

ИМИДЖ-УСЛУГИ ПО ДОСТАВКЕ ДОКУМЕНТОВ УДАЛЕННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ В СОВРЕМЕННЫХ РОССИЙСКИХ УСЛОВИЯХ

(на материале отдела электронной доставки и абонементного обслуживания ГПИБ России)

*Паклин А.Г.
Заведующий отделом электронной доставки
и абонементного обслуживания
Государственная публичная историческая
библиотеки России
Москва, Россия*

Федеральное государственное учреждение культуры «Государственная публичная историческая библиотека России» (ГПИБ России) – крупнейшая научная специализированная в области истории библиотека Российской Федерации.

Наша библиотека является государственным хранилищем литературы по истории, историческим наукам и смежным дисциплинам. Фонд библиотеки составляет около 4 млн экземпляров различных документов на 48 языках народов России и 65 иностранных языках. Книжный фонд насчитывает свыше 2,5 млн экземпляров.

В целом же фонды ГПИБ представляют большую научную и культурную ценность и во многом уникальны.

Историческая библиотека одной из первых в России предложила широкой читательской аудитории воспользоваться дистанционным заказом и получением литературы через Интернет. Предлагая *с 1998 г. электронную доставку документов* своим пользователям и будучи одними из первопроходцев в предоставлении этой услуги, мы успешно развиваем данное направление своей деятельности.

2007 г. был объявлен в нашей библиотеке годом *комфортного обслуживания пользователей*, и поэтому вся деятельность отдела электронной доставки и абонементного обслуживания была направлена на повышение качества обслуживания внешних потребителей, оказывая услуги, предоставляемые по ЭДД.

Немаловажную роль, как нам кажется, играет в этом *имидж-услуги по ЭДД*. Прежде всего, хотелось бы обратить внимание коллег на важность *степени доступности брэнда* – доставки документов на веб-сайте библиотеки.

Не секрет, что пользователь, открыв первую страницу веб-сайта библиотеки и не найдя там искомой информации, зачастую «уходит», тем самым лишая вас потенциального запроса на услугу. Чтобы избежать такой «накладки» на веб-сайте библиотеки на первой (главной) странице должна быть выделена рубрика (закладка, подстраница – суть термина не важна) **«ДОСТАВКА ДОКУМЕНТОВ»**, где любой посетитель веб-сайта мог бы ознакомиться с предлагаемыми услугами по электронной доставке документов или *по репродуцированию документа*.

Содержательное наполнение этой рубрики полностью зависит от ваших пожеланий и технических возможностей.

Мы в ГПИБ прежде всего информируем об информационно-поисковых возможностях нашего веб-сайта (*электронных каталогов, страницах специализированных отделов* и их электронных ресурсах, максимально доступных пользователям) с помощью *гиперссылок*.

В частности, рассказываем об информационном ресурсе, доступном онлайн всем посетившим веб-сайт ГПИБ, – *«Каталоге оглавлений периодических изданий»*, который полностью находится в ведении нашего отдела.

В настоящий момент в нем расписаны оглавления свыше 7 600 экземпляров журналов за последние 9 лет из фонда отдела периодики ГПИБ.

Начата работа по введению оглавлений некоторых русских дореволюционных журналов, которые вызывают повышенный интерес у потребителей. В частности, представлены оглавления журнала «Военный сборник» за 1902–1903 гг. И эта работа будет продолжена.

Хочется подчеркнуть, что в отличие от некоторых известных компаний, которые предлагают аналогичный этому продукт – тексты журналов гуманитарного профиля с поисковой возможностью нужной статьи за определенный оговоренный период времени (за сумму, эквивалентную 1000 долларов), мы выкладываем «Каталог оглавлений...» совершенно бесплатно и без ограничения времени пользования.

Возвращаясь к теме *имидж-услуги*, отметим размещение отсканированного печатного варианта *«Каталога русских журналов XVIII – начала XX в.»* на странице *«ДОСТАВКА ДОКУМЕНТОВ»* нашего веб-сайта.

Что характерно: через некоторое время после его появления на нашей странице резко возросло число запросов на те журналы, которые ранее не были востребованы из-за отсутствия информации у пользователя об их наличии в фонде (это стало ясно при анализе поступивших заказов с начала 2007 г.). Можем посоветовать взять на вооружение коллегам эту идею и разместить такую *«информационную изюминку»*, которая будет востребована в вашем регионе, а до этого была недоступна в информационном поле веб-сайта библиотеки.

Велика потребность в информации о своих генеалогических корнях у многих пользователей услуг по ЭДД. Десятая часть наших заказов приходится на запросы на сканирование различных родословий, писцовых и памятных книг, адрес-календарей и т.п.

Если ваша библиотека располагает достаточным фондом *краеведческо-генеалогическо-геральдической литературы Вашего региона*, то смело предлагайте заказывать ее на странице вашего веб-сайта.

Мы предполагаем завести специальную страничку для ищущих свои родословные корни, надеемся презентовать ее в будущем году.

Немаловажную роль играет и информированность наших потенциальных заказчиков о том, как им удобнее оплатить получаемую информацию (естественно, за оптимальную цену). Помимо приведенной

гиперссылки на «Прейскурант предоставляемых ГПИБ услуг», здесь же (на странице «**ДОСТАВКА ДОКУМЕНТОВ**») мы приводим таблицу с **примерным перечнем цен**. Можем сообщить, что наши расценки представляют собой несколько позиций:

- обработка заказа (1 зак.) – 6 руб.;
- сканирование документа с 1946 г. изд. (1 стр.) – 5 руб.;
- сканирование документа до 1946 г. изд. (1 стр.) – от 10 руб. до 280 руб.

Подсчет стоимости заказа **постраничный** независимо от формата копируемого документа и предлагается в формате tiff. На форматы jpg и formatted text устанавливается договорная цена.

Для удобства пользователей нами размещена квитанция Сбербанка (как банка, имеющего разветвленную сеть филиалов по всей стране) с уже заполненными реквизитами (после распечатки которой можно оплатить заказ); для организаций размещен типовой договор и образец заполнения банковского платежного документа. А для внимательных пользователей есть подстраница «**Способы оплаты заказа**» для физических и юридических лиц **из России, из стран СНГ и других стран**.

Имиджево-рекламной деятельностью, которая продвигала бы услуги по ЭДД внутри библиотеки, нам тоже пришлось заниматься. Около 30% наших читателей, которые посещают библиотеку непосредственно, составляют иногородние пользователи.

Для них **при записи** мы предлагаем маленькую **визитку с кратким адресом нашей услуги в Интернете и ценами**. Она же находится на кафедрах выдачи и в залах каталогов.

электронная доставка документов Вы можете сделать заказ с сайта Исторической библиотеки: <u>www.shpl.ru</u> доставка документов – оформление заказа e-mail: edd@shpl.ru
--

Цены на ЭДД		
Формат tiff (с 1946 г.)	1 стр.	5 руб.
Formatted text (с 1946 г.)	1 стр.	10 руб.
Формат tiff (до 1946 г.)	1 стр.	10–280 руб.
Оформление заказа	1 зак.	6 руб.
Тел.: (495) 621-03-93		

Мы занимались массовой рекламной кампанией, рассылая **пакет договорных документов** по библиотекам России. Всего за 2 года было подготовлено более 300 писем. Такая **рекламно-информационная «атака»** начала приносить свои плоды.