

## Térítéses könyvtári és információs szolgáltatások

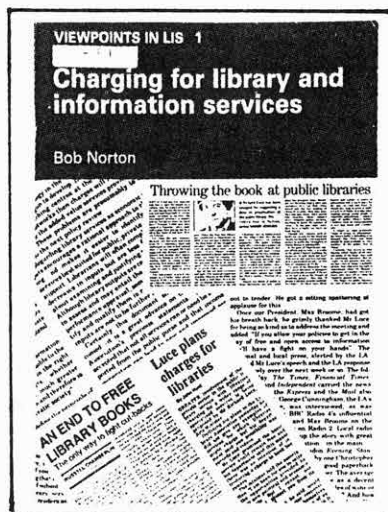
Természetüknél fogva a közművelődési könyvtárak széles tömegek általános igényeinek kielégítését hivatottak szolgálni négy alapterületen: az oktatás, a kikapcsolódás, az informálódás és a kultúrálódás területén. A költségek rohamos emelkedése, a könyvtárakkal szemben támasztott növekvő igények, valamint az új és differenciált szolgáltatások megjelenése a következő problémákat veti fel:

- A gyors változások korában hogyan tud egy stabil, kötött költségvetésű könyvtári szolgáltatás szembenézni az új piaci kihívással és a gazdasági kényszerrel?
- Mi lesz a hagyományos ingyenes szolgáltatásokkal, ha az áruvá válás, a jövedelemképzés és az önálló költségfedezés az új szolgáltatási etika, a túlélés és a siker kulcsa?
- Egy termék/szolgáltatás, ill. az ezekhez való hozzáférés mikor ingyenes és mikor térítéses? Hol, és hogyan lehet meghúzni a határvonalat a kettő között?

Ezekre a kérdésekre próbál választ keresni a könyv, különféle oldalról megvilágítva a problémát és ütköztetve a nézeteket.

A társadalomban az egyetemes információhoz való hozzá-nem-férés hívta életre a könyvtárakat. Így születtek meg és váltak egyeduralkodóvá ezek az intézmények.

A probléma akkor kezdődött, amikor az információs technika fejlődése, a technikai innováció és a piaci viszonyok hatására rivális erők (magánvállalkozók, információs ügynökségek) megrendítették a könyvtárak egyeduralmát. Hagyományosan a könyvtárak tőke mentes intézmények, és nem rendelkeznek értékpluszot előállító termékekkel, ill. szolgáltatásokkal. Sokan érvelnek az ingyenesség fenntartása mellett, mondván, hogy az adófizetők pénzéből szerzeményeznek a közművelődési könyvtárak, így nem kérhetnek még egyszer pénzt a kölcsönzésért is. A másik oldalról nézve viszont, ezek a könyvtárak minimális szeletét alkotják a teljes információs bázisnak, tehát a hozzájuk fordulóknak ingyenesen ugyan, de az információk csak egy szűk köréhez férhetnek hozzá.



NORTON, Bob Charging for library and information services / Bob Norton ; [ed.] The Library Association. - London : LA, 1988. - IV, 59 p.

„A belépődíjak diszkriminálnak, ezért nem szívesen kérnék pénzt senkitől” - mondja Wilson. De, ha a kérdés úgy merül föl, hogy vagy ingyenes szolgáltatás, vagy az információhoz való hozzáférés szabadsága, akkor már el kell gondolkodni a kérdésen. Demokratikus jellegénél fogva Wilson és *Martyn* egyértelműen az utóbbi mellett foglal állást.

Egy olyan társadalomban, ahol a szegény szegényebb, a gazdag gazdagabb lesz, az információ-szerzésre is rányomja bélyegét ez a szellem. Aki teheti - tudja és hajlandó is megfizetni, - gyorsabb, pontosabb, testreszabottabb, csomagolt, értékpluszot növelt és házhoz szállított információhoz jut, aminek birtokában még gazdagabbá válik.

Az információs szolgáltatások térítése nem új gondolat. Eddig csak könyvtári keretek között zajlott, most azon kívül is megjelent. Ez olyan konfliktushelyzetet teremt, ahol felmerül a kérdés, hogy a hagyományos kötött költségvetésű könyvtár hogyan tud szembenézni a piaci kihívással. A csak ingyenes szolgáltatások fenntartása nem teszi lehetővé a versenyképesség kialakítását: térítéses szolgáltatásra is szükség van. A hozzáférés szabadsága nem jelent ingyenes hozzáférést az információhoz. Nem lehet ingyenes, hiszen a nyomtatás-szállítás-használható állapotba hozatal mind pénzbe kerül. Az indexelés - ki-

vonatkészítés - online hozzáférés biztosítása - a gyorsaság - a rugalmasság - sbt. mind értéknövelő tényezők.

Ezek figyelembe vételével ott indokolt a tértítés bevezetése:

- ahol az adott források kimerültek és módszeres munkára van szükség más források felkutatására;
- ahol időre van szükség a megfelelő információ megtalálásához és kiválasztásához;
- ahol költségtényezők merülnek fel az információ megszerzésekor, mint pl. telefon, telex, online stb.;
- ahol gyűjteni és analizálni kell az adatokat;
- ahol a sürgősség diktál és nem lehet másnapra halasztani a megoldást;
- ahol személyre szabott, bizalmas és értékelt információt kérnek.

A következő fejezet nyitó gondolata: vajon még mindig megfelelő-e a közművelődési könyvtárak parttalan célkitűzése. *Pickering* szerint a közművelődési könyvtári információ amorf, ellenőrizhetetlen és rendszertelen. A többi könyvtártípusnak jól körülhatárolt használói köre, cél- és feladatrendszere van. A közművelődési könyvtáraknak is specializálódniuk kell és határozniuk arról, hogy mit akarnak: könyvellátó helyek maradnak, oktatást támogató intézményként, szabadidőközpontként, a lakosság információs központjaként vagy kommunikációs centrumként működnék. Ujragondolásra, ésszerűsítésre van szükség. Olyan korban, amikor a specializálódás, a személyre szabott szolgáltatások dominálnak, a közművelődési könyvtár sem tudja fenntartani „szupermarket” jellegét. Új, piacvezérelt, használó-központú szolgáltatások kellene, Ehhez ismerniük kell a használókat, az ügyfeleket és a versenytársakat. Megismerésükhöz, elemzésükhöz elengedhetetlen a marketing tevékenység tudatos és folyamatos alkalmazása. A piac elemzésére van szükség ahhoz, hogy fel lehessen térképezni, hogy milyen fontos irányvonalak befolyásolják az információs szolgáltatás alakulását.

A gazdálkodás/költségvetés adatai és a társadalom értékelése a talponmaradás záloga. Ezért ezek mérhetősége, számszerűsíthetősége megfelelő kontroll-mechanismusok kiépítésével az előrejelzett irányvonal.

*McLean* a jövő útjáról kifejezetten mint „költség-tudatos” társadalmi környezetről beszél, ahol:

- A könyvtáraknak és információs szolgáltatóhelyeknek nincs más választásuk, minthogy versenyben álljanak az elektronikus környezettel.
- A versenynek nyílnak kell lennie - ez elengedhetetlen a pénzügyi források megpályázásához és megszerzéséhez.
- Vállalni kell a rizikót, ami a hagyományos szolgáltatások megtartásából és az új stratégiák bevezetéséből adódik.
- Lényeges, hogy a könyvtár és információs rendszer része legyen egy nagyobb információs rendszernek.
- Nagyobb szükség lesz a használók szegmentálására és a potenciális szükségletek elemzésére.
- Hitelesnek és egységesnek kell lennie a könyvtárnak azért, hogy a fenntartó támogatását elnyerje.
- A versenyképesség biztosítása érdekében szükség lesz a vezetői feladatok állandó elemzésére.
- A verseny sikere attól függ, hogy a könyvtár mérhetővé tudja-e tenni termékeit és szolgáltatásait.
- Mindezen változtatások pénzügyi kezelését az intézmény saját gazdasági keretei között kell létrehozni, egyrészt azért, hogy időt és energiát takarítsunk meg, másrészt azért, hogy az új tevékenységi kört ne idegenítsük el a könyvtártól.

A közpénzből fenntartott intézmények számára *Cronin* három lehetséges alternatívát vázol fel: vagy támogató intézményt kell keresni, aki felvállalja a megnövekedett költségeket, vagy a meglévő költségvetést kell átcsoportosítani, vagy egyszerűen ki kell vonulni az információs piacról. Mivel a világ publikált információjának több mint a 10%-a elektronikus hordozón jelenik meg, a harmadik út nem választható. A költségvetés átcsoportosításának egyik módja a tértítés bevezetése. Az online keresés megjelenése katalizátorként szerepel, hiszen ez tette elkerülhetlenné a tértítéses szolgáltatások bevezetését. A tértítés lehet teljes körű, differenciált vagy önkéntes, azaz belátáson alapuló. Az ár megállapításánál a költségmegtérülés az elsődleges, de nem az egyetlen cél. Figyelembe kell venni a marketing-tevékenységet, a használói igények felkeltését éppenúgy, mint a használók képzésének költségeit is. Az ár megállapításakor érdemes a használókat is megkérdezni. A könyv 26. oldalán mintát

találunk arra, hogy az online szolgáltatások áralakításánál milyen tényezőket lehet figyelembe venni, azaz, hogy miként lehet mérhetővé tenni az információt. A szempontok a következők: az adatbázis tartalom szerinti csoportosítása, a segítségnyújtás szintjei, az adatbázis szerkezete, a kapcsolási idő. Az ár kialakításához jó módszer, hogy megkérdezzük a használókat és kérdőív segítségével rangsoroljuk velük az árképzéshez figyelembe veendő szempontokat.

Angliában több kezdeményezés is indult a 80-as évek vége felé a térítéses szolgáltatások elterjesztése terén. Az angol Könyvtáros Egyesület 1987-ben irányelveket adott ki, melyben az állami és magánszektor kapcsolatára, együttműködésére hívta fel a szakma figyelmét. Bár az alapvető szolgáltatások támogatását továbbra is közpénzből kell fedezni, mindenütt a helyi igények alapján kell a szolgáltatásokat megszervezni és a helyi adottságokhoz kell azokat igazítani. Térítéses és profítképző is lehet minden plusz szolgáltatás, program, esemény és ugyancsak helyi szinten kell keresni a köz- és magánszektor közötti együttműködés lehetőségeit.

A kereskedelmi szolgáltató szektor gyors fejlődése szükségessé teszi, hogy a kormány olyan kutatásokat finanszírozzon, melyek lehetőséget adnak az állami szektornak, hogy fejlessze szolgáltatásait és keresse a magánszektorral való együttműködés alapjait. Bármilyen befolyó jövedelmet az igyenes szolgáltatások javítására kell fordítani.

Ugyancsak 1987-ben hasonló szellemben nyilatkozott az angol kulturális miniszter: „Nem lehet különválasztani azt a két alapvető célkitűzést, hogy messzemenőkéig szem előtt tartsuk az olvasók/használók érdekeit, ugyanakkor keressük a lehetőségeket a pénz jobb hasznosítására. Hiszen ez utóbbi szintén a használót segíti.”

Szó esik még a partnerkapcsolatok különféle formáiról, mint pl. vegyesvállalat magáncégekkel, szerződéses üzemeltetés, szponzorálási lehetőségek kiaknázása, kereskedelmi-kiadói tevékeny-

ségek bevezetése. A vállalkozás sikeréhez pontos helyzetfelmérés, a kliensek igényeinek jól körülhatárolt ismerete és az intézmény céljainak és feladatainak pontos indoklása, meghatározása szükséges.

A közművelődési könyvtári szolgáltatások pénzügyi támogatásáról 1988 februárjában látott napvilágot az ún. Zöld Füzet (Green Paper), ami szintén leszögezi, hogy az alapszolgáltatásoknak ingyeneseknek kell maradniuk. Ezzel egyidejűleg rámutat arra, hogy soha nem létezett olyan alapelv, mely kimondta, hogy *minden* könyvtári szolgáltatásnak térítésmentesnek kell lennie. Jelenleg - olvasható a Zöld Füzetben - a közművelődési könyvtárak körülbelül 22 millió font évi bevételt keresnek. Ha jobban kiaknáznák a piaci lehetőségeket, ez a szám 50 millió fontra emelkedhetne évente.

Az értékesíthető információ tulajdonképpen áru, aminek értéke van éppúgy mint más termékeknek. Értéke növelhető, hisz a „nyersanyag” a feldolgozás folyamatában bármely pontos értékhozzáadással gyarapszik. Így ára is van. Sokan szívesen megfizetik ezt az árat, ha hasznát, értelmét látják. Most már csak az *oktatókon* van a sor, hogy tanítványaikban felkeltsék az igényt és megtanítsák őket az információkeresésre és -használatra. A *menedzsereken*, hogy belássák milyen gazdasági előnyökkel jár, ha nemcsak saját belső információs rendszerük kiépítésén fáradoznak, hanem figyelmet fordítanak a külső, elektronikus információra is. A *kormányon*, hogy kidolgozzon egy egységes információs politikát; a könnyű hozzáférés biztosításán túl biztosítsa az egyén szerzői jogait az információ-„mix” korában és szabályozza a kimentés és másolás kérdéseit. A *könyvtárosokon*, hogy felismerjék azt, hogy egy nyílt piaci versenybe való bekapcsolódáshoz alapos, széles körű piackutatási és marketing technikákat kell alkalmazniuk, hisz ebben a versenyben a használó a diktáló és a döntő erő.

Téglási Ágnes