

Джерелневская И. К., Кафафов Г. М.

## ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ БИБЛИОТЕК: ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

Попытка обозначить узловые проблемы библиотечных услуг, последующее обсуждение и специальный анализ которых способствовали бы созданию теоретической базы для ускоренного внедрения новых отношений в практику библиотек.

Экономическая реформа, развитие нового хозяйственного механизма побуждают всесторонне рассмотреть модификацию его общих принципов применительно к библиотекам.

Проходящая сейчас перестройка хозяйственных основ деятельности библиотек обуславливает особое внимание к источникам их финансирования, оптимизации величины и соотношений средств, поступающих из фондов развития культуры и искусства, целевых творческих заказов предприятий и организаций, а также доходов от платных услуг, оказываемых населению.

Вопросы соотношения бюджетных и внебюджетных источников финансирования библиотечной работы, целесообразности введения платных услуг вызывают сегодня множество дискуссий порой с резким столкновением мнений. Сложившееся положение обусловлено нетрадиционностью представлений об учреждениях духовной сферы как объектах экономического анализа, а также недостаточной изученностью природы библиотечных услуг.

Между тем гуманизация общественной жизни предполагает и осознание библиотекой своей деятельности через «производство услуг». Поскольку в течение последних десятилетий библиотекарь был как бы «повернут» в сторону от читателя, совершенствование библиотечной технологии превратилось практически в цель, а основное содержание библиотечной работы — некоторым образом в ее критерий, что в конечном счете в значительной степени определило нынешнее отчуждение читателя от библиотеки.

Услуга библиотеки является своего рода зеркалом, отражающим (или не отражающим) адекватность библиотечной деятельности ожиданиям читателей. Возникает надежда, что развитие услуг позволит библиотекаря перейти от мышления, ориентированного на библиотечный процесс, к мышлению, ориентированному на читателя. Однако из-за неиссле-

дованности вопроса практики двигаются вперед интуитивно, недостаточно четко представляя цели своего движения.

Прежде чем анализировать проблему услуг в библиотеке как научно-прикладную, уточним следующие позиции:

взаимосвязь понятия «библиотечная услуга» с сущностными функциями библиотеки; соотношение платных, бесплатных и льготных услуг, их связь с характером и адресом услуги, ее социальной значимостью;

платность и бесплатность услуги в свете социальных гарантий советских граждан.

Одновременно постараемся охарактеризовать существующие подходы к развитию платных услуг в библиотеках и меры, призванные стимулировать этот процесс. По нашему опыту, эти вопросы в наибольшей степени интересуют практиков и составляют тот разумный минимум, без которого любое решение об условиях оказания услуг не может считаться научно обоснованным и будет выглядеть лишь формальным административным актом.

Начнем с того, что бесплатных услуг не существует, все услуги платные, различие лишь в том, кто платит. Исходя из своих интересов и возможностей, общество определяет те виды культурной деятельности, информационного обеспечения и т. д., которые оно считает необходимым предоставить безвозмездно всем своим членам. Эти виды бесплатных услуг для населения закреплены в нормативных документах и социально гарантируются. Так, статья 46 Конституции СССР обеспечивает право пользования достижениями культуры, а статья 47, наряду с другими видами деятельности, — свободу художественного творчества. В этой же статье говорится о создании благоприятных условий (в том числе и путем расширения культурно-просветительных учреждений) для рационального использования гражданами свободного времени. Эти социальные гарантии и определяют те

виды деятельности библиотек, которые распространяются на всех граждан без учета трудового вклада и уровня доходов.

Утверждение обязательного (расширяемого по мере роста общественных возможностей) объема безвозмездных услуг (в том числе и в библиотеках) закрыло бы все возможности и попытки хоть как-то связать их качество с разумной оплатой. В то же время четкое обозначение общественно необходимого минимума услуг библиотек, обоснованных размеров их потребления, рассчитанных на всех граждан, могло бы стать одним из показателей уровня жизни советских людей. Это послужило бы препятствием продиктованному исключительно хозяйственно-экономическими интересами стремлению переводить как можно больше библиотечных услуг в разряд платных и тем самым ставить доступность библиотек в зависимость от материального положения читателей.

Думаем, что в поисках практического решения не нужно изначально делить услуги на платные и безвозмездные. Целесообразно прежде всего выявить те, что входят в число социальных гарантий и должны быть оказаны без всяких условий, а затем обосновать те виды деятельности библиотек, которые могут быть преобразованы в платные (или льготные).

Если использовать зрительный образ, то систему реальных и возможных услуг библиотеки можно представить как определенное число помещенных одна в другую сфер, тесно соприкасающихся друг с другом (см. рис.). Ядро



Рис. Система реальных и возможных услуг библиотеки

системы (трансформируется по мере роста ресурсов общества и изменения его представлений, в каждый период времени выполняя задачу развития читательской культуры индивида) составляет необходимый минимум библиотечных услуг, гарантируемый обществом своим гражданам. Другими словами, в ядро входят те виды услуг, которые в наибольшей степени соответствуют целям, поставленным обществом перед библиотеками.

Эти услуги мы назовем сущностными, или основными библиотечными. Сюда отнесем

обязанность дать читателю документ или информацию о нем в соответствии с профилем библиотеки. Это выдача изданий в читальном зале, на абонементе, по МБА; «книгоношество», адресованное социальным группам, утратившим физическую подвижность (инвалидам детства, войны и труда и др.); консультации по использованию каталога; поиск документов по каталогу и по источникам библиографической информации и т. д. Напомним, что эти действия библиотекарей население не оплачивает.

Дополнительные библиотечные услуги, в отличие от включенных в ядро, не гарантируются обществом и потому могут быть переведены в разряд платных. Это составление и передача читателю библиографического списка литературы, в результате чего библиотека не только обеспечивает ему доступ к информации, но и определенным образом фиксирует и оформляет эту информацию (а при наличии в списке разделов — и структурирует ее). В этом случае читатель (или группа читателей) получает источник информации безвозвратно в свое пользование. Аналогичная ситуация складывается при передаче читателю (предприятию, организации) научно-вспомогательных или профессионально-производственных библиографических указателей, ксерокопий документов.

Наконец, следует назвать сервисные услуги, обеспечивающие читателю возможность напечатания и переплета подготовленных материалов (например, диссертации), перевод источников с иностранного языка, библиографическое редактирование списка литературы к научным трудам и т. д. Эти услуги мы склонны называть прибиблиотечными: они производятся библиотекой, но не связаны непосредственно с ее сущностной функцией, направленной прежде всего на развитие читательской деятельности населения. Прибиблиотечные услуги, как правило, платные.

Заметим, что в определенных условиях с учетом существующих социальных приоритетов в отдельной библиотеке, регионе или обществе в целом платные услуги могут осуществляться на льготной основе. Так, библиографические пособия, составленные библиотекой и предоставляемые населению за плату, целесообразно отдавать безвозмездно тем предприятиям (организациям, учреждениям), где трудятся в основном инвалиды. Или такая ситуация: в ряде детских библиотек организуется для родителей институт (практикум) психолого-педагогических знаний по развитию читательской деятельности детей. Это дополнительная платная библиотечная услуга. Но она может быть оказана по более низкой

цене или бесплатно родителям тех детей, которых библиотека особенно заинтересована привлечь в число своих читателей.

Приведенные примеры подводят к мысли о необходимости соотносить платность и бесплатность услуги с ее адресом и социальной значимостью. Хотелось бы обратить внимание на то, что услуги всех трех видов взаимосвязаны и составляют единую систему. Так, развитие прибиблиотечных услуг способствует расширению и коммуникаций библиотеки, и ее аудитории. Одновременно использование финансовых средств, полученных от внедрения платных услуг населению, дает возможность повысить техническую оснащенность библиотеки, привлечь более квалифицированных работников и т. д. В конечном счете это обеспечивает более качественное исполнение основной услуги библиотеки, ее сущностной функции. А высокое качество основной услуги, в свою очередь, обуславливает устойчивость читательского контингента.

Резонно предположить, что по мере увеличения дохода отдельной библиотеки будет возрастать и «пространство ее экономической свободы», т. е. реальная возможность самостоятельно решать вопрос о платности и льготности библиотечных услуг, не являющихся социальными гарантиями. В результате, по-видимому, произойдет дифференциация библиотек по объему и характеру производимых услуг, по фактической оплате труда их сотрудников. Вероятно, наибольшую привлекательность для читателя будут иметь те библиотеки, которые не только освоят более широкий спектр услуг, но и обеспечат предоставление населению части из них на льготной или безвозмездной основе. Подчеркнем, что речь в данном случае идет о дополнительных библиотечных и прибиблиотечных услугах. Основные же обязанности библиотек по обеспечению печатной продукцией и информацией всех групп населения, гарантированные Конституцией, финансируются государством.

Долгое время в науке и практике господствовало мнение, что удовлетворение социально-культурных потребностей возможно исключительно через общественные и коллективные фонды потребления (с помощью финансирования из бюджета и фондов социального назначения предприятий и организаций). Бюджетное финансирование имеет определенные достоинства. Оно позволяет централизованно формировать ресурсы, создавая условия для функционирования и развития тех направлений библиотечной работы, которые наиболее адекватны системе духовных ценностей общества.

Однако сметно-бюджетное финансирование

в его современном виде препятствует интенсивному развитию сферы духовного производства. Использование гарантированных бюджетных поступлений, не связанных напрямую с результатами труда, порождает у части библиотекарей иждивенческие настроения, лишает их хозяйственной инициативы. Жестко определенный уровень заработной платы не дает возможности учитывать количество и качество труда. На одном и том же участке хорошо, творчески действующий сотрудник получает одинаковую зарплату с работающим из рук вон плохо. Так гасится стремление улучшить свое материальное положение и способствовать развитию материальной базы своей библиотеки путем собственных усилий. Сегодня ясно, что бюджетный способ финансирования требует значительного совершенствования, в том числе и для того, чтобы расширяться набор услуг.

Вероятно, выходом из положения могла бы стать «покупка» государством у библиотек совокупности услуг, являющихся социальными гарантиями, и безвозмездная передача их гражданам. Решить проблему помогло бы введение в практику финансового обеспечения библиотек отношений, аналогичных госзаказу на предприятиях. Это дало бы возможность обществу материально стимулировать формирование объема и структуры предлагаемых библиотечных услуг, опираясь на систему приоритетов и духовных ценностей социализма.

У этой проблемы есть и другой аспект. Как известно, библиотеки стремятся повышать качество предоставляемых услуг (путем улучшения технической оснащенности, художественного оформления, создания более комфортных условий, привлечения работников высокой квалификации и т. д.), что требует увеличения вложений. Экономить здесь неразумно, так как увеличение расходов диктуется прогрессом. В этих условиях представляется необходимым лучше использовать все имеющиеся источники финансирования, в том числе доходы от платных услуг населению.

Итак, современная библиотека объективно находится в ситуации, при которой ей целесообразно сформировать широкий набор услуг, одну часть которых она могла бы «продавать» государству, а другую — населению.

Переход к «продаже» услуг вместо их безвозмездного производства и распределения знаменует важное изменение в экономическом характере взаимоотношений библиотекаря и читателя, библиотеки и государства. Конечная оценка «нужности» (полезности) и качества услуги теперь зависит не от ее производителя, а от потребителя — именно он становится «динамической силой», экономическим «дик-

татором» в сфере производства. Отсюда и жесткая зависимость производителя (библиотеки) от потенциальных потребителей его «продукции» — читателей.

Спрос на услугу в этом случае определяется не только желанием ее получить, но и возможностью оплатить. Однако это не отрицает, а предполагает возможность обратного влияния предложения библиотечных услуг на формирование спроса.

Появится реальная возможность зафиксировать через объем «продажи услуг» размеры и структуру фактического спроса населения, не подвергая его искажениям, присущим отчетам о деятельности библиотек. Вместо зачастую завышенных данных статистики вводится показатель, опосредованный реальными деньгами, что позволяет определить настоящий, а не гипотетический контакт граждан с библиотекой.

В переходе от спроса вообще к спросу платежеспособному есть важный социальный момент. Например, перевод некоторых услуг, составляющих ядро системы услуг библиотеки, в разряд платных неизбежно затруднит части населения доступность к общественному книжному фонду, к информации о нем. К тому же возникает значительная зависимость деятельности библиотек от структуры и размеров платежеспособного спроса. Если реальный платежеспособный спрос выявит структуру запросов, неоптимальную с позиции общественных интересов и системы ценностей, то дальнейшее развитие платных услуг может деформировать ценностные ориентиры у определенной части населения. В этом случае очевидна опасность пассивного следования некоторых библиотекарей за изменением платежеспособного читательского спроса.

Уместно напомнить, что значительная доля населения страны не имеет мотивированного интереса к литературе, а значит, и навыков систематического, осознанного чтения, не говоря о тех, кто практически совсем не читает. Следовательно, важнейшей задачей библиотек является привлечение граждан к книге и чтению. Успешным оно может стать лишь при использовании комплексной системы мер, одним из компонентов которой является целенаправленная деятельность библиотек, связанная с активным влиянием на читательский спрос.

В контексте наших рассуждений небезынтересно проследить, набор каких библиотечных услуг (по адресу, характеру, источнику финансирования) окажется наиболее эффективным при решении поставленной задачи.

Можно предположить, что развитие платных услуг в библиотеке — не столь уж эффективное средство для формирования устойчи-

вой потребности в чтении у мало интересующейся этим части населения. Вероятно, в работе библиотек, обращенной к данной аудитории, уместно преобладание безвозмездно оказываемых услуг, причем высокого качества. Его обеспечат привлечение компетентных специалистов, повышение уровня технической оснащенности библиотек и т. д., что, естественно, сделает сами услуги дорогостоящими. Таким образом, активизация читательской деятельности населения предполагает освоение им совокупности услуг, финансируемых государством.

По всей вероятности, развитие платных услуг в библиотеках нацелено в первую очередь на совершенствование обслуживания уже состоявшихся читателей («активных», как принято называть их в библиотечной печати). Личностный интерес к книге и чтению побуждает их пользоваться дополнительными услугами, обеспечивающими большие удобства работы в библиотеке. Вопрос о том, каковы ориентации и возможности библиотек в развитии дополнительных услуг.

Превращение безвозмездно предоставляемых услуг в платные при сохранении их прежнего качества, уровня комфортности и технической оснащенности библиотеки, на наш взгляд, недопустимо. Никакие ссылки на необходимость наращивать хозрасчетные доходы библиотек нельзя признать сколько-нибудь убедительными. Для перехода на платные отношения с читателями библиотеке необходимо исполнить хотя бы одно из следующих условий:

резко повысить качество услуги, что требует иного уровня технической оснащенности, участия в ее производстве более квалифицированных работников и т. д.;

обеспечить реальное предоставление услуги, до того лишь фигурировавшей в отчетности, что позволит превратить ее из «бумажной» в фактическую.

По нашим наблюдениям, существуют два подхода к развитию услуг в библиотеках. Согласно первому, расширение сети платных услуг должно строиться на основе максимизации доходов, которые получает библиотека, предоставляя услуги. Иными словами, целевой функцией в данном случае провозглашается наращивание денежных поступлений, т. е. хозрасчетные ориентиры деятельности библиотек. Другой подход предполагает, что в основе программы развития библиотечных услуг лежит принцип увеличения времени для контакта населения с библиотекой (т. е. совокупное свободное время населения, «освоенное» библиотекой).

Какой подход более верный? Полагаем, в основе концепции услуг библиотек изначально-

но должно лежать требование максимизации времени их контактов с населением. Это отвечает не только целям и задачам библиотек, но и ожиданиям читателей, обращенным к библиотеке как к своего рода центру неформального общения. Поэтому первый подход, в основе которого лежит не критический перенос хозрасчетных отношений в сферу культуры (стремление к максимизации дохода библиотеки благодаря поступлениям от платных услуг), представляется уязвимым. Он может привести к негативным последствиям.

К сожалению, пока не получила удовлетворительного решения и проблема важнейших характеристик библиотечных услуг — их оптимального качества, обоснованных размеров затрат, соответствия общественным потребностям. Незавершенность этих вопросов тормозит создание научно аргументированной системы тарифов на библиотечные услуги, затрудняет определение влияющих на них экономических факторов.

Для выявления разумных размеров оплаты, отражения в величине цены общественного спроса, его соотношения с реальными предложениями и затратами библиотеки на услугу целесообразно ввести в научный оборот и проработать содержание понятия «общественно необходимая услуга». Важной ее чертой должен стать рациональный, среднеобщественный (или же среднерегиональный, а в отдельных случаях и локальный) уровень затрат живого и овеществленного труда, требующегося для ее воспроизведения.

Кроме того, общественно необходимая услуга — в отличие от услуги предоставляемой, но не потребленной, или же потребленной, но не в полном объеме (как, например, в случае полупустого зала во время массового мероприятия) — предполагает наличие спроса потребителей (для платной услуги — платежеспособного спроса) и должна отвечать среднеобщественному (или региональному) качеству услуг данного рода.

Реальное потребление предоставляемой услуги подтверждает ее полезность, указывает на то, что затраченный на нее труд является частичкой общественного труда. Поэтому в понятие «общественно необходимая услуга» библиотеки должна входить и общественная оценка полезности услуги, ее социальной значимости для индивида и общества.

В заключение хотелось бы коснуться вопросов, особенно волнующих библиотекарей, судя по опыту общения со слушателями Всесоюзного института повышения квалификации работников культуры.

«На все ли типы библиотек следует (можно) распространять платные услуги?». В контексте наших рассуждений подобный вопрос

представляется не совсем корректным. Считаем, практически важно не определение типа библиотек, а принципиальное разграничение рода услуг. В деятельности библиотек любого типа можно вычленил те услуги, которые должны быть предоставлены безвозмездно при любых условиях работы, и те, которые могут быть преобразованы в платные. А вот адрес и характер платных услуг в библиотеках разного типа будут различными. Например, в научных к числу платных услуг можно отнести перевод, предоставление специалисту машинописного или ксерокопированного научного текста; в юношеских — предназначенные молодежи литературные кафе, литературные встречи-дискотеки, викторины-аукционы; в детских — рассчитанные на юных посетителей игры на игровых автоматах или адресованные родителям практикумы психолого-педагогического знания по развитию читательской деятельности ребят.

Следующий из наиболее частых вопросов: «Обязательно ли развивать в библиотеках платные услуги в соответствии с указаниями руководящих органов?». Прежде чем ответить, посмотрим, почему он возник. Для этого проанализируем причины, сдерживающие распространение платных услуг населению в библиотеках. Здесь и недостаточная осведомленность библиотекарей об обсуждаемом предмете, и низкий уровень их экономической культуры. Библиотекари не столько не хотят оказывать платные услуги, сколько не умеют, да и не понимают, зачем это надо делать. Отсутствие сознательной позиции препятствует формированию установок на активную деятельность. Заорганизованность библиотечного труда, жесткая зависимость работы библиотекаря от регламентирующих документов и методических рекомендаций подорвали у него уверенность в том, что он может как-то изменить ситуацию собственными усилиями.

Инертность мышления библиотекаря вызвана также сформированным убеждением, что удовлетворение социально-культурных потребностей общества надлежит осуществлять исключительно за счет бюджетных ассигнований.

В качестве аргумента против распространения платных услуг в библиотеках ссылаются на опыт развитых стран, где библиотечные услуги предоставляются бесплатно. При этом упускается из виду, что каждая из таких библиотек освоила широкий набор прибиблиотечных услуг. Кроме того, объем безвозмездных услуг читателю нельзя рассматривать в отрыве от прочих показателей уровня жизни населения.

Заметим, что вопрос о введении платных услуг обсуждается в основном в контексте

«нужны или не нужны они библиотеке» (а не читателю!).

Не будем еще раз сетовать на то, что убогость материально-технической базы препятствует развитию воображения и инициативы библиотекарей. Предположим, библиотеке удалось «заработать». Позволит ли это приобрести необходимую для библиотеки технику, есть ли она на «рынке»? Вопрос не праздный, поскольку важно иметь возможность не только заработать деньги, но и потратить их с толком. Более того, первое стимулируется вторым. А именно это практически не используется в процессе расширения услуг библиотек населению.

Как видим, процесс освоения услуг на плат-

ной основе сдерживается как субъективными, так и объективными факторами.

Из наших рассуждений вытекает, что административные акты в виде приказов, обязательных финансовых планов и т. п. оказываются малоэффективным средством активизации библиотекаря. По-видимому, в данный момент принципиальное значение имеет, с одной стороны, разработка теоретической основы проблемы, с другой — подготовка общественного сознания к ее восприятию. В конечном счете успех совершенствования библиотечно-библиографической деятельности (включение в библиотечную деятельность услуг большего объема и лучшего качества) определяет библиотекарь-практик.