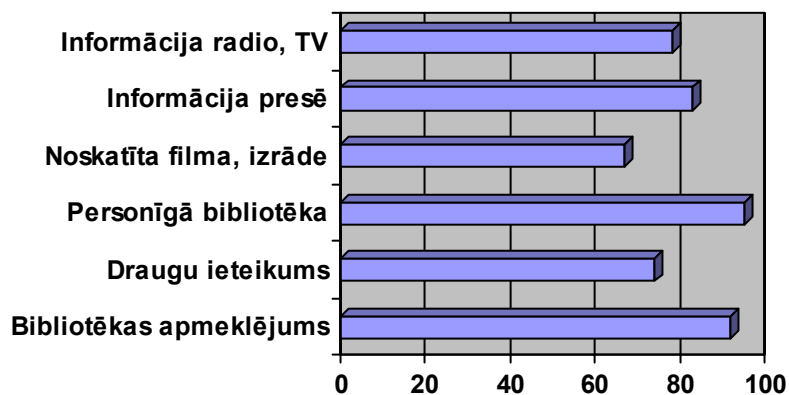
Interesanti ir noskaidrot, **kas nosaka literatūras izvēli**. Atbildi uz šo jautājumu sniedz bibliotēkas lietotāji. Šim nolūkam piedāvāti atbilžu varianti: bibliotēkas apmeklējums, draugu ieteikums, personīgā bibliotēka, noskatīta filma vai izrāde, informācija laikrakstos un žurnālos, informācija radio un televīzijā vai arī respondents var piedāvāt savu variantu un vērtējums pēc 7 punktu sistēmas (skat. 1.pielikuma 3.jaut.). Jautājuma atbilžu rezultātu apkopojums sniegts 8.tabulā.

8.tabula.

Vērtējums par lasāmvielas izvēli (%)

Izvēle	Ļoti vāji	Vāji	Gandrīz apmierinoši	Apmierinoši	Labi	Ļoti labi	Teicami	Nav norādījuši
Bibliotēkā	1,7	2,0	4,4	12,6	24,9	25,2	21,2	8,0
Draugu ieteikums	6,6	9,6	9,5	15,9	20,4	14,4	5,4	18,1
Personīgā bibliotēka	7,4	10,8	12,5	17,8	14,1	8,5	4,2	10,8
Filma, izrāde	10,7	12,0	10,3	13,5	15,7	10,6	4,1	23,1
Informācija laikrakstos, žurnālos	4,3	4,9	7,9	13,8	19,0	23,7	11,9	14,5
Informācija radio, TV	5,6	7,9	8,5	13,7	15,2	16,5	8,0	24,7

Kā liecina aptaujāto atbildes, visi piedāvātie faktori, kas respondentiem palīdz izvēlēties lasāmvielu, ir vienlīdz svarīgi (skat. 3.diagr.) .



3.diagramma. Lasāmvielas izvēli noteicošie faktori

Tomēr ir patīkami atzīmēt, ka lasāmvielas izvēli lielā mērā ietekmē bibliotēka – kopā 72,3% respondentu to vērtējuši kā labu, ļoti labu vai teicamu faktoru. Tas liecina, ka bibliotēka sabiedrībā savu nozīmi nav zaudējusi, bet tieši otrādi – tā pieaug. Šādu secinājumu varam izdarīt, pieņemot, ka aptaujātie bibliotēkas lietotāji pārstāv daļu sabiedrības. No respondentu pašu piedāvātajiem faktoriem visbiežāk nosauktas mācības vai studijas un paša vēlmes.

Tāpēc ir svarīgi noskaidrot, **kas bibliotēkas lietotājiem ir bibliotēka**: informācijas ieguves vieta, grāmatu apmaiņas vieta, atpūtas un izklaides vieta, satikšanās un domu apmaiņas vieta vai zināšanu papildināšanas vieta. Interesanti ir uzzināt ne tikai bibliotēkas lietotāju, bet arī bibliotekāru viedokli šajā jautājumā. Šim nolūkam respondentiem (gan lietotājiem, gan bibliotekāriem) piedāvātas iepriekšminētās bibliotēkas lomas ar vērtējumu pēc 7 punktu sistēmas (skat. 1. pielikuma 5.jaut., 2.pielikuma 1.jaut.). Uz šo jautājumu respondentiem iespējams atzīmēt vairākas sev nozīmīgas atbildes. Šī jautājuma atbilžu rezultātu apkopojums sniegts 9.tabulā.

9.tabula.

Bibliotēkas lietotāju un bibliotekāru uzskati par publisko bibliotēku(%)

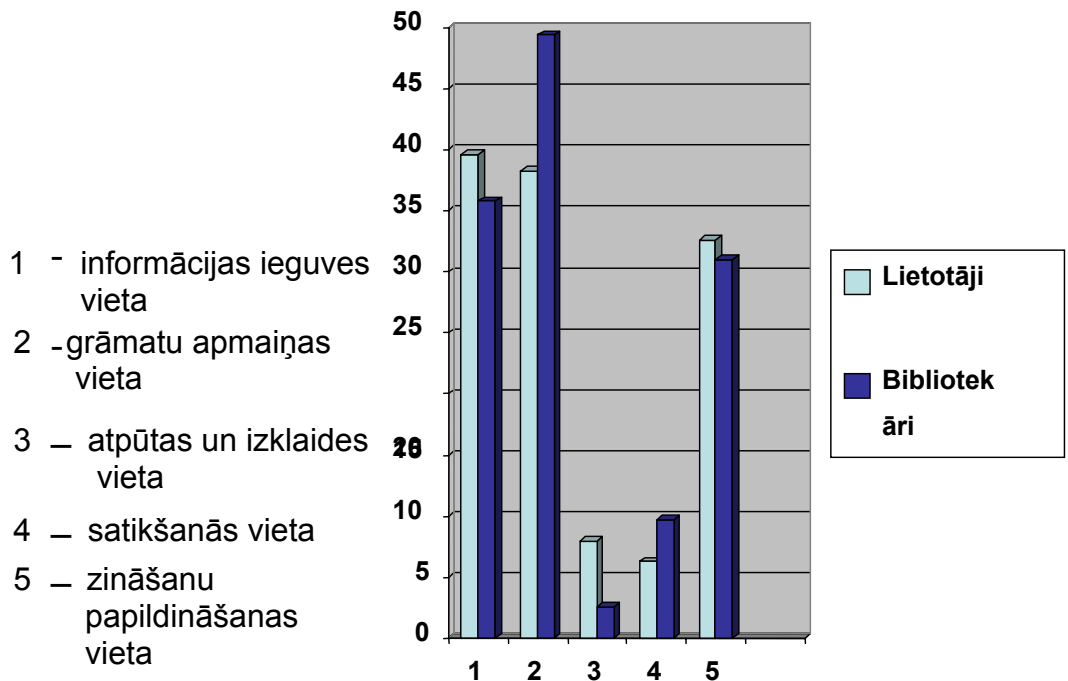
Bibliotēka kā	Informācijas ieguves vieta		Grāmatu apmaiņas vieta		Atpūtas un izklaides vieta		Satikšanās, domu apmaiņas vieta		Zināšanu papildināšanas vieta	
	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri	Lietotāji	Bibliotekāri
Ļoti vāji	0,2		1,6	0,3	7,7	1,9	12,2	1,3	0,5	0,3
Vāji	0,3		2,5	1,0	8,7	11,9	11,4	4,2	1,0	0,3
Gandrīz amierinoši	1,3	3,2	2,9	0,3	9,4	12,9	11,5	9,4	1,5	1,3
Apmierinoši	5,6	9,7	5,4	4,5	14,1	31,3	12,3	21,6	5,4	8,1
Labi	16,2	24,8	13,1	16,1	18,8	25,2	13,3	32,3	13,1	23,2

Ļoti labi	29,4	25,8	24,2	26,8	12,1	9,0	11,4	18,4	27,7	31,3
Teicami	39,6	35,8	38,3	49,4	8,0	2,6	6,3	9,7	32,6	31,0
Nav norādījumu	7,5	0,6	12,0	1,6	21,3	5,2	21,6	3,2	15,1	4,5

Apkopojot respondentu (bibliotēkas lietotāju) viedokli, jāsecina, ka bibliotēka tiek atzīta par galveno informācijas ieguves vietu (92,5%) un zināšanu papildināšanas vietu (84,8%). Samērā lielai respondentu daļai (87%) bibliotēka ir nozīmīga grāmatu apmaiņas vieta. Arī bibliotēkas loma kā atpūtas un izklaides vieta (78,7%) un kā satikšanās un domu apmaiņas vieta (78,4%) ir ne mazāk svarīga nozīme.

Interesants un nedaudz atšķirīgs viedoklis ir aptaujātajiem bibliotekāriem. 94,4% bibliotekāru uzskata, ka publiskā bibliotēka ir grāmatu apmaiņas vieta un tikai tad zināšanu papildināšanas (95,5%) un informācijas ieguves vieta (92,5%). Publiskajai bibliotēkai ir mazāka nozīme kā atpūtas un izklaides un satikšanās un domu apmaiņas vietai. Uzskatāmi tas redzams attēlā (skat. 4.diagr.).

Pēc promocijas darba autores domām, lietotāju un bibliotekāru uzskati par publisko bibliotēku atšķiras tāpēc, ka vieni tos saista ar nākotni, bet otrie – ar tagadni. Lietotāji izsaka savas vēlmes, kādu viņi vēlētos redzēt publisko bibliotēku un ko no tās gaida. Savukārt, bibliotekāri, ikdienā apkalpojot lietotājus, ir ieslīguši zināmā rutīnā un tāpēc bibliotēku saista ar vietu, kur galvenokārt izsniedz grāmatas.



4.diagramma. **Lietotāju un bibliotekāru viedoklis par publisko bibliotēku**

Tātad, varam secināt, ka publiskās bibliotēkas loma bibliotēkas lietotāju apziņā mainās. Tā vairs netiek uztverta tikai kā vieta, kur iegriezties, lai apmainītu izlasīto grāmatu pret kādu citu. Iezīmējas tendence, ka mūsdienu publiskā bibliotēka kļūst par nozīmīgu informācijas iestādi, kur var saņemt nepieciešamo informāciju par sev nozīmīgu jautājumu visdažādākajām vajadzībām – mācībām, darbam, atpūtai. Tajā pašā laikā vērojama tendence, ka daļai iedzīvotāju publiskā bibliotēka ir vieta, kur iegriezties, lai parunātos, dalītos iespaidos par sev nozīmīgiem jautājumiem u.t.t. Un arī šī bibliotēkas loma ir ne mazāk svarīga.

Lai iegūtu pilnīgu vērtējumu par bibliotēkas lomu sabiedrības apziņā, ir svarīgi noskaidrot ne tikai bibliotēkas esošo lietotāju viedokli par publisko bibliotēku, bet arī, kā Latvijas iedzīvotāji vērtē bibliotēku. Atbildi uz šo jautājumu sniedz Pārskatā par tautas attīstību 2004./2005.gadā ietvertā informācija ¹³⁶.

Tautas attīstības pārskata ANO Attīstības programmas ietvaros tika veikta Latvijas iedzīvotāju aptauja, lai noskaidrotu sabiedrības viedokli par aktuālākajiem sociāli ekonomiskajiem jautājumiem mūsu valstī, tās reģionos. Pārskatā, vērtējot reģionu rīcībspējas izpausmes uzņēmējdarbībā, kultūrā, politiskajā un sabiedriskajā

¹³⁶ *Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005 : Rīcībspēja reģionos.* Rīga : ANO Attīstības programma, LU Sociālo un politisko pētījumu institūts, 2005. 148 lpp., il., tab., kartes.

dzīvē, aplūkoti iedzīvotāju dzīves kvalitātes galvenie jautājumi. Kā viens no jautājumiem, pēc kura vērtēta iedzīvotāju rīcībspēja, bija bibliotēku apmeklēšana.

Izsoles kopuma veidošanai aptaujā ir lietota stratificētā nejaušā izlase, kas tika aprēķināta, balstoties uz Latvijas Republikas Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes iedzīvotāju reģistra datiem par Latvijas Republikas iedzīvotājiem. Pavisam tika aptaujāti 1020 pastāvīgie Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem. Respondentu sastāvs atspoguļo Latvijas pieaugušo iedzīvotāju sastāvu pēc dzimuma, vecuma, tautības un dzīvesvietas.

Kā liecina Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti, no 1020 aptaujātajiem iedzīvotājiem pēdējā gada laikā tikai 39% ir apmeklējuši bibliotēku. Iedzīvotāju vidū bibliotēka nav pieprasīta informācijas iegūšanai par dažādām jomām, piemēram, norisēm vietējā pašvaldībā un Latvijā, darba iespējām vietējā reģionā, Latvijā un ārzemēs, kultūras norisēm un izklaides iespējām pagastā un pilsētā u.c. (skat. 10.tabulu).

10.tabula.

Avoti informācijas iegūšanai par dažādām jomām ¹³⁷

1	Norises Jūsu pašvaldībā	7	Uzņēmējdarbības uzsākšana vai attīstīšana
2	Politiskās norises Latvijā	8	Kultūras norises Jūsu pilsētā, pagastā
3	Izglītības iespējas	9	Izklaides iespējas Jūsu pilsētā, pagastā
4	Darba iespējas Jūsu reģionā	10	Iespējas piesaistīt ES līdzekļus
5	Darba iespējas Latvijā	11	Lauksaimniecības jautājumi
6	Darba iespējas ārzemēs		

Par katru no minētajām jomām atzīmētas visas piemērotās atbildes attiecīgajā kolonnā

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Pagasta avīze	26	2	1	3	0	0	1	17	14	1	4
Pilsēta/rajona avīze	40	16	11	31	8	6	5	36	30	6	13
Centrālā prese	15	46	22	16	30	17	9	14	9	9	13
Reģionālā TV	13	6	2	5	1	0	1	10	7	1	3
Latvijas TV (LTV1 un LTV 7)	14	57	10	4	7	5	5	13	7	5	11
LNT	10	45	6	2	3	2	3	9	6	3	6

¹³⁷ Pārskatā „Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005 : Rīcībspēja reģionos” nepublicētā informācija : nepublicēts materiāls.

TV 3	7	28	4	2	3	2	2	7	5	2	4
Reģionālais radio	5	4	1	3	1	1	1	5	4	0	1
Latvijas Radio 1	5	15	3	2	3	2	2	4	3	2	5
Latvijas Radio 2	3	11	2	1	2	1	1	2	2	1	2
SWH	3	9	2	1	1	0	1	4	3	1	0
Citas radiostacijas	3	8	2	1	1	1	1	5	4	1	1
Bibliotēka	3	2	6	1	1	0	1	2	1	1	1
Interneta resursi	6	13	23	15	18	17	9	10	9	0	4
Skola	1	1	9	1	0	0	0	1	1	9	0
Pašvaldība	13	1	2	3	0	0	3	4	3	4	4
Augstskola	0	1	9	1	1	1	1	0	0	1	0
Lauksaimniecības informācijas centrs	1	0	0	0	0	0	2	0	0	5	13
Konsultāciju punkti*	0	0	2	4	3	2	3	0	0	4	3
Kaimiņi, radi, draugi	22	12	9	22	13	11	5	20	22	3	4
Afišu stabi, informācijas dēļi (piem., transporta pieturā u.tml)	14	2	2	10	3	1	1	40	39	1	1
Šis jautājums mani neinteresē	11	7	35	28	40	51	59	12	18	54	47
Grūti pateikt/NA	3	1	5	7	8	9	11	3	4	14	9

Iedzīvotāji informāciju iegūst, galvenokārt, no periodiskajiem izdevumiem (vietējās pilsētas vai rajona laikraksta, centrālās preses), televīzijas, interneta resursiem, radiem, draugiem un kaimiņiem.

Bibliotēkām vajadzētu būt galvenajām iestādēm, kur saņemt šāda veida informāciju, jo to rīcībā ir visas iespējas to darīt: tiek abonēti pilsētu/rajonu laikraksti un centrālā prese, ir pieejami interneta resursi u.c. Piemēram, pēdējā gada laikā Latvijas reģionu bibliotēkās ir notikušas nozīmīgas pozitīvas pārmaiņas – 86% no 863 pašvaldību publiskajām bibliotēkām ir datorizētas, bet 77% bibliotēku ir interneta pieslēgums¹³⁸.

Salīdzinot pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” un Pārskata par tautas attīstību Latvijā 2004.-2005.gadā rezultātus jāsecina, ka pastāv atšķirības publisko bibliotēku reālo lietotāju un vietējo sabiedrību veidojošo iedzīvotāju viedoklī par bibliotēku nepieciešamību. Vērtējot sabiedrībā valdošo uzskatu par bibliotēkām, jāatzīst,

¹³⁸ *Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005* : Rīcībspēja reģionos. Rīga : ANO Attīstības programma, LU Sociālo un politisko pētījumu institūts, 2005, 67. lpp.

ka tās nav tik pieprasītas, ka to vērtē pastāvīgie bibliotēkas lietotāji. Tautas attīstības pārskata pētījumā no 1020 aptaujātajiem iedzīvotājiem tikai 39% iedzīvotāju vecumā no 18-74 gadiem atzina, ka izmanto bibliotēkas. Iedzīvotāji apmeklē bibliotēku ļoti dažādos nolūkos. Cilvēki iet uz bibliotēku, lai lasītu grāmatas un periodiskos izdevumus, lietotu internetu, izmantotu kopētāju un piedalītos bibliotēku organizētajos pasākumos¹³⁹.

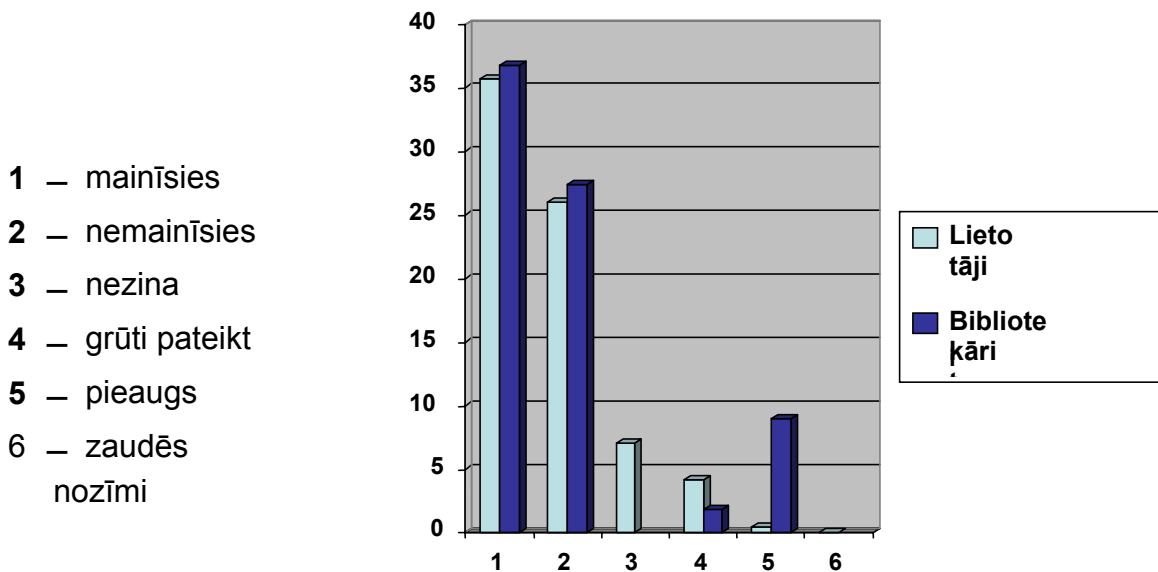
Tautas attīstības pārskata pētījumā ir konstatēts, ka bibliotēkas piedāvā iedzīvotājiem iespējas paplašināt un veicināt savu rīcībspēju, bet cilvēki šīs iespējas izmanto nepietiekami, piemēram, reti apmeklē bibliotēku kā vietu, kur izmanto internetu. Internetu izmanto apmēram 2/5 aptaujāto¹⁴⁰. Kā galvenie interneta nelietošanas iemesli tiek minēti – iedzīvotāju zemā informētība ar jaunajām iespējām, nepietiekamas prasmes, lai sameklētu internetā izklaidētos izglītības un informācijas resursus.

Iemesli, kāpēc daudzi iedzīvotāji neizmanto publiskās bibliotēkas ir, piemēram, nedraudzīgs bibliotēkas tēls, pakalpojumu trūkums atsevišķām iedzīvotāju grupām. Šķēršļi, kas daudziem iedzīvotājiem traucē izmantot bibliotēku ir, piemēram, veselības problēmas, ekonomiskie apstākļi.

Interesanti ir noskaidrot, vai un kā pēc respondentu (bibliotēkas lietotāju un bibliotekāru) domām mainīsies bibliotēkas loma tuvākajos gados. Atbildes uz jautājumu, **Vai bibliotēkas loma mainīsies tuvāko 3 gadu laikā**, ir dažādas (skat. 1.pielikuma 17.jaut., 2.pielikuma 8.jaut.). No 1194 aptaujātajiem bibliotēkas lietotājiem 35% apgalvo, ka bibliotēkas loma mainīsies. Nedaudz mazāk respondentiem (26%) šķiet, ka tā nemainīsies. 7,1% respondentu nezina atbildi uz šo jautājumu, bet 4,2% - šaubās un viņiem ir grūti atbildēt, bet 26% pat nav atbildējuši uz šo jautājumu. Līdzīgās domās ar lietotājiem ir arī bibliotekāri (skat. 5.diagr.).

¹³⁹ *Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005* : Rīcībspēja reģionos. Rīga : ANO Attīstības programma, LU Sociālo un politisko pētījumu institūts, 2005, 70.-71. lpp.

¹⁴⁰ Turpat, 67.lpp.



5.diagramma. **Lietotāju un bibliotekāru viedoklis par publiskās bibliotēkas lomas maiņu tuvākajos 3 gados**

No 310 aptaujātajiem bibliotekāriem 36,8% ir pārliecināti, ka bibliotēkas loma mainīsies, 3,5% vēlas, lai tā būtu, 9% domā, ka tā pieaugs. Savukārt 27,4% aptaujāto uzskata, ka bibliotēkas loma tuvāko 3 gadu laikā nemainīsies vai arī izmaiņas īpaši nebūs jūtamas (9%). Iespējams, ka trīs gadi ir īss laika posms, lai notiktu būtiskas izmaiņas.

Tāpēc nākamais jautājums – **Kā mainīsies bibliotēkas loma tuvāko 10 gadu laikā?** Šeit respondentiem ir daudz plašāki atbilžu varianti (skat. 1.pielikuma 18.jaut.). Galvenās izmaiņas saistītas ar jauno informācijas tehnoloģiju daudz plašāku pieejamību un izmantošanas iespējām. Tā no 1194 aptaujātajiem bibliotēkas lietotājiem 164 respondenti uzskata, ka bibliotēkā būs pieejami dators, internets (132), bibliotēka būs automatizēta (100), būs pieejamas datu bāzes (23), elektroniskais katalogs (10). 135 respondenti izmaiņas saista ar daudz plašāku literatūras klāstu.

Tādējādi varam secināt, ka jauno informācijas tehnoloģiju nepietiekamās izmantošanas iespējas un literatūras trūkums ir visnozīmīgākās nepilnības šodienas publiskajās bibliotēkās, uz kuru novēršanu cer un gaida bibliotēkas lietotāji. Tikai nelielam respondentu skaitam ir pesimistisks viedoklis par bibliotēku pēc desmit gadiem: 10 respondenti uzskata, ka mazināsies bibliotēkas popularitāte, bet 6 – bibliotēka vairs nepastāvēs.

Arī bibliotekāri izmaiņas publiskajā bibliotēkā nākotnē saista ar jauno informācijas tehnoloģiju plašāku izmantošanu informācijas iegūšanā - 93 no 310 aptaujātajiem bibliotekāriem (skat. 2.pielikuma 9.jaut.) līdz pat pilnīgai bibliotēku un bibliotekāro procesu automatizācijai (50). 35 respondenti ir pārliecināti, ka bibliotēka būs kļuvusi viena no galvenajām informācijas ieguves vietām ikvienam, kam tas ir nepieciešams.

Ir patīkami konstatēt, ka vairums bibliotēkas lietotāji un arī bibliotekāri apzinās, ka bibliotēkas nav nemainīgas savā darbībā, saskata tās lomu sabiedrībā un prognozē izmaiņas publisko bibliotēku darbībā tuvākā un tālākā nākotnē. Ne mazāk svarīgi ir panākt, lai arī potenciālie bibliotēkas lietotāji saskatītu bibliotēkas lomu un iespējas savu vajadzību apmierināšanā.

Lai publiskā bibliotēka sasniegtu mērķi - nodrošinātu informācijas pieejamību ikvienam, kam tā ir nepieciešama, ir jāpievērš pastiprināta uzmanība tām lietotāju grupām, kurām kaut kādu iemeslu dēļ nav iespējams izmantot tradicionālos bibliotēkas pakalpojumus. Šiem bibliotēkas lietotājiem ir nepieciešams nodrošināt īpašu apkalpošanu. Tā ir viena no iespējām, kā publiskajai bibliotēkai paaugstināt prestižu sabiedrībā.

4.2.2. Iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām apkalpošana

Šobrīd sabiedrībā vērojama iedzīvotāju noslāņošanās turīgajos, mazāk turīgajos un maznodrošinātajos. Noslāņošanos ietekmē vairāki faktori:

1) finansiālie apstākļi

Pārskatā par tautas attīstību Latvijā konstatēts, ka Latvijā iedzīvotāju sadalījumam pēc ienākuma vai patēriņa līmeņa raksturīgs liels zema ienākuma mājsaimniecību īpatsvars. Lauksaimniecībā, būvniecībā, tirdzniecībā, veselības un sociālajā aprūpē, kā arī vairākās citās nozarēs strādājošā vidējā darba samaksa ir daudz zemāka nekā valstī kopumā ¹⁴¹.

Darba samaksa ietekmē iedzīvotāju pirktspēju, pakalpojumu izmantošanu. Maznodrošinātajiem iedzīvotājiem reālie ienākumi ļauj apmierināt tikai pašas nepieciešamākās vajadzības – iegādāties pārtiku, medikamentus, samaksāt komunālos maksājumus u.c., bet līdzekļi nepietiek, lai iegādātos grāmatas, pasūtītu periodiskos izdevumus u.t.t.

¹⁴¹ *Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005* : Rīcībspēja reģionos. Rīga : ANO Attīstības programma, LU Sociālo un politisko pētījumu institūts, 2005, 130.lpp.

2) bezdarbs

Pēc Tautas attīstības pārskatā sniegtās informācijas 2004.gadā tautsaimniecībā bija nodarbināti 1018 tūkst. iedzīvotāji, jeb 56,1% no iedzīvotāju kopskaita ¹⁴².

Savukārt no 1136 tūkst. ekonomiski aktīvo iedzīvotāju, 119 tūkst. ir darba meklētāji. 2004.gadā valstī bija 90,8 tūkst. reģistrēto bezdarbnieku, t.i. 8,5% no ekonomiski aktīvajiem iedzīvotājiem.

3) fiziskās atšķirības

Invaliditāte - redzes, dzirdes, kustību traucējumi u.c. šiem sabiedrības locekļiem apgrūtina integrēšanos sabiedrībā. Šiem iedzīvotājiem speciālu pakalpojumu trūkums traucē izmantot bibliotēkas.

4) iedzīvotāju vecums

Pēc Tautas attīstības pārskatā sniegtās informācijas 2004.gadā no 2,3 milj. kopējā iedzīvotāju skaita 21,3% bija 60 gadus veci un vecāki ¹⁴³. Iedzīvotāju vecuma struktūra liek domāt, ka ar laiku palielināsies to gadus veco iedzīvotāju skaits, kuri veselības problēmu dēļ nevarēs apmeklēt bibliotēkas.

Šo faktoru ietekmē sabiedrībā veidojas ievērojams sociāli un ekonomiski mazaizsargāto iedzīvotāju slānis, kuru intereses un vajadzības ir vērā ņemamas.

Lai publiskās bibliotēkas būtu sabiedrībā pieprasītas, to pakalpojumi ir jāpadara draudzīgi un pieejami visiem vietējās sabiedrības iedzīvotājiem, kas atrodas bibliotēkas mikrorajonā, arī tiem, kuri dotajā brīdī neizmanto bibliotēkas.

Pastiprinātas uzmanības pievēršana sociāli un ekonomiski mazaizsargāto iedzīvotāju bibliotekārajai apkalpošanai un viņu informacionālo vajadzību nodrošināšanai ir vēl viena mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas tendence, kas jāmin, runājot par vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepciju. Pie šīs grupas pieder iedzīvotāji ar ierobežotām iespējām – iedzīvotāji ar redzes un kustību traucējumiem, vecie ļaudis, kuri bez citu palīdzības nevar apmeklēt bibliotēku, veco ļaužu pensionātu iemītnieki, mazizglītotie, nacionālo minoritāšu pārstāvji, ieslodzītie.

¹⁴² *Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005* : Rīcībspēja reģionos. Rīga : ANO Attīstības programma, LU Sociālo un politisko pētījumu institūts, 2005, 130.-131.lpp.

¹⁴³ Turpat, 136.lpp.

Runājot par mazaizsargāto iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu, interesi izraisa izteiktā doma par *bibliotēku sociālo funkciju paplašināšanu*¹⁴⁴. Tradicionāli publiskās bibliotēkas tiek traktētas kā sociālas, izglītojošas, informacionālas un kultūras iestādes, saziņas centri starp personībām, brīvā laika pavadīšanas centri.

Bibliotēku sociālo funkciju saprot dažādi:

- 1) bibliotēku sociālā funkcija veidojas, summējot iepriekš nosauktos bibliotēkas darbības virzienus;
- 2) bibliotēku sociālā funkcija pastāv līdzās citām bibliotēkas funkcijām un ir saistīta ar iedzīvotāju sociālo aizsardzību.

Pārdomas izraisa bibliotēku sociālās funkcijas izpratnes otrais virziens. Tāda publisko bibliotēku sociālās funkcijas interpretācija var šķist neparasta un nepieņemama, taču tā tas nav.

Tradicionāli ar terminiem “sociālā aizsardzība”, “sociālais darbs” asociējas ar pensiju un pabalstu izmaksu, bezmaksas pusdienu un naktsmītņu organizēšanu bezpajumtniekiem un tamlīdzīgām akcijām. Bet līdz ar kraso iedzīvotāju diferenciāciju un sociālo problēmu saasināšanos, ir radusies nepieciešamība pēc principiāli jauniem sociālā darba paņēmieniem un metodēm. Vairums iedzīvotāju izjūt nedrošību un nestabilitāti sociālajā ziņā, jo ir zaudējuši stabilu sociālo stāvokli, izmainījuši savu iepriekšējo sociālo statusu, dzīvo ne tikai materiālā deficīta apstākļos, bet arī morālā un kultūras. Tāpēc ir radusies nepieciešamība zinātniski nopamatot sociālo darbu.

Interesi izraisa bibliotēkzinātnieces R.Trofimovas (Р.Трофимова) piedāvātā sociāli kulturālās animācijas koncepcija. Saskaņā ar to bibliotēkas tiek aicinātas nodarboties ar savu lasītāju personības animāciju. Ar *personības animāciju* R.Trofimova saprot indivīda garīgo un sociālo vajadzību apmierināšanu. Tātad:

- lietotājam, kam nepieciešamas zināšanas, bibliotēka sniedz tradicionālos pakalpojumus;
- cilvēkam ar traucētu nervu sistēmu - biblioterapeitisku palīdzību;
- bezdarbniekam - konsultatīvu palīdzību, kas atvieglo darba meklēšanu;
- cilvēkam, kam ir problēmas ar savstarpējo kontaktu nodibināšanu ar citiem - īpaši pakalpojumi u.t.t.

Bibliotekārs - animators pārzina personības izpētes metodes, personības problēmu diagnostiku un paņēmienus, kā šīs problēmas atrisināt ar bibliotekāriem

¹⁴⁴ ТРОФИМОВА, Р.А. Библиотека как фактор социальной защиты населения. *Библиотековедение*, N 2, 1996, с.14-19.

līdzekļiem. Tādējādi bibliotekārs sniedz saviem lietotājiem reālu sociālo palīdzību, veic ar viņiem tādu darbu, kurš vienlaicīgi ir gan bibliotekārs, gan sociāls.

Publiskās bibliotēkas tieši un pastarpināti piedalās to problēmu risināšanā, kas saistītas ar sociālā darba jomu. Kur iedzīvotājs var izlasīt jaunāko likumdošanā un uzzināt, kā tas ietekmēs viņa turpmāko dzīvi? Vispirms, tuvākajā bibliotēkā. Pie kā visbiežāk pēc padoma dodas sievietes ar savām ģimenes problēmām? Kur daudzi cilvēki rod garīgu mierinājumu dažādās dzīves situācijās? Vai tad vientuļie un slimie cilvēki netiecas pēc saskarsmes ar grāmatu, ar bibliotekāru? Un vai šiem cilvēkiem nav noderīga biblioterapija?

Domājams, ka nākotnē publiskās bibliotēkas arvien vairāk iesaistīsies šo sociālo funkciju - invalīdu, pensionāru un vientuļo cilvēku bibliotekārā patronāža; nepilngadīgo likumpārkāpēju biblioterapija; ģimenes biblioterapija un konsultēšana; starpnieka loma dažādu konfliktu risināšanā un savu klientu attiecībās ar citām sociālajām iestādēm – veikšanā. Pēc promocijas darba autores domām šāds uzskats par publisko bibliotēku, kas līdzās pārējām funkcijām pilda arī sociālo funkciju, īpaši nozīmīgs varētu būt tieši nelielajās bibliotēkās – pagastu un arī pilsētu bibliotēkās, kur bibliotēkas apmeklētāji ir skaitliski mazāk nekā universālajās un zinātniskajās bibliotēkās, tiem ir ciešāki kontakti ar bibliotekāru un bibliotekāriem, ir lielākas iespējas uzklaut un ņemt vērā katra lietotāja vajadzības.

Tāds uzskats par bibliotēku nemazina tās uztveršanu kā kultūras iestādi. No šāda viedokļa raugoties, bibliotēka ne tikai nodarbojas ar iedzīvotāju apkalpošanu ar grāmatu, informāciju, bet rada arī īpašu mikroklimatu, veidojoties par garīgās saskares centru. It īpaši tas attiecināms uz bibliotēkām laukos, kuras ir vienīgās reāli darbojošās kultūras iestādes ar sociālajām funkcijām. Tā ir viena no iespējām, kā bibliotēkai palielināt nozīmi sabiedrībā.

Šādam R.Trofimovas viedoklim par publiskās bibliotēkas saistību ar sociālo darbu būtībā var piekrist. Kā rāda Krievijas un citu Eiropas valstu pieredze, publiskās bibliotēkās ar panākumiem tiek veikta biblioterapeitiska darbība. Šajā sakarībā rodas jautājums – vai bibliotekārs Latvijā būs spējīgs to darīt? Pēc promocijas darba autores domām bibliotekāram nebūtu īpašas problēmas, lai veiktu bibliotekāro patronāžu, bet vai bibliotekārs varēs veikt biblioterapeita pienākumus vai būt par starpnieku konfliktu risināšanā? Lai pamatotu apgalvojumu par bibliotekāra spējām pildīt arī biblioterapeita pienākumus, jāpaskaidro, ko mēs saprotam ar jēdzienu biblioterapija. Biblioterapija (no grieķu valodas *biblion* – grāmata, *therapeia* – ārstēšana) ir psihoterapijas forma, kas

balstās uz sistemātisku attiecīgas literatūras lasīšanas izmantošanu, lai uzlabotu pacienta psiholoģisko stāvokli. Šo jēdzienu var skaidrot arī kā:

- dziedināšanu ar grāmatu palīdzību;
- terapijas virzienu, kurā indivīda problēmas tiek risinātas, izmantojot grāmatu lasīšanu;
- terapeitisku tehniku, kas balstās klienta un terapeita mijiedarbībā, apspriežot izlasīto literatūru;
- ārstniecisku iedarbību uz slimnieka psihi, izmantojot lasīšanu, lai normalizētu un optimizētu viņa psihiskos, bet caur tiem – arī organisma fizioloģiskos procesus;
- lasīšanu, kuras ietekmē indivīds gūst sev nozīmīgu emocionālu vai intelektuālu pieredzi, kas pozitīvi ietekmē un maina viņa pasaules redzējumu, attieksmi un uzvedību ¹⁴⁵.

Biblioterapija ir zinātnes disciplīna un praktiska darbība, kuras pamatmērķi ir:

- 1) mērķtiecīgi ar grāmatu palīdzību iedarboties uz lietotāju/pacientu dažādās krīzes situācijās vai nelabvēlīgos apstākļos;
- 2) informacionāli psiholoģiska personības aizsardzība un tās adaptācija;
- 3) sociāli un individuāli nevēlamas uzvedības koriģēšana.

Biblioterapijas galvenais mērķis ir palīdzēt pacientam izprast viņa problēmas būtību, paplašināt verbālās spējas pārrunāt un iztirzāt konkrēto problēmu, veicināt to iekļaušanu jau izdzīvoto modeļu kontekstā, kas savukārt rada vienotības un atbalsta sajūtu no apkārtējiem un sabiedrības kopumā.

Biblioterapija ir specifiska lasīšanas vadīšanas metode bibliotekāra līmenī, bet ārstam tā ir psihoterapeitiska ārstniecības metode.

Galvenais, ko cenšas panākt biblioterapija, ir:

- 1) sniegt pacientam informāciju par viņu skarošajām problēmām;
- 2) palīdzēt nokļūt šo problēmu būtībā un tās izprast;
- 3) kopīgi apspriest izlasītā iespaidā radušās jaunās vērtības un attiecības;
- 4) palīdzēt apzināties, ka arī citi cilvēki ir saskārušies ar līdzīgām problēmām un tās atrisinājuši.

Šobrīd eksistē trīs nostādnes par biblioterapijas organizēšanu:

- 1) nav nepieciešams ieteikt grāmatas konkrētam lietotājam. Bibliotēka pieder pie pakalpojumiem, kurus piedāvā slimnīcā. Lasīšanu izmanto nevis kā

¹⁴⁵ FREIMANE, Gunta. Bibliotekārā psiholoģija : māc. līdz. Rīga : Latvijas Universitāte, 1998. 75 lpp.

ārstnieciska procesa sastāvdaļu, bet gan kā līdzekli, lai novērstu slimnieka domas no slimības un palīdzētu pārvarēt fiziskās ciešanas.

- 2) biblioterapija var tikt vērtēta kā psihoterapijas komponents neirožu un psihisko slimību ārstēšanai. To realizē psihoterapeits vai psihiatrs bez bibliotekāra līdzdalības.
- 3) biblioterapiju var uzskatīt par ārstnieciskā procesa sastāvdaļu neirožu un somatisko slimību ārstēšanā, ko veic psihoterapeits un speciāli apmācīts bibliotekārs.

Ņemot vērā trešo pieeju par biblioterapijas organizēšanu, biblioterapeits nav jebkurš bibliotekārs, bet gan šī uzdevuma veikšanai speciāli sagatavots bibliotekārs. Tātad, lai bibliotekārs varētu būt biblioterapeits, viņš vispirms ir jāapmāca pareizai šī darba veikšanai. Piemēram, ASV biblioterapija ir viens no studiju priekšmetiem augstākajās mācību iestādēs, kurās sagatavo bibliotēku darba speciālistus. Turpretī Latvijā biblioterapeiti netiek sagatavoti un trūkst zināšanas par biblioterapijas izmantošanu.

Promocijas darba autore uzskata, ka ikviens bibliotekārs zināmā mērā pilda biblioterapeita funkcijas. It sevišķi tas sakāms tieši par publiskās bibliotēkas bibliotekāru. Publiskajās bibliotēkās lietotāji bieži vien meklē palīdzību un risinājumu savām problēmām un bibliotekārs, palīdzot izraudzīties lasāmvielu, intuitīvi veic biblioterapeita funkcijas.

Līdzīgi varam apskatīt arī grāmatu vai lasītāju klubus, kas izveidoti dažās publiskajās bibliotēkās – ir viegli pamanāmas līdzības ar grupālo biblioterapiju. Cilvēki izlasa kādu darbu, satiekas, diskutē par to un netieši rod atbildes uz viņiem sāpīgiem jautājumiem vai arī paplašina redzesloku.

Jebkurā gadījumā bibliotekārs kaut netieši un kaut reizēm ir biblioterapeits, lai arī bieži vien to neapzinās. Tieši tāpēc būtu ļoti vēlamas īpašas apmācības bibliotekāriem par biblioterapijas veikšanu.

Biblioterapiju var pielietot arī kā mākslas terapijas paveidu. Šajā gadījumā grāmatas iesaka speciālisti bez zināšanām medicīnā, psiholoģijā vai psihiatrijā (skolotāji, bibliotekāri u.c.). Piemēram, bērnam, kas smagi pārdzīvo vecāku šķiršanos, var ieteikt grāmatu, kurā, bērns – grāmatas galvenais varonis nonācis līdzīgā situācijā, sekmīgi pārvar grūtības, rodot spēku vienaudžu atbalstā, aktivizējot personiskos resursus, optimismu. Ideālā gadījumā, lietotājs identificējoties ar varoni, nonāk pie atziņas, ka viņš nav vienīgais, kuram ir tādas grūtības. Sekojot tam, kā grāmatas

varonis risina grūtības, gūst jaunu skatījumu uz savu situāciju, līdz galu galā grāmatā attēlotā situācija kļūst par problēmu risināšanas modeli.

Mākslas terapijas kategorijā ietilpst arī terapeitiskā lasīšana bez speciālistu ieteikumiem, kad indivīds izvēlas grāmatu, vadoties pēc personiskajām vajadzībām, atbilstoši tā brīža emocionālajam stāvoklim, mērķim. Arī lasīšana izklaidei vai atpūtai ietver sevī potenciālu attīstīt un stiprināt veselīgu attieksmi pret sevi, veicināt personiskā spēka sajūtu un identitāti.

Ja biblioterapiju izmanto kā mākslas terapijas paveidu, tad gan bibliotekārs šo darbu var veikt, jo tā pamatā ir literatūras un lietotāju vajadzību, interešu pārzināšana. Ja uz biblioterapijas pielietošanu raugās no šāda viedokļa, tad tas ir viens no bibliotekāra tiešajiem pienākumiem – ieteikt literatūru atbilstoši lietotāja interesēm, ja lietotājs pats to vēlas. Bibliotekāram ir visas nepieciešamās zināšanas un prasmes, lai to darītu.

Sakarā ar to, publisko bibliotēku sociālās ietekmes sfērā arvien vairāk uzmanība tiek pievērsta tām iedzīvotāju grupām, kurām nepieciešama nepārtraukta uzmanība un palīdzība, jo viņu aktivitāti ierobežo iedzimti vai iegūti fiziskās vai garīgās attīstības traucējumi, bibliotēku darbā tiek akcentēts jēdziens "*sociālā rehabilitācija*". Tas tiek lietots attiecībā uz invalīdiem.

Mūsdienās termina „invalīds” lietošana vai attiecīgi – nelietošana izraisa atšķirīgus viedokļus. Kāda noteikta sabiedrības daļa uzskata, ka „invalīds” ir diskriminējošs, necienīgs cilvēka stāvokļa apzīmējums. Taču šis termins pastāv ne tikai sarunvalodā, bet tiek lietots arī likumdošanas dokumentos Latvijas un arī starptautiskā mērogā.

Latvijas Republikas likuma „Par invalīdu medicīnisko un sociālo aizsardzību” 4.pants nosaka, ka „invalīds ir persona, kurai sakarā ar slimību, traumu vai iedzimtu defektu izraisītiem orgānu sistēmu funkciju traucējumiem ir nepieciešama papildus medicīniskā un sociālā palīdzība, un kurai ir noteikta invaliditāte šajā likumā un citos tiesību aktos noteiktā kārtībā”. Atbilstoši likuma 5.pantam „invaliditāte ir ilgstošs vai pārejošs, ar vecuma pārmaiņām, cilvēka organismā nesaistīts fizisko vai psihisko spēju ierobežojums, kas apgrūtina personības integrāciju sabiedrībā, pilnīgi atņem vai daļēji ierobežo tās spēju strādāt vai sevi apkopt”¹⁴⁶. Par nepārejošu uzskatāms tāds fizisko vai psihisko spēju ierobežojums, kas ilgst vairāk par sešiem mēnešiem.

¹⁴⁶ Likums „Par invalīdu medicīnisko un sociālo aizsardzību”. **No:** LR Augstākā Padome. 1992, 1.lpp.

Saskaņā ar Apvienoto Nāciju Organizācijas deklarācijas par invalīdu tiesībām 1.pantu, termins „invalīds” tiek attiecināts uz jebkuru personu, kas pati pilnīgi vai daļēji nespēj nodrošināt atbilstošas individuālas un/vai sabiedriskas dzīves vajadzības, iedzimtu vai neiedzimtu garīgo spēju nepietiekamības rezultātā. Paraugnoteikumos ietvertās invaliditātes politikas pamatjēdzieni, kas veidoti, balstoties uz Pasaules darbības programmu attiecībā uz invalīdiem, ar jēdzienu „invaliditāte” saprot lielu skaitu visdažādāko funkcionālo ierobežojumu (fiziskus, intelektuālus, sensorus u.c.), neierobežojot tos ar vecuma izraisītām pārmaiņām cilvēka organismā ¹⁴⁷.

Tāpat termini „invalīds” un „invaliditāte” ir lietojami bez negatīvas attieksmes un turpmākajā tekstā tā tie arī tiks lietoti.

Ar „sociālo rehabilitāciju” saprot sociāli ekonomisko, medicīnisko, profesionālo, pedagoģisko, psiholoģisko u.c. pasākumu kompleksu, kas veicina invalīdu veselības atjaunošanu, ierobežoto dzīves darbību novēršanu vai kompensāciju. Vēl nesenā pagātnē ar to nodarbojās salīdzinoši šaurs bibliotēku loks: bibliotēkas neredzīgajiem, nedzirdīgajiem, speciālo un palīgskolu audzēkņiem u.c. veco un slimo iedzīvotāju kategorijām. Ņemot vērā citu valstu pieredzi, ar šo darbu var nodarboties arī vienas no publisko bibliotēku veidiem - tautas bibliotēkas.

Jārada tāds invalīdu bibliotekārās apkalpošanas modelis, kas garantētu invalīdu tiesību nodrošināšanu un dokumentālās informācijas iegūšanu līdzvērtīgi citiem iedzīvotājiem. Ideālā variantā katrā publiskajā bibliotēkā būtu jābūt speciālai apakšnodaļai, kas apkalpotu iedzīvotājus, kam ir ierobežotas iespējas pašiem apmeklēt bibliotēkas. Šeit varētu būt vairāki varianti:

- ✓ invalīdu apkalpošana mājās,
- ✓ bibliotēkas apgādāšana ar nepieciešamo aprīkojumu un transportu,
- ✓ bibliotēkas fonda komplektēšana ar speciālo literatūru - grāmatas ar lieliem burtiem, Braila rakstā, “runājošās” grāmatas u.t.t.

Invalīdu sociālā rehabilitācija – tas ir līdzeklis iespēju robežās indivīda atgriešanai normālā dzīvē un darbā. Tās galvenais mērķis – invalīda integrācija sabiedrībā.

Ikvienas bibliotēkas, arī publiskās bibliotēkas, pamatuzdevums ir informācijas pieejamības nodrošināšana ikvienam iedzīvotājam, tajā skaitā arī iedzīvotājiem ar ierobežotām iespējām. Tas tiek uzsvērts gan nacionālā līmeņa dokumentos - Nacionālajā programmā „Kultūra” apakšprogrammā „Bibliotēkas”, Nacionālajā

¹⁴⁷ ANO Paraugnoteikumi : par vienlīdzīgām iespējām invalīdiem. Rīga : [b.i.], [b.g.]. 38 lpp.

programmā „Informātika”, LR Bibliotēku likumā, gan arī starptautiskajās vadlīnijās - Kopenhāgenas Deklarācijā, UNESCO Publisko bibliotēku manifestā, IFLA-s rekomendācijās publisko bibliotēku darbā.

Nacionālā līmeņa dokumenti

Nacionālajā programmā „Kultūra” apakšprogrammā „Bibliotēkas” noteikti Latvijas bibliotēku attīstības mērķi, uzdevumi un pasākumi līdz 2010.gadam. Viens no mērķiem deklarē, ka „optimizēt bibliotēku tīklu, kas dotu bibliotēkas lietotājiem iespēju izmantot bibliotēkas pakalpojumus, ieskaitot interneta lietošanas iespējas, neatkarīgi no dzimuma, vecuma, rases, tautības, fiziskā stāvokļa, dzīvesvietas, atrašanās vietas un citiem faktoriem, kā arī veidot atbilstošu bibliotēku aprīkojumu personām ar kustību un redzes traucējumiem, valsts un pašvaldību finansētās bibliotēkās nodrošināt bezmaksas pakalpojumu sniegšanu”¹⁴⁸.

Nacionālajā programmā „Informātika” norādīts, ka „lai sasniegtu galveno mērķi – izveidot informācijas sabiedrību Latvijā un nodrošinātu informācijas pieejamību ikvienam valsts iedzīvotājam, galvenais Programmas komponents un realizācijas pamats ir Universālā pakalpojuma nodrošināšana valstī.

Ar Universālo pakalpojumu saprot valsts garantētu pakalpojumu kopu, kura ir pieejama:

- katram sabiedrības loceklim saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto kārtību;
- bez jebkādas diskriminācijas (piemēram, atsevišķām sabiedrības grupām vai valsts reģioniem);
- nepārtraukti laikā un noteiktā kvalitātē, kas ir publiski deklarēta, ir pārbaudāma un tiek pārbaudīta;
- par sociāli pieņemamu cenu, kas atbilst valsts iedzīvotāju pirktspējai¹⁴⁹.

Valsts Vienotās bibliotēku informācijas sistēmas (VVBIS) darbības koncepcijā, pamatojoties uz Nacionālajā programmā „Informātika” definētajiem komponentiem, universālo informācijas pakalpojumu definē kā „... visiem Latvijas iedzīvotājiem normatīvos aktos noteiktā kārtībā nodrošinātu pieeju visiem informācijas veidiem:

- valsts nozīmes informācijai;

¹⁴⁸ *Nacionālās programmas „Kultūra” apakšprogrammas „Bibliotēka”* [tiešsaiste]. Rīga : LR Kult. Min., [b.g.], [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams:http://www.mk.gov.lv/lat/ministru_kabinets/default.htm (sadaļā - MK akceptētā koncepcija).

¹⁴⁹ *Nacionālā programma „Informātika” 2000* [tiešsaiste]. Rīga : LR Satiksmes ministrija, 2000. [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams: <http://www.iclub.lv/informatika/newpage5.htm>.

- biznesa, finansu, tirgus, preču informācijai;
- zinātniskai, tehniskai, ekonomiskai u. tml. informācijai;
- vispārējai uzziņu un atpūtas informācijai;
- kārtējām ziņām”¹⁵⁰.

Būtiski ir akcentēt *LR Bibliotēku likumā* noteiktos bibliotēku darbības pamatprincipus, uzdevumus, pienākumus un bibliotēkas lietotāju tiesības, kas tieši norāda uz brīvu pieejamību informācijai ikvienam cilvēkam. *LR Bibliotēku likuma* 15.panta „Bibliotēku pienākumi” 8.punkts nosaka, ka „ikvienas bibliotēkas uzdevums ir radīt iespēju bibliotēku lietotājiem izmantot bibliotēku pakalpojumus neatkarīgi no viņu dzimuma, vecuma, rases, tautības, fiziskā stāvokļa, dzīvesvietas un atrašanās vietas un citiem faktoriem, kā arī veidot atbilstošu bibliotēkas lietošanas aprīkojumu personām ar kustību un redzes traucējumiem”¹⁵¹.

Bibliotēku likuma 23.panta 2.daļā paredzētas bibliotēkas lietotāju tiesības – ja valsts un pašvaldības bibliotēku lietotāji ir invalīdi ar kustību, redzes un citiem traucējumiem, viņiem ir tiesības saņemt bibliotēkas pakalpojumus savā dzīvesvietā.

Starptautiskās vadlīnijas

Līdz ar Latvijas bibliotēku arvien ciešāku integrāciju Eiropas bibliotēku sistēmā, Latvijas bibliotēku darbībā nozīmīga kļūst prasība ievērot starptautiski atzītus bibliotēku darbības principus, starptautiskos bibliotēku darba standartus un vadlīnijas. Ļoti nozīmīgi avoti ir UNESCO, IFLA, Eiropas Savienības un Eiropas Padomes dokumenti bibliotēku jomā.

Eiropas Padome pieņēmusi vadlīnijas bibliotēku likumdošanai un politikai Eiropā, kurās noteikti galvenie bibliotēku darbības pamatprincipi. Būtiski ir akcentēt tos pamatprincipus, kas attiecas uz cilvēku ar īpašām vajadzībām apkalpošanu:

- bibliotēku pieejamības nodrošināšana visiem iedzīvotājiem neatkarīgi no cilvēku individuālajām atšķirībām, dzīvesvietas un citām atšķirībām;
- informācijas resursu piedāvājums – kvalitatīvs un atbilstošs lietotāju vajadzībām, nodrošinot dažādas intelektuālās un fiziskās pieejamības vajadzības (bērni, veci cilvēki, vājredzīgie u.tml.);

¹⁵⁰ *Valsts vienotā bibliotēku informācijas sistēma* [tiešsaiste] : sistēmas darbības koncepcija. Rīga: BO VSIA „ Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs, 2000. [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams: http://www2acadlib.lv/grey/garais_saraksts.htm#informat.

¹⁵¹ *Bibliotēku likums. Latvijas Vēstnesis*, Nr.167/169, 1998, 9.jūn., 2.-3.lpp.

- informācijas resursu veidošana, respektējot sabiedrības prasības informācijas resursu saturam, valodai un formai, konsultējoties ar bibliotēkas lietotājiem, dažādām sabiedrības grupām, ar citām izglītības, informācijas un kultūras institūcijām;
- bibliotēku (apkalpošanas punktu) izvietojums – visiem sasniedzams, aprīkojums atbilstošs visiem iespējamajiem informācijas uztveres veidiem un dažādu iedzīvotāju grupām (kustību un redzes invalīdi u.tml.)¹⁵².

Globālā mērogā par informācijas pieejamības nodrošināšanu runāts 1999.gada 14. un 15.oktobrī Eiropas valstu politiķu un bibliotēkas politikas veidotāju pieņemtajā *Kopenhāgenas Deklarācijā* – pamatā publisko bibliotēku politikai nacionālajā un Eiropas mērogā. Deklarācijā noteikti publisko bibliotēku pamatuzdevumi:

➤ *demokrātija un pilsoniskā sabiedrība*

Piedāvājot brīvu un vienlīdzīgu iespēju piekļūt augstas kvalitātes informācijai, publiskajām bibliotēkām ir stratēģiska iespēja uzlabot iedzīvotāju dzīves kvalitāti un demokrātiskās iespējas informācijas sabiedrībā.

➤ *ekonomiskā un sociālā attīstība*

Nodrošinot vietējās sabiedrības vajadzībām atbilstošus informācijas pakalpojumus, publiskās bibliotēkas sniedz atbalstu vietējās sabiedrības attīstībā. Publiskās bibliotēkas ir nozīmīgi līdzekļi, lai samazinātu nevienlīdzību informācijas pieejamībā Eiropas iedzīvotāju vidū.

➤ *kultūras un valodu daudzveidība*

Publiskās bibliotēkas ir kultūras institūcijas, kurām, saskaņā ar Eiropas Savienības līgumu, ir liela atbildība kultūras mantojuma, literatūras un lasīšanas iemaņu apguves jomā¹⁵³.

Pamatprincips par visiem vienlīdzīgu informācijas pieejamības nodrošināšanu paskaidrots UNESCO Publisko bibliotēku manifestā un IFLAs rekomendācijās publisko bibliotēku darbā.

UNESCO Publisko bibliotēku manifestā ir uzsvērts, ka „apkalpošana publiskajā bibliotēkā balstās uz vienlīdzīgu pieeju informācijai, neatkarīgi no vecuma, rases, dzimuma, reliģiskās pārliecības, tautības, valodas un sabiedriskā stāvokļa. Nepieciešams piedāvāt īpašus pakalpojumus un dokumentu veidus tiem lietotājiem, kuri kādu iemeslu dēļ nevar izmantot parastos bibliotēkas pakalpojumus un dokumentus,

¹⁵² TURLAJS, Jānis. Bibliotēku rīcībā jauni normatīvie dokumenti. *Logs*, Nr.1, 2002, 6.-31.lpp.

¹⁵³ *Public Libraries and the Information Society* [tiešsaiste] : the Copenhagen Declaration. [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams:<http://www.publica-europe.net>.

piemēram, nacionālo minoritāšu pārstāvjiem, invalīdiem vai personām, kuras atrodas slimnīcās vai ieslodzījuma vietās. Jebkura vecuma cilvēkiem ir jāatrod viņiem nepieciešamie dokumenti”¹⁵⁴.

IFLA-s rekomendācijās publisko bibliotēku darbā, pamatojoties uz Publisko bibliotēku manifestā publiskajām bibliotēkām izvirzīto uzdevumu – apkalpot visu grupu iedzīvotājus, viena no potenciālo bibliotēkas lietotāju grupām minēta iedzīvotāji ar speciālām vajadzībām: dažādu kultūru un etnisko grupu iedzīvotāji, iedzīvotāji ar redzes, dzirdes, uztveres traucējumiem, mājai piesaistītie un institūcijām piesaistītie (t.i. slimnīcās, pansionātos, cietumos). Katrai bibliotēkas lietotāju grupai, atbilstoši viņu informacionālajām vajadzībām, jānodrošina atbilstoši pakalpojumi¹⁵⁵.

Ņemot vērā iepriekš teikto jāsecina, ka ikvienā no minētajiem nacionālā līmeņa un starptautiskajiem dokumentiem ir uzsvērts, ka publisko bibliotēku galvenais uzdevums ir informācijas pieejamības nodrošināšana ikvienam sabiedrības loceklim:

- neatkarīgi no vecuma, rases, dzimuma, reliģijas, tautības, valodas vai sociālā stāvokļa;
- dzīves vietai vai fiziskiem traucējumiem nevajadzētu būt par šķērslī bibliotēkas pakalpojumu izmantošanai;
- nepieciešams piedāvāt īpašus pakalpojumu un dokumentu veidus tiem lietotājiem, kuri kādu iemeslu dēļ nevar izmantot parastos bibliotēkas pakalpojumus un materiālus.

Pasaulē pastāv vairāki modeļi iedzīvotāju ar ierobežotām iespējām bibliotēkārājam un informacionālajam apkalpošanai. Viens no perspektīvākajiem modeļiem – ikvienā publiskajā bibliotēkā tiek veikta šo iedzīvotāju apkalpošana.

Piemēram, ASV gandrīz katrā publiskā bibliotēkā ir kaut vai neliela kolekcija ieskaņoto grāmatu, grāmatu Braila rakstā, grāmatu ar palielināta iespaiduma burtiem¹⁵⁶.

Arī Islandē ir izstrādāta sistēma, kuras pamatā ir uzskats, ka nepieciešamība pēc pakalpojumiem neredzīgajiem cilvēkiem var rasties jebkurā apdzīvotā vietā. Tāpēc īpaši

¹⁵⁴ UNESCO Publisko bibliotēku Manifests. **No:** *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām*. Rīga : Latvijas Nacionālā Bibliotēka, 1993. 81.-86.lpp.

¹⁵⁵ *The Public Library Service* [tiešsaste] : IFLA/UNESCO Guidelines for Development. K.G.Saur : Munchen, 2001. [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ.97.pdf>.

¹⁵⁶ ШАПОШНИКОВ, А.Е. Место массовой библиотеки в системе обслуживания. *Библиотековедение*, N 2, 1995, с.52-57.

cieša ir sadarbība ar publiskajām bibliotēkām. Ikvienas pilsētas publiskajā bibliotēkā var saņemt pakalpojumus, kas nepieciešami neredzīgajiem cilvēkiem ¹⁵⁷.

Skandināvijas valstīs izveidojusies sociālās aprūpes dienestu sadarbība ar publiskajām bibliotēkām, apkalpojot vecos ļaudis un cilvēkus, kuri paši nevar nokļūt bibliotēkā. Piemēram, Zviedrijā un Norvēģijā raksturīgi, ka bibliotēkās ir viens darbinieks, kurš uztur sakarus ar vietējo municipalitāšu sociālajiem dienestiem. Ja cilvēks nokļūst sociālās aprūpes dienesta lokā, uz pirmo tikšanos ar viņu dodas arī bibliotekārs. Viņš noskaidro intereses un pēc tam sagatavo grāmatu kolekciju, kuru ar sociālā dienesta darbinieka starpniecību nogādā iedzīvotājam mājās. Vienlaikus bibliotekārs uztur telefoniskus sakarus ar bibliotēkas lietotāju, uzklausot vēlmes un ieteikumus ¹⁵⁸.

Latvijā trūkst pētījumu par invalīdu, veco, nespēcīgo cilvēku, slimo, nacionālo minoritāšu pārstāvju, mazizglītoto, ieslodzīto bibliotekāro apkalpošanu tautas bibliotēkās. Šīs llietotāju kategorijas apkalpo galvenokārt publiskās bibliotēkas – veselības aizsardzības iestāžu, lekšlietu ministrijas bibliotēkas. Neredzīgos un vājredzīgos lietotājus apkalpo Latvijas Neredzīgo bibliotēka un tās filiāles visā Latvijā. Veco, nespēcīgo, slimo cilvēku bibliotekāro apkalpošanu veic pansionātu un slimnīcu bibliotēkas.

Cik liela ir šī bibliotēkas lietotāju daļa Latvijā? Kā liecina Centrālās statistikas pārvaldes dati, Latvijas iedzīvotāju skaits pēc 2000.gada tautas skaitīšanas datiem bija vairāk kā 2 miljoni 377 tūkstoši (2 377 383). No tiem 21% (498 152) ir 60 gadu un vecāki iedzīvotāji. Šo iedzīvotāju skaita pieaugums vērojams visās Latvijas pilsētās (it īpaši Daugavpilī, Ventspilī, Rēzeknē) un rajonos (it īpaši Rīgas, Ogres, Valmieras, Limbažu rajonos) ¹⁵⁹.

Pēc Latvijas Neredzīgo biedrības rehabilitācijas centra informācijas, Latvijā ir vairāk nekā 7000 cilvēku, kuri, daļēji vai pilnībā zaudējot redzi, kļuvuši par invalīdiem [¹⁶⁰].

¹⁵⁷ ŠMITA, Dzidra. Islandes Neredzīgo bibliotēka. *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.20, 2002, 59.-60.lpp.

¹⁵⁸ TORMANE, Baiba. Dažādi aspekti sociāli mazaizsargāto iedzīvotāju bibliotekārā apkalpošanā publiskajās bibliotēkās. *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.15, 2000, 18.-21.lpp.

¹⁵⁹ Tautas skaitīšanas dati liecina – Latvijas iedzīvotāji noveco [tiešsaiste] : preses izlaidums 20.05.2002 . [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams <http://csb.lv/> .

¹⁶⁰ Latvijas Neredzīgo biedrība : [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams:<http://www.lnbrc.lv/homepage.htm>.

Tas ir ievērojams iedzīvotāju skaits, ar kuru sabiedrībai ir jārēķinās un kuru intereses un problēmas ir vērā ņemamas.

Pirmais mēģinājums apzināt situāciju iedzīvotāju ar ierobežotām iespējām apkalpošanā un informācijas pieejamības nodrošināšanā Latvijas publiskajās bibliotēkās ir iepriekšminētais pētījums par publisko bibliotēku attīstības jautājumiem Latvijā **“Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā”**. Viens no pētījuma mērķiem bija apzināt situāciju dažādu lietotāju grupu bibliotekārajā apkalpošanā Latvijā bibliotekāru skatījumā.

Promocijas darbā sniegts ieskats bibliotekāru vērtējumā par sociāli mazaizsargāto iedzīvotāju grupu bibliotekāro apkalpošanu un informācijas pieejamību Latvijas publiskajās bibliotēkās. Pētījumā izteiktās atziņas balstītas uz 310 bibliotekāru aptaujas anketu rezultātu analīzi. Apkopotie rezultāti iezīmē galvenās tendences situācijā informācijas pieejamības nodrošināšanā iedzīvotājiem ar ierobežotām iespējām publiskajās bibliotēkās Latvijā.

Viens no aptaujas jautājumiem - **Kādām lietotāju grupām tiek piedāvāti pakalpojumi bibliotēkā?** Jautājumā respondentam piedāvātas konkrētas lietotāju grupas: pirmsskolas vecuma bērni, mācību iestāžu audzēkņi (skolēni, studenti), saimniecisko iestāžu (firmu, uzņēmumu u.c.) darbinieki, pašvaldību deputāti un administratīvais personāls, bezdarbnieki, vecāka gadagājuma ļaudis, pensionāri, sociālās aprūpes grupas, dažādu mazākumtautību iedzīvotāji (skat. 2.pielikuma 11.jaut.). Atbildot respondentiem iespējami atbilžu varianti katrai lietotāju grupai – „Jā” vai „Nē”, kā arī bija iespējams atzīmēt vairākas llietotāju grupas. Atbilžu apkopojums sniegts 11.tabulā.

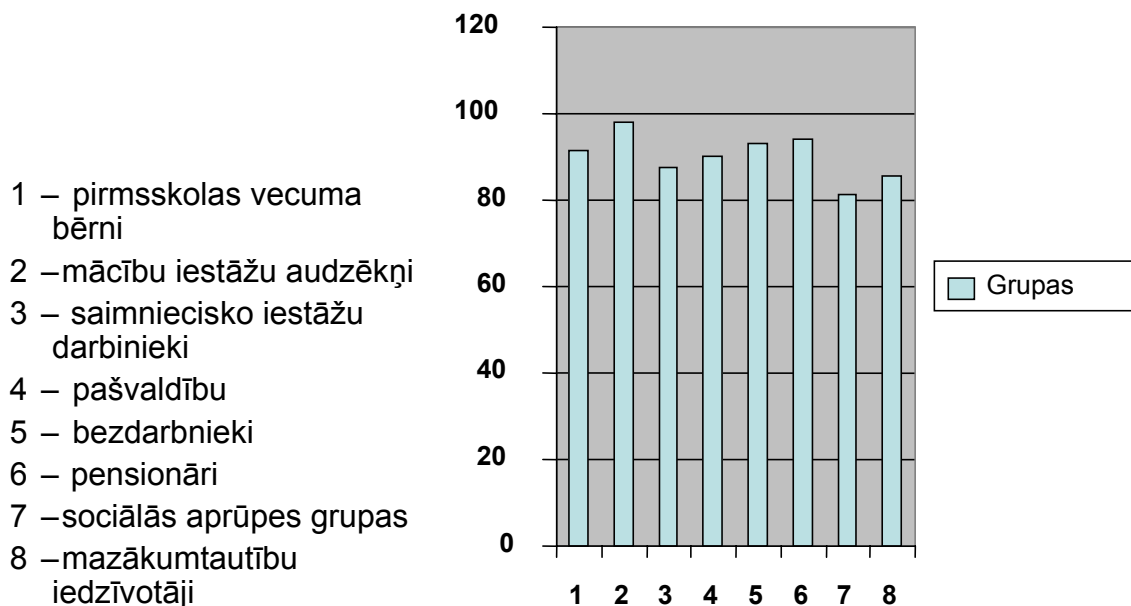
11.tabula.

Lietotāju grupas bibliotēkā (%)

Lietotāju grupas	Piedāvā	Nepiedāvā	Neatbild
pirmsskolas vecuma bērni	65,8	25,8	8,4
mācību iestāžu audzēkņi (skolēni, studenti)	98,1	0	1,9
saimniecisko iestāžu (firmu, uzņēmumu u.c.) darbinieki	70,6	17,1	12,3
pašvaldību deputāti un administratīvais personāls	72,6	17,7	9,7
bezdarbnieki	87,1	6,1	6,8
vecāka gadagājuma ļaudis, pensionāri	88,7	5,5	5,8

sociālās aprūpes grupas	59,4	21,9	18,7
dažādu mazākumtautību iedzīvotāji	70,6	14,8	14,5
citi	3,5	0	96,5

Kā liecina atbilžu rezultāti (skat. 9.tabulu), pakalpojumi tiek piedāvāti visām iepriekšminētajām grupām. Uzskatāmi tas redzams diagrammā (skat. 6.diagrammu).



6.diagramma. Lietotāju grupas bibliotēkā

Kā redzams no apkopotajiem rezultātiem, lielākās grupas ir – mācību iestāžu audzēkņi (98,1%), vecāka gadagājuma ļaudis (88,7%), bezdarbnieki (87,1%). Vairāk kā puse (59,4%) respondentu atbild, ka bibliotēkās apkalpo sociālās aprūpes grupu iedzīvotājus.

Apzinot situāciju cilvēku ar īpašām vajadzībām bibliotekārajā apkalpošanā, noskaidrots **Cik lielā mērā bibliotēkas ir iesaistītas cilvēku ar ierobežotām iespējām bibliotekārajā apkalpošanā?** Jautājumā respondentiem piedāvāts vērtējums pēc 7 punktu sistēmas. Spriežot pēc pirmā jautājuma, lielākā daļa respondentu bibliotēkās piedāvā pakalpojumus vecāka gadagājuma ļaudīm un sociālās aprūpes grupu iedzīvotājiem. Taču, kad respondentiem tiek lūgts izteikt savu vērtējumu par šo

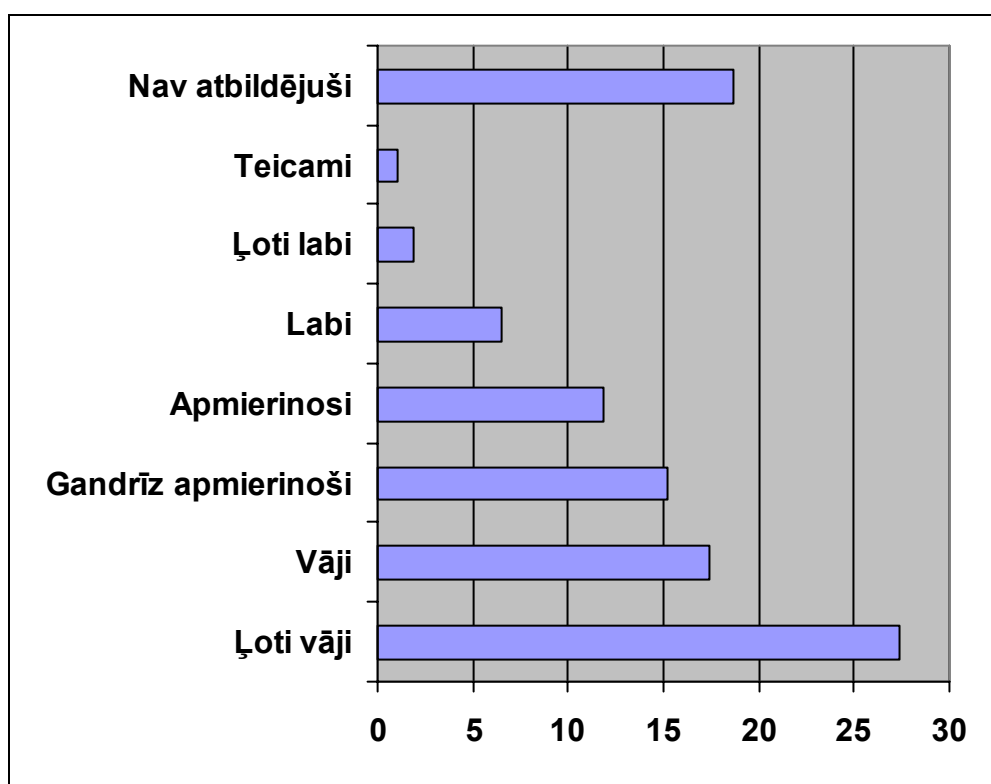
darbu, tad atspoguļojas diezgan bēdīga situācija (skat. 2.pielikuma 20.jaut.). Rezultāti apkopoti 12.tabulā.

12.tabula

**Vērtējums
par bibliotēku iesaistīšanos cilvēku ar īpašām vajadzībām apkalpošanā (%)**

Ļoti vāji	Vāji	Gandrīz apmierinoši	Apmierinoši	Labi	Ļoti labi	Teicami	Nav atbildējuši
27,4	17,4	15,2	11,9	6,5	1,9	1,0	18,7

Kopumā no 310 aptaujātajiem 71,9% atzīst, ka bibliotēkas ir ļoti vāji vai apmierinoši iesaistītas iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām apkalpošanā. Tikai 1% aptaujāto atzīst, ka šis darbs tiek veikts teicami. Uzskatāmi tas redzams diagrammā (skat. 7.diagrammu).



7.diagramma. **Bibliotekāru vērtējums par bibliotēku iesaistīšanos iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām apkalpošanā**

Par to, kādā veidā bibliotēkas ir iesaistītas šī lasītāju kontingenta apkalpošanā, liecina nākamais jautājums **Cik daudz no pakalpojumiem cilvēkiem ar īpašām**

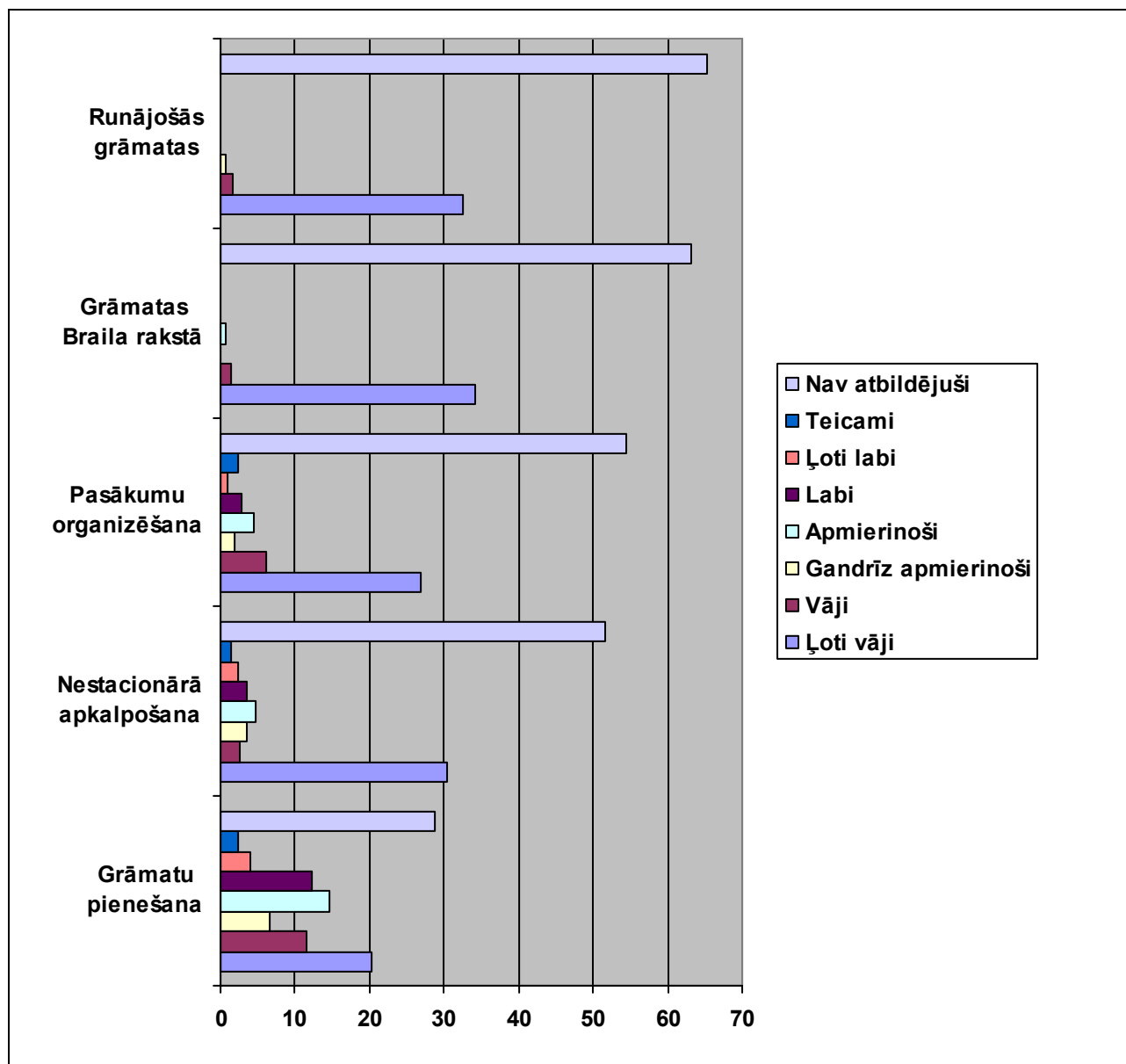
vajadzībām piedāvā Jūsu bibliotēkā? (skat. 2.pielikuma 21.jaut.). Respondentiem piedāvāti atbilžu varianti: grāmatu pienešana mājās, nestacionāra apkalpošana, pasākumu organizēšana, grāmatas Braila rakstā, „runājošās” grāmatas. Katram atbildei paredzēts vērtējums pēc 7 punktu sistēmas. Atbilžu rezultāti apkopoti 13.tabulā.

13.tabula

Pakalpojumi cilvēkiem ar īpašām vajadzībām (%)

Vērtējums	Grāmatu pienešana	Nestacionārā apkalpošana	Pasākumu organizēšana	Grāmatas Braila rakstā	Runājošās grāmatas
Ļoti vāji	20,3	30,3	26,8	34,2	32,6
Vāji	11,6	2,6	6,1	1,3	1,6
Gandrīz apmierinoši	6,5	3,5	1,9	0,3	0,6
Apmierinoši	14,5	4,8	4,5	0,6	
Labi	12,3	3,5	2,9		
Ļoti labi	3,9	2,3	1,0		
Teicami	2,3	1,3	2,3	0,3	
Nav atbildējuši	28,7	51,6	54,5	63,2	65,2

Visbiežāk tiek minēta grāmatu pienešana mājās, nestacionārā apkalpošanu slimnīcā, pansionātā un pasākumu organizēšana. Grāmatas Braila rakstā un „runājošās” grāmatas nav populāri pakalpojumi (skat. 8.diagrammu).

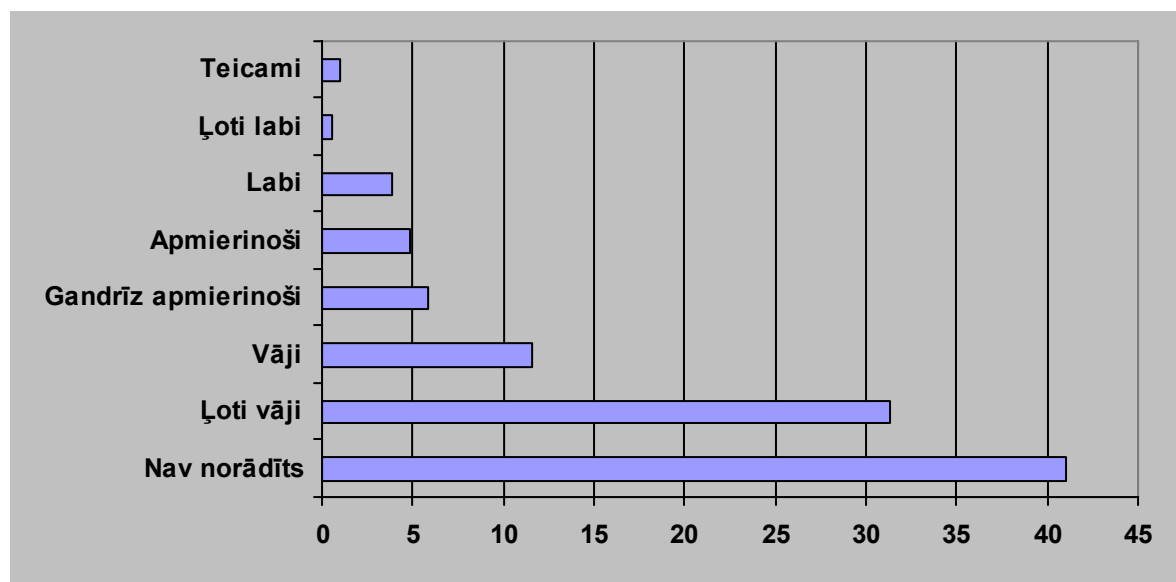


8.diagramma. **Publisko bibliotēku piedāvātie pakalpojumi cilvēkiem ar īpašām vajadzībām**

Arī vērtējums par šo pakalpojumu piedāvājumu ir visai paškritisks – pārsvarā dominē vērtējums – ļoti vāji vai vāji. Samērā liels ir to anketu skaits, kurās respondenti nav atbildējuši. Piemēram, vairāk kā puse aptaujāto nav atbildējuši, vai piedāvā nestacionāro apkalpošanu (51,6%), rīko pasākumus (54,5%), grāmatas Braila rakstā (63,2) un „runājošās” grāmatas (65,2%). Tāpēc ir pamats domāt, ka daudzās bibliotēkās minētie pakalpojumi netiek piedāvāti.

Ņemot vērā ārvalstu pieredzi, būtiska ir publisko bibliotēku sadarbība ar sociālās aprūpes dienestu rajonā. Par situāciju Latvijā šajā jomā ieskatu sniedz atbildes uz jautājumu „**Cik lielā mērā bibliotēka sadarbojas ar sociālās aprūpes dienestu**”

rajonā? (skat. 2.pielikuma 22.jaut.). Kā liecina apkopotie rezultāti, gandrīz puse respondentu (41%) uz šo jautājumu nav atbildējuši (skat. 9.diagrammu).



9.diagramma. **Bibliotekāru vērtējums par bibliotēku sadarbību ar rajona sociālās aprūpes dienestu**

No pārējiem respondentiem 31,3% uzskata, ka sadarbība ir ļoti vāja un 11,6% - vāja. Tātad kopumā vērtējot, situācija publisko bibliotēku sadarbībā ar sociālās aprūpes dienestu rajonā ir slikta.

Populārākās sadarbības formas palīdz noskaidrot jautājums **Kādā veidā norit šī sadarbība?** Šis ir atklāta tipa jautājums, kur respondentiem iespējams izteikt savu viedokli (skat. 2.pielikuma 23.jaut.). Vairums aptaujāto (85,5%) uz šo jautājumu nav atbildējuši. Tikai 41 respondents ir minējuši sadarbības formas. Populārākās no tām - bibliotēkas darbinieki piedāvā literatūru, informāciju sociālā dienesta darbiniekiem par jaunumiem bibliotēkā, kopīgu pasākumu rīkošana, bibliotekārs kontaktējas ar sociālā dienesta darbiniekiem, lai noskaidrotu informāciju par aprūpējamajiem.

Ņemot vērā pētījuma rezultātus jāsecina, ka situācija iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām bibliotekārajā apkalpošanā un informācijas pieejamības nodrošināšanā Latvijā ir diezgan bēdīga. Pētījumā ir konstatēta reālā situācija. Tālāk nepieciešams vērtēt, kāpēc ir izveidojusies šāda situācija un meklēt iespējamus risinājumus tās uzlabošanai.

Promocijas darba autoresprāt šāda situācija izveidojusies tāpēc, ka līdz šim publiskajās bibliotēkās pagastos un pilsētās maz pievērsta uzmanība šīs grupas

iedzīvotāju apkalpošanai. Galvenokārt tiek apkalpoti iedzīvotāji, kuri paši ierodas bibliotēkā. Šāda situācija Latvijā ir līdzīga situācijai Anglijas publiskajās bibliotēkās 20.gadsimta 80.gados, kur tika pievērsta uzmanība „tipisko” lasītāju, t.i. to, kuri parasti apmeklē bibliotēku – skolēnu, studentu, skolotāju, dažādu profesiju pārstāvju u.c. informacionālo vajadzību apmierināšanai.

Risinājums situācijas uzlabošanā būtu meklējams citu valstu darba pieredzē. Ievērojot ārvalstu pieredzi, būtu lietderīgi iedzīvotājus ar ierobežotām iespējām apkalpot ne tikai speciālajās bibliotēkās, bet arī publiskajās bibliotēkās. Publisko bibliotēku piedalīšanās cilvēku ar ierobežotām iespējām apkalpošanā paaugstinātu bibliotēku prestižu kopumā, ļautu piesaistīt papildus līdzekļus no vietējo pašvaldību budžeta, reliģiskajiem un labdarības fondiem un no ziedojumiem. Tomēr pats galvenais – tas kaut nedaudz atvieglotu dzīvi cilvēkiem, kam nepieciešams sociāls atbalsts un rehabilitācija.

Vēl viena nozīmīga bibliotēkas lietotāju grupa, kurai ir savas specifiskas vajadzības informācijas pieejamības nodrošināšanā, ir mazākumtautību jeb nacionālo minoritāšu iedzīvotāji.

Nepastāv vienota izpratne, kas ir nacionālā minoritāte. Eiropas Savienības valstīs kā galvenais kritērijs jēdziena izpratnē ir nacionālās minoritātes tradicionālais valstī. Tādēļ šo valstu terminoloģijā ar jēdzienu nacionālā minoritāte saprot tās iedzīvotāju grupas, kuras valstī dzīvo jau neskaitāmās paaudzēs. Savukārt tās iedzīvotāju grupas, kuras šajā valstī ieceļojušas pēc Otrā pasaules kara, tiek apzīmētas ar jēdzienu „imigrantu minoritāte”. Savukārt, Eiropas Parlamenta rekomendācijās nacionālās minoritātes tiek definētas kā „atsevišķas, stingri noteiktas cilvēku grupas valsts teritorijā, kuru locekļi ir šīs valsts pilsoņi ar noteiktām reliģijas, valodas, kultūras un citām atšķirībām no valsts iedzīvotāju vairākuma”¹⁶¹.

IFLAs izstrādātajā dokumentā „Vadlīnijas multikulturālas sabiedrības bibliotekārajai apkalpošanai” etniskā, valodas un kultūras minoritāšu daudzveidība raksturota ar sekojošām sabiedrības grupām:

1) imigrantu minoritāte;

Šai kategorijai pieder personas, kas pastāvīgi dzīvo konkrētajā valstī, runā savā valodā un kopj savas kultūras tradīcijas, kas atšķiras no mītnes valsts kultūras. Pie šīs kategorijas pieder imigrantu pēcteči, kas turpina savu senču kultūras tradīcijas.

¹⁶¹ PALJUKAITE, R. Nacionālo minoritāšu bibliotekārā apkalpošana. *Es daru tā*, Nr.7, 1997, 43.-46.lpp.

2) personas, kas meklē patvērumu konkrētajā valstī, bēgļi un personas, kas saņēmušas īslaicīgas uzturēšanās tiesības.

3) strādnieki – migranti;

Pie šīs kategorijas pieder pagaidu strādnieki – imigranti un to pēcteči. Tie ir imigranti, kuru plānos neietilpst uzturēties konkrētajā valstī pastāvīgi, bet to statuss ir – tiesības uz īslaicīgu uzturēšanos. Atkarībā no valsts imigrācijas politikas un šo personu vēlmēm, kategorijas pārstāvji var iegūt pastāvīgā iedzīvotāja statusu.

4) nacionālās minoritātes;

Pie tām pieder pamatiedzīvotāji vai uz ilgu laiku konkrētajā teritorijā dzīvojošas grupas ar bagātu un izteiktu etnisku, valodas vai kultūras piederību. Nacionālās minoritātes var lietot savu valodu vai kultūru kopā ar lielāko vairumu dzīvesvietas valsts iedzīvotājiem vai arī pilnībā asimilēties valstī, kurā viņi ir minoritāte.

5) globālā sabiedrība.

No globālās sabiedrības viedokļa raugoties, mēs visi esam daļa no kādas kultūras minoritātes. Tādēļ visām kultūrām ir jābūt pārstāvētām globālajā informācijas infrastruktūrā ¹⁶².

No etniskās, valodas un kultūras minoritāšu daudzveidības raugoties, Latvijā dominē pamatnācijas iedzīvotāji un nacionālās minoritātes. 2000.gadā Centrālās statistikas pārvaldes veiktās tautas skaitīšanas rezultāti liecina, ka latviešu īpatsvars iedzīvotāju kopējā skaitā sastāda 57,7% (skat. 14.tabulu).

14.tabula

Skaitliski lielāko tautību pārstāvju skaits Latvijā (2000.g.) ¹⁶³

	Skaits (abs.sk.)	%
Visi iedzīvotāji	2375339	100
To skaitā:		
Latvieši	1369432	57,7
Krievi	702526	29,6
Baltkrievi	97064	4,1
Ukraiņi	63558	2,7

¹⁶² *Multicultural communities* [tiešsaste] : guidelines for library services. [B.v.] : IFLANET, 1998. [skatīts 2005.g. 10.martā]. Pieejams: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>.

¹⁶³ *Latviešu īpatsvars pieaug, bet skaits samazinās* [tiešsaiste] : Preses izlaidums 20.06.2001 [B.v.] : Latvijas Statistika, [B.g.]. [skatīts 2005.g. 17.maijā]. Pieejams: <http://www.cbs.lv/>.

Poļi	59461	2,5
Lietuvieši	33334	1,4
Ebreji	10376	0,4
Čigāni	8164	0,3
Vācieši	3450	0,2
Igaņņi	2645	0,1
Citas tautības	25329	1,0

Otro lielāko procentuālo daļu Latvijas iedzīvotāju nacionālajā sastāvā aizņem krievi – 29,6%. Baltkrievu, ukraiņu, poļu un pārējo tautību īpatsvars Latvijas iedzīvotāju skaitā ir salīdzinoši neliels.

Situāciju nacionālo minoritāšu apkalpošanā un informācijas pieejamības nodrošināšanā Latvijas publiskajās bibliotēkās raksturo pētījuma “**Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā**” rezultāti.

Sprīžot pēc respondentu atbildēm uz iepriekš analizēto jautājumu – kādām lietotāju grupām tiek piedāvāti pakalpojumi Jūsu bibliotēkā (skat. 2.pielikuma 11.jaut. un 7.tabulu, 6.diagrammu), gandrīz divas trešdaļas (70,6%) no 310 aptaujātajiem bibliotekāriem atzīst, ka bibliotēkā piedāvā pakalpojumus arī citu tautību iedzīvotājiem.

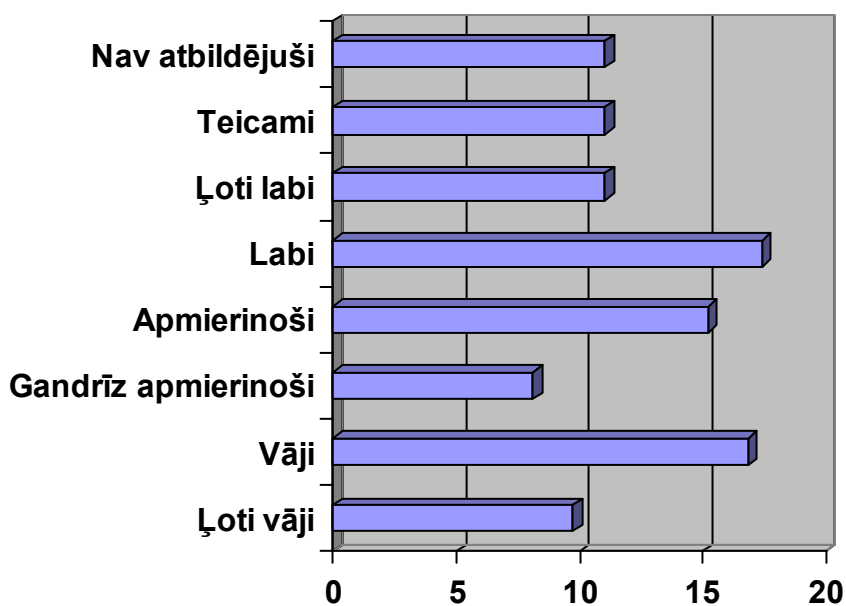
Apzinot situāciju mazākumtautību iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā, noskaidrots, **Cik lielā mērā bibliotēkas ir iesaistītas mazākumtautību iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā?** Šim nolūkam respondentiem bija iespēja izteikt savu vērtējumu pēc 7 punktu sistēmas (skat. 2.pielikuma 12.jaut.). Atbilžu rezultāti apkopoti 15.tabulā.

15.tabula

**Vērtējums
par bibliotēku iesaistīšanos mazākumtautību iedzīvotāju apkalpošanā (%)**

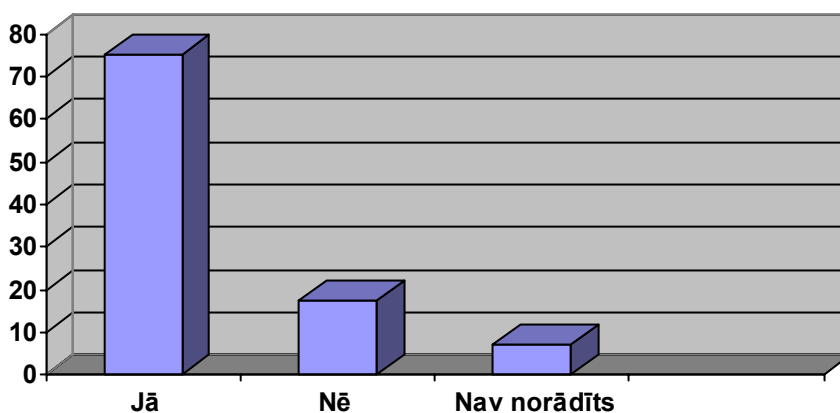
Ļoti vāji	Vāji	Gandrīz apmierinoši	Apmierinoši	Labi	Ļoti labi	Teicami	Nav atbildēju šī
9,7	16,8	8,1	15,2	17,4	11,0	11,0	11,0

Kā redzams tabulā, respondentu vērtējums ir visai dažāds. Visumā bibliotēkas apmierinoši (15,2%) vai labi (17,4%) vērtē iesaistīšanos mazākumtautību iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā. 11% respondentu to novērtējuši kā ļoti labi un 11% - kā teicami. Uzskatāmi tas atspoguļots diagrammā (skat. 10.diagrammu).



10.diagramma. **Vērtējums par bibliotēku iesaistīšanos mazākumtautību iedzīvotāju apkalpošanā**

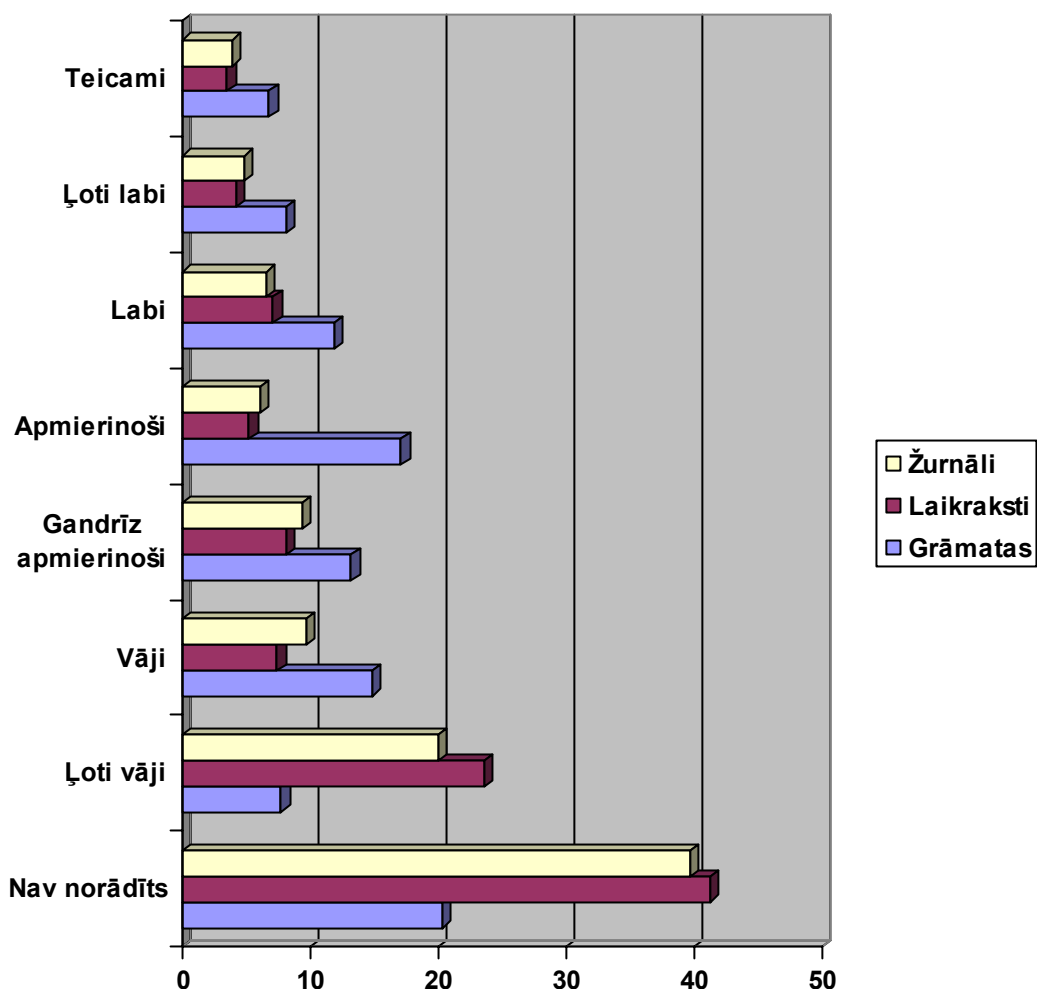
Tālāk bija svarīgi noskaidrot, kādā veidā notiek mazākumtautību iedzīvotāju apkalpošana. Galvenais pakalpojums šai lietotāju grupai, neapšaubāmi, ir literatūras pieejamība dzimtajā valodā. Spriežot pēc respondentu atbildēm uz jautājumu, vai Jūsu bibliotēkā ir pieejama literatūra mazākumtautību valodās? (skat. 2.pielikuma 13.jaut.), lielākajā daļā bibliotēku (75,2%) šāda literatūra ir pieejama (skat. 11.diagrammu). 17,7% respondentu šāda literatūra nav pieejama, bet 7,1% - nav atbildējuši uz jautājumu.



11.diagramma. **Literatūras pieejamība mazākumtautību valodās publiskajās bibliotēkās**

Uz jautājumu, kādās mazākumtautību valodās ir literatūra Jūsu bibliotēkā, respondentiem bija iespēja uzrakstīt savu atbildi (skat. 2.pielikuma 14.jaut.). Pilnīgu ainu par patieso situāciju nevaram iegūt, jo liela daļa respondentu nav atbildējuši uz šo jautājumu. Apkopojot izteiktos viedokļus, jāsecina, ka no literatūras citās valodās visvairāk ir minēta krievu valoda – tā apgalvo 198 respondenti. Daļa respondentu saka, ka bibliotēkā tiek piedāvāta literatūra arī poļu (26), lietuviešu (21), igauņu (20), ka arī pavisam nedaudz arī ebreju, baltkrievu, čigānu un ukraiņu valodās. Analizējot piedāvātās atbildes, jāsecina, ka nav īsti skaidras izpratnes par to, kas ir mazākumtautību valoda. Par to liecina fakts, ka svešvalodas – angļu, vācu un franču, arī tiek attiecinātas uz mazākumtautību valodām. Var izdarīt pieņēmumu, ka daudzi nav atbildējuši uz šo jautājumu neizpratnes dēļ.

Kādi iespieddarbu veidi (grāmatas, laikraksti, žurnāli u.c.) mazākumtautību valodās ir pieejami bibliotēkās? (skat. 2.pielikuma 15.jaut.).



12.diagramma. Iespieddarbu veidi mazākumtautību valodās publiskajā bibliotēkā

Kā liecina apkopotie rezultāti (skat. 12.diagr.), pamatā tās ir grāmatas un žurnāli. Kopumā situācija vērtējama kā laba, bet tas ir uz literatūras krievu valodā rēķina.

Kādi pasākumi mazākumtautību lasītājiem tiek piedāvāti? (skat. 2.pielikuma 17.jaut.). Kā galvenie tiek minētas jauno grāmatu dienas un tematiski pasākumi – 5,5%, 5,2% – literatūras izstādes, 2,3% - literārie klubi. Diemžēl vairumā gadījumu respondenti nav atbildējuši uz šo jautājumu. Tas ļauj secināt, ka mazākumtautību iedzīvotājiem īpaši pasākumi netiek piedāvāti.

Vai un kādā veidā norit publisko bibliotēku sadarbība ar nacionālajām kultūras biedrībām? Lielākā daļa nav atbildējuši uz šo jautājumu. Domājams, ka tas liecina par to, ka sadarbība praktiski nenotiek.

Ņemot vērā aptaujas rezultātus par situāciju mazākumtautību iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā Latvijā, izvirzās jautājums – vai Latvijā tas ir aktuāls? Domājams, ka tie mazākumtautību iedzīvotāji, kas dzīvo Latvijā, lasa valsts valodā vai arī krievu valodā vai citā svešvalodā un tas lielā mērā apmierina viņu vajadzības pēc sev aktuālās informācijas saņemšanas.

4.2.3. Bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru grupu apkalpošana

Viens no publiskās bibliotēkas uzdevumiem ir piedāvāt pakalpojumus visiem iedzīvotājiem un grupām. Publisko bibliotēku izmantošanas iespējas ir neierobežotas.

Publiskajā bibliotēkā izdalītas sekojošas potenciālās lietotāju grupas, ņemot vērā iedzīvotāju vecumu, atsevišķu iedzīvotāju grupu īpašās vajadzības un grupas, kas pārstāv citas sabiedrības struktūras¹⁶⁴ (skat. 16.tabulu; tabulu veidojusi promocijas darba autore).

16.tabula.

Potenciālās lietotāju grupas publiskajās bibliotēkās

Visu vecumu iedzīvotāji visās dzīves stadijās	Atsevišķi pilsoņi un iedzīvotāju grupas ar īpašām vajadzībām	Grupas un iestādes, kas pārstāv citas sabiedrības struktūras
Bērni	Dažādu kultūru un etnisko grupu iedzīvotāji, t.sk. pamatiedzīvotāji	Mācību, kultūras un sabiedriskās organizācijas un sabiedrības grupas
Jaunatne	Iedzīvotāji ar invaliditāti – neredzīgie, vājredzīgie, vājdzirdīgie	Vietējie uzņēmēji
Pieaugušie	Mājai piesaistītie iedzīvotāji	Augstākstāvošo organizāciju vadītāji – piemēram, vietējo

¹⁶⁴ *Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек.* Санкт-Петербург : РНБ, 2002, с.34.

		pašvaldību darbinieki
	Specializētajās iestādēs (piemēram, ieslodzījuma vietās) ievietotie iedzīvotāji	

Kā redzams 15.tabulā, potenciālās lietotāju grupas ir izdalītas pēc dažādām pazīmēm. Lietotāju dalījums grupās, ņemot vērā iedzīvotāju vecumu un piederību kādai sabiedrības struktūrai, ir samērā pazīstams. Līdz šim par to liecināja bibliotēkas lietotāju kontingenta raksturojums pēc demogrāfiskām pazīmēm un nodarbošanās. Uzmanību saista dalījums, ņemot vērā atsevišķu iedzīvotāju grupu īpašās vajadzības. Šobrīd publiskajās bibliotēkās šīm grupām ir pievērsta samērā maza uzmanība.

Tā kā pat visbagātākajā sabiedrībā resursi ir ierobežoti, ne vienmēr ir iespējams apkalpot visus lietotājus vienlīdz augstā līmenī. Tāpēc bibliotēkai, vadoties no lietotāju vajadzību un viņu iespējām citu pakalpojumu pieejamībā analīzes, ir jānosaka prioritātes.

Notikušas izmaiņas informacionālo pakalpojumu piedāvāšanas organizācijā. Pakalpojumi tiek piedāvāti, ņemot vērā konkrētu lietotāju intereses un vajadzības. Bibliotēkas izvēlas prioritārās lietotāju grupas un izstrādā atbilstošu pakalpojumu programmu.

Informācijas lietotāju izpēte ir kļuvusi par ikvienas bibliotēkas darbības būtisku sastāvdaļu, jo:

- 1) nosaka bibliotēkas krājuma (fonda) izveides politiku;
- 2) palīdz izvēlēties prioritārās apkalpošanas grupas, kurām bibliotēka izstrādā speciālu apkalpošanas programmu un izvēlas sadarbības partnerus.

Grupu apkalpošana paredz nelielu lietotāju grupu (kolektīvu), kurus apvieno kopīgas intereses, kultūras un informacionālo vajadzību apmierināšanu.

Grupu apkalpošanas organizācijas pamatā ir reāli funkcionējošu grupu (skolotāji, uzņēmēji) vai nosacīti apvienotu grupu (dzejas mīļotāju, pastmarku kolekcionāru) lietotāji.

Lietotāju grupa – indivīdu kopums, kam ir kādas kopīgas objektīvi eksistējošas īpašības un raksturojums. Tas ir pilnīgi noteikts, pastāvīgs, pēc tās vai citas pazīmes sakārtots (pēc dzimuma, vecuma, profesijas, interesēm) daudzums.

Grupas eksistē atkarībā no konkrētās bibliotēkas situācijas.

Publisko bibliotēku lietotājus iespējams dalīt šādās potenciālajās prioritārās apkalpošanas grupās:

- pirmsskolas vecuma bērni;
- mācību iestāžu audzēkņi, personāls, vecāki;
- saimniecisko iestāžu darbinieki (firmu, uzņēmumu);
- pašvaldību deputāti un administratīvais personāls;
- pieaugušie, kas nāk uz bibliotēku brīvajā laikā;
- zinātniskie darbinieki;
- vecie cilvēki, pensionāri;
- bezdarbnieki;
- sociālās aprūpes grupas;
- mazākumtautību pārstāvji u.c.

Katrai grupai jāizstrādā apkalpošanas plāns – t.s. programmpakalpojumu plāns. *Tas atšķiras no publisko pakalpojumu plāna ar to, ka **publiskie pakalpojumi** (izstādes, tīkla internet pieeja, datu bāzes, tematiskie sarīkojumi u.c.) ir domāti **visiem bibliotēkas lietotājiem**, turpretī **programmpakalpojumi – konkrētajai** prioritārās apkalpošanas grupai* ¹⁶⁵.

Piemēram, ja bibliotēka ir izvēlējusies *pirmsskolas vecuma bērnus kā grupu*, kurai veltīt īpašu uzmanību, tad programma un realizācijas ceļi varētu būt šādi:

- grāmatu izsniegšana pirmsskolas vecuma bērniem;
- iespēja ieiet bibliotēkā ārpus darba laika;
- piedalīties pasaku stundās, skatīties filmas u.t.t.

Sadarbības partneri darbā ar pirmsskolas vecuma bērniem varētu būt auklītes, bērnu vecāki. Bibliotēkai jāveido tiešs kontakts ar bērnu iestādēm un vecākiem. Viena no formām varētu būt vēstule vecākiem vai arī vēstules bērniem dzimšanas dienā, pievienojot skaistu grāmatas bildi un tekstu priekšā lasīšanai.

Kāds ir publiskās bibliotēkas vidējais lietotāju kontingenta raksturojums Latvijā? Atbildi uz šo jautājumu sniedz pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” bibliotekāru atbildes uz jautājumu **Kādām lietotāju grupām tiek piedāvāti pakalpojumi bibliotēkā?** No piedāvātajām lietotāju grupām: pirmsskolas vecuma bērni, mācību iestāžu audzēkņi (skolēni, studenti), saimniecisko iestāžu (firmu, uzņēmumu u.c.) darbinieki, pašvaldību deputāti un administratīvais personāls, bezdarbnieki, vecāka gadagājuma ļaudis, pensionāri, sociālās aprūpes grupas, dažādu mazākumtautību iedzīvotāji (skat. 2.pielikuma 11.jaut.) par nozīmīgākajām lietotāju grupām atzītas -

¹⁶⁵ SPORĀNE, Baiba. Publiskās bibliotēkas misija informācijas sabiedrībā. **No: Bibliotēka un sabiedrība**, 3. 2002, 56.-73.lpp.

mācību iestāžu audzēkņi, vecāka gadagājuma ļaudis, bezdarbnieki, kā arī sociālās aprūpes grupu iedzīvotāji (skat. 9.tabulu un 6.diagrammu).

Analizējot pētījumā iesaistīto bibliotēkas lietotāju sniegtās ziņas par viņu nodarbošanos, redzam, ka vairāk kā puse (57,7%) ir dažādās profesijās strādājošie (skat. 1.pielikumu). No pārējiem lielāko grupu sastāda tie, kas mācās - skolēni (164 respondenti) un studenti (115 respondenti). Ne mazāk nozīmīgākās lietotāju grupas no nodarbošanās viedokļa raugoties ir pensionāri (148 respondenti) un bezdarbnieki (77 respondenti).

Tā kā pensijas vecuma cilvēki un bezdarbnieki sastāda ievērojamu daļu no publisko bibliotēku lietotāju skaita, tad izvirzās jautājums par speciālu pakalpojumu organizēšanu, kas paredzēti tieši šo grupu informacionālo vajadzību apmierināšanai.

Kā tika noskaidrots iepriekš, runājot par iedzīvotāju noslāņošanos ietekmējošiem faktoriem, Latvijā ir ievērojams skaits bezdarbnieku – 8,5% no ekonomiski aktīvajiem iedzīvotājiem. Tas ir nozīmīgs iedzīvotāju daudzums, kuru vajadzības un intereses ir vērā ņemamas.

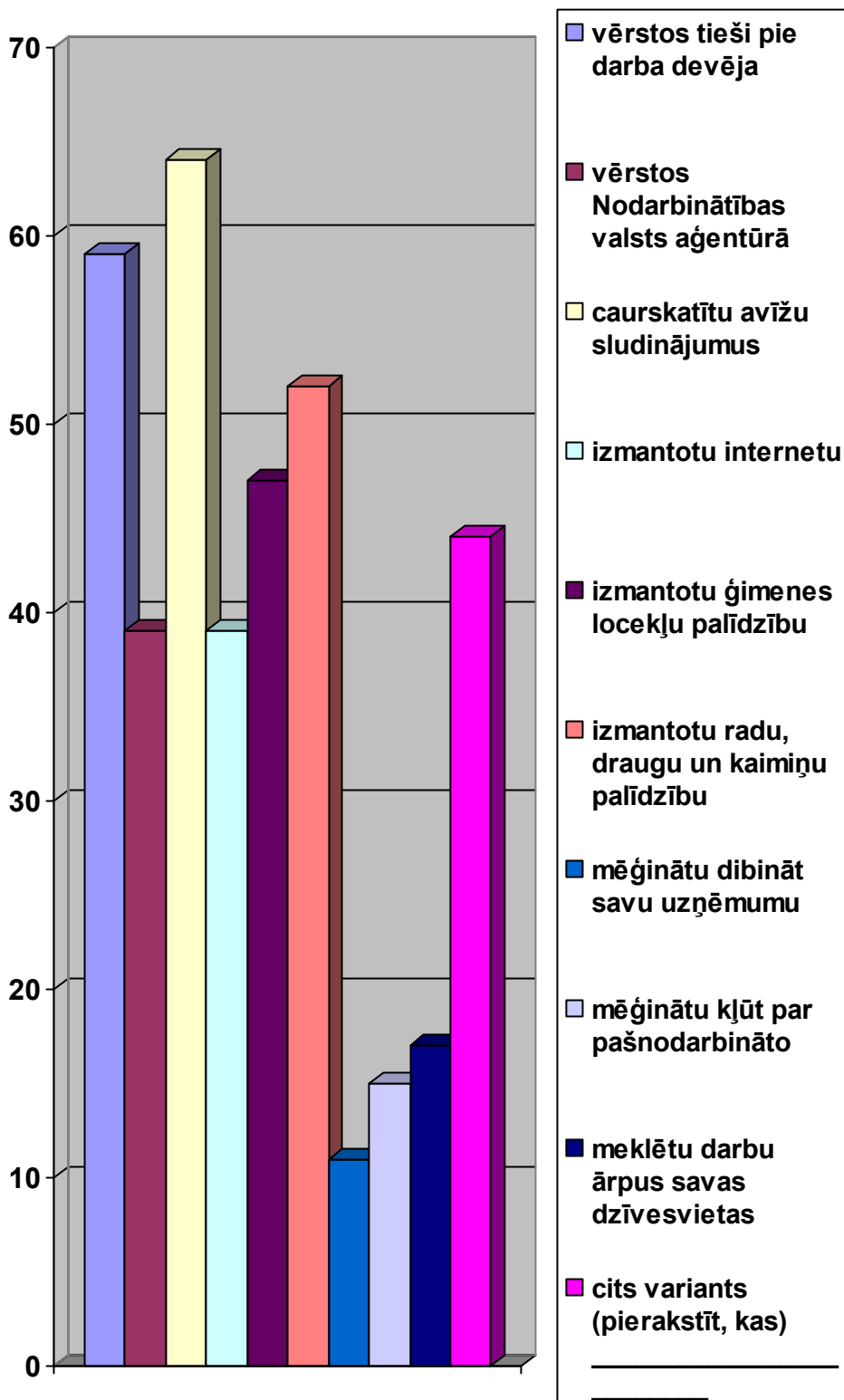
Galvenā vajadzība bezdarbniekiem ir atrast darbu. Lai to izdarītu, darba meklētāji mēdz rīkoties dažādi. Piemēram, Tautas attīstības pārskata ietvaros veiktajā pētījumā par iedzīvotāju rīcībspēju reģionos respondentiem tika jautāts – kā Jūs rīkotos, lai atrastu darbu, un piedāvātas dažādas rīcības un atbilžu varianti (skat. 17.tabulu).

17.tabula.

Iedzīvotāju rīcība, lai atrastu darbu ¹⁶⁶

		Noteikti	Varbūt	Nekādā gadījumā	Grūti pateikt/NA
1	vērstos tieši pie darba devēja	59	27	4	10
2	vērstos Nodarbinātības Valsts aģentūrā	39	38	12	12
3	caurskatītu avīžu sludinājumus	64	26	4	7
4	izmantotu internetu	39	26	16	19
5	izmantotu ģimenes locekļu palīdzību	47	35	7	12
6	izmantotu radu, draugu un kaimiņu palīdzību	52	35	5	8
7	mēģinātu dibināt savu uzņēmumu	11	30	36	23
8	mēģinātu kļūt par pašnodarbināto	15	37	25	23
9	meklētu darbu ārpus savas dzīvesvietas	17	34	29	20
10	cits variants (pierakstīt, kas)				31
	_____	44	13	13	

¹⁶⁶ Pārskatā „Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005 : Rīcībspēja reģionos” nepublicētā informācija : nepublicēts materiāls.



13.diagramma. Iedzīvotāji noteikti tā rīkotos, lai atrastu darbu

Vērtējot respondentu atbildes uz šo jautājumu jāsecina, ka iedzīvotāju rīcība ir diezgan noteikta. Kā redzams diagrammā (skat. 13.diagr.), 64% aptaujāto atzina, ka noteikti caurskatītu avīžu sludinājumus, 39% - izmantotu internetu. Bezdarbnieku ekonomiskā situācija bieži vien apgrūtina šīs informācijas iegūšanu, jo materiālie apstākļi neļauj pasūtīt periodiskos izdevumus, mājās nav pieejams dators ar interneta pieslēgumu. Tāpēc palīgs bezdarbniekiem informācijas iegūšanā varētu būt bibliotēkas, kurās ir pieejami periodiskie izdevumi un arī meklēšanas iespējas internetā. Publiskās bibliotēkas var piedāvāt speciālus pakalpojumus bezdarbniekiem.

Piemēram, ja bibliotēka ir izvēlējusies *bezdarbniekus kā grupu*, kurai veltīt īpašu uzmanību, tad sastāda tai speciālu apkalpošanas programmu, par sadarbības partneriem uzaicinot sociālās nodrošināšanas darbiniekus un pārkvalifikācijas dienestu speciālistus. Grupai domāto programmpakalpojumu plānu veido, ietverot pasākumus, kas sniedz informāciju par iespējām apgūt citu profesiju vai darba iemaņas. Šai grupai rīko, piemēram:

- izstādes par profesijām;
- nodarbības tīkla internet izmantošanā, meklējot darba iespējas;
- juridisko konsultāciju pēcpusdienas;
- tematisko sarīkojumu ciklu " Kā rakstīt CV un kā gatavoties uz tikšanos ar iespējamo darba devēju" (stāja, ģērbšanās, sarunas risināšana, darba līguma parakstīšana;
- literāri sarīkojumi, kas veltīti literatūrai par stipriem cilvēkiem ¹⁶⁷.

Pensionāri ir nozīmīga bibliotēkas lietotāju grupa jau šobrīd. Pie tam statistika liecina, ka ir tendence palielināties pensijas vecuma cilvēku skaitam, jo sabiedrībā ir vērojama iedzīvotāju novecošanās. Piemēram, Latvijā jau tagad vienu piekto daļu no kopējā iedzīvotāju skaita sastāda pensijas vecuma cilvēki. Tāpēc ir jādomā, ar ko viņus ieinteresēt bibliotēkā un ļaut justies nozīmīgiem.

Ja bibliotēka ir izvēlējusies *pensijas vecuma cilvēkus kā grupu*, kurai veltīt īpašu uzmanību, tad grupai domāto pakalpojumu plānu veido, ietverot pasākumus, kuros iesaistīt pensionārus. Ir noskaidrots, ka šiem cilvēkiem vissvarīgākais ir bibliotekāra kontaktēšanās spēja, gatavība sarunāties ar cilvēku, runāt par viņa problēmām.

Pakalpojumu programma un realizācijas ceļi varētu būt šādi:

- pensionāru darbā iekārtošanas biroji, kas cilvēkus iesaista darbā uz nepilnu slodzi, vai piedāvā darbu, kuru var strādāt, neizejot no mājās;

¹⁶⁷ SPORĀNE, Baiba. Publiskās bibliotēkas misija informācijas sabiedrībā. **No: Bibliotēka un sabiedrība**, 3. 2002, 56.-73.lpp.

- veidot kartotēku „Cilvēks cilvēkam”, ar kuras palīdzību pensionētie cilvēki var citām ieinteresētajām personām piedāvāt savas zināšanas un prasmes. Cilvēki ir gatavi apmācīt dažādos amatos, sniegt padomus, kā remontēt dzīvokli, konsultēt mūzikas jautājumos u.t.t., dot savu ieguldījumu dzimtā novada vai ciema vēstures rakstīšanā, piedalīties darbā ar bērniem un vecākiem ;
- rīkot ekskursijas un teātra izrāžu apmeklējumus;
- organizēt pasākumus ar pašdarbības aktivitātēm, piemēram, amatniecības izstādes (adīšana, izšūšana, pinumi u.c.), derīgo padomu stundas (kulinārija, dabas dziedniecība u.c.), tikšanās ar interesantiem cilvēkiem – politiķiem, literātiem, aktieriem, dažādu nozaru speciālistiem, dziedniekiem.

Šie pasākumi ir viens no līdzekļiem, kā mazināt veco ļaužu sociālās izolācijas sajūtu. To mērķis ir ne tik daudz sniegt vecajiem ļaudīm kultūru un mākslu, cik radīt pašrealizācijas iespējas, sociālu kontaktu ar saviem laikabiedriem, sajūtu, ka viņi vajadzīgi. Lai šo sajūtu rosinātu, svarīgs ir katrs sākums – personīgs ielūgums, apsveikuma kartiņa svētkos, telefona zvans, pienākumu uzticēšana svētkos.

Ņemot vērā iepriekš teikto, jāsecina, ka piedāvātās iespējas prioritāro grupu apkalpošanai publiskajās bibliotēkās ir visai daudzveidīgas. Reizēm, lai tās realizētu, nav nepieciešami ievērojami bibliotēkas materiālie resursi, bet vairāk gan bibliotekāru ieinteresētība, vēlēšanās darboties un izdoma.

Par informācijas tehnoloģiju piedāvāto iespēju izmantošanu augstas kvalitātes pakalpojumu piedāvāšanā Eiropas pilsoņiem tika runāts 2003.gada 13.-14.martā Oeiras (Portugāle) notikušajā PULMAN konferencē „Publiskās bibliotēkas, vietējie muzeji un arhīvi eEiropā” (Public libraries, museums and archives learning from each other in e-Europa).

Konference apstiprināja četrus darbības stūrakmeņus un 10 punktu darbības plānu – Oeiras manifestu (The PULMAN agenda for eEuropa). Oeiras publisko bibliotēku, vietējo muzeju un arhīvu manifests turpina Kopenhāgenas deklarācijā izteiktās iniciatīvas par publiskās bibliotēkas vitālo nozīmi demokrātijas un pilsoniskuma, ekonomiskajā un sociālajā attīstībā, mūžizglītībā un kultūras un valodu attīstībā ¹⁶⁸.

¹⁶⁸ Kopenhāgenas Deklarācija. *Es daru tā*, Nr.13, 1999, 18.-19.lpp.

Konferencē tika pieņemtas vadlīnijas publisko bibliotēku pakalpojumu attīstīšanai informācijas sabiedrībā ¹⁶⁹. Vadlīnijās pausts atbalsts publiskajām bibliotēkām kā sabiedrības centriem, kas apkalpotu visu iedzīvotāju grupas, pie tam ievērojot viņu individuālās vajadzības un intereses. Publisko bibliotēku informācijas sabiedrībā redz - kā digitālo pakalpojumu centru un pakalpojumu attīstīšanu, ņemot vērā visu iedzīvotāju informācijas sabiedrībā vajadzības. Saskaņā ar eEiropa, publiskajām bibliotēkām paredz iespējas ieņemt nozīmīgu vietu galvenajos sociālajos, ekonomiskajos un kultūras apstākļos, sadarbojoties ar citām vietējām institūcijām – muzejiem, arhīviem.

Lai publiskās bibliotēkas veiksmīgi realizētu savas iespējas informācijas sabiedrībā, tām jāpiedāvā jauni pakalpojumi, kas dod iespēju iedzīvotājiem veiksmīgi sasniegt viņu personīgos mērķus un dot ieguldījumu uz zināšanām pamatotas sabiedrības attīstībā.

PULMAN vadlīnijās ir norādīts, kādi pakalpojumu veidi būtu jāattīsta un iezīmē ceļu, kā tos vislabāk attīstīt un piedāvāt. Uzsvars tiek likts uz arvien plašāku jauno informācijas tehnoloģiju pielietojumu. Kāda loma paredzēta publiskajai informācijas sabiedrības un Eiropas kontekstā? Tas atspoguļojas četros galvenajos darbības virzienos: sociālās atstumtības mazināšana, digitālās atstumtības mazināšana, mūžizglītības nodrošināšana un bibliotēku darbība sociālajā jomā.

Sociālās atstumtības mazināšana

Mūsdienās sabiedrībā notiek dažādas izmaiņas: bērnu un jauniešu, veco cilvēku, bezdarbnieku un nepilno ģimeņu vidū pieaug nabadzības līmenis, izmaiņas darba tirgū sakarā ar virzību uz zināšanām balstītu sabiedrību, demogrāfiskās izmaiņas pagarinoties cilvēka dzīves ilgumam un samazinoties dzimstības līmenim; augoša tendence uz etnisko, kultūras un reliģiju dažādību Eiropas Savienības dalībvalstīs, izmaiņas mājāsaimniecības struktūrā, vīriešu un sieviešu mainīgās lomas. Tās var novest pie vēl lielākas nabadzības un sociālās atstumtības.

Jauno informācijas tehnoloģiju un **tiešsaistes pakalpojumu** izmantošanai ir potenciālas iespējas, lai nojauktu barjeras, kuras ierobežo sabiedrības atstumtos. Jaunās tehnoloģijas var kalpot vienlīdzīgākai zināšanu izplatīšanai. Tās sniedz ātrāku un vienkāršāku pieeju publiskiem pakalpojumiem. Publiskās bibliotēkas var palīdzēt novērst sociālo atstumtību. Tās ir informācijas pieejas punkti, kas atvērti ikvienam, kam informācija nepieciešama, lai risinātu savas dzīves problēmas.

¹⁶⁹ *The PULMAN Guidelines* : [tiešsaiste]. [B.v.] : PULMANweb, 2003. [skatīts 2005.g. 27.nov.]. Pieejams: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/>.

Publiskās bibliotēkas ir unikālas: tās ir pieejamas, draudzīgas un patīkamas vietas. Tās sniedz unikālu resursu un pakalpojumu dažādību, ir atbalstoša sabiedriska vieta, kurā laipni gaidīti visi uz vienlīdzīgiem noteikumiem, ir vērti uz zināšanām un veicinošs spēks mācībām.

Digitālās atstumtības mazināšana

Digitālā atstumtība ir aizvien pieaugoša barjera cilvēku dzīvē. Pieejamības, apmācību trūkums un pretošanās ir galvenās barjeras, kas traucē izmantot internetu. Bet lai izmantotu e-izglītības un jaunas darba iespējas zināšanu sabiedrībā, ir nepieciešamas **digitālās prasmes**. Interneta lietošana pieaug, bet palielinās plaša pieejamība – starp vīriešiem un sievietēm, strādājošiem un bezdarbniekiem, cilvēkiem ar augstiem un zemiem ienākumiem, augsti izglītotiem un mazizglītotiem, veciem un jauniem. Tiem, kam nav interneta pieejas, trūkst iespēju saņemt pilnīgu informāciju par sev interesējošiem jautājumiem.

Publiskās bibliotēkas var mazināt digitālo atstumtību. Tās var apmierināt dažādu lietotāju vajadzības.

- bezdarbniekiem nepieciešama informācija par jauna darba iespējām;
- jauniešiem vajadzīgas tikšanās vietas;
- bērniem vajadzīgas attīstošas programmas, kas papildina skolā apgūtās prasmes;
- vecākiem cilvēkiem vajadzīga vieta, kur izlasīt periodiskos izdevumus, ko viņi vairs nevar atļauties nopirkt, uzzināt vietējos jaunumus;
- cilvēkiem ar īpašām vajadzībām vajadzīga vieta, kur pret viņiem izturētos ar cieņu un kas būtu pielāgotas viņu vajadzībām.

Publiskās bibliotēkas ir piemērotas, lai apmierinātu visas iepriekšminētās vajadzības: tās var kļūt un tām jākļūst par vietējās sabiedrības centru.

Mūzizglītības nodrošināšana

Publiskās bibliotēkas ir neformālās izglītības galvenie centri un vienas no visbiežāk apmeklētajām institūcijām ārpusinstitūciju apmācībās. Kā integrēts pakalpojumu saņemšanas punkts, bibliotēka piedāvā saturu, apmācību un atbalstu katram pilsonim. Tāpēc publisko bibliotēku galvenais uzdevums ir būt pamatā izglītībai gan formāli kā oficiālai iestādei, gan neformāli – vietējā sabiedrībā.

Lai nodrošinātu to, ka publiskās bibliotēkas paliek centri katra pilsoņa informācijas vajadzību apmierināšanai, jāņem vērā lietotāju vajadzības.

Sociālās politikas vadlīnijas

1) sociālā iesaistītība - vadlīnija apskata veidus, kādos publiskās bibliotēkas var darboties, lai risinātu sociālās atstumtības problēmas, kas skar dažādas lietotāju grupas.

Ilgstošs bezdarbs, zemi ienākumi, zems izglītības līmenis, konflikti ģimenē, invaliditāte, slikta veselība, atkarība no narkotikām un alkohola, dzīvošana atpalikušā reģionā, bezpajumtniecība ir riska faktori, kas palielina nabadzības un atstumtības draudus. Uzņemoties iniciatīvu „paiet” pretī vietējiem iedzīvotājiem, kas cieš no sliktām komunikācijām un nepietiekamas informētības, publiskās bibliotēkas var stiprināt sociālo vienotību šajā reģionā.

Publiskās bibliotēkas var veicināt sociālo iesaistītību, piemēram:

- veidojot speciālus pakalpojumus, lai apmierinātu minoritāšu grupu vajadzības;
- sniedzot pakalpojumus tur, kur ir pieprasījums;
- izvietojot bibliotēku sniegtos pakalpojumus vietējo pašvaldību pakalpojumu sniegšanas vietās;
- nodrošinot mobilos pakalpojumus visattālākās nomalēs;
- lietojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas, lai nodrošinātu pakalpojumus tiem, kas nav stacionāro vai mobilo bibliotēku sniedzamības iespējās;
- izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas, lai nodrošinātu pakalpojumus, kas vērsti uz sociāli atstumto grupu vajadzībām.

2) e-pārvalde un pilsoniskums – vadlīnija paredzēta, lai palielinātu izpratni par publiskās bibliotēkas nozīmi pilsoniskas sabiedrības veicināšanā, demokrātijas atbalstīšanā un līdzdalībai politikā.

Ir vērojama pieredze, ka pilsoņi jūtas attālināti no lēmumu pieņemšanas procesa. Īpaši raksturīga jauniešiem un sabiedrības zemākajām sociāli ekonomiskajām grupām. Lai to novērstu, tiek akcentēta informācijas sabiedrības tehnoloģiju izmantošana un nepieciešamība nodrošināt pieejamību tiešsaistes publiskiem pakalpojumiem un sabiedriskām ēkām.

Koncepcija par publisko bibliotēku kā vietējās sabiedrības centru, kas:

- darbotos kā pieejas punkts e-pārvaldībai;
- nodrošinātu pieeju vietējās un valsts valdības informācijai u.c.

3) informācijas pieejamība un pakalpojumi cilvēkiem ar fiziskām, sensorām un mācīšanās problēmām

Šajā vadlīnijā akcentēti jautājumi, kas saistīti ar piekļuvi informācijai tiem cilvēkiem, kam ir grūtības izmantot iespējas, kuras ir nodrošinātas sabiedrībai. Šeit iekļaujami arī tie, kas guvuši invaliditāti tikai uz laiku, piemēram, satiksmes negadījumu rezultātā, kā arī cilvēkiem ar vecuma izraisītiem traucējumiem.

Vairumā publisko bibliotēku pieejamības un pakalpojumu nodrošinājums cilvēkiem ar īpašām vajadzībām pašlaik vēl ir nepietiekams. Cilvēki ar īpašām vajadzībām nevarēs izmantot publisko bibliotēku pakalpojumus, ja netiks nodrošināta atbilstoša fiziska un intelektuāla pieejamība.

Publisko bibliotēku sniegtos pakalpojumus, to pieejamību un piemērotību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām var iedalīt četrās galvenajās jomās:

- fiziska pieejamība (ēkām, apkalpošanas letēm, darba stacijām, lasītavām, plauktiem u.t.t.);
- intelektuālā pieejamība (informācijas nesēju saturs, ieskaitot alternatīva formāta pieejamību, piemērotas, pielāgotas darba stacijas un speciāla programmatūra);
- personāla apmācība darbam ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām;
- virtuālā pieejamība (lai nodrošinātu pieeju pakalpojumiem cilvēkiem, kas paši nevar apmeklēt reālo celtni. Šeit ietilpst arī brīvprātīgo veikums mājai piesaistīto cilvēku apmeklēšanā, kā arī digitālā pieeja).

Vadlīnijās ir uzsvērts, ka cilvēki ar īpašām vajadzībām ir jāiekļauj par pilntiesīgiem pakalpojumu lietotājiem. Viņiem jānodrošina vienlīdzīga pieejamība pakalpojumiem vispār, bet jo īpaši informācijas pakalpojumiem un jādod iespēja piekļūt un lietot pakalpojumus neatkarīgi un bez starpniekiem.

Tuvākajos desmit gados viens no publisko bibliotēku galvenajiem pienākumiem būs „informācijas nabadzīgas” šķiras veidošanās novēršana, visiem sabiedrības locekļiem nodrošinot atbilstošu pieejamību informācijai. Ir uzsvērts, ka, ja publiskās bibliotēkas grib būt konkurētspējīgas, tām jārēķinās ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām kā potenciālajiem klientiem. Izteiktas bažas, ka tā kā Eiropas iedzīvotāji kopumā noveco, pastāv iespējamība, ka pieaugs vecu cilvēku skaits ar redzes vai citām problēmām vai invaliditāti.

4) publisko bibliotēku pakalpojumi bērniem un skolām – vadlīnija aptver publisko bibliotēku pakalpojumus un aktivitātes, kas palīdz bērniem veidot pozitīvu attieksmi pret izzināšanas procesu. Bērniem nepieciešami pakalpojumi, kas

veicina viņu intelektuālo un emocionālo attīstību, pilnveido valodas, sociālās, izglītības un kustību prasmes. Publiskās bibliotēkas to var nodrošināt ciešā sadarbībā ar skolām un skolu bibliotēkām un citām organizācijām vietējā līmenī.

Publiskās bibliotēkas var nodrošināt:

- tikšanās vietu vietējai sabiedrībai attiecībām ar skolām, ģimenēm un citām sabiedrības grupām;
- mācībām labvēlīgu vidi;
- iespējas mājasdarbu sagatavošanā;
- iespējas kopīgām bērnu un pieaugušo aktivitātēm kopā ar grāmatām, datoriem, mūziku, kino u.c. aktivitātēm;
- ar mācību programmu saistītas mācīšanās iespējas u.c.

5) publisko bibliotēku pakalpojumi mūžizglītībā vadlīnija aplūko informācijas sabiedrības tehnoloģijās pamatotus pakalpojumus un aktivitātes, kuras publiskās bibliotēkas veic, lai atbalstītu pieaugušo tālākizglītību, augstāko izglītību, tālmācību, digitālās prasmes.

Jaunās informācijas sabiedrības līdzekļu izmantošana mūžizglītībā sniedz jaunas iespējas, bet arī palielina risku sociālajai atstumtībai un sabiedrības digitālajai sašķelšanai digitāli izglītotajos un neizglītotajos. Vadlīnijas aicina publiskās bibliotēkas uzņemties vadošo lomu digitālās sašķeltības novēršanai, piedāvājot pieeju tehnoloģijām, speciālu uzmanību veltot cilvēkiem, kam nav pieejams dators mājās vai darbā. Tāpēc ir paredzēta Sabiedrisko Interneta pieejas punktu (SIPP) skaita palielināšana.

6) informācijas pakalpojumi sociālajai un ekonomiskajai attīstībai – vadlīnija aplūko, kā bibliotēkas, sadarbībā ar citām organizācijām, atbalsta ekonomisko un sociālo attīstību, sniedzot informācijas pakalpojumus. Īpaši būtu jādomā par:

- uzziņu izpildi, izmantojot tradicionālos un elektroniskos līdzekļus;
- tehnoloģiju izmantošanu nepārtrauktas pieejas informācijai nodrošināšanai;
- informācijas pieejamības nodrošināšanu visu diennakti u.c.

7) pieeja kultūras satura dažādībai – vadlīnija aptver iespēju bibliotēkās piekļūt kultūras saturam, izmantojot Interneta piedāvātās iespējas.

Vadlīnijās ir uzsvērts, ka publiskajām bibliotēkām ir jā saglabā sava tradicionālā vietējās sabiedrības kultūras centra loma. Pieeja vietējai kultūras informācijai,

kura nav pietiekoši atspoguļota meklēšanas mašīnās, un šajā jomā publiskās bibliotēkas var sniegt nozīmīgu ieguldījumu.

8) pieejamība mūzikai – vadlīnija aplūko pieeju mūzikai digitālā formātā, standartus resursiem, personālu un tā pilnveidošanu.

Kā redzams no iepriekš teiktā, publiskajai bibliotēkai paveras plašas un daudzpusīgas iespējas darbībai, lai tā kļūtu par vietējās sabiedrības informācijas centru, kas apkalpotu ikvienu, kam tas ir nepieciešams un ievērojot katra informācijas lietotāja intereses un vajadzības.

Šī atziņa tiešā veidā sasaucas ar iepriekšējā nodaļā aplūkoto vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepciju, kurā galvenais akcents arī tiek likts uz publiskās bibliotēkas veidošanu par vietējās sabiedrības informācijas centru. Tādējādi varam apgalvot, ka šādam publiskās bibliotēkas lietotāju apkalpošanas modelim ir potenciālas tālākās attīstības iespējas.

PULMAN vadlīnijās izskan bažas, ka attālināti nodrošinātu informācijas pakalpojumu pieejamība un interneta lietošana informācijas meklēšanai varētu novest pie klātienē apmeklējumu skaita samazināšanās publiskajās bibliotēkās. Tomēr, draudzīgi tiešsaistes pakalpojumi, kas apmierina lietotāju vajadzības un kas ir sasniedzami un pieejami visiem, ir ļoti nepieciešami.

4.3. Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas realizācija Latvijā: modelis

Publisko bibliotēku attīstības modeļa izveide Latvijā balstīta uz promocijas darbā aplūkotajām teorētiskajām atziņām un reālās situācijas analīzi bibliotekārās apkalpošanas jomā Latvijas publiskajās bibliotēkās.

Galvenās teorētiskās atziņas, uz kurām balstīts mūsdienu publisko bibliotēku bibliotekārās apkalpošanas modelis, ir:

- 1) mārketinga atziņu izmantošana bibliotēku darbā ar mērķi - veidot lietotājiorientētu bibliotēku;
- 2) ārzemju bibliotēkzinātnieku atziņas par apkalpošanas tuvināšanu sabiedrības vajadzībām un interesēm;
- 3) vietējās sabiedrības apkalpošanas pieejas teorētiskā analīze un šīs pieejas praktiskās realizācijas iespēju analīze Latvijas publiskajās bibliotēkās.

Kā tika noskaidrots iepriekš, pastāv atšķirīgi viedokļi par bibliotēkas nozīmi sabiedrībā starp pastāvīgajiem bibliotēkas lietotājiem un vietējo sabiedrību kopumā. Pastāvīgie bibliotēkas lietotāji bibliotēku atzīst par nozīmīgu iestādi dažāda veida

informācijas iegūšanai, izklaides vajadzību apmierināšanā, cilvēcisko kontaktu veidošanā. Savukārt sabiedrībā kopumā bibliotēkas piedāvātās iespējas netiek pienācīgi novērtētas. Viens no iemesliem, kāpēc netiek izmantotas publiskās bibliotēkas, ir nedraudzīgs bibliotēkas tēls.

Tāpēc šobrīd publisko bibliotēku galvenais uzdevums ir paplašināt to ietekmes sfēru, lai piesaistītu jaunus lietotājus. No mārketinga viedokļa bibliotēkām ir svarīgas sabiedriskās attiecības un publicitāte, jo šobrīd bibliotēkām ir jāstrādā uz savas ietekmes sfēras paplašināšanu.

Kā atzīmē A.Glosiene, sabiedriskās attiecības var palīdzēt noteikt pieņemamas un efektīvas saskarsmes formas starp institūciju (šajā gadījumā – bibliotēku) un sabiedrību ¹⁷⁰.

Sabiedrisko attiecību pamats ir sociālā atbildība. Sabiedrības intereses par institūcijas darbību palielināšanās, mudina vērtēt, cik racionāli izmantoti bibliotēkas resursi. Bibliotēku sociālā atbildība saistīta ar nodokļu maksātāju naudas līdzekļu izmantošanu publisko bibliotēku uzturēšanai. Mūsdienās, bibliotēkām uzņemoties saistību apkalpot visus sabiedrības locekļus, jāvelta uzmanība arī „atstumtajām” grupām – tautas nelielai daļai, veciem un nespējīgiem cilvēkiem, bērniem.

Faktori, kas mudina bibliotēkas izmantot sabiedrisko attiecību modeļus ir:

- 1) bibliotēku apņemšanās pārdomāt savu būtību un vietu mūsdienu sabiedrībā;
- 2) pastiprināta sabiedrības uzmanība par tai kalpojošām institūcijām, tostarp, arī bibliotēkām.

Bibliotēkas ir uzturējušas attiecības ar apkārtējo pasauli. Šīs attiecības ne vienmēr bijušas plānveidīgas, bieži – neapzinātas, nesistemātiskas.

Pašlaik neviena institūcija nevar cerēt uz panākumiem, ja tās darbības mērķi robežojas ar pašu institūciju. Par institūcijas darbības orientieri ir kļuvusi sabiedrības interese. Bibliotēkām jāattaisno un jāpamato sava eksistence. Sabiedriskās attiecības stimulē labākas publicitātes iespējas.

- 3) radīt pozitīvu un atbilstošu priekšstatu, kas atspoguļo bibliotēkas pasauli un tajā notiekošos procesus;
- 4) pieaugošā masu saziņas līdzekļu loma un to ietekme uz sabiedrību.

Svarīgs sabiedrisko attiecību programmas solis ir bibliotēkas mērķauditoriju noteikšana. Par mērķauditorijām tiek sauktas institūcijai svarīgas grupas, arī tādu

¹⁷⁰ GLOSIENE, Audrone. Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001. 51 lpp, [1] lpp. : il.

cilvēku grupas, kam kopīgas intereses par noteiktu problēmu ¹⁷¹. Tā var saukties arī kāds sabiedrības segments, piemēram, vietējās sabiedrības locekļi, kurus bibliotēka tiecas ieinteresēt.

Kā uzsver A.Glosiene, mūsdienās ievērojama loma tiek piešķirta sabiedriskajai domai. Darbam ar atšķirīgām iedzīvotāju grupām visbiežāk ir mērķis vai nu veidot sabiedrisko domu, vai ietekmēt to: mainīt nelabvēlīgu sabiedrisko domu, pārliecināt neinformēto sabiedrības daļu, nostiprināt vai saglabāt labvēlīgu sabiedrisko domu. Tātad, publiskajām bibliotēkām ar savu darbību ir jāpierāda, ka tās ir draudzīgas, atvērtas ikvienam sabiedrības loceklim.

Bibliotekārās apkalpošanas mūsdienu modelis publiskajām bibliotēkām Latvijā balstīts **uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanu**, kuras darbības pamatā ir informācijas pieejamības nodrošināšana. Mūsdienu Latvijas publisko bibliotēku darbības mērķis ir nodrošināt, lai visdažādāko sabiedrības grupu pārstāvji varētu iegūt izglītojošu, zinātnisku, populārzinātnisku, profesionālu informāciju sev visērtākā veidā. Viena no iespējām, kā to veikt, ir tuvinot apkalpošanu iedzīvotāju vajadzībām un interesēm.

Kā tika noskaidrots 4.nodaļas 2.apakšnodaļā, analizējot vietējās sabiedrības apkalpošanu no teorētiskā aspekta un pārbaudot šīs pieejas realizācijas iespējas Latvijā pētījumā „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā”, vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcija noteica vietu, kuru publiskā bibliotēka ieņem kopējā informacionālās apkalpošanas sistēmā. Tātad **publisko bibliotēku** tālākās attīstības iespējas Latvijā saistāmas ar to **veidošanu par nozīmīgiem sabiedrības informācijas centriem**.

Lai spriestu par publisko bibliotēku tālāko attīstību informācijas sabiedrībā, vispirms ir jānoskaidro, cik lielā mērā šobrīd tās ir tuvinātas iedzīvotājiem un spēj apmierināt viņu vēlmēs un vajadzības. Atbildi uz šo jautājumu sniedz pētījumā „**Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā**” izteiktais lietotāju vērtējums. Izteiktie secinājumi balstās uz 1194 aptaujāto lasītāju anketu analīzes rezultātiem. Pēc sociāli demogrāfiskā raksturojuma respondentu vidū ir 78,2% sievietes un 21,6% vīrieši (skat. 1.pielikumu). Vairāk kā viena trešdaļa aptaujāto (32,2%) ir vecumā no 36 līdz 50 gadiem, gandrīz viena trešdaļa (28,9%) ir vecumā no 18 līdz 35 gadiem, bet gandrīz viena ceturtdaļa (24,1%) ir vecumā virs 50 gadiem. Vismazāk pētījumā ir piedalījušies respondenti, kas ir jaunāki par 18 gadiem – 14,7%. Lielākajai daļai respondentu ir vidējā

¹⁷¹ GLOSIENE, Audrone. Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001, 32. lpp.

speciālā (32,8%), augstākā (25,0%) vai vidējā (22,8%) izglītība. Respondentu nodarbošanās ir visai daudzveidīga.

Bibliotēku tuvināšanos iedzīvotājiem var vērtēt pēc tā, cik labi viņi jūtas bibliotēkas vidē un vai bibliotēkas piedāvātās iespējas apmierina viņu vajadzības. Uz jautājumu, **Cik labi Jūs jūtaties bibliotēkas vidē?** respondentiem bija iespēja izteikt savu vērtējumu pēc 7 punktu sistēmas, kur 1 – ļoti vāji, 2 – vāji, 3 – gandrīz apmierinoši, 4 – apmierinoši, 5 – labi, 6 – ļoti labi, 7 – teicami (skat. 1.pielikuma 19.jaut.). Apkopojot izteiktos viedokļus, jāsecina, ka lielākajai respondentu daļai vērtējums ir pozitīvs (skat. 1.pielikuma 19.jaut., 18.tabulu).

18.tabula

Bibliotēkas vides vērtējums no lietotāju viedokļa (%)

Ļoti vāji	Vāji	Gandrīz apmierinoši	Apmierinoši	Labi	Ļoti labi	Teicami	Nav atbildējuši
0,3		0,8	4,7	17,6	27,2	44,9	4,5

Kā redzams tabulā (skat.15.tabulu) kopumā gandrīz 90% respondentiem ir pozitīvs vērtējums par bibliotēkas vidi. 17,6% aptaujāto lietotāju bibliotēkas vidē jūtas labi vai ļoti labi (27,2%), bet gandrīz puse - teicami (44,9%).

Uz jautājumu, **kas būtu jāuzlabo bibliotēkas atmosfērā**, respondentiem bija iespēja izteikt savu viedokli (skat. 1.pielikuma 20.jaut.). Apkopotie rezultāti liecina, ka lietotāji vēlētos, lai bibliotēka atrastos plašākās, ērtākās telpās (201 respondents), lai būtu interesantāks bibliotēkas interjera noformējums (66 respondenti), siltākas telpas un labāka apkure (52 respondenti), vairāk darbvietu lietotājiem (48 respondenti). Lietotāji priecātos, ja bibliotēkā būtu kafējnīca vai vismaz kafijas automāts (26 respondenti), fonā skanētu mūzika (26 respondenti), būtu iekārtots stūrītis atpūtai (15 respondenti).

Par **bibliotēkas draudzīgumu pret lietotājiem** var spriest arī pēc tās **atrašanās vietas, darba laika, darbinieku attieksmes pret apmeklētājiem**, kā arī pēc piedāvātajiem **bezmaksas un maksas pakalpojumiem**. (skat. 1.pielikuma 16.jaut.). Respondentiem bija iespēja izteikt savu vērtējumu pēc 7 punktu sistēmas. Iegūtās atbildes apkopotas tabulā (skat. 19.tabulu).

19.tabula

Lietotāju apmierinātība ar bibliotēku (%)

Kritērijs	Ļoti vāji	Vāji	Gandrīz apmierinoši	Apmierinoši	Labi	Ļoti labi	Teicami	Nav atbildējuši
Bibliotēkas atrašanās vieta	0,4	0,8	1,8	4,1	11,9	19,4	59,5	2,0
Darba laiks	0,8	0,7	2,3	4,4	14,1	24,4	51,6	1,8
Bibliotēkas darbinieki		0,1	0,7	1,3	7,2	22,7	65,7	2,3
Bezmaksas pakalpojumi	0,6	0,2	0,8	2,3	7,0	19,7	56,9	12,6
Maksas pakalpojumi	9,2	2,3	4,4	5,9	8,7	11,5	17,9	40,1

Apkopojot rezultātus jāsecina, ka kopumā 84,8% respondentus apmierina bibliotēkas atrašanās vieta, gandrīz 60% respondentu tā atrodas vispiemērotākā vietā. Arī bibliotēkas darba laiks vairākumam aptaujāto lietotāju (90%) ir pieņemams viņu vajadzībām. Lielākā daļa respondentu to vērtē kā teicamu, ļoti labu vai labu. Bibliotēkas darbinieki 95,6% respondentu šķiet teicami, ļoti labi vai labi.

83,6% respondentu bezmaksas pakalpojumus vērtē kā teicamus, ļoti labus vai labus. Runājot par maksas pakalpojumiem, ir mazāk pozitīvu vērtējumu. 40% aptaujāto lasītāju nav atbildējuši uz šo jautājumu. No pārējiem aptaujātajiem – 38,1% respondentu maksas pakalpojumus vērtē kā teicamus, ļoti labus un labus, bet 21,8% respondenti nav vai gandrīz nav apmierināti ar šiem pakalpojumiem (skat. 16.tabulu).

Šobrīd publisko bibliotēku lietotājiem ir pieejami sekojoši maksas pakalpojumi – informācijas meklēšana internetā, grāmatu noma, kopēšana, dažādu dokumentu noformēšana (skat. 1.pielikuma 13.jaut.). Visvairāk bibliotēkās no maksas pakalpojumiem piedāvā kopēšanu un informācijas meklēšanu internetā, bet mazāk populāra ir dažādu dokumentu noformēšana (16,6%) (skat. 20.tabulu).

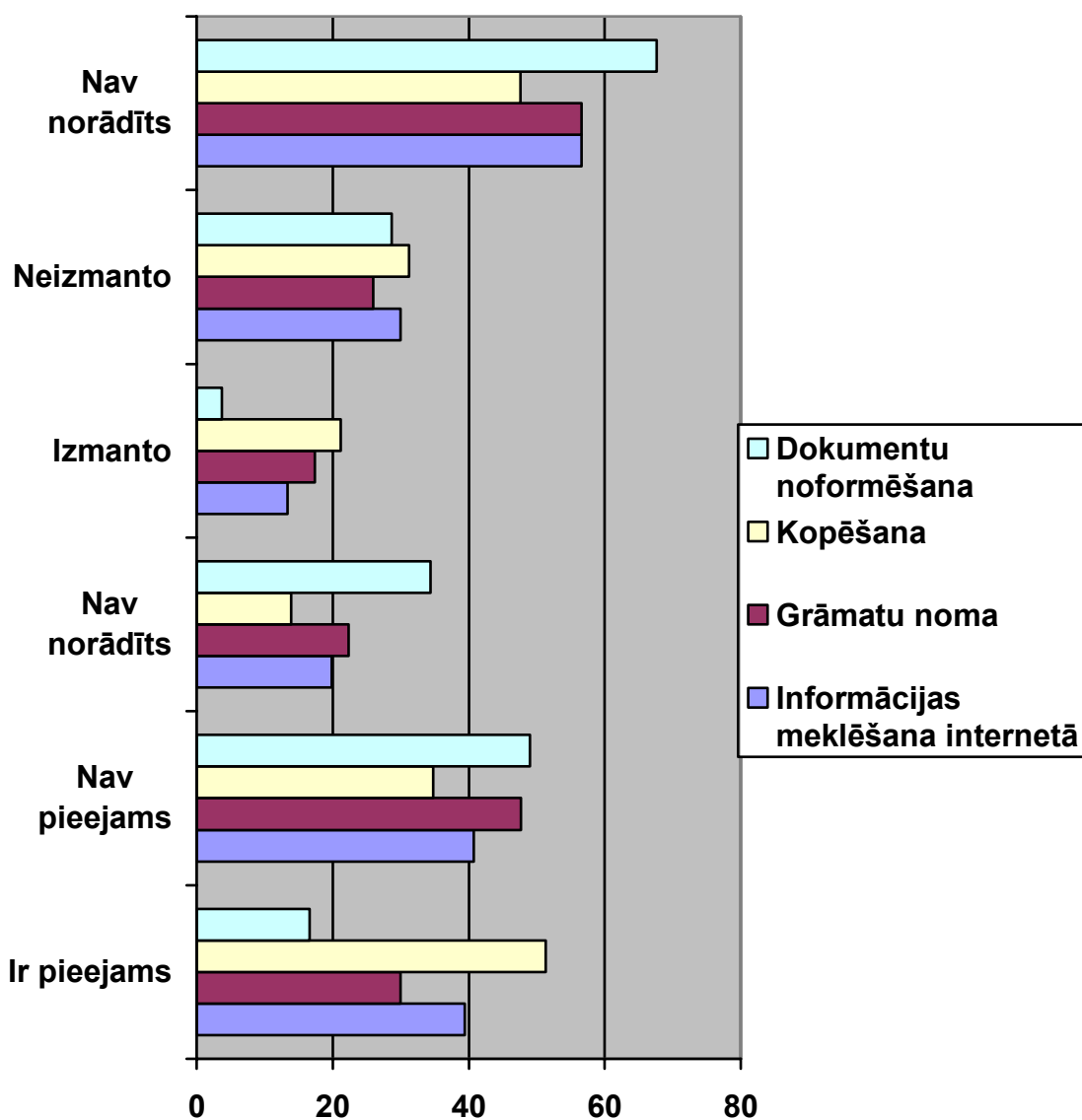
20.tabula

Bibliotēku piedāvāto maksas pakalpojumu pieejamības un izmantošanas salīdzinājums(%)

Maksas pakalpojuma veids	Pieejamība (%)			Izmantošana (%)		
	Ir pieeja	Nav pieeja	Nav norādīts	Izmanto	Neizmanto	Nav norādīts

	ms	ms			o	dīts
Informācijas meklēšana internetā	39,4	40,7	19,9	13,4	30,0	56,6
Grāmatu noma	30,0	47,7	22,3	17,4	26,0	56,6
Kopēšana	51,3	34,8	13,9	21,2	31,2	47,6
Dokumentu noformēšana	16,6	49,0	34,4	3,7	28,7	67,6

Uzskatāmi tas atspoguļots diagrammā (skat. 14.diagrammu).



14.diagramma. **Bibliotēku maksas pakalpojumu pieejamības un izmantošanas salīdzinājums**

Saskaņā ar maksas pakalpojumu piedāvājuma novērtējumu, līdzīga situācija paveras attiecībā pret šo pakalpojumu izmantošanu (skat. 1.pielikuma 14.jaut., 19.tabulu, 14.diagrammu). Visvairāk tiek izmantota kopēšana (52,4% respondentu), bet vismazāk – dokumentu noformēšana (32,4%).

Rezumējot pētījuma rezultātus par publisko bibliotēku tuvināšanos iedzīvotāju vajadzībām, jāsecina, ka rezultāti ir visai iepriecinoši. Publisko bibliotēku piedāvātās iespējas šobrīd apmierina vai daļēji apmierina lielāko daļu (87,4%) respondentu (skat. 1.pielikuma 7.jaut.).

Lai iegūtu pilnīgu ainu par publisko bibliotēku novērtējumu sabiedrībā, svarīgas ir ne tikai bibliotēkas esošo lietotāju, bet ir jāņem vērā arī potenciālo lietotāju domas. Par to, vai bibliotēkas ir tuvinātas vietējiem iedzīvotājiem, var spriest pēc Tautas attīstības pārskatā publicētās informācijas. Uz jautājumu, kuri no piedāvātajiem aspektiem Jums šķiet pieci svarīgākie, lai Jūs dzīvotu kādā dzīvesvietā, bibliotēka nav minēta šo piecu populārāko aspektu vidū (skat. 21.tabulu).

21.tabula.

Pieci svarīgākie aspekti, lai iedzīvotāji dzīvotu kādā dzīvesvietā (pilsētā, pagastā, ciemā)?¹⁷²

Pieejams bērnudārzs	17	-	-	-	-
Iespēja iegūt pamatizglītību	9	7	-	-	-
Iespēja iegūt vidējo izglītību	9	6	2	-	-
Iespēja iegūt augstāko izglītību	9	4	0	0	-
Pieaugušo tālākizglītības iespējas	5	3	1	0	-
Bezdarbnieku pārkvalificēšanas iespējas	3	4	2	1	-
Iespējas atrast darbu	23	24	12	2	1
Bibliotēka	3	4	2	1	-
Interneta pieejamība	2	5	5	2	-
Iespējas attīstīt tūrismu	1	1	1	1	1
Ceļu infrastruktūra	4	8	8	3	1
Sabiedriskā transporta pieejamība	7	13	17	9	2
Iespēja saņemt medicīnas pakalpojumus	2	10	19	18	7
Veikalu pieejamība	1	5	15	19	15
Patīkami cilvēki	3	3	7	12	9
Vietējā kultūras un sabiedriskā dzīve	0	2	5	10	12
Apkārtne (daba, dabas ainava u.t.t.)	0	2	3	14	17
Pašvaldības darbs	-	-	0	3	8
Iespēja piedalīties lēmumu pieņemšanā pašvaldībā	-	0	-	1	3
Dzimtas saknes	1	1	2	3	23

¹⁷² Pārskatā „Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005 : Rīcībspēja reģionos” nepublicētā informācija : nepublicēts materiāls.

Cits (lūdzu ierakstiet, kas tieši)	0	0	0	0	2
Grūti pateikt/NA	2	-	-	-	-

Kā svarīgākie aspekti ir minēti, piemēram, iespējas atrast darbu, iegūt izglītību, kā arī veikalus, sabiedriskā transporta pieejamība. Iedzīvotājiem bibliotēka nesaistās ar vietu, kur varētu saņemt informāciju, piemēram, darba meklēšanas nolūkos, vai kā palīgs izglītības procesa nodrošināšanā. Tieši šīm jomām publiskajām bibliotēkām būtu jāpievērš uzmanība, lai pierādītu sabiedrībai, ka bibliotēka var kalpot kā palīgs iedzīvotāju vajadzību un interešu apmierināšanā.

Tautas attīstības pārskatā sniegtā informācija liek secināt, ka publiskās bibliotēkas pārāk maz dara sabiedrībā, lai tās būtu atpazīstamas. Lai šo situāciju mainītu, publiskajām bibliotēkām jāmaina darbības politika, izstrādājot atbilstošu attīstības stratēģiju, kas vērsta uz bibliotēkas atpazīstamības veidošanu sabiedrībā. Lai izstrādātu šādu stratēģiju, jāveic:

- 1) esošo lietotāju un iedzīvotāju kontingenta analīze;
- 2) bibliotēkas stipro un vājo pušu, kā arī iespēju un draudu analīze;
- 3) lietotāju vajadzībām atbilstoša „produktu kokteiļa” (krājuma, pakalpojumu, programmu) izstrāde.

Lai gan liela daļa Latvijas publisko bibliotēku lietotāju apkalpošanu veic veiksmīgi, tomēr, lai nezaudētu lietotāju uzticību, bibliotēkas nedrīkst apstāties pie sasniegtā. Tāpēc ir jādomā par tālākām publisko bibliotēku attīstības iespējām lietotāju apkalpošanas jomā nākotnē.

Nākamais elements bibliotēkārās apkalpošanas modelī publiskajās bibliotēkās ir informācijas tehnoloģiju piedāvāto iespēju izmantošana, lai nodrošinātu jebkurai lietotājam brīvu pieeju jebkurai informācijas masīvam, t. sk. arī attālināto bibliotēku resursiem. Šādā veidā publiskās bibliotēkas saglabās nozīmi izglītotas informācijas sabiedrības veidošanā. Tāpēc **publiskās bibliotēkas jāsaista ar e-sabiedrības veidošanu.**

Informācijas sabiedrības apstākļos bibliotēku, tai skaitā arī publisko bibliotēku, loma un vieta ir iezīmēta nacionālā plānojuma dokumentos, piemēram, sociāli ekonomiskajā programmā e-Latvija, e-pārvaldes koncepcijā.

Programma e-Latvija ir sociāli ekonomiska programma, kuras mērķis ir, intensificējot prioritāro uzdevumu izpildi nacionālās informācijas struktūras izveidei, palielināt Latvijas tautsaimniecības efektivitāti un konkurētspēju pasaules tirgū,

paātrināt visas sabiedrības un ikviena indivīda labklājības līmeņa augšanu un tādējādi sekmēt Latvijas ilgtspējīgu stabilu attīstību ¹⁷³.

Nostabilizējoties jaunās ekonomikas principi un procesiem, arvien izteiktāk par attīstības pamatu kļūst spēja radīt jaunas zināšanas, izmantot tās ikvienā tradicionālā procesā un darbībā, sekmējot tautsaimniecības attīstību un vispārējās labklājības celšanos. Līdz ar to vispārēja informācijas pieejamība (pilnīgums, ātrums, vieglums) palīdz informāciju transformēt zināšanās, informācijas pakalpojumu attīstība kļūst par nepieciešamiem priekšnoteikumiem ekonomisko un sociālo uzdevumu risināšanai ekonomiskās aktivitātes pieaugumam, jaunu un labi apmaksātu darba vietu radīšanai, sabalansētai un līdzsvarotai reģionu attīstībai, sociāli ekonomisko disproporciju likvidēšanai un līdzvērtīgu iespēju radīšanai izglītībai un sociālo vajadzību apmierināšanai.

Izglītota cilvēka izaugsme un konkurētspēja darba tirgū, iniciatīvas veidošana ir pamatmērķi, uz kuriem jāvērs izglītības sistēmas pamatprincips – pārvērst informāciju gudrībā. Ekonomikas attīstībai katrai bibliotēkai, uzņēmumam un iedzīvotājam ir jābūt iesaistītam zināšanu radīšanas procesā. Informācijai un zināšanām ir jābūt pieejamām ikvienam sabiedrības loceklim un ikvienam jābūt spējīgam tās izmantot darbā un ikdienas dzīvē, nepieļaujot ar informāciju bagāto un nabago sabiedrības slāņu veidošanos. Katram ir jābūt iesaistītam informācijas sabiedrībā.

Sociāli ekonomiskajā programmā e-Latvija ir uzsvērts, ka bibliotēkām ir jāklūst par galveno visa veida (zinātniskās / tehniskās, uzņēmējdarbības, mācību / uzzīņu u.c.) informācijas piegādātāju valstī, ikvienā apdzīvotā vietā. Elektroniskās un virtuālās bibliotēkas attīstība nodrošinās visaptverošas lokālās un globālās informācijas meklēšanas un saņemšanas iespējas ikvienā bibliotēkā, jebkuras informācijas pieprasījuma, informācijas pakalpojumu pieejamību attālinātajiem lietotājiem tieši darba un dzīves vietās.

Bibliotēkām paredzēta nozīmīga loma arī saistībā ar elektroniskās pārvaldes ieviešanu Latvijā.

E-pārvalde definēta kā nozare, kas, izmantojot elektroniskos resursus, sniedz dažādus pakalpojumus ¹⁷⁴. Elektroniskās pārvaldes raksturošanai dažādās pasaules valstīs lietoti dažādi jēdzieni. Atbilstoši Latvijas elektroniskās pārvaldes koncepcijai elektronisko pārvaldi tās šaurākā nozīmē ir sabiedrisko pakalpojumu sniegšana,

¹⁷³ *Sociāli ekonomiskā programma e-Latvija* [tiešsaiste]. [Rīga] : ADM Interactive, [b.g.]. [skatīts 2005. g. 15.febr.]. Pieejams: <http://www.politika.lv/index.php?id=101397&llang=lv>.

¹⁷⁴ *The Oxford dictionary and thesaurus*. Melbourne : Oxford University Press, 1997. p.474.

izmantojot elektroniskos līdzekļus (internetu), faktiski – pakalpojumu sniegšanas elektronizācija ¹⁷⁵.

E-pārvalde nozīmē informācijas tehnoloģiju integrāciju un pielietošanu efektīvākai un mūsdienīgākai dažādu uzņēmumu, iestāžu u.c. organizāciju darbības nodrošināšanai, kā arī šo uzņēmumu, iestāžu u.c. organizāciju savstarpējās saiknes veidošanai. E-pārvalde ir veids, kā jebkurš var izmantot jaunās tehnoloģijas savā labā, lai nodrošinātu ikvienam lietotājam ērtāku pieeju informācijai un pakalpojumiem, uzlabotu sniegto pakalpojumu kvalitāti un radītu plašākas iespējas piedalīties pārvaldes darbā.

Elektronisko pakalpojumu pamatprincipi ikdienas darbā ¹⁷⁶:

- Sabiedrības līdzdalība valsts pārvaldē.

Modernās informācijas tehnoloģijas un no tām izrietošie elektroniskie pakalpojumi un interneta iespējas paver iespējas komunikācijas stiprināšanai starp valsti un sabiedrību, kā arī rada iespēju pilsoņu viedokļu un gribas noskaidrošanai. Tādējādi jaunās tehnoloģiskās iespējas ļauj lielākā mērā sabiedrībai kontrolēt valsts pārvaldes darbu un piedalīties lēmumu pieņemšanā.

- Pakalpojumu integrācija uz dzīves notikumu modeļa bāzes.

Šobrīd diezgan ierasta ir situācija, kad valsts pārvaldes klientam nākas daudzkārtīgi apmeklēt dažādas valsts institūcijas, lai nokārtotu kādu konkrētu jautājumu. Mūsdienās valsts un pašvaldību pakalpojumi jāpiesaista tipveida dzīves situācijām un jānodrošina tos vienā vietā, balstoties uz t.s. vienas pieturas aģentūras principu, pat ja to sniegšanā ir iesaistītas vairākas organizācijas.

Lai realizētu e-pārvaldi, ir svarīgi nodrošināt valsts iestāžu savstarpēju apmaiņu ar informāciju un centralizētu pakalpojumu piekļuves punktu izveidi, kas atdalīti no lēmuma pieņemšanas struktūrām. Pasaules praksē šādus birojus pieņemts saukt par Vienas pieturas aģentūrām. Vienas pieturas aģentūras jeb Valsts pakalpojumu biroja uzdevums būtu nodrošināt pilnu valsts pakalpojumu spektru konkrētajā iestādes birojā, kur klients

¹⁷⁵ *E-pārvaldes koncepcijas galvenās atziņas* [tiešsaiste]. Ivars Solovjovs. [B.v.] : [b.i.], 2001. [skatīts 2005.g. 18.maijā]. Pieejams: <http://www.itnet.lv/doc/atzinis.pdf>.

¹⁷⁶ *E-pārvalde.lv* [tiešsaiste]. [B.v.], epārvalde.lv, 2003. [skatīts 2005.g. 18.maijā]. Pieejams: <http://www.eparvalde.lv>.

ierodas. Tajā darbojas dažādi ierēdņi no dažādām institūcijām. Paralēli tiem atvērta elektroniska piekļuve pakalpojumiem caur internetu, izveidojot e-pārvaldes portālu ¹⁷⁷.

“Vienas pieturas aģentūra” ir jēdziens, ko lieto, lai apzīmētu *pakalpojumu sniegšanas vai pārvaldes organizācijas formu, kurā iedzīvotājs (klients) saņem iecerēto pakalpojumu vai lēmumu, vienu reizi apmeklējot kompetento institūciju* ¹⁷⁸.

Klientam tiek iecerēta viena ierašanās, kurā viņš varētu visu nokārtot. Tas nozīmē, ka viņš atnāk, izstāsta, kas vajadzīgs un dodas projām. Ja iespējams, lieta tiek nokārtota tūlīt uz vietas, ja ne, tad kompetentās institūcijas darbinieki visu nokārto paši un atbildi nosūta rakstiski klientam pa pastu.

Tas ir ideāls modelis, kā klients var nokārtot sev nozīmīgus jautājumus. Tomēr daudzos gadījumos šādā veidā var nokārtot lielu daļu no lietām. Tā ir mūsdienīgas pārvaldes filozofijas realizācijas forma – orientācija uz klienta vēlmēm un prasībām.

- Pakalpojumu daudzkanālu, tai skaitā, elektroniska sniegšana.

Pakalpojumus var sniegt pati institūcija, valsts aģentūra, privātfirma, izmantojot dažādus tehniskos veidus – klientu centrus, telefonu, internetu, mobilos sakarus u.c.

- Vienādas iespējas visiem.

Jauno elektronisko kanālu izmantošana nedrīkst kļūt par pamatu tiešai vai netiešai tās sabiedrības daļas diskriminācijai, kura nevar vai arī nevēlas izmantot elektroniskos līdzekļus saziņā ar valsti. Tāpēc paralēli jaunajiem pakalpojumu sniegšanas veidiem ir jā saglabā arī tradicionālie. Tāpat ir jā nodrošina pakalpojumu pieejamība arī vecākiem cilvēkiem un invalīdiem, kā arī atsevišķi pakalpojumi jā nodrošina citās valodās.

- Ārpakalpojumu izmantošana un koncentrēšanās uz pamatuzdevumiem.

Valsts pārvaldes iestādēm būtu jā koncentrējas uz pamatuzdevumu izpildi, atbalsta funkcijas uzticot specializētiem ārējiem uzņēmumiem, jo reti kad valsts iestādes spēs nodrošināt tādu specifisku darbu izpildi kā informācijas sistēmu izstrāde un apkalpošana, dažkārt arī publicitātes pakalpojumu organizēšanu.

- Sadarbība ar privāto sektoru.

¹⁷⁷ LINDE, J. Pie e-pārvaldes plāna. *Dienas Bizness*, [Nr.197], 2002, 18.lpp.

¹⁷⁸ INDĀNS, I. Informācijas atklātība. Rīga : B.i., 2001. 47 lpp.

Sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu var nodrošināt ne tikai valsts vai pašvaldības iestāde, bet arī privātas organizācijas uz īpašas licences pamata vai arī izmantojot privātās investīcijas.

Tātad saistībā ar e-pārvaldes ieviešanu Latvijā, publiskās bibliotēkas paredzēts veidot par vienas pieturas aģentūru dotajā apkalpojamajā teritorijā. E-pārvaldes ieviešanas kontekstā Latvijas pašvaldību bibliotēkām jāveic šādi uzdevumi:

- 1) apzināt cilvēkus, kuriem vajadzīga informācija. Latvijā pastāvošais pieņēmums, ka bibliotēkas lietotājs ir tikai personība, kas izmanto bibliotēkas tiešos vai attālinātos pakalpojumus, nomainām ar atziņu, ka bibliotēkas lietotāji ir visi apkalpojamā reģiona iedzīvotāji. Atšķirība ir tikai tā, ka vieni jau izmanto bibliotēku, bet citi vēl nē, bet noteikti izmantos nākotnē. Cik lielā apjomā un cik ātri tas notiks, tas, galvenokārt ir atkarīgs no paša bibliotekāra;
- 2) iepazīt gan esošos, gan potenciālos bibliotēkas apmeklētājus, lai spētu nodrošināt brīvu pieeju viņu informacionālajām vajadzībām, atbilstošajai informācijai un pārliecinātu katru iedzīvotāju, ka viņiem šīs zināšanas ir nepieciešamas;
- 3) izmantotu bibliotēkas rīcībā esošos informācijas resursus, darbinieku profesionalitāti, pieredzi informācijas izplatīšanā, vākt informāciju visur, kur vien iespējams, lai pierādītu, ka bibliotēka var visu, var ātrāk, var labāk nekā citas informācijas struktūras;
- 4) Īpaši nozīmīgi tas ir šodien, kad ir aktuāla e-pārvaldes koncepcija, kurā paredzēts veidot īpašus pašvaldību informācijas centrus paralēli bibliotēkām. Sabiedrības infrastruktūras sakārtošanā e-pārvaldes apstākļos tieši bibliotēkai ir jāuzņemas informācijas centra funkcijas, jo tās rīcībā ir gan resursi, gan profesionāli darbinieki;
- 5) informēt ne tikai par bibliotēkas rīcībā un citu bibliotēku pārziņā esošajiem informācijas avotiem (dokumentiem, datubāzēm, faktiem, datiem), bet arī par pašu bibliotēku, tātad veiktu publicitāti. Bibliotēkas darba pamatā ir jābūt atpazīstamībai jeb bibliotēkas iespēju izpratnei no sabiedrības puses ¹⁷⁹.

Lai bibliotēkas Latvijā sekmīgi veiktu vietējās sabiedrības iedzīvotāju apkalpošanu un informēšanu, tām ir savstarpēji jāsadarbojas, veidojot vietējās

¹⁷⁹ SPORĀNE, Baiba. Publiskās bibliotēkas misija informācijas sabiedrībā. No: *Bibliotēka un sabiedrība 3 : Latvijas Universitātes Zinātniskie raksti* : 646.sēj. Rīga, 2002, 56.-71.lpp.

sabiedrības informācijas tīklu. To apstiprina citu valstu pieredze, kurās jau praktiski tiek realizēts vietējās sabiedrības apkalpošanas modelis.

Piemēram, 1997.-1999.gada Britu bibliotēkas Pētniecības centra un Bibliotēku un informācijas komisijas veiktajā pētnieciskajā projektā "CIRCE: labāka informācija labākas sabiedrības attīstībai" par vietējās sabiedrības apkalpošanu informācijas sabiedrībā ir aplūkotas vietējās sabiedrības informācijas tīkla veidošanas iespējas Apvienotās Karalistes publiskajās bibliotēkās¹⁸⁰.

Pētījuma mērķis: aplūkot ceļus sadalīta tīkla radīšanai, kas ļautu katrai bibliotēkai uzturēt savu vietējās sabiedrības informācijas datubāzi un dalīties informācijas pieejā ar citām bibliotēkām. Pētījumā raksturots, kas ir vietējās sabiedrības informācija, kāpēc tā ir vietējās sabiedrības dzīves pamats, kā vietējas sabiedrības informācija rada īpašas prasības tās strukturēto un nestrukturēto datu kombinēšana. Projektā ir ierosināts, ka ikvienai iestādei ir jāspēj attīstīt autonomi vadāmu, vietējas sabiedrības interesēm atbilstošu sistēmu, bet tai jāatrodas tādā tehniskā sistēmā, kas ļauj to savienot vienā veselumā ar citām sistēmām.

Galvenais iemesls, kāpēc jāveido vietējās sabiedrības informācijas tīkls, ir - lai iedzīvotājiem būtu iespēja piekļūt informācijai neatkarīgi no viņu dzīves vietas. Iedzīvotāji, īpaši pilsētās, bieži dzīvo vietējās pašvaldības teritorijās, kur ir pieejami vairāki informācijas avoti. Tīklā saslēgta informācija dod iespēju iedzīvotājiem atrast viņiem nepieciešamo informāciju par apdzīvoto vietu, neatkarīgi no tā, kāda organizācija to piegādā.

Projektā minēti šādi galvenie vietējās sabiedrības informācijas piegādātāji:

- ✓ valdība. Centrālā un vietējā vara ir lielākie vietējās sabiedrības informācijas avoti.
- ✓ brīvprātīgas organizācijas (piemēram, veselības iestādes).
- ✓ mediji (radio, laikraksti u.c.).
- ✓ komerciālas organizācijas.
- ✓ mazas vietējās organizācijas (klubi, pašpalīdzības grupas, nacionālo minoritāšu grupas u.c.).
- ✓ atsevišķi cilvēki.

Vietējās sabiedrības informācija ir nepieciešama atsevišķiem cilvēkiem, vietējai pašvaldībai un organizācijām. Bibliotēku saistība ar informācijas piegādātājiem savā apkalpojamajā teritorijā uzskatāmi atspoguļota shēmā (skat. 4.pielikumu). Shēma rāda

¹⁸⁰ LEECH, CIRCE [tiešsaiste] : Better Communities through Better information. [skatīts 2005.g. 15.martā]. Pieejams: <http://www.gloscc.gov.uk/circe/report97.doc>.

saistību starp bibliotēku, vietējo pašvaldību, kuras pakļautībā atrodas bibliotēka, un citiem informācijas piegādātājiem apkalpes rajonā. Mazās grupas apgādā bibliotēkas ar informāciju. Bibliotēkām jāsadarbojas ar individuālajiem vietējās pašvaldības informācijas piegādātājiem.

Mainās publiskās bibliotēkas loma vietējās sabiedrības informācijas sniegšanā. Ja iepriekš bibliotēkas koncentrēja uzmanību uz informācijas salīdzināšanu un tās sagatavošanu sabiedrībai, tad tagad aizvien vairāk tās kļūst par ceļvedi informācijas ceļā interneta mājaslapās. Mainās publisko bibliotēku veidoto vietējās sabiedrības informācijas datubāzu raksturs, kuras pakāpeniski attālinās no kontaktu sarakstiem un kļūst par vārtiem citu organizāciju mājas lapās.

Publiskās bibliotēkas loma vietējās sabiedrības informācijas piegādāšanā mainās atkarībā no vietējās varas iestādes. Tas nozīmē, ka vienā pašvaldībā bibliotēkas ir vienīgie atbildīgie par padomes apgādāšanu ar vietējās sabiedrības informāciju, citās - bibliotēka sadarbojas ar citiem vietējās pašvaldības dienestiem, un par minoritāšu vietējās sabiedrības informācijas piegādi ir atbildīgs atsevišķs dienests, kas nav saistīts ar bibliotēku.

Publiskā bibliotēka kā vietējās sabiedrības informācijas centrs, kas piedāvā apkalpošanu no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa - tā ir viena no publisko bibliotēku attīstības virzieniem informācijas sabiedrībā.

Vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcijas īstenošana **Latvijas publisko bibliotēku** darbā un publisko bibliotēku **tālākā attīstība** saistībā ar e-pārvaldes kontekstā **jāsaista ar Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas izveidi**, kas ir viena no Latvijas Nacionālās bibliotēkas projekta sastāvdaļām. Tās mērķis ir: nodrošināt bibliotēku tradicionālo lomu nacionālās kultūras un zinātnes vērtību apkopšanā, sistematizēšanā, saglabāšanā un pieejamībā, izmantojot moderno informācijas tehnoloģiju iespējas sniegt lasītājiem universālo informācijas pakalpojumu no Latvijas un starptautiskiem informācijas avotiem ¹⁸¹.

Izveidojot vienotu valsts, pašvaldību u.c. bibliotēku informācijas sistēmu, tā nodrošinātu bibliotēkām ne tikai iespēju apkopot, uzglabāt nacionālās kultūras un zinātnes vērtības, bet arī radīt pieeju tām, izmantojot modernās informācijas

¹⁸¹ *Nacionālā programma „Informatika” 2000* [tiešsaiste]. Rīga : LR Satiksmes ministrija, 2000. [skatīts 2005.g. 15.maijā]. Pieejams: http://www2.acadlib.lv/grey/garais_saraksts.htm#informatika.

tehnoloģijas informācijas pakalpojumu sniegšanai, nepieciešamo grāmatu, publikāciju, uzziņu u.c. dokumentu pasūtīšanai un saņemšanai ¹⁸².

Bibliotēku informācijas sistēmai ir jānodrošina šādas funkcijas:

- Informācijas meklēšana. Lietotāju interesējošās informācijas meklēšanas sistēmai jānodrošina pieeja gan pašiem informācijas avotiem – grāmatām, dokumentiem, publikācijām, valsts reģistriem un statistikai, gan transnacionāliem informācijas resursiem, lietotot ne tikai tradicionālās metodes, bet arī mūsdienīgas interneta un elektroniskās meklēšanas sistēmas.
- Pasūtīšana. Pēc meklēšanas rezultātu iegūšanas (vai neatkarīgi) lietotājam ir jābūt iespējai pasūtīt nepieciešamo grāmatu, uzziņu vai dokumentu.
- Piegāde. Grāmatu, dokumentu, publikāciju un citu informācijas avotu piegādes sistēmai jāparedz ne tikai tradicionālā grāmatu lietošana lasītavās, bet arī dokumentu un publikāciju piegāde kopiju un elektroniskā formā.
- Pakalpojumi. Bibliotēkai jābūt spējīgai sniegt informācijas pakalpojumus lietotājiem, tai skaitā sniegt uzziņas – par visdažādākajām tēmām – likumdošanu, kultūru, mācībām u.t.t. Bibliotēkām jāzina ceļš līdz avotam visdažādākajiem informācijas pieprasījumiem. Bibliotēkai ir jādarbojas kā publiskās pieejas punktam, realizējot universālo informācijas pakalpojumu.
- Resursu veidošana. Bibliotēkai jāveic pētniecības darbs, lai apzinātu tos lokālos informācijas resursus, kuri ir ar paliekošu vērtību un kurus varēs piedāvāt lietotājiem (tai skaitā attālinātajiem) kā virtuālās bibliotēkas sastāvdaļu – nacionālo mantojumu.
- Bibliotekāru apmācība. Lai sekmīgi veidotu uz zināšanām balstītu sabiedrību, bibliotekāriem jāapzinās sava īpašā misija – būt par starpnieku starp lietotāju (informācijas patērētāju) un informāciju. Taču šāda loma prasa plašas zināšanas. Tāpēc ir jāuzlabo sākotnējā bibliotekāru apmācības sistēma, kurai bibliotekāriem jānodrošina informācijas prasība, jāsniedz viņiem ekonomiskās zināšanas un prasmes būt par virtuālās bibliotēkas personālu, un tālākizglītību.
- Lietotāju apmācība. Modernās informācijas tehnoloģijas piedāvā plašās iespējas, tomēr prasa no lietotāja prasmi tās izmantot. Bibliotēkai ir jāveido

¹⁸² *Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs : Valsts vienotā bibliotēku portāla sistēmas darbības koncepcija* [tiešsaiste]. [Rīga] : SIA „AA Projekts”, 2004. [skatīts 2005.g. 3.maijā]. Pieejams: <http://www.linc.lv/VVBPkoncepcija.pdf>.

apmācības sistēma arī lietotājiem ar ievirzi uz patstāvīgi darboties spējīga lietotāja sagatavošanu.

- Informācijas mārketinga. Pateicoties lietderībai, ko bibliotēka var dot lietotājiem, ir pamats plānot ieņēmumus no pakalpojumu sniegšanas. Informācija arvien vairāk kļūst par preci.
- Vienota lietotāju reģistrācija. Situācijā, kad lietotājs meklē un saņem sev nepieciešamo informāciju no daudzām bibliotēkām, ir jāpārveido esošā lietotāju reģistrācijas sistēma, kas orientēta uz piesaisti vienai konkrētai bibliotēkai.
- Nacionālās bibliogrāfijas izveide un retrospektīvā datu konversija. Latvijas informācijas resursiem kā starptautisko resursu sastāvdaļai ir jābūt katalogizētiem un pieejamiem, izmantojot starptautiski atzītus metadatu apmaiņas formātus.

Sistēmas izveides gaitā pašvaldību bibliotēkas tiks nodrošinātas ar nepieciešamo datortehniku, programmatūru, interneta pieslēgumiem, kā arī tiks veikta pašvaldību bibliotēku darbinieku apmācība darbam ar jaunajām informācijas tehnoloģijām ¹⁸³.

Šobrīd vienotā bibliotēku informācijas sistēma aptver visas Latvijas bibliotēkas neatkarīgi no tīpašuma formas, atrašanās vietas, tipa, statusa un darbības rakstura. Tā ir hierarhiska sistēma, kuras pamatstruktūru veido četru līmeņu bibliotēkas:

1) vietējas nozīmes bibliotēkas pagastos, mazpilsētās, izglītības iestādēs, slimnīcās, pansionātos, aizsardzības spēku struktūrās, cietumos u.tml.;

2) pašreizējo rajonu nozīmes bibliotēkas - rajonu galvenās bibliotēkas, kuras reformas gaitā varētu tikt pārveidotas par novada nozīmes bibliotēkām;

3) reģionālas nozīmes bibliotēkas (saskaņā ar Reģionālās administratīvi teritoriālā iedalījuma reformas koncepciju reģionu galvenās bibliotēkas veidosies Ventspilī, Liepājā, Rīgā, Jelgavā, Valmierā, Jēkabpilī, Gulbenē, Rēzeknē, Daugavpilī uz tur jau esošo profesionāli spēcīgāko bibliotēku - pilsētu un rajonu galveno bibliotēku - bāzes);

4) Latvijas Nacionālā bibliotēka, Latvijas Akadēmiskā bibliotēka, Latvijas Universitātes bibliotēka un citas zinātniskās un speciālās valsts nozīmes bibliotēkas, Latvijas Neredzīgo bibliotēka.

Pamatpakalpojumus iedzīvotājiem, pirmkārt, nodrošina tās bibliotēkas, kuras atrodas iedzīvotāju dzīves vietas, izglītības, profesionālās darbības vai dienesta vietas

¹⁸³ TURLAJS, J. Bibliotēku politika Latvijā. *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.21, 2001, 7.-14.lpp.

tiešā tuvumā. Informācijas pieprasījumus, kurus objektīvi nespēj nodrošināt šīs bibliotēkas (ierobežoti informācijas resursi), adresē augstāka līmeņa bibliotēkām vai ar to starpniecību - ārvalstu bibliotēkām un citiem informācijas centriem.

Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēma nosaka bibliotēkām šādas galvenās funkcijas (pakalpojumus):

- sniegt informācijas pakalpojumus lietotājiem, tajā skaitā uzziņas par dažādiem tematiem -likumdošanu, kultūru, mācībām u.c.;
- būt universālā informācijas pakalpojuma publiskās pieejas punktam.

Saskaņā ar Nacionālās programmas "Informātika" definīciju universālais informācijas pakalpojums ir visa veida informācija (zinātniskā, tehniskā, biznesa, finanšu, valsts sektora, uzziņu, mācību, kārtējās ziņas) bez ierobežojumiem (neatkarīgi no dzīves un darba vietas, labā kvalitātē, bez pārtraukumiem, par pieņemamu cenu, neatkarīgi no tautības, vecuma, pilsonības u.c.).

Tātad tuvākajā nākotnē Latvijas bibliotēkas, tajā skaitā arī publiskās bibliotēkas, attīstīsies šādos virzienos ¹⁸⁴:

- nostiprināsies tradicionālās pamatfunkcijas un tiks ieviestas jaunas pakalpojumu formas, nodrošinās sabiedrību ar saimnieciskai, sociālai un kultūras attīstībai nepieciešamiem informācijas resursiem, piedalīsies modernas Eiropas modeļa informācijas sabiedrības veidošanā, veidos adekvātu Latvijas bibliotēkās koncentrēto informācijas resursu pieejamību ārvalstu lietotājiem;
- panāks katram lietotājam brīvu pieeju informācijai un zināšanām, ievērojot dažādu lietotāju grupu prasības informācijas saturam, valodai, informācijas nesēju formai, novēršot bibliotēku un informācijas pieejamības
- ierobežojumus, kas izriet no lietotāju nacionālajām, sociālajām, dzīves vietas un citām atšķirībām;
- sekmējot bibliotēku sistēmas integrāciju nacionālajā un Eiropas līmenī, nodrošinās profesionālās kompetences spējas gan mūszemes, gan Eiropas Savienības informācijas un bibliotēku nozares kopīgu programmu un projektu un tehnoloģiskās sadarbības modeļu īstenošanā, Latvijas bibliotēkas apgūs un ieviesīs ES ietvaros lietojamās normas, vadlīnijas un standartus un spēs iesaistīties ES vienotās informācijas un bibliotēku darba politikas realizācijā;

¹⁸⁴ *Nacionālās programmas „Kultūra” apakšprogrammas „Bibliotēka”* [tiešsaiste]. Rīga : LR Kultūras ministrija, [b.g.]. [skatīts 2005.g. 3.jūn.] Pieejams: http://www.mk.gov.lv/lat/ministru_kabinets/default.htm (sadaļā - MK akceptētā koncepcija).

- Īstenos demokrātisko valstu praksē respektētās iedzīvotāju tiesības bez maksas izmantot valsts un pašvaldību finansēto bibliotēku pamatpakalpojumus, palielinās papildpakalpojumu un maksas pakalpojumu piedāvājumu.

Tādējādi tiks īstenota informācijas sabiedrības galvenā pamatnostādne - informācijas brīva pieejamība jebkuram cilvēkam jebkurā vietā un jebkurā laikā.

Viena no bibliotekārās apkalpošanas koncepciju izpausmes formām mūsdienu publiskajā bibliotēkā ir sabiedrībai tuvināta apkalpošana. Tā paredz publisko bibliotēku veidošanu par vietējās sabiedrības informācijas centriem.

Jēdzienam „vietējās sabiedrības apkalpošana” nav precīzi pieņemtas definīcijas. Ārzemju literatūrā šī jēdziena satura atklāšanai atrodami dažādi termini un skaidrojumi. Apkopojot dažādajās definīcijās sniegtos skaidrojumus un bibliotēkzinātnieku viedokļus, jēdzienu „vietējās sabiedrības apkalpošana” var definēt sekojoši:

- 1) publisko bibliotēku veiktā faktogrāfiskā apkalpošana no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa, kas saistītas ar viņu ikdienas vajadzībām;
- 2) bibliotēkas apkalpes rajonā dzīvojošo iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām (cilvēkiem ar ierobežotām iespējām - mazizglītotiem, nacionālo minoritāšu pārstāvjiem, invalīdiem, veciem, nespēcīgiem cilvēkiem, slimiem, ieslodzītajiem) apkalpošana, ievērojot viņu specifiskās vajadzības;
- 3) bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru lasītāju grupu apkalpošana, ievērojot viņu specifiskās vajadzības.

Vietējās sabiedrības apkalpošanas virziena attīstības pirmsākumi saistāmi ar informācijas un konsultāciju centru un biroju dibināšanu Lielbritānijā. Pēc tam vietējās sabiedrības apkalpošanu veica arī publiskajās bibliotēkās, sākotnēji apkalpojot vidējā vecuma un vidējās šķiras lietotājus, bet pakāpeniski piedāvājot pakalpojumus arī tām lietotāju grupām, kurām veselības problēmas, ekonomiskie apstākļi u.c. neļāva izmantot bibliotēku piedāvātos pakalpojumus.

Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas pieejas īstenošana aplūkota trijos virzienos: faktogrāfiskā apkalpošana, iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām apkalpošana un bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru grupu apkalpošana un saistībā ar IFLA/UNESCO izstrādātajās vadlīnijās publisko bibliotēku attīstībai izvirzītajiem uzdevumiem iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā un praktiski pamatota, analizējot pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” rezultātus.

Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas modeļa īstenošana Latvijā informācijas sabiedrības apstākļos saistāma ar e-pārvaldes ieviešanu, kurā paredzēts publiskās bibliotēkas veidot par „vienas pieturas aģentūrām”.

E-pārvalde ir sabiedrisko pakalpojumu sniegšana, izmantojot elektroniskos līdzekļus. Tas ir veids, kā valsts un pašvaldība var izmantot jaunās tehnoloģijas, lai nodrošinātu iedzīvotājiem ērtāku pieeju informācijai un pakalpojumiem.

Tālākā attīstība jāsaista ar Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas un Gaismas tīkla izveidi Latvijā, kas ne tikai nodrošinātu zināšanu un informācijas uzkrāšanu, bet arī padarītu tās pieejamas jebkuram cilvēkam jebkurā vietā un jebkurā laikā, izmantojot moderno informācijas tehnoloģiju piedāvātās iespējas.

Secinājumi

Viens no aktuālākajiem tematiem bibliotēkzinātnē ir saistīts ar iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu, vai kā mūsdienās par tradīciju kļūst teikt – informācijas lietotāju apkalpošanu. Uz zināšanām balstītas sabiedrības veidošanās apstākļos publiskajām bibliotēkām jāatrod vieta un jānostiprina to sabiedriskā nozīme līdzās citām kultūras un informācijas iestādēm. Informācijas sabiedrības galvenais mērķis ir informācijas brīvas pieejamības nodrošināšana jebkuram cilvēkam jebkurā vietā un jebkurā laikā. Latvijā publiskās bibliotēkas ir lielākā bibliotēku grupa, kas ir pieejama visplašākajiem iedzīvotāju slāņiem. Pavisam Latvijā šobrīd darbojas 2065 bibliotēkas, no kurām 878 ir publiskās bibliotēkas (t.sk. 863 pašvaldību publiskās bibliotēkas). Promocijas darbā analizēta starptautiskā pieredze iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā publiskajās bibliotēkās un meklētas tās nostādnes, kuras būtu izmantojamas lietotāju apkalpošanā Latvijā.

Promocijas darbā analizētas spilgtākās pēdējo gadu laikā bibliotekārās apkalpošanas teorijā un metodikā notikušās pārmaiņas: bibliotekārās apkalpošanas prioritārā funkcija, sabiedrībai tuvināta apkalpošana un izmaiņas apkalpošanā līdz ar jauno informācijas tehnoloģiju pielietošanu.

Mainoties bibliotēkzinātnes teorijas galvenajām atziņām attiecībā uz iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu, veidojas atbilstoša terminoloģiskā bāze - atšķirīgi tiek skaidroti vispārzināmie jēdzieni – lasītājs, bibliotekārā apkalpošana un mārketinga teorijas ietekmē rodas jauni.

Promocijas darba teorētiskais pamatojums meklēts bibliotēku filozofijā. Bibliotekārā apkalpošana kā fenomens aplūkojama tikai saistībā ar bibliotēku kā parādību, jo bibliotekārā apkalpošana ir viens no bibliotekārā darba procesiem bibliotēkā. Lai nešaubītos par bibliotēkas tiesībām pastāvēt, ir jāizprot, jāvērtē un jāpamato bibliotēka kā sociāla parādība jeb fenomens. Lai pamatotu bibliotēkas nepieciešamību tagad un jaunajā pasaulē, jāveido sava pārlicība, uzskatu sistēma par bibliotēku. Bibliotēkas kā sabiedrības pamatakmens būtību pierāda ar bibliotēku filozofijas starpniecību. Bibliotēkas kā fenomena eksistenci raksturo ar :

- izmaiņām bibliotēku funkcijās;
- grāmatu kā fenomenu;
- bibliotekāru kā personību un saistībā ar bibliotekāra profesionālo ētiku.

Bibliotēku funkcijas laika gaitā ir mainījušās. Sākotnēji dominēja informācijas vākšanas un glabāšanas jeb memoriālā funkcija. Bibliotēku attīstības gaitā memoriālo

funkciju nomainīja dokumentu izmantošanas organizācijas jeb informācijas pieejamības funkcija. Tā rezultātā mainās priekšstati par bibliotēku - kā kolekcijorientētu uz lietotājorientētu bibliotēku. Informācijas pieejamības funkcija dominējošo vietu atdod informācijas analīzes (informācijas semantiskās apstrādes) funkcijai. Nākotnes bibliotēkas – „virtuālās bibliotēkas” galvenais uzdevums – veidot globālajā tīmeklī pieejamu informācijas resursu kopumu.

Bibliotēkas fenomena skaidrojums ir cieši saistīts ar grāmatu kā būtisku personības garīgās dzīves sastrāvdaļu. Ja grāmatu vispārinoši var pieņemt par cilvēces kultūras atmiņas pamatvienību, tad bibliotēku var nosaukt par šādu pamatvienību kopumu. Bibliotēka ir sakārtots informācijas, zināšanu kopums, kurš ir pieejams un izmantojams personības vajadzībām.

Priekšstatos par bibliotekāru no filozofiskā aspekta būtisks ir jautājums par bibliotekāra sūtību, misiju sabiedrībā. Bibliotekāra misija sabiedrībā ir kalpošana. Viss, kas kalpo personībai, tās attīstībai, ir ētikas joma, tāpēc ir jāpēta ētikas izpausmes bibliotēkā. Bibliotekārs kalpo par starpnieku starp grāmatām, informāciju un cilvēkiem (lasītājiem), kas to izmanto. Kā notiek kalpošana, to nosaka bibliotekāra profesionālā ētika un profesionālisms.

Jauno tehnoloģiju ieviešana maina priekšstatu par bibliotēku, bibliotekāru, lasītāju, krājumu un bibliotekārajiem procesiem. Informācijas tehnoloģiju izmantošana veicina bibliotēku darbības jomas paplašināšanos, telpas un laika barjeru pārvarēšanu, tādējādi palielinot bibliotēku krājumos ietvertās informācijas pieejamību. Tā rezultātā rodas jauna tipa bibliotēka – virtuālā bibliotēka, bibliotēka bez robežām, kurā lietotājs attālinās no bibliotēkas un bibliotekāra (kļūst virtuāls), tātad apkalpošana kļūst virtuāla.

Informācijas pieejamības nodrošināšana atbilstoši lietotāju vajadzībām ir vienlīdz nozīmīga gan tradicionālajā, gan virtuālajā bibliotēkā. Tāpēc ir jāvērtē bibliotēkas lietotājs un viņa vajadzības, informācija, ko piedāvā, ņemot vērā lietotāju vajadzības. Informācijas lietotāju vajadzības tieši vai pastarpināti ietekmē lasītāju apkalpošanu bibliotēkā. Vērtēšanas rezultātā rodas vērtības. Vērtības ir sarežģīts fenomens, kas sakārto mūsu dzīvi, arī bibliotēku jomā.

Iedzīvotāju bibliotekārajiem apkalpošanai ir ievērojama nozīme visā bibliotēkas darbības procesā. Mainoties bibliotēku orientācijai no kolekcijorientētas uz lietotājorientētu bibliotēku, apkalpošana kļūst par galveno bibliotēkas funkciju, kas ietekmē pārējās bibliotēkas funkcijas. Apkalpošana ir bibliotēkas darba joma, pēc kuras spriež par bibliotēkas iespējām informācijas lietotāju pieprasījumu apmierināšanā atbilstoši viņu vajadzībām. Tā veido priekšstatu par bibliotēku sabiedrībā – bibliotēkas

tēlu. Tādējādi informācijas lietotāju apkalpošanas darbs aplūkojams ciešā saistībā ar sabiedriskajām attiecībām bibliotēkā.

Apkalpošana aplūkojama saistībā ar informācijas lietotāju apmierinātību ar bibliotēkas piedāvātajiem pakalpojumiem izvērtējumu. Līdz ar to aktualizējas jautājums par informācijas lietotāju apkalpošanas kvalitāti, tās novērtēšanu un kvalitātes vadību.

Iepriekšminētās izmaiņas bibliotēkārājā apkalpošanā – apkalpošanas funkcijas prioritāte, saistība ar sabiedriskajām attiecībām bibliotēkā, kvalitātes novērtēšanu un vadību, saistītas ar mārketinga teorijas galveno atziņu pielietošanu bibliotēkārājā vidē. Mārketinga teorija ir bibliotēkzinātnes jaunā filozofija, kas virza apkalpošanu uz reālajām iedzīvotāju vajadzībām. Tā uzskatāma par jaunu posmu informācijas lietotāju apkalpošanas attīstības vēsturē.

Lai spriestu par bibliotēkārās apkalpošanas attīstības tendencēm mūsdienās, ir svarīgi apzināt bibliotēkārās apkalpošanas teorijas un prakses attīstības virzienus vēsturiskā skatījumā. Tie uzskatāmi atspoguļojas dažādu pasaules valstu vadošo bibliotēkzinātnieku – N.Rubakina, Dž.Šīras, Š.Ranganatana, M.Gormana un M.Laina paustajās atziņās.

Krievu bibliotēkzinātnieka N.Rubakina ieguldījums bibliotēkārās apkalpošanas teorijas attīstībā ir lasītāju izpēte un bibliopsiholoģijas teorijas izstrāde. Tajā zinātniski pamatota grāmatas ietekme uz lasītāju un izstrādāti principi, pēc kuriem ieteikt lasāmvielu. Uzsvērtā pašizglītības nozīme personības attīstībā, to saistot ar lasāmvielas ieteikšanu. N.Rubakins pamatoja, ka lasītāju izpētei ir nozīme gan literatūras ieteikšanā, gan personības pašizglītībā.

Bibliotēkzinātnieka izteiktās atziņas par lasītāju izpētes nepieciešamību, bibliotēkara palīdzību lasītāja vēlmēm un interesēm atbilstošas lasāmvielas izvēlē un nepieciešamību ikvienai personībai pašizglītoties nav zaudējušas aktualitāti mūsdienu bibliotēku darbā.

Amerikas bibliotēkzinātnieka Dž.Šīras ieguldījums bibliotēkārās apkalpošanas teorijas attīstībā ir bibliotēku lomas sabiedrībā pamatojums, prasību formulējums profesionālam bibliotēkaram un automatizācijas ietekmes vērtējums uz bibliotēkārā darba tālāko attīstību.

Bibliotēka, pēc Dž.Šīras domām, ir civilizācijas piemineklis, kuru veido grāmatas. Pareizi sakārtotas, tās veicina cilvēka prāta un intelekta attīstību.

Dž.Šīra ir pārliecināts, ka bibliotēka, iespieddarbi un bibliotēkārā darba saturs ir savstarpēji saistīti jēdzieni. Centrālo vietu sistēmā „bibliotēka – bibliotekārs – lasītājs” ieņem bibliotekārs, kura galvenais uzdevums – padarīt bibliotēkas krājumu pieejamu

ikvienam lasītājiem. Bibliotekārās apkalpošanas pamats ir grāmatu un cilvēku pārzināšana. Dž.Šīra ar to saprot bibliotēkas krājuma un komplektēšanas avotu pārzināšanu, bibliotekāra prasmi iejusties lasītāja sajūtās un izprast lasītāja informacionālās vajadzības.

Galvenās prasības, kādas Dž.Šīra izvirza labam bibliotekāram, ir bibliotēkas krājuma pārvaldība, prasme novadīt bibliotēkā uzkrātās zināšanas līdz lietotājam, ievērojot katra lasītāja individuālās vēlmes un vajadzības, kā arī spēja redzēt lietu savstarpējās sakarības.

Dž.Šīra uzsver, ka, līdz ar jauno informācijas tehnoloģiju izmantošanu bibliotēkās, paplašināsies lasītāju apkalpošanas metodes. Lai lasītāji sekmīgi varētu izmantot tehnoloģiju piedāvātās iespējas, bibliotekāriem ir jāveic lasītāju apmācība to lietošanā. Tas, savukārt, nozīmē bibliotekāru nepārtrauktu izglītošanos visā profesionālās karjeras laikā.

Bibliotēkzinātnieka izteiktās atziņas par bibliotēku lomu mūsdienu sabiedrībā, bibliotēkas, bibliotekāra un lasītāja savstarpējām attiecībām, bibliotekāra pienākumiem un bibliotekāro izglītību, jauno tehnoloģiju ietekmi uz bibliotēku darba attīstību nav zaudējušas savu aktualitāti. Tās kalpo par bibliotekārās apkalpošanas pamatu mūsdienu bibliotēkās.

Nozīmīgs ieguldījums bibliotekārās apkalpošanas teorijas attīstībā ir arī indiešu bibliotēkzinātnieka Š.Ranganatana formulētie pieci bibliotēkzinātnes likumi – „Grāmatas ir domātas lasīšanai”, „Katrai grāmatai savu lasītāju”, „Katram lasītājam savu grāmatu”, „Taupi lasītāja laiku”, „Bibliotēka ir augošs organisms”. Tie sniedz atbildi uz jautājumu, kā labāk un kvalificētāk apkalpot lasītājus, apmierināt viņu informacionālās vajadzības.

Neskatoties uz to, ka Š.Ranganatans likumus formulēja 20.gadsimta 30.gados, tie mūsdienās nav zaudējuši nozīmi. Par to liecina Kalifornijas universitātes (ASV) pasniedzēja M.Gormana un Britu bibliotēkas ģenerāldirektora M.Laina izstrādātie pieci bibliotēkzinātnes likumi, kas uzskatāmi par Š.Ranganatana likumu interpretāciju mūsdienu kontekstā. Tajos ielikts jauns saturs, bet likumu būtība – kā kvalificētāk apkalpot lasītājus, nav mainījusies.

Mūsdienu bibliotēkzinātnes skatījums uz bibliotekārās apkalpošanas tendencēm sniegts, analizējot sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas koncepcijas realizāciju publisko bibliotēku darbā. Sabiedrībai tuvināta apkalpošana paredz publisko bibliotēku veidošanu par vietējās sabiedrības informācijas centriem.

Jēdzienam „vietējās sabiedrības apkalpošana” nav precīzi pieņemtas definīcijas. Apkopojot ārzemju literatūrā dažādajās definīcijās sniegtos skaidrojumus un

bibliotēzinātnieku viedokļus, jēdzienu „vietējās sabiedrības apkalpošana” var definēt sekojoši:

- 1) publisko bibliotēku veiktā faktogrāfiskā apkalpošana no vietējo iedzīvotāju interešu viedokļa, kas saistītas ar viņu ikdienas vajadzībām;
- 2) bibliotēkas apkalpes rajonā dzīvojošo iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām (cilvēkiem ar ierobežotām iespējām - mazizglītotiem, nacionālo minoritāšu pārstāvjiem, invalīdiem, veciem, nespēcīgiem cilvēkiem, slimiem, ieslodzītajiem) apkalpošana, ievērojot viņu specifiskās vajadzības;
- 3) bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru lasītāju grupu apkalpošana, ievērojot viņu specifiskās vajadzības.

Tātad galvenais princips lietotāju apkalpošanā – organizēt apkalpošanu, vadoties no bibliotēkas apkalpes rajona iedzīvotāju interešu viedokļa. Tādēļ tiek akcentēts publisko bibliotēku sociālās vērtības kritērijs. Tas uzskatāms par kvalitatīvi jaunu pieeju bibliotekārajai apkalpošanai, kas rada iespējas publiskās bibliotēkas tuvināt lietotāju vajadzībām un interesēm. Īpašā vērība lietotāju apkalpošanā tiek pievērsta tām lietotāju kategorijām, kurām dažādu iemeslu dēļ (fiziskā stāvokļa, juridiskā statusa, valodas barjeras u.tml.) liegta iespēja izmantot bibliotēkas pakalpojumus cilvēkiem ar invaliditāti, veciem cilvēkiem, ieslodzītajiem u.c. Tas paaugstina publiskās bibliotēkas prestižu.

Vietējās sabiedrības apkalpošanas virziena attīstības pirmsākumi saistīti ar informācijas un konsultāciju centru un biroju dibināšanu Lielbritānijā. Pēc tam vietējās sabiedrības apkalpošanu veica arī publiskajās bibliotēkās, sākotnēji apkalpojot vidējā vecuma un vidējās šķiras lietotājus, bet pakāpeniski piedāvājot pakalpojumus arī tām lietotāju grupām, kurām veselības problēmas, ekonomiskie apstākļi u.c. neļāva izmantot bibliotēkas.

Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas pieejas īstenošana aplūkota trijos virzienos: informacionālā un faktogrāfiskā apkalpošana, iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām apkalpošana un bibliotēkas apkalpes rajona specifikai atbilstošu prioritāru grupu apkalpošana un praktiski pamatota, analizējot pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” rezultātus.

Tādējādi publisko bibliotēku attīstības perspektīvas Latvijā saistītas ar to veidošanu par vietējās sabiedrības informācijas centriem, kas apkalpotu ikvienu, kam tas ir nepieciešams, un ievērojot katra informācijas lietotāja intereses un vajadzības.

Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas modeļa īstenošana Latvijā informācijas sabiedrības apstākļos saistāma ar e-pārvaldes ieviešanu, kurā paredzēts publiskās

bibliotēkas veidot par „vienas pieturas aģentūrām”. Tālākā publisko bibliotēku attīstība jāsaista ar Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas izveidi Latvijā, kas ne tikai nodrošinās zināšanu un informācijas uzkrāšanu, bet arī padarīs tās pieejamas jebkuram cilvēkam jebkurā vietā un jebkurā laikā, izmantojot moderno informācijas tehnoloģiju piedāvātās iespējas.

Rezumējot iepriekš teikto, publisko bibliotēku nozīme mūsdienās strauji palielinās. To nosaka plašu sabiedrības grupu informācijas un izglītības vajadzību pieaugums, kā arī tas, ka katras pašvaldības teritorijā bibliotēkas veidojas par nozīmīgiem vietējās sabiedrības kultūras, izglītības, informācijas un sociālās komunikācijas centriem. Veiksmīga bibliotēkas darbība ir viens no perspektīvākajiem attīstības resursu avotiem, jo spēj aktivizēt arī vietējo tautsaimniecisko darbību, mazā un vidējā biznesa uzplaukumu, profesionālo tālākizglītību, pārkvalifikāciju un bezdarba ierobežošanu.

Sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas pieejas analīze no teorētiskā un praktiskā viedokļa pierāda, ka ir nepieciešams paplašināt bibliotekārās apkalpošanas kontingentu, tajā iesaistot visus iedzīvotājus.

Kā tika noskaidrots, salīdzinot pētījuma „Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā” un Tautas attīstības pārskata ietvaros veiktā pētījuma par iedzīvotāju rīcībspēju reģionos rezultātus, pastāv atšķirīgi viedokļi par publisko bibliotēku un tās iespējām apmierināt informācijas lietotāju vajadzības starp lietotājiem, kas izmanto bibliotēkas, un lietotājiem, kas tās neizmanto. Proti, bibliotēkas esošie lietotāji atzinīgi vērtē bibliotēkas piedāvātās iespējas. Savukārt, iedzīvotāju vidū, kas bibliotēkas neizmanto, tās arī nav vērtētas kā pieprasītas.

Tāpēc ir jāpaplašina bibliotēkas lietotāju loks, radot atbilstošu piedāvājumu. Promocijas darbā analizētā sabiedrībai tuvinātās apkalpošanas pieeja piedāvā risinājumu, kā to darīt, paredzot:

- 1) paplašināt piedāvātās informācijas klāstu (ar faktogrāfisko informāciju);
- 2) izstrādāt un piedāvāt speciālus pakalpojumus tām iedzīvotāju grupām, kuras dažādu iemeslu dēļ neizmanto bibliotēkas.

Tādējādi ir pierādījusies izvirzītā hipotēze, ka realizējot sabiedrībai tuvinātu apkalpošanu, tiek radītas vienādas iespējas izmantoto bibliotēku visām lietotāju kategorijām, kas apdzīvo noteiktu teritoriju.

Analizētā sabiedrībai tuvinātās apkalpošanas pieeja paredz publiskās bibliotēkas:

- 1) veidošanu par sabiedrības informācijas centru;

2) saistīšanu ar sociālā darba veikšanu: biblioterapiju, konsultēšanu, starpniecību konfliktu risināšanā.

Šāda pieeja paredz, ka publiskā bibliotēka pilda informacionālo un sociālo funkciju. Tādējādi apstiprinās otrā izvirzītā hipotēze, ka informacionālā un sociālā funkcija ir galvenās, uz kurām balstās iedzīvotāju apkalpošana, un pārveido bibliotēku par vietējās sociālās dzīves informācijas un garīgās saskarsmes centru.

Izmantojot sabiedriskās attiecības kā bibliotēkas politikas veidošanas pamatu, jāveido bibliotēka atpazīstama. Ja bibliotēkai ir atpazīstamības problēmas, tās var radīt problēmas bibliotēkas pastāvēšanai. Promocijas darbā raksturotā vietējās sabiedrības apkalpošanas pieeja piedāvā risinājumu, kā publiskās bibliotēkas padarīt atpazīstamas sabiedrībā, kas arī uzskatāma par izstrādātā darba novitāti.

Promocijas darbā, analizējot bibliotekārās apkalpošanas fenomenu filozofiskā skatījumā, raksturojot bibliotekāro apkalpošanu kā parādību, apkopojot nozīmīgākās lasītāju apkalpošanas koncepcijas pasaules bibliotēkzinātnē, atklājot sabiedrībai tuvinātas apkalpošanas saturu un izmantošanas iespējas publisko bibliotēku darbā un noskaidrojot, kā informācijas tehnoloģiju izmantošana ietekmē iedzīvotāju bibliotekāro apkalpošanu publiskajās bibliotēkās, piedāvāts bibliotekārās apkalpošanas mūsdienu modelis publiskajām bibliotēkām Latvijā. Tas paredz uz lietotāju orientētas bibliotēkas veidošanu, kurā ikvienam sabiedrības loceklim iespējams saņemt nepieciešamo informāciju sev vēlamā un pieejamā veidā. Īpaša uzmanība pievērsta to lietotāju grupu (iedzīvotāju ar īpašām vajadzībām – iedzīvotāju ar invaliditāti, veco, nespēcīgo, slimo lasītāju, nacionālo minoritāšu pārstāvju u.c.) apkalpošanas iespējām, kurām kādu iemeslu dēļ nav bijis iespējams izmantot bibliotēku pakalpojumus. Ja publiskās bibliotēkas spēs nodrošināt ar kvalitatīviem pakalpojumiem visu sabiedrības grupu lietotājus, tad tās saglabās savu nozīmi un paaugstinās prestižu sabiedrībā.

Publisko bibliotēku attīstības perspektīvas skar daudz plašāku jautājumu loku par promocijas darbā aplūkotojumiem. Promocijas darbā izdevās apzināt un iezīmēt galvenās pārmaiņas bibliotekārajā apkalpošanā un radīt pamatu šī jautājuma tālākai un padziļinātai izpētei. Piemēram, padziļināti būtu jāpēta:

- 1) bibliotekārās apkalpošanas kvalitātes novērtēšanas metodes;
- 2) kādas iespējas ir dažādu lasītāju grupu apkalpošanai, piemēram, cilvēkiem ar redzes, kustību, uztveres traucējumiem, ieslodzītajiem, pensionātu iemītniekiem;
- 3) biblioterapeitiskās darbības organizēšanas iespējas publiskajās bibliotēkās.

Izmantotie informācijas avoti

1. ANO Paraugnoteikumi : par vienlīdzīgām iespējām invalīdiem. Tulk. Invalīdu un viņu draugu apvienība „Apeirons” . Rīga : [b.i., b.g.]. 38 lpp.
2. Bibliotekāra un lasītāja mijiedarbība: sociālpsiholoģiskā pētījuma tehniskais uzdevums. V.Lāča Latvijas PSR Valsts bibliotēka. Zinātniskās pētniecības nod. Rīga : V.Lāča Latvijas PSR Valsts bibliotēka, 1984. 77, [1] lpp.
3. Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs : Valsts vienotā bibliotēku portāla sistēmas darbības koncepcija [tiešsaiste]. [Rīga] : SIA „AA Projekts”, 2004. [skatīts 2005.g. 1.apr.]. Pieejams :<http://www.linc.lv/VVBPKoncepcija.pdf>.
4. CĪRULE, Sandra. Lasīšana, daiļliteratūra un pusaudži. *Bibliotēkas Pasaule*, Nr.23, 2002, 21.-26.lpp. ISSN 1407-6799.
5. DREIMANE, J. Sociāli mazaizsargāto iedzīvotāju bibliotekārā apkalpošana publiskajās bibliotēkās. *Bibliotēkas Pasaule*, 2000, Nr.15, 14.-16.lpp. ISSN 1407-6799.
6. EGLĪTE, Z. Bibliotēku pakalpojumi: pamatjēdzieni un to saturs. **No:** *Latvijas Universitātes 58.konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2000.g. 2.febr.* : tēzes. Rīga, 2000, 8.-12. lpp.
7. EKO, U. *Rozes vārds*. Rīga : Jāņa Rozes apgāds, 1998. 693, [1] lpp. ISBN 9984-623-07-6.
8. *Enciklopēdiskā vārdnīca* : 2 sēj. Rīga : Latvijas enciklopēdiju red., 1991. 2.sēj., 379, [5] lpp. ISBN 5899600233.
9. *E-pārvalde.lv* [tiešsaiste]. [B.v.] : epārvalde.lv, 2003. [skatīts 2005.g. 25.janv.]. Pieejams: <http://www.eparvalde.lv>.
10. *E-pārvaldes koncepcijas galvenās atziņas* [tiešsaiste]. Ivars Solovjovs. [B.v. : b.i.], 2001. [skatīts 2005.g. 15.febr.].Pieejams:<http://www.itnet.lv/doc/atzinas.pdf>.
11. *Ētiskās vērtības*. **No:** LASMANE S., MILTS A., RUBENIS A. *Ētika: (jautājumi, risinājumi, atzinumi)*. Rīga : Zvaigzne ABC, 1995, 57.-118.lpp. ISBN 9984560651.
12. FREIMANE, Gunta. *Bibliotekārā psiholoģija* : mācību līdzeklis. Rīga : Latvijas Universitāte, 1998. 75 lpp.
13. GARLEJA, Rasma. Garīgās vērtības un garīgās vajadzības. **No:** *Vispārīgā didaktika un audzināšana : zinātnisku rakstu krāj.* Rīga : LU Pedagoģijas un psiholoģijas inst., 2001, [55.]-63.lpp. ISBN 9984-712-10-9.

14. GERKENA, V. Mūsdienu bibliotekārās apkalpošanas pamattendences. **No:** *Platforma* : Latvijas Universitātes filoloģijas, mākslas (teātra un mūzikas) zinātnes un bibliotēkzinātnes doktorantu rakstu krājums. Sast. Jolanta Upeniece. Rīga : Zinātne, 2003, 152.-159.lpp. ISBN 9984-698-55-6.
15. GERKENA, V. Vietējās sabiedrības apkalpošanas koncepcija un tautas bibliotēku attīstības perspektīvas. **No:** Latvijas Universitāte. *Zinātniskie raksti*. Rīga : Latvijas Universitāte, 2002. Bibliotēka un sabiedrība. 3.rakstu krāj. 646.sēj., 84.-105.lpp. ISSN 1407-2157.
16. GLOSIENE, A. *Sabiedrisko attiecību ABC bibliotekāriem*. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001. 51, [1] lpp. : il. ISBN 9984-17-943-5.
17. *Grāmata un lasīšana laukos: zinātniskās konf. referātu tēzes*. Rīga : V.Lāča Latvijas PSR Valsts bibliotēka, 1974. 52 lpp.
18. *Grāmata un lasīšana lauku rajonā: konkrētā socioloģiskā pētījuma organizācija un metodika*. V.Lāča Latvijas PSR Valsts bibliotēka. Zinātniskās pētniecības nod. Rīga : V.Lāča Latvijas PSR Valsts bibliotēka, 1972. 91, [1] lpp.
19. HAAVISTO, T. Kultūras un valodu daudzveidība. *Bibliotēkas Pasaule*, 2000, Nr.15, 45.-48.lpp. ISSN 1407-6799.
20. HOFMANE, L. Dzīves līmenis, politiskā situācija un bibliotēka : Socioloģiskais pētījums "Pagasta bibliotēka 20.gadsimta beigās". *Grāmatu Apskats*, 1997, Nr.6, 24.-25., 27., 47.lpp. ISSN 1407-0332.
21. HOFMANE L. Sociālās problēmas laukos un bibliotēkās: socioloģisks ieskats. *Bibliotēkas Pasaule*, 2002, Nr.23, 11.-14.lpp. ISSN 1407-6799.
22. Ieskats aksioloģijā. **No:** KŪLE M., KŪLIS R. *Filosofija*. Rīga: Zvaigzne ABC, 1998., 572.-580.lpp. ISBN 9984171191.
23. INDĀNS, I. *Informācijas atklātība*. Rīga : B.i., 2001. 47 lpp.
24. *Informācija un dokumentācija. Starptautiskā bibliotēku statistika : LVS EN ISO 2789 = Information and documentation. International library statistics (ISO 2789 : 2003)*. Rīga : VSIA Latvijas Standarts, 2003. 52 lpp. : tab.
25. KALINKA, I., MAULIŅA. Reģionālā reforma un bibliotēkas. *Bibliotēkas Pasaule*, 2003, Nr.24, 11.-29.lpp. ISSN 1407-6799.
26. KOKINA, D., SPORĀNE, B. *Bibliotekāra ētika*. Rīga : Elpa, 2002. 98, [1] lpp. ISBN 9984-743-00-4.
27. Kopenhāgenas Deklarācija. *Es daru tā*, 1999, Nr.13, 18.-19.lpp. ISSN 1407-6799.

28. KRŪMIŅA, L. Grāmata kā kultūras un sociālās vides fenomens. **No:** Latvijas Universitāte. *Zinātniskie raksti*. Rīga : Latvijas Universitāte, 2002. Bibliotēka un sabiedrība. 3.rakstu krāj. 646.sēj., 6.-26.lpp. ISSN 1404-2157.
29. *Kultūras vēsture vārdos, jēdzienos un nosaukumos*. Sast. Daina Blūma. Rīga : RaKa, 2000. 467, [2] lpp. ISBN 9984-15-098-4.
30. *Kvalitāte* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 17.febr.]. Pieejams: <http://www.financenet.lv>.
31. *Lasītāju pieprasījums un tā veidošana bibliotēkā*: zinātniski metodisko rakstu krāj. Latvijas PSR Kultūras min. Rīga : Latvijas PSR Kultūras min. Mācību iestāžu metodiskais kabinets, 1982.137 lpp. : il., tab.
32. *Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005 : Rīcībspēja reģionos*. Galv. red. Aija Zobena. Rīga : ANO Attīstības programma, LU Sociālo un politisko pētījumu institūts, 2005. 148 lpp., il., tab., kartes. ISBN 9984-684-33-4.
33. Latvijas Bibliotēku likums : LR likums. *Latvijas Vēstnesis*, Nr.167/169, 1998, 9.jūn., 2.-3.lpp. ISSN 1407-0391.
34. *Latvijas Neredzīgo biedrība* : [tiešsaiste]. [Rīga] : Latvijas Neredzīgo biedrība, [b.g.]. [skatīts 2006.g. 2.janv.] Pieejams: <http://www.lnbc.lv/homepage.htm>.
35. *Latviešu īpatsvars pieaug, bet skaits samazinās* [tiešsaiste] : Preses izlaidums 20.06.2001 [B.v.] : Latvijas Statistika, [B.g.]. [skatīts 2004.g. 20.jūn.]. Pieejams: <http://www.cbs.lv/>.
36. *Latviešu valodas literārā vārdnīca* : 8 sēj. Rīga : Zinātne, 1986. 6.sēj. 1.grām.: N-P., 623 lpp.
37. *LR Izglītības likums* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 1.okt.]. Pieejams: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=50759>.
38. LVS ISO 690 Dokumentācija. Bibliogrāfiskās norādes. Saturs, forma un struktūra. Rīga : VSIA „Latvijas Standarts”, 2001. 34 lpp.
39. LVS ISO 690-2 Informācija un dokumentācija. Bibliogrāfiskās norādes. 2.daļa: Elektroniskie dokumenti vai to daļas. Rīga : VSIA „Latvijas Standarts”, 2001. 32 lpp.
40. *Likums „Par invalīdu medicīnisko un sociālo aizsardzību”*. LR Augstākā Padome. 1992. 25 lpp.
41. *Likumu terminu vārdnīca*. Rīga : Biznesa Komplekss, 1999, 251 lpp. ISBN 9984672018.
42. LINDE, J. Pie e-pārvaldes plāna. *Dienas Bizness*, 2002, [Nr.197], 18.lpp. ISSN 1407-2041.

43. LIVČĀNE, M. Sociāli mazaizsargāto iedzīvotāju bibliotekārā apkalpošana Lauberes pagasta bibliotēkā. *Bibliotēkas Pasaule*, 2000, Nr.15, 17.-18.lpp. ISSN 1407-6799.
44. *Mārketings*. Mater. sagat. Agnese Pavloviča, Valērijs Praude. – [B.v.] : Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akad., 2003. 261 lpp. ISBN 9984-708-10-1.
45. MAULIŅA, A. Lasītājs, lasīšana un bibliotēka biznesa laikmetā. *Grāmatu Apskats*, 1997, Nr.5, 40.-43.lpp. ISSN 1407-0322.
46. MŪZE, Baiba, PAKALNA, Daina, KALNIŅA, Iveta. *Bibliogrāfiskās norādes un atsauces : metod. līdz.* Rīga: LU Akadēmiskais apgāds, 2005. 136 lpp. ISBN 9984-19-765-4.
47. *Mūžizglītības memorands* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 1.okt.. Pieejams:http://www.tip.edu.lv/faili/Muzizglitibas_memorands.doc.
48. *Nacionālā programma „Informātika” 2000* [tiešsaiste]. Rīga : LR Satiksmes ministrija, 2000. [skatīts 2006.g. 4.janv.]. Pieejams: <http://www.iclub.lv/informatika/newpage5.htm>.
49. *Nacionālās programmas „Kultūra” apakšprogramma „Bibliotēkas”* [tiešsaiste]. Rīga : LR Kultūras ministrija, [b.g.]. [skatīts 2005.g. 10.maijā]. Pieejams: WWW.URL:http://www.mk.gov.lv/lat/ministru_kabinets/default.htm (sadaļā - MK akceptētā koncepcija).
50. ORTEGA, I., Gaset, Hozē. Bibliotekāra misija. Tulk. A.Puriņa. **No: Bibliotekārs un lasītājs**. Rīga, 1991, 104.-125.lpp.
51. OZOLA, Liene. *Profesionāla klientu apkalpošana*. [B.v.], SIA „Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akadēmija, 2004. 357 lpp. : il. ISBN 9984-708-373.
52. *Pagasta bibliotēka 20.gadsimta beigās* : [pagastu bibliotēku kongr. nolasīti referāti]. *Grāmatu Apskats*, 1997, Nr.5, 6.-43., 51.lpp. ISSN 1407-0322.
53. PALJUKAITE, R. Nacionālo minoritāšu bibliotekārā apkalpošana. *Es daru tā*, 1999, Nr.7, 43.-46.lpp. ISSN 1407-6799.
54. Pārskats par Kultūrkapitāla fonda 2004.gadā realizējamās mērķprogrammas „Bibliotēku, arhīvu un muzeju sadarbības digitālā vidē atbalsts” projektiem [tiešsaiste]. Sandra Ozoliņa. [B.v. : B.i.], 2004. [skatīts 2005.g. 29.dec.]. Pieejams: http://krokuss.lanet.lv/BAM_parskats.ppt#1.
55. *Personības vajadzību struktūra* [tiešsaiste]. [B.v. : B.i., B.g.]. [skatīts 2005.g. 14.febr.]. Pieejams: [http:// WWW. liis.lv./vesels/Veseliba/1/1teksts.html](http://WWW.liis.lv/vesels/Veseliba/1/1teksts.html) .

56. RADOVIČA, U. Horvārijas nacionālo minoritāšu centrālās bibliotēkas un to programmas kultūras mantojuma saglabāšanā. *Es daru tā*, 1999, Nr.11, 32.-35.lpp. ISSN 1407-6799.
57. RAUDIVE, K. Par grāmatas misiju. **No:** RAUDIVE, K. *Pārpersonīgais un personīgais*. Rīga: Oferte, 1992, 76.- 81.lpp.
58. N.Rubakina izstrādātā bibliopsiholoģijas teorija. **No:** FREIMANE, Gunta. *Bibliotekārā psiholoģija : mācību līdzeklis*. Rīga : [b.i.], 1998., 50.-56.lpp.
59. RUBENIS, A. *Ētika XX gadsimtā : praktiskā ētika*. Rīga : Zvaigzne ABC, 1996. 222, [1] lpp. ISBN 9984044475.
60. *Sociāli ekonomiskā programma e-Latvija [tiešsaiste]*. [Rīga] : ADM Interactive, [b.g.].[skatīts2005.g.15.febr.].Pieejams:<http://www.politika.lv/index.php?id=101397&llang=lv>.
61. Socioloģiskā pētījuma „Lasītāju pieprasījums un tā veidošana bibliotēkā” rezultāti. Rīga : V.Lāča Latvijas PSR Valsts bibliotēka, 1982. 33 lpp.
62. SPORĀNE, Baiba. Bibliotekāra ētikas vīzija. **No:** Negotiating futures – states, societies and the world = Uzrunājot nākotnes – valstis, sabiedrības un pasauli : Proceedings of the International Conference. Riga, November 11-14, 2004. Rīga : Latvijas Universitāte, 2005, p.365.-376. ISBN 9984-770-81-8.
63. SPORĀNE, Baiba. Bibliotēka mainīgā vidē. *Es daru tā*, 1994, Nr.1, 5.-12.lpp. ISSN 1407-6799.
64. SPORĀNE, Baiba. Bibliotēku filozofija – mīts vai reāla nepieciešamība? *Bibliotēkas Pasaule*, 2002, Nr.22, 5.-8.lpp. ISSN 1407-6799.
65. SPORĀNE, Baiba. Publiskās bibliotēkas misija informācijas sabiedrībā. **No:** Latvijas Universitāte. *Zinātniskie raksti*. Rīga : Latvijas Universitāte, 2002. Bibliotēka un sabiedrība. 3.rakstu krāj. 646.sēj., 56.-71.lpp. ISSN 1407-2157.
66. STĪVENSONE, Džaneta. *Bibliotēku un informācijas pārvaldība : angļu – latviešu un latviešu angļu terminu skaidrojošā vārdnīca: 4500 terminu tulkojums un skaidrojums*. No angļu val. tulk. B.Sporāne ; zin. red. I.Auziņa-Smita. Rīga : Zvaigzne ABC, 2001. 243, [1] lpp. ISBN 9984-22-089-3.
67. *Svešvārdu vārdnīca : vairāk nekā 15 000 citvalodu cilmes vārdu un terminoloģisku vārdkopu*. Sast. J.Baldunčiks, K.Pokrotniece. Rīga : Jumava, 1999. 879 lpp. ISBN 9984-05-266-4.
68. ŠMITA, Dzidra. Islandes Neredzīgo bibliotēka. *Bibliotēkas Pasaule*, 2002, Nr.20, 59.-60.lpp. ISSN 1407-6799.

69. ŠMITA, Dzidra. UNESCO Publisko bibliotēku Manifests un Latvijas tautas bibliotēkas. *Es daru tā*, 1996, [Nr.]5, 5.-6.lpp. ISSN 1407-6799.
70. *Tautas skaitīšanas dati liecina – Latvijas iedzīvotāji noveco* : preses izlaidums 20.05.2002 [tiešsaite]. [skatīts 2005.g. 15.jūn.]. Pieejams: <http://csb.lv/>.
71. TORMANE, Baiba. Dažādi aspekti sociāli mazaizsargāto iedzīvotāju bibliotekārā apkalpošanā publiskajās bibliotēkās. *Bibliotēkas Pasaule*, 2000, Nr.15, 18.-21.lpp. ISSN 1407-6799.
72. TURLAJS, Jānis. Bibliotēku politika Latvijā. *Bibliotēkas Pasaule*, 2001, Nr.21, 7.-14.lpp. ISSN 1407-6799.
73. TURLAJS, Jānis. Bibliotēku rīcībā jauni normatīvie dokumenti. *Logs*, 2002, Nr.1, 26.-31.lpp. ISSN 1407-3560.
74. TURLAJS, Jānis. Par pašvaldību tautas bibliotēkām pašvaldību reformas kontekstā. *Es daru tā*, 1997, [Nr.]6, 83.-88.lpp. ISSN 1407-6799.
75. UNESCO Publisko bibliotēku manifests. **No**: *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām*. Rīga : Latvijas Nacionālā bibliotēka, 1993, 81.-86.lpp.
76. *Vadlīnijas publiskajām bibliotēkām*: sagatavots IFLAs Publisko bibliotēku sekcijai. No angļu val. tulk. L.Grīnfoģele. Rīga : Latvijas Nacionālā bibliotēka, 1993. 18, [1] lpp., tab. ISBN 9984-9006-2-2.
77. *Valsts vienotā bibliotēku informācijas sistēma* [tiešsaiste] : sistēmas darbības koncepcija. Rīga: BO VSIA „ Bibliotēku informācijas tīklu konsorcijs, 2000. [skatīts2005.g.20.nov.].Pieejams:http://www2acadlib.lv/grey/garais_saraksts.htm#informat.
78. *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Ed by H.Young. Chicago : ALA, 1983. 245 p.
79. *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* [tiešsaiste]. [skatīts 2006.g. 4.janv.]. Pieejams: <http://www.iflaorg/III/wsis/AlexandriaManifesto.html>.
80. BRAZIER, H., OWEN, V. Library provision for visually impaired in the UK and Canada: National services and international cooperation. *Alexandria*, 2000, Nr.2, p.71-80.
81. CARLSON, M. Technology and services for the special population. **In**: *Reinvention of the public library for the 21st century*. Englewood : Libraries Unlimited, Inc., 1998, p.135-149. ISBN 1-56308-628-X.
82. Community librarianship. **In**: *Modern library practice*. Ed. S.Ritchie. 2nd ed. Buckden : ELM Publications, 1982 , p.37.-92. ISBN 0950582859.

83. DE SAEZ, Eileen Elliott. What is marketing? *In: DE SAEZ, Eileen Elliott. Marketing concepts for libraries and information services.* 2002, 1.-14.lpp. ISBN 1856044262.
84. *The ethics of librarianship: an international survey.* Munchen : K.G.Saur, 2002. VI, 344 p. ISBN 3-598-21831-1.
85. FALETAR, Sanjica, GABERC, Danijela. Libraries in multicultural and multiethnic environment. *In: Open 2001: knowledge, information and democracy in the open society: the role of the library and information sector.* Vilnius : University, 2001, p.117-123.
86. GHOBADIAN A. Service quality: concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 1994, Vol.11, Nr.9, p.43-66.
87. GORMAN, Michael. *The enduring library : technology, tradition, and the quest for balance.* Chicago : American Library Association, 2003. XIII, 157 p. ISBN 0838908462.
88. GORMAN, M. Five laws of librarianship. *American Libraries*, 1995, Nr.8, p.784-785.
89. *Guidelines for library serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities.* The Hague : IFLA Headquarters, 2000. VIII, 48 p. ISBN 90-70916-73-8.
90. *Guidelines for library services to people who are housebound.* London : Library Association Publishing, 1991. 81 p. ISBN 1-85604-350-9.
91. *Harrod's Librarians' glossary and reference book.* Compiled by Ray Prytherch. Aldeshot : Gower Publishing Company Limited, 2000. 787 p. ISBN 0 566 080 184.
92. HAUPTMAN, Robert. *Ethics and librarianship.* Jefferson : McFarland & Company, Inc., Publishers, 2002. X, 151 p. ISBN 0-7864-1306-9.
93. *International encyclopedia of information and library science.* Ed. By J.Feather, P.Sturges. London ; New York : [b.i.], 1997. 82 p. ISBN 0415098602.
94. KANTILAL, Panna d/o, HIGGINS, Suzan E. Philosophical foundation of public librarianship: a study of mission statements of public libraries in the United States. *In: Open 2001: knowledge, information and democracy in the open society: the role of the library and information sector.* Vilnius : University, 2001, p.175-184.
95. KEENAN, S., JOHNSON C. *Concise dictionary of library and information.* 2nd ed. London : Bowker Saur, 2000. 266, [1] p. ISBN 18573925.

96. KINNELL, M., CREASER, C. A new Outlook?: services to visually impaired people in UK public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 2001, Nr.1, p.5-14. ISSN 0022-2232.
97. LARUE, J. *Ranganathan's laws* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g.1.dec.]. Pieejams: http://douglas.lib.co.us/your_community/dc?chronicle/2000/1004.htm.
98. LEECH, H. CIRCE [tiešsaiste] : Better Communities through Better information. [skatīts 2005.g.2.apr.]. Pieejams: <http://www.gloscc.gov.uk/circe/report97.doc>.
99. *Libraries the information society in action* [tiešsaiste]. Alex Byrne. [skatīts 2006.g. 4.janv.]. Pieejams: <http://www.iflaorg/III/wsis/Byrne-Plenary-Adress.html>.
100. LINE, M. Line's five laws of librarianship ... and one all embracing law. *LA Record*, 1996, Nr.3, p.144.
101. MACHELL, J. *Library and information services for visually impaired people : national guidelines*. London : Library Association Publishing, 1996. XXIII, 54 p. ISBN 1-85604-208-1.
102. *Maslow's hierarchy of needs* [tiešsaiste]. E-grāmata. Psychology – the search for understanding. J.A.Simons, D.B.Irvin, B.A.Drinnien. - New York : West Publishing Company, 1987. [skatīts 2005.g. 14.febr.]. Pieejam: <http://honolulu.hawaii.edu/intranet/committees/FacDevCom/guidebk/teachtip/maslow.htm>.
103. *Motivation: Hierarchi of needs theory* [tiešsaiste]. E-grāmata. [B.v.] : University of Toronto, 1995. [skatīts 2005.g. 14.febr.]. Pieejams: <http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/Courses/LIS1230/LIS1230sharma/motive1.htm>.
104. *Multicultural communities* [tiešsaiste] : guidelines for library services. E-grāmata. 2nd ed., revised. [B.v.] : IFLANET, 1998. [skatīts 2005.g. 5.jūn.]. Pieejams: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>.
105. *ODLIS : Online Dictionary of Library and Information Science* [tiešsaiste]. [B.v.]: Western Connecticut State University, [1994-2002]. [skatīts 2005.g. 14.febr.]. Pieejams: <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>.
106. *The Oxford dictionary and thesaurus*. Ed. by Sara Tulloch. Melbourne : Oxford University Press, 1997. 1886, [6] p. ISBN 0-19-860171-9.
107. PAUNE, Lisa S. Public library support groups and users. *In: Reinvention of the public library for the 21st century*. Englewood : Libraries Unlimited, Inc., 1998., p.83-94. ISBN 1-56308-628-X.
108. *Public Libraries and the Information Society* [tiešsaiste] : the Copenhagen Declaration. Agreed by the Pan-European Conference 14-15 October 1999 in

- Copenhagen, initiated by PubliCA. [skatīts 2005.g. 1.martā].
Pieejams:<http://www.publica-europe.net>.
109. *The Public Library Service* [tiešsaiste] : IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Prepared by a working group chaired by P.Gill. E-grāmata. K.G.Saur : Munchen, 2001. [skatīts 2005.g. 17.maijā]. Pieejams: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ.97.pdf>.
110. *The PULMAN Guidelines* : [tiešsaiste]. PULMANweb, 2003. [skatīts 2004.g. 12.okt.]. Pieejams: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/> .
111. PUND, Keith F. *Introduction to Social Research : quantitative and qualitative*. London : SAGA Publication, 2000. 319 p. ISBN 0-7619-5813-4.
112. Quality of service and performance measurement. *In: Guidelines for reference and information services in public libraries*. London : Library Assoc. Publ., 1999, p.45-48. ISBN 1856043509.
113. STEVENSON, Janet. *Dictionary of Library and Information Management*. [B.v.] : Peter Collin Publishing, 1997. 173 p. ISBN 0-948549-68-8.
114. ZIELINSKA, Marie F., KIRKWOOD, Francis T. *Multicultural librarianship: an international handbook*. Munchen : K.G.Saur, 1992. XIV, 383 p. ISBN 3-598-21787-0.
115. WOZNICZKA-PARUZEL, Bronislawa, PUZANOWSKA, Irena. Are our libraries really open to all? Access to information and new technology for people with disabilities in Poland. *In: Open 2001: knowledge, information and democracy in the open society: the role of the library and information sector*. Vilnius : University, 2001, p.384-394.
116. АКИЛИНА, М.И. Философия современной библиотеки. *Библиотековедение*, N 4/5, 1996, с.91-100. ISSN 0869-608X.
117. Библиотечно - библиографическое обслуживание. *В кн.: Справочник библиотекаря*. Санкт-Петербург : Изд-во «Профессия», 2000, с.135-184. ISBN 5864571873.
118. ВОЛОДИН, Б.Ф. *Всемирная история библиотек*. Санкт – Петербург : Профессия, 2002. 351, [1] с. : ил. ISBN 5939130208.
119. ДИЯНСКАЯ, Г.П. О рекомендациях ИФЛА по обслуживанию читателей, пользующихся системой Брайля в публичных библиотеках. *Библиотека*, N 5, 1999, с.30-31. ISSN 0869-4915.

120. ДИЯНСКАЯ, Г.П. Российский опыт библиотечного обслуживания инвалидов по зрению: состояние и перспективы. *Научные и технические библиотеки*, N 5, 2000, с.51-58. ISSN 0130-9765.
121. ДВОРКИНА, М.Я. *Информационное обслуживание: социокультурный подход*. Москва : ИПО «Профиздат», 2001. 112 с. ISBN 5-88283-021-1.
122. ДВОРКИНА, М.Я. Об изменении библиотечного обслуживания и о библиотечной философии. *Библиотековедение*, N 5/6, 1997, с.20-28. ISSN 0869-608X.
123. Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической информации. **В кн.:** КОГОТКОВ, Д.Я. *Библиографическая деятельность библиотеки : организация, технология, управление : учебник*. Санкт-Петербург : Профессия, 2003. с.42-66.
124. КАРАТЫГИНА Т.Ф. Что такое специальная библиотека? *Научные и технические библиотеки*, N 8, 1997, с.3-9. ISSN 0130-9765.
125. КУДРЯШОВА, Г.Ю. *Библиотеки и читатель. Современные тенденции обслуживания* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 17.febr.] Pieejams: <http://www-koi.ustu.ru/library/public.htm/>.
126. КУЗЬМИН, Е.И. Библиотеки России в контексте социально – экономических реформ. *Библиотековедение*, N 4, 1994, с.3-12. ISSN 0869-608X.
127. КУК, К., ХИТ, Ф., ТОМПСОН, Б. Новые подходы к оценке эффективности работы библиотек : доклад на 66-й Генер. конф. ИФЛА (Иерусалим, Израиль, 13-18 авг. 2000 г.). *Научные и технические библиотеки*, N 1, 2001, с.115-121. ISSN 0130-9765.
128. ОСИПОВА, И.П. Библиотечное обслуживание: тенденции и проблемы (1990-е годы). *Библиотековедение*, N 2, 1997, с.18-31 ; N 3, 1997, с.29-40. ISSN 0869-608X.
129. ПОЛЛ, Р., БОКХОРСТ, П. те. *Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек*. Пер. с англ. Н.В.Соколовой. Москва : Логос, 2002. 52 с. ISBN 5-94010-046-5.
130. РАНГАНАТАН, Ш. Первый закон библиотечной науки. *Библиотекарь*, N 1, 1981, с.59-62.

131. РОПОТАН, В.И., КУДРЯВЦЕВА, И.Г., ЗАВЬЯЛОВ, А.В. *Мониторинг качества библиотечного обслуживания как элемент системы менеджмента качества вуза* [tiešsaiste]. [skatīts 2005.g. 10.dec.]. Pieejams: <http://www.mirea.ru/libpro/104.htm>.
132. РУБАКИН, Н.А. *Психология читателя и книги : краткое введение в библиотечную психологию*. Москва : Книга, 1977, 264 с.
133. *Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек*. Санкт-Петербург : РНБ, 2002. 112 с. ISBN 5-8192-0111-6.
134. СУКИАСЯН, Э.Р. Ш.Р.Ранганатан и советское библиотековедение. *Библиотековедение*, N 1, 1992, с.87-102. ISSN 0869-608X.
135. ТЕРЕЩЕНКО, О.В. *Первые шаги в SPSS для Windows : учебно-метод. пособие для студентов гуманитар. специальностей*. Минск : БГУ, 2001. 87 с., ил.
136. *Терминологический словарь : по библиотечному делу и смежным отраслям знания*. Сост. З.Г.Высоцкая, В.А.Врубель. Москва : [b.i.], 1995. 266 с. ISBN 5-201-14259-1.
137. ТРОФИМОВА, Р.А. Библиотека как фактор социальной защиты населения. *Библиотековедение*, N 2, 1996, с.14-19. ISSN 0869-608X.
138. ТЮЛИНА, Н.И. О новой концепции публичной библиотеки. *Библиотековедение и библиография за рубежом*, N 124, 1990, с.45-53.
139. ТЮЛИНА, Н.И. Теоретические аспекты библиотечного обслуживания. *Библиотековедение*, N 6, 1994, с.3-18. ISSN 0869-608X.
140. УЭЙНГАНД, Д.Э. Акцент на читателе. **В кн.:** УЭЙНГАНД, Д.Э. *Управление современной публичной библиотекой : Стратегия развития*. Москва : Рудомино, 1997, с.49-65. ISBN 5738000471.
141. ЭЙНАСТО, О. Bibliothecarius non fit, sed nascitur. **В кн.:** *Library as information gateway to the new millenium = Библиотека – информационные ворота нового тысячелетия: доклады 6-го конгресса библиотекарей Балтийских стран 5-6 окт., Литва*. Вильнюс, 2000, с.265-[269].
142. ФРОММ Э. *Бегство от свободы*. Москва : Прогресс : Универс, 1995. 252 с. ISBN 5010045389.
143. ШАПОШНИКОВ, А.Е. Библиотечное обслуживание: проблемы и тенденции развития. *Вестник БАЕ*, N 2, 2003, с.50-52.

144. ШАПОШНИКОВ, А.Е. Место массовой библиотеки в системе обслуживания инвалидов. *Библиотекосведение*, N 2, 1995, с.52-57. ISSN 0869-608X.
145. ШИРА, Дж. *Введение в библиотекосведение: основные элементы библиотечного обслуживания*. Пер. с англ. В.В.Скворцова, Э.Г. Москва : Высшая школа, 1983. 256 с.

Неpublicētie materiāli

146. BĀLIŅA, Velga. *Mūsdienų tautas bibliotēkas bibliotekārs* : maģistra darbs. Latvijas Universitātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļa. Rīga, 2004. 97 lp. : diagr., tab.
147. BERNAVA, Laura. *Students kā bibliotēkas lasītājs* : bakalaura darbs. Latvijas Universitātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļa. Rīga, 2004. 60 lp.
148. *Pārskatā „Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2004/2005 : Rīcībspēja reģionos” nepublicētā informācija* : nepublicēts materiāls.
149. RATNIECE, V. *Pašvaldību publisko bibliotēku loma e-pārvaldē* : maģistra darbs. Latvijas Universitātes Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes nodaļa. Rīga, 2003. 94 lp.
150. *Publiskās paradīzes radīšana*: [Hāgas konferences. 18.-19.03.2004. mater.]. Hāga, 2004.

Pielikumi

APTAUJAS ANKETA LASĪTĀJIEM
“Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā”

Cienājamo lasītāj!

Lai noskaidrotu, kāda nozīme Jūsu dzīvē ir bibliotēkai, aicinām atbildēt uz anketas jautājumiem. Jūsu anonimitāti garantējam!

Vērtējumā izmantojiet 7 punktu sistēmu: 1 - ļoti vāji, 2 - vāji, 3 - gandrīz apmierinoši, 4 - apmierinoši, 5 - labi, 6 - ļoti labi, 7 - teicami. Apvelciet ar aplīti Jūsu izvēlēto vērtējumu.

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Vai Jūs labprāt lasāt? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Vai savu mājas bibliotēku uzskatāt par lielu? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Cik lielā mērā lasāmvielas izvēli nosaka: | | | | | | | |
| • Bibliotēkas apmeklējums | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Draugu ieteikums | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Personīgā bibliotēka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Noskatīta filma, izrāde | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Informācijas laikrakstos, žurnālos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Informācijas radio, TV | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Cits faktors (lūdzu, miniet) | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Cik daudz bibliotēka un lasīšana tiek izmantota: | | | | | | | |
| • Atpūtas un izklaides nolūkos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Draugu, domubiedru satikšanai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Redzesloka paplašināšanai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Mācību nolūkos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Darbam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Zinātniskajam darba | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Citam mērķim (lūdzu, miniet) | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Cik lielā mērā Jūs bibliotēku uzskatāt par: | | | | | | | |
| • Informācijas ieguves vietu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Grāmatu apmaiņas vietu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Atpūtas un izklaides vietu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Satikšanās, domu apmaiņas vietu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Zināšanu papildināšanas vietu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Citu (lūdzu, miniet) | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Cik bieži Jūs apmeklējat bibliotēku? _____ | | | | | | | |
| 7. Vai bibliotēkas piedāvātās iespējas apmierina Jūsu vajadzības? _____ | | | | | | | |
| 8. Cik lielā mērā Jūs bibliotēkā meklējat: | | | | | | | |
| • Laikrakstus un žurnālus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Daiļliteratūru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Uzziņu jeb enciklopēdiskus izdevumus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Populārzinātnisku literatūru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| • Nozaru literatūru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

9. Par kādiem 2 tematiem Jūs visbiežāk izvēlaties lasāmvielu? _____

10. Vai lasāt literatūru:

• Latviski	1	2	3	4	5	6	7
• Krieviski	1	2	3	4	5	6	7
• Angliski	1	2	3	4	5	6	7
• Vāciski	1	2	3	4	5	6	7
• Citās valodās (lūdzu, norādiet)							
	1	2	3	4	5	6	7

11. Vai Jūsu bibliotēkā ir pieejami sekojošie informācijas uzkrāšanas un ieguves līdzekļi?

• Datori	a) Jā	b) Nē
• Internets	a) Jā	b) Nē
• Elektroniskais katalogs/datubāzes	a) Jā	b) Nē

12. Ja ir pieejami, tad cik lielā mērā Jūs izmantojat :

• Datoru	1	2	3	4	5	6	7
• Internetu	1	2	3	4	5	6	7
• Elektronisko katalogu/datubāzes	1	2	3	4	5	6	7

13. Vai Jūsu bibliotēkā ir pieejami maksas pakalpojumi?

• Informācijas meklēšana internetā	a) Jā	b) Nē
• Grāmatu noma	a) Jā	b) Nē
• Kopēšana	a) Jā	b) Nē
• Dokumentu noformēšana	a) Jā	b) Nē
• Citi (lūdzu, miniet)		

14. Ja ir pieejami, tad cik lielā mērā Jūs izmantojat maksas pakalpojumus bibliotēkā?

• Informācijas meklēšanu internetā	1	2	3	4	5	6	7
• Grāmatu nomu	1	2	3	4	5	6	7
• Kopēšanu	1	2	3	4	5	6	7
• Dokumentu noformēšanu	1	2	3	4	5	6	7
• Citus (lūdzu, miniet)							
	1	2	3	4	5	6	7

15. Kādi pakalpojumi, Jūsaprāt, vēl būtu nepieciešami bibliotēkā? _____

16. Cik lielā mērā Jūs apmierina :

• Bibliotēkas atrašanās vieta	1	2	3	4	5	6	7
• Bibliotēkas darba laiks	1	2	3	4	5	6	7
• Bibliotēkas darbinieki	1	2	3	4	5	6	7
• Bezmaksas pakalpojumi	1	2	3	4	5	6	7
• Maksas pakalpojumi	1	2	3	4	5	6	7

17. Vai bibliotēkas loma mainīsies tuvāko 3 gadu laikā?

18. Kā, Jūsaprāt, mainīsies bibliotēka tuvāko 10 gadu laikā? _____

19. Cik labi Jūs jūtaties bibliotēkas vidē?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20. Kas būtu jāuzlabo bibliotēkas atmosfērā?

21. Citi komentāri un ierosinājumi:

Ziņas par Jums:

1. Dzimums: a) sievietē b) vīrietis

2. Vecums: a) līdz 18 gadiem
 b) no 18 līdz 35 gadiem
 c) no 35 līdz 50 gadiem
 d) no 50 gadiem

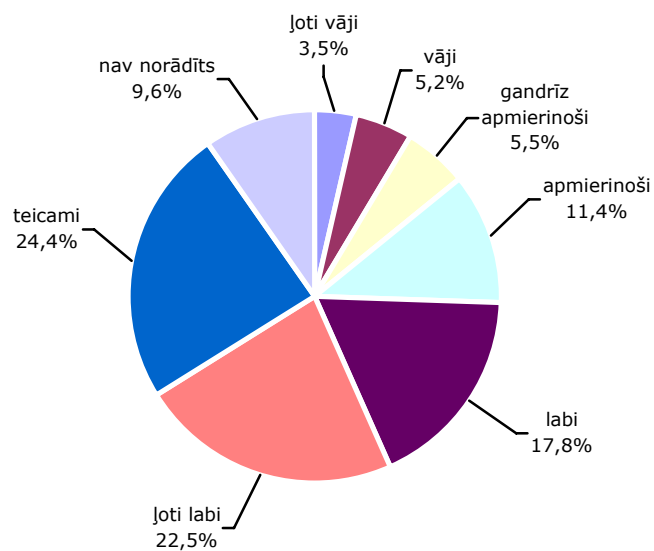
3. Izglītība: a) pamata
 b) vidējā
 c) vidējā speciālā
 d) augstākā

4. Ieņemamais amats: _____

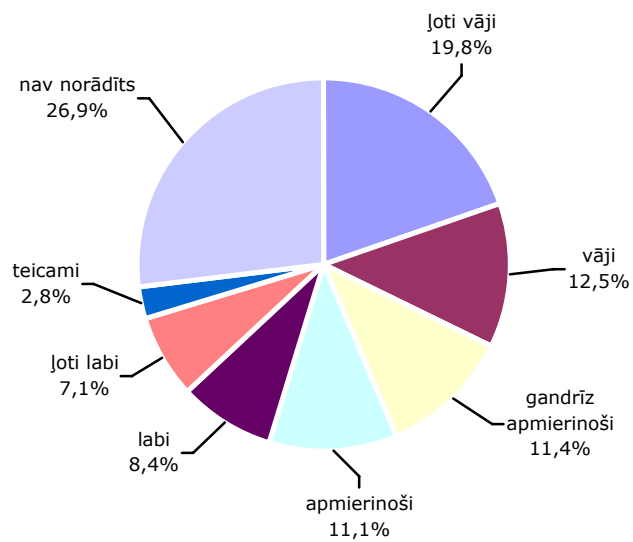
PALDIES JUMS PAR ATSAUCĪBU UN SADARBĪBU!

4. CIK DAUDZ BIBLIOTĒKA UN LASĪŠANA TIEK IZMANTOTA:

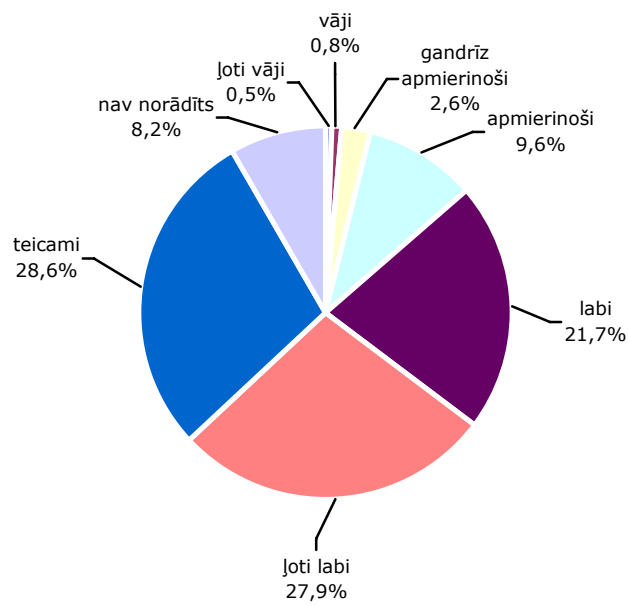
Atpūtas un izklaides nolūkos



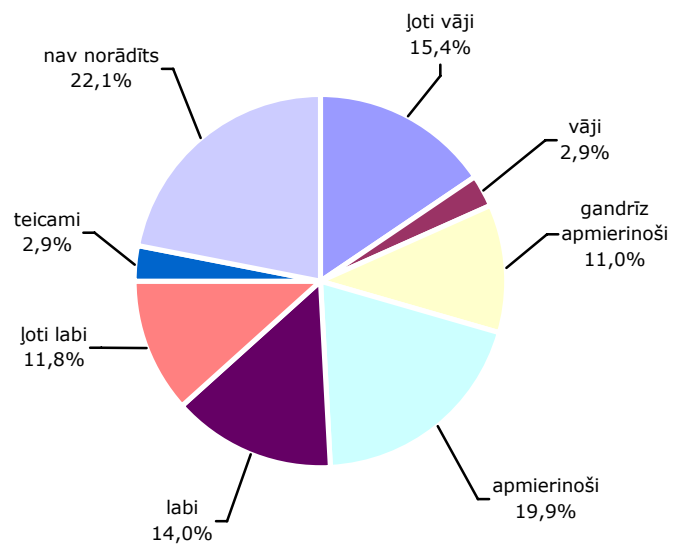
Draugu, domubiedru satikšanai



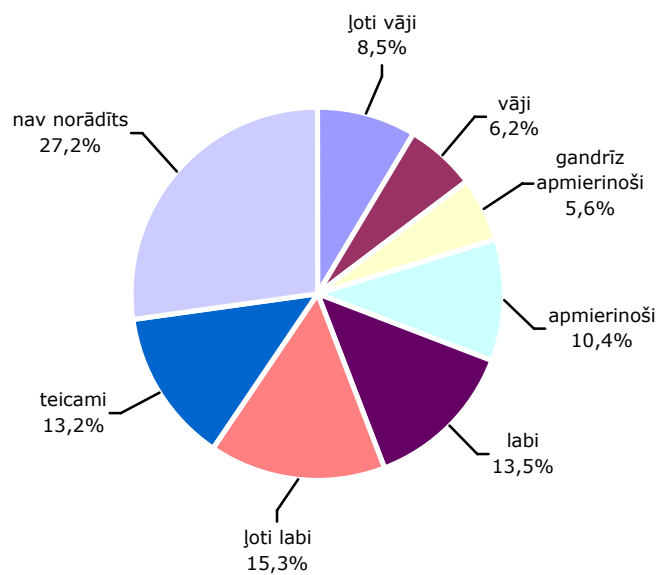
Redzesloka paplašināšanai



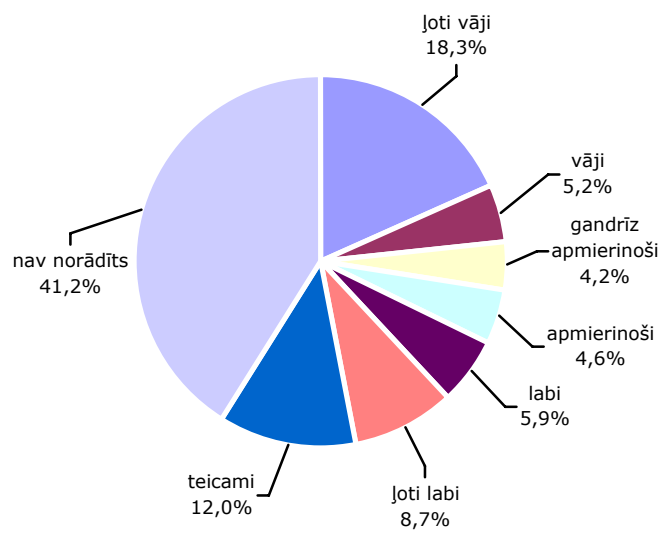
Mācību nolūkos



Darbam

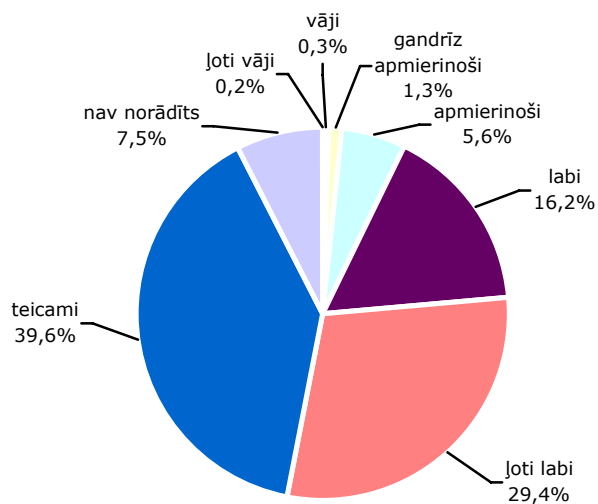


Zinātniskajam darbam

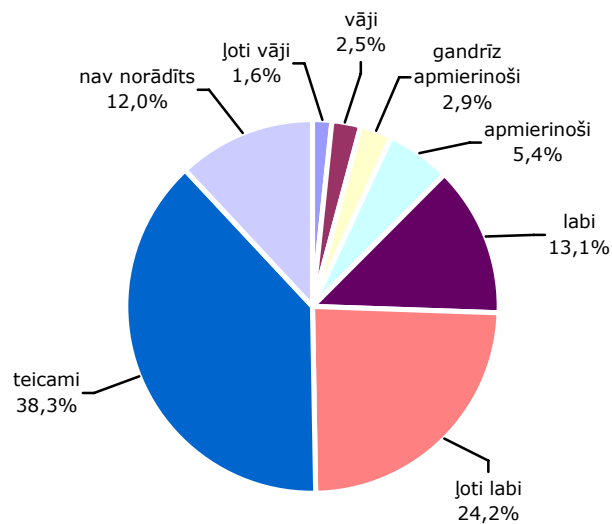


5. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪS BIBLIOTĒKU UZSKATĀT PAR:

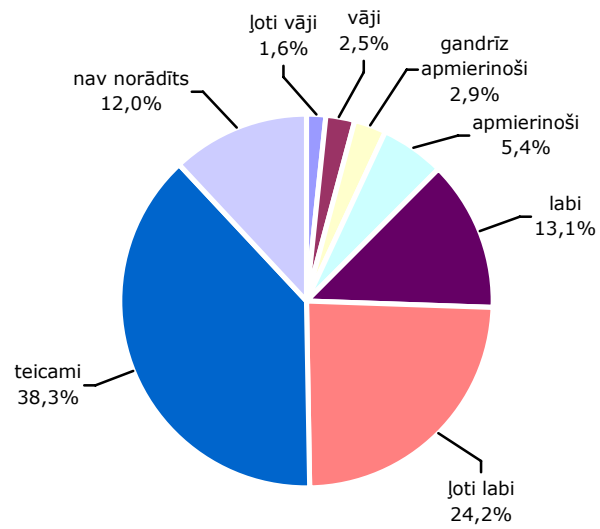
Informācijas ieguves vietu



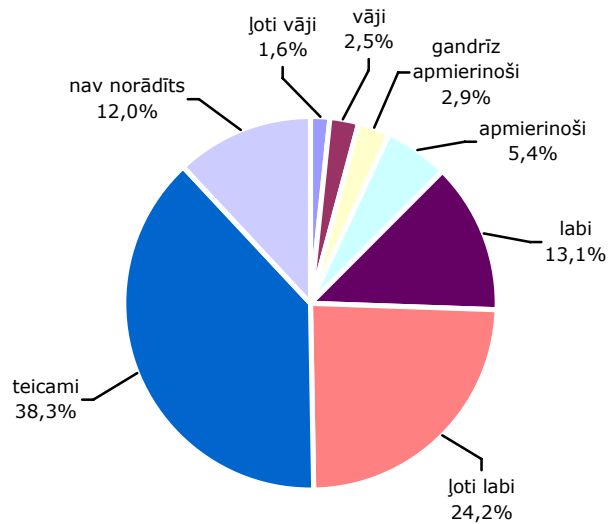
Grāmatu apmaiņas vietu



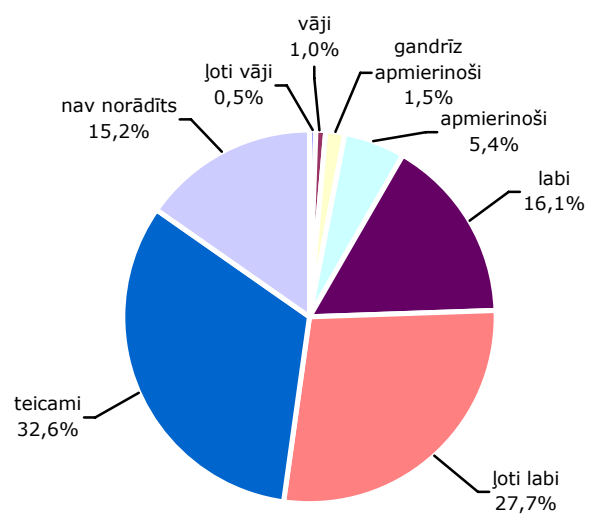
Atpūtas un izklaides vietu



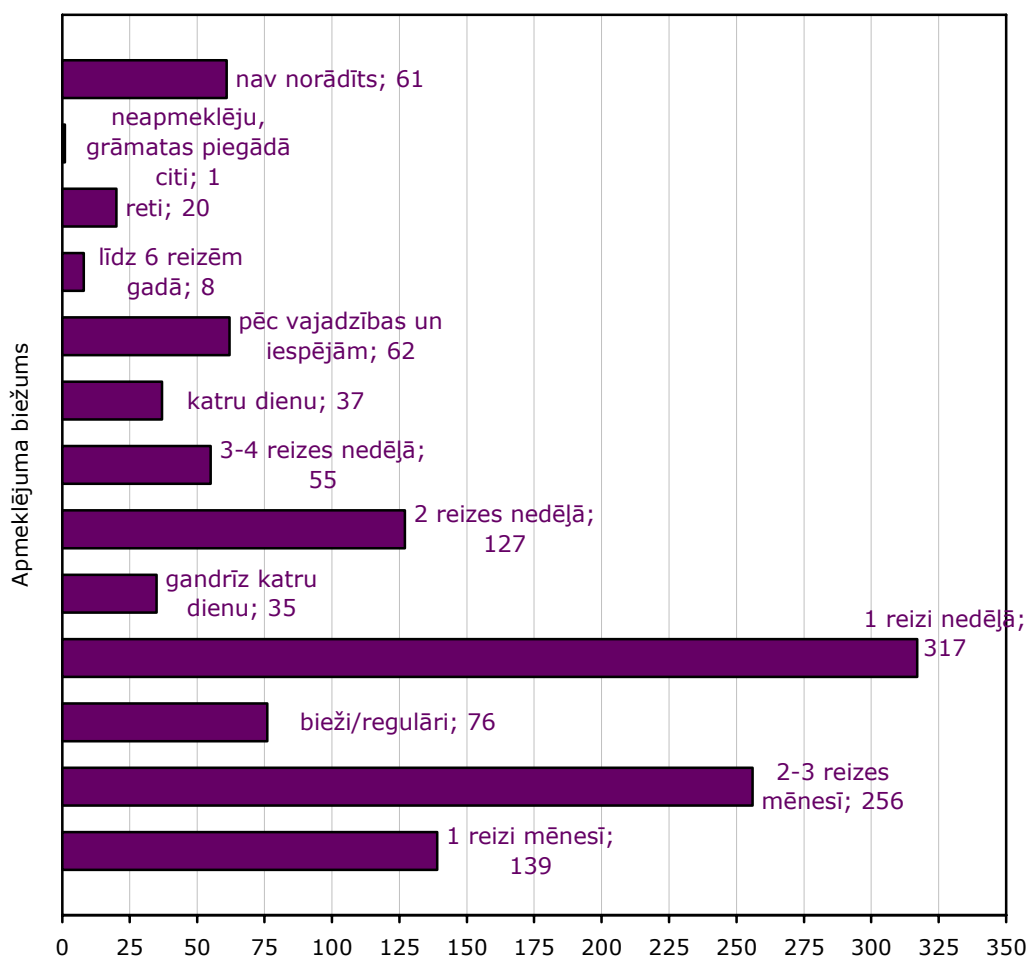
Satikšanās un domu apmaiņas vietu



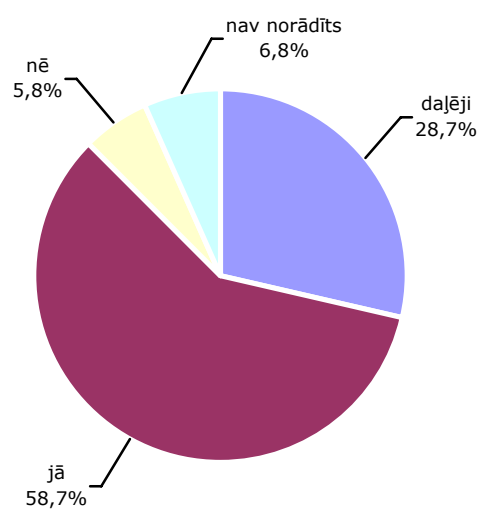
Zināšanu papildināšanas vietu



6. BIBLIOTĒKAS APMEKLĒJUMA BIEŽUMS

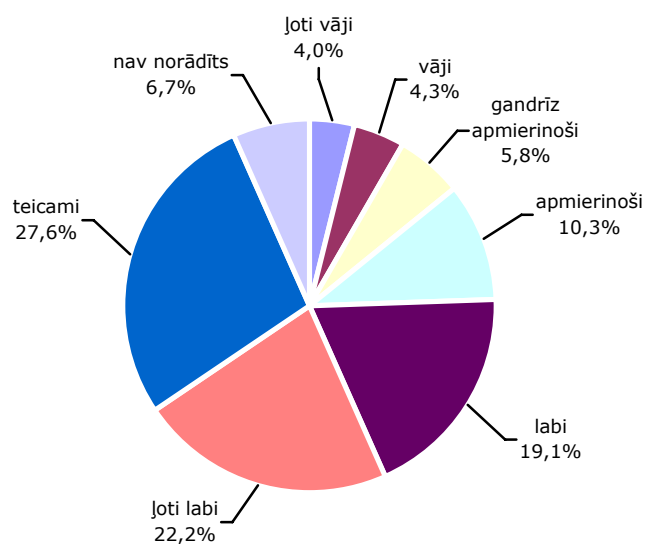


7. VAI BIBLIOTĒKAS PIEDĀVĀTĀS IESPĒJAS APMIERINA JŪSU VAJADZĪBAS?

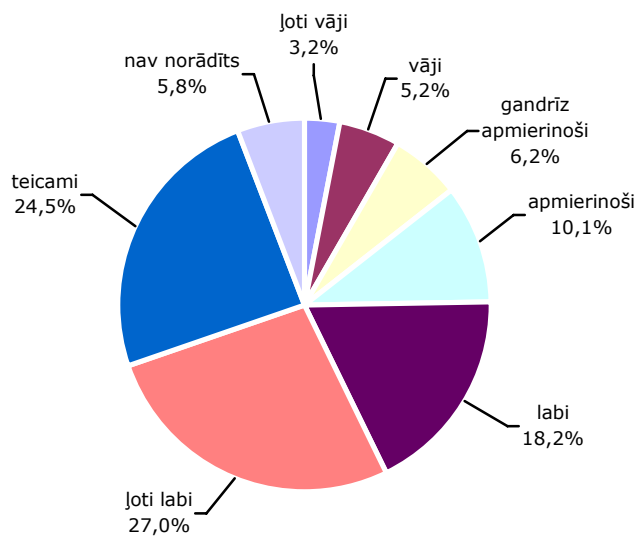


8. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪS BIBLIOTĒKĀ MEKLĒJAT:

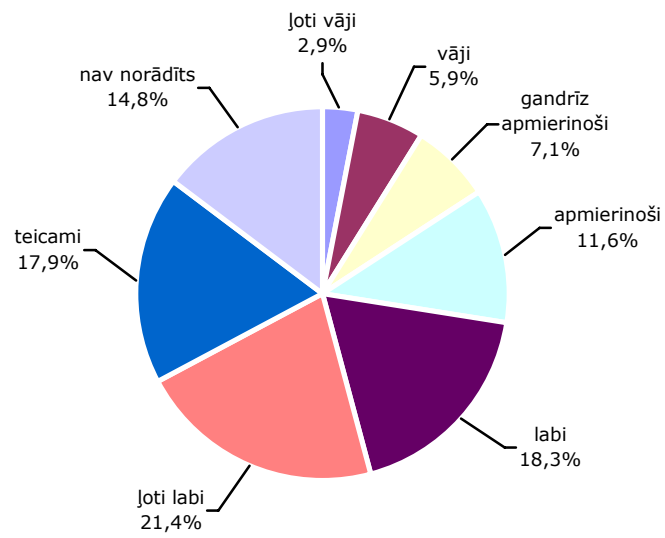
Laikrakstus un žurnālus



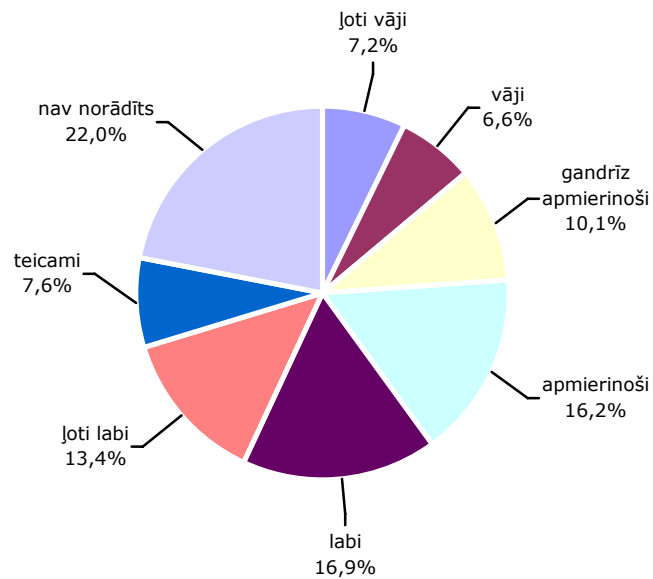
Daiļliteratūru



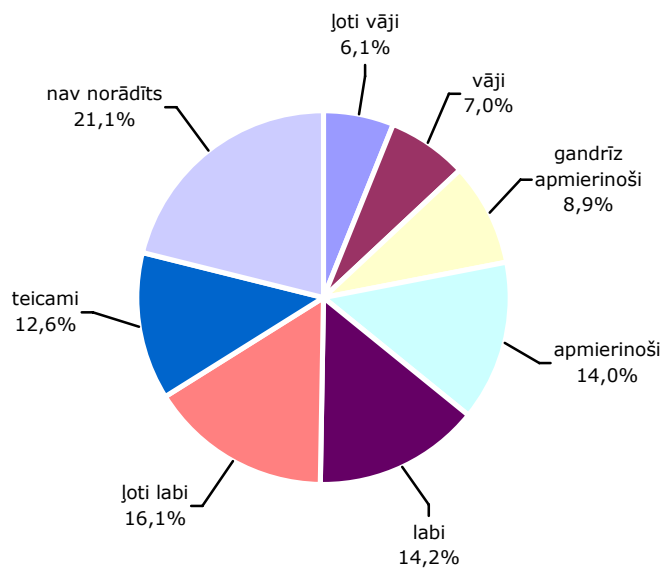
Uzziņu vai enciklopēdiskos izdevumus



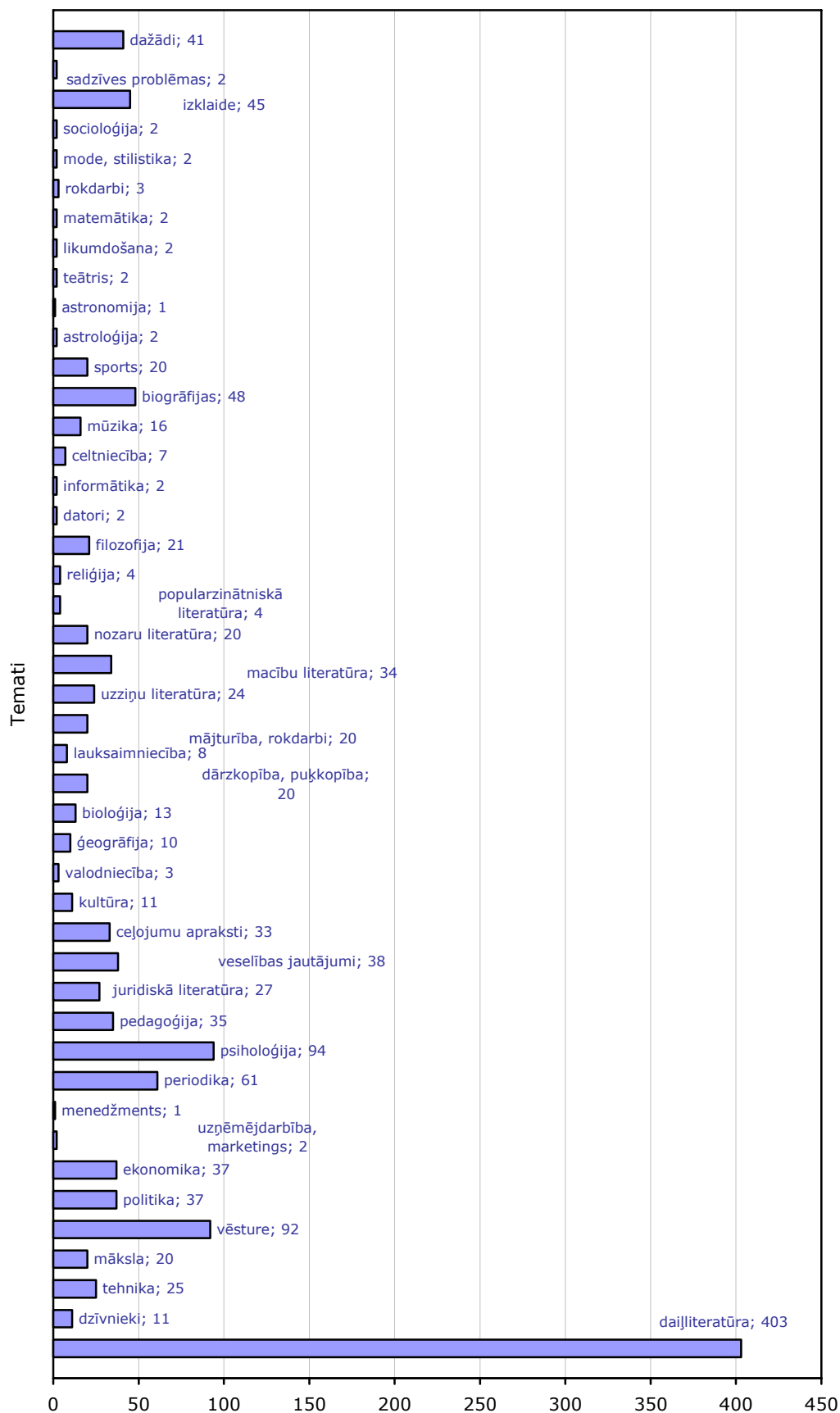
Populārzinātnisko literatūru



Nozaru literatūtu

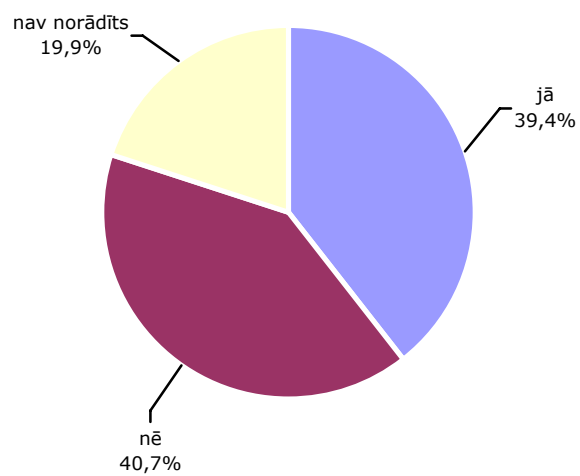


9. PAR KĀDIEM TEMATIEM JŪS VISBIEŽĀK IZVĒLATĪES LASĀMVIELU:

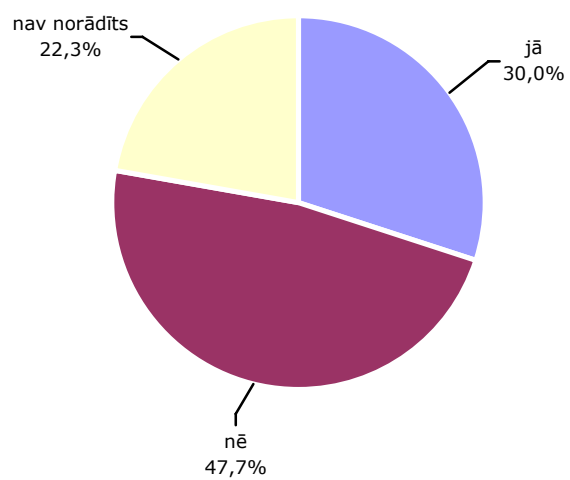


13. VAI JŪSU BIBLIOTĒKĀ IR PIEEJAMI MAKSAS PAKALPOJUMI?

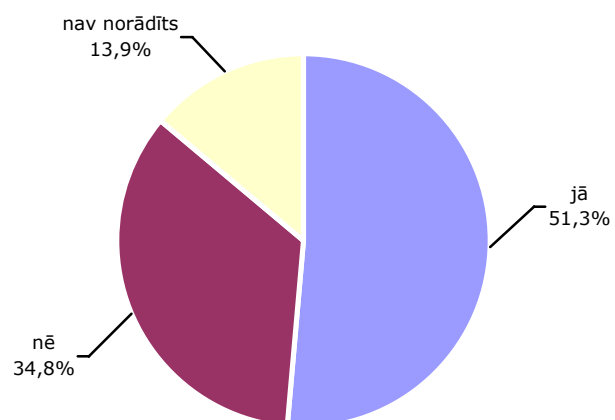
Informācijas meklēšana Internetā



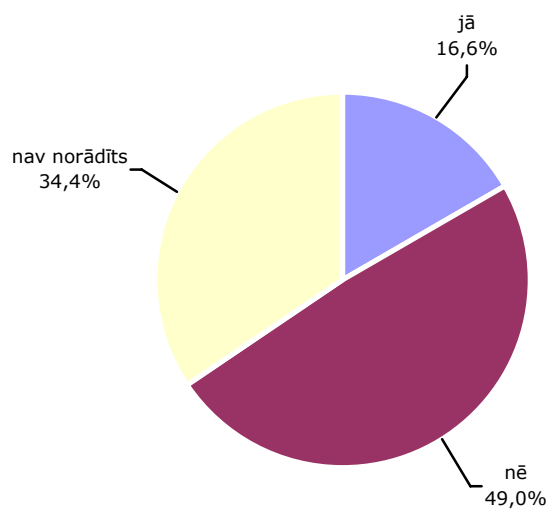
Grāmatu noma



Kopēšana

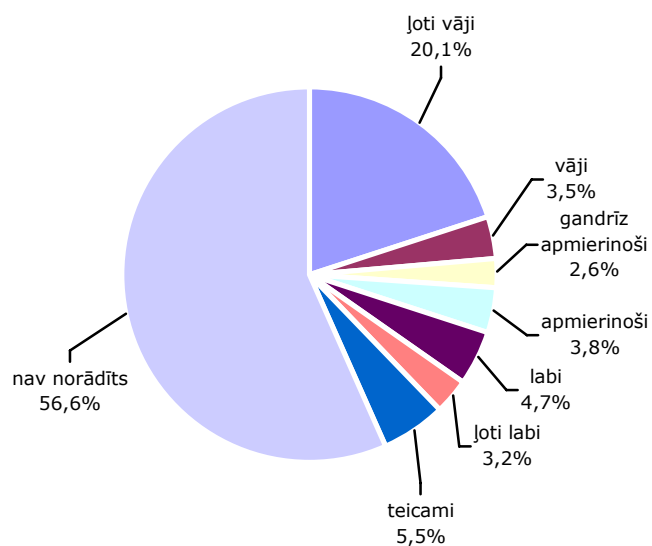


Dokumentu noformēšana

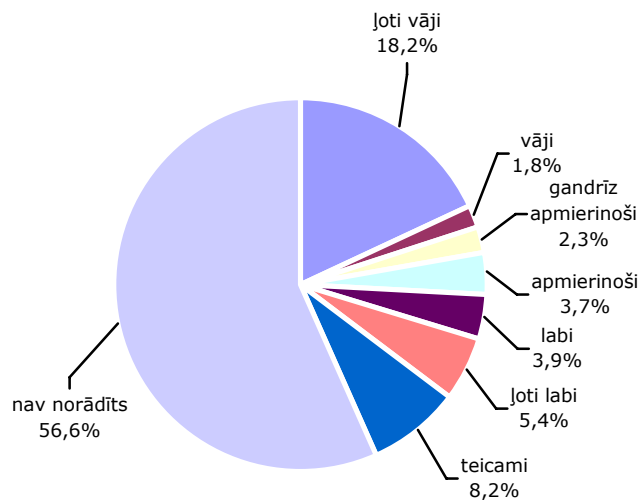


14. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪS IZMANTOJAT MAKSAS PAKALPOJUMUS BIBLIOTĒKĀ:

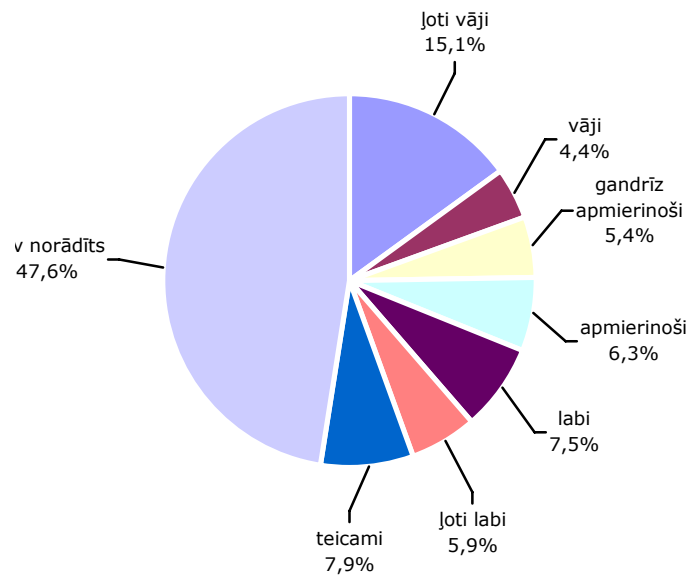
Informācijas meklēšana Internetā



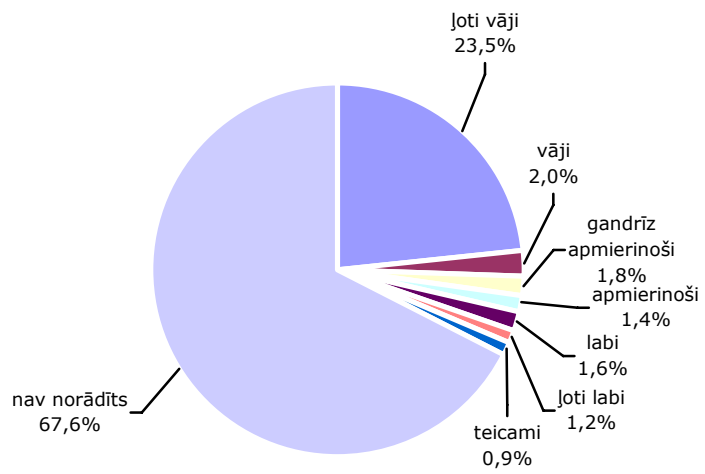
Grāmatu noma



Kopēšana

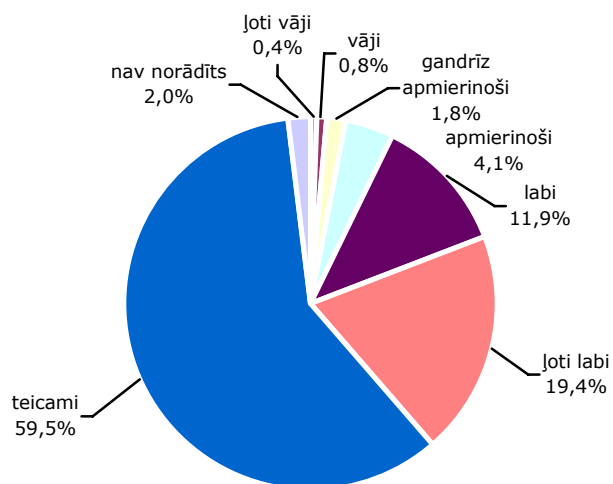


Dokumentu noformēšana

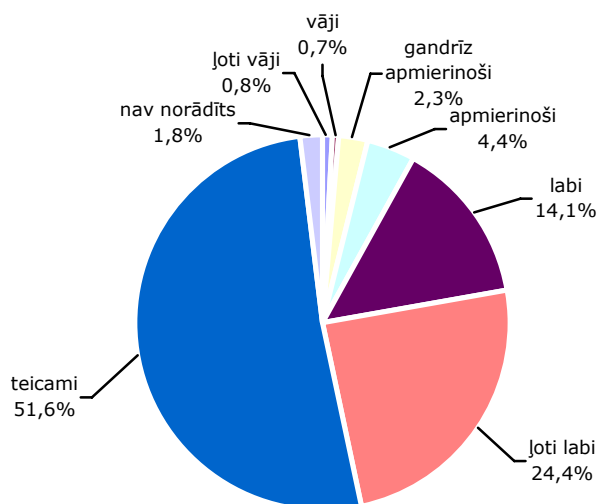


16. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪS APMIERINA:

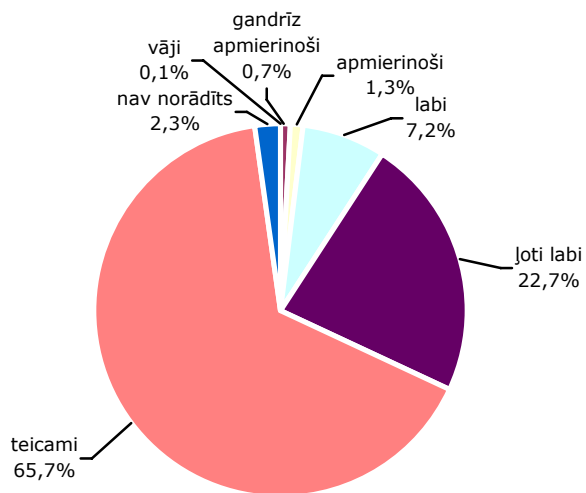
Bibliotēkas atrašanās vieta



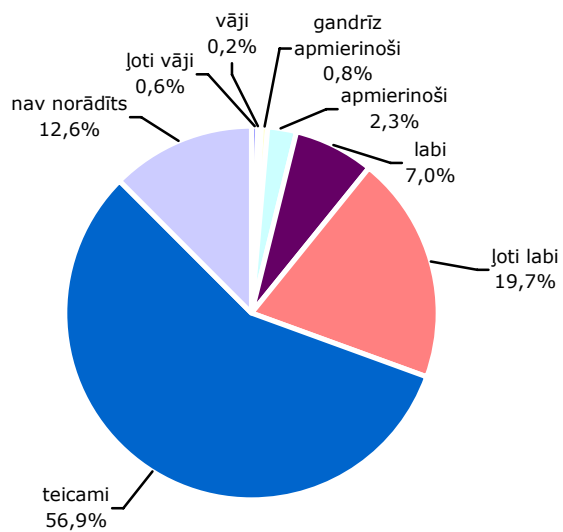
Bibliotēkas darba laiks



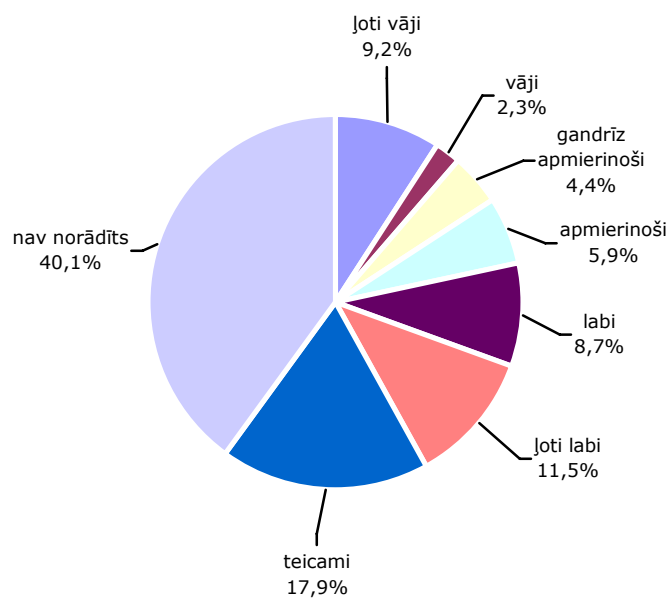
Bibliotēkas darbinieki



Bezmaksas pakalpojumi

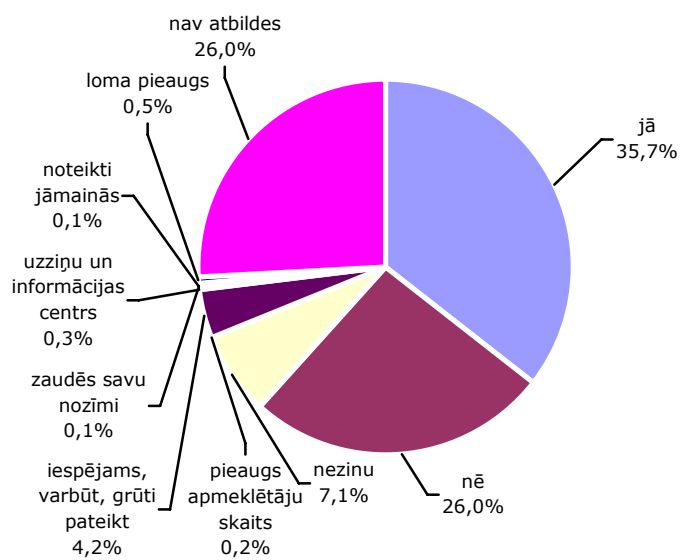


Maksas pakalpojumi

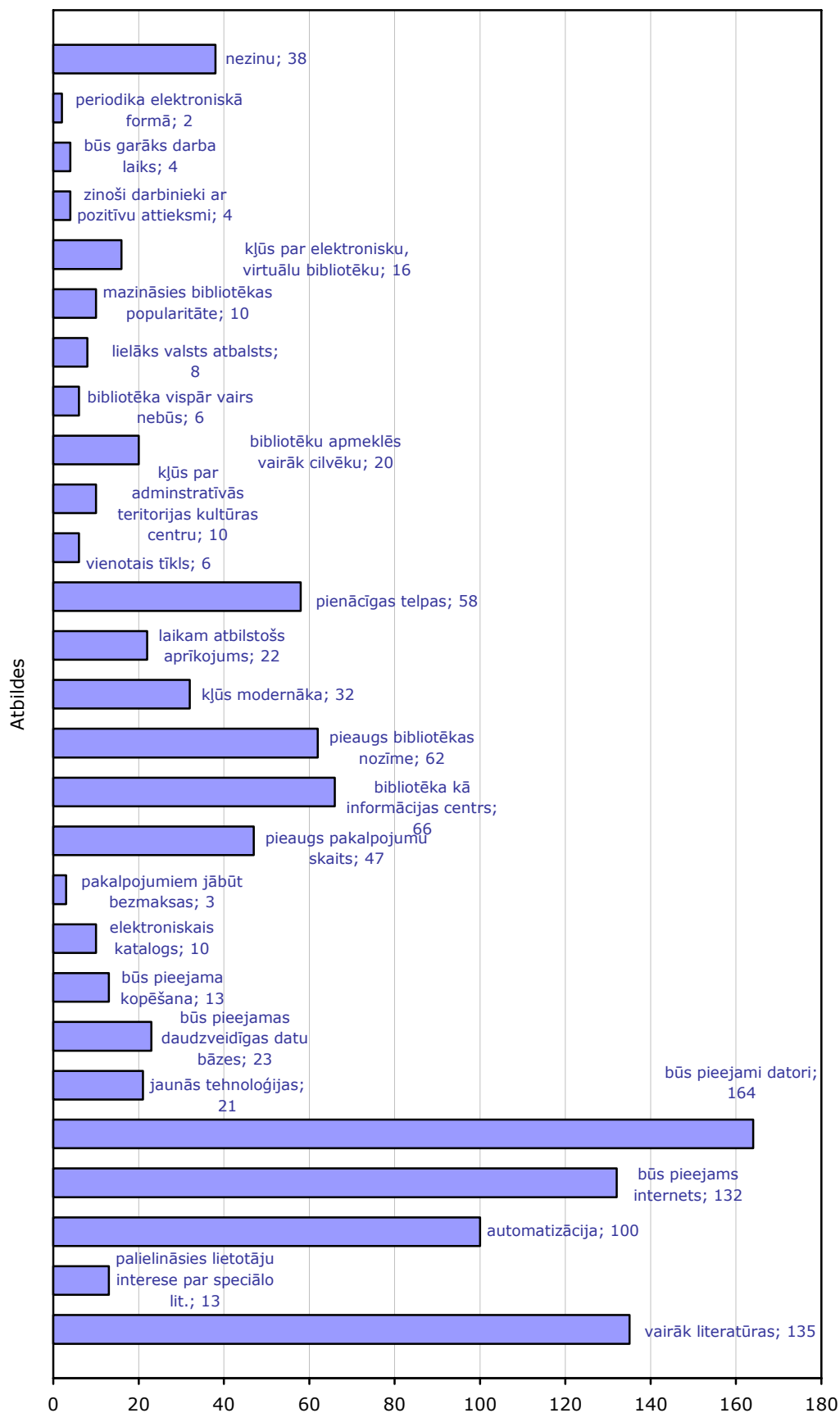


17. VAI BIBLIOTĒKAS LOMA MAINĪSIES TUVĀKO 3 GADU LAIKĀ?

Bibliotēkas lomas maiņa

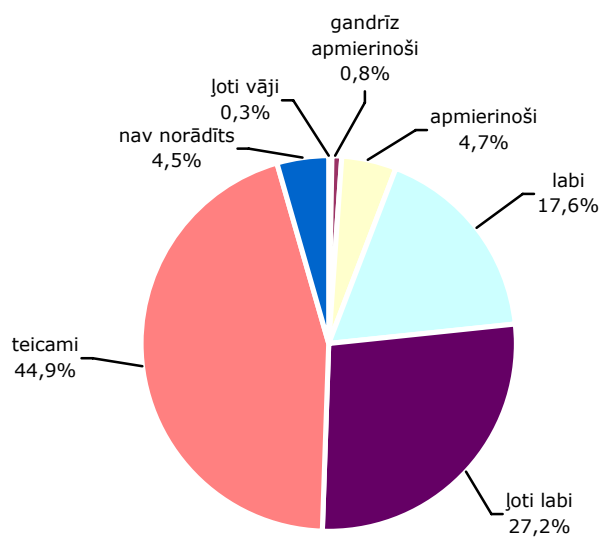


18. KĀ MAINĪSIES BIBLIOTĒKA TUVĀKO 10 GADU LAIKĀ?

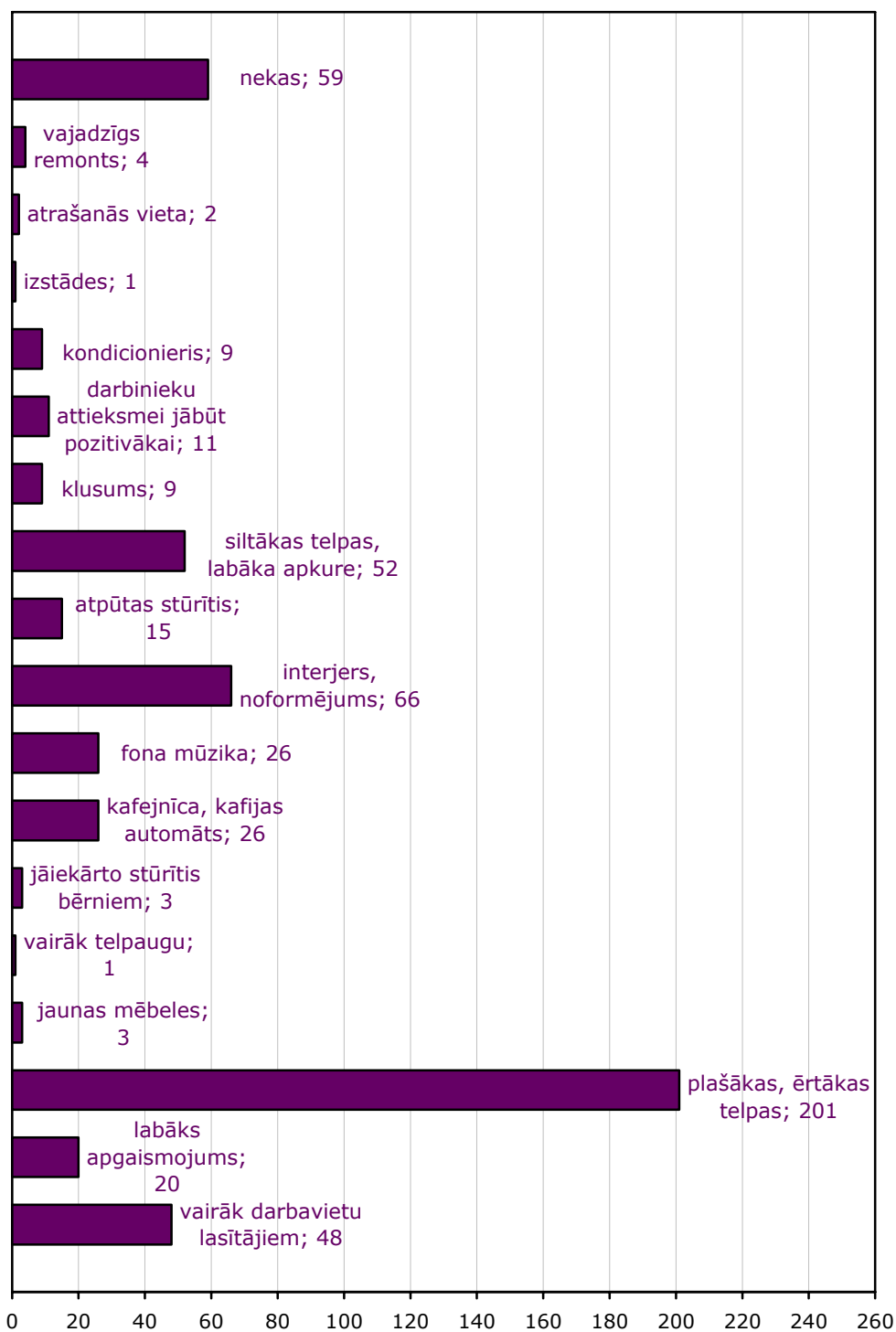


19. CIK LABI JŪS JŪTĀTIES BIBLIOTĒKAS VIDĒ?

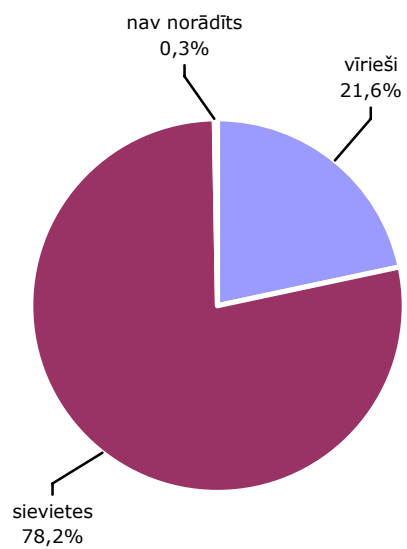
Bibliotēkas vide



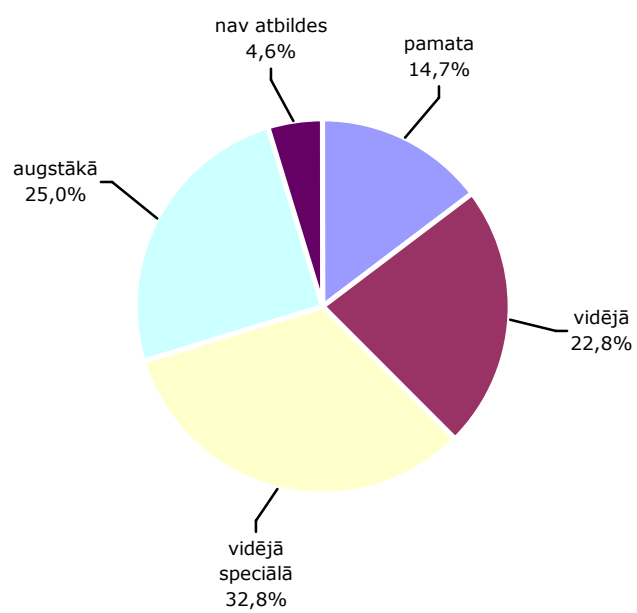
20. KAS BŪTU JĀUZLABO BIBLIOTĒKAS ATMOSFĒRĀ?



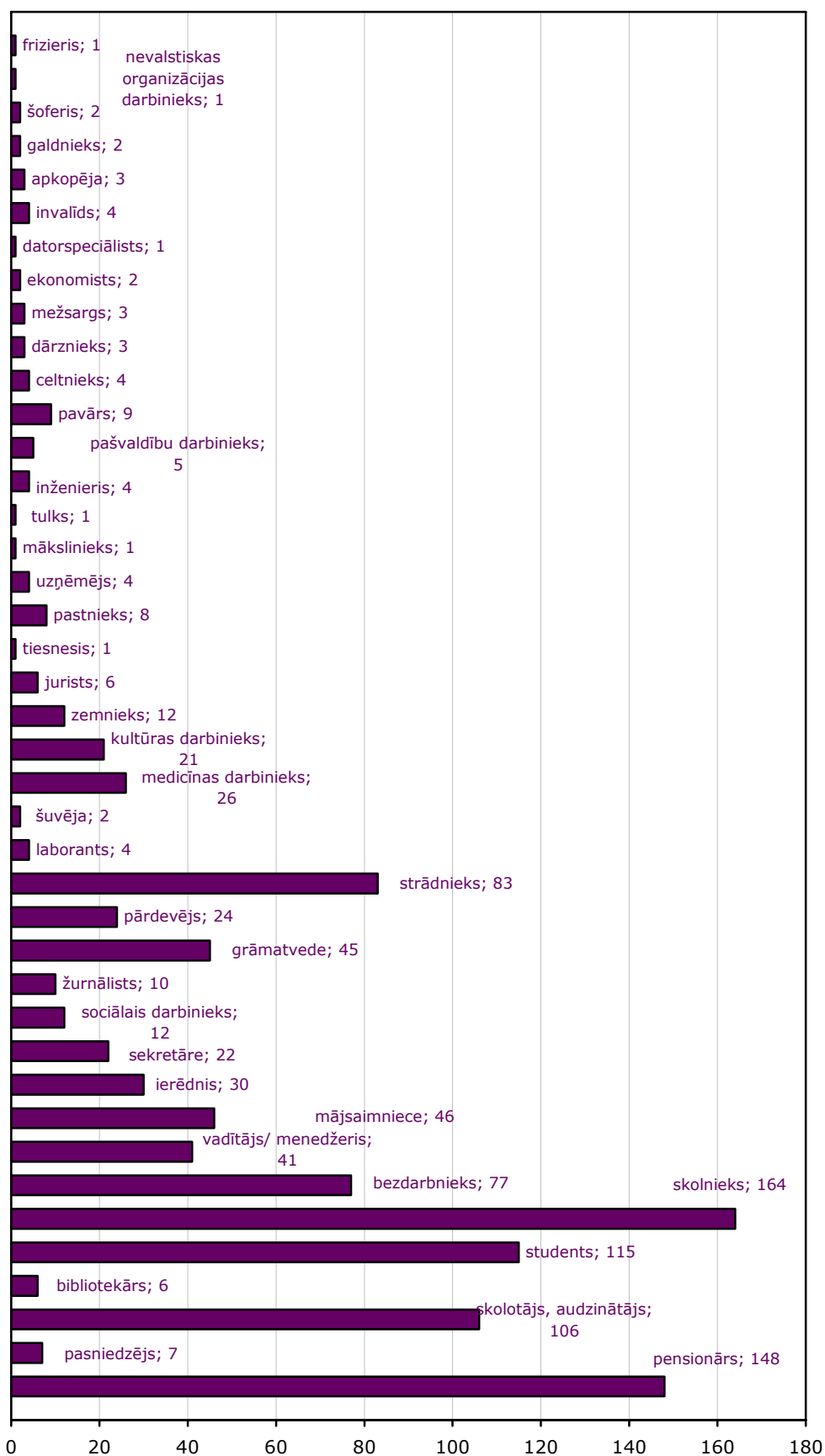
RESPONDENTU SADALĪJUMS PĒC DZIMUMA



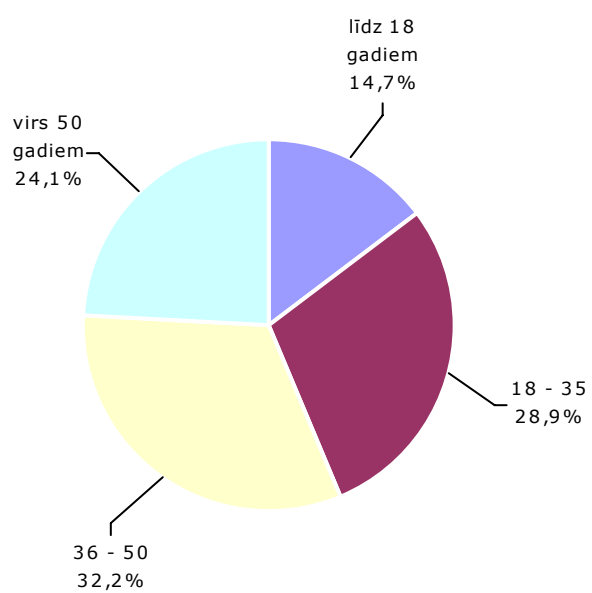
RESPONDENTU IZGLĪTĪBA



RESPONDENTU NODARBOŠANĀS



RESPONDENTU SADALĪJUMS PĒC VECUMA



APTAUJAS ANKETA BIBLIOTEKĀRIEM “Publiskā bibliotēka informācijas sabiedrībā”

Cienājamo bibliotekār!

Lai noskaidrotu Jūsu domas par bibliotēku un situāciju dažādu lasītāju grupu bibliotekārājā apkalpošanā Latvijā, aicinām atbildēt uz anketas jautājumiem.

Vērtējumā izmantojiet 7 punktu sistēmu: 1 - ļoti vāji, 2 - vāji, 3 - gandrīz apmierinoši, 4 - apmierinoši, 5 - labi, 6 - ļoti labi, 7 - teicami. Apvelciet ar aplīti Jūsu izvēlēto vērtējumu.

1. Cik lielā mērā Jūs bibliotēku uzskatāt par:

• Informācijas ieguves vietu	1	2	3	4	5	6	7
• Grāmatu apmaiņas vietu	1	2	3	4	5	6	7
• Atpūtas un izklaides vietu	1	2	3	4	5	6	7
• Satikšanās, domu apmaiņas vietu	1	2	3	4	5	6	7
• Zināšanu papildināšanas vietu	1	2	3	4	5	6	7
• Citi (lūdzu, miniet)	1	2	3	4	5	6	7

2. Cik lielā mērā, Jūsprāt, bibliotēka un lasīšana tiek izmantota:

• Atpūtas un izklaides nolūkos	1	2	3	4	5	6	7
• Draugu, domubiedru satikšanai	1	2	3	4	5	6	7
• Redzesloka paplašināšanai	1	2	3	4	5	6	7
• Mācību nolūkos	1	2	3	4	5	6	7
• Darbam	1	2	3	4	5	6	7
• Zinātniskajam darba	1	2	3	4	5	6	7
• Citam mērķim (lūdzu, miniet)	1	2	3	4	5	6	7

3. Cik daudz lasītāji Jūsu bibliotēkā izmanto:

• Laikrakstus un žurnālus	1	2	3	4	5	6	7
• Daiļliteratūru	1	2	3	4	5	6	7
• Uzziņu jeb enciklopēdiskos izdevumus	1	2	3	4	5	6	7
• Populārzinātnisku literatūru	1	2	3	4	5	6	7
• Nozaru literatūru	1	2	3	4	5	6	7
• Citi (lūdzu, miniet)	1	2	3	4	5	6	7

4. Kā Jūs vērtējat sekojošo informācijas uzkrāšanas un ieguves līdzekļu pieejamību Jūsu bibliotēkā?

• Datori	1	2	3	4	5	6	7
• Internets	1	2	3	4	5	6	7
• Elektroniskais katalogs/datubāzes	1	2	3	4	5	6	7

5. Cik lielā mērā Jūs apmāciet lasītājus darbam ar:

• Datoru	1	2	3	4	5	6	7
• Internetu	1	2	3	4	5	6	7
• Elektronisko katalogu/datubāzēm	1	2	3	4	5	6	7

6. Kādi 3 bibliotēkas pakalpojumi Jūsprāt ir visnepieciešamākie mūsdienu lasītājam?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

7. Cik lielā mērā, Jūsprāt, bibliotēkas pakalpojumi būs nepieciešami nākotnē:

• tradicionālā grāmatu, periodikas saņemšana	1	2	3	4	5	6	7
--	---	---	---	---	---	---	---

- dzīvei nepieciešamās informācijas saņemšana
1 2 3 4 5 6 7
- informācijas saņemšana elektroniskā formā
1 2 3 4 5 6 7
- citi (lūdzu, miniet)
1 2 3 4 5 6 7

8. Vai bibliotēkas loma mainīsies tuvāko 3 gadu laikā? _____

9. Kā, Jūsaprāt, mainīsies bibliotēka tuvāko 10 gadu laikā? _____

10. Cik lasītāju ir Jūsu bibliotēkā? _____

11. Kādām lasītāju grupām tiek piedāvāti pakalpojumi Jūsu bibliotēkā?

- pirmsskolas vecuma bērni
a) Jā b) Nē
- mācību iestāžu audzēkņi (skolēni, studenti)
a) Jā b) Nē
- saimniecisko iestāžu (firmu, uzņēmumu, mazā biznesa u.c.) darbinieki
a) Jā b) Nē
- pašvaldību deputāti un administratīvais personāls
a) Jā b) Nē
- bezdarbnieki a) Jā b) Nē
- vecāka gadagājuma ļaudis, pensionāri
a) Jā b) Nē
- sociālās aprūpes grupas
a) Jā b) Nē
- dažādu mazākumtautību pārstāvji
a) Jā b) Nē
- citi (lūdzu, miniet) _____

12. Cik lielā mērā Jūsu bibliotēka ir iesaistīta mazākumtautību iedzīvotāju bibliotekārajā apkalpošanā?

1 2 3 4 5 6 7

13. Vai Jūsu bibliotēkā ir pieejama literatūra mazākumtautību valodās?

a) Jā b) Nē

(Ja atbilde ir "Nē", tad, lūdzu, turpiniet ar 17.jautājumu!)

14. Ja ir, lūdzu, nosauciet, kādās mazākumtautību valodās ir literatūra Jūsu bibliotēkā? _____

15. Cik daudz no iespieddarbu veidiem mazākumtautību valodās ir pieejami Jūsu bibliotēkā?

- a) grāmatas 1 2 3 4 5 6 7
- b) laikraksti 1 2 3 4 5 6 7
- c) žurnāli 1 2 3 4 5 6 7
- d) citi (lūdzu, miniet)
1 2 3 4 5 6 7

16. Kādā veidā izdevumi mazākumtautību valodās ir iegūti?

- a) kā dāvinājumi 1 2 3 4 5 6 7
- b) pirkti 1 2 3 4 5 6 7
- c) citā (lūdzu, miniet) 1 2 3 4 5 6 7

17. Kādus pasākumus mazākumtautību lasītājiem piedāvā Jūsu bibliotēka?

18. Cik lielā mērā Jūsu bibliotēka sadarbojas ar nacionālajām kultūras biedrībām? _____

19. Ja sadarbojaties, tad kādā veidā norit Jūsu bibliotēkas sadarbība ar nacionālajām kultūras biedrībām?

20. Cik lielā mērā Jūsu bibliotēka ir iesaistīta cilvēku ar īpašām vajadzībām bibliotekārajā apkalpošanā?

1 2 3 4 5 6 7

21. Cik daudz no pakalpojumiem cilvēkiem ar īpašām vajadzībām piedāvā Jūsu bibliotēka?

a) grāmatu pieešana mājās 1 2 3 4 5 6 7

b) nestacionārā apkalpošana slimnīcā, pansionātā
1 2 3 4 5 6 7

c) pasākumu organizēšana 1 2 3 4 5 6 7

d) grāmatas Braila rakstā 1 2 3 4 5 6 7

e) "runājošās" grāmatas 1 2 3 4 5 6 7

f) citus (lūdzu, miniet)
1 2 3 4 5 6 7

22. Cik lielā mērā bibliotēka sadarbojas ar sociālās aprūpes dienestu rajonā?

1 2 3 4 5 6 7

23. Kādā veidā norit šī sadarbība? _____

24. Citi komentāri un ierosinājumi:

Ziņas par Jums:

1. Dzimums: a) sieviete b) vīrietis

2. Vecums: a) līdz 18 gadiem
 b) no 18 līdz 35 gadiem
 c) no 35 līdz 50 gadiem
 d) no 50 gadiem

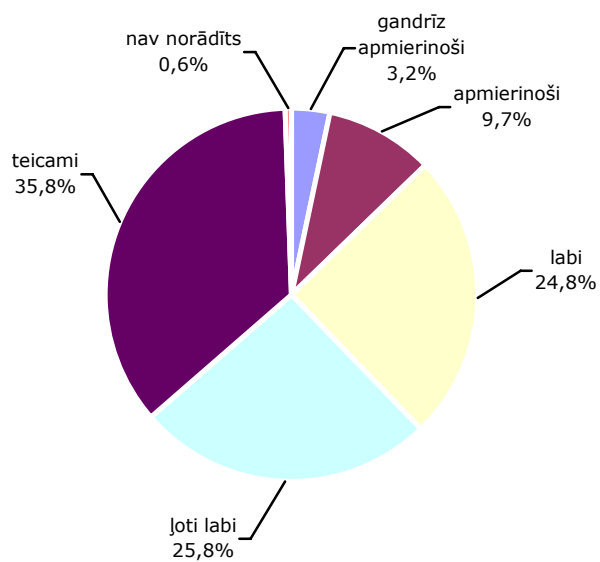
3. Izglītība: a) vidējā
 b) vidējā speciālā
 c) augstākā

4. Ieņemamais amats:-----

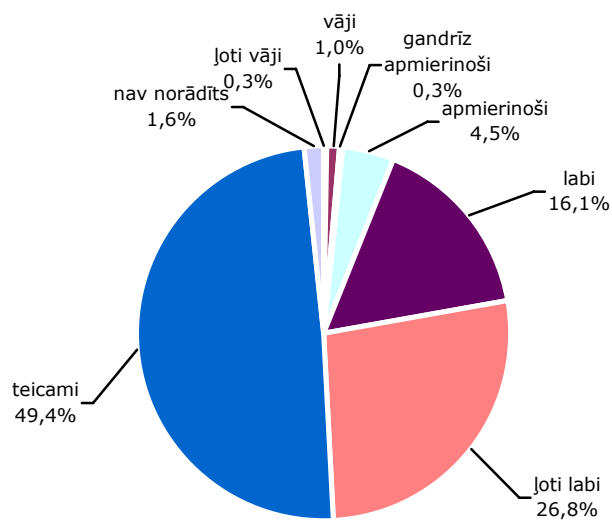
PALDIES JUMS PAR ATSAUCĪBU UN SADARBĪBU!

1. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪS BIBLIOTĒKU UZSKATĀT PAR:

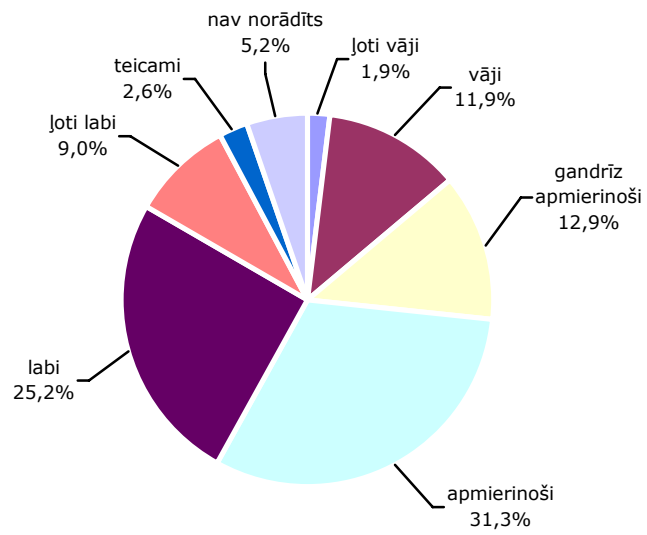
Informācijas ieguves vietu



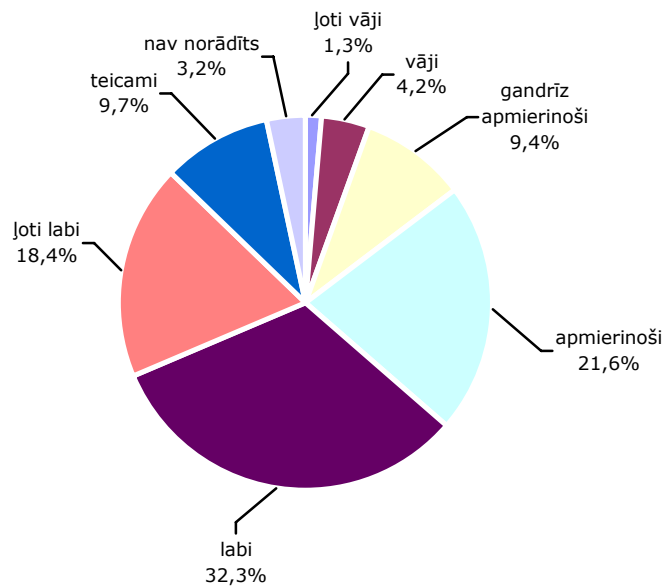
Grāmatu apmaiņas vietu



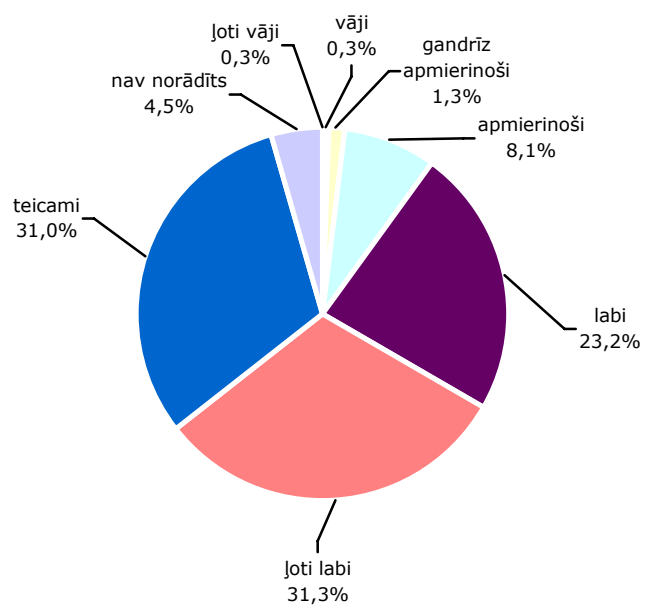
Atpūtas un izklaides vietu



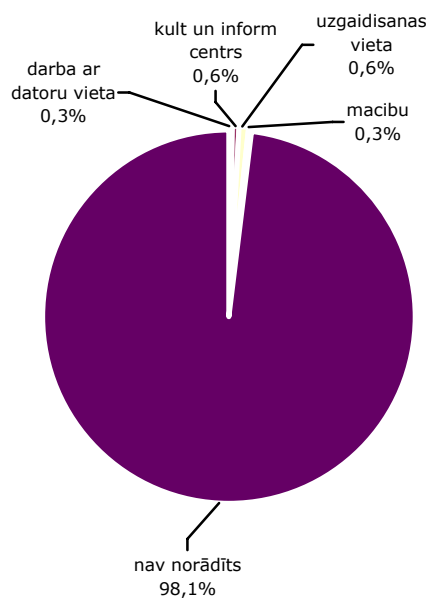
Satikšanās, domu apmaiņas vietu



Zināšanu papildināšanas vietu

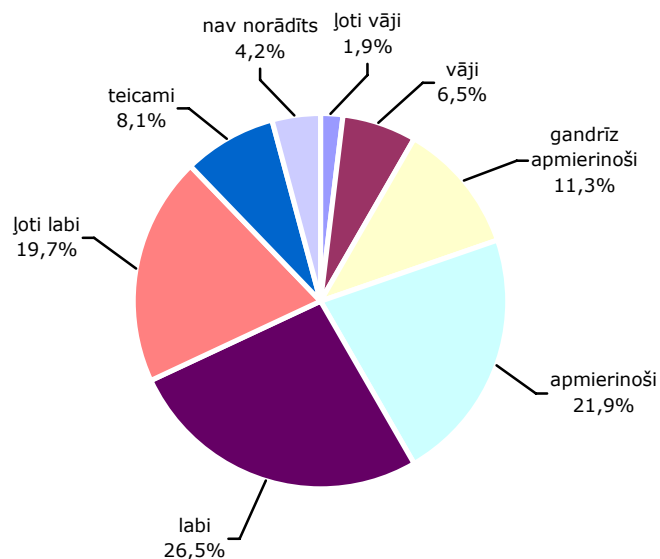


Cita

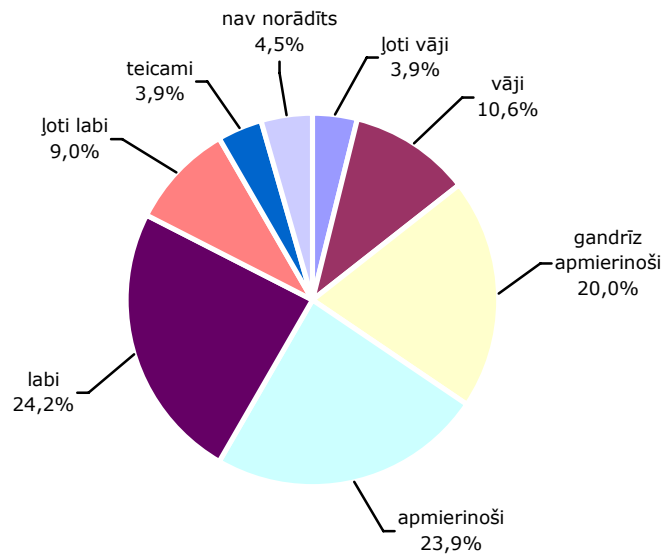


2. CIK LIELĀ MĒRĀ, JŪSUPRĀT, BIBLIOTĒKA UN LASĪŠANA TIEK IZMANTOTA:

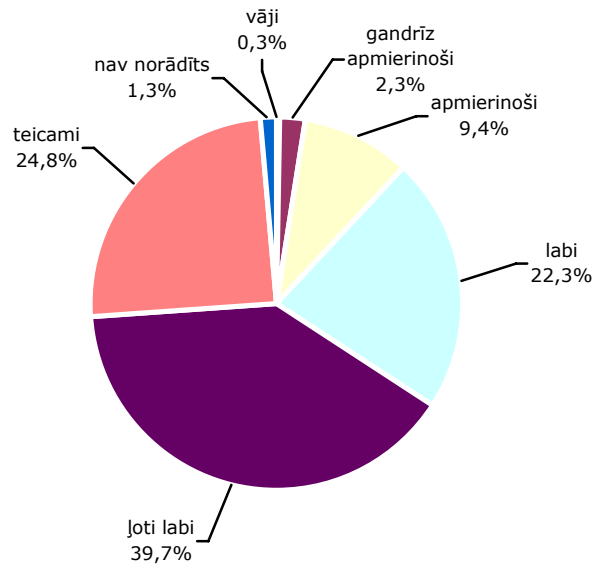
Atpūtas un izklaides nolūkos



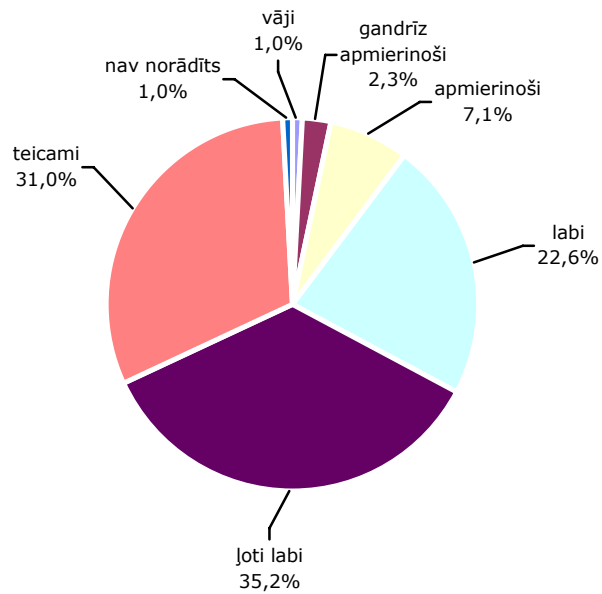
Draugu, domubiedru satikšanai



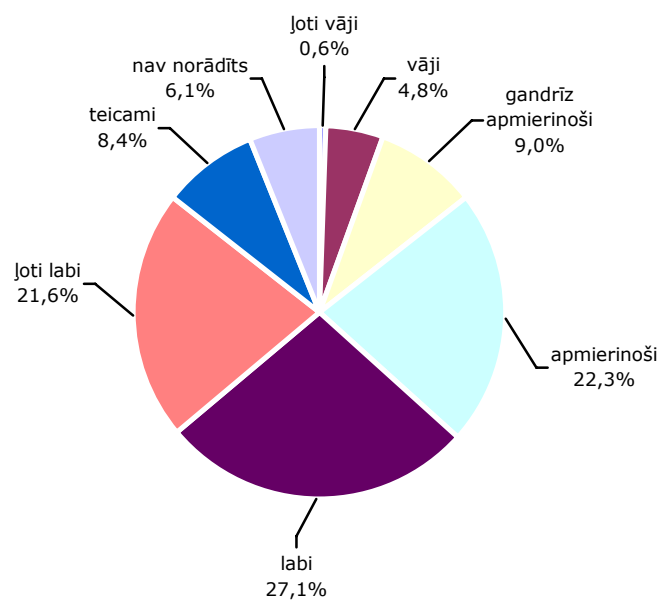
Redzesloka paplašināšanai



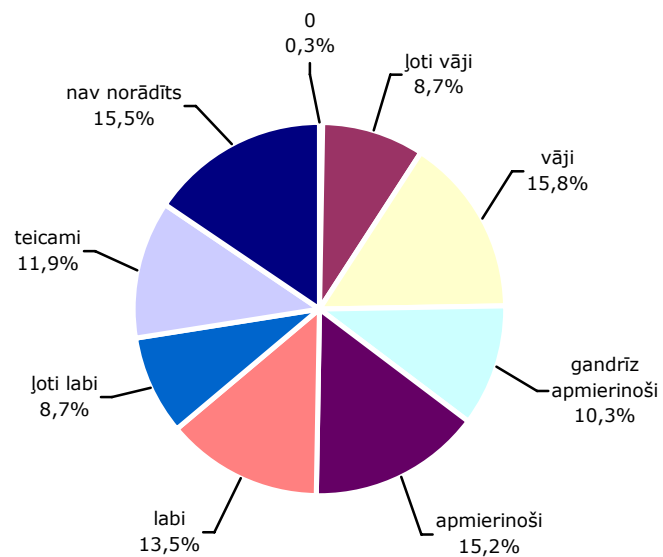
Mācību nolūkos



Darbam

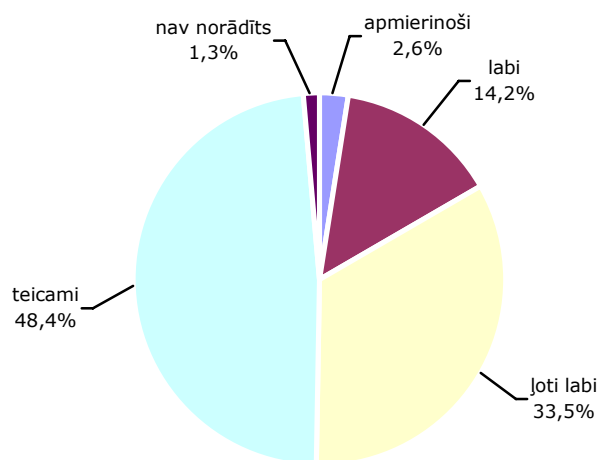


Zinātniskajam darbam

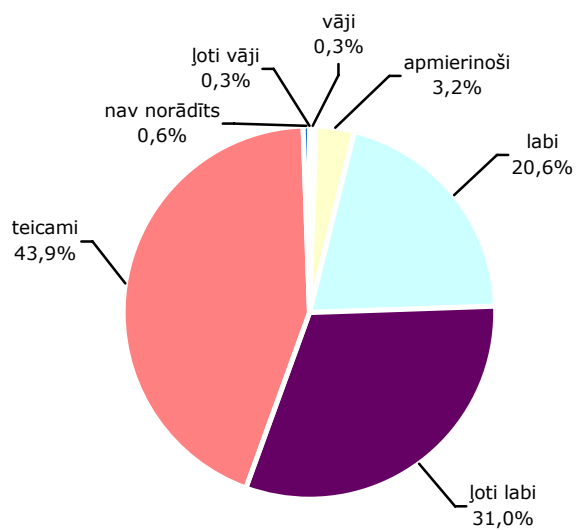


3. CIK DAUDZ LASĪTĀJI JŪSU BIBLIOTĒKĀ IZMANTO:

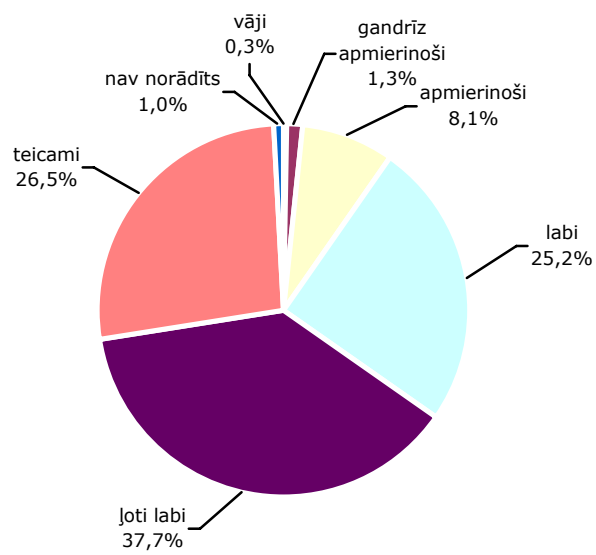
Laikrakstus un žurnālus



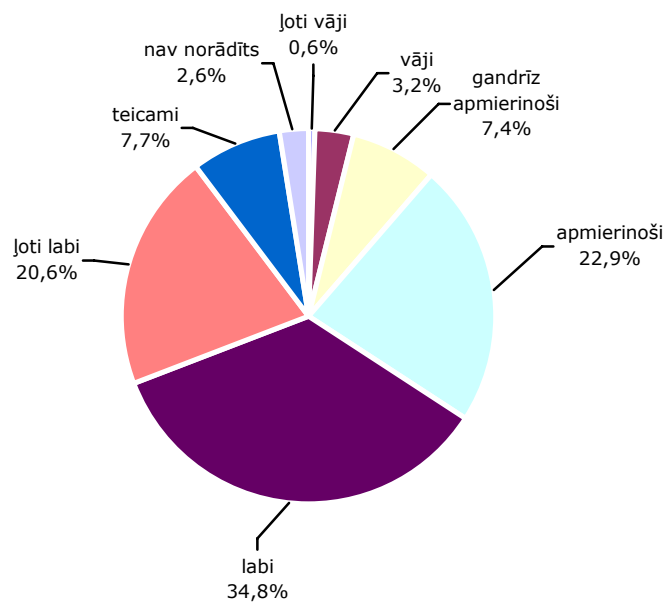
Daiļliteratūru



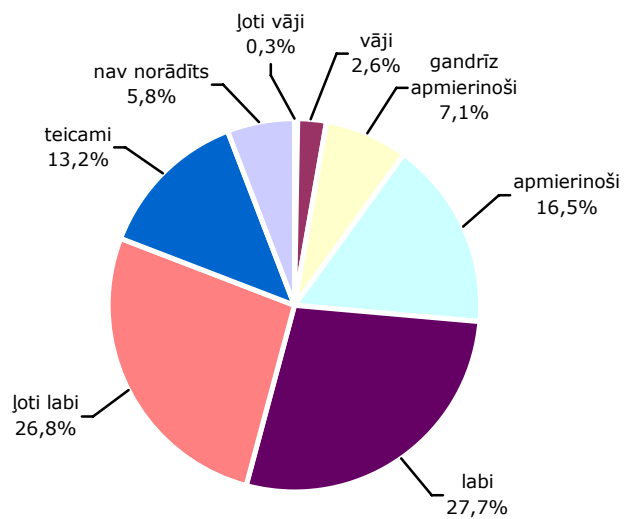
Uzziņu jeb enciklopēdiskos izdevumus



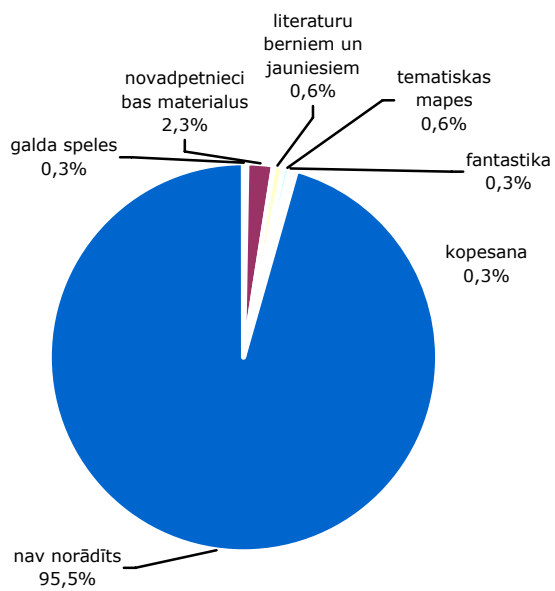
Populārzinātniskās literatūras izmantošana



Nozaru literatūras izmantošana

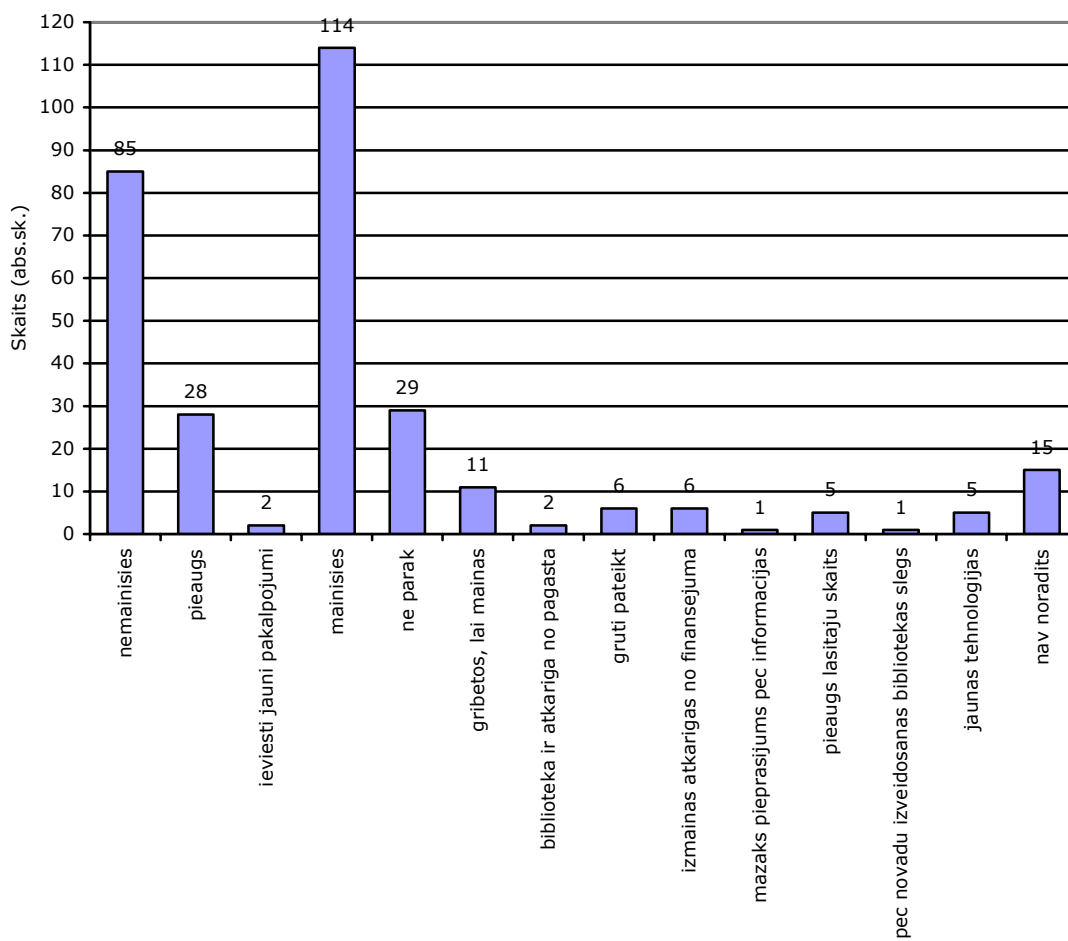


Citas literatūras izmantošana



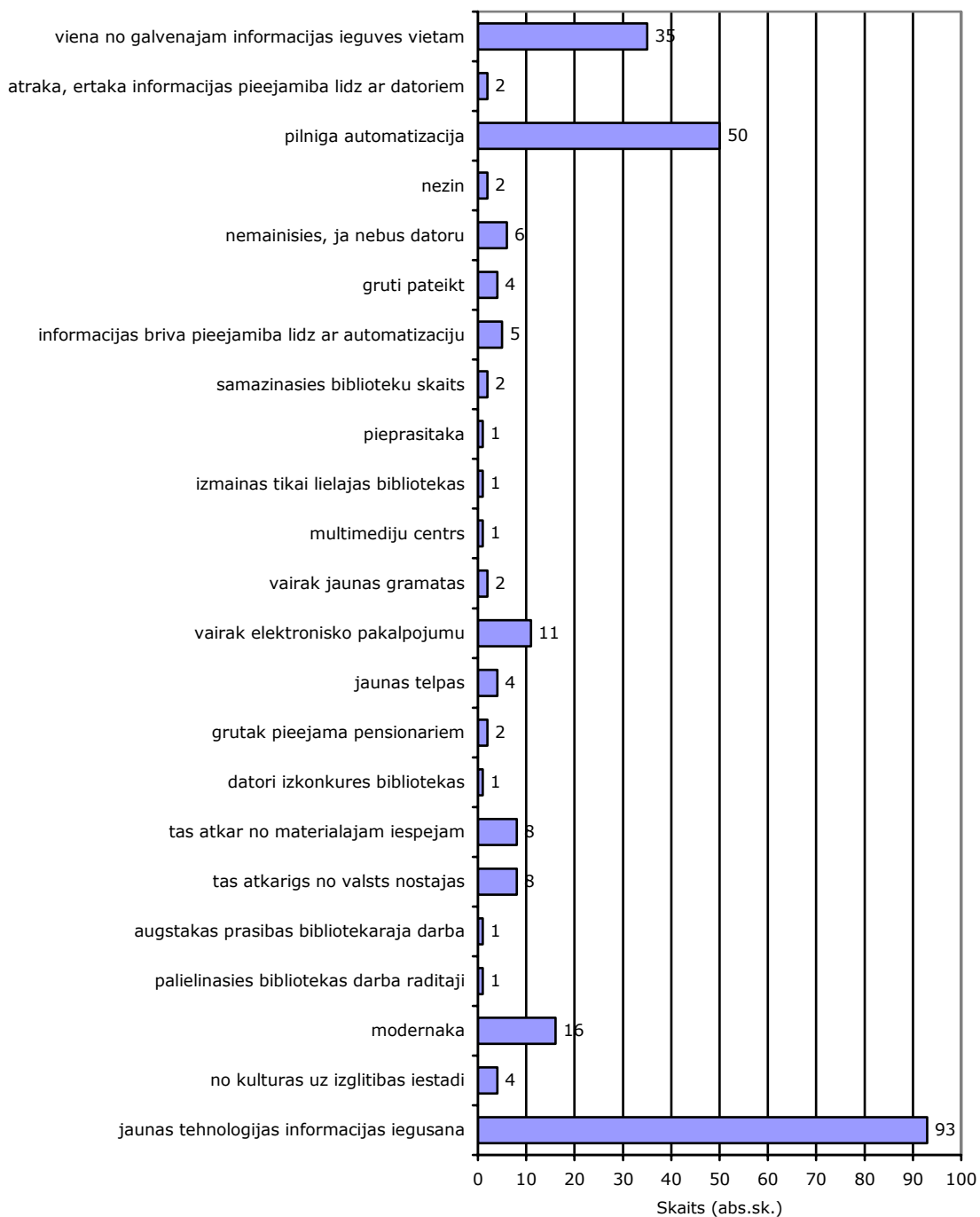
8. VAI BIBLIOTĒKAS LOMA MAINĪSIES TUVĀKO TRĪS GADU LAIKĀ?

Bibliotēkas loma tuvākajos trīs gados



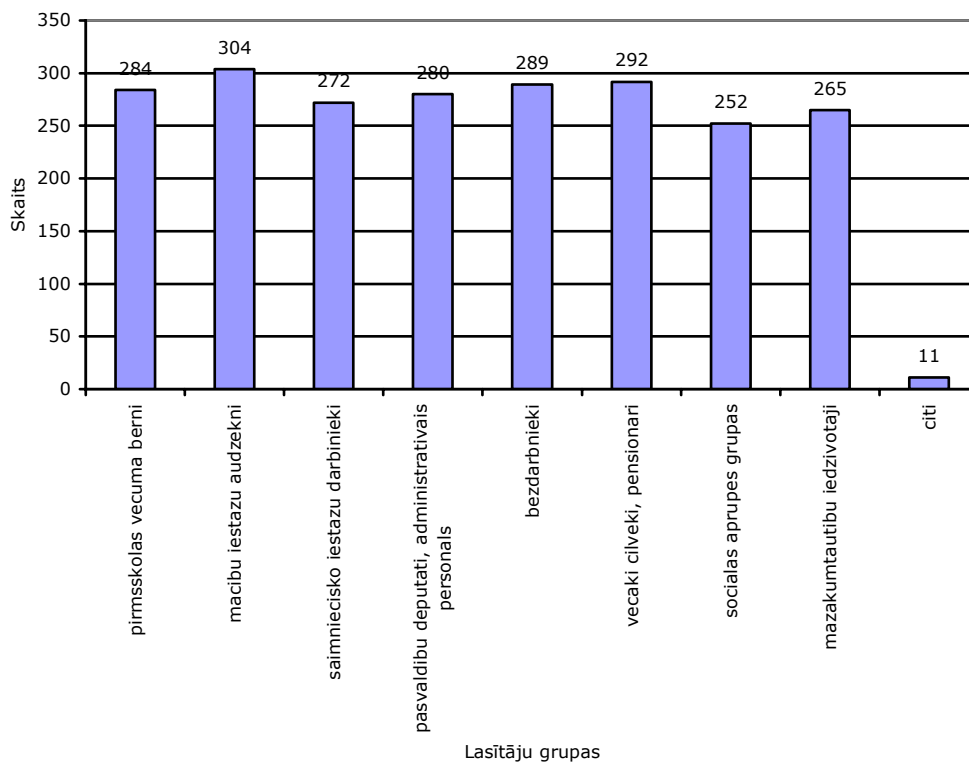
9. KĀ, JŪSUPRĀT, MAINĪSIES BIBLIOTĒKA TUVĀKO DESMIT GADU LAIKĀ?

Izmaiņas bibliotēkā tuvākajos desmit gados

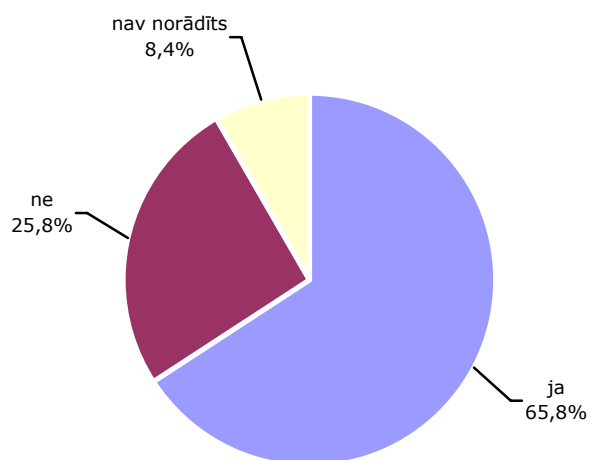


11. KĀDĀM LASĪTĀJU GRUPĀM TIEK PIEDĀVĀTI PAKALPOJUMI JŪSU BIBLIOTĒKĀ?

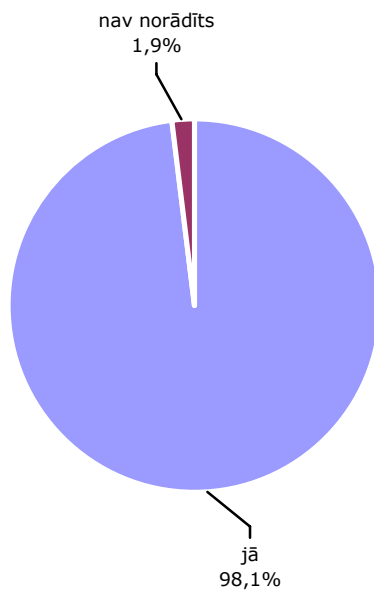
Lasītāju grupas



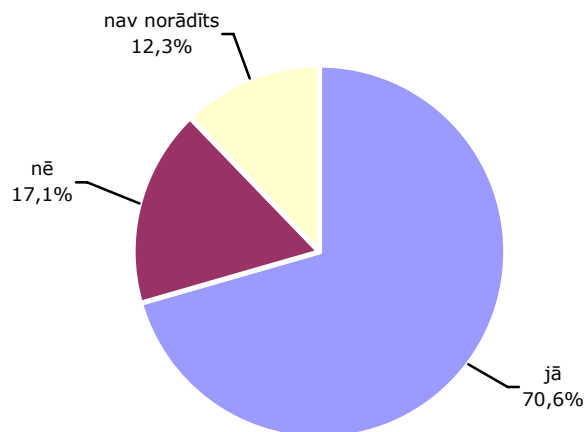
Pirmskolas vecuma bērni



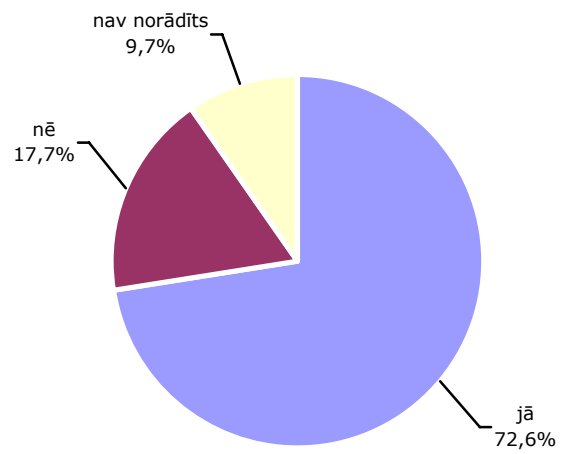
Mācību iestāžu audzēkņi



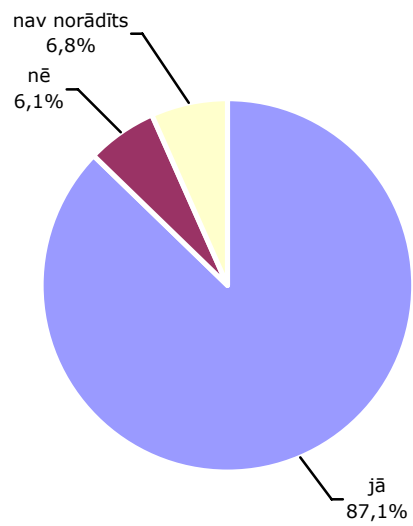
Saimniecisko iestāžu darbinieki



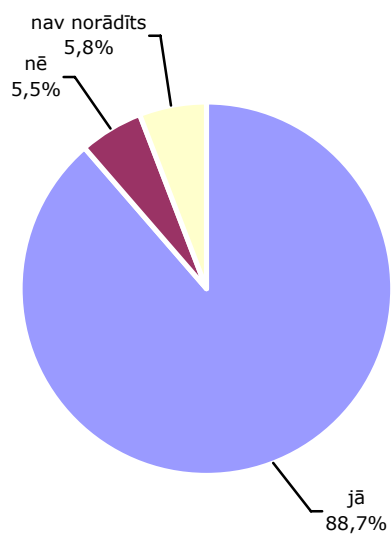
Pašvaldību deputāti un administratīvais personāls



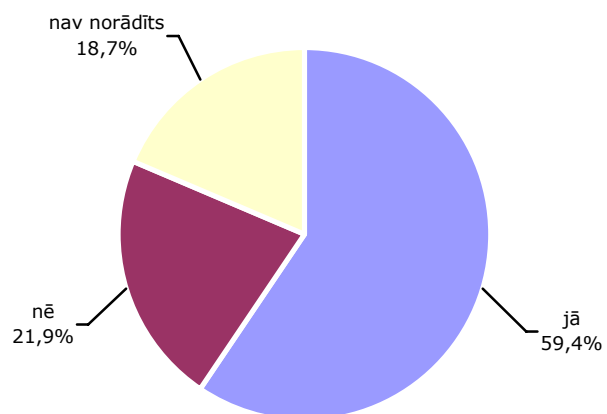
Bezdarbnieki



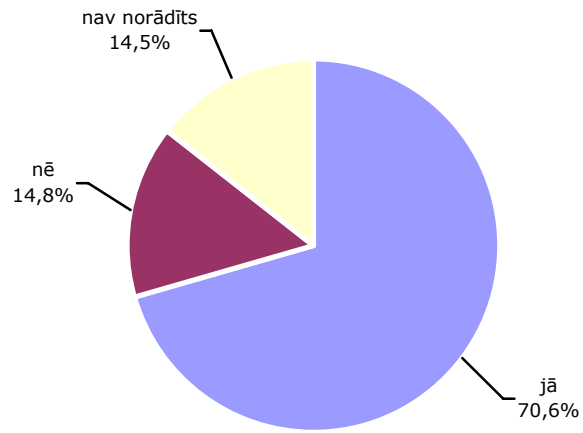
Vecāka gadagājuma ļaudis, pensionāri



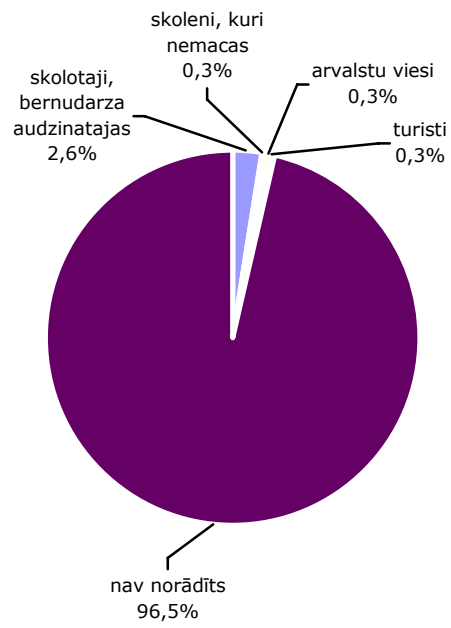
Sociālās aprūpes grupas



Mazākumtautību pārstāvji

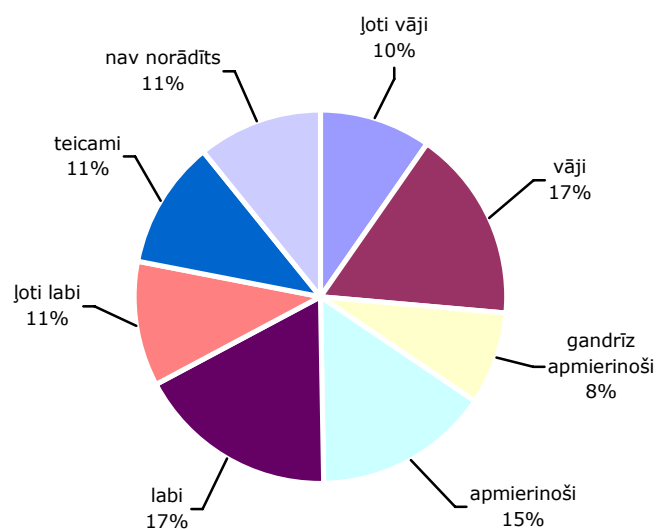


Citi



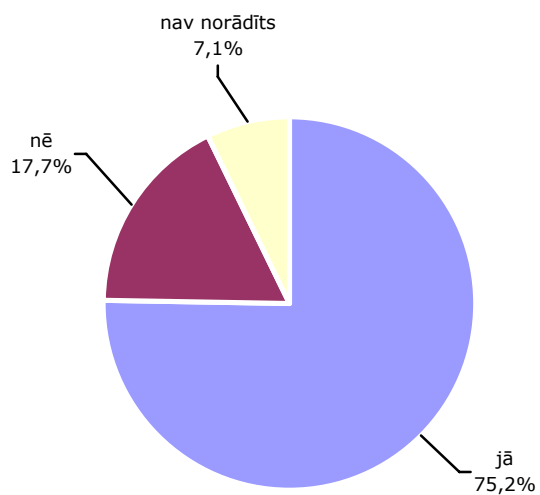
12. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪSU BIBLIOTĒKA IR IESAISTĪTA MAZĀKUMTAUTĪBU IEDZĪVOTĀJU BIBLIOTEKĀRAJĀ APKALPOŠANĀ?

Mazākumtautību iedzīvotāju apkalpošana

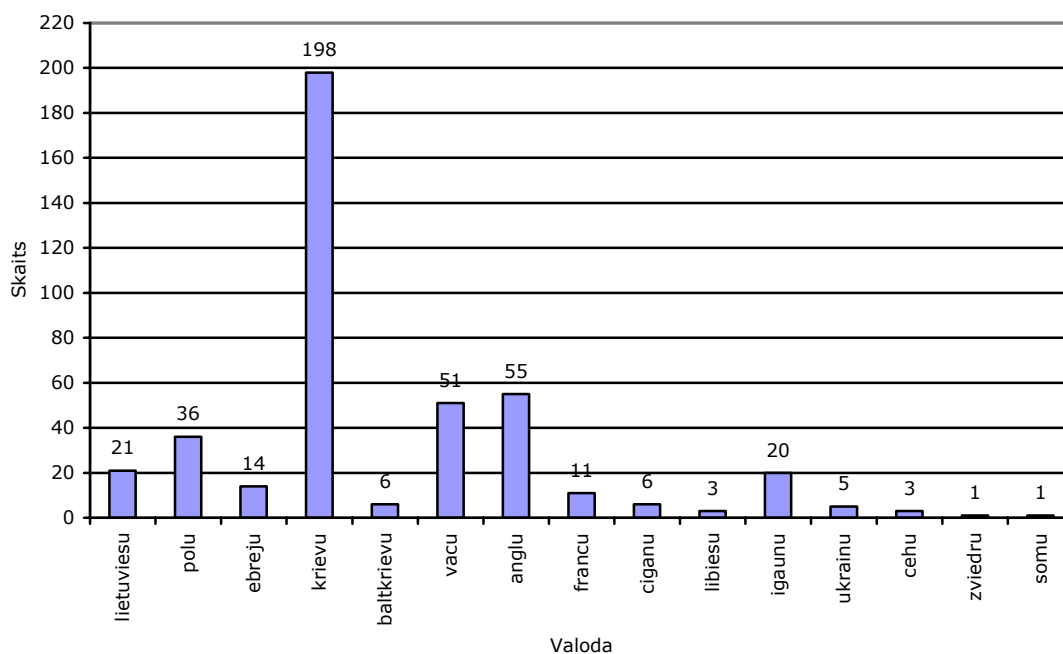


13. VAI JŪSU BIBLIOTĒKĀ IR PIEEJAMA LITERATŪRA MAZĀKUMTAUTĪBU VALODĀS?

Literatūras pieejamība mazākumtautību valodās

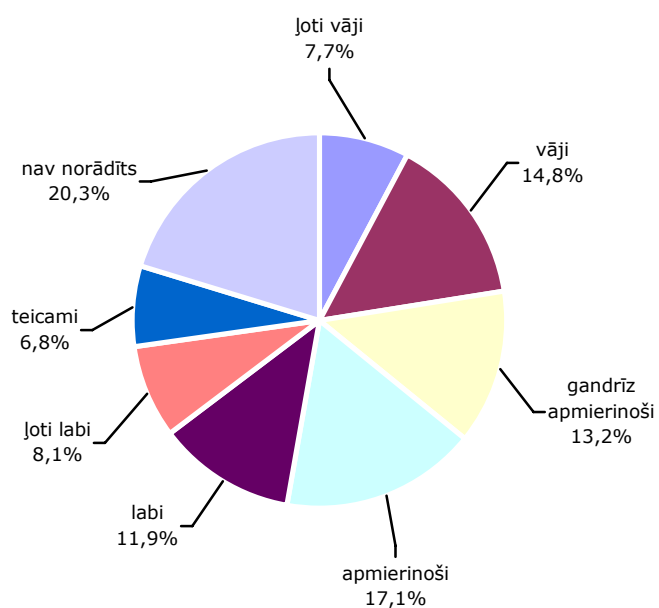


14. KĀDĀS MAZĀKUMTAUTĪBU VALODĀS IR LITERATŪRA JŪSU BIBLIOTĒKĀ?

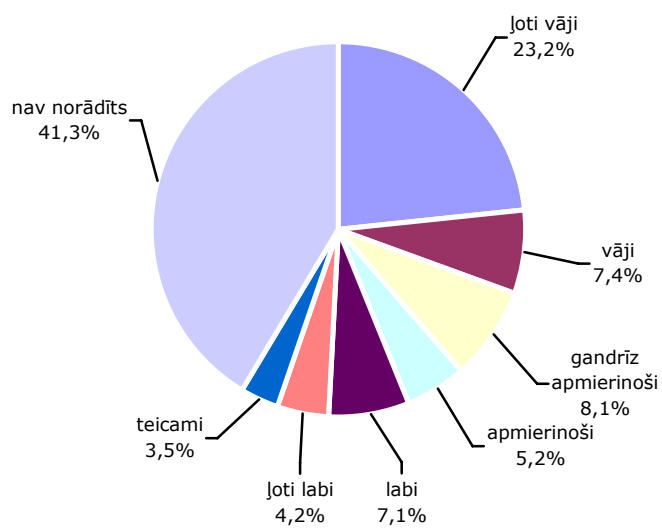


15. CIK DAUDZ NO IESPIEDDARBU VEIDIEM MAZĀKUMTAUTĪBU VALODĀS IR PIEEJAMI JŪSU BIBLIOTĒKĀ?

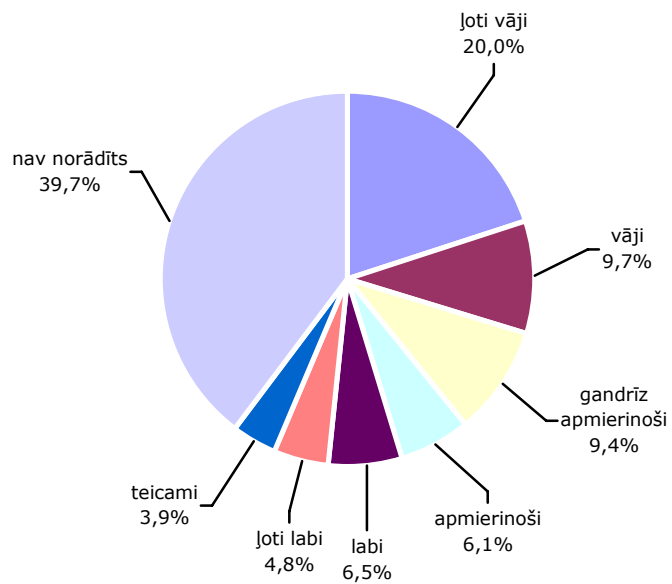
Grāmatas



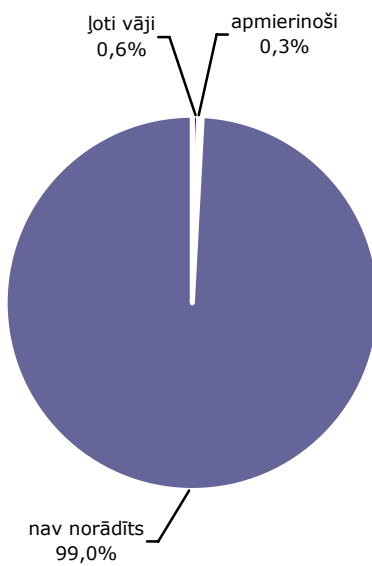
Laikraksti



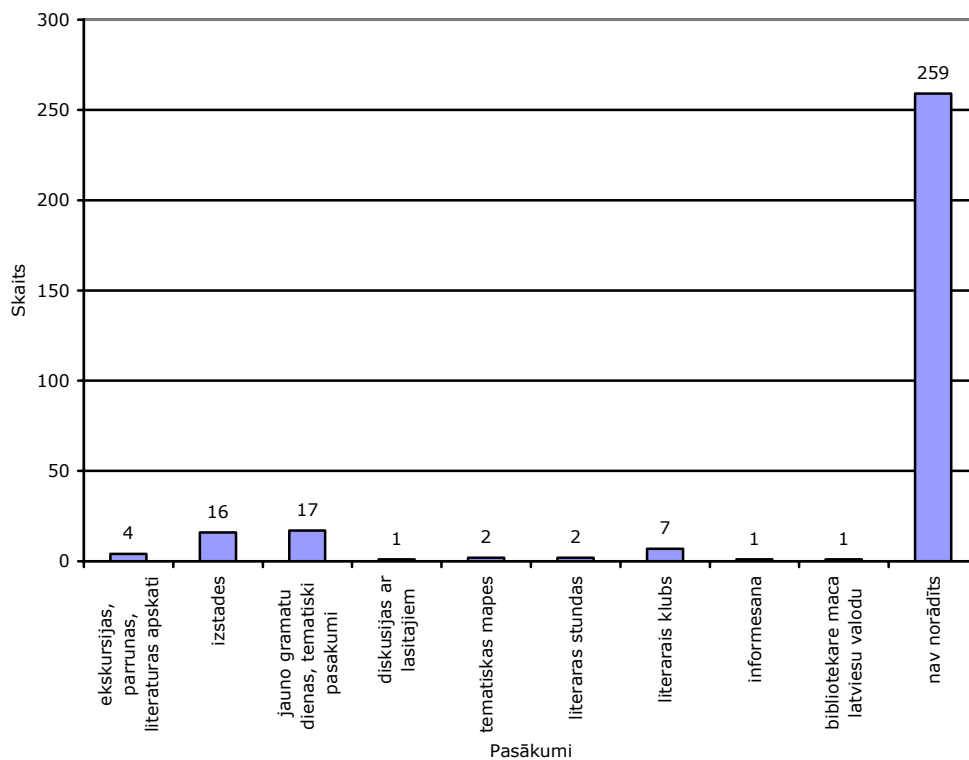
Žurnāli



Citi

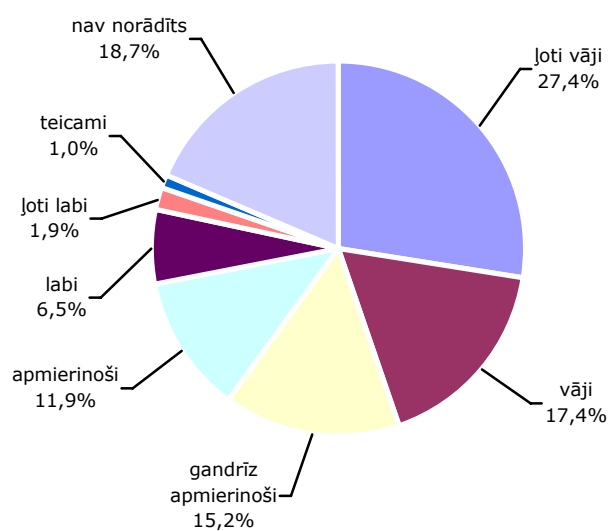


17. KĀDUS PASĀKUMUS MAZĀKUMTAUTĪBU LASĪTĀJIEM PIEDĀVĀ JŪSU BIBLIOTĒKĀ?



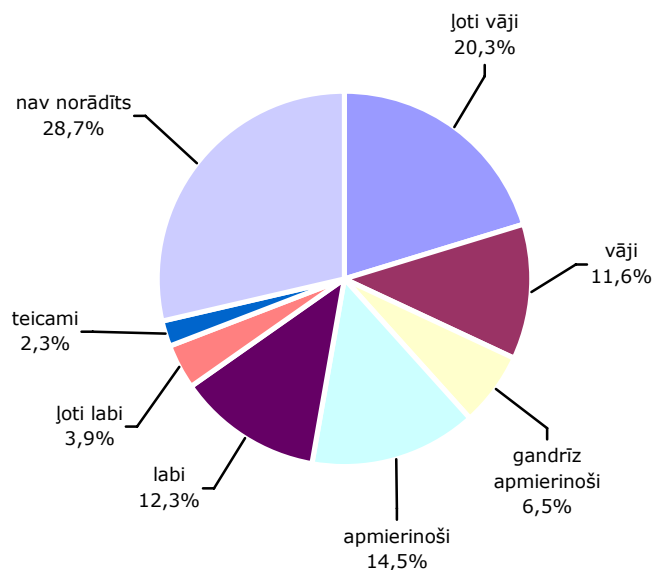
20. CIK LIELĀ MĒRĀ JŪSU BIBLIOTĒKA IR IESAISTĪTA CILVĒKU AR ĪPAŠĀM VAJADZĪBĀM BIBLIOTEKĀRAJĀ APKALPOSANĀ?

Bibliotēku iesaistīšana cilvēku ar īpašām vajadzībām apkalpošanā

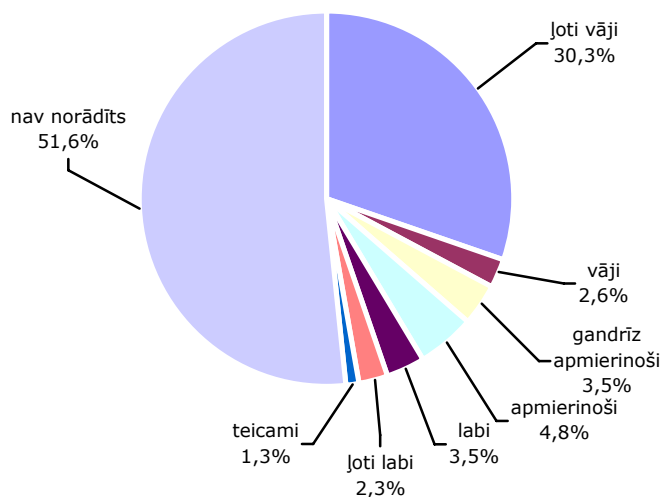


21. CIK DAUDZ NO PAKALPOJUMIEM CILVĒKIEM AR ĪPAŠĀM VAJADZĪBĀM PIEDĀVĀ JŪSU BIBLIOTEKA?

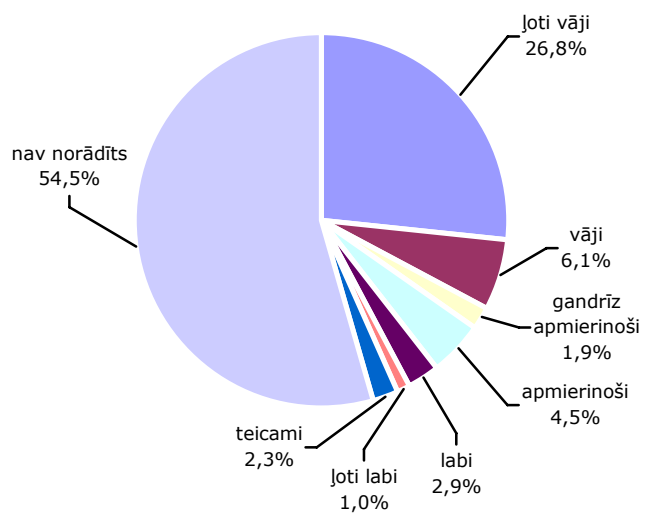
Grāmatu pienešanu mājās



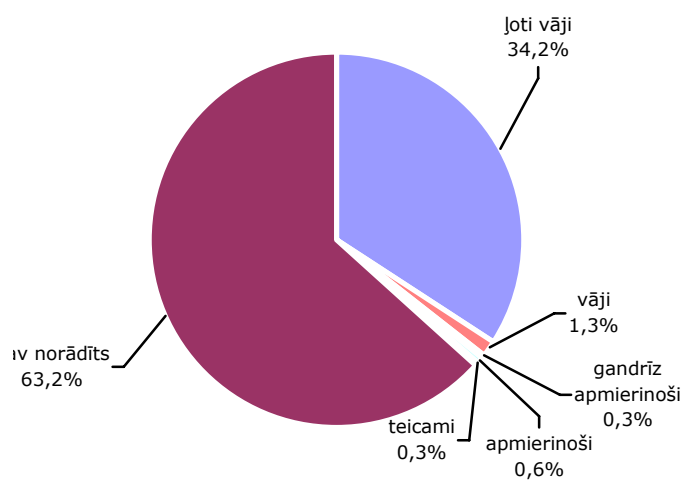
Nestacionārā apkalpošana slimnīcā, pansionātā



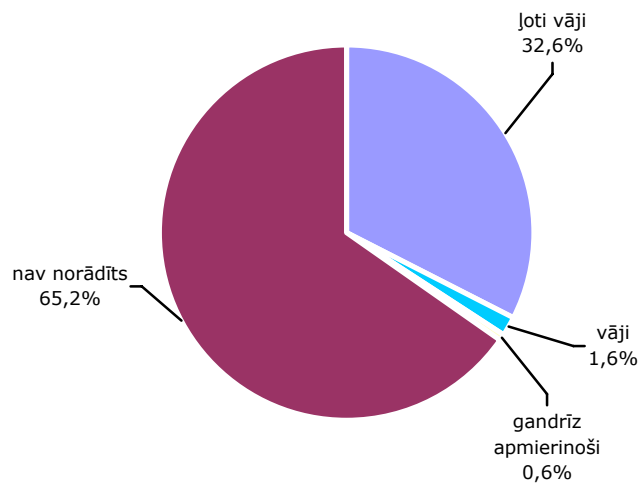
Pasākumu organizēšana



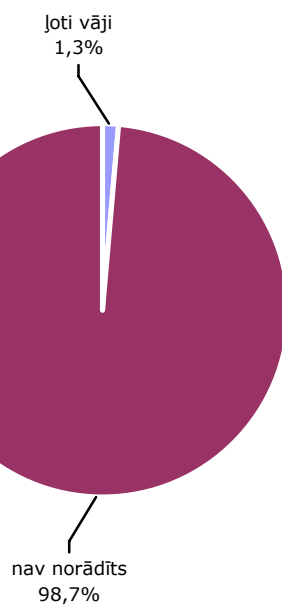
Grāmatas Braila rakstā



"Runājošās" grāmatas

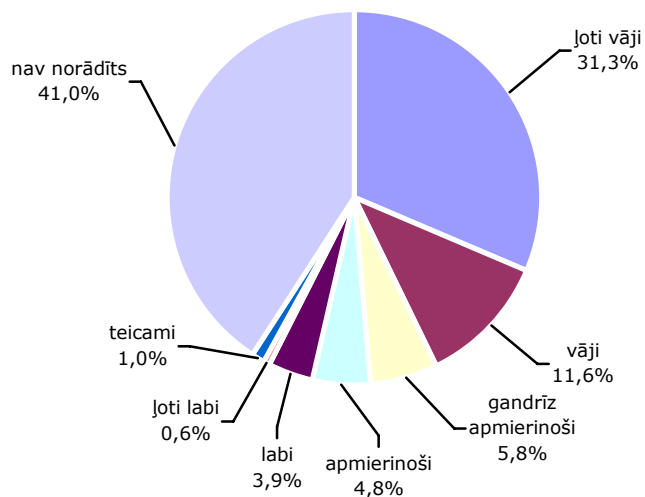


Citi



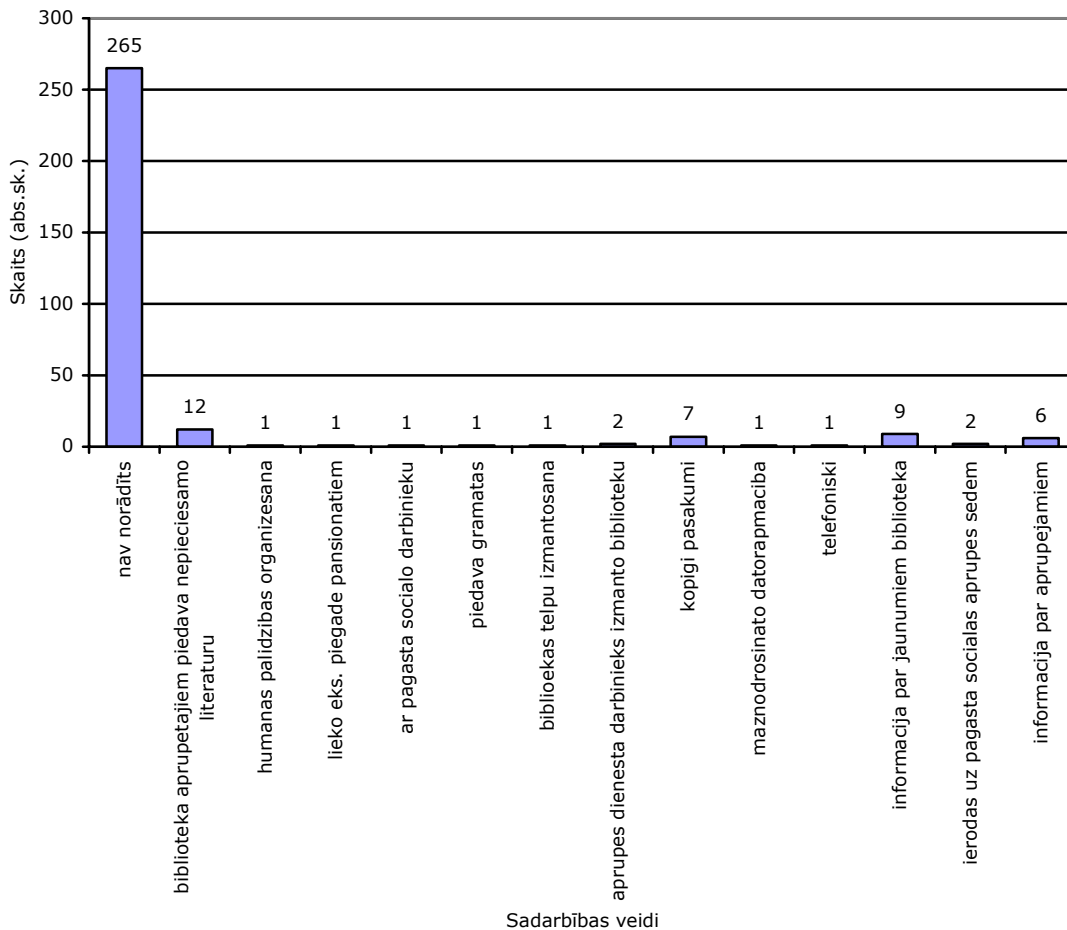
22. CIK LIELĀ MĒRĀ BIBLIOTĒKA SADARBOJAS AR SOCIĀLĀS APRŪPES DIENESTU RAJONĀ?

Sadarbība ar sociālās aprūpes dienestu



23. KĀDĀ VEIDĀ NORIT SADARBĪBA AR SOCIĀLĀS APRŪPES DIENESTU RAJONĀ?

Sadarbība ar sociālās aprūpes dienestu



Pētījumā iesaistīto bibliotēku aktivitāte

N.p. k.	Bibliotēkas nosaukums	Anketas lasītājiem		Anketas bibliotekāriem	
		Abs. sk.	%	Abs. sk.	%
1.	Rīgas CB	169	84,5	81	81
	t.sk.				
	Imantas bibliotēka un klubs	20			
	Pļavnieku bibliotēka un klubs	11			
	Bolderājas bibliotēka	19			
	Juglas bibliotēka	20			
	Daugavas bibliotēka	20			
	Hanzas bibliotēka	20			
	Ziemeļblāzmas bibliotēka	20			
	Sarkankalna bibliotēka	19			
	Bibliotēka "Vidzeme"	20			
Zinātniskās bibliotēkas		231	57,8	54	67,5
	t.sk.				
2.	Jelgavas Zinātniskā b-ka	53		19	
3.	Latgales centrālā b-ka (Daugavpils)	97		20	
4.	Liepājas centrālā zinātniskā b-ka	81		15	
5.	Ventspils centrālā zinātniskā b-ka	,		,	
Galvenās bibliotēkas		1194	49,7	310	64,6
	t.sk.				
6.	Aizkraukles pilsētas b-ka	103	8,6	,	
7.	Alūksnes pilsētas b-ka	36	3,0	21	6,8
8.	Balvu rajona Centrālā b-ka	22	1,8	12	3,9
9.	Bauskas rajona centrālā b-ka	83	7,0	16	5,2
10.	Cēsu centrālā b-ka	41	3,4	16	5,2
11.	Dobeles rajona centrālā b-ka	45	3,8	,	
12.	Gulbenes b-ka	73	6,1	15	4,8
13.	Jēkabpils galvenā b-ka	,		,	
14.	Jūrmalas Centrālā b-ka	32	2,7	4	1,3
15.	Krāslavas centrālā b-ka	40	3,4	20	6,5
16.	Kuldīgas b-ka	83	7,0	16	5,2
17.	Grobiņas pils. b-ka (Liepājas raj. B-ku dienests)	,		,	
18.	Limbažu galvenā b-ka	53	4,0	22	7,1
19.	Ludzas pils. galvenā b-ka	89	7,5	10	3,2
20.	Madonas raj. b-ka	19	1,6	20	6,5
21.	Ogres centrālā b-ka	83	7,0	13	4,2
22.	Preiļu raj. galvenā b-ka	50	4,2	32	10,3
23.	Rēzeknes pils. centrālā b-ka	101	8,5	23	7,4
24.	Rēzeknes raj. Kultūras nod. (par rajonu)	24	2,0	20	6,5
25.	Salaspils pils. b-ka (Rīgas raj.)	95	8,0	19	6,1
26.	Saldus raj. galvenā b-ka	35	2,9	15	4,8
27.	Talsu galvenā b-ka	,		,	
28.	Tukuma raj. centrālā b-ka	65	5,4	,	
29.	Valkas pils. b-ka	22	1,8	16	5,2
Pavisam kopā:		1594	53,1	445	78,1

