

Тетяна ДОБКО, Марія ЧИЖ

Платні послуги в системі бібліографічного обслуговування: теорія і практика

Історія

Платні послуги в бібліотеках, їх правове забезпечення, принципи, види, ціноутворення та особливості залишаються в полі зору фахівців протягом багатьох років. Тривалий час це питання було дискусійним і в зарубіжних країнах.

Окремі форми оплати за використання книжкових видань, слід зауважити, застосовувалися ще в середні віки.

Платне обслуговування читачів мало місце в бібліотеках України на початку ХХ ст. Недостатня кількість публічних і спеціальних бібліотек, зростання потреб й вимог населення до бібліотечного обслуговування зумовили введення платності в бібліотечну систему того часу. Тому й інтенсивно зростала кількість приватних бібліотек, відкритих для широкого кола користувачів, які своїми внесками і забезпечували можливість функціонування таких книгозбірень.

За радянських часів платне обслуговування запроваджувалося за часів нової економічної політики в 20-ті роки. Деякі фахівці навіть стверджували, що бібліотекам слід перейти на самофінансування.

Новий етап впровадження платних послуг у бібліотеках розпочався майже після 60-річної перерви (послуги з копіювання та мікрофільмування стали надаватися раніше). У 1985 р. уряд СРСР прийняв «Комплексну програму розвитку виробництва товарів народного споживання та сфери послуг на 1986–2000 рр.», згідно з якою почали активно впроваджуватися платні послуги в усі сфери народного господарства. Наприкінці 80-х років відроджують такі форми господарювання, як підряд, оренда, кооперативи, створюються приватні бібліотеки, а в публічних, наукових – кабінети ділової літератури, відділи і спеціалізовані підрозділи. Відповідно став розширюватися спектр платних послуг.

Правові засади надання в Україні бібліотеками платних послуг

Перехід України до нових умов господарювання в 90-х роках ХХ ст. зумовив необхідність перегляду і концепції бібліотечно-інформаційного обслуговування населення. Ринкові умови, недостатнє фінансування спонукали бібліотеки шукати канали позабюджетного фінансування, зокрема, надання платних бібліографічних послуг на правовій основі в рамках чинного законодавства і підзаконних актів.

Не заперечуючи принципів загальнодоступності інформації, у 90-х роках на загальнодержавному рівні було ухвалено ряд законодавчих та нормативних актів, що чітко визначали порядок надання у бібліотеках якісно нових бібліотечно-інформаційних послуг на платній основі [1–9].

Закон України «Про інформацію», прийнятий 1992 р., встановлює загальні правові основи одержання, використання, поширення та зберігання інформації, а також систему інформації, її джерела, визначає статус учасників інформаційних відносин, регулює доступ до інформації та забезпечує її охорону. Закон поширюється на інформаційні відносини, які виникають у всіх сферах життя та діяльності суспільства і держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації. Так, згідно статті 5 цього Закону основними принципами інформаційних відносин є:

- гарантованість права на інформацію;

- відкритість, доступність інформації та свобода її обміну;
- об'єктивність, вірогідність інформації;
- повнота і точність інформації;
- законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації.

Статті 39–40 цього Закону відповідно дають визначення інформації як товару, інформаційної продукції, інформаційної послуги. На законодавчому рівні закріплено, що інформаційна продукція та інформаційні послуги громадян і юридичних осіб, які займаються інформаційною діяльністю, можуть бути об'єктами товарних відносин. Ціни і ціноутворення на інформаційну продукцію та інформаційні послуги встановлюються договорами, за винятком випадків, передбачених Законом.

Згідно зі статтею 6 Закону України «Про науково-технічну інформацію» (1993 р.) науково-технічна інформація, створена своїми силами і за свій рахунок, є об'єктом права власності. Згідно статей 15, 16 – огляди, аналітичні та фактографічні довідки, інші види інформаційної продукції, що готуються на основі аналізу, оцінки та узагальнення науково-технічної інформації (за винятком державних замовлень), реалізуються на комерційних засадах. Стаття 22 «Права користувачів бібліотеки» Закону України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» (1995 р.), визначає порядок користування послугами як безплатними, так і на платних засадах.

Кабінет Міністрів України прийняв постанови від 5. 06. 97 р. № 534 «Про затвердження Переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності» і – від 7. 05. 98 р.

№ 639 «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися державними архівними установами», де до переліку послуг включено: складання бібліографічних списків для курсових, дипломних і наукових робіт, каталогів для приватних бібліотек та бібліотек підприємств, установ та організацій, інформаційно-бібліотечне обслуговування підприємств, установ і організацій, підготовка фактографічних, аналітичних довідок.

За наказом Міністерства культури і мистецтв України, Міністерства фінансів України, Міністерства економіки України від 21. 12. 99 р. № 732/306/152 встановлено «Порядок надання платних послуг закладами культури і мистецтв», де визначається організаційно-правова форма надання платних послуг населенню, підприємствам, установам, організаціям, закладами культури і мистецтв. У положенні «Модельный библиотечный кодекс для государств-участников СНГ» (ст. 7) йдеться про право читача «пользоваться другими видами услуг, в том числе платных, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой» [9].

Види бібліографічних послуг, які можуть надаватися бібліотеками за плату

З аналізу діяльності бібліотек України випливає, що нині до переліку інформаційно-бібліографічних послуг, які можуть надаватися за плату віднесено:

- поточне інформування за визначеною тематикою;
- підготовку всіх видів довідок (пошук фактографічних даних, уточнювальний пошук, складання тематичного бібліографічного списку для наукових робіт за запитами окремих осіб, установ та організацій, підготовка аналітичних довідок);
- підготовку аналітичних, реферативних оглядів документів;
- бібліографічне редагування списків літератури до наукових праць (згідно з вимогами державних стандартів);
- консультації щодо складання та оформлення бібліографічних списків до наукових, дисертаційних, дипломних робіт;
- складання картотек, каталогів у власних бібліотеках користувачів;
- підготовка книжкових виставок, оглядів;
- визначення індексів ББК, УДК до наукових праць та документів;

▫ інформаційний пошук в базах даних та ін.
Як бачимо, ці види діяльності є традиційними для бібліотек і надалі паралельно надаються також безкоштовно.

Організація надання платних послуг у НБУВ

Національна Бібліотека України імені В. І. Вернадського надає платні інформаційно-бібліографічні послуги з 1991 р. Згідно зі Статутом НБУВ та статусу розроблено «Положення про систему організації платних послуг» та «Перелік платних послуг» на основі діючого на той час преїскуранта Державного комітету СРСР по науці і техніці від 6. 06. 1989 р. № 57–15–92 «Ціни на масові види послуг в галузі науково-технічної інформації».

Відділ довідково-бібліографічного обслуговування НБУВ (ВДБО) був одним з перших підрозділів Бібліотеки, який тоді (у 1991 р.) став надавати платні бібліографічні послуги, розробив, відповідно, «Перелік платних послуг», «Положення про впровадження платних послуг у відділі ДБО», де є розділ, що визначає принципи преміювання та заохочення виконавців платних послуг.

На даний час у Бібліотеці підрозділи, які надають даний вид послуг, працюють згідно з «Положенням про систему організації платних послуг», затвердженим генеральним директором НБУВ 4. 01. 2001 р., і «Переліком платних послуг» від 12. 06. 1997 р. та змін до них відповідно до урахування рівня інфляції на 1. 03. 2001 р. Додатки до Положення регламентують механізм розподілу коштів, отриманих у результаті надання платних послуг, у тім числі й відсоток коштів, які спрямовуються на матеріальне заохочення підрозділів-виконавців платних послуг.

Періодично вищезазначені документи переглядаються і коригуються відповідно до розвитку законотворчої діяльності в Україні, інформаційних потреб користувачів та можливостей Бібліотеки по їх задоволенню.

Відносини між Бібліотекою і споживачами інформації будуються на контрактно-договірній підставі. Замовлення на виконання платної бібліографічної довідки узгоджується з керівництвом НБУВ і приймається завідувачем Відділу в письмовій формі: лист від установи (організації), договір на платну послугу, для приватних осіб – бланк-замовлення. Переговори з замовником, укладання з ним договору або заповнення бланку-замовлення здійснює завідувач Відділу і завідувач сектору ДБО (відповідальний за платні послуги).

Лист оформлюється на бланку установи або підприємства, в якому споживач інформації зазначає вид платної послуги, до прикладу, тему для складання списку літератури і банківські реквізити (розрахунковий рахунок, МФО, ЗКПО, в якому банку, якого міста, № свідоцтва про реєстрацію платника податку на додану вартість, індивідуальний податковий номер установи). При необхідності, з метою кращої організації виконання бібліографічної довідки, врахування і уточнення конкретних побажань замовника щодо документів, які відображаються у списку з представником замовника або відповідальною особою ведуться переговори, здійснюються консультації протягом її виконання.

У тексті договору зазначаються назва установи, прізвище керівників з обох сторін, предмет договору (складання списку літератури за темою або інше), умови оплати, термін дії договору, юридичні адреси, підписи та печатки сторін.

Приватні особи частіше використовують платну послугу по складанню списку літератури для дисертації, дипломної та курсової роботи. Вони заповнюють спеціально розроблений бланк «Замовлення на письмову бібліографічну довідку», де зазначається тема запиту, види і мова документів, хронологічні межі пошуку, вид надання інформації (друкований список, комп'ютерний файл і його формати), зазначаються засоби її доставки (самостійно, поштою, факсом, електронною поштою), термін виконання,

прізвище та номер читацького квитка. Замовником сплачується аванс (40 % від попередньо визначеної загальної суми послуги) на підставі рахунку або прихідного касового ордера. Виконану роботу замовник отримує після сплати повної вартості послуги і складання «Акту здачі-прийняття наданих послуг». За терміновість виконання замовлення (при скороченні терміну виконання не менш, ніж вдвічі) встановлюється надбавка до попередньо розрахованої суми в розмірі до 50%. Оплата пошуку при відсутності релевантної інформації здійснюється на основі фактичних трудозатрат. При виконанні типових запитів (пошук інформації у БД) оплата зменшується, наприклад, при виконанні понад 50 типових запитів – на 10%, понад 100 типових запитів – на 15%.

Виконання платних послуг реєструється в облікових документах. Розрахунки за виконані платні послуги здійснює відповідальний за платні послуги через бухгалтерію Бібліотеки.

Періодично її адміністрація переглядає та затверджує ціни на бібліотечно-інформаційні послуги, коригує їх відповідно до ринкового попиту та рівня інфляції, а також інформує читачів про можливості їх надання, здійснює рекламу.

Мотивація вибору платних послуг користувачами

Серед причин, які спонукають користувачів вдаватися до платних послуг є: потреба здійснити якісний відбір документів, необхідних для наукової (професійної) діяльності, задоволення освітніх потреб; відсутність часу; прагнення уникнути складної, рутинної роботи; довіра до професіоналів-бібліотекарів; відсутність необхідних джерел інформації у бібліотеках вищих навчальних закладів та обласних наукових бібліотеках; низька інформаційна культура користувачів; недостатнє розкриття фондів книгозбірень тощо. При цьому вартість послуг не є перешкодою для їх використання.

Аналіз видів та тематики

наданих платних

довідок

Серед спектра платних бібліографічних послуг найбільшим попитом користується підготовка тематичних списків літератури. Тематика перших запитів користувачів інформації, наданих за плату, була пов'язана з проблемами реформування економіки, впровадження ринкових умов господарювання в Україні. Надходили замовлення від видавництв з проханням скласти список літератури з питань історії, релігії, освіти, лікувально-оздоровчої тематики, яку можна рекомендувати для перевидання (список книг включав 1000 назв), соціології (список книг за 1981–1992 рр.) – 538 назв). У 1992–1995 рр. поширилися різноманітні форми навчання та перекваліфікації спеціалістів у нових соціально-економічних умовах (семінари, бізнес-школи тощо), і, відповідно, до Бібліотеки були звернення за поточною бібліографічною інформацією з тем: «Підприємництво», «Акціонерні товариства», «Банки. Банківська справа», «Приватизація», «Право промислової вартості», «Спільні підприємства», «Біржі. Біржова справа», «Ринок цінних паперів», «Довірчі товариства», «Страхування при переході до ринкових відносин», «Інвестиційна політика», «Холдингові компанії», «Асоціації», «Кредитно-валютна політика» та ін. Для однієї з новостворених бірж було складено список літератури на 255 назв з історії товарних і фондових бірж України та Росії.

Типовість запитів, постійне звернення до цієї тематики владних структур і широкого кола читачів НБУВ спонукало підрозділ у 1992–1995 рр. працювати над створенням проблемно-орієнтованої бібліографічної бази даних з питань ринкової економіки «ECON»; оперативно відображати нові надходження до НБУВ книг, авторефератів дисертацій; розкривати зміст періодичних видань, збірників тощо українською,

російською та іноземними мовами. БД мала комерційний характер і використовувалася при тематичному бібліографічному пошуку.

Одними з перших клієнтів ВДБО, які здійснювали замовлення по складанню списків літератури для написання курсових, дипломних робіт, редагування бібліографічного апарату наукової праці були студенти-іноземці.

Досвід надання платних послуг переконує, що для організації та виконання цієї роботи потрібні відповідні фахівці, не тільки бібліографи, а й маркетингологи, інформаційні аналітики. Це підтверджує аналіз виконаних бібліографічних довідок за останні 10 років. Їх кількість є незначною щодо загальної кількості наданих довідок. За 1991–2000 рр. ВДБО виконано 885 письмових довідок, з них – платних 42 (4,7%). Переважно це були тематичні списки літератури з економіки, історії, політики, права, сільського господарства. Відповідно, вони становили в 1996 р. 12% , 1997 р. – 7% , 1998 р. – 12,5% , 1999 р. – 6% , 2000 р. – 8% від загальної кількості наданих письмових тематичних довідок. Фактографічних і адресних платних довідок за останні п'ять років було всього 5.

Особливостями технології виконаних платних довідок були: необхідність перегляду широкого кола вторинних документів, значне хронологічне охоплення матеріалу, вузькість тематики, відсутність необхідних бібліографічних показників з теми, їх велика трудомісткість.

Довідки, виконані з використанням БД фіксувалися та аналізувалися окремо. Враховуючи високу вартість електронних інформаційних ресурсів, результати пошуку користувачів, запис інформації до файлу та/або роздрукування результатів пошуку вибірково (залежно від БД) надавалися, як платна послуга. Крім цього, були замовлення від організацій та приватних осіб на виконання бібліометричних довідок за БД «Science Citation Index», «Journal Citation Reports».

Усього протягом останніх п'яти років виконано за БД 13 456 довідок, зокрема у 1996 р. – 779 , 1997 р. – 1615 , 1998 р. – 4079 , 1999 р. – 5697, 2000 р. – 1286.

Отже, аналіз тематики виконаних бібліографічних довідок, підготовлених за плату і безкоштовних, показав, що вона близька до довідок, які надавалися користувачам в усній формі; відзеркалює пріоритети й напрями суспільного та соціально-економічного розвитку, проблеми перехідного періоду до ринкових відносин в Україні. Користувачі вкладали гроші в отримання інформації, розраховуючи в подальшому одержати певні дивіденти, зекономити час, відведений для наукової праці, прискорити розробку науково-виробничого завдання.

Висновки

Впровадження системи платних бібліографічних послуг розширюють можливості щодо задоволення інформаційних потреб користувачів, сприяють розвитку послуг, що ґрунтуються на попиті та пропозиції, підвищують суспільне значення науково-інформаційної діяльності Бібліотеки.

Впровадження платних послуг у практику роботи наукових бібліотек залежить від багатьох чинників.

З метою кращої організації надання платних бібліографічних послуг доцільно створити підрозділ (сектор), який би цілеспрямовано займався всім їх комплексом – від маркетингу і бізнес-планування до рекламування й інформування про можливості установи та оперативного, ефективного і якісного задоволення інформаційних запитів користувачів. З цією метою необхідно постійно вивчати інформаційне середовище, читацький контингент установи, інформаційні потреби користувачів, тематику запитів, удосконалювати довідково-бібліографічний апарат, приділяти увагу підготовці персоналу та підвищенню його кваліфікації.

Література

1. Про бібліотеки і бібліотечну справу: Закон України (за станом на 20 липня 2000 р.). – К.: Парлам. вид-во. – 2000. – 23 с.
2. Про інформацію: Закон України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во. – 1997. – 31 с.
3. Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України (за станом на 12 лип. 1999 р.). – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во. – 1999. – 31 с.
4. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 черв. 1997 р. № 534 // Офіц. вісн. України. – 1997. – Ч. 23. – С. 95.
5. Перелік платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності: Затв. постановою Кабінету Міністрів України від 5 черв. 1997 р. № 534 // Там само. – С. 96–99.
6. Перелік платних послуг, які можуть надаватися державними архівними установами: Затв. постановою Кабінету Міністрів України від 7 трав. 1998 р. № 639 // Там само. – 1998. – Ч. 19. – Ст. 684. – С. 30.
7. Порядок надання платних послуг закладами культури і мистецтв: Наказ Мін-ва культури і мистецтв України, Мін-ва фінансів України, Мін-ва економіки України 21. 12. 99 № 732/306/152 // Там само. – 2000. – № 1. – Ст. 17. – С. 125–127.
8. Комплексная программа развития товаров народного потребления и сферы услуг на 1986–2000 гг. – М.: Политиздат, 1985. – 48 с.
9. Модельный кодекс для государств-участников СНГ: [Электрон. ресурс]. – способ доступа: URL:<http://192.168.2.1/low/01mabmbk.html>.
10. *Багрова И.* Платные услуги библиотек: «священный прагматизм» против «священной коровы»: Обзор зарубежной литературы 1987–1998 годов // Библиотекосведение. – 1999. – № 4/6. – С. 130–141.
11. *Башун О. В.* Фандрейзинг або мистецтво збирання коштів: Наук.метод. рекомендації бібліотекам / Донец. ОУНБ; Ред. Ю. О. Лебедева. – Донецьк, 1998. – 103 с.
12. *Бойко О. Ф.* Платные услуги в библиотеках высших учебных заведений // Мир библиотек сегодня. – 1996. – № 4. – С. 35–40.
13. *Бойкова О. Ф.* Влияние потребительского спроса на набор платных услуг // Библиотекосведение. – 1998. – № 6. – С. 14–24.
14. *Бэжел К.* Библиотечно-информационное обслуживание и маркетинг // Библиотечно-информационный маркетинг. – М., 1992. – С. 37–40.
15. *Гладков М. И.* Хозрасчет в библиотеках. Как это было // Библиотекосведение: исследование, история и современность: Сб. науч. тр. – М., 1995. – С. 179–192.
16. *Гордієнко Г. Л.* Підприємництво в інформаційно-бібліографічній роботі. – К.: Знання, 1999. – 22 с.
17. *Елисеєва Е. Н.* Маркетинговая информационная система в деловой библиотеке // Библиография. – 1999. – № 5. – С. 48–51.
18. Использование платного библиографического обслуживания Национальной библиотекой в Париже: (Обзор. реф.) // Культура и искусство за рубежом: Экспресс-информ. Библиотеч. дело и библиогр. – М., 1988. – № 12. – С. 1–4.
19. *Кедровская Л. Г., Мивелидзе А. И., Родионов И. И.* Информационное и библиотечное обслуживание на коммерческой основе в капиталистических странах: (Обзор) // НТИ / ВИНТИ. Сер. 1. – М., 1986. – № 8. – С. 13–16.
20. *Клюев А. К.* Информация – бизнес – библиотека: грани взаимодействия // Библиография. – 1999. – № 5. – С. 46–48.
21. *Кроуфорд Д.* Оцінка бібліотечних інформаційних послуг / Асоціація інформаційного менеджменту «Асліб»; Ред. С. П. Уєбб. – К., 1996. – 68 с.
22. *Лазарева А. Г.* Маркетинг информационных продуктов и услуг в США: Науч.-аналит. обзор / АН СССР. ИНИОН. – М.: ИНИОН, 1989. – 68 с., ил. – (Сер.: Информ., наука, о-во).
23. *Лайтинен С.* Современные тенденции в определении стоимости электронных информационных услуг // Науч. и техн. библ. – М., 1992. – № 1. – С. 8–11.
24. *Минкина В. А.* Информационный маркетинг // Науч. и техн. б-ки СССР. – М., 1989. – № 8. – С. 8–12.
25. *Нікулькіна Н. В.* Головний прибуток – зручність читачів. Ринок додаткових послуг // Херсонська обласна універсальна наукова бібліотека: Від минулого століття майбутньому: Зб. статей. – Херсон, 1998. – С. 44–55.
26. Основные положения перевода культурно-просветительных учреждений на новые условия хозяйствования // Библиотекарь. – 1990. – № 4. – С. 40–41.
27. *Попроцька В. Г.* Основні положення організації платних форм бібліотечного обслуговування читачів наукової бібліотеки: Друга наукова сесія Інституту бібліотекознавства (17 черв. 1993 р.): Тез. доп. – К., 1993. – С. 17–18.

28. *Скнар В. І.* Платні послуги бібліотеки та ціноутворення // *Вузівські бібліотеки на порозі XXI століття: впровадження нових технологій: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (20–23 трав. 1998 р., м. Київ).* – К., 1998. – С. 81–86.

29. *Уебб С. П.* Стягнення плати за бібліотечні та інформаційні послуги / *Асоціація інформаційного менеджменту «Асліб».* – К., 1994. – 68 с.