

IFLA Publikasjonar 97

Folkebibliotektenesta

IFLA/UNESCOs retningslinjer
for utvikling

Skriven av ei arbeidsgruppe med
Philip Gill som leiar,
på vegner av the Section of
Public Libraries

International Federation of Library Associations and Institutions
Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques
Internationaler Verband der bibliothekarischen Vereine und Institutionen
Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas

IFLA Publikasjonar 97

Folkebibliotektenesta

IFLA/UNESCOs retningslinjer for utvikling

Skreven av ei arbeidsgruppe med Philip Gill som leiar,
på vegner av the Section of Public Libraries

Omsett av Aud Søyland

Copyright

The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)
The Hague, Netherlands and
K.G. Saur Verlag GmbH München, Germany

This book was originally published as
The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development

In English by The International Federation of Library Associations and
Institutions (IFLA) The Hague, Netherlands
and K.G. Saur Verlag GmbH München, Germany

Trykk: Lobo media as, 2002

Utgjeven av Statens bibliotektilsyn
Besøksadresse: Kronprinsens gate 9
Postadresse: Postboks 8145 Dep, 0033 Oslo

Telefon 21 02 17 00
Telefaks 21 02 17 01

ISBN 82-7620-070-2

Innhald

Føreord 7

Innleiing 9

1	Folkebiblioteket si rolle	15
1.1	Innleiing	15
1.2	Korleis definere folkebiblioteket?	15
1.3	Oppgåvene til folkebiblioteket	16
1.4	Eit endringsorgan	22
1.5	Fridom til informasjon	22
1.6	Tilgang for alle	22
1.7	Lokale behov	23
1.8	Lokal kultur	23
1.9	Dei kulturelle røtene til folkebiblioteket	24
1.10	Bibliotek utan vegger	24
1.11	Biblioteklokala	25
1.12	Ressursar	26
2	Lovgivning og økonomiske rammer	27
2.1	Innleiing	27
2.2	Folkebiblioteket og styresmaktene	27
2.3	Lovgivning for folkebibliotek	29
2.4	Økonomi	31
2.5	Styre for folkebiblioteket	34
2.6	Administreringa av folkebiblioteket	35
2.7	Kunngjering om reklame	35

3	Å dekkje behova til brukarane	37
3.1	Innleiing	37
3.2	Kartleggje potensielle brukarar	38
3.3	Å analysere behov i samfunnet	39
3.4	Tenester til brukarane	39
3.5	Kundebehandling	50
3.6	Brukaropplæring	51
3.7	Samarbeid og ressursdeling	52
3.8	Elektronisk nettverk	54
3.9	Tilgang til tenester	56
3.10	Biblioteklokale	57
4	Utvikling av samlinga	63
4.1	Innleiing	63
4.2	Strategi for samlingsutvikling	64
4.3	Utval av materiale	66
4.4	Utvikling av samlingane	65
4.5	Prinsipp for vedlikehald av samlinga	68
4.6	Standardar for boksamlingar	70
4.7	Standardar for elektronisk informasjonstilgang	70
4.8	Utviklingsprogram for nye biblioteksamlingar	71
4.9	Innkjøps- og kasseringsomfang	73
5	Menneskelege ressursar	75
5.1	Innleiing	75
5.2	Ferdigheitene til personalet	75
5.3	Personalkategoriar	76
5.4	Etiske standardar	79
5.5	Pliktene til bibliotekpersonalet	79
5.6	Talet på tilsette	80
5.7	Bibliotekutdanning	80
5.8	Opplæring	81
5.9	Karrieresjansar	82
5.10	Arbeidsforhold	82
5.11	Frivillige	83

6	Leiling og marknadsføring av folkebiblioteka	85
6.1	Innleiing	85
6.2	Leiarferdigheiter	85
6.3	Oppretting og vedlikehald av nettverk	88
6.4	Budsjettstyring	89
6.5	Styring av bibliotekressursane	89
6.6	Personalleiing	89
6.7	Planlegging og utvikling av biblioteksystema	90
6.8	Iverksetjing av endringar	90
6.9	Delegering	91
6.10	Leiingsverktøy	92
6.11	Marknadsføring og kunngjering	96
	Vedlegg 1	101
	Vedlegg 2	105
	Vedlegg 3	113
	Vedlegg 4	117
	Litteraturliste	121
	Stikkord	123

Føreord

Denne publikasjonen erstattar *Guidelines for public libraries* som vart utgitt i 1986. Utkastet er laga av ei arbeidsgruppe samansett av medlemmer frå styret for the IFLA Section of Public Libraries.

Medlemmene i arbeidsgruppa var:

Philip Gill (Storbritannia), leiar

Barbara Clubb (Canada)

Ilona Glashoff (Tyskland)

Kerstin Hassner (Sverige)

Nerses Hayrapetian (Armenia)

Robert Pestell (Australia)

Før gruppa begynte arbeidet, drøfta medlemmene innhaldet i den planlagde publikasjonen på eit todagars seminar i Noordwijk, Nederland, i august 1998. Vi takkar UNESCO for hjelpa i samband med dette arrangementet. Arbeidsutkast har vorte presenterte og debatterte på IFLA-konferansar i Amsterdam (1998), Bangkok (1999) og Jerusalem (2000). Utkastet har òg vorte vurdert nøye av for the IFLA Section of Public Libraries, av koordineringsstyret i IFLA Division 3 Libraries Serving the General Public og av representantar for styret i IFLA.

Innspela frå Noordwijk-seminaret, frå IFLA-konferansane og frå dei som har fått utkasta til gjennomsyn, har vore til uvurderleg hjelp. Vi vil takke alle dei som har kommentert arbeidet etter kvart som det har skride framover, og dei som har kome med praktiske eksempel som kan

illustrere teksten. Vidare vil vi takke assisterande direktør (Lifelong Learning), Buckinghamshire County Council, England, for løyve til å trykkje deira avtale med brukarane av bibliotektenestene.

Det har vore stor interesse for denne publikasjonen mens han har vore under utvikling. Det viser at det er behov for retningslinjer for folkebiblioteka, som speglar den endra informasjonsverda biblioteka no arbeider i. Vi trur at desse retningslinjene blir relevante for folkebibliotek på ulike utviklingssteg i dei første åra av det 21. hundreåret, og at dei kan hjelpe bibliotekarar med å takle dei spennande utfordringane dei no står overfor. På det grunnlaget tilbyr vi denne publikasjonen til alle dei som er involverte i arbeidet med å utvikle folkebibliotek over heile verda.

Innleiing

I 1994 kom den tredje utgåva av IFLA/UNESCO-manifestet for folkebibliotek (Public Library Manifesto). Ganske fort vart manifestet sett på som ei viktig stadfesting av dei grunnleggjande prinsippa for folkebibliotekteneste. Det er omsett til over tjue språk og har vorte eit sentralt dokument i utviklinga av folkebiblioteka (sjå vedlegg 1). Det vart også klart at det var nødvendig og ønskjeleg med ei meir detaljert utgreiing om praktiske retningslinjer og standardar som bibliotekarar og planleggjarar kunne bruke i arbeidet med å utvikle offentleg bibliotekteneste. Styret i for the IFLA Section of Public Libraries bestemte seg for å arbeide ut nye retningslinjer, og peika ut seks av medlemmene sine til å sitje i ei gruppe som skulle lage utkastet.

I 1973 gav IFLA ut *Standards for public libraries*, som vart gitt ut på nytt i 1977 med små endringar. I 1986 vart ho erstatta av *Guidelines for public libraries*. Begge desse publikasjonane har vorte forelda etter den dramatiske utviklinga i informasjonsteknologien dei siste åra. Som titlane syner, har dei to publikasjonane kvar sin innfallsvinkel når det gjeld å gi praktisk rettleiing til bibliotekarar. Innleiinga til 1973-utgåva *Standards* seier:

Det var ikkje ønskjeleg med ulike standardar, sidan den generelle målsetjinga var den same i alle land. Den usikre faktoren var berre kor fort utviklinga kunne skje.

Derfor inneheld 1973-utgåva ei rekkje kvantitative standardar, som storleiken på samlingane, storleiken på administrative einingar, opningstider, talet på tilsette, og bygningsstandard.

Dei som laga utkastet til 1986-utgåva *Guidelines*, valde eit anna perspektiv:

Når behov og ressursar varierer så mykje, er det ikkje mogleg å ha felles standardar for tenestene... Vi vil ikkje gi reglar, men råd, som byggjer på erfaringar frå mange land, og som kan brukast generelt. Tilrådingar om ønskjeleg nivå på tilbodet, baserte på tidlegare erfaringar frå temmeleg ulike forhold, må bli upålitelege og misvisande.

Statistikkar frå folkebibliotek i ulike land vart presenterte i eit vedlegg, slik at bibliotekarar kunne måle sine egne tenester mot dei.

I førebuingarbeidet med denne utgåva vart det reist mange spørsmål, men dei tre nøkkelspørsmåla var kanskje:

- Skal det endelege dokumentet innehalde både retningslinjer og kvantitative standardar, eller skal det avgrensast til berre retningslinjer?
- Er det mogleg å lage ei utgåve som kan vere til praktisk hjelp for bibliotekarar i land med offentlege bibliotektenester på ulike utviklingsnivå og med ulik tilgang på ressursar?
- Er det mogleg å lage tilrådingar om korleis ein skal bruke informasjons- og kommunikasjonsteknologi i folkebibliotek, når tilgangen på slik teknologi varierer så mykje, og likeins ressursane til å kjøpe og drive han?

For å få eit overblikk over desse og andre spørsmål vart det halde eit seminar i Noordwijk i Nederland i august 1998 der ein skulle diskutere innhaldet i den nye publikasjonen og kva form han skulle ha. På seminaret var det med 22 bibliotekarar frå 21 land i ulike delar av verda og frå folkebibliotek på ulike utviklingssteg og ulike ressursnivå. Konklusjonane ein kom fram til mot slutten av den givande samlinga, har vore nyttige for gruppa som skulle gjere revisjonsarbeidet.

Noordwijk-delegatane gjekk sterkt inn for at den nye publikasjonen skulle innehalde nokre praktiske standardar, og ikkje vere avgrensa til retningslinjer og tilrådingar. Det kom fram at mange kjende til *Standards* frå 1973 og enno brukte publikasjonen til ein viss grad, men at *Guidelines* frå 1986 ikkje hadde hatt same nytteverdi. Sjølv om arbeidsgruppa var fullt klar over at folkebibliotek arbeider i svært varierende sosiale og økonomiske forhold, bestemte gruppa seg for at den nye utgåva måtte ha nokre tilrådde standardar, dersom ho skulle ha praktisk verdi.

Avgjerda om å ta med nokre standardar viser kor viktig det andre spørsmålet ovanfor er: Er det råd å lage standardar og retningslinjer som er relevante overalt? Etter kvart som eit utkast har vore ferdig, har det vorte sendt til Noordwijk-delegatane, og til ei rekkje andre menneske som har vist interesse for prosjektet, slik at ein kunne få tilbakemelding frå dei. Det har òg vore møte om prosjektet under IFLA-konferansane i Amsterdam (1998), Bangkok (1999) og Jerusalem (2000). Denne konsultasjonsprosessen har vore ein uvurderleg del av prosjektet og har vist styrken i den verdsomspennande rørsla for folkebibliotek, og likskapane og ulikskapane mellom folkebibliotek i ulike land og samfunn.

Sjølv om det er store variasjonar i tenestenivået og i midlane til å drive og utvikle tenestene, vart det bestemt at det ikkje var fruktbart å prøve å lage ei ny utgåve som hadde éi gruppe folkebibliotek som målgruppe, til dømes ei for "i-land" eller ei for "u-land". Slik ei inndeling er misvisande, for nivået, utvalet og effektiviteten på tenestene treng ikkje ha samanheng med tilgjengelege ressursar. Bibliotek i alle land og på alle utviklingssteg er i stand til å bli betre og vil alltid ha både sterke og svake sider. Derfor vart det bestemt at ein skulle lage eit sett av retningslinjer og standardar som kunne vere relevante for alle folkebibliotek på eit steg i utviklinga. Vi innser at det er eit problem å ta stilling til standardar når ein ikkje kjenner folketalet. Derfor har vi føreslått alternative tilnæringsmåtar. Vi tilrår at biblioteka òg tek i bruk dei meir detaljerte retningslinjene som blir laga av spesialavdelingane i IFLA. Dei folkebiblioteka som ikkje kan nå alle standardane og tilrådingane straks, kan vonleg ha dei som eit mål å arbeide mot. Denne publikasjonen er først og fremst laga for bibliotekarar, slik at dei kan bruke han i innsatsen for betra bibliotektenester.

Vi har òg teke med nokre døme på tenestetilbodet ulike stader i verda. Det er ikkje meininga at desse døma skal vere omfattande, og dei er ikkje nødvendigvis dei ypparste døma på tenestetilbod. Meininga er at dei skal illustrere teksten med nokre glimt av det som skjer i folkebibliotek i ulike land, og at dei skal gi tips til løysingar på spesielle utfordringar. Vi er klar over at døma er svært selektive, og at ein kunne hatt med mange andre døme som hadde vore like relevante. Men dei demonstrerer iallfall det som blir gjort rundt omkring i verda for å få folkebibliotektenesta til å samsvare med behova til brukarane i lokalsamfunnet. Vi har òg teke med nettside-adressene til nokre av biblioteka som er brukte som døme, slik at det er mogleg å få tak i meir detaljert informasjon om dei.

Dei siste åra har den raske og svært spennande utviklinga i informasjonsteknologien revolusjonert arbeidet med å samle inn, stille ut og få tilgang til informasjon. Synergien mellom informasjons- og kommunikasjonsteknologi gir oss tilgang til informasjon på måtar som ein knapt kunne tenkje seg då den førre *Guidelines* vart publisert i 1986. Endringane har skjedd stadig raskare, og gjer det framleis. Det er få aktivitetsområde som ikkje blir påverka. Sidan folkebiblioteka har som primær oppgåve å skaffe fram informasjon, står dei overfor ei stor utfordring, i og med at det skjer så radikale endringar i alle delar av organisasjonen og tenesteytinga.

Mange folkebibliotek har møtt utfordringa frå datarevolusjonen og nytta sjansen til å utvikle tenester på nye og spennande måtar. Men det er òg ei anna side av denne soga. FN-rapporten om menneskeleg utvikling 1999 slår fast at Internett er det kommunikasjonsverktøyet som har vakse fortast nokon gong, men avslørte også at Sør-Asia, som har 23,5 % av folketalet i verda, har mindre enn 0,1 % av Internett-brukarane i verda. Ein firedel av landa i verda har mindre enn ein telefon pr. hundre menneske. Skal folk kunne nytte seg av dei sjansane informasjons- og kommunikasjonsteknologien byr på, treng dei grunnleggjande lese- og skrivekunnskap, datakunnskap og eit påliteleg telekommunikasjonsnettverk. Faren for ei veksande kløft mellom dei informasjonsrike og dei informa-

sjonsfattige har aldri vore større. Denne kløfta er ei sak som ikkje berre gjeld land på ulike utviklingsnivå, men som òg gjeld grupper og individ innanfor kvart enkelt land. FN-rapporten seier at "Målbevisste forsøk er nødvendige for å bringe utviklingslanda – og fattige folk overalt – inn i den globale samtalen".

Folkebiblioteka har sjansen til å vere med på å bringe alle inn i denne globale samtalen, og til å byggje bru over det som ofte er kalla "den digitale kløfta". Det kan dei greie ved å gi brukarane tilgang til informasjonsteknologi, ved å undervise i grunnleggjande datakunnskapar og ved ta del i program som arbeider for å få slutt på analfabetisme. Men skal ein få gjennomført prinsippet om full tilgang for alle, må biblioteka òg halde ved like tenester som gir informasjon på andre måtar, til dømes gjennom skrift eller munnleg tradisjon. Truleg kjem slike kjelder til å vere svært viktige også i framtida, så langt vi kan sjå. Sjølv om det er ei sentral målsetjing for folkebiblioteket å vere innfallsporten til den elektroniske informasjonsverda, så må ein ikkje stengje andre dører der ein kan få tak i kunnskap og informasjon. Her ligg det store utfordringar for folkebiblioteka. Måten biblioteka taklar dei på, avgjer om folkebibliotektenesta er levedyktig i framtida. Tiltrådingane er gitt med desse spørsmåla i tankane.

I innleiinga til *Guidelines* frå 1986 skreiv Arthur Jones:

Arbeidsgruppa fann mange imperativ: Orda "må" og "skal" opptre mange gonger. Men dette er ikkje eit sett reglar for korleis ein lagar ei ideell bibliotekteneste; det er ein reiskap til hjelp når ein skal utvikle tenester som best kan gi det kommunen din har bruk for. Retningslinjene føreslår kva som kan vere mogleg, men lokale forhold fortel kva som er gjennomførleg, både når det gjeld tenester og organisasjon.

Vi kan skrive under på det. Folkebiblioteket er ei lokalt basert teneste som skal dekkje behova i lokalsamfunnet, og som driv innanfor den ramma lokalsamfunnet gir. Desse retningslinjene er dregne opp for å gi

hjelp til bibliotekarar i ulike samanhengar slik at dei kan utvikle ei effektiv offentleg bibliotekteneste ut frå krava i deira lokalsamfunn. I denne spennande og samansette informasjonsverda er det viktig for dei som søker kunnskap, informasjon og skapande opplevingar, at dei lykkast.

Philip Gill

1 Folkebiblioteket si rolle

"Folkebiblioteket, den lokale innfallsporten til kunnskap, utgjer eit grunnleggjande vilkår for livslang læring, evne til å ta eigne avgjerder og kulturell utvikling for kvar einskild og for ulike grupper i samfunnet."

(IFLA/UNESCO-manifestet for folkebibliotek, 1994)

1.1 Innleiing

Dette kapitlet er ei generell utgreiing om rolla og formålet til folkebiblioteket. Dei sentrale spørsmåla er utgreidde meir detaljert i seinare kapitittel.

1.2 Korleis definere folkebiblioteket?

Folkebibliotek er eit verdsomspennande fenomen. Dei finst i ei mengd samfunn, i ulike kulturar og på ulike utviklingssteg. Sidan dei driv i svært ulike samanhengar, er det ikkje til å unngå at tenestene dei gir, er svært ulike, og at tenestene blir ytte på ulike måtar. Likevel har dei vanlegvis ein del karakteristiske trekk felles, og dei kan definerast slik:

Eit folkebibliotek er ein organisasjon som er oppretta, støtta og finansiert av samfunnet, anten gjennom lokale, regionale eller nasjonale styresmakter eller gjennom ei anna form for samfunnsorganisasjon. Biblioteket gir tilgang til kunnskap, informasjon og fantasi gjennom ei mengd kjelder og tenester, og er tilgjengeleg for alle medlemmer i samfunnet, utan omsyn til rase, nasjonalitet, alder, kjønn, religion, språk, funksjonshemming, økonomisk status, yrkesstatus eller utdanningsgrad.

1.3 Oppgåvene til folkebiblioteket

Den primære oppgåva til folkebiblioteka er å skaffe ressursar og gi publikum tilgang til informasjon gjennom ulike slag medium, og dekkje dei behova individ og grupper har når det gjeld utdanning, informasjon og personleg utvikling, også i fritida. Dei har ei viktig rolle i arbeidet med å utvikle og halde ved like eit demokratisk samfunn, fordi dei gir enkeltindividet tilgang til eit vidt og variert spekter av kunnskap, idear og meiningar.

1.3.1 Utdanning

"å støtte individuell læring, sjølvstudium og formell utdanning på alle nivå" (*IFLA/UNESCO-manifestet, 1994*)

Grunnlaget for dei fleste folkebibliotek er at det har vore behov for eit organ som er tilgjengeleg for alle, og som gir tilgang til kunnskap i form av trykksaker og andre medium, til støtte ved formell og uformell utdanning. Det er stadig det viktigaste formålet med folkebiblioteket. Gjennom livet skaffar folk seg utdanning anten ved formelle institusjonar, til dømes skular, høgskular og universitet, eller i mindre formelle samanhengar i tilknytning til arbeidet deira og dagleglivet. Læring sluttar ikkje den dagen ein avsluttar den formelle utdanninga, men er ein livslang aktivitet for folk flest. I eit stadig meir innfløkt samfunn kjem folk til å ha bruk for å skaffe seg ny kunnskap og dugleik på ulike steg i livet. Folkebiblioteka har ei viktig rolle ved at dei kan hjelpe folk i denne prosessen.

Folkebiblioteket skal kunne skaffe materiale i høvelege medium, for å hjelpe folk som driv med formell og uformell skoloring. Vidare skal det hjelpe lånaren til å bruke desse kunnskapskjeldene effektivt, og tilby lokale som gjer det mogleg for folk å sitje der og lese. For å få ei god utdanning er det vesentleg å kunne finne fram til informasjon og bruke han effektivt. Der det er mogleg, bør folkebiblioteka samarbeide med andre utdanningsinstitusjonar om å undervise i bruk av informasjonsressursar. Der det finst tilfredsstillande bibliotek som støttar den formelle utdanninga, kan folkebiblioteket supplere fagbiblioteket heller enn å skaffe seg dubletter av bibliotekmateriale som er tilgjengeleg andre stader.

Folkebiblioteket bør aktivt støtte opp om lese- og skrivekampanjar, fordi lese- og skrivekunnskapar er nøkkelen til utdanning og kunnskap og til å kunne bruke bibliotek- og informasjonstenester. Folk som nyleg har lært å lese og skrive, må ha lett tilgang til høveleg lesestoff for å kunne halde ved like og utvikle denne dugleiken.

I somme land er det svært viktig å få utvikla utdanningstilbodet, og folkebiblioteka har som hovudoppgåve å støtte den formelle utdanninga. Men folkebiblioteka kan støtte både formell og uformell utdanning på mange forskjellige måtar. Det kjem an på dei lokale forholda og tilgjengelege ressursar.

-
- ▶ I Singapore har den offentlege bibliotektenesta slått fast at hovudoppgåva er "å stadig utvide læringskapasiteten i denne nasjonen gjennom eit nasjonalt nettverk av bibliotek og ressurs-senter for informasjon som yter tenester og læringstilbod for å støtte Singapores framgang".
 - ▶ I Sør-Afrika, der mange folk bur trongt og ikkje har straum slik at dei kan lese heime, har folkebiblioteka prioritert å kunne tilby grunnleggjande forhold som lys, bord og stolar.
 - ▶ I mange land finst det bibliotek som fungerer både som folkebibliotek og skulebibliotek. I Trafford i England har tre mindre bibliotek vorte integrerte i eksisterande tilbod. Eit fagbibliotek har vorte kombinert med eit skulebibliotek, og to bibliotek er plasserte i lokale der det òg er fritidstilbod.
 - ▶ I Bulawayo i Zimbabwe er det ein bokbuss som kvar veke gjestar 37 barneskular, og som på den måten gir barna i byen mykje større tilgang til bibliotektenester.
 - ▶ I staten Amazonas i Venezuela, der det ikkje finst skulebibliotek, konsentrerer dei lokale biblioteka seg om å skaffe stoff til skule-elevar og lærarar.
 - ▶ I provinsen Barcelona i Spania er det somme bibliotek som yter tenester til fjernstudentar frå Det opne universitetet i Catalonia.
 - ▶ Staten Queensland i Australia skaffar folkebiblioteka bakgrunns-
-

stoff og hjelper barn i grunnskule og vidaregåande skule, ved at dei har organiserte lekseklubbar i biblioteka. Elektronisk leksehjelp er òg tilgjengeleg. (<http://netlinks.slq.qld.gov.au>)

1.3.2 Informasjon

" Folkebiblioteket er informasjonssenteret i nærmiljøet og skal gjere all kunnskap og informasjon lett tilgjengeleg for brukarane. "

(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)

Det er ein grunnleggjande menneskerett å kunne ha tilgang til og ei forståing av informasjon, og i dag er meir informasjon tilgjengeleg enn nokon gong før i verdshistoria. Folkebiblioteket er ei publikumsteneste som er open for alle, og har såleis ei nøkkelrolle ved at det skal samle, organisere og utnytte informasjon. I tillegg skal det gjere ei mengd informasjonsskjelder tilgjengelege. Folkebiblioteket har eit særleg ansvar når det gjeld å samle lokal informasjon og gjere han lett tilgjengeleg. Det skal òg kunne tilby kunnskap om fortida, ved at det samlar, tek vare på og gir tilgang til materiale som er knytt til historia om samfunnet og individa der. Ved å kunne tilby informasjon i vidt omfang hjelper folkebiblioteket samfunnet med å kunne debattere og ta standpunkt i viktige saker på eit godt fagleg grunnlag. Når folkebiblioteket samlar og skaffar informasjon, bør det, så sant det er mogleg, samarbeide med andre instansar for å få brukt dei tilgjengelege ressursane best mogleg.

Den raske veksten i informasjonsmengd og den tekniske utviklinga, som har endra informasjonstilgangen drastisk, har alt ført til store endringar i folkebiblioteka og i tenestene deira. Informasjon er svært viktig for å kunne utvikle individet og samfunnet, og informasjonsteknologi gir monaleg makt til dei som er i stand til å ta han i bruk. Sjølv om teknologien er i kraftig vekst, er han ikkje tilgjengeleg for fleirtalet av menneska i verda, og kløfta mellom dei informasjonsrike og dei informasjonsfattige blir stadig breiare. Ei viktig rolle for folkebiblioteket er å lage bru over denne kløfta ved å gi generell tilgang til Internett og skaffe informasjon i form av tradisjonelle medium. Folkebiblioteka bør gripe og utnytte dei sjansane som utviklinga innanfor informasjons- og kom-

munikasjonsteknologien skaper. Dei har sjansen til å bli den elektroniske innfallsporten til informasjonsverda.

-
- ▶ Sabah statsbibliotek i Malaysia stiller til rådvelde elektroniske hjørne i biblioteka sine. Desse hjørna byr på informasjons- og underholdningskjelder, og gir tilgang til Internett og eit breitt utval av cd-rom-plater. Biblioteket organiserer òg opne seminar om bruk av Internett.
 - ▶ Somme folkebibliotek i Sør-Afrika set av plass til informasjonskioskar og telesenter.
 - ▶ I folkebibliotek i Estland er det plassar med open tilgang til Internett.
 - ▶ I landdistrikta i fem afrikanske land (Benin, Mali, Mosambik, Tanzania og Uganda) er det etablert telesenter som skal dekkje fleire formål i samfunnet, mellom anna gi tilgang til moderne informasjons- og kommunikasjonsverktøy.
 - ▶ Folkebiblioteket i Sunderland i England driv og utviklar "elektroniske forsamlingshus". Dei er plasserte i ulike typar bygningar, mellom anna i bibliotekbygg, ein høgskulebygning og eit handlesenter, og er baserte på eit nettverk av bibliotektilsette og frivillige. "Dei elektroniske forsamlingshusa" gir fri tilgang til pc-ar og Internett, tilbyr ei rekkje dataprogram for barn og vaksne, og har utdanna personale som er der for å hjelpe brukarane.
-

1.3.3 Personleg utvikling

"å sørge for sjansar til personleg, skapande utvikling"
(*IFLA/UNESCO-manifestet, 1994*)

Det å utvikle personleg kreativitet og følgje opp nye interesser er viktig for menneskeleg utvikling. Skal folk få høve til det, må dei ha tilgang til kunnskap og fantasiprodukt. Gjennom ei mengd ulike medium kan folkebiblioteket gi tilgang til eit rikt og variert skattkammer med kunnskap og kreativitet, som enkeltindivid ikkje greier skaffe seg på eiga hand.

Folkebiblioteket har hatt ei heilt unik rolle ved at det kan gi tilgang til dei større samlingane av verdslitteratur og kunnskap, i tillegg til litteraturen frå eige samfunn. Framleis har det denne svært viktige funksjonen. Tilgang til fantasiverk og kunnskapsverk er ein viktig del av personleg utdanning og ei meningsfylt fritid.

Folkebiblioteket kan òg gi hjelp i den daglege kampen for tilværet og til sosial og økonomisk utvikling. Til dømes blir det brukt direkte til å gi informasjon til folk i utviklingsland – til dømes basiskunnskapar, grunnleggjande vaksenopplæring og AIDS-førebyggjande program. I samfunn med mykje analfabetisme kan folkebiblioteket gi tilbod til dei som ikkje kan lese og skrive, og tolke og omsetje informasjon når det er nødvendig. Biblioteket bør òg kunne gi grunnleggjande brukaropplæring.

-
- ▶ Lydbiblioteka i landdistrikta i Mali bruker kassettar for å spreie informasjon om hygiene, helse, dyrehald og andre emne som er aktuelle for folk i dagleglivet. Dei omfattar 146 landsbyar, og det blir organisert felles lyttesamlingar.
 - ▶ I Bolivia er lokale bibliotek samlingsstaden for ei mengd aktivitetar, til dømes helsekampanjar, kurs i hygiene og kosthald, mor- og barn-treff og ungdomsklubbar.
 - ▶ Det ligg arbeidskontor i 13 bibliotek i the Pioneer Library System i staten New York i USA. Arbeidslause kan få informasjon om arbeid og bruke ulike medium når dei skal skrive søknader og førebu seg til intervju. Prosjektet har smidd band mellom dei bibliotektilsette og det regionale Workforce Development System.
 - ▶ Ei sentral sak i arbeidet med å utvikle bibliotekenestene i landlege område i Venezuela er å forbetre livskvaliteten til folk og imøtekome småbrukarane sine behov med avgrensa ressursar, ved å gi informasjon om jordbruk og dyrehald.
-

1.3.4 Barn og ungdom

"å skape og styrkje gode lesevanar hos barn heilt frå dei er små."
(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)

Folkebiblioteket skal prøve å dekkje behova til alle grupper i samfunnet, utan omsyn til alder og fysiske, økonomiske eller sosiale omstende. Men biblioteket har eit særleg ansvar for å dekkje behova til barn og ungdom. Viss barn kan bli inspirerte og oppglødde av kunnskapsstoff og av skjønnlitterære verk i unge år, kjem dei truleg til å nytte seg av desse viktige tilskota til personleg utvikling heile livet. Opplevingane kan verke stimulerande på dei sjølve og dessutan gjere dei meir skikka til å yte ein innsats i samfunnet. Barn kan òg oppmuntre foreldre og andre vaksne til å bruke biblioteket. Det er elles svært viktig at ungdom med lesevanskar har tilgang til biblioteket, slik at dei kan få tak i høveleg lesestoff (sjå paragrafane 3.4.2 og 3.4.3).

1.3.5 Folkebibliotek og kulturell utvikling

Folkebiblioteket har ei viktig rolle når det gjeld å setje søkjelyset på kulturell og kunstnarleg utvikling i samfunnet, og å vere med på å forme og støtte den kulturelle identiteten til lokalsamfunnet. Det kan ein få til ved å arbeide i lag med aktuelle lokale og regionale organisasjonar, ved å gi rom for kulturell aktivitet, organisere kulturprogram og ved å sørge for at kulturelle interesser er representerte i biblioteksamlingane. Biblioteket si kultursatsing bør reflektere den kulturelle breidda som finst i lokalmiljøet. Det bør kunne skaffe tilfang på alle språk som blir snakka og lesne i lokalsamfunnet, og støtte kulturelle tradisjonar.

-
- ▶ Bibliotekarar som arbeider i Amazonas i Venezuela, er trenna til å opptre som mellommenn for ulike kulturar, fordi mange folk som bur ute på landsbygda, berre snakkar sitt eige språk.
-

1.3.6 Den sosiale rolla til folkebiblioteket

Folkebiblioteket har ei viktig rolle som offentleg rom og møteplass. Det er særleg viktig i samfunn der folk har få møtestader. Somme stader blir biblioteket kalla "samfunnsstova".

Når folk bruker biblioteket for å søkje etter og finne informasjon i tilknytning til utdanninga og fritidsinteressene sine, kjem dei i uformell kontakt med andre innbyggjarar i samfunnet. Det å bruke folkebiblioteket kan bli ei positiv sosial oppleving.

1.4 Eit endringsorgan

Folkebiblioteket har ei nøkkelrolle på mange område. Det fungerer som ein arena for sosial og personleg utvikling, og det kan vere med på å få til endringar i samfunnet. I og med at biblioteket kan skaffe ei mengd stoff til dei som er under utdanning, og gjere informasjon tilgjengeleg for alle, kan det gagne enkeltindivid og samfunnet både økonomisk og sosialt. Det er med på å skape og halde ved like eit velorientert og demokratisk samfunn. Samtidig kan biblioteket hjelpe folk til betre livsinnhald og utvikling både for seg og lokalsamfunnet sitt – noko som kjem både dei sjølve og lokalsamfunnet til gode.

Folkebiblioteket må følgje med i kva for saker som blir diskuterte i kommunen, og skaffe informasjon som er nyttig for debatten.

1.5 Fridom til informasjon

" Samlingar og tenester skal ikkje utsetjast for noka form for ideologisk, politisk eller religiøs sensur, og heller ikkje kommersielt press."

(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)

Folkebiblioteket må vere i stand til å representere alle slag menneskelege erfaringar og meiningar, utan sensur. I somme land kan ei fråsegn om fridom til informasjon vere ein garanti for at desse rettane er sikra. Bibliotekarar og styresmakter skal verne om desse grunnleggjande menneskerettane og motstå press frå individ og grupper som vil fjerne visse typar materiale frå biblioteket.

1.6 Tilgang for alle

Eit grunnleggjande prinsipp for folkebiblioteket er at tenestene skal vere tilgjengelege for alle og ikkje vere innretta mot ei samfunnsgruppe framfor andre. Ein må sørgje for at tenester òg er tilgjengelege for minoritetsgrupper som av ein eller annan grunn ikkje er i stand til å bruke dei vanlegaste tenestene, til dømes språklege minoritetar, folk med fysiske funksjonshemmingar, og dei som bur i usentrale strøk, og som ikkje er i stand til å kome til biblioteket. Budsjettrammene, utviklinga av tenestetilbodet, utforminga av biblioteket og opningstidene bør planleggjast

med tanken om allmenn tilgang som eit grunnleggjande prinsipp (sjå kapittel 3 "Å dekkje behova til brukarane").

Når biblioteket skal utvikle samlingane sine, må det òg byggje på prinsippet om at alle skal ha tilgang. Samlingane må omfatte tilgang til medium som høver for spesielle brukargrupper, til dømes tekstar i blindeskrift og lydbøker. Informasjons- og kommunikasjonsteknologi må brukast for å gi tilgang til biblioteksamlinga og andre informasjonskilder.

1.7 Lokale behov

Folkebiblioteka er ei lokalt basert informasjonsteneste til hjelp for lokalsamfunnet. Tenestene og samlingane dei kan tilby, må byggje på lokale behov, som må vurderast jamleg. Viss ein ikkje har den rettesnora, kan folkebiblioteket fort miste kontakt med dei menneska det skal yte tenester til. Resultatet blir at ressursane i biblioteket ikkje blir nytta fullt ut. Bibliotekarar må derfor vere merksame på endringane i samfunnet som følgjer av faktorar som sosial og økonomisk utvikling, folketalsendringar, variasjon i alderssamansetjing, utdanningsnivå, sysselsetjingsmønster og andre utdannings- og kulturtilbod.

1.8 Lokal kultur

Folkebiblioteket skal vere ei nøkkelverksemd i lokalsamfunnet når det gjeld å samle, ta vare på og spreie lokalkultur av alle slag. Det kan ein få til på mange ulike måtar, til dømes kan ein halde ved like lokalhistoriske samlingar, lage utstillingar, arrangere sogestunder, publisere stoff av lokal interesse og utvikle interaktive program om lokal emne. På stader der munnleg tradisjon er ein viktig kommunikasjonsmetode, bør folkebiblioteket oppmuntre folk til å halde ved like og utvikle den tradisjonen.

- ▶ I tenestene som bibliotek- og ressursutviklingsprogrammet driv på landsbygda i Zimbabwe, er drama, song og dans jamstelt med lesing, utlån og lese- og skrivehjelp, som ein del av informasjonsoverføringa.
- ▶ "Landsbylesesalane" (Village Reading Rooms) i Botswana er senter for oppbevaring av setswana-litteratur, for fremjing av det

setswanske språket og tradisjonell kultur, ved at dei organiserer debattgrupper, tradisjonelle song- og dansesamlingar og andre møte.

- ▶ Biblioteka på bygda i Cajamarca i Peru er med på å gjenopprette og blåse nytt liv i språkbasen for det innfødde andinske språket. Eit prosjekt vart sett i gang for å gi ut stoff om den lokale kulturen, og resultatet, "Lokalbasert leksikon (Rural Encyclopaedia), gir eit alternativ til skulen, gir folk sjølvtilitt og fremjar sjølvstudium.
 - ▶ I Singapore er det ei asiatisk bibliotekteneste som yter tenester på dei lokale språka: kinesisk, malayisk og tamilsk.
 - ▶ På Cuba opptre biblioteka som samlingsstad for poetar og oppmodar til forskning på og bevaring av dei munnlege forteljartradisjonane blant bøndene.
 - ▶ Ei av oppgåvene til landsbybiblioteka i India er å skape eit grunnlag for å dokumentere tradisjonell kunnskap. Det blir gitt ut bøker som er skrivne av lokale forfattarar.
-

1.9 Dei kulturelle røtene til folkebiblioteket

Dersom biblioteket i lengda skal få folk til å kome, må det byggje på kulturen eller kulturane i det landet eller det området der det arbeider. Folkebiblioteket har mindre sjanse for å lykkast dersom det har ei form og ein struktur som er henta frå eit land eller område med ein svært annleis kulturell bakgrunn.

1.10 Bibliotek utan vegger

Når ein legg strategien for korleis ein skal fylle rolla og utføre oppgåvene som eit folkebibliotek har, bør ein leggje vekt på tenestene biblioteket skal yte. Folkebiblioteket kan tilby mange slag tenester for å dekkje behova i samfunnet, og nokre av dei er det enklast å yte frå bibliotekbygget. Det gjeld til dømes utlån frå store samlingar med trykt materiale. Men i mange tilfelle er det meir effektivt å yte tenester utanfor bibliotekveggene. Det blir gjort på ulike måtar frå samfunn til samfunn, men

prinsippet om å planleggje utviklinga av biblioteket ut frå tenester heller enn ut frå bygningsperspektiv er viktig i all bibliotekplanlegging. Etter kvart som ein yter tenester ved hjelp av informasjons- og kommunikasjonsteknologi, blir det spennande moglegheiter for å gi folk bibliotek- og informasjonstenester heime og på arbeidsplassen.

Mange former for transport blir brukte for å yte tenester i område der det bur få menneske. Også dei som ikkje kan kome seg til biblioteket på grunn av fysiske funksjonshemmingar eller fordi dei manglar transport, har krav på bibliotek- og informasjonstenester. Med oppsøkjande bibliotekteneste er dei òg sikra tilgang til bibliotektilbodet, i heimen sin eller på arbeidsplassen.

-
- ▶ Folkebibliotektenesta i Chile har utvikla ei mengd mobile tenester, som bokbussar, bokbåtar, bokkassar, ryggsekker og sykklar. Desse mobile tenestene tilbyr bøker og kulturelle aktivitetar for alle aldrar og dekkjer alle område. Dei yter òg tenester i aldersheimar, sjukehus og fengsel.
-

1.11 Biblioteklokala

Biblioteklokala spelar ei viktig rolle for tenestene frå folkebiblioteka. Dei bør vere utforma slik at dei passar til funksjonane bibliotektenestene skal yte. Dessutan skal dei vere tilgjengelege for alle i samfunnet og vere så fleksible at dei kan tilpassast til nye og endra tenestetilbod. Dei bør liggje nær andre samfunnsaktivitetar, til dømes butikkar og kultursenter. Der det er mogleg, bør biblioteket òg vere tilgjengeleg for sosiale aktivitetar, til dømes møte og utstillingar, og i store bygg for teater-, musikk- og medietilstellingar og audiovisuelle framsyningar. Eit godt utnytta bibliotek er eit viktig tilskot til livskrafta i eit tett befolka område og kan vere viktig som læringssenter og møtestad, særleg i grisgrendte strøk. Derfor bør bibliotekarar sørgje for at biblioteklokala blir brukte og styrte på ein effektiv måte, slik at ein får brukt dei på beste måte til fordel for heile samfunnet.

1.12 Ressursar

For å kunne utføre oppgåvene sine tilfredsstillande må folkebiblioteket ha nok ressursar, ikkje berre når det blir etablert, men også til den jamne drifta seinare, slik at det er i stand til å halde ved like og utvikle tenester som er etterspurde i lokalsamfunnet. Det skal kunne skaffe aktuelt og oppdatert stoff, både trykt og i andre medium, som dekkjer dei skiftande behova til grupper og enkeltpersonar. Det omfattar òg nyleg utgitt stoff og nye utgåver. Biblioteket bør dessutan ha personale med ei tilfredsstillande kompetanse og nok midlar til at det kan levere tenester på dei måtane som er skal til for at biblioteket skal kunne fylle rolla si.

2 Lovgivning og økonomiske rammer

"Folkebiblioteket er ein del av ansvarsområdet til dei lokale og dei nasjonale styresmaktene. Det må finne spesifikk støtte i lovgivinga og finansierast av styresmakter på nasjonalt og lokalt plan. Folkebiblioteket skal vere eit vesentleg element i all langsiktig strategi for kultur, opplysningsarbeid, utvikling av lese- og skriveferdigheiter og utdanning."

(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)

2.1 Innleiing

Folkebiblioteket er eit samfunnstilbod som på lokalt plan gir tilgang til ei spennvidde av kunnskap og informasjon, til fordel for enkeltindivid og samfunnet som heilskap. Skal folkebiblioteket kunne fylle alle funksjonane sine og ha det tenestenivået som blir kravd av det, så må det få støtte gjennom lovgiving og faste tilskot.

2.2 Folkebiblioteket og styresmaktene

Det er mange ulike modellar for korleis forholdet mellom folkebiblioteka og styresmaktene skal vere. Likeins er lovene som regulerer aktivitetane og finansieringsordningane, svært varierende og innfløkte. Det varierer frå land til land om er statar, provinsar, regionar eller kommunar er ansvarlege for bibliotektenestene. Sidan folkebiblioteket er ei teneste på lokalt nivå, passar det best at det ligg innunder lokale styresmakter. Men i somme land ligg folkebiblioteka på regionalt eller statleg nivå, og av og til har nasjonalbiblioteket ansvar for folkebibliotektenester. Det er òg tilfelle der to eller fleire styringsnivå samarbeider om å gi denne tenesta.

-
- ▶ Den estiske lova om folkebibliotek (1998) nemner i detalj det ansvaret som ligg på kvart styringsnivå. Ho slår fast at folkebiblioteket er grunnlagt av det lokale kommunestyret, og at distriktbiblioteket eller bybiblioteket har ansvaret for å koordinere bibliotektenester, for fjernlån og mobile bibliotek. Dei lokale styresmaktene har ansvar for å lønne dei tilsette, men finansieringa av bibliotekmaterialet blir delt mellom dei lokale styresmaktene og staten.
-

2.2.1 Alternative strukturar

I somme land er det slik at dei lokale styresmaktene ikkje har dei nødvendige midlane til å drive folkebiblioteket, sjølv om dei i namnet har ansvaret for det. Då er det stiftingar eller private organisasjonar som tek seg av den praktiske drifta av folkebibliotektenestene. Men for at folkebiblioteket skal ha ei jamn utvikling og ei sentral rolle i informasjonsnettverket, bør det vere nær knytt til og finansiert av eit høveleg offentlig styringsnivå. Dersom det ikkje er slik, bør det vere eit mål å få folkebiblioteka inn under den formelle styringsstrukturen som følgjer nasjonal lovgiving, og å få til ei tilstrekkeleg finansiering.

-
- ▶ Argentina har 1600 populære bibliotek som blir drivne av ikkje-offentlege organisasjonar eller organiserte grupperingar, men som likevel er regulerte av nasjonal lovgiving.
-

2.2.2 Nasjonal informasjonsstrategi

Mange land utarbeider no ein nasjonal informasjonspolitikk, med det for auget å kunne bruke dei tilgjengelege bibliotek- og informasjonsressursane på ein best mogleg måte, og få fullt utbytte av dei moglegheitene som byr seg gjennom utviklinga innanfor elektroniske informasjonskjelder. Folkebiblioteka må vere eit sentralt element i ein slik politikk, og bibliotekarane må passe på at dei blir tekne med i utviklingsarbeidet.

2.3 Lovgivning for folkebibliotek

Folkebiblioteka må byggje på ei lovgiving som sikrar drifta og plassen deira i samfunnsstrukturen. Biblioteklovgivinga har ulike former. I somme land eller regionar gjeld ho berre folkebibliotek, mens ho i andre land er del av ei vidare lovgiving som omfattar ulike typar bibliotek. Lovgivinga om folkebibliotek kan òg vere meir eller mindre omfattande. Ho kan vere enkel, og opne for at det blir oppretta folkebibliotek, men overlate standarden på tenestene til det styringsnivået som er direkte ansvarleg for biblioteket. Men ho kan òg vere meir omfattande, med særskilde detaljar om kva tenester som skal ytast, og til kva standard. Døme på lovgiving om folkebibliotek er tilgjengelege på nettsidene til IFLA (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

Sidan styringsstrukturen varierer så mykje frå land til land, er det rimeleg at lovgivinga om folkebibliotek òg varierer tilsvarende. Men lovgivinga som styrer folkebiblioteka, bør slå fast kva for eit styringsnivå som er ansvarleg for drifta av biblioteka, og korleis dei skal finansierast. Lovgivinga bør òg sjå folkebiblioteka i samanheng med det som finst av bibliotek i landet eller regionen.

-
- ▶ Mexico og Venezuela har ei særskild lovgiving for folkebibliotek, men i Colombia og Brazil har dei ei lovgiving om informasjonstenester med punkt om folkebibliotek.
 - ▶ Den finske biblioteklova (1998) slår fast at folkebiblioteket skal drivast av kommunen, anten uavhengig av eller i samarbeid med andre offentlege bibliotek, at bibliotekarane i folkebiblioteka skal samarbeide med andre typar bibliotek, og at kommunen skal evaluere biblioteket og informasjonstenestene det yter (sjå vedlegg 2).
 - ▶ Den sør-afrikanske grunnlova frå 1996 gir det konstitusjonelle rammeverket for korleis bibliotek- og informasjonstenester skal ytast i landet. Der står det at "bibliotek utanom dei nasjonale biblioteka" er eit område som fullt og heilt høyrer inn under regional lovgivande kompetanse. Derfor er det eit regionalt ansvar å utarbeide den lovgivinga som slår fast kva for bibliotek- og informasjonstenester som skal ytast.
-

-
- ▶ I Armenia har lokale styresmakter ansvaret for å finansiere og halde ved like folkebiblioteka. Lova om lokalt sjølvstyre (1996) definerer kva for plikter dei har når det gjeld å halde ved like og utvikle folkebiblioteka.
 - ▶ I den russiske føderasjonen er det to lover om bibliotek på føderalt nivå, nemleg biblioteklova og pliktavleveringslova. Dei handlar ikkje berre om folkebibliotek, sjølv om det meste av biblioteklova gjeld dei.
 - ▶ Den italienske grunnlova gir regionane kontroll over folkebiblioteka som er grunnlagde av kommunane og provinsane. Somme regionar har gitt ut biblioteklover for å regulere samarbeidet mellom bibliotek og andre informasjons-, dokumentasjons-, kultur- og utdanningsinstitusjonar, og for å setje ein kvalitetsstandard.
 - ▶ Europarådet og EBLIDA har gitt ut eit hefte som heiter "Retningslinjer for biblioteklovgiving og -politikk i Europa".
-

2.3.1 Nærliggjande lovgiving

Folkebiblioteka er omfatta av mange lover i tillegg til den spesielle lovgivinga som går direkte på bibliotek. Det kan vere lovgiving om økonomistyring, datavern, helse, miljø og sikkerheit, og anna. Biblioteksjefar bør ha kjennskap til all den lovgivinga som kan ha noko å seie for bibliotekdrifta.

Dei bør òg ha kjennskap til verdsomfattande forhandlingar om handel, som kan føre til ein politikk og avtalar som kan ha alvorlege følgjer for folkebiblioteka. I slike tilfelle må bibliotekarar bruke alle høve til å opplyse publikum og politikarar om kva verknad denne politikken har for folkebiblioteka.

2.3.2 Opphavsrett

Lovgiving om opphavsrett, særleg når det gjeld elektroniske utgåver, er svært viktig for folkebiblioteka. Denne lovgivinga blir stadig endra og revidert, og bibliotekarar bør vere oppdaterte på lovgiving om alle typar medium. Dei bør fremje og støtte opphavsrettslovgiving, som sørgjer for ein rettferdig balanse mellom rettane til opphavsmennene og behova til brukarane.

-
- ▶ I Tsjekia tok bibliotekorganisasjonen SKIP sjølv initiativ til å ta del i arbeidet med ei lovgiving om opphavsrett. Etter samtalar med Kulturdepartementet og kulturkomiteen i det tsjekkiske parlamentet vart det gjort endringar som var til fordel for biblioteka.
-

2.3.3 Rett til bibliotekvederlag

I somme land har det vorte innført ei lovgiving om rett til bibliotekvederlag som sikrar betaling til forfattarane og andre som er involverte i bokutgivinga. Betalinga er basert på om boka finst i folkebibliotek, og på kor mykje ho blir utlånt. Det er viktig at betalingsordninga til forfattarane ikkje blir finansiert bibliotekmidlane til innkjøp av materiale. Men dersom retten til bibliotekvederlag er fastslått uavhengig av biblioteklovgivinga, er han ei viktig støtte for forfattarane, utan at ordninga går ut over budsjetta til folkebiblioteka. I visse samanhengar kan utlånsstatistikken òg gi nyttig oversikta over bokutlånet for visse forfattarar. Bibliotekarar bør ta del i utviklinga av planar for bibliotekvederlag, for å sikre at dei ikkje blir finansierte ved hjelp av bibliotekbudsjettet.

-
- ▶ Den danske regjeringa set av midlar som skal dekkje vederlag for fri lånerett. Dei går til danske forfattarar, omsetjarar, kunstnarar, fotografar og komponistar som er med på eit trykt verk. Det er definert som kulturstøtte (<http://www.bs.dk>).
-

2.4 Økonomi

Eit tilfredsstillande økonomisk nivå er heilt avgjerande for eit folkebibliotek, dersom det skal kunne fylle rolla si. Dersom økonomien ikkje er på eit brukeleg nivå, blir det i lengda uråd å utvikle ein politikk for tenesteyting og bruke dei tilgjengelege ressursane på ein effektiv måte. Det er lett å finne døme på det: ein ny bibliotekbygning utan tilstrekkelege midlar til å vedlikehalde han, nye boksamlingar der det ikkje finst pengar til å fornye dei, eller datasystem der det ikkje finst midlar til å vedlikehalde eller oppgradere dei. Finansiering er nødvendig ikkje berre når eit folkebibliotek blir oppretta; det skal òg haldast ved like på eit jamt og forsvarleg nivå.

2.4.1 Prioriteringar

Eit folkebibliotek og tenestene det yter, er ei langtidsinvestering på vegner av samfunnet, og må ha tilstrekkeleg med midlar. Det er ei kjensgjerning at jamvel i dei mest velståande samfunn kan det vere uråd å skaffe eit tilfredsstillande økonomisk nivå på alle tenestetilbod. Derfor er det svært viktig at utviklinga av tenester blir styrt etter ein plan med klare prioriteringar, same korleis det økonomisk nivået er. For å kunne leggje opp ein strategi og følgje fastsette prioriteringar bør det lagast skriftlege planar for bibliotektenesta. Dei må reviderast jamleg og endrast når det er nødvendig.

2.4.2 Samarbeid

Ingen folkebibliotek, same kor god økonomi dei har, kan på eiga hand dekkje alle behova til brukarane. Biblioteket må derfor ta del i samarbeid og nettverk med andre bibliotek og nærskyldte organisasjonar, og skaffe tilgang til andre informasjonskjelder. Ved at det utvidar tilgangen til dei ressursane som finst, kan folkebiblioteket greie å tilfredsstille informasjonsbehova til brukarane.

2.4.3 Finansieringskjelder

Mange økonomiske kjelder blir brukte for å finansiere folkebiblioteka, men det varierer ut frå lokale faktorar i kvart land kor store midlane frå dei ulike kjeldene er.

Dei viktigaste kjeldene er:

- skattlegging på lokalt, regionalt eller sentralt nivå
- samla løyvingar frå sentralt, regionalt eller lokalt nivå

Dei sekundære inntektskjeldene kan omfatte:

- gåver frå fond eller privatpersonar
- inntekter frå kommersielle aktivitetar, t.d. utgiving, boksal, sal av kunstverk og kunsthandverk
- inntekter frå brukarar, t.d. purregebyr og erstatning

- inntekter frå individuelle tenester, t.d. kopiering og utskrifter
- sponsormidlar frå eksterne organisasjonar
- lotterimidlar for spesielle tiltak

2.4.4 Brukarbetaling

IFLA/UNESCO-manifestet slår fast: "Folkebibliotektenestene skal i prinsippet vere gratis." Betaling for tenester og medlemskap bør ikkje brukast som ei inntektskjelde for folkebiblioteket, for då blir det betalingsvegna som avgjer kven som kan bruke eit offentleg bibliotek. Det blir færre som får tilgang til biblioteket, og det bryt med det grunnleggjande prinsippet om at alle folkebiblioteket skal vere tilgjengeleg for alle. Vi veit at i somme land må folk betale medlemskontingent for å kunne bruke biblioteket, eller det blir kravd betaling for visse tenester. Det er ikkje til å unngå at slike avgifter stengjer ute dei som ikkje har råd til å betale. Avgiftene må derfor reknast som ei mellombels ordning og ikkje ein permanent del av finansieringa av folkebiblioteket.

I somme land er det vanleg å be brukarar betale eit purregebyr når dei har hatt ei trykksak eller eit anna medium ut over lånetida. Det er nødvendig for å sikre at media blir haldne i sirkulasjon, og at dei ikkje er for lenge hos ein brukar. Gebyret må ikkje setjast så høgt at det kan hindre nokon i å bruke biblioteket. Av og til blir det òg teke betaling for personlege tenester, til dømes kopiering eller bruk av skrivar. Det må ikkje vere så dyrt at kostnaden hindrar nokon i å bruke tilbodet.

2.4.5 Finansiering av teknologisk utstyr

Når det er mogleg, må folkebibliotek bruke ny teknologi for å forbetre tenestene sine og kunne skaffe nye. Det inneber store investeringar i ulike slag elektronisk utstyr, og at ein blir avhengig av dette utstyret å kunne levere tenestene. For å kunne gjere ein effektiv jobb også framover, må utstyret oppgraderast og skiftast ut jamleg. Det har store økonomiske konsekvensar, og difor må det lagast ein plan for utskifting og oppgradering av teknisk utstyr.

2.4.6 Ekstern finansiering

Bibliotekarar må vere oppfinnsame når det gjeld å finne eksterne finansieringskjelder for folkebiblioteket. Men dei må ikkje ta imot midlar utanfrå viss det fører til at dei må kompromisse med det grunnleggjande kravet om at folkebiblioteket skal vere opne for alle. Kommersielle organisasjonar, til dømes, kan kome til å tilby midlar på vilkår som bryt med prinsippet om at folkebiblioteket skal yte tenester for alle.

-
- ▶ Folkebiblioteket i Tarragona i Spania får støtte frå forretningsføretak i byen for å drive kommersiell og økonomisk informasjons-teneste.
-

2.5 Styre for folkebiblioteket

Folkebibliotek bør styrast av eit lovleg valt styre der fleirtalet av representantane kjem frå lokalsamfunnet, anten dei er kommunestyrerepresentantar eller valde direkte inn i bibliotekstyret. Bibliotekkomitear og -styre må ha reglar for prosedyre, og drøftingane deira skal vere opne for publikum. Styret skal møtast jamleg, og kunngjere sakliste for møta. Referat, årsmelding og rekneskap skal vere offentleg tilgjengeleg. Vanlegvis er styret ansvarleg for politiske saker i større grad enn for den daglege drifta av biblioteket. I alle høve skal biblioteksjefen ha direkte tilgang til møta i bibliotekstyret og samarbeide nær med det. Plandokument må vere tilgjengeleg for publikum, og der det er mogleg, bør ein dra lokale innbyggjarar med i utviklinga av folkebiblioteket.

Bibliotekarar i folkebibliotek må fullt ut stå ansvarlege både overfor bibliotekstyret og dei lokale innbyggjarane for arbeidet dei gjer, gjennom å lage rapportar, halde opne møte og samrå seg med andre. Dei må halde ein høg profesjonell standard i arbeidet med å utføre oppgåvene sine, og gi råd til styret. Sjølv om det er styret og bibliotekaren som tek dei endelige avgjerdene om politikken, bør ein prøve å trekkje inn innbyggjarar som er aktuelle eller moglege bibliotekbrukarar. Somme land har følgd opp ideen om ein "brukaravtale", som slår fast og gjer kjent nivået på dei tenestene folkebiblioteket kan tilby (sjå vedlegg 3, der det er døme på ein

slik kontrakt). Det etablerer ein "kontrakt" mellom folkebiblioteket og brukarane. Bibliotekavtalar er meir truverdige viss dei er utvikla i samråd med brukarar.

2.6 Administreringa av folkebiblioteket

Det er viktig at folkebiblioteket blir administrert på ein god måte. Administreringa av folkebiblioteket må dreie seg om å forbetre kvaliteten på tenestene overfor brukarane, og må ikkje bli eit mål i seg sjølv. Det må skje på ein effektiv og påliteleg måte. For å få dei beste resultatane bør administrasjonen og leiinga i eit stort folkebibliotek ha god allmennkunnskap, og trekkje inn personale med særskild fagkunnskap, til dømes bibliotekarar, økonomipersonale, informasjonsarbeidarar og systemleiarar. Det kan òg bli nødvendig å trekkje inn ekspertise høgare oppe i biblioteksystemet, eller i andre nærskylde organisasjonar, til dømes juristar eller folk som arbeider med lønns- og pensjonsspørsmål.

2.7 Kunngjering

Folkebiblioteka arbeider i eit stadig meir komplisert samfunn som krev tid og merksemd av folk. Derfor er det viktig at biblioteka gjer kjent at dei er der, og kva dei har å tilby. Kunngjeringar varierer frå enkle tiltak, til dømes skilt på bibliotekbygget som viser kva det er, og brosjyrar som oppgir opningstider og tenester, til meir sofistikerte metodar som bruk av marknadsføringsprogram og nettsider for å kunngjere bibliotektenestene og aktivitetane på biblioteket (sjå kapittel 6 "Leiing og marknadsføring av folkebiblioteka").

3 Å dekkje behova til brukarane

"Folkebiblioteket byggjer på prinsippet om at alle skal ha det same tilbodet, uavhengig av alder, rase, kjønn, religion, nasjonalitet, språk eller sosial status.

For å sikre samordning og samarbeid på nasjonalt plan må lovverket og den strategiske planlegginga for biblioteka òg definere og fremje eit nasjonalt biblioteknettverk, basert på felles standardar for dei tenestene ein tilbyr.

Folkebiblioteksystemet må utviklast i forhold til nasjonale og regionale bibliotek, forskings- og spesialbibliotek og skule-, høgskule- og universitetsbibliotek.

Alle i samfunnet må kunne nå tenestene reint fysisk. Det krev at biblioteket har gode lokale som ligg sentralt, at der er gode lese- og studieforhold, relevant teknologi og ei tilstrekkeleg opningstid som passar for brukarane. Det inneber òg oppsøkjande tenester for dei som er ute av stand til å besøkje biblioteket.

Bibliotektenestene må tilpassast dei forskjellige behova i lokalsamfunna i landdistrikta og byane."

(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)

3.1 Innleiing

Dersom ein skal lykkast i å nå måla for den offentlege bibliotektenesta, må ho vere fullt tilgjengeleg for alle moglege brukarar. Dersom tilgangen bevisst eller tilfeldig er avgrensa for visse grupper, blir det vanskelegare for folkebiblioteket å greie hovudoppgåva si, som er å prøve å dekkje bibliotek- og informasjonsbehova i lokalsamfunnet. Nedanfor er

det ei liste over nokre element som er viktige for at ein skal kunne drive ei effektiv offentlig bibliotekteneste:

- kartleggje potensielle brukarar
- analysere behova til brukarane
- utvikle tenester for grupper og individ
- innføre ein politikk for kundebehandling
- fremje brukaropplæring
- samarbeide og dele ressursar
- utvikle elektronisk nettverk
- sikre tilgang til tenester
- skaffe biblioteklokale

3.2 Kartleggje potensielle brukarar

Det er eit mål for folkebiblioteket å hjelpe alle innbyggjarar og grupper. Ein person er aldri for ung eller for gammal til å bruke biblioteket. Folkebiblioteket har desse potensielle målgruppene:

- folk i alle aldrar og på alle nivå i livet:
 - barn
 - ungdom
 - vaksne
- Individ og grupper av menneske med spesielle behov:
 - folk frå ulike kulturar og etniske grupper, inkludert urinnbyggjarar
 - folk med funksjonshemmingar, t.d. blinde og svaksynte, høyrselessamma
 - folk som ikkje er i stand til å forlate huset
 - folk som bur i institusjon, t.d. i sjukehus, fengsel
- Institusjonar innanfor eit større samfunnsnettverk:
 - utdannings- og kulturinstitusjonar og frivillige lag og grupper i lokalsamfunnet
 - handelsstanden
 - styret for organisasjonen som biblioteket tilhøyrer, t.d. lokale styresmakter

Sidan ressursane er avgrensa også i dei mest velståande samfunn, er det ikkje alltid mogleg å yte tenester til alle brukarar på same nivå. Biblioteket må lage prioriteringar på grunnlag av ein analyse av brukarbehova. Mellom anna må ein vurdere om brukarane har tilgang til andre tenester.

3.3 Å analysere behov i samfunnet

Det er viktig å slå fast kven som bruker og kven som ikkje bruker bibliotektenestene. Det er òg nødvendig å samle og analysere data som fortel kva behov folk og grupper i samfunnet har, og som folkebiblioteket kan dekkje (sjå paragraf 6.10 "Styringsverktøy").

3.4 Tenester til brukarane

Folkebiblioteket må yte tenester på grunnlag av ein analyse av bibliotek- og informasjonsbehova i lokalsamfunnet. Når biblioteket planlegg tenestetilbodet, må det lage klare prioriteringar og utvikle ein strategi for tenesteyting som skal gjelde for ein kortare eller lengre periode. Det må utviklast tenester for definerte målgrupper, så sant dei gruppene finst i lokalsamfunnet.

Bibliotektenestene skal ikkje utsetjast for noka form for ideologisk, politisk, religiøst eller kommersielt press. Tenestetilbodet må kunne justerast og utviklast i samsvar med endringar i samfunnet, til dømes endringar i familiestruktur, sysselsetjingsmønster, folketalsendringar, kulturelt mangfald og kommunikasjonsmetodar. Tenestene bør ta omsyn til tradisjonell kultur på lik linje med ny teknologi, og til dømes oppmuntre til munnlege kommunikasjonsmetodar like mykje som til bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. I somme land er det slått fast i biblioteklovgivinga kva for tenester folkebiblioteket skal yte.

3.4.1 Tenesteyting

Folkebiblioteket yter ei rekkje tenester, både innanfor biblioteket og i samfunnet, for å tilfredsstille behova til brukarane. Biblioteket skal gi alle enklare tilgang til tenestene; også dei som har problem med å lese trykte tekstar. Det bør ha følgjande tenester, som bør vere lett tilgjengelege for brukaren i ulike medium:

- utlån av bøker og andre medium
- tilgang til bøker og anna materiell som kan brukast i biblioteket
- informasjonstenester ved hjelp av trykte og elektroniske medium
- rådgivingstenester til brukarane, inkludert reservering av bøker/medium
- offentleg informasjonsteneste
- brukaropplæring inkludert lesefremjande tiltak
- program og tilstellingar

Dette er ikkje ei fullstendig liste, men ei liste over nokre av dei viktigaste tenestene eit folkebibliotek bør ha. Omfanget og nivået på tilbodet er avhengig av kor stort biblioteket er, og samfunnet det yter tenester til. Alle bibliotek bør ha som mål å bli aktive deltakarar i eitt eller fleire nettverk, noko som gir brukaren tilgang til ei mengd materiale, same kor liten den lokale utlansstaden er. Tenesteyting bør ikkje avgrensast til biblioteklokalet, men bør òg vere eit tilbod til brukaren som ikkje kan kome seg til biblioteket. Når biblioteket skal yte tenester, både innanfor og utanfor biblioteket, bør det både bruke informasjons- og kommunikasjonsteknologi og trykte kjelder. Ei liste over nokre av dei ressursane eit bibliotek bør innehalde, er lista opp i punkt 4.3.1.

3.4.2 Tenester for barn

I og med at folkebiblioteket kan tilby mykje slags materiell og mange aktivitetar, gir det barn ein sjanse til å oppleve gleda ved å lese og spenninga ved å oppdage kunnskaps- og fantasiverda. Barna og foreldra deira bør få rettledning i korleis dei best kan bruke biblioteket, og korleis dei kan lære seg til å bruke trykte og elektroniske medium.

Folkebiblioteket har eit særleg ansvar for å fremje lesestimulerande tiltak, og å få fram bøker og andre medium for barn. Biblioteket bør lage spesielle arrangement for barn, som til dømes eventyrstunder og aktivitetar, ut frå tilgjengelege ressursar. Barna må oppmuntrast til å bruke biblioteket frå dei er små, for då er det større sjanse for at dei kjem til å bruke biblioteket i framtida. I fleirspråklege land må bøker og audiovisuelt materiell for barn vere tilgjengeleg på morsmålet til barna.

-
- ▶ I Frankrike samarbeider folkebiblioteka i mange regionar med helsestasjonane ved at dei organiserer eit opplegg for foreldre og opplegga er tilrettelagde for barn i alderen 0–3 år. Målet er å oppmuntre foreldre til å lese høgt for barna sine og til å gå på folkebiblioteket.
 - ▶ I Bucurest i Romania tilbyr hovudbiblioteket sommarprogram som blir drivne av frivillige. Dei er tilrettelagde for barn i alderen 11–14 år, mens foreldra er på arbeid.
 - ▶ I Nederland lærer folkebiblioteket opp folk over 50 til å lese for barn på skulen, i barnehagen og i skulefritidsordninga.
 - ▶ I staten Queensland i Australia står folkebiblioteket for ei rekkje aktivitetar for barn. Det er samlingar for dei under fem saman med foreldre og pårørande, eventyrstunder, klassebesøk, bibliotektorientering, lesegrupper, Internett-opplæring og lekseklubar.
 - ▶ Bibliotekenesta i Johnson County i Kansas, USA gir sett med "bøker til å vekse med" til førskuleelevar og førsteklasingar. Kvar sett har eit tema og inneheld fem bøker, ein kassett, ein video og ein aktivitetsfoldar.
 - ▶ I Singapore har det vorte etablert 41 barnebibliotek for barn under ti år sidan 1992, i samarbeid med ein lokal grasrotorganisasjon. Dei har ei samling på 10 000 bind, full Internett-tilgang og eit rom til eventyrstunder. Bibliotekstyret og den lokale organisasjonen deler på utgiftene.
 - ▶ Under og etter krigen i Kroatia vart det organisert eit steg-for-steg-leseprogram i Zagreb folkebibliotek, for å hjelpe barn og unge med å kome seg psykososialt, gjennom å lese for dei og lære dei å lese og skrive (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
 - ▶ Eit europeisk prosjekt, CHILIAS, bruker Internett og Verdsveven til å tilby nye bibliotektenester for barn. Det har sett opp Infoplanet, ei nettside for barn. Prosjektet har som mål å fremje lesing og boka i eit multimediemiljø (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).
-

3.4.3 Tenester for ungdom

Unge menneske som er i ferd med å bli vaksne, utviklar seg som samfunnsindivid med sin eigen kultur. Folkebibliotek må forstå deira behov og yte tenester som høver for dei. Det må skaffe materiale som reflekterer deira interesser og kultur, mellom anna tilgang til elektroniske informasjonsressursar. I somme tilfelle inneber det at ein må få tak i materiell som representerer ungdomskulturen. Det kan omfatte forskjellige medium som tradisjonelt ikkje er ein del av bibliotekressursane, til dømes populærromanar, bok- og fjernsynsseriar, musikk, videoar, tenåringsmagasin, plakatar, dataspel og teikneserieromanar. Det er viktig å få hjelp av unge menneske til å velje ut dette materiellet, slik at ein er sikker på at det samsvarer med deira interesser. I større bibliotek kan dette materiellet utgjere ei spesiell avdeling i biblioteket, som blir møblert på høveleg vis. Det kan gi dei unge ei kjensle av at biblioteket er for dei, og hindre at dei kjenner seg framandgjorde i biblioteket, noko som ikkje er uvanleg for denne aldersgruppa. Relevante program og kåseri som er berekna på unge menneske, bør òg vere ein del av tilbodet (*sjå IFLA guidelines for library services for young adults*).

-
- ▶ I Hamburg i Tyskland er ungdommar med på å velje ut og kjøpe inn medieprodukt til ungdomsbiblioteket gjennom eit prosjekt kalla EXIT. Dei vel medium som reflekterer deira eigen kulturelle bakgrunn og har organisert og fått tak i sponsorar til sin eigen Internett-kafé (<http://www.buecherhallen.de/>).
 - ▶ I Queensland i Australia får dei tilsette i folkebiblioteket opplæring i ungdomsarbeid. Opplæringa omfattar kundebehandling, programidear og korleis ein skal drive rådgivingsgrupper for tenåringar og lekseklubar. I samarbeid med lokale tenåringar har mange bibliotek utvikla eigne ungdomsområde i biblioteklokala (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
 - ▶ I Singapore er det oppretta eit bibliotek midt i handleområdet, eit bibliotek som rettar seg inn mot unge menneske i alderen 18–35 år. Målgruppene hjelper til med å skape profilen på samlinga og å forme ut biblioteket.
-

3.4.4 Tenester for vaksne

Vaksne har ulike behov for informasjon og bibliotektenester, alt etter kva dei møter i studiet, i arbeidet eller i privatlivet. Desse behova må analyserast og tenester må utviklast på grunnlag av analysen. Tenestene bør ta omsyn til:

- livslang læring
- fritidsinteresser
- informasjonsbehov
- samfunnsaktivitetar
- kulturelle aktivitetar
- fritidslesing

Tilbod som tek omsyn til desse behova, bør òg vere tilgjengelege for barn og ungdom.

3.4.5 Livslang læring

Folkebiblioteket støttar opp om livslang læring, og samarbeider med skular og andre utdanningsinstitusjonar for å hjelpe studentar i alle aldrar med den formelle utdanninga. Utfordringa med å skaffe høveleg lærestoff gir folkebibliotekarar ein sjanse til å ha nettverkssamarbeid med lærarar og andre som er opptekne av utdanning. Folkebiblioteket skal ha ein god del materiale om ulike emne som gjer det mogleg for folk å dyrke interessene sine og følgje opp den formelle og uformelle utdanninga si. Det skal òg ha materiell som er til hjelp i lese- og skriveopplæringa og i utviklinga av grunnleggjande ferdigheiter. I tillegg må biblioteket sørgje for å ha studieplassar til studentar som manglar eller har dårlege arbeidsforhold heime.

Utviklinga innanfor fjernstudering får følgjer for folkebiblioteka. Det er rimeleg at fjernstudentar som les heime, bruker det lokale biblioteket som hovudressurs når dei skal ha tak i studiemateriale. Mange har behov for tilgang til Internett, og det må folkebiblioteket kunne gi dei. Folkebiblioteka spelar ei stadig viktigare rolle innanfor utdanningsnettverket og må skaffe rom og tilgang til materiale for å møte nye krav.

-
- ▶ South Dublin County Library Services i Irland tilbyr sjølvstudiums plassar til vaksne. Desse plassane omfattar databasert undervisning og audio- og videobasert språklæringsmaterieil. Målet er å skape eit nøytralt og positivt læringsmiljø der folk kan lære i sitt eige tempo.
 - ▶ To bibliotek i Oklahoma i USA sponsar diskusjonsgrupper for nye vaksne lesarar, med støtte frå legatet for dei humanistiske vitenskapane (The National Endowment for the Humanities). Grappa les ei bok om gongen, vanlegvis ei klassisk bok, og deretter diskuterer dei boka med hjelp frå ein gruppeleiar.
-

3.4.6 Fritidsinteresser

Folk treng informasjon i samband med fritidsinteressene sine. Det er òg ei nøkkelrolle for folkebiblioteket å møte dette behovet ved å kunne tilby eit godt utval av ressursar i ulike medium. Folkebiblioteka må følgje med i dei kulturelle, sosiale og økonomiske endringane i samfunnet og utvikle tenester som er fleksible nok til å tilpasse seg desse endringane. Folkebiblioteket skal også vere med og ta vare på kultur, historie og tradisjonar i lokalsamfunnet og gjere dei lett tilgjengelege.

Folkebiblioteket bør oppmuntre menneske i alle aldrar til kunstnarleg og kulturell utvikling gjennom å organisere aktivitetar og utnytte dei ressursane det har. Biblioteket er òg eit viktig sosialt senter for enkeltmenneske og grupper der dei kan møtast både formelt og uformelt. Det er særleg viktig i samfunn der andre møtestader ikkje er tilgjengelege.

3.4.7 Informasjonstenester

Den raske utviklinga innanfor informasjonsteknologien har gjort store mengder informasjon tilgjengeleg for alle som har tilgang til elektroniske medium. Å skaffe informasjon har alltid vore ei hovudoppgåve for folkebiblioteket, og vegane som kan nyttast til å samle, få tilgang til og presentere informasjonen, har endra seg radikalt i det seinare. Folkebiblioteket har ei rekkje roller når det gjeld å skaffe informasjon:

- gi tilgang til informasjon på alle nivå
- samle informasjon om lokalsamfunnet og gjere han lett tilgjengeleg, ofte i samarbeid med andre organisasjonar
- lære opp folk i alle aldrar til å bruke informasjon og teknologien som høyrer med
- rettleie brukarar i å finne dei beste informasjonskjeldene
- gjere det mogleg for funksjonshemma å ha tilgang til informasjon
- vere ein innfallsport til informasjonsverda ved å gjere henne tilgjengeleg for alle, og såleis vere med på å bygge bru over kløfta mellom dei informasjonsrike og dei informasjonsfattige

Den dramatiske utviklinga på Internett har i stor grad vore ustrukturert og ukontrollert. Den enorme informasjonsmengda ein kan få tilgang til via Internett, varierer mykje i kvalitet og pålitelegheit. Bibliotekaren har derfor ei viktig rolle i å rettleie brukarar til nøyaktige informasjonskjelder som fyller krava deira.

-
- ▶ I Horsens i Danmark har folkebiblioteket sett opp ein informasjonsdisk der dei gir innbyggjarane statleg, regional og lokal informasjon, og hjelper dei med å fylle ut skjema og vise dei til rett offentleg kontor. Dei svarer òg på kundespørsmål. Både trykt materiell og Internett blir brukt når dei skal svare på spørsmåla (<http://www.bibliotek.horsens.dk>).
 - ▶ I Medellin i Colombia har Comfenalco folkebibliotek utvikla ei nettside med oppdatert informasjon om byen, der det mellom anna står om institusjonar, personlegdommar, kulturelle hendingar og framgangsmåte for å få tilgang til offentlege tenester. Det gir òg ut ein serie med retningslinjer om dei spørsmåla som brukarane oftast stiller (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).
-

3.4.8 Tenester for samfunnsgrupper

Folkebiblioteket må ligge sentralt i lokalsamfunnet dersom det skal spele ei viktig rolle i det som skjer. Derfor bør det samarbeide med andre grupper og organisasjonar i samfunnet. Det omfattar statlege og lokale

styresmakter, næringslivet og frivillige organisasjonar. Det bør gjennomførast ein analyse av kva for informasjonsbehov desse instansane har, og ut frå den må biblioteket yte tenester som dekkjer behova. Det er til hjelp ikkje berre for dei organisasjonane som er involverte, men viser folk i samfunnet, som kan kome til å ha innverknad på bibliotektenestene i framtida, kor verdifullt eit folkebibliotek er. Mange folkebibliotek yter til dømes informasjonstenester til lokalpolitikarar og administrasjon, og viser på den måten verdien av å ha eit folkebibliotek.

-
- ▶ Distriktisbiblioteket i Essex i England lagar nettsider for frivillige organisasjonar. Det tek ei mindre betaling som ligg under det kommersielle nivået.
 - ▶ Tilskotsmidlar vart brukte i Arizona, USA, til å byggje opp eit datalaboratorium i biblioteket som ungar og vaksne frå Hualapai-stammen kunne bruke.
 - ▶ I West Midlands-regionen i England er det utvikla eit prosjekt (INTER-ALL) med støtte frå det europeiske distriktutviklingsfondet for å kunne gi informasjon til små bedrifter. Lærings- og informasjonscenter er i ferd med å bli etablerte i 13 bibliotek iringonen, og dei får hjelp frå 15 fulltidstilsette (<http://www.wm-libraries.org.uk>).
-

3.4.9 Tenester for spesielle brukargrupper

Potensielle brukarar som av ein eller annan grunn ikkje er i stand til å bruke dei vanlege bibliotektenestene, har rett til same tilgang til bibliotektenester som det andre har. Derfor må biblioteket finne måtar som kan gjere bibliotekmateriale tilgjengeleg for desse brukarane. Det omfattar:

- Mobil bibliotekteneste, t.d. bokbussar, bokbåtar og andre former for transport for å kunne yte tenester til dei som bur usentralt
- tenester i heimen til personar som ikkje kan dra ut
- tenester i fabrikkar og industriområde for arbeidstakarane
- tenester til dei som er i institusjonar, t.d. fengsel og sjukehus
- tilpassa utstyr og lesemateriell til dei med funksjonshemmingar eller skadar i sanseapparatet, t.d. tunghørde og svaksynte menneske

- særskilt materiell for folk med lærevanskar, t.d. lettlesmateriell og kassettar
- tenester for innvandrarak og nye innbyggjarar som kan hjelpe dei med å finne seg til rette i eit nytt samfunn, og gi dei tilgang til medium frå deira eigen kultur
- elektronisk kommunikasjon, t.d. tilgang til databasar via Internett

Tenester til folk med spesielle behov kan forberast ved hjelp av ny teknologi. Det kan til dømes vere talesyntetisator for svaksynte, tilgang til bokbasen via Internett for dei som bur i isolerte område eller ikkje er i stand til å forlate heimen, eller samband til avsidesliggjande stader med tanke på fjernstudium. Vanlege tenester, til dømes katalogar som er tilgjengelege for publikum (OPACs), kan ofte tilpassast slik at dei dekkjer behova til dei som er fysisk funksjonshemma eller har skadar i sansesystemet. Dei som har størst fordel av teknologisk utvikling, er ofte dei som i minst grad har råd til dei nødvendige investeringane. Biblioteka bør derfor setje i verk nyskapande prosjekt med tanke på å utnytte den nye teknologien slik at tenestene blir tilgjengelege for så mange som råd.

Tenester til etniske grupper i samfunnet og til økonomisk vanskelegstilte bør utviklast i samråd med den gruppa det gjeld. Slike tenester kan omfatte:

- å tilsetje ein person frå den aktuelle gruppa i biblioteket
- å lage samlingar som omfattar morsmåls litteraturen til gruppa, og som reflekterer munnleg tradisjon og ikkje nedskriven kunnskap
- å ta vare på kulturelt sensitivt materiale på ein forsvarleg måte, i samråd med lokale personar

3.4.10 Biblioteket i samfunnet

Ein kan gi bibliotektenester ulike stader i samfunnet der folk samlast.

-
- I Santiago i Chile har dei bibliotektenester på t-banestasjonane.
 - I Catalonia i Spania og i Portugal har dei strandbibliotek i sommarmånadene.

- ▶ Mange former for transport blir brukte for å gi bibliotektenester. Bokbilar er vanleg i mange land. I Noreg og Indonesia har dei bokbåtar, og i Indonesia bruker dei òg sykklar og sykkelerosjar. I Peru bruker dei esel til å frakte både berbare pc-ar og bøker, i Kenya bruker dei kamelar og i Zimbabwe eselkjerrar. Mopedar blir brukte til å levere bøker heime eller på kontoret til folk i Apeldoorn i Nederland.
 - ▶ I delar av Sør-Afrika yter dei bibliotektenester i uformelle omgivingar eller grigrendte strøk der det ikkje er nokon infrastruktur. Det blir gjort på ulike måtar, til dømes frå bilkioskar, stålskap på klinikkar, varecontainerar, under eit tre, eller enkeltpersonar eller butikkar formidlar tenester til andre medlemmer i lokalsamfunnet. Det blir plassert ut bokdepot i skular og aldersheimar. Ungar som er i skulefritidsordninga, og som ikkje kjem seg til biblioteket, får tilbod om eventyrstunder og informasjon i tilknytning til skuleprosjekt.
 - ▶ I Colombia plasserer dei stålskap med rundt 300 bøker, ein benk og ei plakattavle på stader der folk samlast. Utlånsstaden er open om lag to timar per dag.
 - ▶ I Manassas i Virginia, USA rommar ein butikkfasade som vender mot gågata, det første elektroniske biblioteket i staten. Det har ingen bøker, men yter data- og teknologikurs og virtuelle bibliotektenester. Tenestene er gratis for folk som bur i området.
-

3.4.11 Lese- og skriveopplæring

Det å kunne lese, skrive og bruke tal er grunnleggjande vilkår for å kunne bli ein integrert og aktiv samfunnsdeltakar. Lesing og skriving er dessutan grunnleggjande teknikkar som trengst for å kunne ta i bruk nye kommunikasjonssystem. Folkebiblioteket bør støtte opp om tilbod som gjer folk i stand til å bruke den moderne teknologien på best mogleg måte. Det bør støtte andre institusjonar som prøver å få avskaffa analfabetismen, og som gir mediekompetanse. Det kan ein oppnå på ulike måtar:

- oppmuntre til lesing
- skaffe høveleg materiale for dei med dårlege lesekunnskapar
- samarbeide med andre instansar i samfunnet som driv med lese- og skriveopplæring
- delta i kampanjar som arbeider for å lære folk å lese, skrive og rekne
- lage tilstellingar som fremjar interessa for lesing, litteratur og medie-kultur
- fremje og drive opplæring i bruk av datateknologi
- oppdatere folk på ny utvikling på medieområdet
- hjelpe folk å finne den informasjonen dei treng, i høvelege medium
- samarbeide med lærarar, foreldre og andre kontaktpersonar for å hjelpe nye samfunnsborgarar med å skaffe seg den utdanninga dei treng for å kunne greie seg i ein ny samanheng.

Folkebiblioteket inneheld ei mengd kreativ litteratur og kan gjerne bruke marknadsføringseffektar for å gjere lesarane merksame på kor variert og godt utvalet er. Biblioteket kan òg organisere interaktive program som gjer brukarane i stand til å utveksle meiningar om bøker dei har lese.

-
- ▶ Eit interaktivt program som er utvikla i Wandsworth i England, bruker multimedieprogram for å oppmuntre lesarar til å eksperimentere med lesinga si og bli med i dialog om bøker dei har lese.
 - ▶ Distriktsbiblioteka i Offaly og Limerick i Irland er aktivt med i lese- og skriveopplæringsprogram, saman med lærarstudentar, lærarar, lokale lese- og skriveprogram og den nasjonale vaksenopplæringsorganisasjonen. Dei gjer ei mengd bøker og anna materiell tilgjengeleg for vaksne studentar som lærer seg å lese og skrive, og for lærarane deira, og arbeider for å fremje lesekulturen generelt.
 - ▶ I Singapore støttar biblioteket opp om ei sjølvhjelpsgruppe for kvinner som driv og lærer seg engelsk. Undervisninga er i biblioteket, som hjelper gruppa ved å skaffe dei nødvendige ressursane.
 - ▶ Comfenalco bibliotek i Medellin i Colombia har ei side kvar veke i den største avisa i byen. Sida inneheld presentasjonar og bokmeldingar om barnebøker.
-

3.5 Kundebehandling

Politikken og drifta av biblioteket må byggje på behova til brukarane og det som passar dei best, og ikkje kva som passar organisasjonen og bemanninga best. Kvalitetstenester blir det berre dersom biblioteket er oppteke av kva tenester brukarane har behov for, og utformar tenestene med tanke på å dekkje dei behova. Fornøgde brukarar er den beste reklamen for bibliotektenesta.

Folkebiblioteket bør ha ein klar strategi for kundebehandling. Det inneber at ein alltid har i tankane at tilbodet skal ha ein positiv innverknad på brukaren, anten ein driv med strategisk planlegging, utforming av biblioteket og av systema, førebuingar av driftsprosedyrar eller planlegging av informasjons- og reklamemateriell. Desse tiltaka bør vere delar av ein kundebehandlingsstrategi:

- alle bibliotek må framstå som nøytrale og objektive
- dei tilsette må alltid vere høflege, vennlege, respektfulle og hjelpsame
- dei tilsette bør jamleg få tilbod om kurs i kundebehandling
- alle dei tilsette må få grunnleggjande opplæring i korleis dei skal behandle personar med funksjonshemmingar og personar frå etniske minoritetar
- ein bør unngå sjargong i all kommunikasjon, både munnleg og skriftleg
- dei tilsette må halde ein vennleg og informativ tone i telefonen
- biblioteket må sørgje for kommunikasjonsmetodar med brukarane, til dømes oppslagstavler, bulletengar, nettsider
- bibliotektenester må planleggjast skikkeleg, vere godt førebudde og til å stole på
- utforminga av biblioteket må vere så praktisk og imøtekomande som råd
- opningstidene må vere høvelege for brukarane
- biblioteket bør ha katalogen tilgjengeleg for publikum på Internett, slik at brukaren kan ha tilgang til tenester heimanfrå og utanom opningstidene
- det bør vere ei effektiv fornyings- og reserveringsteneste
- biblioteket må yte tenester utanfor biblioteklokala når brukarbehov tilseier det

- brukarar skal få svar på så kort tid som råd; biblioteket må svare raskt og høfleg på brev og andre former for kommunikasjon
- det må skaffast utstyr som gjer biblioteket mest mogleg formålstenleg, til dømes postkassar til returmateriell, automatisert utstyr til utlån og innlevering i biblioteket, telefonsvarar for å kunne kommunisere med biblioteket utanom opningstida
- all trykt informasjon om tenestene må vere tilgjengeleg i fleire høvelege medium, t.d. storskrift, kassett, – og han bør vere tilgjengeleg på minoritetsspråk
- når ressursane tillet det, bør biblioteket skaffe seg elektronisk utstyr av god kvalitet, utstyr som også har tilleggsutstyr for svaksynte og høyrselshemma

3.5.1 Brukardeltaking

Kundane bør vere med i utviklinga av tenestene på ulike måtar. Biblioteket kan:

- gjennom spørjeundersøkingar spørje brukarane om kva for tenester dei bruker og gjerne vil ha
- analysere og gi svar på klagar frå brukarane
- lytte til og leggje merke til korleis brukarane reagerer på tenester og nye initiativ
- sikre seg at innspel frå brukarane blir vurderte når ein utviklar ny strategi og nye prosedyrar
- gi tilbakemelding til brukarane om korleis deira innspel verkar inn på utviklinga av tenestetilbodet
- hengje opp forslagskassar og opprette ein prosedyre for positive og negative tilbakemeldingar

3.6 Brukaropplæring

Folkebiblioteket bør lære brukarane teknikkar som gjer dei i stand til å bruke bibliotekressursane og tenestene på ein mest mogleg effektiv måte. Dei tilsette må vere informasjonsrettleiarar og hjelpe brukarar i alle aldrar med å bruke informasjons- og kommunikasjonsteknologien så

effektivt som råd, og det bør utviklast program for brukaropplæring. Etter kvart som ny teknologi blir meir tilgjengeleg for folk flest, har folkebiblioteket ei svært viktig rolle i å gi tilgang til den nye teknologien og i å lære folk korleis dei best kan bruke han.

Det bør jamleg vere omvisingar i biblioteket, der ein presenterer biblioteklokalet og tenestene for folk, og viser korleis ein bruker verktøyet der, til dømes katalogane og det tekniske utstyret. Desse omvisingane må planleggjast grundig i samsvar med behova til dei som er med. Gruppeturar bør planleggjast i samarbeid med den institusjonen gruppa kjem frå.

-
- ▶ Folkebibliotek i Singapore tilbyr orienteringsprogram både for nye og eksisterande brukarar. Det blir organisert bibliotekturar for skuleklassar og barnehagar. Det blir gitt tilbod om informative lese- og skriveprogram på ulike nivå som kan hjelpe brukarar på jakt etter informasjon.
 - ▶ Folkebiblioteket i Rijeka i Kroatia organiserte arbeidsgrupper og seminar for å gi visse målgrupper i samfunnet ei innføring i bruken av Internett. Kursa var tilrettelagde for ulike grupper kvart år (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
 - ▶ Ti bibliotek i New Jersey, USA, fekk tilskot for å skape eit dataopplæringscenter. Tilskotet dekte innkjøpet av pc-ar og presentasjonen av dataopplæringskurs om ulike emne.
-

3.7 Samarbeid og ressursdeling

Det generelle tenestetilbodet til samfunnet blir større når biblioteka utviklar eit nettverk der ein kan utveksle informasjon, idear, tenester og ekspertise. Eit slikt samarbeid fører til at ein i mindre grad må utføre tenestene to gonger, at ein kan kombinere ressursar og få maksimal effekt utav dei, og at samfunnstenestene generelt blir forbetra. Dessutan kan einskildpersonar i samfunnet i mange tilfelle vere til stor hjelp for biblioteket når det gjeld å utføre spesielle oppgåver eller prosjekt.

3.7.1 Formelle kontaktar

Biblioteket bør etablere formell kontakt med andre organisasjonar i lokalsamfunnet, til dømes skular, kulturinstitusjonar som museum, galleri og arkiv, lese- og skriveprogram og næringslivet. Kontaktane bør brukast til å koordinere ressursane og arbeidet kvar av partane gjer, slik at ein i samarbeid kan forbetre tenestene overfor samfunnet.

3.7.2 Forholdet til skulane

Ein av dei viktigaste kontaktane eit folkebibliotek kan ha, er den lokale skulen og utdanningssystemet i tenesteområdet. Sambandet og/eller samarbeidet kan omfatte:

- å dele ressursar
 - å samarbeide om personalopplæring
 - å utvikle samlingane i samarbeid
 - felles planlegging
 - å samarbeide om elektroniske tenester og nettverk
 - å samarbeide om å utvikle læringsverktøy
 - å fremje lese- og skriveopplæring i fellesskap
 - å lage eit program om nettkunnskap for barn
 - å dele infrastruktur for telekommunikasjon og nettverk
 - å gå saman om å arrangere forfatterbesøk
- (Sjå IFLA/UNESCO skolebibliotekmanifest)*

3.7.3 Ressursdeling

Alle biblioteksamlingar er til ein viss grad unike. Inga samling kan innehalde alt det materialet som publikum spør etter. Biblioteka kan derfor utvide tenestene til brukarane i høg grad dersom dei gir dei tilgang til samlingane ved andre bibliotek. Bibliotek kan ta del i ressursdelingsopplegg på alle nivå, anten det er lokalt, regionalt, nasjonalt eller internasjonalt. Det kan òg omfatte bibliotek i ei rekkje organisasjonar med informasjonsressursar.

Biblioteket bør òg la andre bibliotek låne frå si samling, ved at dei tek del i eit nettverk, til dømes ein felles katalog eller eit lokalt nettverk for informasjonsformidlarar, som skular, høgskular og universitet.

3.7.4 Bibliografiske opplysningar

Biblioteket bør klassifisere og katalogisere ressursane sine i samsvar med aksepterte internasjonale eller nasjonale bibliografiske standardar. Det gjer det mogleg å bli med i vidare nettverk.

3.7.5 Innlån frå andre bibliotek

For å kunne dekkje informasjonsbehova til brukarane må biblioteket låne materiale frå andre bibliotek både innanfor same organisasjon og utanfor. Biblioteket bør etablere ein fjernlånspolitikk, som tek opp spørsmål som:

- utlån av materiale til andre folkebibliotek
- kva for slag materiale ein vil låne ut, og kva ein ikkje vil låne ut
- kor lenge materialet kan lånast ut
- når ein vil hente inn materiale frå andre bibliotek
- korleis ein skal sende materiale
- korleis ein skal handtere kostnadene med fjernlånstenesta
- kva ein gjer dersom materiale blir borte eller øydelagt

3.8 Elektronisk nettverk

Folkebiblioteka skal gi eit likeverdig tilbod til alle og må sikre seg at ingen kjenner seg framandgjorde eller sosialt ekskluderte frå dei teknologiske framstega. Derfor må biblioteket vere den elektroniske dør-opninga til informasjon i den digitale tidsalderen. Folkebiblioteka skal gjere det mogleg for alle innbyggjarar å ha tilgang til informasjon som lettar kvardagen for dei. Vidare må dei kunne skaffe seg viktig informasjon om den demokratiske prosessen, slik at dei kan å delta på ein positiv måte i eit stadig meir globalt samfunn.

Biblioteket skal gi tilgang til ressursane både i eiga samling og i andre bibliotek og informasjonstenester, ved å opprette, halde ved like og ta del i effektive elektroniske nettverk frå lokalt til internasjonalt nivå. Det kan innebere at biblioteket må ta del i samfunnssystem, program for å utvikle teknologisk avanserte samfunn, og elektroniske nettverk. Biblioteka må òg vere ein del av den nasjonale informasjonsstrategien.

-
- ▶ Eit virtuelt folkebibliotek er opna i Danmark. Der er det mogleg å få tilgang til katalogane frå alle folkebibliotek og dei største forskings- og spesialbiblioteka. Folk kan bestille ein tittel frå kvar dei vil i landet, og hente verket i det lokale biblioteket (<http://www.bibliotek.dk>).
 - ▶ I Storbritannia er ei rekkje bibliotek med i "Spør ein bibliotekar"-tiltaket ("Ask-a Librarian". Dette er ei elektronisk referanseteneste som er tilkopla 24 timar i døgnet, 365 dagar i året. Spørsmål blir sende via nettet og går automatisk vidare til det biblioteket som har turnusvakt. Biblioteket svarer så direkte til spørsmålsstillaren (<http://www.earl.org.uk/ask/>).
-

3.8.1 Brukartilgang

Biblioteket bør gi publikum fri tilgang til Internett/Verdsveven, slik at alle innbyggjarar, utan omsyn til økonomi, har tilgang til informasjon som er tilgjengeleg i elektronisk form. Det bør ha minst ein publikumsmaskin med Internett-tilgang og ein skrivar som dei tilsette ikkje bruker.

3.8.2 Tilgang for fjernbrukarar

Biblioteket bør utnytte informasjons- og kommunikasjonsteknologi slik at det blir mogleg for publikum å få tilgang til flest mogleg elektroniske ressursar og tenester heimanfrå, frå skulen eller arbeidsplassen. Dersom det er mogleg, bør desse informasjonskjeldene vere tilgjengelege 24 timar i døgnet, sju dagar i veka. Blir bibliotekskatalogen tilgjengeleg på Internett, blir han lettare tilgjengeleg for publikum, og for andre bibliotek, og kvaliteten på tenesta blir betre.

-
- ▶ DelAWARE, utvikla av statsbiblioteket i Delaware i USA, gir alle innbyggjarar i Delaware tilgang til informasjonstenester og Internett i biblioteket, utan omsyn til geografisk plassering eller økonomiske forhold. Der kan dei få ei mengd nettprodukt og tenester frå heile staten, offentleg informasjon, ein emnevegvisar til utvalde Internett-sider og lenkjer til alle slag bibliotek som finst i Delaware (<http://www.lib.de.us>).
-

3.8.3 Tilgang for personalet

Bibliotekpersonalet bør ha tilgang til Internett/Verdsveven slik at dei er i stand til å gi betre referansar og bokmeldingstenester til brukarane. Personalet bør få jamleg opplæring i å bruke Internett.

3.8.4 Informasjonsnavigatør

Folkebiblioteket er i ferd med å få ei rolle som formidlar, ved at det blir publikums elektroniske døpopnar til digital informasjon, og ved at det hjelper folk med å krysse den "digitale kløfta" til ei betre framtid. Bibliotekaren har i stadig større grad ei rolle som "informasjonsnavigatør", og skal sørge for at brukaren får nøyaktig og påliteleg informasjon.

-
- ▶ Regionale og lokale bibliotek i Danmark gir ut ein nettvegvisar for folkebibliotek, som inneheld verdifulle forklaringar til ei rekke nettsider. Sidene er evaluerte av bibliotekarar. Det blir òg laga ein liknande vegvisar for barn og ungdom blir òg laga (<http://www.fng.dk>).
-

3.9 Tilgang til tenester

Fysisk tilgang er eit av dei viktigaste vilkåra for å kunne yte gode folkebibliotektenester. Tenester av høg kvalitet har ingen verdi for dei som ikkje er i stand til å nå dei. Tilgangen til tenestene bør vere slik at det er mest mogleg lettvinnt for brukarar og potensielle brukarar.

3.9.1 Plassering av utlansstadar

Utlansstadene til folkebiblioteket bør liggje der det er mest mogleg lettvinnt for innbyggjarane i lokalsamfunnet. Dersom det er mogleg, bør dei vere nær senteret for rutetransport og nær stader med samfunnsaktivitet, til dømes butikkar, kjøpesenter og kultursenter. Der det høver slik, kan folkebiblioteket gjerne vere i same bygg som andre tenester, til dømes kunstsenter, museum, kunstgalleri, samfunnshus eller idrettsarenaer. Det kan vere med på å tiltrekkje brukarar og skaffe kapital og driftsmidlar.

Utlansstaden bør vere svært synleg og lett for folk å nå, anten dei kjem til

fots, med offentleg transport, der det er tilgjengeleg, eller med private kjøretøy. I tettbygde strøk bør ikkje reisetida til folkebiblioteket vere meir enn ca. 15 minutt med privat kjøretøy.

-
- ▶ I Singapore ligg biblioteka i sentrum av kommunale bustadfelt. Barnebiblioteka ligg i første etasje i blokkene, og dei fleste barna i nabolaget har ikkje meir enn fem minutt å gå til biblioteket.
-

3.9.2 Opningstider

For å kunne yte så gode bibliotektenester som råd er, må biblioteket vere ope på tider som passar best mogleg for dei som bur, arbeider og studerer i området.

3.10 Biblioteklokale

Når ein planlegg eit bibliotek, bør bibliotekaren og bibliotekstyret vurdere dei følgjande spørsmåla:

- Kva funksjon skal biblioteket ha?
- Kor stort skal det vere?
- Skal det vere område som er avsette til visse formål?
- Kva med formgivinga?
- Kor mykje hyller trengst?
- Skilting?
- Korleis få ein god atmosfære i biblioteket?
- Kva trengst av elektronisk og audiovisuelt utstyr?
- Kva slags tryggleikssyn må ein ta?
- Er det nok parkeringsplassar?

3.10.1 Funksjonen biblioteket skal ha

Biblioteket bør ha nok plass til kunne femne om fullverdige bibliotektenester som er i samsvar med den strategiske planen til biblioteket, og som følgjer lokale, regionale eller nasjonale standardar/retningslinjer.

3.10.2 Storleiken på biblioteket

Kor mykje golv plass ein treng i biblioteket, er avhengig av fleire faktorar: dei særskilde behova i kvart enkelt lokalsamfunn, kva funksjon biblioteket skal ha, kor store dei tilgjengelege ressursane er, kor stor samlinga er, kor mykje plass som er tilgjengeleg, og avstanden til andre bibliotek. Fordi desse elementa varierer mykje frå land til land, og mellom ulike byggjeprojekt, er det umogleg å setje ein universell standard for kor mykje plass eit folkebibliotek treng. Det er utvikla lokale standardar, og eksempel frå Ontario i Canada og Barcelona i Spania er med som vedlegg. Dei kan vere til nytte i planleggingsprosessen (sjå vedlegg 4 "Standardar for biblioteklokale" ("Library Building Standards")).

3.10.3 Avsette område

Biblioteket skal ha plass til tenester for vaksne, barn og ungdom og for familiar. Det bør ha som mål å kunne skaffe materiale i eit omfang som dekkjer behova til alle grupper og einskildpersonar i kommunen (sjå kapittel 4 "Utvikling av samlinga").

Kor mange funksjonar biblioteket kan ha, og kor mykje plass ein kan setje av til kvar, er avhengig av kor stort biblioteket er. Når ein planlegg eit nytt bibliotek, bør ein vurdere å få med desse elementa:

- biblioteksamlinga, som bør omfatte bøker, tidsskrift, spesielle samlingar, lydbøker og anna lydmateriell, videokassetar og anna uttrykt materiell og digitale ressursar.
- lesestolar for vaksne, barn og ungdom, der dei kan sitje og lese i fritida, eller studere, ha gruppearbeid, drive enkeltundervisning; stille rom bør vere tilgjengelege
- oppsøkjande tenester: det bør setjast av plass til å romme spesielle samlingar og område der ein kan førebu oppsøkjande tenester
- forholda for personalet, dvs. arbeidsplass (inkludert skrivebord eller dataterminalar), pauserom der ein kan ete og kvile i pausar, og møterom der personalet kan møte kollegaer og rådgivarar i fred
- møterom for større eller mindre grupper, der det bør vere eigen

tilgang til toalett og til utgangsdøra slik at møta kan haldast der sjølv om biblioteket er stengt

- teknisk utstyr, inkludert publikumsterminal, skrivarar, cd-rom-stasjonar, kopimaskinar, mikrofilm-/mikrofiche-lesarar, skrivemaskinar for publikum og utstyr til å lytte på bandopptak
- spesielt utstyr, inkludert atlasreolar, avishyller, automatisert bokutlån, ordbøker, veggmonterte utstillingshyller, utstillingsstand, arkivskap, kartmapper osv.
- nok plass til at inn- og utlån går greitt både for publikum og personalet; det kan vere 15–20 % av publikumsområdet og 20–25 % av personalområdet
- i større bibliotek er det ønskjeleg med eit kaféområde
- det må setjast av plass til dei tekniske tenestene eit bibliotek må ha, til dømes heisar, oppvarming, ventilasjon, vedlikehald, lagring av reingjeringsutstyr osv.

3.10.4 Utforminga av biblioteket

Biblioteket skal kunne garantere at det er lett tilgjengeleg for alle brukarar, og særleg personar med fysiske funksjonshemmingar og reduserte sansar. Desse forholda må ein ta omsyn til når ein planlegg eit nytt bibliotek:

- Utsida av biblioteket må vere godt opplyst og ha skilt som er godt synlege frå gata.
- Inngangspartiet til biblioteket må vere godt synleg og plassert på den sida av bygningen der flest brukarar kjem.
- Biblioteket må leggje vekt på å fjerne barrierar som hindrar bruken.
- Det bør ikkje vere noko ved utforminga av biblioteket som hindrar einskildpersonar eller grupper i å bruke nokon del av biblioteket.
- Ein bør prøve å unngå trapper så mykje som råd, både innvendig og utvendig
- Lys og lysanlegg må vere i samsvar med internasjonale eller nasjonale standardar.
- Bibliotek som har to eller fleire etasjar, må ha heis nær inngangen som lett kan romme rullestolar og barnevogner.

- Biblioteket må ha ein stad der folk kan levere bibliotekmateriell når biblioteket er stengt; returkassar må vere sikra mot tjuveri og væte.
- Biblioteket bør med jamne mellomrom vurdere om det er tilgjengeleg nok, for å få stadfesta at det er lett for folk å bruke det.
- Biblioteket må følge lokale, nasjonale eller internasjonale standardar for korleis ein gjer offentlege bygg tilgjengelege for funksjonshemma, så sant det er mogleg.

3.10.5 Tilgjengelege hyller

Materialet skal stillast ut i opne hyller, ikkje høgare enn at det er lett for brukarane å nå det. Alle hyller bør kunne regulerast, og dei bør helst ha hjul som kan låsast, slik at dei lett kan flyttast. Innreiinga i barneavdelinga må ha høveleg storleik. Hyller bør vere passe høge og gangane imellom breie nok for rullestolbrukarar.

3.10.6 Skilting

Skilta utanfor biblioteket fortel ikkje berre kva bygningen inneheld, men er òg den grunnleggjande forma for kunngjering. Skilt må derfor planleggjast grundig, slik at dei formidlar eit rett inntrykk av biblioteket. Interne delar av biblioteket og delar av samlinga må òg merkjast med skilt med profesjonell standard slik at brukarane lett kan finne dei. Det gjeld til dømes bibliotek-katalogen, magasina, referansetenestene, barneavdelinga, toalettet, Internett-terminalen, kopimaskinen osv. Det bør òg vere skilt i blindeskrift der det er nødvendig. Der det høver slik, bør det vere skilt på språk som etniske grupper i lokalsamfunnet bruker. Eit skilt som informerer om opningstidene til biblioteket, bør vere godt synleg frå utsida. Talekioskar kan òg vurderast, for å gjere det lettare for brukarar å finne vegen i biblioteket. Skilt som viser vegen til biblioteket, bør setjast opp i gater i nærleiken og i sentrum, for å vise publikum vegen til biblioteket.

3.10.7 Bibliotekmiljøet

Biblioteket bør ha ei fysisk utforming av bibliotektenestene som er innbydande for publikum, og som omfattar:

- nok plass til å oppbevare og stille ut biblioteksamlinga
- tilstrekkeleg, komfortabel og triveleg plass for brukarane slik at dei kan bruke bibliotekenestene på ein skikkeleg måte
- nok plass til bibliotekpersonalet slik at dei kan utføre arbeidet sitt i formålstenlege og trivelege forhold
- nok plass og fleksibilitet for framtida

Biblioteket må ha ein god temperatur, og bruke effektiv oppvarming eller luftkondisjonering. Fuktkontroll er med på å verne samlinga, og gjer det meir komfortabelt i biblioteket.

Større bibliotek kan ha ein kafé som er open anten når biblioteket er ope, eller ved spesielle høve. Kafédrifta blir somme stader leigd ut til andre.

-
- ▶ I Singapore har ein introdusert konseptet "livsstilsbibliotek". Det omfattar ein kafé, musikk-lytteutstyr og eit virtuelt fellesskap for studentar. Alle bibliotek er opne sju dagar i veka.
-

3.10.8 Elektronisk og audiovisuelt utstyr

Sidan ei viktig oppgåve for folkebiblioteket er å byggje bru over kløfta mellom dei informasjonsrike og dei informasjonsfattige, må det òg gi publikum tilgang til nødvendig elektronisk og audiovisuelt utstyr. Då er det òg nødvendig med eigne datamaskinar til personalet, maskinar med tilgang til Internett, vidare publikumskatalogar, leseutstyr for mikrofilm, bandspelarar, lysbiletframvisarar og utstyr for synshemma og fysisk funksjonshemma. Det elektriske opplegget må vere moderne og lett å skifte seinare. Det må inspiserast jamleg.

3.10.9 Sikkerheit

Ein må gjere det ein kan for at biblioteket skal vere trygt både for publikum og dei tilsette. Det må ha røykvarslar og brannalarm, og sikringsutstyr både for personalet og samlingane. Det må markerast tydeleg kvar brannsløkkingsutstyr og naudtutgangar er. Personalet må lærast opp i førstehjelp, og førstehjelpsutstyr må vere lett tilgjengeleg. Det må haldast

brannøvingar jamleg. Biblioteksjefen i samarbeid med redningstenesta bør utarbeide ein katastrofeplan som skal setjast i verk dersom det oppstår noko alvorleg, til dømes brann.

3.10.10 Parkering

Der brukarar dreg til biblioteket i private kjøretøy, må det vere nok av trygge og godt opplyste parkeringsplassar anten ved biblioteket eller i nærleiken, med godt oppmerkte plassar for personar med funksjonshemmingar. Dersom det er vanleg å bruke sykkel, må det vere sikre sykkelstativ utanfor biblioteket.

4 Utvikling av samlinga

"Spesielle tenester og spesielt materiale skal stillast til rådvelde for brukarar som av ein eller annan grunn ikkje kan gjere seg nytte av det vanlege tilbodet ved biblioteket, til dømes språklege minoritetar, funksjonshemma, sjukehuspasientar eller innsette i fengsel.

Alle aldersgrupper skal kunne finne materiale som passar for dei. Samlingar og tenester skal omfatte alle former for eigna medium og moderne teknologi, så vel som tradisjonelt materiale. Høg kvalitet og relevans for lokale behov og forhold er grunnleggjande. Materialet må vere aktuelt, avspegle utviklinga i samfunnet og vitne om menneskeleg arbeidsinnsats og fantasi.

Samlingar og tenester skal ikkje utsetjast for noka form for ideologisk, politisk eller religiøs sensur, og heller ikkje kommersielt press." *(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)*

4.1 Innleiing

Folkebiblioteket skal syte for at alle har lik tilgang til eit breitt utval av ressursar som dekkjer behova til brukarane, anten det gjeld utdanning, informasjon, fritid eller personleg utvikling. Biblioteket skal gi folk tilgang til kulturarven frå sitt eige samfunn, og utvikle forskjellige kulturelle ressursar og opplevingar. Stadig kontakt med lokalsamfunnet sikrar at ein når målet.

4.2 Strategi for samlingsutvikling

Alle folkebiblioteksystem må ha skriftlege retningslinjer for korleis samlinga skal styrast, med tilslutning frå bibliotekstyret. Målet med retningslinjene er å sikre at samlinga blir halden ved like og utvikla på ein forsvarleg måte, og at det er tilgang på ressursar.

Det er svært viktig at samlingar blir utvikla vidare heile tida, slik at folk stadig har tilgang til nytt materiale, og slik at ein kan møte krava om nye tenester og endra bruksområde. I lys av dei teknologiske endringane i dagens samfunn må retningslinjene reflektere ikkje berre samlingane biblioteket sjølv har, men òg ha strategiar for korleis ein får tak i informasjon som er tilgjengeleg andre stader i verda.

Retningslinjene bør byggje på bibliotekstandardar som er utvikla av bibliotekpersonalet, og bør vere i samsvar med behova og interessene i lokalsamfunnet, og reflektere mangfaldet i samfunnet. Retningslinjene må definere kva formål, ramme og innhald samlinga skal ha, og likeins tilgangen til eksterne ressursar.

-
- ▶ I nokre bibliotek i den russiske føderasjonen er det eit råd av lesarar som er med på å bestemme innkjøpspolitikken.
-

4.2.1 Innhaldet i retningslinjene

Retningslinjene strekkjer seg frå universelle utsegner som er relevante for alle bibliotektenester, via meir generelle utsegner som er relevante for visse land eller regionar, til utsegner som gjeld spesielt for visse bibliotektenester. Dei kan innehalde følgjande element:

Universelle utsegner

- artikkel XIX frå menneskerettsfråsegna
- IFLA-utsegna om fridom til å ha tilgang til informasjon
- utsegner om intellektuell fridom, fri tilgang til biblioteksamlingar
- fridom til informasjon
- omsyn til den internasjonale copyright-konvensjonen
- IFLA/UNESCO-manifest for folkebibliotek

Generelle utsegner

- formålet med retningslinjene for styring av samlinga, og retningslinjene sitt forhold til den overordna planen for bibliotektenester
- langsiktige og kortsiktige mål
- strategi for korleis ein gjer biblioteket tilgjengeleg
- historia til samlinga og/eller bibliotektenesta
- referanse til relevant lovgiving

Spesielle utsegner

- analyse av behov i lokalsamfunnet
- prioriteringar av bibliotektenester
- faktorar som kan variere frå samling til samling, til dømes spesielle samlingar og samlingar for særlege behov, slik som fleirkulturelt materiale, lesetreningsmateriale og materiale for personar med funksjonshemmingar
- utvals- og kasseringsprinsipp og -metodar
- budsjett-tildeling
- ansvar i organisasjonen for utvikling, utval og kassering av samlinga
- tilgang til elektroniske ressursar, inkludert Internett-tilgang til tidskrift, databasar og andre informasjonskjelder
- biblioteket si rolle som elektronisk dørøpnar til informasjon
- samarbeidsforhold til andre bibliotek og organisasjonar
- bevarings- og konserveringspolitikk
- revideringskrav: katalogisering, nedteikning, kontroll, kassering, sal eller fjerning
- økonomisk ansvar
- retningslinjer når det gjeld gåver
- framgangsmåte når det gjeld klager
- ein ressursutnytingsplan som vurderer kva for behov biblioteket har, no og framover
- oversikt og vurdering av retningslinjene

Dette er ikkje ei fullstendig liste, men ei oppramsing av nokre av dei punkta som kan takast med.

4.3 Utval av materiale

Folkebiblioteket skal kunne skaffe eit breitt utval av materiale i ulike slag medium og i stort nok omfang til å møte behova og interessene i lokalsamfunnet. Kulturen i lokalsamfunnet og samfunnet elles må vise att i samlinga. Folkebiblioteket må halde seg informert om nye medium og nye metodar som finst for å skaffe seg informasjon. All informasjon bør vere så lett tilgjengeleg som mogleg, utan omsyn til medietype. Det å utvikle lokale informasjonskjelder og ressursar er svært viktig.

4.3.1 Samlingar

Dei følgjande typane bibliotekmateriale bør vere representerte i eit typisk folkebibliotek, sjølv om lista ikkje er fullstendig:

- skjønnlitteratur og annan litteratur for vaksne, ungdommar og barn
- oppslagsverk
- tilgang til databasar
- tidsskrift
- lokale, regionale og nasjonale aviser
- samfunnsinformasjon
- offentleg informasjon, inkludert informasjon frå og om lokal administrasjon
- næringslivsinformasjon
- lokalhistoriske ressursar
- slektshistoriske ressursar
- ressursar om hovudmålforma i samfunnet
- ressursar om minoritetsspråk i samfunnet
- ressursar om andre språk
- musikktrykk (dvs. notar og partitur)
- dataspel
- leiker
- spel og puslespel
- studiemateriale

4.3.2 Medium

Desse media bør vere i folkebiblioteksamlinga, sjølv om lista ikkje er fullstendig og nye medium dukkar opp stadig:

- bøker, både innbundne og hefta
- brosjyrar og materiale som har kortvarig aktualitet
- aviser og tidsskrift, inkludert klipparkiv
- digital informasjon gjennom Internett
- tilkopling til databasar
- databasar på cd-rom
- programvare
- mikrofilm o.l.
- lydband og cd-ar
- dvd-ar (digital versatile discs)
- videokassetar
- laserplater
- storskriftmateriell
- materiell i blindeskrift
- lydbøker
- elektroniske bøker
- plakatar

4.4 Utvikling av samlingane

Samlingane utfyller tenestene og må ikkje reknast som eit mål i seg sjølv, viss ikkje det primære formålet er bevaring og konservering av ressursar for framtidige generasjonar.

Store samlingar er ikkje synonymt med gode samlingar, særleg ikkje i den nye digitale verda. Det er viktigare at samlinga fyller behova til lokalsamfunnet enn at ho er så stor som mogleg.

Storleiken på samlinga blir bestemt av mange faktorar, til dømes plass, økonomi, kor stort område biblioteket skal dekkje, avstanden til andre bibliotek, kva slags rolle samlingane har i regionen, tilgang til elektroniske ressursar, vurdering av lokale behov, innkjøps- og kasseringssomfang, og låneavtalar med andre bibliotek.

4.4.1 Kriterium for samlingane

Hovudkriteria for samlingane må vere:

- eit utval av ressursar som kjem alle innbyggjarar i møte
- ressursar i medieformat som gjer alle innbyggjarar i stand til å bruke bibliotekenesta
- tilflyt av nye titlar
- tilflyt av nye bøker
- eit vidt spekter av skjønnlitteratur og god faglitterær dekning
- tilbod om ikkje-trykte ressursar
- tilgang til eksterne ressursar, som bibliotek i andre institusjonar, elektroniske databasar, lokallag, offentlege kontor eller kunnskap om munnleg tradisjonsbering
- kassering av gamle, utslitne eller utdaterte bøker, ikkje-trykte ressursar og informasjonskjelder

4.5 Prinsipp for vedlikehald av samlinga

Folkebibliotek i alle storleikar inneheld materiale i form av ulike medium. Vedlikehald av samlinga omfattar alt slags materiale, same kva medium det er. Materiale som er allment tilgjengeleg, må vere i god fysisk stand og innehalde aktuell informasjon. Ei mindre samling med høg kvalitet blir brukt meir enn ei stor samling der mange av bøkene er gamle, utslitne og utdaterte, for dei nyare titlane kan lett bli borte blant det eldre materialet. Dersom ein bruker utdatert referansemateriale, kan det òg føre til at brukaren får unøyaktig informasjon.

Materiale i form av elektroniske medium supplerer boksamlingane og kan etter kvart erstatte dei på visse område. Referanseverk og tidskrift på Internett og på cd-ar er òg aktuelle alternativ til trykte utgåver.

4.5.1 Innkjøp og kassering

Biblioteksamlinga er ein dynamisk ressurs. Ho må få jamn tilførsel av nytt materiale, og gammalt materiale må fjernast, dersom ho skal vere relevant for samfunnet og gi nokolunde riktig informasjon.

Innkjøpsraten er viktigare enn storleiken på samlinga. Det er ofte

innkjøpsbudsjettet som avgjer kor mykje ein kan kjøpe inn, men det kan òg vere andre faktorar som påverkar innkjøpet, til dømes:

- kor mange bøker som blir publiserte på språka i landet
- befolkninga som biblioteket skal gi tenester til
- bruksnivået
- multikulturelt og språkleg mangfald
- aldersfordelinga i befolkninga
- folk med spesielle behov, som funksjonshemma eller eldre folk
- tilgang til nettinformasjon

Storleiken og kvaliteten på samlinga skal reflektere behova i lokalsamfunnet.

4.5.2 Magasin

Det kan vere nødvendig å halde ved like ei samling av eldre og mindre brukte bøker i hyller som ikkje er direkte tilgjengelege for publikum. Den samlinga bør innehalde berre bøker som det kan bli bruk for no eller i framtida, og som ikkje kan bli erstatta eller funne i noko anna medium. Det kan omfatte spesielle emnesamlingar som blir brukte jamleg, men i avgrensa omfang, og skjønnlitteratur som ikkje lenger er å få. Bøker som inneheld forelda informasjon eller som er i dårleg stand og kan erstattast, bør kasserast og ikkje stå i magasinet. Det er effektivt å ha ei magasin-samling i samarbeid med andre bibliotek. Det å halde ved like magasin-samlinga bør vere ei oppgåve som ein driv med jamleg. Sidan så mykje informasjon er tilgjengeleg på Internett og elektroniske databasar, blir det mindre nødvendig for folkebiblioteka å ha omfattande samlingar.

4.5.3 Fjernlån

Ingen bibliotek eller bibliotektenester kan greie seg berre med det dei har i samlinga, og eit effektivt fjernlåssystem må vere ein essensiell del av folkebibliotektenesta. Eit bibliotek med mykje utlån kan få til maksimal bruk av samlinga dersom det har eit fast utvekslingsopplegg med andre bibliotek. På den måten får brukarane òg fleire titlar å velje mellom.

4.6 Standardar for boksamlingar

Dei følgjande tilrådde standardane gjeld for boksamlingar. Desse føreslåtte standardane kan variere ut frå lokale og økonomiske forhold. Der ressursane er svært avgrensa, må ein sjå på standardane som målsetjingar, og utvikle kortsiktige og langsiktige strategiar for korleis ein kan kome på nivå med dei i framtida.

-
- ▶ Som ei generell retningslinje bør ei etablert boksamling ha mellom 1,5 og 2,5 bok per innbyggjar.
 - ▶ Ei samling på det lågaste servicenivået bør minimum ha 2500 bøker.
-

I dei minste samlingane bør det vere om lag like store mengder av materiale for barn, skjønnlitteratur for vaksne og faglitteratur for vaksne. I større samlingar har prosentdelen av faglitteratur ein tendens til å auke. Denne fordelinga kan elles variere i samsvar med behova i lokalsamfunnet og den rolla folkebiblioteket har. Ein bør syte for å ha relevante samlingar som dekkjer behova til ungdom (sjå *IFLA guidelines for library services for young adults*). På stader der biblioteket har ei viktig rolle i utdanninga, bør samansetjinga av samlinga ta omsyn til det.

Der pålitelege folketal ikkje finst, må ein finne fram til standardar på andre måtar. Ei berekning av kor stor befolkning ein dekkjer, storleiken på biblioteket og talet på noverande og påreknna brukarar kan brukast som eit grunnlag når ein skal lage standardar for kor stor samlinga bør vere. Samanlikningar med fleire andre bibliotek som dekkjer samfunn med liknande storleik og samansetjing, kan òg brukast til å lage målsetjingar for kor stor samlinga bør vere, og kor store ressursar ein treng for å vedlikehalde henne.

4.7 Standardar for elektronisk informasjonstilgang

Utviklinga av standardar for tilgang til elektronisk informasjon er på eit tidleg stadium. Her er nokre døme på kva gjeldande standardar omfattar:

-
- ▶ I Canada har ein operert med ein standard på ein tilgjengeleg dataterminal per 5000 innbyggjarar.
 - ▶ Ein nyleg utvikla standard i England tilrår at det samla talet på terminalar som er tilgjengelege for publikum, inkludert dei for søking i databasar, ikkje bør vere færre enn seks per 10 000 innbyggjarar.
 - ▶ I Queensland i Australia er det tilrådd at ein skal ha:
 - ein pc per 5000 innbyggjarar i ei befolkning på opp til 50 000
 - ein pc per 5000 innbyggjarar for dei første 50 000, og i tillegg ein pc per 10 000 innbyggjarar, i ei befolkning på over 50 000Desse standardane tilrår at minst halvdelen av publikumsterminalane skal ha tilgang til Internett, og at alle skal ha tilgang til ein skrivar.
-

4.8 Utviklingsprogram for nye biblioteksamlingar

Der det er planar om å utvikle nye bibliotek, er det nødvendig med ei vurdering av folkesamansetjinga i nedslagsområdet for biblioteket, slik at ein kan bestemme kva slags samansetjing den første samlinga skal ha. Det bør utviklast lokale og regionale standardar slik at ein får registrert variasjonar i mottakargruppa for det nye biblioteket. Dei følgjande tilrådde standardane gjeld bøker. Standardar trengst dessutan for andre medium.

4.8.1 Etableringsfasen

I nye bibliotek må det etablerast ei grunnsamling som kan dekkje behova til folk flest i nedslagsområdet. På dette stadiet må målet vere å få nok ressursar til å dekkje generelle behov, heller enn å dekkje alt mogleg. Fjernlånsordninga biblioteka imellom bør utnyttast maksimalt i denne fasen, for å supplere samlinga som er under utvikling. I somme land blir materiale frå nasjonale eller provinsielle senter brukt til å supplere den lokale samlinga.

-
- ▶ Ideelt sett bør eit nyetablert bibliotek ha ei grunnsamling på minimum 1,0 bok per innbyggjar.
-

Der det ikkje er mogleg, bør ein gjennomføre ein moderat vekstplan for å etablere denne minimumssamlinga gjennom ein periode på tre år. I denne utviklingsfasen bør ein òg ta med tilgang til elektroniske informasjonskjelder.

4.8.2 Konsolideringsfasen

I denne fasen er oppgåva å få samlinga til å vekse i omfang, spennvidde og djupn. No tek ein omsyn til særskilde forhold i befolkninga, og utviklar samlinga for å møte djupare behov blant folk. Kassering blir etter kvart aktuelt, og samlinga veks ikkje lenger så fort når kassering står i forhold til innkjøp.

-
- ▶ Ein vekst på 2,0 bøker per innbyggjar over ein treårsperiode er eit moderat mål.
-

4.8.3 Fast-nivå-fasen

Samlingane dekkjer behova til samfunnet i omfang, spennvidde og kvantitet. Kvaliteten på samlinga blir halden ved like gjennom innkjøp som står i forhold til kasseringprosenten. Det blir gitt rom for nye medium i samlingane etter kvart som dei blir tilgjengelege, og det blir gitt tilgang til eit vidast mogleg spektrum av bibliotektilbod ved bruk av teknologi.

4.8.4 Innhaldsproduksjon

Biblioteket bør bli ein innhaldsprodusent og ein bevarar av ressursar i lokalsamfunnet. Innhaldsproduksjon inneber at ein gir ut informasjonshefte, og at ein utviklar nettinnhaldet ved å gi tilgang til informasjon om biblioteket eller om stoff biblioteket har i trykt utgåve. Dersom biblioteket skaper lenkjer til nyttige nettsider, får biblioteket ei rolle som elektronisk døropnar.

-
- ▶ Åtte folkebibliotek i Vejle i Danmark samarbeider om å lage nettsider som dekkjer alle dei kulturelle arrangementa i regionen. Der har dei òg med opplysningar om meir enn 2000 lokale organisasjonar og legg ut nettpresentasjon av dei for å fremje arbeidet deira (<http://netopnu.dk>).
-

4.9 Innkjøps- og kasseringsomfang

For ei vanleg boksamling i eit etablert bibliotek kan desse innkjøpsratane brukast:

Befolkning	Bøker per innbyggjar per år	Bøker per 1000 innbyggjarar per år
Under 25 000	0,25	250
25 000–50 000	0,225	225
50 000+	0,20	200

Dei følgjande eksempla gir retningslinjer for kor store boksamlingar det bør vere i kommunar av ulik storleik.

Scenario 1

- Etablert bibliotekteneste som dekkjer 100 000 innbyggjarar
- Gjennomsnittleg boksamling på 200 000 bind
- Årleg innkjøpsrate på 20 000 bind

Scenario 2

- Etablert bibliotekteneste som dekkjer 50 000 innbyggjarar
- Gjennomsnittleg boksamling på 100 000 bind
- Årleg innkjøpsrate på 11 250 bind

Scenario 3

- Etablert bibliotekteneste som dekkjer 20 000 innbyggjarar
- Gjennomsnittleg boksamling på 40 000 bind
- Årleg innkjøpsrate på 5000 bind

4.9.1 Små bibliotek og mobile bibliotektenester

Den generelle innkjøpsraten er nok utilstrekkeleg når det gjeld behova til små bibliotek og mobile bibliotek der samlinga er avgrensa. Alle bibliotek kjøper inn ei viss minimumssamling for å kunne ha eit tilstrekkeleg boktilbod som brukarane kan låne frå. Innkjøpsraten på 250 bøker per 1000 innbyggjarar er kanskje ikkje relevant på dei minste utlånsstadene,

der fysiske avgrensingar gjerne held nivået på samlinga under det tilrådde minimumsnivået på 2500 eksemplar. I slike tilfelle må innkjøpsraten, fornyingsraten og utvekslingsraten baserast på storleiken på samlinga heller enn på befolkninga samlinga dekkjer, og vere på 100 % eller meir per år. Eit effektivt fjernlånssamarbeid er heilt avgjerande i slike situasjonar.

4.9.2 Spesielle samlingar

Generelle innkjøps- og kasseringsratar er kanskje ikkje relevante for visse delar av samlinga eller for visse spesielle samlingar eller der særskilde forhold gjeld. I desse tilfella må politikken for samlinga vere i samsvar med dei spesielle behova. Nokre døme på slike unntak er:

- ressursar om urinnbyggjaranes kultur – folkebiblioteket har ei rolle i å halde ved like og fremje samlingar som har med kulturen til urinnbyggjarane å gjere, og sikre tilgang til dei
- lokalhistoriske ressursar – materiale i tilknytning til lokalhistorie bør samlast inn, takast vare på og gjerast tilgjengeleg
- bibliotek i samfunn med ein stor prosentdel av spesielle grupper, t.d. barn, pensjonistar, ungdommar, urinnbyggjarar, etniske minoritetar eller arbeidslause, bør reflektere behova til desse gruppene i samlingane og tenestene sine
- referansesamlingar – eldre referansemateriale kan ein eventuelt bevare slik at ein der kan finne historiske data til forskning

5 Menneskelege ressursar

"Folkebiblioteket må organiserast på ein effektiv måte, og skal drivast etter profesjonelle metodar.

Bibliotekaren er ein aktiv formidlar mellom brukarar og ressursar. For å kunne sikre ei tilfredsstillande bibliotekteneste er det heilt nødvendig å ha ei fagutdanning for bibliotekarar, med tilbod om etterutdanning."

(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)

5.1 Innleiing

Personalet er ein svært viktig ressurs når det gjeld drifta av biblioteket. Lønnsutgifter er vanlegvis ein stor del av bibliotekbudsjettet. For å kunne yte ei best mogleg teneste overfor samfunnet er det nødvendig å ha eit velutdanna og godt motivert personale, slik at ein får ei effektiv utnytting av dei ressursane biblioteket har, og kan takle krava frå publikum. Det bør vere så mange tilsette at ein kan greie desse oppgåvene.

Det å leie bibliotekpersonalet er ei viktig oppgåve i seg sjølv. Heile personalet bør ha ei klar forståing av kva politikk biblioteket har, vidare må dei ha godt definerte oppgåver og ansvar, tilsetjingsforhold i samsvar med regulativ, og lønn som står i forhold til andre liknande jobbar.

5.2 Ferdigheitene til personalet

Folkebiblioteket er eit tilbod for alle medlemmer i samfunnet, og dei har ulike og skiftande behov. Bibliotekpersonalet må dekkje ei rekkje ferdigheiter og kvalitetar, også mellommenneskelege ferdigheiter, sosial teft, samarbeidsevner og leiarevner, vidare kompetanse i rutinar og pro-

sedyrar i organisasjonen. Dei grunnleggjande kvalitetane og ferdigheitene som blir kravd av bibliotekpersonalet, kan definerast som:

- evne til å kommunisere med folk på ein positiv måte
- evne til å forstå behova til brukarane
- evne til å samarbeide med individ og grupper i samfunnet
- kunnskap om og forståing for kulturelt mangfald
- kunnskap om materialet som utgjer biblioteksamlinga, og korleis ein gjer det tilgjengeleg
- ei forståing for og samkjensle med prinsippa for offentlege tenester
- evne til å arbeide saman med andre for å kunne yte ei effektiv bibliotekteneste
- organiseringskunnskapar, med ei fleksibel haldning til det å sjå behovet for og gjennomføre endringar
- fantasi, visjonar og openheit for nye idear og rutinar
- kunnskap om informasjons- og kommunikasjonsteknologi

5.3 Personalkategoriar

Desse personalkategoriene finst innanfor folkebiblioteket:

- kvalifiserte bibliotekarar
- bibliotekassistentar
- spesialutdanna personale
- støttepersonale

I somme land er det fleire kategoriar, til dømes "bibliotekteknikar", eller delvis profesjonell, med kvalifikasjonar på eit mellomtrinn.

Personale av alle kategoriar kan tilsetjast anten i full stilling eller deltidstilling. I nokre land deler to eller fleire personar ei stilling, noko som blir kalla stillingsdeling. Det gjer det mogleg å tilsetje og behalde erfarne personar som kanskje ikkje er i stand til å arbeide fulltid.

5.3.1 Kvalifiserte bibliotekarar

Kvalifiserte bibliotekarar er profesjonelt personale som har teke bibliotek- og informasjonsutdanning på universitets- eller høgskulenivå. Ein bibliotekar utformar, planlegg, organiserer, gjennomfører, leier og evaluerer bibliotek- og informasjonstenestene og systema. Målet er å dekkje behova til bibliotekbrukarane og krava om informasjonstenester i samfunnet. Det inneber at ein må utvikle samlinga, organisere og utnytte ressursane, gi råd og hjelp til brukarar med å finne og bruke informasjon, og utvikle system som gjer det lett å få tilgang til ressursane i biblioteket. Kvalifiserte bibliotekarar har jamleg kontakt med folk i det området dei dekkjer. For å kunne utføre oppgåvene sine bør den profesjonelle bemanninga omfatte personale med spesialkunnskap på visse område, til dømes barnebibliotekarar, informasjonisleiarar og referansebibliotekarar.

Nedanfor følgjer ei liste med nokre av oppgåvene til den kvalifiserte bibliotekaren. Lista er ikkje fullstendig, men det er heller ikkje truleg at den kvalifiserte bibliotekaren tek seg av alle desse aktivitetane samtidig:

- analysere kva ressurs- og informasjonsbehov det er i samfunnet
- formulere og gjennomføre ein politikk for utvikling av tenesta
- planleggje tenester til publikum og vere med på å få gjennomført dei
- skaffe og formidle informasjon
- svare på referanse- og informasjonsspørsmål ved hjelp av høveleg materiale
- hjelpe brukarar med å ta i bruk bibliotekressursar og informasjonskjelder
- utvikle tenester for å dekkje behova til spesielle grupper, t.d. barn
- skape og halde ved like databasar for å dekkje behovet til biblioteket og brukarane
- utforme bibliotek- og informasjonstenester og system for å dekkje behova til publikum
- utvikle ein innkjøpspolitikk og -system for bibliotekressursar
- leie og administrere biblioteket og informasjonssystema
- katalogisere og klassifisere bibliotekmateriale
- marknadsføre bibliotektenester

- evaluere bibliotektenester og -system og måle korleis dei blir utførte
- velje ut, evaluere, leie og lære opp personale
- budsjettere
- drive strategisk planlegging
- vere med på å planleggje utforminga og utsjånaden på biblioteket når det skal byggjast nytt bibliotek eller pussast opp, eller opprettast mobile bibliotektenester
- halde seg oppdatert om den siste utviklinga innanfor bibliotekfag og informasjonstenester, også når det gjeld relevant teknologi

5.3.2 Bibliotekassistentar

Pliktene til bibliotekassistenten omfattar rutinearbeid og driftsoppgåver som å rydde på plass bøker, hyllerydding, klargjere bibliotekmateriale, sørgje for datatilgang, arkivere, yte sekretærhjelp, og ta seg av enklare spørsmål frå brukarane. Bibliotekassistentane er personalet som publikum oftast kjem i kontakt med. Det er derfor viktig at dei har gode evner til mellommenneskeleg kontakt og kommunikasjon, og at dei får den opplæringa dei treng.

5.3.3 Spesialutdanna personale

Store folkebibliotek kan gjerne tilsetje spesialutdanna personale for å få utført spesielle oppgåver, til dømes dataansvarleg, eller administrasjons-, økonomi-, opplærings- og marknadsføringspersonale. Spesialutdanna personale kan godt vere utdanna innanfor sitt fagområde, utan å ha bibliotekfag.

5.3.4 Støttepersonale

Støttepersonale omfattar vaktmeistrar, reingjeringspersonale, sjåførar og sikkerheitspersonale. Dei har viktige oppgåver som gjer det lettare å drive bibliotektenesta. Dei bør reknast som ein del av bibliotekpersonalet.

5.3.5 Samansetjinga av personalet

Personalet bør, så langt det er mogleg, vere samansett på ein måte som speglar samansetjinga i folket det yter tenester til. Dersom det til dømes

er mange menneske frå ei spesiell etnisk gruppe i området, bør personalet også ha medlemmer frå den gruppa. Det viser at biblioteket er ei teneste for alle medlemmer i lokalsamfunnet, og det kan få folk frå den gruppa til å kome på biblioteket.

5.4 Etiske standardar

Personalet i eit folkebibliotek har ansvar for å halde ein høg etisk standard i møte med publikum, andre medlemmer av personalet og eksterne organisasjonar. Alle innbyggjarar skal behandlast på ein likeverdig måte, og personalet må gjere alt det kan for å skaffe så god og nøyaktig informasjon som råd. Bibliotekarar må ikkje la sine personlege haldningar og meiningar avgjere kva for innbyggjarar som skal få hjelp, og kva for materiale som skal veljast ut og visast fram. Publikum må kunne ha tillit til at bibliotekpersonalet er upartisk, dersom biblioteket skal kunne møte behova til alle innbyggjarar. Bibliotekforeiningar i somme land har utvikla etiske retningslinjer som kan brukast som førebilete om ein vil innføre liknande retningslinjer andre stader. Nettsidene til IFLA/FAIFE har med enkeltpunkt frå over 20 etiske retningslinjer for bibliotekarar, frå ulike land (<http://www.faife.dk/ethics/codes.htm>).

5.5 Pliktene til bibliotekpersonalet

Drifta av biblioteket bør vere eit lagarbeid, der alle i bibliotekpersonalet samarbeider tett. Men det er viktig at personalet hovudsakleg blir brukt til oppgåver som har samband med ferdigheitene og kvalifikasjonane deira. Det er bortkasta bruk av knappe ressursar til dømes dersom kvalifiserte bibliotekarar jamleg driv med rutineoppgåver i biblioteket. Av same grunn er det ikkje nødvendig å ha kvalifisert bibliotekar i alle bibliotek, utan omsyn til storleik og sirkulering. Små bibliotek som har avgrensa opningstider, treng ikkje ha ein kvalifisert bibliotekar til stades heile tida. Men dei bør vere under tilsyn av ein av dei utdanna bibliotekarane. Alle brukarar bør kunne ha tilgang til ein kvalifisert bibliotekar. Personalet bør få ein skriftleg avtale når dei blir tilsette, som klart slår fast kva for oppgåver og ansvar dei har. Avtalen må ikkje endrast utan at ein har rådført seg med dei tilsette det gjeld.

5.6 Talet på tilsette

Kor mange tilsette ein treng i kvar bibliotekteneste, er avhengig av mange faktorar, til dømes kor mange bibliotek ein har, kor store dei er, og korleis dei er utforma, kor mange avdelingar det er i kvart lokale, kor mykje dei er i bruk, tenester som blir ytte utanfor biblioteket og behovet for spesialutdanna personale. I område der regionale eller sentrale organ yter eller supplerer visse tenester, har det innverknad på kor mange tilsette ein treng på lokalt nivå. Kor mykje ressursar ein har tilgjengeleg, er òg ein avgjerande faktor. Med atterhald om slike og andre lokale skilnader tilrår ein dette bemanningsnivået (ikkje medrekna støttepersonale):

-
- ▶ Ei fulltidsstilling per 2500 innbyggjarar
 - ▶ Ein tredel av personalet (utanom støttepersonalet) bør vere kvalifiserte bibliotekarar
-

Dette er tilrådingar som sjølvstapt må tilpassast lokale forhold. Der ein ikkje kan få tak i pålitelege innbyggjartal, kan ein tilsetje folk i forhold til kor stort biblioteket er, kva funksjonar det har, og kor mange brukarar det har. Ein annan metode for å finne fram til eit høveleg personalnivå for bibliotektenesta er å samanlikne seg med bibliotek av same storleik og med liknande trekk.

5.7 Bibliotekutdanning

Kvalifiserte bibliotekarar skal ha teke ei universitets- eller høgskuleutdanning i bibliotekfag og informasjonsstudium på ein bibliotekhøgskule. For å vere sikre på at dei held følge med den nyaste utviklinga må bibliotekarar stadig oppdatere seg fagleg, både på formelt og uformelt vis. Det er viktig at folkebibliotekarar har nær kontakt med bibliotekhøgskulen i landet og kjenner kurstilboda der. Når det er mogleg, bør dei ta del i arbeidet til skulen, til dømes ved å gi førelesingar, hjelpe til med å intervjuje framtidige studentar, eller anna aktuelt samarbeid.

5.8 Opplæring

Opplæring er ein viktig del av det å drive eit folkebibliotek. Det må vere eit planlagt og fast opplæringsprogram for personale på alle nivå, som omfattar både fulltids- og deltidstilsette. Den raske utviklinga innanfor informasjonsteknologien gjer det endå viktigare å drive jamleg opplæring, og denne opplæringa må leggje vekt på kor viktig det er med nettverksarbeid og tilgang til andre informasjonskjelder. Spesialutdanna personale og støttepersonale bør få innføring i funksjonane og formålet til folkebiblioteket og kva samanheng det arbeider i.

Når ein budsjetterer med tanke på å innføre nye system, må det setjast av ein del til opplæring. I store bibliotektenester bør det setjast av midlar til ei stilling for ein spesialrådgivar som kan planleggje og gjennomføre opplæringsprogrammet. For å vere sikker på at det er midlar til opplæring bør ein viss prosent av budsjettet øyremerkjast til denne funksjonen.

-
- ▶ Det er tilrådd at 0,5–1 % av det samla bibliotekbudsjettet blir øyremerkt til opplæringsformål.
-

Dette økonomiske nivået til opplæring bør ein halde fast ved også i tider med budsjettreduksjon, fordi behovet for velutdanna personale er svært viktig under slike forhold.

5.8.1 Rettleiing

Ein effektiv og økonomisk metode for opplæring er å innføre eit system med rettleiing. Nytilsette arbeider saman med ein meir erfaren kollega som gir rettleiing og opplæring. Rettleiaren må vere i stand til å informere den nytilsette om saker som har med arbeidet deira å gjere. Det bør lagast ei sjekklister for kva emne rettleiaren skal ta for seg, for å sikre at det blir utført på ein effektiv måte.

5.8.2 Kontaktar

I tillegg til intern opplæring bør personalet få høve til å vere med på korte kurs og konferansar som er relevante for arbeidet dei skal gjere. Dei bør

oppmuntrast til å bli aktive medlemmer av den aktuelle bibliotekforeininga, fordi det gir dei kontakt med andre bibliotektilsette og gir høve til å utveksle idear og erfaring. Det kan òg vere aktuelt å utveksle personale med andre bibliotek, anten i same land eller med eit liknande bibliotek i eit anna land, noko som kan vere ei svært verdifull oppleving for alle som er med på det.

5.9 Karrieresjansar

For å kunne motivere og behalde godt kvalifisert personale bør det vere karrieresjansar på alle nivå. Det bør finnast eit vurderingsskjema som kan brukast til å gi personalet ei vurdering av noverande innsats, og rettleiing i korleis kvar enkelt kan forbetre og utvikle ferdigheitene sine. Det gir òg eit overblikk over kva slags framtid ein har på arbeidsplassen.

5.10 Arbeidsforhold

Alt bibliotekpersonale skal ha tilfredsstillande arbeidsforhold, og tilsetjingsforholda skal gå klart fram av arbeidsavtalen som folk får når dei blir tilsette. Lønna skal vere på eit nivå som høver for det arbeidet som blir gjort, og som samsvarer med tilsvarende arbeid i samfunnet.

5.10.1 Helse og sikkerheit

Helse og sikkerheit for personalet må vere ei høgt prioritert oppgåve, og rutinar som hindrar at det oppstår farlege situasjonar, må vere på plass. Ein må særleg tenkje på desse punkta:

- skape gode arbeidsforhold for dei tilsette
- skaffe ergonomisk utforma møblement og utstyr
- skaffe tekniske hjelpemiddel for tilsette med spesielle behov og funksjonshemmingar
- utarbeide rømmingsplan og halde brannøving med jamne mellomrom
- få gjort noko med påpeika helse- og sikkerheitsfare så snart som råd
- sikre at alt utstyr og kablar er i samsvar med godkjende sikkerheitsstandardar
- opprette ei HMS-gruppe blant dei tilsette

- peike ut førstehjelpsansvarleg og brannansvarleg og la dei få opplæring
- skaffe sikkerheitsutstyr for personalet, særleg når personalet arbeider om kveldane eller utanom biblioteket
- sørgje for utvida sjåføropplæring til personale som kjører mobile bibliotekeiningar
- skaffe verneklede når det er nødvendig
- avgrense vekta på kartongar og stablar på boktrallene

Folkebibliotek er ofte opne lenge både om kveldane og i helgane. Når ein lagar turnuslister for dei tilsette, må ein så langt som råd er, prøve å leggje arbeidstida slik at dei får nok fritid på tider som høver for sosiale aktivitetar. Det er heilt avgjerande at ein sørgjer for å gi personalet gode arbeidsforhold.

5.10.2 Usosial framferd

I alle lokale der publikum har fri tilgang, kjem dei tilsette av og til borti brukarar som oppfører seg på ein uvennleg og usosial måte. Personalet må få opplæring i korleis dei skal takle slike situasjonar, og ha alarm-system som kan varsle andre tilsette. Seniortilsette må vere lett tilgjengelege for å hjelpe personalet, og det må skrivast full rapport frå slike hendingar. Eit støttesystem som involverer personale og folk frå andre kontor, til dømes sosialarbeidarar, bør opprettast slik at bibliotektilsette kan få hjelp til å takle den slags situasjonar.

5.11 Frivillige

Der biblioteket får frivillig hjelp frå innbyggjarar i lokalmiljøet, må det finnast skriftlege retningslinjer som definerer oppgåvene til desse frivillige og deira forhold til bibliotekdrifta og -personalet. Frivillige må ikkje brukast som ei erstatning for betalt personale.

6 Leining og marknadsføring av folkebiblioteka

"Det må utformast ein klar politikk med målsetjingar, prioriteringar og tenester som er tilpassa behov i nærmiljøet. Folkebiblioteket må organisertast på ein effektiv måte, og skal drivast etter profesjonelle metodar." *(IFLA/UNESCO-manifestet, 1994)*

6.1 Innleiing

Eit vellykka folkebibliotek er ein dynamisk organisasjon som samarbeider med andre institusjonar og med enkeltpersonar for å kunne yte ei rekke bibliotek- og informasjonstenester. Det må kunne møte dei ulike og skiftande behova i samfunnet. For å vere effektivt treng biblioteket erfarne, fleksible og godt utdanna leiarar og tilsette som er i stand til å bruke ei rekke styringsteknikkar. Dette kapitlet handlar om nøkkelelementa i folkebibliotekleiing.

6.2 Leiarferdigheiter

Det å leie eit folkebibliotek omfattar ei mengd ulike ferdigheiter:

- vise leiarskap og motivasjon
- halde ved like effektive samband med styrings- og løyvingorgan
- planleggje og utvikle retningslinjer
- byggje og halde ved like nettverk med andre organisasjonar
- drive budsjettforhandlingar og budsjettstyring
- styre bibliotekressursane
- leie personalet

- planleggje og utvikle biblioteksystema
- stå i spissen for endringar
- drive marknadsføring og kunngjering
- knyte kontaktar i samfunnet og drive lobbyverksemd

6.2.1 Leiarskap og motivasjon

Biblioteksjefen har ei viktig rolle når det gjeld å få fram verdien av folkebiblioteket som ein integrert del av ein internasjonal, nasjonal og lokal infrastruktur. Han/ho må tale folkebiblioteket si sak til politikarar og nøkkelpersonar på alle nivå for å sikre at dei er klar over kor viktig folkebiblioteket er, og for å få dei løyvingane som trengst for å drive og utvikle biblioteket. Biblioteksjefen må sørgje for at styresmaktene er informerte om nyutviklingar som kan ha innverknad på folkebibliotektenes-tene, og at dei er klar over at bibliotektenesta har ei nøkkelrolle når det gjeld å få tilgang til nye tenester.

Biblioteksjefen er ansvarleg for å motivere personalet og gi bibliotektenesta og personalet energi, vitalitet og styrke. Han/ho har òg ei nøkkelrolle når det gjeld å utvikle dei fysiske forholda og sikre at ressursane, mellom anna informasjonsteknologien, blir brukte mest mogleg effektivt, slik at bibliotektenesta kan dekkje bibliotek- og informasjonsbehova i samfunnet.

6.2.2 Samband med styrings- og løyvingsorgan

For å nå måla sine treng folkebiblioteket tilstrekkelege og jamlege løyvingar. Det er svært viktig at biblioteksjefen opprettar og held ved like eit nært og positivt forhold til organa som styrer biblioteket og løyver midlar til det. Som leiar for folkebibliotektenesta bør biblioteksjefen ha direkte tilgang til styret eller nemnda som er direkte ansvarleg for bibliotektenesta. I tillegg til dei formelle møta bør det vere jamleg uformell kontakt mellom biblioteksjefen og medlemmer av bibliotekstyret, og dei må haldast godt informerte om bibliotektenesta og noverande og framtidig utvikling.

6.2.3 Planlegging og utvikling av retningslinjer

Planlegging sikrar at:

- biblioteket følgjer opp behov i samfunnet
- styret, leiinga og personalet forstår kva biblioteket prøver å oppnå
- offentlege midlar blir brukte på ein effektiv og ansvarleg måte
- bibliotektenesta held fram uavhengig av om det er skifte i personalet
- biblioteket skaper nye forventningar i samfunnet etter kvart som nye tenester blir utvikla
- biblioteket er i stand til å reagere effektivt ved endringar

Det er nødvendig å setje kortsiktige og langsiktige mål for folkebiblioteket, å leggje ein strategi og å setje i verk resultatmåling. På den måten kan ein sikre at ein yter ei rettferdig og effektiv bibliotekteneste der alle sektorar i samfunnet har tilgang. Strategiske planar og driftsplanar må først formast ut og dokumenterast, og deretter vedtakast.

Biblioteksjefen kan ikkje drive med planlegging åleine, men må samarbeide med styrings- og løyvingorgana, bibliotekpersonalet og dei aktuelle og potensielle brukarane. Ein strategisk plan må vere brukarfokusert og bør innehalde desse elementa:

- oversikt over kva ein har oppnådd
- undersøking av behov
- opprekning av prioriteringar og kortsiktige målsetjingar
- utvikling av strategiar for å oppnå mål
- påvising av kva for faktorar som er viktige for å lykkast
- budsjett-tildeling
- utplassering av ressursar for å oppnå optimal tenesteyting
- mål og vurdering av innsatsmiddel og resultat
- ny vurdering av behov og retningslinjer

6.2.4 Driftsplanlegging

Ein driftsplan er nødvendig for å sikre at ein gjennom aktivitetane i bibliotektenesta prøver å gjennomføre dei prioriteringane og nå dei måla som er opplista i den strategiske planen. Planen bør:

- leggje vekt på tenesteytinga til brukarane
- følgje opp prioriteringane og måla i den strategiske planen
- forme drifta etter dei vedtekne målsetjingane
- utvikle klart uttrykte mål med tidsrammer som er realistiske og oppnåelege
- definere kva for tenester ein kan få i forhold til innsatsen
- slå fast at bibliotekpersonalet som gjer arbeidet, skal ta del i planlegginga
- leggje ansvar på namngitte medlemmer av personalet for å oppnå mål
- slå fast korleis planen skal målast, vurderast og reviderast med jamne mellomrom

Vedtekter eller lokal lovgiving, særlege retningslinjer og prosedyrar kan bli nødvendige, og må vere godt formulerte, dokumenterte og formidla til alle som det gjeld. Forretnings- og marknadsføringsplan, marknadsundersøking, analysar av samfunnsbehov og oversyn over brukarar og ikkje-brukarar bør vere del av leiararbeidet.

Framtidige planar bør stille seg positive til endringar og fleksible løysingar og ha som mål å gjere overgangen så lett som mogleg for biblioteket, personalet og brukarane. For å oppnå effektive endringar må alle økonomiske støttespelarar dragast med i endringsprosessen.

6.3 Oppretting og vedlikehald av nettverk

Biblioteksjefen må sørgje for at det blir utvikla eit nettverk mellom det nasjonale, regionale og lokale nivået, der ein bruker informasjons- og kommunikasjonsteknologi når det ligg til rette for det. Det gjer det mogleg å gi den lokale brukaren tilbod om eit breitt spekter av ressursar. Biblioteksjefen må òg leggje vekt på å få eit godt forhold til andre instansar i samfunnet, til dømes skular, andre kommunale organ og frivillige organisasjonar. Det er til fordel for brukarane, og markerer at biblioteket har ei sentral rolle i samfunnet. Når det er mogleg, må biblioteksjefen sørgje for at biblioteket spelar ei aktiv og positiv rolle innanfor den kommunale organisasjonen.

6.4 Budsjetstyring

Økonomisk styring og planlegging er svært viktig når ein skal sørgje for at biblioteket blir drive effektivt (med maksimal innsats), økonomisk (til minimumskostnad) og effektivt (til mest mogleg gagn og nytte). For å nå desse måla bør biblioteksjefen:

- vere på utkikk etter måtar å forbetre økonomien på, ved hjelp av nasjonale eller lokale styresmakter eller frå andre kjelder
- lage forretningsplanar for 3–5 år, baserte på langtidsplanen til biblioteket, med overslag over nødvendig finansiering
- setje av midlar til å støtte aktivitetar som er nemnde i retningslinjene for biblioteket, på grunnlag av prioriteringane ein tidlegare har vedteke
- etablere samarbeid om felles innkjøp, der det høver, slik at ein får mest mogleg utav dei midlane ein har tilgjengeleg
- føre utgifter for kvar aktivitet, slik at ein kan sjå kva aktivitetar og program kostar, til hjelp i framtidig planlegging
- følgje retningslinjene for stadig fornying av anlegget og utstyret
- evaluere og gjennomføre automatisering der det er mogleg, for å forbetre effektiviteten
- innføre system som sørgjer for at alle dei tilsette med budsjettansvar kan svare for bruken av midlar som dei har ansvar for
- forbetre produktiviteten og effektiviteten blant personalet

6.5 Styring av bibliotekressursane

Eit hovudelement i bibliotekbudsjettet er utgifter til bibliotekmateriale. Biblioteksjefen må sørgje for at desse midlane blir brukte skikkeleg og i samsvar med dei vedtekte prioriteringane for biblioteket, og at materialet blir halde ved like og gjort tilgjengeleg slik at det blir til maksimal nytte for bibliotekbrukaren.

6.6 Personalleiing

Bibliotekpersonalet er ein viktig del av ressursane i biblioteket, og vanlegvis er lønnsutgifter den største delen av bibliotekbudsjettet. Det er svært viktig at den som står for personalleiinga, er lydhøyr, konsekvent

og følgjer sunne prinsipp, for at personalet skal arbeide mest mogleg effektivt, vere høgt motivert og trivast i arbeidet. Viktige element når det gjeld personalleiing, er:

- Ein rettferdig tilsetjingsprosedyre. Jobb- og personspesifikasjonar må setjast opp før stillinga blir utlyst. Intervju må gjennomførast på ein måte som er rettferdig overfor alle søkjarar. Tilsetjingar må baserast berre på ei profesjonell vurdering av kven som er skikka for stillinga, og ikkje bli påverka av nokon andre faktorar.
- God kommunikasjon mellom dei tilsette på alle nivå. Leiingar bør gå gjennom dei interne kommunikasjonssystema jamleg for å sikre at personalet er godt informert om retningslinjene og prosedyrane i bibliotektenesta.
- Sjanse for personalet til å ta del i utviklinga av retningslinjer og driftsplanar. Det bør oppmuntrast til initiativ frå personalet, slik at ein får brukt evnene og erfaringane deira best mogleg. Dersom personalet er med i avgjerdsprosessen, føler det at det "eig" retningslinjene og driftsplanane.
- Prinsippa om kvotering bør eventuelt følgjast, likeins kan det vere aktuelt å opprette definerte stillingar for visse behovsområde.

6.7 Planlegging og utvikling av biblioteksystema

For å få brukt ressursane i biblioteket på ein mest mogleg effektiv måte er det nødvendig med ulike system, til dømes for kontroll av omløpsfart, for økonomisk styring og intern kommunikasjon. Biblioteksjefen må sørge for at dei nødvendige systema blir innførte, og bruke spesialutdanna personale til å utvikle slike system om nødvendig. Personalet må få den nødvendige opplæringa i å bruke slike system, og ein må revidere dei jamleg for å sjå om dei fungerer effektivt nok.

6.8 Iverksetjing av endringar

Folkebiblioteka har det til felles med mange andre organisasjonar at dei er i ein fase med uventa og stadige endringar, på grunn av den raske utviklinga innanfor informasjonsteknologien og sosiale og demografiske

endringar. Det gir folkebiblioteket ein enorm sjanse, sidan det å skaffe informasjon er ei av dei primære oppgåvene det har. Det fører òg til utfordringar for leiinga og personalet, som må sørgje for at endringar kan innførast mest mogleg effektivt og med minst mogleg stress for personalet og organisasjonen. Biblioteksjefen må vere førebudd på spørsmål som oppstår i samband med stadige og grunnleggjande endringar, og lage seg metodar for å takle dei.

6.8.1 Planlegging for framtida

Biblioteksjefane må kjenne til utvikling som skjer både innanfor og utanfor bibliotekdrifta, og som kan ha nokon innverknad på utviklinga av tenestene. Dei bør setje av tid til å lese og følgje med slik at dei kan vere førebudde på korleis endringane kan påverke tenestene i framtida, særleg teknologiske endringar. Dei bør òg sørgje for at dei som formar ut retningslinjene, og dei andre i personalet blir haldne informerte om framtidig utvikling.

6.9 Delegering

Biblioteksjefen som står i spissen for bibliotektenesta, har det overordna ansvaret for tenesta, i samarbeid med bibliotekstyret. Alle i bibliotekpersonalet med ansvar for ressursar i biblioteket, anten det er materiell, personale eller biblioteklokale, har likevel ei leiarrolle, og det må biblioteksjefen og dei aktuelle personane i personalet vere klar over. Dei bør få nødvendig leiaropplæring og ta del i utvikling av retningslinjer for biblioteket når det er mogleg. Leiaransvar bør delegerast til personale på eit høveleg nivå. Det må gjerast klart kva for eit ansvar som blir delegert, og kva for rutinar som gjeld for tilbakemelding til sjefen. Dei tilsette må få den opplæringa dei treng for å kunne utføre det delegerte ansvaret på ein effektiv måte. Eit planlagt system for delegering fører til den beste utnyttinga av evnene og erfaringane dei tilsette har, og gjer det mogleg å få til profesjonell utvikling. Det fører òg til at fleire blir fullt involverte i utviklinga og drifta av bibliotektenestene, gjer dei meir tilfredse med arbeidet og gjer tilsette skikka til opprykk når høve byr seg.

6.10 Leiingsverktøy

Ei mengd leiingsverktøy kan brukast i eit folkebibliotek. Kor relevante dei er, er avhengig av mange faktorar, til dømes kulturell samanheng, storleiken på tenesta og korleis ho er innretta, korleis leiinga er i andre avdelingar i same organisasjon, og tilgjengeleg erfaring og økonomi. Men punkta nedanfor er viktig verktøy for folkebibliotekarar i nesten alle slags situasjonar:

- analyse av samfunnsbehov
- brukarundersøking og evaluering
- prestasjonsmålingar

6.10.1 Analyse av samfunnsbehov

For å kunne yte tenester som dekkjer behova i heile samfunnet, må folkebiblioteket kartlegge omfanget av desse behova. Sidan behov og forventningar endrar seg, må denne kartleggingsprosessen takast opp att med jamne mellomrom, til dømes kvart femte år. Ei behovsundersøking er ein prosess der biblioteket samlar detaljert informasjon om lokalsamfunnet og biblioteket og informasjonsbehova. Planlegging og utvikling av retningslinjer må baserast på resultata av granskinga. På den måten kan ein oppnå samsvar mellom tenestene og behova. I somme land er det å førebu lokale behovsundersøkingar eit krav i retningslinjene som er vedtekne av dei lokale styresmaktene. Informasjonen ein skal hente inn, bør omfatte:

- sosio-demografisk informasjon om lokalsamfunnet, til dømes alders- og kjønnsprofil, etnisk mangfald, utdanningsnivå
- data om institusjonane i lokalsamfunnet, til dømes utdanningsinstitusjonar, helsesenter, sjukehus, fengsel, frivillige organisasjonar
- informasjon om bedrifter og næringsliv på staden
- nedslagsområdet til biblioteket, til dømes kvar bibliotekbrukarane bur i forhold til biblioteket
- transportmønsteret i samfunnet
- informasjonstenester som andre organ i samfunnet yter

Dette er ikkje ei fullstendig liste, og ein må undersøkje meir kva for informasjon som er nødvendig for å kunne lage ei lokal behovsundersøking i kvar enkelt situasjon. Men prinsippet om å trekkje opp ein samfunnsprofil, som gjer bibliotekstyret og styresmaktene i stand til å planleggje utviklinga av tenesta og få fram behova i samfunnet, er svært viktig, same korleis dei lokale forholda er. Behovsundersøkinga bør supplementast med jamlege brukarundersøkingar slik at ein får slått fast kva for bibliotek- og informasjonstenester publikum ønskjer, på kva nivå, og korleis dei vurderer dei tenestene dei får. Meiningsmåling er eit spesialisert område, og dersom det finst tilgjengelege ressursar, får ein eit meir objektivt resultat dersom undersøkinga blir gjennomført av ein ekstern organisasjon.

6.10.2 Brukarundersøking og evaluering

Etter kvart som bibliotekenesta nærmar seg målsetjingane, må drifta kunne målast i form av finansiell kontroll og måling og vurdering av bibliotekfaglege aktivitetar. Leiinga må jamleg måle korleis bibliotektenestene blir utførte, for å sikre at strategiane og driftsresultata når dei oppsette måla. Ein må òg hente inn statistikk over eit lengre tidsrom for å kunne sjå korleis trenden utviklar seg. Samfunnsbehov, og brukarundersøkingar og prestasjonsmålingar er verdifulle reiskapar når ein skal måle kva biblioteket har oppnådd. Det bør utviklast teknikkar som kan brukast til å måle kvaliteten på tenestene og deira innverknad på samfunnet. Alle program og tenester bør vurderast jamleg for å få slått fast:

- om dei når målsetjingane og dei vedtekne måla for biblioteket
- om tilbodet fungerer som det skal, og om det er der jamleg
- om dei dekkjer behova i samfunnet
- om dei er i stand til å takle endra behov
- om dei blir endra eller omdefinerte når forbetring er nødvendig
- om det er nok ressursar
- om dei er kostnadseffektive

Prosedyrar og prosessar internt i biblioteket krev òg jamleg vurdering og revisjon slik at ein kan få auka effektiviteten.

6.10.3 Prestasjonsmålingar

Tilgang til påliteleg informasjon om tenesteytinga er eit nødvendig verk-tøy for å kunne evaluere og forbetre effektiviteten og kvaliteten på tenes-tene. Innsamling av data om ressursar, personale, tenester, omløpsfart, aktivitetar og anna kan gi leiinga data til planlegging, vise kor pålitelege tenestene er, og hjelpe ein til å ta avgjerder på eit godt grunnlag.

Dei følgjande indikatorane kan brukast til å evaluere og måle om biblioteket har nådd måla sine:

Brukarindikatorar

- lån per innbyggjar
- samla bibliotekbesøk per innbyggjar
- talet på registrerte lånarar i prosent av innbyggjartalet
- utlån per bok/medium, det vil seie omløpsfart
- referansespørsmål per innbyggjar
- lån per opningstime
- kor mykje tilgang publikum har til elektroniske tenester og ikkje-trykt materiale

Ressursindikatorar

- total samling per innbyggjar
- kor mange terminalar/pc-ar det er per innbyggjar
- kor mange pc-ar med Internett-tilgang for publikum (OPAC) det er per innbyggjar

Menneskelege ressursindikatorar

- kor mange fulltidsstillingar (årsverk) det er i forhold til folketalet
- kor mange fullt utdanna det er i forhold til folketalet
- kor mange heile stillingar det er til bruk i bibliotekarbeidet

Kvalitative indikatorar

- brukarundersøkingar
- kor stor del av svara som uttrykkjer at brukaren er tilfreds

Kostnadsindikatorar

- kva bibliotekdrifta kostar, inkludert tenester og drift
- lønnskostnader i forhold til funksjonar, til dømes utlånte bøker, program
- total kostnad per innbyggjar, per medlem, per besøkjande, per utlånstid osv.

Samanliknande indikatorar

- statistiske samanlikningstal i forhold til andre relevante bibliotektenester som ein kan samanlikne seg med, internasjonalt, nasjonalt og lokalt

I tillegg til at ein samlar inn og analyserer statistikk for det ein får att i forhold til innsats, bør ein få oversyn over dei uregistrerte behova til ikkje-brukarar. Det kan ein oppnå gjennom ei marknadsundersøking, der ein bruker utvalde grupper og samfunnsversikter.

Der det ikkje finst påliteleg innbyggjarstatistikk, er det vanskeleg å lage pålitelege indikatorar for prestasjonsmåling. Ein kan bruke overslagstal, samanlikne kostnadene med brukar- og besøksstatistikk, og samanlikne med andre bibliotek med liknande trekk.

6.10.4 Resultatmåling

Resultatmåling har vorte brukt i folkebiblioteka ein del år. Resultatmålingar eller prestasjonsmålingar er tekne i bruk for å måle innsatsen i biblioteka, det vil seie ressursane ein set inn i heile eller delar av tenesta, og resultatet: det ein har oppnådd som resultat av verksemda. Det å etablere ei spørjeteneste for brukarane krev til dømes innsats frå personalet, materiell, utstyr og golv plass. Resultatet er talet på spørsmål ein har fått, kor mange som var fornøgde med svaret, kor mykje ressursane det vart brukt, og kor mykje andre tenester vart nytta, til dømes reserveringstenesta, som følgje av det første ærendet. Desse målingane kan samanliknast kvart år slik at ein kan sjå om effektiviteten i bibliotektenesta betrar seg.

-
- ▶ Det danske bibliotektilsynet skaffar alle folkebibliotek i Danmark ein database, datautstyr og ei rettleiingsbok om resultatmåling. Det gir alle folkebibliotek i Danmark sjansen til å skaffe seg informasjon på same måte, noko som gir dei eit framifrå samanlikningsgrunnlag. Dei er òg i stand til å samanlikne statistiske resultat med resultatata frå ei stor brukarundersøking (<http://www.kib.dk>).
 - ▶ I Chile har dei utvikla eit system for deltakarstyring av folkebibliotek. Det blir drive ved at ein – saman med lokalbefolkninga – studerer det nærliggjande miljøet og samfunnet og har prosedyrar for utforming, planlegging og gjennomføring av kulturelle aktivitetar. Systemet har prosedyrar for å følge opp deltakarstyringa, for å måle kvaliteten av arbeidet og kva innverknad folkebiblioteket har på lokalsamfunnet.
-

Datateknologi gjer det enklare å måle innsatsen og gjer det mogleg å bruke biblioteket på avanserte måtar. Resultatmåling bør vere ein planlagd prosess som ein gjennomfører jamleg over ein viss tidsperiode. Vidare informasjon om prestasjonsindikatorar til bruk i biblioteket kan ein finne i ISO 11620:1998 *Information and documentation. Library performance indicators*.

Ein kan òg måle kor vellykka bibliotekenesta er, ved å samanlikne innsats- og resultatmålingar med tal frå andre folkebibliotek på om lag same storleik og med same trekk. Det blir gjerne kalla samanlikningsgrunnlag og er eit nyttig tillegg til resultatmålinga ein gjennomfører internt.

6.11 Marknadsføring og kunningjering

Biblioteksjefar kan bruke marknadssteknikkar for å bli i stand til å forstå behova til brukarane, og for å kunne planleggje effektivt med tanke på å dekkje dei behova. Biblioteket må òg kunningjere tenestene sine slik at publikum er informert om kva biblioteket tilbyr, så dei kan få dekt bibliotek- og informasjonsbehovet sitt.

6.11.1 Marknadsførings- og kunngjeringsstrategi

Biblioteket bør ha skriftlege retningslinjer om kommunikasjon, marknadsføring og kunngjering for å kunne drive ei planlagd kunngjering av tenestene sine overfor publikum. Retningslinjene bør omfatte marknads- og kommunikasjonsstrategi og ein metode for evaluering av kunngjeringsmåtane.

6.11.2 Marknadsførings- og kunngjeringsplan

For å gjere biblioteket i stand til å gjennomføre marknadsføringsstrategien sin må det utviklast ein samanhengande marknads- og kunngjeringsplan som byggjer på dei vedtekne retningslinjene. Han kan omfatte desse elementa:

- korleis bruke trykksaker, elektroniske medium og kommunikasjonsmedium på ein positiv måte
- ha framsyningar og utstillingar
- setje opp godt synlege plakatar ute og inne
- gi ut faste publikasjonar og utarbeide ressurslister og -hefte
- halde lese- og skrivekampanjar
- utforme kampanjar som kan møte behova til personar med fysiske funksjonshemmingar eller med redusert syn eller høyrsel
- lage til bokutstillingar
- lage biblioteknettsider
- ha lenkjer til og frå nærskyldde nettsider og portalar
- skaffe medlemmer til bibliotekvennelag
- ha årlege bibliotekveker og andre større marknadsføringstiltak
- markere spesielle feiringar eller jubileumsår
- få bibliotekoppslag i telefonkatalogen og andre samfunnsorgan
- ha innsamlingsaktivitetar og -kampanjar
- snakke til forsamlingar og få kontakt med samfunnsgrupper
- gi ut spesielle bibliotekpublikasjonar, t.d. om historia til biblioteket, historia til lokalsamfunnet

Denne lista er ikkje fullstendig, og andre element kan leggjast til, avhengig av dei lokale forholda.

6.11.3 Mediearbeid

Bibliotekpersonalet bør ha opplæring i å bruke kommunikasjonsmedium slik at dei kan gjere bibliotektenestene kjende og svare på spørsmål frå media. Dei bør vere i stand til å skrive artiklar i lokalaviser og lage pressemeldingar. Dei bør vere fortrulege med det å snakke og bli intervjuet på radio og fjernsyn. Dei bør òg vere i stand til å gjere biblioteket og bibliotektenestene kjende via datamaskin og telekommunikasjonsnettverk, mellom anna bør dei lage ei nettside for biblioteket.

6.11.4 Støtte frå styresmaktene

Biblioteksjefane må sørge for at samfunnet er klar over kor viktige bibliotektenestene er. Kommunale, regionale og nasjonale løyvende styresmakter må vere fullt ut klar over kva for ein viktig plass biblioteket har i samfunnet, og støtte utviklinga av biblioteket.

6.11.5 Støtte frå befolkninga

Biblioteket bør vedta ein langsiktig politikk for korleis ein kan få meir støtte frå samfunnet. Den kan innebere:

- å få til eit "bibliotek-vennelag" som kan drive med innsamlingsarbeid og generell støtte
- å samarbeide med talsmenn i samfunnet som støttar viktige initiativ, som nye lokale og tenester
- å danne alliansar med samfunnsgrupper for å auke delar av samlinga eller styrkje spesielle tenester
- å samarbeide med grupper som vil seie si meining om bibliotektenestene og utviklinga av dei
- at bibliotekpersonalet er med i aktivitetar som har som mål å gjere folk meir klar over variasjonen og verdien av bibliotektenesta

Støtte frå befolkninga er òg avhengig av om biblioteket leverer dei tenestene det har lova å levere.

6.11.6 Positiv omtale

Biblioteket bør ha laga og vedteke skriftlege retningslinjer som definerer kva rolle det har når det gjeld å skaffe offentleg støtte til bibliotektenestene.

Eit godt informert publikum kan gi verdifull støtte til folkebibliotektenesta og støtte det aktivt i samfunnet. Det å få folk til å snakke positivt om biblioteket og tenestene dei får der, er den aller beste marknadsføringa. Lobbyverksemd inneber at ein har kontakt med dei som gjer vedtak, for å sikre visse spesielle saker på høveleg tidspunkt i prosessen med lovgiving, politikk-utforming eller budsjettvedtak.

6.11.7 Arbeid overfor styringsorgan

Minst ein gong i året bør biblioteksjefar møte det overordna styrings- og løyvingorganet for biblioteket, med tanke på å gå gjennom bibliotektenestene, utviklingsplanane, resultat og hinder. Bibliotekarar må nytte alle høve til å involvere bibliotekstyret i hovudaktivitetane sine. Særskilde høve som opning av eit nytt bibliotek, presentasjon av ei ny teneste, installering av offentleg Internett-tilgang, opning av ei ny samling og innleiing av ein innsamlingsaksjon kan brukast til å involvere dei som sit i bibliotekstyret.

6.11.8 Deltaking i samfunnslivet

Ein av dei beste strategiane for å fremje biblioteket er om velorienterte medlemmer frå bibliotekpersonalet og bibliotekstyret tek del i samfunnsaktivitetar. Eksempel på det kan vere at dei:

- presenterer bok- og aktivitetsmeldingar på radio og fjernsyn
- arbeider med vaksenlitteratur og barnelitteratur og kulturelle grupper
- skriv i avisene
- støttar lese- og skriveorganisasjonar og -kampanjar
- tek del i aktivitetar som lokale organisasjonar har
- hjelper til med initiativ frå skulehald

- tek del i lokale historielag og slektsgranskingslag
- er medlem av ein tenesteorganisasjon, t.d. Rotary
- besøker lokale organisasjonar for å fortelje om bibliotektenestene

6.11.9 Evaluering

Biblioteket må gjennomføre ei evaluering av marknads- og kunngjeringsprogrammet sitt med jamne mellomrom, og ta omsyn til resultatata av evalueringa når det planlegg framtidige program.

Vedlegg 1

IFLA/UNESCO-manifestet om folkebibliotek

Ein innfallsport til læring

Fridom, framgang og utvikling i samfunnet og for einskildmenneske er grunnleggjande menneskelege verdiar. Desse måla kan ein nå berre dersom godt opplyste borgarar er i stand til å utøve dei demokratiske rettane sine og delta aktivt i samfunnslivet. Ei tilfredsstillende utdanning og fri og uavgrensa tilgang til kunnskap, tenking, kultur og informasjon er føresetnader for ei konstruktiv deltaking og for utviklinga av demokratiet.

Folkebiblioteket, den lokale innfallsporten til kunnskap, utgjer eit grunnleggjande vilkår for livslang læring, evne til å ta egne avgjerder og kulturell utvikling for kvar einskild og for ulike grupper i samfunnet.

Dette manifestet gir uttrykk for UNESCOs tru på folkebiblioteket som ei levende kraft for utdanning, kultur og informasjon, og som eit vesentleg element i arbeidet for å fremje fred og åndeleg utvikling og velferd blant menneske.

UNESCO oppfordrar derfor dei nasjonale og lokale styresmaktene til aktivt å støtte og delta i utviklinga av folkebiblioteka.

Folkebiblioteket

Folkebiblioteket er informasjonssenteret i nærmiljøet og skal gjere all kunnskap og informasjon lett tilgjengeleg for brukarane.

Folkebiblioteket byggjer på prinsippet om at alle skal ha det same tilbodet, uavhengig av alder, rase, kjønn, religion, nasjonalitet, språk eller sosial status. Spesielle tenester og spesielt materiale skal stillast til råd-

velde for brukarar som av ein eller annan grunn ikkje kan gjere seg nytte av det vanlege tilbodet ved biblioteket, til dømes språklege minoritetar, funksjonshemma, sjukehuspasientar eller innsette i fengsel.

Alle aldersgrupper skal kunne finne materiale som passar for dei. Samlingar og tenester skal omfatte alle former for eigna medium og moderne teknologi, så vel som tradisjonelt materiale. Høg kvalitet og relevans for lokale behov og forhold er grunnleggjande. Materialet må vere aktuelt, avspegle utviklinga i samfunnet og vitne om menneskeleg arbeidsinnsats og fantasi.

Samlingar og tenester skal ikkje utsetjast for noka form for ideologisk, politisk eller religiøs sensur, og heller ikkje kommersielt press.

Oppgåvene til folkebiblioteket

Dei viktigaste oppgåvene til folkebiblioteket når det gjeld å fremje informasjon, utvikling av lese- og skriveferdigheiter, utdanning og kultur bør vere:

1. å skape og styrkje gode lesevanar hos barn heilt frå dei er små
2. å støtte individuell læring, sjølvstudium og formell utdanning på alle nivå
3. å sørge for sjansar til personleg, skapande utvikling
4. å stimulere fantasien og kreativiteten hos barn og unge
5. å fremje medvitet om kulturarven og gleda og verdien ved kunst, vitenskaplege resultat og nyvinningar
6. å gi tilgang til uttrykksformene frå alle utøvande kunstatar
7. å fremje tverrkulturell dialog og kulturelt mangfald
8. å støtte den munnlege overleveringstradisjonen
9. å sikre alle borgarar tilgang til samfunnsinformasjon
10. å sørge for ei tilfredsstillande informasjonsformidling overfor lokale føretak, foreiningar og interessegrupper
11. å gi brukarane høve til å lære seg å bruke EDB og informasjonsteknologi
12. å støtte og delta i aktivitetar og program for utvikling av lese- og skriveferdigheiter for alle aldersgrupper, og om nødvendig ta initiativ til slike aktivitetar

Finansiering, lovgiving og nettverk

Folkebibliotektenestene skal i prinsippet vere gratis. Folkebiblioteket er ein del av ansvarsområdet til dei lokale og dei nasjonale styresmaktene. Det må finne spesifikk støtte i lovgivinga og finansierast av styresmakter på nasjonalt og lokalt plan. Folkebiblioteket skal vere eit vesentleg element i all langsiktig strategi for kultur, opplysningsarbeid, utvikling av lese- og skriveferdigheiter og utdanning.

For å sikre samordning og samarbeid på nasjonalt plan må lovverket og den strategiske planlegginga for biblioteka òg definere og fremje eit nasjonalt biblioteknettverk, basert på felles standardar for dei tenestene ein tilbyr.

Folkebiblioteksystemet må utviklast i forhold til nasjonale og regionale bibliotek, forskings- og spesialbibliotek og skule-, høgskule- og universitetsbibliotek.

Drift og styring

Det må utformast ein klar politikk med målsetjingar, prioriteringar og tenester som er tilpassa behov i nærmiljøet. Folkebiblioteket må organiserast på ein effektiv måte, og skal drivast etter profesjonelle metodar.

Samarbeid med relevante partnarar, til dømes med brukargrupper og andre fagfolk på lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt plan, må sikrast.

Alle i samfunnet må kunne nå tenestene reint fysisk. Det krev at biblioteket har gode lokale som ligg sentralt, at der er gode lese- og studieforhold, relevant teknologi og ei tilstrekkeleg opningstid som passar for brukarane. Det inneber òg oppsøkjande tenester for dei som er ute av stand til å besøkje biblioteket.

Bibliotektenestene må tilpassast dei forskjellige behova i lokalsamfunna i landdistrikta og byane.

Bibliotekaren er ein aktiv formidlar mellom brukarar og ressursar. For å kunne sikre ei tilfredsstillande bibliotekteneste er det heilt nødvendig å ha ei fagutdanning for bibliotekarar, med tilbod om etterutdanning.

Det må liggje føre program for utoverretta verksemd og for brukaropplæring, slik at brukarane lettare kan nytte seg av dei ressursane som finst.

Gjennomføring av manifestet

Avgjerdstakarar på nasjonalt og lokalt plan og bibliotekmiljøa generelt, i heile verda, blir med dette innstendig oppfordra til å gjennomføre dei prinsippa som er nedfelte i dette manifestet.

Dette manifestet er utarbeidd i samarbeid med the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

Manifestet finst på over tjue språk på nettsidene til IFLA:
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

Vedlegg 2

Den finske biblioteklova (904/1998)

Vedteken i Helsinki 4. desember 1998.

I samsvar med vedtak i riksdagen er dette gjeldande lov:

Kapittel 1 Målsetjing

§ 1

Denne lova inneheld føresegner om bibliotek- og informasjonstenester ved kommunale folkebibliotek, og om korleis det nasjonale og regionale nivået skal fremje desse tenestene.

§ 2

Målsetjinga for bibliotek- og informasjonstenestene ved folkebiblioteka er å gi heile folket same sjanse til personleg danning, litterære og kunstnarlege interesser, stadig utvikling av kunnskapar og ferdigheiter og dessutan høve til medborgarlege ferdigheiter, internasjonalisering og livslang læring.

Biblioteket bør òg arbeide for å utvikle virtuelle og interaktive netttenester og det kulturrelaterte innhaldet i dei.

Kapittel 2 Drift av bibliotek- og informasjonstenester

§ 3

Kommunane har ansvaret for å drive dei bibliotek- og informasjonstenestene som er omtala i denne lova.

Ein kommune kan stå for bibliotek- og informasjonstenestene sjølv, eller heilt eller delvis i samarbeid med andre kommunar eller på anna vis. Kommunen sørgjer for at tenestene er i samsvar med denne lova.

Brukarane skal ha tilgang til personale med bibliotek- og informasjonsbakgrunn og til bibliotekmateriale og bibliotekutstyr som blir fornya jamleg.

I tospråklege kommunar skal det takast omsyn til behova til begge språkgrupper på likeverdig grunnlag.

I kommunane som høyrer inn under Sameland, skal det takast omsyn til behova til både den samiske og den finske språkgrupper på likeverdig grunnlag.

Kapittel 3 Nettverk av bibliotek- og informasjonstenester

§ 4

Eit folkebibliotek skal samarbeide med andre allmenne bibliotek, med vitenskaplege bibliotek og bibliotek ved undervisningsinstitusjonar, som ein del av det nasjonale og internasjonale nettverket av bibliotek- og informasjonstenester.

Det biblioteket som er sentralbibliotek for folkebiblioteka, og dei biblioteka som er regionale bibliotek, utfyller tenestene ved dei andre folkebiblioteka.

Sentralbiblioteket for folkebiblioteka er det kommunale folkebiblioteket som det aktuelle departementet peikar ut, med samtykke frå kommunen. Arbeidsområdet for sentralbiblioteket er heile landet.

Regionale bibliotek er kommunale folkebibliotek som det aktuelle departementet peikar ut, med samtykke frå kommunane. Arbeidsområdet for eit regionalt bibliotek blir fastsett av det aktuelle departementet.

Opgåvene til sentralbiblioteket og dei regionale biblioteka blir fastsette gjennom ei forskrift. Det aktuelle departementet kan, etter å ha kontakta kommunen, trekkje attende avgjerda om at biblioteket i kommunen skal vere sentralbibliotek eller regionalt bibliotek, om det er grunnar for det.

Kapittel 4 Avgiftsfri bibliotekteneste

§ 5

Det skal vere gratis å bruke biblioteket sine eigne samlingar på biblioteket og å låne frå dei.

Fjernlån som folkebiblioteket får frå sentralbiblioteket for folkebiblioteka og dei regionale biblioteka, er avgiftsfrie.

For andre ytingar ved biblioteket kan kommunen ta ei avgift som maksimum dekkjer sjølvkostprisen på ytinga.

I særskilde tilfelle kan ei avgift som vanlegvis skulle fastsetjast slik at ho svara til sjølvkostprisen på ytinga, setjast til ein høgare sum.

Kapittel 5 Evaluering

§ 6

Kommunane skal evaluere dei bibliotek- og informasjonstenestene dei yter.

Formålet med evalueringa er å forbetre tilgangen på bibliotek- og informasjonstenester og å fremje utviklinga av dei. Med hjelp av evalueringa kan ein måle korleis bibliotek- og informasjonstenestene ved folkebiblioteka blir utførte, korleis kvaliteten på tenestene er, og om dei er kostnadseffektive.

Alle kommunar pliktar å ta del i evalueringa som er omtala i denne paragrafen.

Avgjerder om riksomfattande evaluering og allmenn deltaking i internasjonal evaluering blir tekne av det aktuelle departementet, som saman med lensstyresmaktene er ansvarleg for å gjennomføre evalueringa. Kommunane pliktar å ta del i evalueringa som er omtala i dette punktet.

Dei sentrale resultatata av evalueringa skal offentleggjerast.

Kapittel 6 Statleg forvaltning av bibliotek- og informasjonstenester

§ 7

Det aktuelle departementet er statleg forvaltningsstyresmakt for bibliotek- og informasjonstenestene. Lensstyresmaktene skal vere statleg forvaltningsstyresmakt på regionalt nivå. Oppgåvene til dei regionale styresmaktene skal fastsetjast gjennom forskrift.

Kapittel 7 Særskilde føresegner

§ 8

Bibliotekvesenet må ha mange nok tilsette med utdanning innanfor bibliotek- og informasjonstenesteområdet, og andre tilsette.

Føresegner om kvalifikasjonskrava for bibliotekpersonalet blir fastsette gjennom forskrift.

Det aktuelle departementet kan gi dispensasjon frå kvalifikasjonskrava av særskilde grunnar.

§ 9

Kommunane får statsstøtte til å drive biblioteka, i samsvar med lova om finansiering av undervisnings- og kulturverksemd (635/1998).

Kommunane får statsstøtte til anleggsprosjekt i tilknytning til biblioteka, i samsvar med lova om finansiering av undervisnings- og kulturverk-

semd. Som anleggsprosjekt reknar ein òg innkjøp av bokbussar og bokbåtar.

§ 10

Biblioteka kan ha lånereglar med føresegner om korleis biblioteket skal brukast, og om rettane og pliktene til lånarane.

For brot på lånereglane kan kommunen krevje inn fastsette avgifter som er i rimeleg samsvar med brotet på reglane.

§ 11

Nærmare føresegner om korleis denne lova skal handhevast, blir gitt gjennom forskrift.

Forskrift til den finske biblioteklova (1078/998)

Vedteken i Helsinki 18.12.1998

§ 1 Oppgåvene til sentralbiblioteket for folkebiblioteka

Sentralbiblioteket for folkebiblioteka har til oppgåve å:

- 1) vere sentral for den landsomfattande fjernlånsverksemda til folkebiblioteka,
- 2) fremje samarbeidet mellom folkebiblioteka og mellom folkebibliotek og vitskaplege bibliotek,
- 3) utvikle felles arbeidsmetodar og hjelpemiddel som trengst når ein skal organisere bibliotek- og informasjonstenestene, og
- 4) utføre andre oppgåver som det aktuelle departementet har pålagt sentralbiblioteket.

§ 2 Oppgåvene til det regionale biblioteket

Eit regionalt bibliotek har til oppgåve å:

- 1) støtte informasjons- og fjernlånstenestene i folkebiblioteka innanfor sitt område,

- 2) utvikle den informasjonstenesta som gjeld verksemdsområdet
- 3) gjere bibliotekpersonalet innanfor verksemdsområdet fortruleg med nye driftsformer og utviklingsprosjekt i bibliotekarbeidet, og
- 4) utføre andre oppgåver som det aktuelle departementet har pålagt det regionale biblioteket

§ 3 Oppgåvene til dei regionale styresmaktene

Dei regionale styresmaktene har til oppgåve å

- 1) i samråd med det aktuelle departementet registrere og fremje dei bibliotek- og informasjonstenestene som befolkninga treng, og vurdere tilgjenge til og kvaliteten på tenestene,
- 2) fremje regionale, landsomfattande og internasjonale utviklingsprosjekt innanfor området for bibliotek- og informasjonstenester, og
- 3) utføre andre oppgåver som det aktuelle departementet har pålagt dei regionale styresmaktene.

§ 4 Kvalifikasjonskrav

Av det personalet som er omtala i § 8 1. ledd i biblioteklova (904/1998), skal minst to tredelar ha høgskuleeksamen, institutteksamen eller yrkesretta grunneksamen, som omfattar eller er supplert med minst 20 studievekers emnestudium eller yrkesretta studium innanfor området for bibliotek- og informasjonstenester.

Den personen som er ansvarleg for bibliotek- og informasjonstenestene i kommunen, skal ha høgare høgskuleeksamen, som omfattar eller er supplert med minst 35 studievekers emnestudium innanfor området for bibliotek- og informasjonstenester.

§ 5 Dato for når lova tek til å gjelde

Denne forskrifta tek til å gjelde 1. januar 1999.

Det som står i § 4 1. ledd, gjeld ikkje dei som er tilsette ved bibliotek når denne forskrifta tek til å gjelde.

I tilsetjingssaker der prosessen har begynt før denne forskrifta tek til å gjelde, skal ein leggje til grunn dei kvalifikasjonskrava som galdt før forskrifta vart vedteken.

Tiltak som er nødvendige for at forskrifta skal kunne gjennomførast, må setjast i verk før ho tek til å gjelde.

§ 6 Overgangsføresegner som gjeld personalet

(Tek ikkje med detaljane her)

§ 7 Overgangsføresegner som gjeld slutføring av studium

(Tek ikkje med detaljane her)

Biblioteklova og forskrifta finst på desse adressene:

Bibliotekslag (Finlands författningssamling)

<http://www.edilex.fi/pdf1/fs/98/band120.pdf>

Biblioteksförordning (Finlands författningssamling)

<http://www.edilex.fi/pdf1/fs/98/band143.pdf>

Vedlegg 3

Brukaravtale

Mange folkebibliotek har laga til brukaravtale eller brukargaranti. Dette eksemplet er frå distriktsbiblioteket i Buckinghamshire i England.

Brukaravtale for Buckinghamshire County Library

Vi ønskjer å gi bibliotekbrukarar i Buckinghamshire tenester med høgt kvalitativt nivå. Denne avtalen set standardar for det vi ønskjer å oppnå i alle biblioteka våre, og det du har rett til å vente deg. Avtalen seier òg kva du skal gjere dersom du meiner at tenesta må endrast eller forbetrast.

Lovnad om bibliotek

- Vi har eit nettverk av fagbibliotek og mobile bibliotek i Buckinghamshire. Vi vil spørje lokalbefolkninga til råds for å forsikre oss om at opningstidene så langt råd er, speglar behova i lokalsamfunnet deira.
- Databasane våre kan gi kundar frå alle fagområde detaljar om kva biblioteksamlinga omfattar.
- Når du låner ein gjenstand, kan du levere han inn eller fornye lånet i eit av biblioteka våre, uavhengig av kvar du lånte gjenstanden.

Lovnad om tenester

- Du blir ekspedert av personale som har på seg like kjennemerke, og som har fått opplæring i kundebehandling.
- Dei tilsette er hjelpsame og høflege, og har kunnskap og erfaring til å gjere arbeidet skikkeleg.
- Vanlegvis treng du ikkje vente meir enn tre minutt på å få hjelp ved

ein disk eller spørjeskranke, bortsett frå i ekstra travle periodar.

- Vi vil finne svar på spørsmåla dine mens du ventar, eller fortelje kor lang tid det tek å finne svaret.
- Vi vil svare på breva og telefonsamtalane dine raskt og effektivt, og svare eller stadfeste at vi har motteke spørsmålet, innan tre arbeidsdagar. Dersom det er nødvendig å bruke lengre tid, får du eit fullstendig svar innan ti arbeidsdagar.
- Vi kan skaffe 70 % av dei etterspurde objekta innan 15 dagar, og 80% innan 30 dagar. Det kan bli lengre ventetid for populære objekt, eller dei ein må hente inn frå andre distrikt. Vi gir deg melding om kor lang tid det tek, når du ber om det.

Lovnad om tilgang og lik behandling

- Vi vil gi tenester som speglar det kulturelle og språklege mangfaldet i lokalsamfunnet.
- Vi vil gjere alt vi kan for å leggje forholda og tenestene til rette for personar med funksjonshemmingar.
- Vi vil yte bibliotektenester som kan dekkje behova til spesielle brukargrupper, også dei som ikkje kjem seg ut, og dei som er på alders- og sjukeheimar.
- Vi vil gi dei tilsette den rettleinga og opplæringa dei har bruk for, for å gjere dei i stand til å dekkje behov ulike kundar måtte ha, utan å gjere skilnad på dei.

Lovnad om å høyre etter og konsultere

- Vi vil gi meir informasjon om tenestene våre når du treng det.
- Vi vil lytte til dine meiningar om bibliotektenesta. Viss du har kommentarar eller meiningar som du gjerne vil dele med oss, kan du snakke med den lokale biblioteksjefen eller fyller ut eit merknads-, ris- og ros-skjema.
- Vi vil gjennomføre ei full brukarundersøking i kvart bibliotek iallfall kvart tredje år, og kunngjere resultatet.
- Vi vil rådspørje brukarane våre om viktige saker som påverkar tenestnivået, og halde deg informert om endringar og utvikling.

Vi vil samanlikne tenestene med lovnadene i denne brukaravtalen. Nivået på tenestene våre blir vurdert kvart år og resultatet kunngjort.

Vedlegg 4

Standardar for biblioteklokale – Ontario i Canada og Barcelona i Spania

Det er ingen universell standard for storleiken på folkebiblioteklokale. Mange land eller regionar har likevel utvikla sin eigen standard. Som døme har vi teke med standardane som blir brukte i Ontario i Canada og i Barcelona i Spania. Dei kan vere nyttige for dei som planlegg eit biblioteklokale. Det er viktig at dei spesielle behova eit lokalsamfunn måtte ha, er den grunnleggjande faktoren når ein skal avgjere kor stor plass ein skal setje av til biblioteket. Døma i vedlegget må ein sjå i samheng med punkta som er lista opp under punkt 3.10 Biblioteklokale.

Bibliotekplanleggjarar må ha i tankane at automatisering har endra mønsteret på bibliotekenestene, og at storleiken på biblioteket må ta omsyn til noverande og framtidig teknologi.

Retningslinjer for folkebiblioteka i Ontario, 1997

Folkebiblioteka i Ontario brukar følgjande metodar til å fastsetje krava til golvplass.

1. Gjennomsnittleg storleik i kvadratmeter per innbyggjar. I eit samfunn på under 100 000 innbyggjarar er 56 kvadratmeter pr. 1000 innbyggjarar ein høveleg storleik.
2. Storleiken på lokalet, bestemt av dei viktigaste komponentane.
 - (1) Plass til samlinga: Kor stor plass samlinga treng, kan ein rekne ut ved hjelp av den gjennomsnittlege standarden på 110 bind per kvadratmeter. Det omfattar låge hyller og vidare gangar i spesielle område som i barneavdelinga og handboksamlinga, med vanlege hyller og gangar i det større sakprosa-området.

Plassbehov = 1 kvadratmeter per 110 bind.

- (2) Brukarplass: Ein akseptabel standard for brukarplass i eit bibliotek er fem brukarplassar per 1000 innbyggjarar. Det gir rom til individuelle leseplassar i barneavdelinga og vaksenavdelinga, og sitjegruppe, bord til oppslagsverk, AV-stasjonar, Internett-terminalar for publikum.

Plassbehov: 2,8 kvadratmeter for kvar arbeidsstasjon er ein akseptabel standard.

- (3) Personalområde: Ein tilrådd bibliotekstandard som blir brukt til å bestemme talet på tilsette, er ein tilsett per 2000 innbyggjarar (sjå òg punkt 5.6 ovanfor). Personalområdet kan fastsetjast ved at ein set av 16,3 kvadratmeter per tilsett. Det talet omfattar arbeidsstasjonar, utlånsskrankar, sirkulasjonsområde, pauserom, garderoreskap osv.

Plassbehov: 16,3 kvadratmeter per tilsett, og ein tilsett per 2000 innbyggjarar

- (4) Fleirbruksrom: Alle bibliotek bør setje av plass til slike rom, for å kunne gi brukarane service, og ut frå måla i bibliotekprogrammet.
- (5) Tilleggsareal: Tilleggsarealet omfattar toalett, vaktmeisterområde, teknisk rom, heisar, trapper osv. Behovet for tilleggsareal blir mindre dersom biblioteket deler toalett, teknisk rom osv. med andre brukarar i same bygning.

Plassbehov = 20 % av nettoområdet (dvs. 20 % av summen av punkt 1–4).

(6) Minimumsstorleik totalt

Minimumsstorleiken på eit sjølvstendig bibliotek bør vere minst 370 kvadratmeter.

I eit fleirbrukslokale bør ikkje biblioteket ha mindre enn 230 kvadratmeter golv plass, og dessutan bør det ha 14 kvadratmeter per 1000 bøker over 3000 bind i samlinga.

Ontario Public Library Guidelines: a development tool for small, medium and country libraries, Sudbury, Ontario, Ontario Library Service North, 1997.

Grunnleggjande standardar for folkebiblioteket i Barcelona (reviderte i mars 1999)

Folketal	<u>Filialbibliotek</u>	<u>Folkebibliotek</u>			<u>Sentralbibliotek</u>		<u>Distriktsbibliotek</u>	
	Byar	Byar	Byar	Byar	Byar	Byar	Byar	Byar
	3000-5000	5000-10 000	10-20 000	20-30 000	30-50 000	over 50 000	opp til 50 000	over 50 000
LOKALE, m2								
Brukarareal								
Vestibyle	15-15	15-30	30-40	40-60	60-110	110-150	60-110	110-150
Fleirbruksområde	-50	50-60	60-80	80-100	100-150	150-200	100-150	150-200
Fellesområde: Utlån	130-200	200-270	270-410	410-645	645-930	930-1450	580-930	930-1450
Referanse								
Tidsskrift/AV-middel	60-90	90-100	100-115	115-140	140-250	250-400	110-250	250-400
Barneavdeling	60-90	90-120	120-160	160-225	225-300	300-360	180-300	300-360
Areal for personalet								
Kontor	15-15	15-20	20-20	20-30	30-40	40-100	50-65	65-180
Lagerrom	20-30	30-40	40-60	60-80	80-150	150-230	115-210	210-350
Pauserom	-10	37539	42278	15-20	20-30	30-35	20-35	35-40
Parkering					-40	40-75	75-150	150-170
Bibliotekareal	300-500	500-650	650-900	900-1300	1300-2000	2000-3000	1300-2200	2200-3300
Tilleggsareal								
Byttekott)							
Gangar o.l.)	Totalt bruttoareal er bibliotekareal pluss 30 %						
Toalett og garderobar)							
Bruttoareal	390-650	650-845	845-1170	1170-1690	1690-2600	2600-3900	1690-2860	2860-4290
UTSTYR								
Leseplassar, AV-plassar og dataterminalar (talet på plassar)								
Fellesområde	20-30	30-40	40-60	60-85	85-115	115-145	50-115	115-145
Barneavdeling	15-20	20-25	25-35	35-50	50-65	65-7	40-65	65-75
Tidsskrift: Bord	2-4	4-4	4-6	6-10	10-15	15-20	6-15	15-20
Sittjegruppe								
AV-middel	6-8	8-10	10-10	10-15	15-20	20-25	10-20	20-25
Pc-ar – generelt	4	6-8	8-10	10-14	14-18	18-27	14-18	18-27
Pc-ar – cd-rom		1-2	2-2	2-4	4-5	5-9	5-6	6-9
Fleirbruksområde	-35	35-45	45-60	60-75	75-115	115-150	75115	115-150
Hylleplass: 33 bøker x m	300	395-760	760-1090	1090-1515	1515-2120	2120-2725	1820-2425	2425-335
CD-hyller: 225 CD-ar/60 x 90 cm seksjon		5-7	7-10	10-13	13-17	17-25	15-20	20-30

Litteraturliste

Generelt

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council), *Joining forces: delivering libraries and information services in the information age*, Dublin, The Library Council, 2000.

Associazione Italiana Biblioteche, Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane, Rome, Associazione Italiana Biblioteche, 2000.

Baró i Llambias, M and Mañà i Terré, T., *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola*, Barcelona, Edicions 62, Rosa Sensat, 1994.

Benton foundation, *Buildings, books and bytes: libraries and communities in the digital age*, published by the Benton foundation at the request of the W.K.Kellogg Foundation, 1996.

<http://www.benton.org/Library/Kellogg/buildings.html>

Benton Foundation, *Local laces, global connections: libraries in the digital age*, published by the Benton Foundation and Libraries for the Future, 1999.

<http://www.benton.org/Library/Libraries/home.html>

Bibliotheken '93. *Strukturen – Aufgaben – Positionen*, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB), Berlin, Goettingen, BDB, Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994.

Calenge, Bertrand, *Les petites bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1993.

Council for Cultural Cooperation, *Culture Committee, Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe*, 2000. [Kan fåast i norsk omsetjing frå Statens bibliotektilsyn].

Domínguez Sanjurjo, María Ramona, *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*, Gijón, Spain, Trea, 1997.

England. Culture, Media and Sport Committee (UK), *Culture, Media and sport – sixth report – public libraries*, London, House of Commons, 2000.

<http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcomeds/241/24102.htm>

England. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, efficient and modern public libraries – standards and assessment*, London, Department of Culture, Media and Sport, 2001.

England. Libraries, Information and Archives Division, *Libraries for all: social inclusion in public libraries: policy guidelines for local authorities in England*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1999.

England. Library and Information Commission, *New library: the people's network*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1998.

Finland. Ministry of Education, *Public libraries in Finland – gateways to knowledge and culture*, Helsinki, Ministry of Education, 1999.

http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html

Firsov, V.R., *Gosudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*, St Petersburg, Rossijskaja natsional naja biblioteka, 2000.

Florida Library Association, *Standards for Florida public libraries: a vision for the 21st century*, Florida, Florida Library Association, 1995.

<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>

Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career profile 2000: the changing roles of libraries and librarians*, Berlin, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände eV, 2000.

<http://www.bdbverband.de/index2.html>

Greenhalgh, Liz and Worpole, Ken with Landry, Charles, *Libraries in a world of cultural change*, London, UCL Press, 1995.

Hayes, Robert M. and Walter, Virginia A., *Strategic management for public libraries: a handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1996.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process – the guidebook*, Chicago, American Library Association, 1998.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for results: a public library transformation process – the how-to manual*, Chicago, American Library Association, 1998.

IER Planning, Research and Management Services, *The library's contribution to your community: a resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community*, Gloucester, Ontario, Canada, Southern Ontario Library Service, 1998.

Illinois Library Association, *Serving our public: standards for Illinois public libraries*, Chicago, Illinois Library Association, 1997.

Information Centre for Information Ethics.

<http://www.infoethics.net>

Information on guidelines and standards in Spain.

<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>

Information on library law in Spain.

http://www.mcu.es/legislacion/i_legislac.html

Ireland. Department of Environment and Local Government, *Branching out: a new public library service*, Dublin, Stationery Office, 1998.

ISO 11620, *Information and documentation. Library performance indicators*, Geneva, ISO, 1998.

King Research Ltd, *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*, London, HMSO, 1998.

Kulicova, L. V., *Publičnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija, Posobie*, St Petersburg, Rossijskaja natsionalnaja biblioteka, 2000.

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco, Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia, 1995.

La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornadas "Biblioteca pública y políticas culturales", Barcelona, Fundación Bertelsmann, 1997.

Library Association, *Code of professional conduct and guidance notes*, 3rd edn, London, The Library Association, 1999.

Library Association, *Model statement of standards for public library services*, London, The Library Association, 1995.

Library Association, Public Library Charter Working group, *A charter for public libraries*, London, The Library Association, 1993.

Library Board of Queensland, *Guidelines and standards for Queensland public libraries*, Brisbane, Library Board of Queensland, 1997.

McClure, Charles R., et al., *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*, Chicago, American Library Association, 1987.

Le métier de bibliothécaire, Paris, Cercle de la librairie, 1996.

Modelnij standart dejatelnosti publichnoj biblioteki, Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotечноj politike i zakonodatel stvu RBA, St Petersburg, 2000.

Moore, Nick, *Measuring the performance of public libraries*, Paris, UNESCO, 1989.

Ontario Library Service North, *Ontario public library guidelines: a development tool for small, medium and county libraries*, Sudbury, Ontario, Canada, Ontario Library Service North, 1997 (with updates to June 2000).

Oregon Library Association, *Standards for Oregon public libraries 2000*. <http://www.olaweb.org/pld/standards.html>

Ot massovoj k publichnoj bibliotekte, Materiali seminaru (10-11 Nojabrja 1992 Moskva), Moskva, 1993.

Performance measurement and quality management in public libraries, Proceedings of IFLA Satellite Meeting, Berlin, 25-28 August 1997, Berlin, Deutsche Bibliothekinstitut, 1998.

Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact, prepared for UNESCO on behalf of IFLA by Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M.

Rodriguez, Diana Rosenberg and N. U. Yapa, Paris, UNESCO, 1997.
http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html

Salaberria, Ramon, *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*, Madrid, Ministerio de Educación y Cultura, 1997.

Scotland. Convention of Scottish Local Authorities, *Standards for public library services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*, Edinburgh, Convention of Scottish Local Authorities, 1995.

Singapore. Library 2000 Review Committee, *Investing in a learning nation: report of the Library 2000 Review Committee*, Singapore, SNP Publishers, 2000.

Sturges, Paul and Neill, Richard, *The quiet struggle: information and libraries for the people of Africa*, 2nd edn, Mansell, London, 1998.

Taesch-Wahlen, Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Cercle de la librairie, 1997.

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee, *Guidelines for Texas public libraries*, Austin, Texas, Texas Library Association, 1992.

Turner, Bridget, *Research document of the lack of study facilities in Gauteng Province and its impact on community libraries*, Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa, 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction, *Wisconsin public library standards*, 3rd edn, Madison, Wisconsin, State of Wisconsin Department of Public Instruction, Public Library Development, 2000.

<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>

Zweig, Douglas, Wilcox Johnson, Debra, Robbins, Jane, et al., *The TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance*, Chicago, American Library Association, 1996.

Biblioteklokale

Brawner, Lee B., and Beck, Donald K. Jr, *Determining your public library's future size: a needs assessment and planning model*, Chicago, American Library Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Planning the small library facility*, 2nd edn, Small Libraries Publication, #23, Chicago and London, Library Administration and Management Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Public library space needs: a planning guide*, 1998, State of Wisconsin, Department of Public Instruction, Public Library Development, 1998. **<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>**

IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29 August*, 1997, Marie-Francoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds), IFLA Publication – 88, Munich, K. G. Saur, 1999.

Koontz, Christine M., *Library facility siting and location handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1997.

McCabe, Gerard, *Planning for a new generation of public library buildings*, Westport, Conn., Greenwood Press, 2000.

Prototipo de bibliotecas públicas, Madrid, Ministerio de Cultura, 1995.

Sannwald, William W., *Checklist of library building design considerations*, 3rd edn, Chicago, American Library Association, 1997.

IFLA/UNESCO-manifest

IFLA, Section of Public Libraries, *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague, IFLA, 1995. Tilgjengelig i forskjellige språk på: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

IFLA, The IFLA/UNESCO *School library Manifesto*, Ottawa, National Library of Canada, 1999.

IFLA-standardar og retningslinjer

IFLA, Mobile Libraries Round Table, *Mobile library guidelines*, Professional Report #28, By Robert Pestell, The Hague, IFLA, 1991.

IFLA, Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee, *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*, F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov (eds), The Hague, IFLA, 1983.

IFLA, Section for Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for library services for young adults*, The Hague, IFLA, (n.d.).

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd edn, Professional Report # 62, By John Michael Day, The Hague, IFLA, 2000 [også tilgjengelig på fransk, tysk, russisk og spansk].

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for library services to prisoners*, Professional Report # 34, Frances E. Kaiser (ed.), The Hague, IFLA, 1995 [også tilgjengelig på tysk].

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*, Professional Report # 61, The Hague, IFLA, 2000.

IFLA, Section for Library Services to *Multicultural Populations, Multicultural communities: guidelines for library services*, 2nd edn, The Hague, IFLA, 1998 (også tilgjengelig på fransk og spansk).

IFLA, Section of Public Libraries, *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries*, 1997, The Hague, IFLA, 1998.

IFLA, Section of Public Libraries: website of public library acts (various). <http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>

IFLA, Working Group, *Guidelines for libraries serving hospital patients and disabled people in the community*, Professional Report # 2, The Hague, IFLA, 1984.

IFLA-retningslinjer under utvikling, februar 2001

IFLA, Section of Libraries for the Blind, *National standards of library services for the blind* (forventa publisert i 2002).

IFLA, Section of Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for children's services* (forventa publisert i 2002).

IFLA, Section of Libraries for Disadvantaged Persons, *Guidelines for dyslexia* (forventa publisert i 2001)

IFLA, Section of School Libraries and Resource Centres, *Guidelines for school libraries* (forventa publisert i 2002).

Stikkord

administrasjon	35, 78
ansvar	34
audiovisuelt materiell (AV-middel)	40, 42, 47, 51, 58, 61, 67,
barn, tenester for	20, 40, 70, 74
bibliografiske opplysningar	54
bibliotek, sjå folkebibliotek	
brukarar	
deltaking	34, 51
grupper	38, 97
opplæring	20, 40, 45, 49, 51
tenester	39
usosial framferd	83
brukaravtale	34, 113
brukarbetaling	33
brukarundersøking	92, 93
budsjettstyring, sjå økonomi	
database, sjå katalog, elektronisk	
etiske retningslinjer	79
etiske standardar	79
evaluering	88, 92, 93, 100

fjernlån	54, 69, 71, 74
fjernstudering	43
folkebibliotek	
definisjon	15
funksjonar	57
forhold til styresmaktene	27
lokale og utforming	25, 57
lovgiving	28
materiale	66
mobile	73, 78
oppgåver	16
ressursar	25, 85
sosial rolle	21
styre	34
utvikling	24, 86
fridom til informasjon	22, 64
fritidsinteresser	43
frivillige	83
hyller	57, 60
IFLA/UNESCO-manifestet for	
folkebibliotek	33, 64, 101
informasjon	
behov	18, 43
navigatør, sjå rettleiar	
politikk	77
ressursar	18
rettleiar	51, 56
skaffe	18, 39, 44, 90
tilgang til	18, 44, 64, 66, 72
informasjons- og	
kommunikasjonsteknologi (IKT)	
finansiering	33

generelt	18, 22, 25, 39, 44, 54, 70, 78, 81, 86, 90
tenester	44
innkjøp	68
Internett	19, 43, 45, 47, 50, 55, 61, 68, 99
Karrieresjansar	82
kassering	65, 68, 72, 73
katalog, elektronisk	47, 50, 55, 61, 94
klient, sjå brukar	
kommunikasjonsmedium	
elektroniske	40, 42, 44, 97
kategoriar	66
opplæring	40, 98
kultur, lokal	23
kulturelle ressursar	
tradisjonar	21, 23, 39, 44
utvikling av	21, 23, 44
kunde, sjå brukar	
kundeavtale, sjå brukaravtale	
kundebehandling	49
kunngjering, sjå marknadsføring og kunngjering	
leiarskap	85
leiing	
ferdigheiter	85
iverksetjing av endringar	86, 90
verktøy	92
lese- og skriveopplæring	16, 20, 40, 43, 47, 48, 99
leseopplæring	40, 48
livslang læring	43
lokalhistorie	23, 44, 74
lovgiving	
bibliotek	28, 39

den finske biblioteklova	105
nærliggjande	30, 88
opphavsrett	30
lånar, sjå brukar	
marknadsføring og kunngjering	
generelt	35, 78, 86, 96
planlegging	97
strategi	97
medium	22, 25, 39, 42, 49, 66
menneskelege ressursar, sjå personale	
minoritetsgrupper	22, 47
munntleg tradisjon	23, 39
møteplass	21, 44
mål	87
nasjonal informasjonspolitik	28, 54
nettverk	
elektroniske	54
generelt	40, 53, 85, 88
samfunns-	54
OPAC, sjå katalog, elektronisk	
opningstider	57, 83
opphavsrett	30
personale	
arbeidsforhold	82
bibliotekarar	76, 79
bibliotekassistentar	76
delegering til	91
ferdigheiter	75, 89
kategoriar	76
leing	75, 77, 85, 89

opplæring	50, 56, 78, 81, 90, 91
plikter	76, 79
rettleiing	81
samansetjing	35 , 47, 78
spesialutdanna	76, 78, 81
støtte-	76, 78, 81
tilgang til	79
utdanning	80
personleg utvikling	19, 22
planlegging	
biblioteksystem	90
drift	87
generelt	32, 39, 77, 85, 86, 91, 92
strategisk	78
prestasjonsmåling	92, 94
prioriteringar	32, 38, 65
program, sjå tilstellingar	
pålitelege tenester	94
reklame, sjå kunngjering og marknadsføring	
ressursdeling	53
ressursstyring	25, 85, 89
rett til bibliotekavgift	31
rådgivingsteneste	40
samarbeid	21, 32, 52, 53, 88
samfunn	
behov	23, 38, 64
behovsanalyse	43, 46, 65, 88, 92
støtte frå	98
samfunnsgrupper, tenester for	45
samfunnsinformasjonsteneste	40
samlingar	
kriterium	68

magasin	69
spesielle	74
storleik	67
styring	64
typar	66
utval i	66
utvikling av	67, 71
vedlikehald	68
sensur	22, 39
sikkerheit	61, 82
skilting	57, 60
spesielle brukargrupper, tenester for	22, 47, 74, 77, 97
standardar	
biblioteklokale	57, 59, 117
elektronisk informasjonstilgang	70
opplæringsmidlar	81
samlingar	70, 71, 74
tal på tilsette	80
statistikk	31, 93
styringsorgan	34, 85, 99
støtte	86, 98
tenester	
levering	24, 47
utlån	56
tenesteyting	25, 39
tilgang	
fysisk	56, 59
generelt	19, 22, 39, 44, 53, 54, 55, 94
via nettet	22, 55, 68
tilstellingar	25, 40, 49, 97
transport	25, 45
ungdom, tenester for	20, 42, 70, 74

utdanning, støtte til	16, 43
utstyr	
audiovisuelt (AV)	58, 61
elektronisk	51, 58, 61
vaksne, tenester for	43
vurdering, sjå evaluering	
økonomi	
finansieringskjelder	32, 86
generelt	31, 85
styring og planlegging	89

