

Садыкова В.Ф.

## Платные услуги в научно-технической библиотеке

Рассказано о расширении сферы платных услуг в РНТБ Казахстана — введении новых платных форм обслуживания в Республиканском патентном фонде, на абонементе, в читальном зале, отделе спецвидов технической литературы, методическом и других отделах библиотеки.

Разрыв между потребностями читателей и возможностями библиотеки увеличивается день ото дня, несмотря на значительное ежегодное увеличение ассигнований на содержание РНТБ. Стремясь сократить этот разрыв, коллектив библиотеки с большим внутренним сопротивлением в течение последних лет небольшими порциями вводил в свою практику платные услуги.

Среди первых платных услуг было копирование документов по запросам предприятий и организаций. Позднее копии стали делать и для читателей за наличный расчет. Уже несколько лет за плату составляются библиографические списки.

В 1991 г. введены новые формы обслуживания читателей, позволяющие максимально полно удовлетворить их информационные потребности и получить небольшие дополнительные средства на комплектование фонда. Ранее иногородние абоненты могли получать литературу только по МБА, а студенты обслуживались лишь в читальном зале. С апреля 1991 г. этим группам читателей литературу стали выдавать на дом под залог, а с 1992 г. — напрокат. Залоговая сумма равна 20-кратной стоимости книги; срок пользования — 10 дней; прокатная стоимость — 1 рубль. В случае утери литературы залоговая сумма остается в библиотеке, а за задержку литературы на срок более 10 дней без оформления продления взимается штраф 10 коп. за каждый документ в день.

Читальный зал тоже ввел новую услугу — выдачу книг на дом на ночь (в порядке эксперимента). Книга выдается перед закрытием библиотеки и должна быть возвращена на следующий день к началу работы читального зала. Плата — 1 рубль. Выдача производится под залоговую сумму, плату за пользование и паспорт. За несвоевременный возврат литературы взимается штраф. В ходе эксперимента решено бесплатно выдавать литературу читателям, проявившим абсолютную точность и обязательность в выполнении поставленных условий.

Читатели с одобрением и благодарностью отнеслись к этим платным услугам. Повысились показатели работы отдела, активизировалось использование фонда, увеличилась обращаемость литературы, пользующейся повышенным спросом, сократилась текущая задолженность. Например, в IV квартале 1990 г. абонемент и читальный зал посетили 10 990 читателей, а в IV кв. 1991 г. — 23 187 (211%); книговыдача составила соответственно 49 303 и 68 374 экз. (139%).

Эти нововведения могут оказаться временными, так как любая мера или система мер, порожденная определенными обстоятельствами, может исчерпать свой потенциал и угаснуть.

Четко выраженная тенденция к неумеренному, беспредельному удорожанию печатной продукции и копий приобретаемых в фонд документов заставили отбросить сомнения и робость и активизировать внедрение платных услуг.

В середине 1991 г. в структуре РНТБ появилось новое подразделение — отдел пропаганды научно-технической литературы и документации. Его назначение — обслуживание предприятий и организаций всеми видами документов, комплектуемых библиотекой, в соответствии с информационными потребностями производственных коллективов на рабочих местах за плату. За первые полгода работы отдела установлены непосредственные контакты с 210 предприятиями промышленности, транспорта, связи, строительными организациями, проектными институтами, конструкторскими бюро, учебными заведениями, ассоциациями, малыми предприятиями, кооперативами. Часть из них в течение многих лет обслуживалась библиотекой бесплатно, часть — новые образования, еще не прибегавшие к услугам РНТБ.

Давние абоненты РНТБ с пониманием отнеслись к нуждам библиотеки и согласились оказать ей материальную помощь. Большинство предприятий и организаций согласилось на оплату выполненных услуг по предъявленным счетам. При этом оказалось, что без услуг РНТБ не могут обойтись прежде всего коллективы, имеющие собственные информационные службы, библиотеки, патентные подразделения и отличающиеся достаточно высоким уровнем информационной культуры сотрудников. Учебные заведения готовы принимать помощь РНТБ, но бесплатно. Несколько коллективов, остро нуждающихся в информации, на момент их посещения оказались неплатежеспособными. В результате работники РНТБ взяли на обслуживание всех коллективных абонентов и одинаково добросовестно отнеслись к удовлетворению их информационных потребностей. Через некоторое время, убедившись в эффективности библиотечных услуг, еще несколько организаций заключили договоры на обслуживание.

Наиболее удобными формами обслуживания оказались тематические выставки и подборки. Набор видов и хронологические рамки представляемых документов зависят от темы и пожеланий заказчика. Большой популярностью пользуются выставки по актуальной тематике, подготовленные по инициативе библиотеки: охрана окружающей среды, маркетинг, менеджмент, рыночные отношения. Тематические подборки составлялись только по очень узкой тематике, например, технология производства полиэтиленовой пленки, производство вододисперсионной краски, рольганги со сферической основой, синергетика.

Обязательным разделом программы каждого массового мероприятия является выступление библиотечного работника с пропагандой услуг, фонда РНТБ, библиотечно-библиографических знаний.

Администрация библиотеки нашла возможным и полезным поощрять отделы, зарабатывающие деньги. Это подтолкнуло другие отделы на "изобретение" новых платных услуг.

Отдел иностранной литературы стал проводить в областных городах республики выставки и просмотры иностранной литературы, приобретаемой на валютные ассигнования. При этом обязанностью библиотеки, согласно договору, является подбор литературы по теме, сформулированной заказчиком, вся работа, связанная с ее экспонированием, при необходимости — устный перевод. Стоимость услуг, включая командировочные расходы, оплачивает заказчик. Предложен и второй вариант: за выставкой приезжает представитель заказчика, который несет ответственность за сохранность и своевременный возврат литературы. В этом случае библиотеке оплачивается стоимость подготовки выставки.

Отдел спецвидов технической литературы начал осуществлять справочное обслуживание по телефону. За небольшую плату абоненту быстро, точно, полно сообщаются сведения о действии и сроке действия документов, об их замене и отмене, о внесенных в документы изменениях, существовании и наличии в фонде определенных документов, выпускаемой продукции с ее краткой технической характеристикой, о заводах-изготовителях, наличии нормативных документов на определенные виды изделий. Успешное внедрение этой услуги стало возможным благодаря безупречному порядку в фонде, абсолютному соответствию справочного аппарата фонду первоисточников, своевременному и полному отражению сведений о действии документов в каталогах, а также благодаря специальной подготовке консультантов. Прежде всего четко определен путь поиска запрашиваемой информации, затем вычленены модели стереотипных ответов на различные виды запросов, удовлетворяющие потребителей. Это помогает начинающим консультантам правильно и полно формулировать ответы. Если же исполнитель заходит в логический

тупик, к поиску подключаются специалисты с многолетним опытом. Благодаря коллективным усилиям поиск обычно заканчивается успешно. Предприятия и организации положительно отнеслись к новой форме обслуживания и даже к необходимости ее оплаты, которая производится по предварительному счету. Сведения о перечисленных суммах заносятся в картотеку абонентов, в ней же регистрируются все выполненные услуги и их стоимость. О расходовании средств и остатке денег на конец года абонент извещается по телефону.

Лица, впервые обратившиеся за справками по телефону, обслуживаются бесплатно и предупреждаются о платности услуги. При повторном обращении без перечисления денег им предлагается самостоятельно поработать в библиотеке. За год выдано около 12 тыс. справок.

Методисты предложили платную услугу — обучение на курсах. В течение 25 лет РНТБ осуществляет переподготовку библиотечных кадров в Алма-Ате. Учитывая, что в связи с возросшими командировочными расходами далеко не все руководители могут направить своих работников в Алма-Ату, методический отдел с 1992 г. организует выездные курсы. Командировочные расходы оплачивает РНТБ. Срок обучения сокращен с четырех до двух недель. В программе курсов лекции по вопросам комплектования и обработки литературы, организации фондов и каталогов, по работе с нормативно-технической документацией, библиотечному и справочно-библиографическому обслуживанию читателей, вопросам планирования, нормирования, учета и отчетности в библиотеках. Из 80 учебных часов более трети отводится для практических занятий. Первые два потока выездных курсов запланированы в Караганде и Джамбуле.

Отдел комплектования и обработки литературы выполняет за плату индексирование по УДК и составление библиографического описания различных материалов.

Разнообразны платные услуги Республиканского патентного фонда (РПФ): составление тематических подборок и библиографических списков, организация выездных выставок и просмотров патентной документации, экскурсии по РПФ с обзором основных источников патентной документации и справочно-поискового аппарата, текущее тематическое информирование о новых поступлениях в фонд, выполнение переводов заглавий, рефератов, пунктов формулы описаний изобретений и другие традиционные библиотечные услуги. Однако изменение ситуации в республике в связи с приобретением суверенитета, приостановка деятельности ряда организаций бывшего Союза ССР заставили РПФ пересмотреть основные направления деятельности и перейти к выполнению исследовательских работ более высокого уровня. Перестройка потребовала и замены части библиотечных кадров патентоведов. В РПФ появились новые дорогостоящие платные услуги (цены договорные

в зависимости от глубины и широты границ поиска). Среди них проведение патентно-информационного поиска с целью определения технического уровня, новизны предполагаемого изобретения, промышленного образца, товарного знака, полезной модели; проведение исследования технического уровня и тенденций развития объектов техники, их патентоспособности, патентной чистоты. В перечне услуг оформление заявок на изобретения, составление рекламных проспектов, консультирование по патентно-правовым вопросам, по оформлению заявок на изобретения с привлечением патентоведов и юристов.

Чтобы представить объем выполняемой работы, можно рассмотреть несколько примеров. Для индивидуального заказчика за наличный расчет проведен поиск по теме "Производство микробного  $\beta$  (бета) — каратина" с целью проверки на новизну перед оформлением заявки на изобретение. По двум классам Международной классификации изобретений просмотрены за 1976—1991 гг. реферативный журнал "Изобретения стран мира" и библиографический указатель "Изобретения за рубежом" ВНИИПИ, РЖ ВИНТИ, экспресс-информация, журналы, а фонд описаний изобретений СССР с 1924 по 1991 г. По заявке Международной экологической академии "Интерзола" проведен поиск по теме "Способы и устройства разрушения температурной инверсии в атмосфере" за 10 лет. По теме "Шейпинг" (женская гимнастика) для фирмы КРАМДСДОКС материал просматривался за 20 лет под руководством опытных патентоведов библиографы успешно осваивают новые для них виды работы.

Так как перечень платных услуг к началу 1992 г. заметно вырос, РНТБ впервые за 32 года своего существования подготовила комплексный "Договор на предоставление платных услуг по библиотечно-библиографическому обслуживанию предприятий и организаций на 1992 год". В него вошли сгруппированные в пять однородных групп платные услуги, перечень изданий РНТБ, включающий информационные листки об опыте работы НТБ Казахстана, 8 выпусков указателя обменных фондов, 8 библиографических указателей по актуальной тематике, указатель списков литературы, выполненных в 1991 г., и указатель журналов 1981—1990 гг. издания, хранящихся в библиотеках-депозитариях. В приложениях к договору даны перечень тематических списков литературы, выполненных в 1991 г. (копии можно заказать в справочно-библиографическом отделе) и примерная тематика, по которой может осуществляться информирование абонентов.

Стоимость большинства услуг чисто символическая — от 35 коп. за предварительный заказ литературы по телефону до 1,3 руб. за определение индексов УДК. Подготовка и проведение просмотра литературы на предприятии стоит 106 руб., дня патента — 123 руб., обучение на курсах повышения

квалификации — 150 руб. При калькулировании стоимости услуг не принимаются во внимание затраты на комплектование, не планируется прибыль, так как практика подтверждает, что повышение стоимости влечет за собой отказ от услуг и информации, а РНТБ не желает участвовать в разрушении интереса к информации, накапливаемой в библиотечных фондах.

Расширяя ассортимент платных услуг, библиотека получает дополнительные, хотя и небольшие средства на свое содержание. В то же время постоянно растут расходы не только на комплектование, но и на обслуживание по МБА и потери в связи с утратой книг по вине читателей.

Сегодня многие читатели "теряют" дефицитную литературу, изданную давно, и охотно вносят за нее 10-кратную стоимость, которая не идет ни в какое сравнение с новыми ценами на печатную продукцию. В связи с этим многие научно-технические библиотеки приняли решение о взыскании 10-кратной стоимости утерянной литературы с учетом индексации цен на момент утери.

РНТБ предложила крупным научно-техническим библиотекам проанализировать затраты, связанные с оплатой почтовых отправлений, подсчитать размеры ущерба, наносимые пропажей книг при пересылке, и вынести на обсуждение конкретные предложения по перестройке работы МБА.

В заключение надо отметить, что главным тормозом при внедрении платных услуг является отсутствие каких-либо законодательных актов на этот счет. Каждая библиотека действует самостоятельно на свой страх и риск и часто пасует перед читателями, требующими авторитетного обоснования нововведений. Без закона о библиотечном деле или в библиотеках все, что делается в части платных услуг, остается незаконной самодеятельностью.