

ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ в библиотеках

- 1** Какие типы платных услуг, по вашему мнению, может оказывать библиотека?
- 2** В чём эксклюзивность библиотечных платных услуг?
- 3** Какие инновационные технологии могут расширить спектр предлагаемых библиотеками услуг?
- 4** Изучаете ли вы рынок платных услуг, то есть проводите ли маркетинговый анализ рынка услуг?
- 5** Как определяете стоимость платной услуги в библиотеке? Приведите пример.
- 6** Спускают ли вам в библиотеку план по оказанию платных услуг? Если «да», то считаете ли вы возможным его выполнить и за счёт каких услуг?

ОПРОС



Наталья Владимировна
АБРОСИМОВА,
заместитель директора
по научной работе
Ярославской областной
универсальной научной
библиотеки им. Н.А. Некрасова

1

Библиотека может и должна в первую очередь оказывать информационно-библиографические услуги – то есть связанные с поиском и предоставлением информации. Результатом этих услуг могут быть библиографические списки и указатели, реферативная и аналитическая информация, подборка источников по теме.

Кстати, на дискуссионной панели «Книга и чтение в электронном веке» разговор зашёл о поиске смыслов в текстах. Так что пора нам заняться смыслографией, тем, о чём говорила Н.А. Сляднева в начале 1990-х гг.

Библиотека может проводить презентации книг, журналов, авторов... Я не очень приветствую «массовые» мероприятия, хотя, если есть люди, умеющие это организовать на достойном уровне, то можно и дни рождения, и новогодние ёлки, и остальное-прочее устраивать. Но! Главное, чтобы культурно-досуговая деятельность не затмевала собой библиотечную. А это сейчас очень часто происходит в публичных библиотеках.

2

Я считаю, что эксклюзивность библиотечных платных услуг может быть только в информировании пользователей на основе достоверной и легитимной информационной базы.

3

На одной из крымских конференций или на ЛИБКОМе А.С. Карауш (г. Томск) говорил о технических возможностях закодировать тематические потребности пользователей (например, индексами ББК) и наладить автоматическую рассылку информации о новых поступлениях, как только они попадают в электронный каталог (ЭК). Перспективно, мне кажется, особенно если будет возможность прикрепить полный текст. И главное – это то, что умеют делать библиотеки, и то, что лежит на поверхности.

4

Нет. У нас слабый сектор маркетинга, и нет специалистов, разбирающихся в вопросах социального маркетинга.

5

Настоящую калькуляцию раньше не делали. Стоимость платных услуг определяли, исходя из возможного платёжеспособного спроса пользователей. Например, если основными заказчиками на оцифровку отрывков из музыкальных произведений являются преподаватели музыкальных школ, то как бы ни была трудоёмка работа, цена услуги не высока.

Но здесь ещё одна проблема: низкая оценка библиотекарями своего труда (это та самая психология бедности, о которой мы часто говорим).

В нынешней ситуации перехода в статус бюджетного учреждения нового типа перечень платных услуг и их стоимость определяет учредитель. Но, видимо, это будет совместное ценотворчество.

6

План спускают. Выполнить его всё сложнее, так как раньше основной услугой, приносившей доход, было ксерокопирование. Сейчас спрос на копирование упал. Люди предпочитают фотографировать или сканировать.

Сегодня наступил тот момент, когда нужна переориентация на интеллектуально насыщенные библиотечные услуги: аналитическую работу, библиометрические исследования, контент-анализ...



Ольга Борисовна АДАМОВИЧ,
директор Государственного
автономного учреждения
культуры Тюменской области
«Тюменская областная научная
библиотека им. Дмитрия
Ивановича Менделеева»

1

Среди платных услуг можно выделить следующие:

- ✓ дополнительные библиотечно-информационные и сервисные услуги;
- ✓ электронная доставка документов (ЭДД);
- ✓ заключение договоров (купли-продажи, о совместной деятельности) с юридическими и физическими лицами;
- ✓ проведение культурно-массовых и досуговых мероприятий (вне плана);
- ✓ образовательные услуги (без выдачи документа об образовании и без оформления лицензии) в форме кружков, курсов, семинаров, студий;
- ✓ издательско-полиграфические услуги;
- ✓ интернет-услуги:
 - организация работы пользователей в приложениях, предназначенных для межличностного общения: электронная почта, Internet Relay Chat (IRC или просто Chat), ICQ и интернет-телефония;
 - консультации по открытию персонального почтового ящика;
 - виртуальные экскурсии;
 - аренда;
 - исследовательские услуги (анализ ситуации по интересующей теме).

2

Библиотечные платные услуги расширяют спектр возможностей, которые предоставляет библиотека читателю, причём на очень высоком качественном уровне. В этом эксклюзивность наших услуг и деятельности. К тому же платные услуги способствуют притоку новых читателей через вовлечение их в различные информационные, сервисные, досуговые формы, объединения по интересам, кружки и т.д., что повышает посещаемость, книговыдачу, читаемость и обращаемость фондов библиотеки. Платные услуги позволяют решать проблемы наиболее рациональным путём.

3

Это:

- ✓ интернет-услуги;
- ✓ информирование пользователей по электронной почте;
- ✓ заказ по электронной почте стандартов и научно-технической документации (ЭДД);
- ✓ создание презентаций в программе Power Point;
- ✓ выполнение сложных информационных и справочно-библиографических запросов;
- ✓ предоставление во всех читальных залах услуг по печати и электронному копированию документов;
- ✓ развитие обслуживания в режиме удалённого доступа, особенно требует совершенствования деятельность отдела ЭДД.

4

Да, изучаем. В настоящее время маркетинговые исследования являются незаменимыми источниками информации. Чтобы найти свою нишу на рынке социальных и информационных услуг, проводим сегментацию, то есть разбиваем рынок на чёткие группы реальных (заинтересованных в услуге) и потенциальных пользователей, образуя сегменты – целевые группы с общими запросами и потребностями для выработки дифференцированного подхода к ним. Установив группы клиентов, определяем, какие услуги будут приоритетно востребованы, и на их основе проводим прогнозирование и развитие услуг библиотеки.

Следим за колебанием цен на рынке, действиями конкурентов. Учитываем влияние ряда факторов: размер затрат на выполнение той или иной услуги, степень её необходимости для пользователя, обоснованность цены.

Стараемся, чтобы цены были приемлемы для потенциальных пользователей и успешно конкурировали с другими библиотеками и учреждениями. Так, например, на ноябрь запланировано исследование-мониторинг «Эффективность предоставления сервисных услуг ГАУК ТОНБ». Задачи исследования состоят в том, чтобы выявить:

- ✓ степень пользования сервисными услугами;
- ✓ отношение пользователей и сотрудников к предоставлению этих услуг;
- ✓ перечень востребованных и невостребованных услуг;
- ✓ потребность в дополнительном расширении или сужении ассортимента предоставляемых сервисных услуг;
- ✓ возможные мероприятия, способствующие повышению эффективности предоставления этих услуг.

5

Для расчёта плановой себестоимости услуги учитываются прямые расходы – заработная плата привлекаемых к исполнению работы сотрудников и технические матери-

альные затраты, а также косвенные расходы – сумма на возмещение амортизации использованного оборудования (в том числе оргтехники), общехозяйственные и управленческие (накладные) затраты.

При формировании итоговых расценок тариф устанавливается исходя из плановой себестоимости, увеличенной на коэффициент рентабельности – так называемый повышающий коэффициент (желаемый):

$$C_{пл} = \frac{Z_d}{H_v} + C_t;$$

$$C_{ед} = C_{пл} + K_1 \quad \text{или} \quad C_{ед} = C_{пл} \times \frac{K}{100\%};$$

$$C_{сум} = C_{ед} + I_i,$$

где

- $C_{пл}$ – плановая себестоимость единицы выработки;
- Z_d – средняя дневная зарплата исполнителя;
- H_v – средняя дневная норма выработки (на одного сотрудника);
- C_t – средние материальные затраты на техническое оформление единицы выработки;
- $C_{ед}$ – устанавливаемая (проектируемая) библиотекой цена за единицу выработки;
- K – повышающий коэффициент (%) прибыли, коэффициент рентабельности;
- $C_{сум}$ – сметная (суммарная) цена полного продукта;
- I_i – итоговое выполнение услуги или продукта (объём работ).

6

Каждый год Департамент культуры Тюменской области планирует поступления денежных средств от иной деятельности ГАУК ТОНБ. Планы выполняются за счёт следующих услуг:

- ✓ платные сервисные услуги;
- ✓ реализация литературы и бибтехники;
- ✓ ИРБИС (дилерские услуги);
- ✓ предоставление площадей под размещение рекламы;
- ✓ предоставление помещения в аренду для организации кафе;
- ✓ предоставление помещений в аренду для проведения мероприятий;
- ✓ предоставление места для платёжных терминалов;
- ✓ предоставление издательско-полиграфических услуг;
- ✓ охраняемая стоянка;
- ✓ поступления от спонсоров.



Наталья Леонидовна
ЧЕРНЯВСКАЯ,
директор Бюджетного
учреждения г. Омска «Омские
муниципальные библиотеки»

1

Одна из самых обсуждаемых сегодня тем среди библиотечной-практиков – это платные услуги: их количество, жизнеспособность, перспективы развития. Наша система с 28 июля 2011 г. переименована в Бюджетное учреждение г. Омска «Омские муниципальные библиотеки».

Весь спектр оказываемых нами платных услуг можно сгруппировать следующим образом:

- ✓ традиционные библиотечно-информационные услуги, связанные с предоставлением дополнительного сервиса (выполнение тематической справки с подбором документов, абонентное информирование пользователей, редактирование библиографических записей и т.д.);
- ✓ сопутствующие консультационно-образовательные услуги, ориентированные на развитие познавательной активности пользователей (лекции, обзоры, семинары, занятия по формированию информационной культуры, обучение работе на ПК, консультации специалистов и т.д.);
- ✓ коммуникативные услуги, направленные на организацию досуга читателей (утренники, игротеки, дискотеки, игровые комнаты для детей) и интеллектуального отдыха горожан (экскурсии по городу);
- ✓ сервисные услуги (копирование, ламинирование, фольгирование, распечатка, оцифровка домашнего аудио и видео, переплёт документов и др.).

В тарифы на платные услуги БУ г. Омска «ОМБ», утверждённые постановлением администрации г. Омска от 30 июня 2011 г. № 708-п, включено 42 наименования платных услуг.

2

К эксклюзивным можно отнести те профильные библиотечно-информационные услуги, которые не могут оказать наши конкуренты, а библиотеки выполняют их качественно: редактирование библиографических записей, написание библиографических обзоров, составление каталогов, выполнение справок, проведение библиотечных уроков. Другое дело, насколько они востребованы пользовате-

лями... Вряд ли эти виды услуг позволят заработать значительные средства. Мы понимаем, что хозяйственную инициативу придётся развивать в основном не в рамках профильной деятельности, а в лучшем случае только на её основе. Может быть, стоит вообще делать ставку не на платные услуги, а на грантовую деятельность и фандрейзинг?! Ведь библиотеки во всём мире относятся к неприбыльному сектору общественной структуры организаций, который в наибольшей мере нуждается в материальной поддержке других секторов. И эту поддержку нужно научиться получать.

3

Ответить однозначно на этот вопрос непросто. Для кого-то инновация – осуществление электронной доставки документов (ЭДД), а для кого-то – создание электронного каталога. Если говорить о нашем учреждении, то в качестве инновационных технологий мы рассматриваем ЭДД.

Что касается электронных книг, то здесь свою роль мы видим в посредничестве между крупными поставщиками и читателями (например, магазин электронных книг «ЛитРес» предлагает свыше 50 тыс. лицензионных электронных и аудиокниг). Думаем, что смогли бы оказывать посреднические услуги населению в приобретении железнодорожных и авиабилетов. В целом номенклатура платных услуг учреждения включает довольно обширный перечень услуг, приемлемых для библиотеки. Подробно с ними можно ознакомиться на сайте www.lib.omsk.ru.

4

Естественно, что перечень платных услуг должен учитывать потребительский спрос, ресурсные возможности библиотеки и должен корректироваться в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

В нашем учреждении репертуар услуг обновляется ежегодно. Маркетинговый анализ проводится руководителями библиотек и специалистами Центральной городской библиотеки раз в год с целью актуализации конъюнктурной информации, изменения тарифов на услуги, введения новых услуг. Результаты анализа позволяют прогнозировать перспективы развития основных направлений, форм и видов как бесплатного, так и платного обслуживания, формировать мобильный перечень платных услуг в соответствии со спросом.

5

Размер платы за услугу, предлагаемую читателю, устанавливается, исходя из принципа самокупаемости затрат. При установлении цены учитывается уровень спроса, конкуренции. Цена должна быть приемлемой для наших

пользователей, иначе даже самая необходимая услуга не будет востребована.

Для определённых групп населения устанавливаются льготы при взимании платы за сервисные (дополнительные) виды услуг. В соответствии с решением Омского городского Совета от 5 апреля 2006 г. № 346 «О порядке установления льгот отдельным категориям посетителей муниципальных учреждений и муниципальных унитарных предприятий культуры» в библиотеках установлены льготы – скидки в размере 50% от определённой тарифами стоимости на предоставление платных услуг детям дошкольного возраста, инвалидам, военнослужащим, проходящим военную службу по призыву (при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу).

Цена определяется, исходя из плановой себестоимости услуги (себестоимость в структуре цены составляет около 80%) и накоплений (прибыли) в размере, не превышающем 20% к себестоимости.

В плановую себестоимость включаются не только прямые затраты (заработная плата исполнителей, материальные затраты), но и суммы на возмещение амортизации оборудования, инвентаря и других основных средств.

Цены на услуги, предоставляемые библиотекой населению, устанавливаются на основе плановых калькуляций, которые составляются в соответствии с «Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках», утверждёнными постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 3 февраля 1997 г. № 6, Методическими рекомендациями по формированию и применению цен и тарифов на платные услуги в учреждениях, подведомственных Департаменту культуры администрации г. Омска.

Учитывая, что основная часть пользователей омских муниципальных библиотек относится к категории социально незащищённых граждан, при определении стоимости платных услуг часто учитывается только сметная стоимость без прибыли на услугу.

6

Объём дохода от оказания платных услуг населению учреждение планирует самостоятельно. Учредитель утверждает заявленную смету доходов и расходов. На этапе планирования деятельности на очередной финансовый год каждое структурное подразделение БУ г. Омска «Омские муниципальные библиотеки» рассчитывает предполагаемый уровень дохода, исходя из ресурсных возможностей библиотеки, потребительского спроса и уровня платёжеспособности жителей обслуживаемой территории.

Доход от реализации платных услуг обеспечивает текущие расходы БУ г. Омска «ОМБ». По плану 2010 г. доход составил 1499,5 тыс. руб.; фактически получено 1535,7 тыс. руб. Процент выполнения составил 102,4.

**ПЕРЕЧЕНЬ (НОМЕНКЛАТУРА) ПЛАТНЫХ УСЛУГ
(01.03.2011 г.) в Бюджетном учреждении г. Омска
«Омские муниципальные библиотеки»**

1. Выполнение тематической справки: с использованием традиционного СБА, библиографических и полнотекстовых баз данных (в том числе «Гарант», «Консультант», «Законодательство России», «Кодекс»), с использованием Интернета, с подбором документов, письменная (список литературы), с использованием только библиографических баз данных.
2. Выполнение сложной уточняющей или фактографической справки.
3. Абонентное информирование пользователей, в том числе с использованием интернет-источников.
4. Подготовка каталогов (бюллетеней) новых поступлений.
5. Составление каталогов на домашнюю/служебную библиотеку (алфавитный).
6. Редактирование библиографических записей.
7. Написание библиографических обзоров, пособий.
8. Организация и проведение мероприятий для групп пользователей: дня библиографии, дня пособия, дня специалиста, лекций, обзоров, экскурсий, детских утренников, дискотек, игротек, библиотечных уроков, занятий по формированию информационной культуры. Проведение совместных мероприятий в помещении библиотеки.
9. Разработка текстов сценариев массовых мероприятий, методических пособий.
10. Бронирование документов для последующей выдачи по заявке пользователей (лично или по телефону).
11. Самостоятельная работа на ПК.
12. Проверка на вирус электронных носителей информации.
13. Выполнение печатных работ на ПК (простой текст, текст повышенной сложности, текст копии официального документа для простановки апостиля).
14. Редактирование текста и графических объектов.
15. Тиражирование документов на ризографе.
16. Бронирование компьютерного места (АРМ).
17. Цифровая фотография. Цифровая обработка изображений (ретуширование, фотомонтаж, фотоколлаж).
18. Электронный перевод текста.
19. Консультации специалистов: библиографа, программиста, психолога.
20. Ксерокопирование: текста, графических объектов, цветное, цветное 5% заливка.
21. Распечатка на принтере (печать: чёрно-белая матричная, чёрно-белая струйная, цветная струйная, цветная струйная 5% заливка, чёрно-белая лазерная, цветная лазерная, цветная лазерная 5% заливка; печать цветной фотографии).
22. Сканирование текста, графических объектов (временные копии) с распознаванием.

23. Запись информации пользователя на CD, DVD, флеш-карту.
24. Копирование фрагментов звукозаписи на кассету, CD пользователя, в том числе с монтажом.
25. Оцифровка домашнего видео, аудио.
26. Видеомонтаж, аудиомонтаж.
27. Переплёт документов брошюровочной машиной с использованием пластиковой пружины.
28. Ламинирование.
29. Фольгирование.
30. Резка бумаги.
31. Дизайнерские услуги: оформление помещений, книжных выставок.
32. Создание презентаций в формате MS Power Point.
33. Услуги/работы по прокату: прокат ноутбука, мультимедийного проектора с ноутбуком, мультимедийного проектора без ноутбука, экрана, акустической системы (колонки), музыкального центра.
34. Экскурсия по городу (индивидуальная, групповая).
35. Организация работы игровых комнат для детей.
36. Печать на дисках.
37. Доступ к сети Интернет.

Примечание.

В соответствии с IV частью Гражданского кодекса Российской Федерации, введённой в действие с 1 января 2008 г., библиотека не имеет права:

- распечатывать на принтере, сканировать и копировать на дискету или другие электронные носители информации документы, на которые распространяется действие авторского права (ГК РФ, ч. 4, ст. 1229, 1259, 1270, 1273, 1274, 1275);

- предоставлять электронные документы для пользования вне библиотеки (исключение возможности незаконного копирования).

В библиотеке возможно:

- ксерокопирование (репродуцирование) в единственном экземпляре фрагментов документов из фонда библиотеки, отдельных статей и малообъёмных произведений, правомерно опубликованных в сборниках и периодических изданиях для использования в научных или учебных целях;

- ксерокопирование документов пользователя;

- сканирование документов пользователя;

- распечатка на принтере информации, автором которой является сам пользователь (реферат, доклад, контрольная, курсовая или дипломная работа и пр.);

- предоставление электронного варианта документов или распечатки, выполненной на принтере, во временное пользование в помещении библиотеки;

- распечатка на принтере документов, на которые не распространяется действие авторского права (официальные документы, государственные символы и знаки, произведения народного творчества, произведения, ставшие народным достоянием);

- копирование на электронные носители информации документов, на которые не распространяется действие авторского права (официальные документы, государственные символы и знаки, произведения народного творчества, произведения, ставшие народным достоянием).



Елена Васильевна ЦЕКОВА,
библиотекарь-технолог
муниципального бюджетного
учреждения культуры
«Белоярская центральная
районная библиотека»



Ольга ЭЙНАСТО,
заведующая отделом
Библиотеки Тартуского
университета, Эстония

1

Репродуцирование, сканирование документов, распечатка с флешки на принтере, набор текста на компьютере (хотя, если тексты огромные, мне приходилось брать работу на дом), плата за пользование компьютером.

2

Сейчас у нас никакой эксклюзивности нет. По крайней мере оригинальные сценарии к мероприятиям и составление библиографических списков нам никто не заказывает, хотя в нашем прејскуранте такое есть. У молодёжи – студентов и школьников – есть спрос на тематический поиск в Интернете. Они предпочитают, чтобы искали библиотекари и дали им уже готовое и подобранное по теме, но за пользование Интернетом мы денег брать не можем.

3

Консультации по ведению сайтов и блогов в Интернете, но для этого нужны специалисты, которых у нас нет. Нас бы кто поучил!

4

Ничего подобного не делается.

5

Стоимость платной услуги нам рассчитывает бухгалтерия.

6

План спускают лет уже лет семь-восемь. Мы должны оказывать платные услуги на 50 тыс. руб. в год. Но у нас небольшая районная библиотека в сельской местности, и этот план мы, конечно, выполнить не можем.

1

Проще ответить на вопрос, какие услуги не должны быть в библиотеке платными ни в коем случае, так как это противоречило бы экзистенциальной идее библиотек и нашей профессиональной этике. Это, безусловно, основные услуги – книговыдача и справочно-библиографическое обслуживание. Также бесплатными должны оставаться консультирование и ориентирование пользователей.

2

Платные услуги, как правило, ориентированы на удовлетворение не совсем традиционных для библиотеки запросов. Но далеко не все из них я бы назвала эксклюзивными. Многие, например, аренда аудиторий и техники, сканирование, успешно оказывают и другие организации. Вопрос скорее в том, какие из своих платных услуг библиотеки могут сделать действительно эксклюзивными. Под эксклюзивностью я подразумеваю прежде всего уникальность услуги, базирующуюся на особой компетенции оказывающих её специалистов, и незаменимость, которая ассоциируется с высоким качеством услуги и доверием клиентов. Думается, что этим критериям отвечают разнообразные экспертизы – в наших библиотеках работают уникальные специалисты по старым книгам и рукописям, способные предлагать платные услуги экспертов, например, библиофилам, по определению ценности или стоимости изданий и пр. Никто лучше библиотечных гигиенистов и реставраторов не даст книге новую жизнь – это также эксклюзивное умение можно предлагать за определённую плату.

Что касается конкретно нашей библиотеки Тартуского университета, то мы оказываем множество платных услуг. Причём, составляя их список, мы исходили из тех ситуаций в обслуживании, когда клиенты обращаются с просьбами, отличающимися от традиционных или требующими больших ресурсов, и, кроме того, пытались прогнозировать, какие подобные ситуации или проблемы у клиентов могут возникнуть в будущем. В реальной жизни это означает, что

в списке наших платных услуг есть и те, которыми никогда и никто не пользовался, и денег они нам не приносили, однако мы готовы в любой момент их оказать. При этом не нужно волноваться ни нам, ни клиенту, сколько это может стоить и есть ли у нас вообще право брать за это деньги.

Если говорить об эксклюзивности, то мы выбрали в качестве эксклюзивной нишу обучения инфокомпетентности. Думая о главном конкуренте Google, мы подчёркиваем, что наше отличие – это готовность помочь в отборе качественной информации, научить оценивать степень достоверности и полноты источников. Нам удалось интегрировать разработанный специалистами библиотеки курс инфокомпетентности и поиска научной информации в учебные программы университета на всех уровнях (бакалавриат, магистратура, докторантура). Сейчас он является платным предметом свободного выбора (стоимость около 100 евро), однако желающих пройти его много, ведь он полезен не только своим содержанием, но и тем, что успешно сдавшие зачёт получают два кредитных пункта. И совершенно новая, эксклюзивная ниша, которую мы осваиваем сейчас, – это расширение наших услуг в сторону будущих постоянных клиентов – учеников тартуских гимназий, а также их преподавателей, которым также с прошлого года предлагается курс инфокомпетентности.

В общем, главное, наверное, это не думать о том, чтобы выполнить какие-то планы по платным услугам, а заботиться о том, чтобы найти свою нишу на рынке услуг, занять её и стать незаменимыми.

3

В нашем случае для курса инфокомпетентности мы используем сетевую среду WebCT. Поскольку платные тренинги и курсы, предлагаемые библиотеками, могут успешно проходить в удалённом доступе, то помогают все средства, его поддерживающие, например, eZproxy, VPN. Пора активнее осваивать и мобильные технологии, ведь у многих читателей имеются смартфоны.

4

Систематически нет, иногда фрагментарно, в соответствии с конкретными ситуациями.

5

Вообще определение стоимости библиотечной услуги – дело весьма непростое, во всяком случае определить, к примеру, стоимость книги гораздо легче. Цена любой услуги зависит прежде всего от трёх моментов: спроса, цен конкурентов и собственных потребностей. Под потребностями я подразумеваю в первую очередь покрытие своих расходов (реклама услуги, сверхнормативная ра-

бота персонала, расходы на бухгалтерию, технику и пр.). Отдельный вопрос – должен ли быть к этим потребностям добавлен маргинал. Для коммерческих предприятий это само собой разумеется, ведь их цель – получение прибыли. В библиотеке мне бы хотелось думать о наших целях по-другому. Мне кажется, что в идеале цена услуги могла бы просто обеспечивать нас ресурсом для её выполнения. Однако реальность пока далека от идеала, и, устанавливая цену на услугу, мы пытаемся не только компенсировать свои усилия, но и получить какие-то деньги на развитие, так как, увы, государственное и университетское финансирование в полной мере этого развития не обеспечивает.

Приведу конкретный пример образования платной услуги и формирования её цены. У нас при читальных залах есть 60 кабин для индивидуальной работы. Когда-то ими пользовались только преподаватели и учёные, позднее и студенты. На эти кабинеты постоянно была огромная очередь. К тому же кабинетам не помешал бы косметический ремонт и замена стульев на более удобные. Однако денег на это у библиотеки не было. Это стало основанием сделать кабинеты платными, причём поскольку спрос был очень высок, можно было назначить довольно высокую цену. Цены конкурентов в Эстонии учесть мы не могли, так как в других библиотеках подобная услуга была также пока бесплатной. В итоге решили исходить из потребностей. Для сдачи кабин в аренду дополнительные ресурсы не требовались, так как эту услугу мы оказывали и раньше. Нужны были деньги только на развитие услуги и повышение её качества – ремонт и лучшее оборудование. Решили, что эти деньги было бы хорошо заработать на аренде в течение учебного года. Составили смету и, исходя из неё, рассчитали стоимость месячной аренды. Учили также то, что число клиентов может уменьшиться, так как не все будут готовы платить. Клиентам из университета предложили скидку. Все прогнозы оправдались, число пользователей кабинетами уменьшилось на 30%, очереди практически исчезли, однако заполняемость была вполне достаточной, следовательно, и цена приемлемой. Так что летом можно было на заработанные деньги сделать ремонт. Также в течение года выяснилось, что необходимо в дополнение к месячной цене установить цену на дневную, почасовую и недельную аренду. Эти цены были установлены нами экстравысокими, так как библиотеке гораздо удобнее сдавать кабинеты помесечно.

6

К счастью, нет. Но если бы он был, то, скорее всего, главную ставку бы сделали на сдаче в аренду аудиторий и конференц-зала, а также всяческих уголков, где можно размещать за деньги рекламу (например, театрально-концертные афиши, баннеры и пр.).

Приведу неполный список, может, он будет интересен российским коллегам. Цены указаны в евро, по многим позициям для студентов университета и профессорско-преподавательского состава существуют скидки.

Библиотечная пластиковая карточка	Единица	Цена, евро
Выпуск и использование	1 шт.	1,60
Замена в случае потери или порчи	1 шт.	6,33
Выдача гостевой карты	1 шт.	0,64
Штрафы за просроченные материалы		
30–60 дней	1 день	0,06
14 дней	1 день	0,13
24 часа	1 час	0,19
Доставка заказанных материалов на дом, используя курьерскую службу	Вес	Цена, евро
Доставка заказанных материалов или фотокопий на дом, используя курьерскую службу (mediated courier service)	До 5 кг	9,59
Компенсации		
Цена за потерянный документ + 4,79 евро	1	0,00
Замена эквивалентным наименованием + стоимость повторной обработки издания специалистами библиотек	1	4,79
Потеря номерка в гардеробе	1	3,20
Потеря ключа от комнаты или зала	1	6,39
Аренда индивидуальных комнат для работы (rooms 371-406). Для сотрудников университета стоимость ниже		Цена, евро
Час		3,20
День		9,59
Неделя		12,78
Месяц		22,37
Аренда оборудования	Единица	Цена, евро
Устройства безопасности для ноутбуков	item	0,64

Ксерокопирование, печать по требованию	Единица	Цена, евро
A4 односторонний	1 лист	0,06
A4 двусторонний	1 лист	0,13
A3 односторонний	1 лист	0,13
A3 двусторонний	1 лист	0,26
A4 на прозрачной пленке	1 лист	0,32
Архивные материалы A4 односторонние	1 лист	0,64
Архивные материалы A3 односторонние	1 лист	0,77
Ксерокопирование и печать по требованию на основе самообслуживания		
A4 односторонний	1 лист	0,04
A4 двусторонний	1 лист	0,08
A3 односторонний	1 лист	0,09
A3 двусторонний	1 лист	0,17
A4 односторонний цветной	1 лист	0,64
A3 односторонний цветной	1 лист	1,28
Сканирование A4, A3	1 изображение	0,02
Изготовление цифровой копии всей книги		
Основная цена	1 книга	9,59
Цена за страницу	1 страница	0,13
Изготовление цифровой копии (jpg 300 dpi, pdf)		
Формат до A4 и A4	1 изображение	0,32
Формат от A3 до A2	1 изображение	0,64
Изготовление цифровой копии высокого качества с печатных материалов (TIFF)		
Формат до A4	1 изображение	1,92
Формат от A4 до A3	1 изображение	3,20
Формат от A3 до A2	1 изображение	4,79

Оцифровка аудио- и видеоматериалов	Единица	Цена, евро
Запись на CD или DVD	1 единица	3,83
Перезапись с VHS на DVD (с обработки)	1 минута	0,16
Перезапись с VHS на DVD (с минимальной обработкой)	1 минута	0,19
Перезапись с аналоговых кассет, виниловых пластинок на CD (без обработки)	1 минута	0,16
Перезапись с аналоговых кассет, виниловых пластинок на CD (с минимальной обработкой)	1 минута	0,16
Выделение файла из цифровых архивов (для образовательных, исследовательских или личных целей)	1 файл	4,79
Болванка CD/DVD	1 шт.	0,64
Лицензионный сбор за публикации в цифровом виде		Цена, евро
Для учебных и образовательных целей		6,39
Для коммерческого использования		51,13
Межбиблиотечный абонемент	Единица	Цена, евро
Копия статьи из-за границы (для студентов и сотрудников университета)	1–25 с.	7,67
Копия статьи из-за границы (для иных пользователей)	1–25 с.	9,97
Копия статьи из-за границы (для студентов и сотрудников университета)	Больше 25 с.	9,97
Копия статьи из-за границы (для иных пользователей)	Больше 25 с.	12,99
Доставка книги из-за границы (для студентов и сотрудников университета)	1 шт.	11,50
Доставка книги из-за границы (для иных пользователей)	1 шт.	12,97
Доставка книги из Британской библиотеки и Библиотеки Конгресса США	1 шт.	25,35
Доставка статьи из фондов других библиотек Эстонии (для студентов и сотрудников университета)	1 шт.	0,00
Доставка книги из фондов других библиотек Эстонии (для иных пользователей)	1 шт.	2,91
Распечатка из баз данных Тартуского университета, ксерокопирование из журналов Тартуского университета (формат А4, односторонний)	1 страница	0,38
Дополнительная обработка и отправка пользователю по почте	1 услуга	9,59

Аренда помещений и оборудования для проведения семинаров, конференций и индивидуальных занятий	Единица	Цена, евро
Конференц-зал на 200 мест	1 час	44,75
Конференц-зал (с мультимедиаоборудованием и технической поддержкой)	1 час	51,10
Конференц-зал (без мультимедиаоборудования и технической поддержки)	1 день	383,50
Комната на 50 мест	1 час	11,20
Комната на 50 мест (с мультимедиаоборудованием и технической поддержкой)	1 час	17,60
Комната на 25 мест	1 час	11,20
Комната на 25 мест (с мультимедиаоборудованием и технической поддержкой)	1 час	17,60
Комната на 18 мест	1 час	9,59
Комната на 18 мест (с мультимедиаоборудованием и технической поддержкой)	1 час	15,98
Комната на 40 мест	1 час	11,18
Комната на 40 мест (с мультимедиаоборудованием и технической поддержкой)	1 час	17,58
Компьютерный класс (10 ПК, 20 мест)	1 час	12,78
Услуги конференц-центра	Единица	Цена, евро
Использование мультимедиаоборудования в конференц-центре	1 час	6,39
Видеотрансляция мероприятия в Интернете, запись	1 час	12,78
Видеоконференция в Интернете	1 час	19,17
Звукозапись мероприятия	1 час	3,20
Разработка дизайна и стиля мероприятия (постеры, буклеты, раздаточный материал и т.д.) – по соглашению, но минимальная цена 19.17 евро	1 событие	19,17
Декорирование залов для мероприятий (флористика и т.д.)	1 событие	Договорная
Фотосъемка	1 событие	Договорная
Организация службы ресепшн на мероприятии	1 чел./день	31,96
Дизайн и изготовление постера формата А3 к мероприятию	1 постер	11,18
Дизайн и изготовление постера формата А2 к мероприятию	1 постер	17,58
Дизайн и изготовление постера формата А1 к мероприятию	1 постер	22,37
Подготовка и организация выставки к мероприятию	1 выставка	95,87

Консультации и экспертные оценки	Единица	Цена, евро
Установление дефектных изданий (в письменной форме)	15 мин.	3,20
Оценка культурной ценности и стоимости издания (в письменной форме)	1 час	19,17
Экспертная оценка состояния и сохранности коллекций (по предварительному заказу)	1 час	19,17
Экспертная оценка библиотекаря (по предварительному заказу)	1 час	19,17
Лекция и демонстрация библиотечных материалов (по предварительному заказу)	1,5 часа	38,35
Информационные и библиографические услуги	Единица	Цена, евро
Индивидуальные консультации библиотекаря	Первые 15 мин.	0,00
Бесплатно для преподавателей университета	Первые 15 мин.	0,00
Ответ на запрос (в письменной форме)	1 час	6,39
Составление тематических списков	1 запись	0,96
Исправление списка, обновление, добавление	1 авт. л.	47,93
Составление и редактирование тематических списков	1 авт. л.	63,91
Создание записи без предметных рубрик	1 запись	1,60
Создание записи с предметными рубриками	1 запись	2,24
Подбор, поиск и бронирование документов по списку	1 наименование	0,64
Экскурсии	Единица	Цена, евро
На эстонском языке до 25 человек	1 час	15,98
На иностранных языках до 25 человек	1 час	25,56
Выставки	Единица	Цена, евро
Составление и подбор источников для выставки по заказу для мероприятия	До 10 витрин	230,08
Составление и подбор источников для выставки по заказу для мероприятия в конференц-зале	1 выставка	95,87
Помощь в организации посещения выставки (в том числе техническая помощь)	1 выставка	31,96
Художественное оформление выставки (дизайн и изготовление плакатов, буклетов, приглашений и т.д.) – цена договорная, минимальная сумма 19,17 евро		Договорная
Работа службы безопасности	1 час	5,75
Пресс-релиз, реклама	1 мероприятие	15,98
Техническая помощь (включая транспорт)	1 мероприятие	7,67

Помещение для выставок	Единица	Цена, евро
В зависимости от помещений	1 месяц	От 44,74 до 255,65
Рекламные площадки и прочие услуги для организации рекламных мероприятий	Единица	Цена, евро
Аренда помещений в зависимости от их размера и расположения	1 день	От 31,96 до 63,91
Место для парковки (для организаторов мероприятий во внутреннем дворе библиотеки)	24 часа	6,39
Пространство для презентации фирм в непосредственной близости от конференц-зала (только связанных с мероприятием)	1 день	6,39
Продажа рекламных площадей на веб-странице библиотеки, начиная с 1 дня	1 день	31,96
Переплётные работы	Единица	Цена, евро
Журнал шириной до 3 см	1 том	6,39
Журнал с прошивкой блока	1 том	10,23
Книга	До 300 страниц	6,39
Книга	Более 300 с.	7,03
Книга с прошивкой блока	До 400 с.	10,23
Книга с прошивкой блока	более 400 с.	11,50
Клеевой переплёт	1 том	2,24
Спиральный переплёт	1 том	3,00
Ремонт страниц	1 страница	0,64
Обрезка	1 page	0,32
Демонтаж книги малого объёма		1,28
Демонтаж книги большого объёма		3,20
Сшивание	1 том	1,60
Срочный заказ (по согласованной цене)	1 заказ	15,98



Юрий Иванович
МАКСИМЕНКО,
заместитель директора
Гомельской областной
универсальной библиотеки,
председатель Совета
Гомельского городского
отделения Белорусской
библиотечной ассоциации

1

По моему мнению, разные. Профессиональный, образовательный и общекультурный уровень наших сотрудников позволяет внедрять услуги, считавшиеся раньше небиблиотечными. Главное – чтобы это было не в разрез с интересами пользователей. Все платные услуги, оказываемые нашей библиотекой, мы условно разделили на три группы:

- ✓ библиотечно-информационные и библиографические (выполнение справок, составление библиографических списков, бронирование литературы по телефону и т.д.);

- ✓ социокультурные (проведение лекций в Музее редкой книги, курсов изучения иностранных языков, видеопрокат и др.);

- ✓ дополнительные (переплётные работы, ламинирование документов, размещение рекламной информации в помещении библиотеки и т.д.). Весь список услуг можно найти на сайте библиотеки: <http://goub.org/article/a-33.html>, только цены там указаны, конечно, в белорусских рублях.

2

Эксклюзивность заключается в том, что мы оказываем услуги, которые пользователи не получают в других учреждениях: экспертиза частных книг и рукописей по заказу их владельцев; заседания киноклуба, где после показа обсуждаются фильмы «не для всех» (группу клуба можно найти в социальной сети «ВКонтакте»: <http://vkontakte.ru/club6265517>); услуги Музея редкой книги, существующего при библиотеке (экскурсии, лекции, фотосъёмка и т.д.); книжный киоск, в котором вместе с новой литературой и канцелярскими товарами по низкой цене можно приобрести издания, названные нами ретрокнигами (старые дублетные книги), журналы, пластинки, списанные из фонда; поиск информации в базах данных собственной генерации; определение классификационного индекса документа (для книгоиздающих организаций Гомельщины) и т.д. Десять лет при библиотеке существует литературный театр, который вот уже второй год приносит

библиотеке доходы от спектаклей (театр «ВКонтакте»: <http://vkontakte.ru/club15248275>).

3

В работе по продвижению новых услуг и проектов мы всё активнее используем Интернет, социальные сети. Клуб «Studio28: Театр классического кино» – самая первая группа областной библиотеки, появившаяся в социальной сети. В ней проходит предварительное голосование. По его результатам определяется фильм, который потом просматривается и обсуждается в стенах библиотеки в ближайшие выходные. Первым киношедевром из разряда «кино не для всех» был фильм «Небо над Берлином» Вима Вендерса.

Ещё один коммерческий проект библиотеки – «Курсы актёрского мастерства» (группа в социальной сети «ВКонтакте»: <http://vkontakte.ru/club20323382>). В отделе литературы по искусству работает сотрудница с высшим актёрским образованием. Она не только участвует в платных спектаклях библиотечного театра «Грачи», но и ведёт курсы актёрского мастерства.

4

Целенаправленным и систематическим мониторингом услуг вне стен библиотеки мы не занимаемся, но библиотечные услуги, мало пользующиеся или не пользующиеся спросом по разным причинам, исключаем из прейскуранта библиотеки. Так, из перечня исчезли: письменное информирование читателей о поступлении материалов в фонд библиотеки; доставка читателям книг на дом, к месту работы; перевод текста с иностранных языков и др.

Наша услуга по копированию документов – одна из самых дорогих в городе, но мы сознательно не снижаем цену, так как, не разрешая вынос книг и периодики для копирования за стенами библиотеки, мы получаем деньги, которые потом используются на пополнение фонда, ремонт изданий в библиотечной переплётной мастерской.

5

Стоимость услуги определяется из учёта трудозатрат и расходных материалов. Правда, есть такие услуги (подбор литературы по определённой пользователем теме и т.д.), в калькуляцию которых экономистом не включён интеллектуальный труд библиотекарей – оценить его очень трудно, практически невозможно. Поэтому такие услуги являются нерентабельными или малорентабельными, хотя и «профильными», сугубо «библиотечными».

6

Каждый год Управление культуры утверждает план по платным услугам (в 2011 г. он составил 150 млн белорус-

ских рублей), но, несмотря на постоянно расширяемый перечень услуг (в ущерб бесплатным, гарантированным законом «О библиотечном деле в Республике Беларусь»), плановое задание библиотека не выполняет. Только в нынешнем году наше письмо, в котором мы аргументировали несоответствие планов «покупательской» (читательской) способности, было принято во внимание Управлением культуры, и плановое задание было несколько снижено.

Среди услуг, которые приносят ощутимый доход, – организация курсов по изучению иностранных языков, копирование документов; переплётные услуги.

СПИСОК ПЛАТНЫХ УСЛУГ (2011) Гомельской областной универсальной библиотеки

- Аналитический поиск информации в Интернете.
- Выдача DVD-дисков (на 1 сутки/24 часа).
- Выдача выкроек из печатных изданий.
- Выдача литературы из фондов читальных залов.
- Выдача литературы из фондов читальных залов с момента закрытия до открытия библиотеки.
- Выдача литературы из фондов читальных залов на выходной или праздничный день.
- Выдача литературы по коммерческому абонементу.
- Выдача литературы по МБА.
- Выполнение библиографических списков.
- Выполнение фактографической справки.
- Индивидуальное консультирование по работе на компьютере.
- Использование ЭВМ для работы с электронными документами и программами, в том числе игровыми.
- Копирование документов с двух сторон листа.
- Копирование информации на электронный носитель пользователя (DVD).
- Копирование информации на электронный носитель пользователя (флеш-карта).
- Копирование музыкальных произведений из фондов библиотеки с аудиокассеты или грампластинки на аудиокассету пользователя.
- Копирование музыкальных произведений из фондов библиотеки с аудиокассеты или грампластинки на аудиокассету пользователя с компиляцией.
- Копирование музыкальных произведений из фондов библиотеки с аудиокассеты или грампластинки на электронный носитель пользователя.
- Копирование музыкальных произведений из фондов библиотеки с аудиокассеты или грампластинки на электронный носитель пользователя с компиляцией.

Копирование музыкальных произведений из фондов библиотеки с CD на электронный носитель пользователя.

Копирование музыкальных произведений из фондов библиотеки с CD на электронный носитель пользователя с компиляцией.

Курсы вязания «Шерстяные истории».

Курсы «Мастерство актёра».

Курсы «Мастерство речи».

Курсы иностранных языков.

Ламинирование документа (форматы А4, А5, А6).

Ламинирование читательского билета.

Набор текста.

Определение классификационного индекса к научной работе по УДК и ББК.

Перевод текста.

Переплёт ветхих печатных изданий (форматы А3, А4, А5).

Переплёт дипломных работ и диссертаций (формат А4).

Переплёт печатных изданий с прошивкой лагинов (формат А5).

Подбор литературы по теме.

Поиск информации в правовой базе данных «Эталон» по индивидуальному запросу заказчика.

Приём заказов по телефону для бронирования литературы в читальных залах.

Проведение лекции.

Проведение лекции в Музее редкой книги.

Проведение лекции «Кинолектория».

Продление пользования литературой на индивидуальном абонементе.

Размещение объявлений.

Распечатка информации на чёрно-белом принтере.

Распечатка на цветном принтере (15% заполнения страницы).

Распечатка на цветном принтере (50% заполнения страницы).

Регистрация читателей при записи в библиотеку.

Сканирование.

Фотокопия.

Фотосъёмка в Музее редкой книги.

Цифровая фотосъёмка документов на оборудовании библиотеки.

Цифровая фотосъёмка документов на оборудовании пользователя.

Экспертиза частных книг и рукописей.

Электронная доставка документов.

БАНК ИДЕЙ,

*сформированный на круглом столе
«Платные услуги в библиотеках»,
прошедшем на конференции «Крым-2011»*

Михаил Дмитриевич АФАНАСЬЕВ,
директор Государственной публичной
исторической библиотеки



Я для себя классифицирую все платные услуги на три группы. Первая – это традиционные и связанные с дополнительными сервисами: копирование, издательско-полиграфическая деятельность. В нашей библиотеке эти услуги приносят около 3% бюджета. Вторая – это услуги, оказываемые в силу каких-то субъективных причин. Допустим, у одной библиотеки рядом большая территория, и она устроила на ней платную стоянку. Ис-

торическая библиотека торгует теплом, мы поставляем его в соседние дома. С 2011 г. будем получать доход. Добиваемся легализации этой деятельности, до сих пор это было только благотворительностью. Но у кого-то нет ни места под стоянку, ни лишнего тепла. Третья группа – услуги, которые мы должны будем развивать, но которыми до сих пор не занимались. Одно из перспективных направлений – привлечение в партнёры коммерческой структуры, например, в сфере книжной торговли или близкой к библиотечному миру. Одна из проблем в развитии платных услуг заключается в том, чтобы тратить минимальное количество сил с максимальным коммерческим эффектом. С этой точки зрения аутсорсинг с партнёрами наиболее предпочтителен.

Другая проблема – уставы. Их надо внимательно изучать, чтобы знать, какие услуги мы имеем право оказывать, какие нет, и, конечно, согласовывать с учредителем, а для федеральных библиотек – ещё и с Минфином, и Минэкономразвитием. Нам министерство разрешило ввести буфетное обслуживание. Очень хочется получить право создавать не только филиалы, но и какие-то некоммерческие структуры, быть учредителями некоммерческих организаций. Это тоже своего рода аутсорсинг, тоже способ решать проблемы, снимая нагрузки с самой библиотеки и привлекая средства.

Яков Леонидович ШРАЙБЕРГ,
генеральный директор Государственной публичной
научно-технической библиотеки России



Я принципиальный противник того, чтобы в библиотеке были платные услуги, поскольку, если мы государственные библиотеки и нужны государству, то государство должно нас финансировать. Библиотеки во всём мире имеют два устойчивых источника средств от коммерческой деятельности (за исключением тех случаев, когда продают биле-

ты, как в ряде библиотек Европы). Это – ксерокопирование и МБА. Всё остальное – забота государства. Кстати говоря, даже если библиотека не государственная. Например, Нью-Йоркская публичная библиотека – одна из крупнейших в мире, абсолютно ничего не имеет из госбюджета, а живёт и развивается целиком на частные пожертвования. Но эти частные пожертвования прописаны на десять лет вперёд. Библиотека знает свой бюджет, знает, кто и сколько даст. Если дадут больше – очень хорошо, но то, что им дадут необходимую сумму, – это точно. И тем не менее платная деятельность там минимальная. Нам же приходится этим заниматься, хотя нас как научную библиотеку гораздо больше привлекает участие в федеральных целевых программах, где наши специалисты могут за дополнительные внебюджетные деньги зарабатывать своим умом: умением разрабатывать проекты и т.д.

Для нас лучший источник внебюджетных средств – это зарабатывать проектами. Грантовая система работает крайне плохо, несмотря на многочисленные мастер-классы. Есть фонды, финансирующие библиотеки. Но они, во-первых, дают немного денег, во-вторых, эти деньги трудно получить. Простой пример – доставка книг в библиотеки Крыма. Заметим, книг, переданных библиотеками и издатель-

ствами бесплатно. Есть множество фондов, в которые мы обращались за помощью. Результат – ни один из них не выделил средства, а книги привезла ГПНТБ России за свой счёт. Поэтому моё личное мнение: платные услуги – вред для библиотеки. Библиотека – изначально некоммерческая организация, созданная для того, чтобы обслуживать читателей в интересах развития общества. А если зарабатывать, то мозгами, а не помещениями, пончиками, мазутом и всем остальным.

У нас был интернет-клуб. Обычное интернет-кафе обслуживало всех, кто приходил в библиотеку. Оно работало на первом этаже до охраны и было открыто для всех желающих, читателей в том числе. Иностранцы, приезжавшие в Москву, знали эту точку, заводили у нас аккаунты, пользовались электронной почтой, приходили работать. Функционировал и учебный класс, правда, со старыми компьютерами. Мы нашли фирму, с которой заключили договор о совместной деятельности на паритетных началах. Они отремонтировали все компьютеры, сделали ремонт, привели в порядок помещение. Но пришла прокуратура, вернее две. Хотели открыть уголовное дело за то, что мы не оформили договор аренды. А договор аренды мы не можем оформить, потому что не имеем права собственности на помещение, в котором располагаемся. Тогда мы ликвидировали компаньонов как юридическую организацию и ввели как отдел в структуру библиотеки, получили лицензию от санэпидстанции на торговлю кофе и всем остальным. Потом долго воевали с Госсвязьнадзором за лицензию на предоставление интернет-услуг. Когда всё завершили, нас уведомили официальной бумагой, что уголовное дело не будет заведено ввиду отсутствия состава преступления. И на том спасибо. Вот к чему могут привести платные услуги. Так что надо хорошо подумать, прежде чем их внедрять.

У крупных библиотек есть силы для того, чтобы получить лицензии на образовательную деятельность. Это один из возможных вариантов, но те, кто прошёл эти круги получения, знают, как это непросто и сколько ресурсов для этого надо.

Опять же неминуемо встанет вопрос ценообразования. В ГПНТБ России этим занимается планово-экономический отдел, где работают профессиональные экономисты, разрабатывающие прейскурант платных услуг. Они выносят его на обсуждение учёного совета, а затем дирекции. Итоговый вариант обязательно вывешен на сайте.

Ещё одна ниша – это печать по требованию. Но она требует хорошего полиграфического оборудования, имеющего очень высокую цену. Мы – федеральная библиотека, и у нас есть такое оборудование. Но тут же встаёт другой вопрос – IV часть ГК РФ, то есть мы можем издавать что-то, что не подпадает под действие закона о защите авторских и других прав, или свои книги, или книги, на которые у нас есть права. Но с такими объёмами оборудования не скоро окупится. И вообще массовыми полиграфическими работами заниматься – это дело библиотеки?

**Елена Владиславовна ЛИНДЕМАН,
заместитель генерального директора
Государственной публичной научно-технической
библиотеки России**



При ценообразовании учитываются многие параметры. Если речь идёт об услугах, которые читатели могут получить и в другом месте (ксерокопирование, сканирование и т.д.), то цены устанавливаются исходя из существующих на рынке. Уникальные библиотечные услуги по переработке информации по заказу могут иметь повышенные расценки.

Наши специалисты берутся и за не профильную, не научно-техническую информацию, но спрашиваемую пользователями, включая составление маршрута передвижения на поездах по Европе, со стыковками в разных населённых пунктах, бронирование номеров в гостиницах. Берётся выполнить такую услугу тот отдел, специалисты которого выражают своё согласие. Средства, заработанные в результате оказания такой услуги, получает и библиотека, и сотрудники, выполнившие её.

Печать по требованию даёт возможность получить дополнительные средства в бюджет библиотеки, не нарушая требования законодательства, если мы печатаем, например, по заказу автора его сборник стихов, рассказов, сказок, диссертации и другие материалы тиражом в 2, 5 или т.п. экземпляров.

У пользователей часто возникает потребность в сканировании. В одном из читальных залов по договоренности с фирмой-партнёром мы установили маленький антивандальный сканер. Радости читателей не было предела. Теперь они могут отсканировать нужный им фрагмент и сохранить его на свою флеш-карту. Тут возникают две проблемы. Первая – библиотека должна жёстко следить за соблюдением законодательства по авторскому праву. Вторая – система оплаты. Можно при оформлении читательского билета резервировать определённую сумму денег, которую пользователь вносит в кассу. Но фирма-поставщик сканеров предпочитает денежную карточку, как при оплате за телефон. Карточка вставляется в аппарат, с неё считываются деньги. Думаю, что библиотекам придётся думать и об электронных деньгах, потому что пользователям это удобно. Данный механизм давно ими освоен. Но опять же с системой электронных денег даже наша бухгалтерия федеральной библиотеки ещё не готова работать, а насколько возможно это в регионах – пока не понятно.

Владимир Михайлович ИКОННИКОВ,
 заведующий отделом Централизованной
 библиотечной системы «Солнцево»
 Западного административного округа г. Москвы



Мне кажется, что платные услуги можно развивать именно на основе ИКТ-технологий. Наши специалисты по заказу могут заниматься (и занимаются) разработкой веб-сайтов для сторонних компаний-заказчиков, их раскруткой, оптимизацией и т.д. Это источник дополнительного заработка и для библиотеки,

и для этих специалистов. Или, например, библиотека может оказывать услуги другим организациям по системному администрированию на основе договоров.

Обычно ИКТ-специалисты имеют невысокие зарплаты в библиотеках, поэтому вынуждены работать дополнительно по договорам. А в ситуации, когда они смогут выполнять на одном месте, вполне официально, несколько заказов и получать дополнительные средства к имеющимся зарплатам – это реальный и уже работающий вариант и удержания хорошего специалиста в библиотеке, и получения внебюджетных средств библиотеке, и дополнительного заработка сотруднику.

Другой вариант. ИКТ-сотрудники нашей ЦБС занимаются 3D-технологиями. У нас организован класс обучения детей 3D-технологиям. 3D-специалисты, то есть люди, работающие с 3D-графикой, очень востребованы на рынке, и стоят они соответственно дорого. Их интеллектуальный продукт применяется практически везде. Также можно заключать договоры с организациями на подготовку 3D-роликов и на этом зарабатывать деньги. Вариантов много, просто надо немножко подумать.

Светлана Степановна ДЕДЮЛЯ,
 директор Брянской областной универсальной
 научной библиотеки им. Ф.И. Тютчева



Библиотека на сегодняшний день – пусть и минимальный, но гарантированный социальный институт с социальным пакетом. Наша библиотека бюджетная, финансирование небольшое, внебюджетные средства, которые зарабатываем, также небольшие. Убедена, что в развитии платных услуг мы должны делать упор

на наш интеллектуальный потенциал и кадры.

Брянская ОУНБ в своё время зарабатывала около миллиона рублей и больше. Это было в начале 2000-х гг. После ужесточения законодательства по авторскому праву эта сумма уменьшилась до 650–700 тыс. Наш город не очень большой, уровень жизни населения невысокий. Учредителю не понравилось такое снижение. Тогда мы предприняли мозговой штурм, рассмотрели разные варианты. Что-то придумали, но самое интересное – нас подвигли сами читатели. Одна молодая пара, собиравшаяся пожениться, решила сделать модную сейчас предсвадебную фотосессию в библиотеке. У нас красивые витражи, роскошное здание. И мы пошли на это. Теперь к нам постоянно приходят молодые супружеские пары и фотографируются. Берём мы минимум.

Некоторые авторы хотят провести презентацию своих изданий в библиотеке. Этому всегда рады. Но если автор сам не может сделать презентацию, мы готовы ему помочь, естественно, за деньги.

Праздники по заказу вполне могут оплачиваться отдельно.



Алла Ивановна ТАБАЧНИУК,
 заведующая отделом выставочной
 и массовой работы Государственной
 общественно-политической библиотеки

Библиотеки хорошо знают все особенности работы с ФЗ-№ 94, в них есть специалисты. Так почему библиотека, имеющая такого специалиста, не может оказывать дополнительные услуги другим организациям, в которых нет таких подготовленных кадров?