

**Коммерческий сегмент в информационном обслуживании  
национальной библиотеки: потребности пользователей  
и возможности их удовлетворения**

**Commercial Component in the National Library Information Service:  
Meeting the Users' Demands**

**Комерційний сегмент в інформаційному обслуговуванні  
національної бібліотеки: потреби користувачів і можливості їх задоволення**

*Кутузова Е. А.*

*Российская национальная библиотека, Санкт-Петербург, Россия*

*E. A. Kutuzova*

*National Library of Russia, St. Petersburg, Russia*

*Кутузова О. А.*

*Російська національна бібліотека, Санкт-Петербург, Росія*

Затрагивается практический аспект платного информационно-библиографического обслуживания в Российской национальной библиотеке. На примере деятельности Информационно-сервисного центра анализируется методика предоставления платных услуг, основанная на принципах альтернативности, универсальности и комфортности.

The paper considers the practical aspect of the fee-based bibliographic service provided by the National Library of Russia. Taking as an example the activity of the Information Service Center (ISC), a specialized commercial department of the National Library of Russia, the author examines methods of providing commercial information services based on the principles of universality and convenience.

Розглянуто аспект платного інформаційно-бібліографічного обслуговування у Російській національній бібліотеці. На прикладі діяльності Інформаційно-сервісного центру проведено аналіз методики надання платних послуг, заснованої на принципах альтернативності, універсальності і комфортності.

В период формирующихся в начале 1990-х гг. рыночных отношений, библиотеки оказались в фокусе сложных и противоречивых факторов, негативно повлиявших на их финансовое и техническое обеспечение, а также на социальный престиж. Объективным явлением, отразившим поиски механизмов модернизации большинства библиотек, стала постепенная коммерциализация их деятельности, в частности — создание структурных подразделений, занимающихся привлечением дополнительного финансирования в основном за счет предоставления платных услуг, выявление преимуществ и адаптация многих положений и принципов современного маркетинга, определение места и роли платных услуг в новых социально-экономических условиях.

В Российской национальной библиотеке (РНБ) предоставление услуг на платной основе является одним из направлений, реализующимся с 1993 г. в рамках информационно-библиографического обслуживания. Структурные преобразования и инновационные процессы, связанные с внедрением автоматизированных технологий, позволили создать условия для качественно-нового и комфортного комплекса платных услуг. Важным шагом на этом пути стало создание и открытие в сентябре 2001 г. Информационно-сервисного центра (ИСЦ) — специализированного подразделения в структуре информационно-библиографического обслуживания РНБ, отвечающего за аккумуляцию, распределение и непосредственное выполнение запросов пользователей на платной основе.

В ИСЦ функционируют два зала — компьютерный, предназначенный для самостоятельного доступа пользователей к ресурсам Интернет, и справочный, в котором осуществляется информационно-библиографическое обслуживание. Платные услуги предоставляются в соответствии с Прейскурантом, утвержденным дирекцией РНБ. В зависимости от уровня инфляции, расценки на услуги периодически корректируются, но не превышают границ, изначально ориентированных на потребителя со средним доходом.

В основу деятельности Центра заложены три основополагающих принципа:

- принцип свободного доступа для всех категорий пользователей;
- принцип универсальности и альтернативности обслуживания;
- принцип максимальной комфортности предоставления информации.

Эти принципы были обусловлены результатами проведенного в конце 1990-х гг. изучения читателей РНБ на предмет их пользовательских предпочтений, а также готовности к использованию новых информа-

ционных продуктов и услуг. Данные, полученные в результате анкетирования и блиц-опросов, позволили выявить вполне сформировавшийся устойчивый контингент пользователей, интеллектуально и психологически подготовленных к восприятию нового и существенно расширенного информационного пространства библиотеки.

Вопрос платности библиотечного обслуживания — это вопрос его инновационности. Инновационность заключается не только в расширении технологической и интеллектуальной базы самого процесса обслуживания, но в кардинальном изменении подходов к форме и качеству его реализации. Уровень качества напрямую связан с таким понятием, как культура сервиса<sup>1</sup>, поэтому основой профессиональной деятельности библиографов ИСЦ стала не только информация как таковая и работа с ней, но и ориентация на самого заказчика, на удовлетворение его индивидуальных потребностей в информационных услугах и, соответственно, предоставление услуг такого качества, за которые человек платит, исходя из их реальной ценности.

Структура информационно-библиографического обслуживания в ИСЦ не отличается от общепринятой на библиографических пунктах в библиотеке. Но сама методика удовлетворения запросов пользователей в условиях персонализированного подхода приобретает особую специфику, которая заключается в безусловном приоритете потребностей пользователей, а также в учете временных, психологических, этических, эстетических и технологических факторов.

Предоставление *библиографической информации* в справочном зале ИСЦ осуществляется по двум основным направлениям:

- составление в оперативном режиме небольших тематических подборок в качестве вспомогательных материалов для написания научных статей, рефератов, курсовых работ и т. д.
- выполнение в отсроченном режиме сложных тематических запросов, связанных с формированием библиографических списков для диссертационных работ, дипломных проектов и научно-исследовательских разысканий.

Выполнение сложных тематических запросов является в настоящий момент наиболее востребованной услугой — ее доля составляет 63 % от общего количества обращений. Это свидетельствует о тенденции к увеличению спроса на профессионально отобранную, обработанную и оформленную в соответствии с правилами последнего ГОСТа библиографическую информацию. Уникальным является и то, что пользователь получает библиографический продукт, который представляет собой наглядный пример сочетания автоматизированных форм поиска и традиций, накопленных предыдущими поколениями библиографов.

Оказание услуг по осуществлению библиографического поиска становится также первоначальным этапом в реализации другого направления обслуживания — предоставления *фактографической информации*. В условиях деятельности Центра, для данного направления характерны две особенности, которые обуславливают формирование пользовательской аудитории и спрос на услуги подобного уровня:

- с одной стороны, оно является наиболее комфортным, поскольку максимально облегчает пользователю доступ к информации;
- с другой — спрос на него, более чем на другие формы обслуживания, обусловлен платежеспособностью пользователя: себестоимость подобного рода услуг достаточно высока и напрямую связана как со значительными трудозатратами на осуществление поиска.

Доля фактографических услуг в справочном зале ИСЦ составляет 11 % от общего количества запросов, а заказчиками эксклюзивной и дорогостоящей информации выступают преимущественно юридические лица.

*Предоставление консультационных услуг* — традиционный вид деятельности любой библиотеки, но в ИСЦ методика такого обслуживания приобретает дополнительную смысловую нагрузку: очень часто подобные услуги становятся заместителями других, более сложных и дорогостоящих, которые в силу различных обстоятельств не могут быть предоставлены пользователю. В качестве альтернативы, библиографы ИСЦ предоставляют пользователям развернутые консультации по методике осуществления самостоятельного тематического поиска в различных сетевых ресурсах. О полезности и ценовой доступности подобной услуги свидетельствует уровень ее востребованности: согласно статистике, доля консультационных услуг в справочном зале ИСЦ составляет 26 % от общего количества обращений.

Одним из приоритетных направлений деятельности Центра является информационно-библиографическое *обслуживание удаленных пользователей*<sup>2</sup>. По статистике, виртуальную форму общения предпочитает 1/4 часть от общего числа пользователей ИСЦ.

<sup>1</sup> Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб.: Профессия, 2004. — 304 с. — (Серия «Библиотека»).

<sup>2</sup> Кутузова, Е. А. Виртуальное обслуживание в Российской национальной библиотеке: опыт Информационно-сервисного центра / Е. А. Кутузова // Библиотечное дело. — 2004. — № 5. — С.18-20.

Взаимодействие с ними осуществляется на основе web-формы тематических запросов, посредством электронной почты и передачи факсимильных сообщений. Опыт подтвердил преимущества и комфортность такой формы сотрудничества:

- обмен данными происходит в оперативном режиме;
- доставка найденной информации обеспечивается пользователю независимо от степени территориальной удаленности;
- пользователь сам может выбрать место и время получения результатов поиска.

С апреля 2004 г в РНБ в рамках онлайн-справочной службы «Спроси библиографа» осуществляется альтернативная платной форма обслуживания удаленных пользователей. Главные принципы работы службы — общедоступность, бесплатность и оперативность выполнения запросов (в течение 1-2 дней). Основные функции — библиографическое консультирование и предоставление адресно-фактографических справок через Интернет. Тематические запросы, предполагающие углубленный поиск и, соответственно, более длительные временные нормативы, остаются прерогативой платного обслуживания в рамках ИСЦ.

Традиционно, деятельность научных и публичных библиотек отличается от работы служб и центров информации. Общая конечная цель — удовлетворение информационных потребностей пользователей — достигается с помощью собственных специфических средств, форм и методов деятельности. Опыт работы, накопленный Информационно-сервисным центром, наглядно подтверждает широкие возможности и востребованность новой формы обслуживания, которую предлагает сегодня своим пользователям Российская национальная библиотека. Коммерческий характер такого обслуживания и подход к нему с позиций сервисной деятельности, позволяют эффективно решать проблему комфортности библиотечной среды, предоставляют свободу выбора вариантов доступа к информации.