

**Опыт работы отдела обслуживания ЦГБ им. Горького по оказанию
дополнительных платных услуг населению**

Библиотеки могут успешно реализовывать свои социальные функции только при наличии необходимых финансовых ресурсов. Недостаточное бюджетное финансирование, следствием которого явилось слабое развитие материально - технической базы и медленные темпы обновления библиотечных фондов поставили перед библиотеками задачу поиска дополнительных источников денежного обеспечения библиотечной деятельности.

Платные услуги в библиотеке - это совокупность процессов и результатов сверхнормативной библиотечно-информационной и иной дополнительной полезной деятельности, ориентированной на удовлетворение нетрадиционных запросов различных групп пользователей, предусматривающей возмездный характер экономических взаимоотношений с ними и обеспечивающей получение соответствующих внебюджетных финансовых поступлений.

Платные услуги и обслуживание предоставляются библиотеками физическим и юридическим лицам с целью реализации их права на удовлетворение дополнительных потребностей, расширения спектра эффективной помощи пользователям, повышения комфортности, укрепления материально-технической базы библиотеки.

В библиотеках Орска начало платной форме обслуживания читателей было положено в 1991 году с изданием приказа по Орскому отделу культуры исполкома горсовета. Такая форма была призвана удовлетворять потребности и запросы читателей на литературу повышенного спроса.

Список платных услуг был крайне мал, все услуги оказывались только в Центральной городской библиотеке, где наряду с бесплатным обслуживанием населения в читальном зале за отдельную плату выдавались такие комплекты документов как «Малые предприятия различных форм собственности», «Контрактная форма трудовых отношений», «Маркетинг хозяйственных и общественных организаций», «Организация совместных предприятий». Литература была актуальна, пользовалась активным спросом.

Приказом директора был утвержден Порядок оказания платных услуг. Список услуг включал прокат печатной машинки «Москва», ночной абонемент и выдачу изданий, приобретенных на внебюджетные средства.

Наиболее популярной и долгое время существовавшей платной услугой был ночной абонемент. Читатель брал издание из читального зала на ночь, оставляя в залог 10-кратную его стоимость, которая утром возвращалась.

Отмена ночного абонемента произошла в 2009 году во исполнение требований федерального закона «О библиотечном деле», согласно которым библиотека обязана предоставлять литературу бесплатно и все без исключения издания должны быть в равном доступе.

В 1994 году Центральная городская библиотека начала оказывать услуги по ксерокопированию документов. Плата за услугу также была договорной, дифференцированной в зависимости от вида издания: были разные цены на

копирование книжных, журнальных и газетных материалов. В 1996-1997 годах появляется копирование документов формата А3.

В это же время вводится комплекс дополнительных платных услуг для студентов, специалистов и предпринимателей, которые оказывались информационно-библиографическим отделом (это срочные тематические списки, библиографические списки литературы, длительный поиск юридических документов, консультации по организации библиотечной и справочно-библиографической работы). Цены устанавливаются договорные.

В 1998 году на основании Положения об оплате читательского формуляра в ЦБС при записи в библиотеку и перерегистрации с каждого пользователя начала взиматься плата в размере 1000,00.

С 2002 года можно отметить стабильный рост количества оказываемых библиотеками услуг. Стали выполняться социально-творческие заказы (8 заказов – 900 руб.). Появились услуги, связанные с использованием компьютерных технологий. Это: сканирование документов, распечатка текстов с дисков, набор текста, использование правовой системы «Гарант», поиск в сети Интернет, начал формироваться банк данных «Виртуальная справка».

Оказание широкого спектра сервисных услуг привело к необходимости создания отдельного структурного подразделения. В ЦГБ им. Горького первоначально был выделен сектор актуальной литературы, где формировались фонды, используемые при оказании платных услуг. Позже был создан библиотечно-сервисный отдел, в задачи которого входило развитие информационного сервиса, предоставление новых видов библиотечно-информационных, сервисных и сопутствующих услуг, а также сохранение и распространение знаний и информации на нетрадиционных носителях.

Серьезную популярность приобрела услуга «Сканирование и редактирование текста». В связи с этим возникла необходимость создания базы данных «Актуальная периодика», благодаря которой читателям стали доступны электронные копии журнальных статей.

Однако по протесту прокуратуры были исключены такие виды услуг, как выдача документов повышенного спроса, плата за заключение договора-формуляра при записи и перерегистрации пользователей и др.

В 2007-2008 годах самыми популярными услугами считались ночной абонемент, копирование документов, поиск нужной информации в сети Интернет, распечатка на принтере, сканирование статей из периодических изданий и копирование их на носители информации. Отмечался спрос на составление библиографических списков, набор и редактирование текстов, пользование СПС «ГАРАНТ». Активно использовался фонд электронных учебников. Появилась услуга по ламинированию документов.

2009 год изменил очень многое.

Во-первых, был упразднен Ночной абонемент.

Во-вторых, с принятием нового положения о платных услугах, оказываемых учреждениями культуры города Орска, была увеличена цена на копирование документов. Она составила 4 рубля.

В-третьих, изменилась реализация услуги поиска в Интернете. Если раньше найденная информация копировалась на флешку или диск, то теперь читатели

уходили недовольными, так как им приходилось еще и платить за распечатку найденного материала на принтере.

В-четвертых, утратила актуальность база данных статей периодических изданий «Актуальная периодика». Электронные копии журнальных статей библиотека больше не имела право продавать.

Несмотря на это в ЦГБ появилась услуга по брошюрованию документов, значительно возросли доходы от набора, редактирования и распечатки текстов.

По итоговой сумме заработанных за 2009 год денег библиотеки вернулись к показателям пятилетней давности — 2004 года. И в течение последующих лет сервисное обслуживание пользователей библиотек так и не вернулось к былым показателям.

Сегодня утратили актуальность такие платные услуги, как поиск информации в Интернете, платное обслуживание с помощью СПС «ГАРАНТ», составление библиографических списков. Падение популярности информационных услуг связано с расширением доступа к электронным каталогам библиотек в Интернете и возможностью получать квалифицированную библиографическую информацию, не выходя из дома. Также на качество оказания этой услуги влияет и сокращение выписываемых библиотеками периодических изданий.

Анализ оказания дополнительных платных услуг за 2014, 2015 и 2016 годы выявил динамику роста количества обслуженных пользователей и вырученной суммы.

За последние 3 года наиболее востребованными остаются услуги копирования документов, набора и редактирования текста, распечатки на черно-белом цветном принтерах, ламинирования, передача факсимильных сообщений.

В целях повышения качества выполнения библиотечных процессов и операций, повышения эффективности работы в библиотеках МАУК «ЦБС г.Орска» и на основании Заключения комиссии по проверке тарифов на услуги, оказываемые муниципальными учреждениями города Орска от 22 ноября 2016 года был утвержден Прейскурант цен на платные услуги, оказываемые МАУК «ЦБС г.Орска».

В Прейскуранте расширился спектр услуг - электронная запись на прием в социально-значимое учреждение, набор текста под диктовку, верстка.

А также изменена в сторону увеличения стоимость услуг, таких как набор текста, сканирование, ламинирование, отправка электронной почты, передача факсимильных сообщений.

Несмотря на изменения в Прейскуранте, количество пользователей не уменьшилось. Особым спросом пользуются такие платные услуги – набор текста, печать черно-белая и цветная, копирование документов, отправка электронной почты, передача факсимильных сообщений.

Услуга «Брошюрование документов» наиболее востребована у студентов Орского медицинского колледжа. Они приходят к нам делать обучающие альбомы.

Для максимального удовлетворения запросов пользователей хотелось бы, чтобы в отделе обслуживания Центральной городской библиотеки им. Горького появились цветной принтер формата А3 и фотопринтер для оказания услуг цветная печать формата А3 и печать фотографий.

Таким образом, надеемся, что грамотный подход к созданию и развитию услуг поможет создать жизнеспособную экономическую модель библиотеки, а качественные платные сервисные услуги будут продолжать пользоваться спросом у пользователей.