

## БИБЛИОТЕКИ ЗА РУБЕЖОМ

УДК 02(430)"312"

Ястребова Е.М.

### **Библиотечное дело ФРГ сегодня: Техническая информационная библиотека — технобиблиоуникум**

**Система  
обслуживания в  
ТИБ: сочетание  
платных и  
бесплатных услуг**

Получить печатные и другие материалы из фонда можно тремя путями: прийти в библиотеку и сделать заказ (для записи и оформления читательского билета на два года достаточно предъявить паспорт с пропиской в одной из федеральных земель, включая теперь и пять новых восточных, коллективные пользователи освобождены и от этой формальности — им нужно отдать заверенные подписью должностного лица и печатью учреждения требования); через многоступенчатый,

---

Окончание. Начало в № 7, 1993.

даже со слов самих немецких библиотекарей, "неповоротливый", "черепашу" — МБА немецких библиотек; непосредственно направить требование в ТИБ, которая вышлет либо копию (в девяноста из ста случаев), либо оригинал.

Первые две возможности не предусматривают никаких издержек со стороны читателя, третья (около 60% направляемых в библиотеку требований, причем число их все время возрастает) выходит за рамки обычной библиотечной работы, означает определенные удобства и комфорт для пользователя и потому оплачивается им как сверхнормативная.

Для такого прямого заказа документов требуются специальные формуляры ТИБ, упрощающие и ускоряющие период их обработки. Заказ можно сделать и в ходе просмотра электронного каталога библиотеки посредством системы TIBORDER, а также через многочисленные компьютерные системы DIMDI, ZDB, DIALOG, ESA/IRS и др. От них дважды в день поступает информация о требованиях на литературу из фонда ТИБ. Но и это еще не все — ТИБ располагает своим "почтовым ящиком" в федеральной электронной почте DATEX-P с кодом TIBMALL.

Число заказов на документы электронным путем в режиме прямого диалога (online) постоянно растет, этому способствуют простота и легкость процедуры, ее стоимость редко смущает пользователя, так как обычно платит НИИ или фирма, где он работает.

Ежедневно в ТИБ поступает в среднем около 1800 требований: из них — 1 тыс. за плату; 100 — с пометкой "срочно".

Увлечшись и поддавшись обаянию электронного заказа, пользователь (вероятно, это сродни азарту при компьютерных играх) часто не хочет ограничиться одним-двумя источниками и заказывает все подряд, совершенно не зная или не ведая о том, что эта же литература может быть в соседней с его домом библиотеке и даже бесплатно. Пока же ТИБ должна выдерживать лавину запросов и мобилизовывать внутренние резервы.

На выполнение одного заказа средней сложности уходит, как правило, от двух до шести дней, повышенной — от десяти до двенадцати. Обыкновенный заказ одного издания для частных фирм и лиц стоит 16 немецких марок, для вузов и финансируемых большей частью из общественных средств немецких учреждений и организаций — 8 марок. Срочный заказ (выполнение через 24 часа) для первых соответственно обойдется в 32 марки при посылке по почте и в 37 марок

при отправлении телефаксом, для вторых — в 16 и 21 марку. Для живущих вне Европы пользователей такая услуга ТИБ стоит 50 марок плюс расходы за пересылку, простой заказ для них в два раза дешевле — 25 марок.

Выполнение одного заказа может быть в форме одной книговыдачи, двадцати страниц отксерокопированного текста или четырехметрового дубликата микрофильма, а также четырех дубликатов микрофиш. За дополнительный объем (как и за услуги курьера) придется доплатить.

Оплата переводов, как это часто бывает в других странах, зависит от сложности языка (китайский и японский по сравнению с европейскими языками стоят дороже), а также от вида производимой работы: рефераты менее обременительны, чем полнотекстовые переводы.

Кроме обычных, утвержденных библиотекой и Нижнесаксонским министерством расценок<sup>1</sup> на реализованную ТИБ работу, она вправе устанавливать повышенные тарифы (по типу гонораров) на неординарные и сверхтрудоемкие услуги, например, редкий по языку и тематике перевод или длящиеся неделями разыскание литературы.

Когда библиотека работает в нормальном ритме, то все и оплаченные и бесплатные заказы обрабатываются в порядке поступления и естественной очередности, но если их количество резко увеличивается, то первые получают преимущества, что вполне объяснимо: оперативность и доброкачественность их выполнения — это не только реноме ТИБ, но и показатель ее экономической результативности.

Нельзя не заметить, что все зарабатываемое библиотекой относится скорее к моральным, чем к реальным доходам, так как в ее распоряжении не остается, а переводится в бюджет государства. В зависимости от активности и потребностей пользователей ТИБ может "самофинансироваться" почти на 25%. Столь "рентабельна" в ФРГ только эта библиотека, ни одна из трех других центральных отраслевых библиотек не может предъявить аналогичные результаты. Даже Немецкая библиотека во Франкфурте-на-Майне, несмотря на продажу Национального и других библиографических указателей литературы, в том числе и на нетрадиционных носителях информации, имеющих

---

<sup>1</sup> Entgelte für Leistungen der Technischen Informationsbibliothek an der Universität Hannover: Runderlass d. MWK vom 24.1.1992 // Nds. Mitt.-Blatt. — 1992. — Nr 8. — S. 301; Gebührenordnung für die Bibliotheken des Landes Niedersachsen vom 18 Okt. 1983 // Nds. Gesetz- und Verordnungsblatt. — 1983. — Nr 35. — 27 Okt. — S. 263.

повышенных спрос в стране и за рубежом, зарабатывает лишь полтора процента необходимых ей средств.

Кроме платных услуг у ТИБ существует еще один источник поступления доходов — штрафы за несвоевременно сданные книги. Три дня по истечении срока даются для раздумий, затем направляется первое предупреждение (если вы немедленно придете в библиотеку и ликвидируете долг, то за каждый том вам все равно придется заплатить по две марки). Через неделю пишется второе предупреждение (оплата — семь марок за том) и по прошествии еще одной недели — третье (уже по 14 марок за каждый том). Редко встречается на практике, но теоретически дело может дойти до суда, посещения вашей квартиры полицейскими и описи имущества. В день таким образом ТИБ взимает по несколько сот марок, за год — 60—70 тыс.

За несвоевременный возврат книг брать деньги ТИБ может только с частных лиц, но среди ее пользователей более 50% составляют научно-исследовательские институты, лаборатории, конструкторские бюро, концерны и акционерные общества, земельные и федеральные органы управления, которые под это правило не подпадают. Однако ТИБ нашла средство давления и на них — после напоминания о том, что книги следует принести в библиотеку, и его бездейственности, организации лишаются права получения документов из фонда ТИБ, пока инцидент не уладится.

Квитанции на оплату простых заказов рассылаются ТИБ каждые два месяца, срочных — каждые две недели. Для ускорения расчетов ТИБ рекомендует своим пользователям открывать авансовые счета при библиотеке. На них лучше всего начислять суммы денег, которые приблизительно необходимы учреждению для оплаты библиотечно-библиографических услуг в течение полугода.

В надежде упрочить рыночную позицию и расширить влияние ТИБ ежегодно проводит двух-трехдневные курсы для пользователей. Это — классическое мероприятие по улучшению связей с общественностью, способствующее закреплению имиджа библиотеки как отзывчивого и надежного, лояльного и добросовестного партнера. Одно из последних было посвящено встрече с библиотекарями и читателями новых федеральных земель<sup>2</sup>. Думаю, организуемые в отечественных

---

<sup>2</sup> Die UB/TIB Hannover als Zentrale Fachbibliothek im "Leihverkehr der deutschen Bibliotheken": Vorträge des UB/TIB — Seminars vom 4.— 6. Juni 1991 / Hrsg. von J. Tehnzen. — Hannover. 1991. — 110 S.

библиотеках дни библиотек, специалиста, информации в еще большей степени должны учитывать этот момент.

**Формирование фонда ТИБ**                      Рассказывая о ТИБ, нельзя хотя бы кратко не остановиться на ее ценном фонде, который пощадили история и время. Все, что было приобретено, подарено при создании университетской библиотеки более чем сто шестьдесят лет тому назад, сохранилось и приумножилось так, что теперь коллекцией можно по праву гордиться.

Сегодня ТИБ согласно своему профилю комплектования предпринимает гигантские усилия по закупке труднодоступной литературы. С этой целью в библиотеке сформированы специальные отделы, сотрудники которых немало времени тратят на ее выявление. Для того, чтобы обнаружить релевантные для ТИБ документы, используются мыслимые и немыслимые каналы и разнообразные контакты: приглашения и программы конференций, автоматизированные банки данных и бумажные издания зарубежных и немецких документационных центров (например: указатель тем научных симпозиумов и конгрессов со всего мира американского агентства ИнтерДок, списки новых поступлений в Британский центр снабжения библиотек литературой — "British Library Document Supply Center", а также данные из Европейского банка информации по труднодоступной литературе — "System for information on grey literature").

В стремлении пополнить фонды необходимыми материалами ТИБ не останавливается ни перед чем: оплата членских взносов в различных научных обществах и союзах, являющаяся предпосылкой продажи их документов, покупка не совсем нужных, но продаваемых вместе (в пакете) с тем, что ищет ТИБ (органы информации нередко предлагают библиографическую информацию вкупе со своими интеллектуальными, дорогостоящими продуктами).

Одним из важных направлений комплектования для библиотеки являются отчеты немецких ученых по научно-исследовательской работе. Ежегодно собрания ТИБ пополняются пятью тысячами документов. Среди них есть и закрытые, тогда библиотека получает только титульный лист отчета, сведения с которого переносятся на каталожную карточку, где также указывается время, когда секретность будет снята и документ станет доступным пользователю.

В фонде материалов из Восточной Европы наиболее широко представлен бывший Советский Союз: 881 журнал, 70 тыс. депониров-

ванных рукописей, 11 тыс. переводов государственных стандартов, 47 серий реферативных журналов ВИНТИ и др. К слову, до 1985 г. ТИБ имела хорошие связи с ВИНТИ, затем почти пять лет они были практически на "нуле", после 1990 г. намечился позитивный сдвиг. В настоящее время завершаются переговоры по приобретению депонированных работ российских исследователей.

**Планирование и управление** Работа библиотеки ведется по плану, который составляется на два года вперед и в основном состоит из расходов на ту или иную статью сметы. Разрабатывать многостраничные, имеющие мало общего с реальностью программы, по мнению директора ТИБ Г. Шлитта, — бессмысленное занятие. Однако планирование как таковое им не отрицается, в переломные моменты развития библиотек перспективные планы и прогнозы необходимы, они помогают вернее оценить ситуацию.

Отчетность в ТИБ — также в разумных пределах, собираются лишь самые необходимые статистические сведения. Годовые отчеты публикуются, и каждый гражданин ФРГ может ознакомиться с ними, ведь ТИБ содержится на деньги налогоплательщиков, а они должны быть в курсе того, на что расходуются средства. В ТИБ и других немецких библиотеках мне охотно давали и делали копии годовых отчетов, к чему, как мне кажется, еще не все наши библиотеки готовы.

Много внимания в ТИБ уделяется расширению демократических начал в управлении. Г. Шлитт твердо убежден в том, что коллегиальное руководство заметно улучшает деятельность учреждения. Свыше двадцати лет он каждый месяц проводит рабочие совещания, в которых участвуют представители всех отделов библиотеки. По принятым решениям составляется краткий протокол, прочесть его может любой сотрудник ТИБ и тем самым узнать о намеченных перспективах. "Согласование и мирное обсуждение и дискутирование проблем приносит намного больше пользы, чем взрывоопасные и конфликтные ситуации. Замечательно, что мои сотрудники проявляют изобретательность, дают дельные советы. Знать все одному человеку не суждено, я всегда прислушиваюсь к компетентному мнению, это вызывает положительную ответную реакцию, обогащает наши взаимоотношения", — сказал в беседе со мной г-н Шлитт. Это высказывание я считаю основой менеджмента.

Особо хочу выделить то, что как руководитель, как специалист и человек Г. Шлитт произвел на меня сильное впечатление. Эрудиция, интеллигентность, преданность делу, простота, готовность выслушать и дать высказаться собеседнику, доброжелательность — вот далеко не полный перечень присущих ему качеств. Он просто одержим своей библиотекой и лежащей в основе ее деятельности идеей — копить и незамедлительно предоставлять в распоряжение пользователя все виды и типы документов, аудиовизуальные и другие носители информации по всем областям техники.

Г. Шлитт оказывает поддержку сотрудникам, желающим повысить свою квалификацию. Во время моего визита в ТИБ (апрель 1992 г.) два библиотекаря из отдела литературы Юго-Восточной Азии как раз учились на курсах китайского языка. По Нижнесаксонскому закону об отпуске для повышения уровня образования для работающих (последняя версия от 2.01.1991)<sup>3</sup> ежегодно разрешается брать одну неделю с сохранением заработной платы. Каждый служащий может сам выбрать направление, в котором он хочет расширить свои познания (не только библиотечное дело и сопредельные с ним дисциплины, но и, например, юриспруденция, лингвистика, экономика, биомеханика и т. п.). Закон не распространяется на случаи, когда сотрудник желает достичь какие-либо политические цели, заниматься домашним хозяйством, спортом, пройти курсы для получения водительского удостоверения.

Г. Шлитт выступает за то, чтобы в ТИБ работал коллектив единомышленников-профессионалов. Внешним проявлением такой позиции стал спроектированный им (один из дипломов г-на Шлитта — по архитектуре) подземный переход между двумя зданиями библиотеки, который нужен не только для того, чтобы при необходимости можно было бы без забот (не надевая верхней одежды и не подставляя свое лицо дождю и ветру) перейти в соседние помещения, но и чтобы психологически "разрядиться" по пути — время от времени здесь экспонируются картины, другие произведения искусства.

### Заключение

В отличие от наших (столичных в особенности) крупных библиотек Техническая информационная в Ганновере не перегружена читателями. Нет очереди в гардероб (камеры хранения вовсе нет, вещи можно оставить в ячейке самообслуживания), читатели не толпятся, изрядно мешая друг другу,

<sup>3</sup> Niedersächsisches Gesetz über den Bildungsurlaub für die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen vom 25 Januar 1991 // Nds. Mitt.-Blatt 1991. — Nr 11. — S. 14—22.

у каталогов, не ходят, выражаясь нелестными словами в адрес библиотеки, из зала в зал в поисках свободного рабочего места. "Пульс" ТИБ бьется четко, в ней царит, безусловно, деловая, высоконравственная атмосфера, пропитанная заботой о читателе. Какой же еще комплимент можно сделать библиотеке?