

*Левина Елена Олеговна,  
главный библиотекарь  
Центра методической работы и сетевого взаимодействия  
Управления научно-организационной работы и сетевого взаимодействия  
Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского*

## **ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ И БЕСПЛАТНЫЕ УСЛУГИ В БИБЛИОТЕКАХ: ПОСТАНОВКА ВОПРОСА. АССОРТИМЕНТ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В ЦБС.**

В условиях рыночной экономики государственные учреждения, в том числе и библиотеки, вынуждены самостоятельно зарабатывать деньги, предоставляя платные услуги. Предложение такого рода услуг обусловлено естественным спросом на основной и наиболее востребованный в современном обществе ресурс – информацию, и соответственно возрастающими потребностями ее потребителей, ориентированных на использование дорогостоящих информационных и технических средств.

Так называемой инициативной или хозяйственной деятельностью библиотеки занимаются в той или иной мере очень давно. В годы тотальной нехватки бюджетных средств, когда само существование библиотеки зачастую во многом зависело от того, добудет ли она дополнительные средства или нет, все мы пытались брать деньги за все, все прошли этап эйфории, когда казалось все можно и все просто. Многие получили серьезный негативный опыт и поняли, что все нужно делать правильно и очень осторожно. До сих пор в профессиональной литературе существуют различные мнения о платных услугах. Нужны ли они? Если нужны, то зачем? Как бы красиво не обзывали мы структурные подразделения библиотек, которые занимаются этим направлением работы: отделы библиотечного маркетинга, библиотечных инноваций и т.д., к сожалению, эффективность этой работы во многих ЦБС оставляет желать лучшего. Ведь мы библиотечные работники, а не маркетологи. Требуется другие специалисты. Необходимо изучение рынка потребностей и рынка услуг. Какие услуги будут востребованы, конкурентоспособны и доходны? Соотношение цены и платежеспособности. Почему так случается, что мы предлагаем никому не нужные услуги и не в состоянии оказать необходимые? На основании каких документов? Какие услуги библиотека обязана оказывать бесплатно? Вопросов очень много!

Платные услуги – услуги, которые требуют дополнительных, не обеспечиваемых государством материальных затрат, связанных с использованием копировально-множительной техники, компьютерных сетей связи, обращения к коммерческим базам данных и т.д.

Понятия услуги и продукции. Услуга - это результат библиотечно-информационной деятельности, материально не измеряемый и не создающий новой потребительской стоимости. Услуги мы оказываем. Продукция – это продукт производства в материальной форме, количественно измеряемый в натуральном выражении. Продукцию – продаем.

ФЗ РФ «О библиотечном деле» - статья 5 «Право на библиотечное обслуживание», пункт 2, абзац 1 «Право граждан на библиотечное обслуживание обеспечивается созданием государственной и муниципальной сети общедоступных библиотек, бесплатно осуществляющих основные виды библиотечного обслуживания».

В статье 7 «Права пользователей библиотек», что входит в понятие основные виды библиотечного обслуживания каждая библиотека или ЦБС вроде бы имеет право решать сама, зафиксировав этот перечень в Уставе (пункт 2), но, с другой стороны, в этой же статье дан четкий перечень бесплатных услуг (пункты 3,4): бесплатно получать в любой библиотеке информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации; бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов.

Многие общедоступные библиотеки в целях создания позитивного образа библиотеки информируют пользователей о видах бесплатных услуг, расширяя законодательно закрепленный перечень другими услугами. В большинстве своем, эти услуги всегда оказывались бесплатно, но времена меняются и сейчас нелишне напомнить пользователям об этом. Тем более что на фоне обширного перечня бесплатных услуг, перечень платных услуг выглядит не так негативно. Виды бесплатных услуг библиотек наиболее полно сформулированы в ЦБС Фрунзенского района, где наряду с обязательными бесплатными услугами, перечислены и дополнительные:

1. Запись пользователей в библиотеку; (кстати, в ФЗ не прописана бесплатность)
2. Доступ к библиотечным фондам;
3. Свободный выбор документов;
4. Информирование о наличии в библиотечных фондах, конкретных документов, интересующих пользователя;
5. Получение полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и картотек (традиционных и электронных);
6. Доступ пользователей библиотек к единой компьютерной сети ЦБС, для работы с электронными базами данных ЦБС;
7. Индивидуальное информирование;
8. Коллективное информирование;
8. Консультационная помощь библиотекарей и библиографов в поиске и выборе источников информации;
9. Выполнение библиотечно-библиографических справок;
10. Предоставление во временное пользование любого документа (книги, журналы, газеты, аудио и видеокассеты, диски) из библиотечного фонда через систему абонементов, читальных залов и других структурных подразделений.
11. Продление срока пользования документами по телефону;
12. Информация о мероприятиях, проводимых библиотекой и возможность участия в них;
13. Консультации по самостоятельной работе с литературой;
14. Консультации по поиску документов в справочно-библиографическом аппарате (СБА) библиотеки;
15. Подбор документов библиотекарем для пользователя;
16. Обслуживание ветеранов Великой Отечественной войны и инвалидов на дому;
17. Открытые просмотры литературы;
18. Тематические выставки в помещении библиотеки;
19. Экскурсии по библиотеке;
20. Библиотечно-библиографические уроки;
21. Массовые мероприятия среди различных групп пользователей:
  - выставки – просмотры
  - концерты
  - конференции
  - дни информации
  - конкурсы детского творчества
  - беседы, обзоры, лекции
  - литературные и интеллектуальные игры

- литературные праздники
- литературно-музыкальные и литературно-художественные вечера
- конкурсы
- праздники
- дни семейного отдыха
- заседания клубов, кружков и творческих объединений

Пункт 6 гласит, что перечень платных услуг определяется правилами пользования библиотекой. Кроме «Правил...» большинство библиотек регламентируют инициативную деятельность «Положениями о платных услугах», «Положениями об отдельных платных услугах», Приказами, Прейскурантами и Калькуляциями. В «Положениях» фиксируется, какие цели ставит перед собой библиотека, оказывающая платные услуги. Это: реализация права пользователей на более полное удовлетворение потребностей; повышение комфортности и полноценности их обслуживания; повышение эффективности использования библиотечных ресурсов; получение дополнительных финансовых источников для укрепления материально-технической базы библиотек и материального стимулирования сотрудников. В приказах, как правило, утверждаются прейскуранты, новые виды услуг и т.д.

В профессиональной литературе периодически предпринимаются попытки классифицировать платные услуги по тому или иному признаку.

Один из подходов:

1 группа – платные услуги, оказываемые с использованием традиционных библиотечных технологий:

- ночной абонемент, блиц-абонемент;
- залоговые библиотечки; платные библиотечки
- тематический поиск повышенной сложности, библиографические справки повышенной сложности;
- индивидуальное консультирование;
- консультации и стажировки по вопросам библиотечного дела;
- заказ и бронирование изданий, доставка изданий на дом

2 группа – платные услуги, оказываемые с применением инновационных технологий:

- компьютеризированный информационный поиск;
- предоставление машинного времени для самостоятельной работы, консультации оператора;
- создание, редактирование и распечатка на компьютере необходимых документов; сохранение информации на дискеты, диски;
- сканирование, распознавание текста и изображения;
- ксерокопирование, ламинирование, брошюровка документов;
- изготовление рекламной продукции, объявлений, бланков, наклеек, визитных карточек, буклетов;
- запись и перезапись на все виды носителей информации: аудио, видео, CD, DVD и т.д.;
- комплекс Интернет-услуг

В соответствии с другой классификацией, также встречающейся в профессиональной литературе, платные услуги могут быть:

1. Информационно-библиотечные услуги (дополнительные): поиск информации в Интернете для пользователей, онлайн-доступ к полнотекстовым базам данных отечественных и зарубежных библиотек, своим, поиск информации в ИПС «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», информационное обслуживание на договорной

основе юридических и физических лиц. Выполнение сложных библиографических справок, составление списков литературы, редактирование списков на предмет соответствия ГОСТам.

2. Консультационные услуги: индивидуальные консультации по использованию мультимедийных средств, консультации различных специалистов: психологов, юристов и т.д.

3. Сервисные услуги: ксерокопирование, сканирование, компьютерный набор и распечатка текстов, брошюровка, переплет, ламинирование, прием и отправка корреспонденции по электронной почте, факсу, переводы, электронная доставка документов, предоставление помещений для деловых и досуговых мероприятий, размещение объявлений и т.д.

4. Образовательные и культурно-досуговые: кружки, лектории, курсы и т.д.

Еще одна классификация:

С точки зрения особенностей предоставляемых пользователям сведений и/или материалов различают:

1. Библиотечно-библиографические услуги, конечным результатом которых является выдача документов во временное пользование.

2. Коммуникативные услуги, направленные на реализацию общения пользователей (клубы, кружки, любительские объединения при библиотеке, вечера, лекции, концерты, читательские конференции и т.п.).

3. Консалтинговые, образовательные услуги (образовательные курсы и кружки, консультирование по вопросам библиотечно-библиографической грамотности и информационной культуры и т.д.).

4. Сервисные услуги, направленные на повышение уровня комфортности обслуживания пользователей (иноязычные переводы, ксерокопирование и микрофильмирование, запись на небумажные носители, переплет и т.д.)

Всеми нами любимая статья 13 «Права библиотек» в пункте 5 гласит, что хозяйственная деятельность не должна наносить ущерба основной деятельности библиотеки. Что является ущербом? Что является основной деятельностью?

Деятельность библиотек, направленная на выявление, получение, сохранение и распространение информации, на предоставление доступа к культурным ценностям, является основной деятельностью библиотек. Виды и формы основной деятельности определяются уставами библиотек.

Библиотеки могут осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, и соответствует этим целям.

Библиотеки имеют право взимать плату за оказываемые ими услуги в случаях, если:

\* конечный продукт (ксерокопии, аудио - и видеокопии, оригинал-макеты и пр.) остается во владении пользователя;

\* по запросу пользователя они выполняют услуги сверх нормативных требований;

\* информационные услуги оказываются юридическим лицам на основе договоров.

Платная деятельность библиотеки не рассматривается как предпринимательская, если доход от нее полностью идет на развитие и совершенствование деятельности библиотеки.

Вроде бы юридически сформулированные понятия, но применительно к нашей ситуации - опять одни вопросы. Главные из них:

Одной из главных проблем является правомерность отнесения той или иной услуги к платной. Это очень спорный вопрос, который может повлечь за собой претензии со

стороны пользователей, их жалобы в вышестоящие органы и даже судебные разбирательства. Некоторые специалисты считают неправомерно относимыми к платным следующие услуги: бронирование литературы по телефону и предварительный заказ литературы; получение литературы по залоговому абонементу из основного фонда; доступ в Интернет (Интернет, вообще, особая проблема). Манифест ИФЛА об Интернет (бесплатный доступ!) + Платные Интернет услуги в библиотеках.

Существует также достаточно распространенное мнение о неправомерности выдачи справочных и ценных изданий по блиц - абонементу (ночному абонементу) и большинство библиотек в соответствующих положениях оговаривают ограничения на выдачу ценных изданий.

Другая нерешенная проблема – время оказания платных услуг. Очень часто проверяющие органы предъявляют претензии библиотекам, оказывающим платные услуги в основное рабочее время. Поскольку в ФЗ «О библиотечном деле», действующем законодательстве и иных нормативных актах не оговорено время предоставления платных услуг, возникают неясности. Нам с вами понятно, что, то, что не запрещено, то можно, а вот контрольно-ревизионные органы зачастую требуют четкого указания в каком-либо правовом документе, что платные услуги можно предоставлять в рабочее время.

Третья проблема – использование энергоресурсов, материально-технической базы библиотеки (бюджет).

Ну и, конечно, недопустимо включать в перечень платных услуг штрафные санкции, компенсационные выплаты за нарушение сроков пользования изданиями и залогом. По своей сути это меры воздействия на пользователей и средства экономической защиты фонда. В то же время, в практике работы некоторых библиотек России применяется платное продление срока пользования литературой. Эта услуга не носит принудительного характера, поскольку предполагает добровольное согласие пользователя на оплату и предлагает альтернативу – сдать издания в установленный срок.

Ассортимент платных услуг определяется каждой библиотекой, исходя из наличия соответствующих условий и возможностей библиотеки, запросов и потребностей пользователей. В последние годы абсолютно все общедоступные библиотеки Санкт - Петербурга оказывают те или иные виды платных услуг. Таблица «Доходы от предпринимательской деятельности». В соответствии со статистической формой 6 – НК библиотеки должны отчитываться о доходах от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности (в том числе от основных видов уставной деятельности, от предпринимательской деятельности и от благотворительности и целевые). То есть, по идее, доходы нужно делить. Например, сервисные услуги – это предпринимательская деятельность, а информационно-библиографическое обслуживание - основная. Всего в 2006 году общедоступными библиотеками города получено доходов от основных видов уставной деятельности 15,6 млн руб. , в том числе по районным ЦБС – 9,9 млн. руб. Уже в 4-х ЦБС доходы превысили 1 млн руб. ( ЦБС Красногвардейского района – 2,0 млн руб. или 6,3%, ЦБС Фрунзенского района – 1,6 млн руб. – 5,4 %, ЦБС Невского района – 1,5 млн руб. – 4,3 %, ЦБС Пушкинского района – 1,1 млн руб. – 4,6 %). В указанные суммы включены и компенсации за несвоевременный возврат.

Из 19 сервисных услуг, предлагаемых ЦБС, наиболее оптимальный перечень у МЦБС – 11, ЦБС Красногвардейского и Фрунзенского районов - по 10, Калининского района – 9, Московского и Невского – по 8. Рейтинг ЦБС, оказывающих библиотечные и информационно-библиографические услуги, включая услуги Интернет (их 17) , таков: ЦБС Невского района – 12, МЦБС и ЦБС Калининского района – по 8, ЦБС Московского

и Петроградского районов – по 7. Образовательные и культурно - досуговые услуги (7): ЦБС Московского района – 4 . Однако, нет возможности проанализировать структуру доходов большинства ЦБС. В отчетах далеко не все ЦБС представили даже нормальные перечни и прейскуранты цен на платные услуги, а об анализе структуры доходов и говорить не приходится. Хотя я уверена, что такая работа ведется, ведь без этого невозможно планирование маркетинговой деятельности библиотеки. Например, в ЦБС Калининского района достаточно полный перечень популярных платных услуг, однако доход для такой большой ЦБС очень мал. На то очевидно есть свои причины, но в отчете об этом ни слова. Очень интересно было бы узнать структуру доходов ЦБС Пушкинского района. Для пригородного района у них очень хороший доход. На примере ЦБС Фрунзенского района, оказывающей 15 платных услуг, можно увидеть, что доход от копировально-множительных услуг составил около 60% от общей выручки от платных услуг. На втором месте – услуги Интернет – 10,6%, информационные услуги на третьем месте – 9,3%, на четвертом – лектории – 3,7%. Популярностью у населения пользуются услуги по ламинированию и ризографии. Анализ структуры доходов ЦБС Приморского района также показывает абсолютный приоритет копировально-множительных услуг и по количеству обслуженных пользователей и по выручке. 6 371 человек воспользовались этой услугой и заплатили за выполнение копий 90, 9 тыс. руб. или 60,6 % , на втором месте компьютерные услуги – 5%.

Грядет большая проблема в связи с введением 4-й части гражданского Кодекса РФ «Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации».

Услуги нужны, их необходимо развивать, учиться делать это правильно и с юридической и с финансовой стороны.

И еще одно важное обстоятельство. Нужно изучать эффективность платных услуг – их стоимости, качества, возможности расширения или сужения ассортимента, а также достоинства и недостатки системы организации предоставления платных услуг.

Задачи такого исследования – выявить степень пользования платными услугами; отношение пользователей и сотрудников к предоставлению платных услуг; перечень пользующихся и не пользующихся спросом платных услуг; потребность в дополнительном расширении или сужении ассортимента предоставляемых платных услуг; выявить возможные мероприятия, способствующие повышению эффективности предоставления платных услуг; удовлетворенность распределением внебюджетных средств в ЦБС.

Как развивать и продвигать платные услуги?

Никогда спрос не рождает предложение, только предложение порождает спрос. Под лежащий камень вода не течет. Не заказывают не потому, что не хотят, а потому, что не знают о наличии.

Инновационность библиотеки, как функция всегда заключена в головах ее сотрудников. Так было всегда. Ответственность за благополучие библиотеки полностью лежит на ее сотрудниках и руководстве.

Для развития платных услуг библиотек необходимо:

- Экономико-правовое обеспечение.
- Разработка и четкое позиционирование на потребностях потенциальных потребителей.
- Реклама собственных услуг.

Библиотекам, ставящим перед собой новые задачи по развитию платных услуг, следует сконцентрироваться над следующими вопросами:

- Проведение исследований востребованности уже имеющихся услуг и отказ от рудиментов.
- Исследование потребностей наиболее многочисленной аудитории посетителей библиотеки.
- Исследование потребностей наиболее молодой и продуктивной части посетителей библиотеки.
- Исследование потребностей наиболее кредитоспособной аудитории из состава посетителей библиотеки.
- Исследование потребностей завсегдатаев и постоянных клиентов.
- Моделирование, с целью сокращения, времени процесса обслуживания клиента.
- Выявление и постановка на учет всех инновационно настроенных предприятий.
- Выявление и постановка на учет всех научных и исследовательских организаций ведущих свои разработки на самых современных научных направлениях.
- Выявление и постановка на учет всего корпоративного сектора, наиболее активно обучающего свой персонал.
- Формирование и выпуск информационных бюллетеней по наиболее актуальным вопросам для представителей власти и бизнеса.

Вопрос оказания платных услуг это вопрос инновационности библиотеки, ее ответственности перед собой, перед читателями и перед обществом. В конечном итоге победа будет принадлежать тому, кто сумеет принять внешние изменения и использовать их. Сила библиотеки будет состоять в степени универсальности услуг и уровне дифференцированности своего подхода к своим читателям. Этого уже не избежать. Это не будущее, это уже настоящее.