

Fizetni vagy sem? Díjköteles és ingyenes könyvtári szolgáltatások

Nemzetközi probléma a könyvtárakban és információs intézetekben a „free vs. fee”, vagyis az ingyenes és a díjköteles, közkeletű kifejezéssel: „fizetős” vagy „térítéses” szolgáltatások aránya, mértéke, összetétele, szerkezete stb. Ennek fontosságát az is igazolja, hogy évenként szerveznek nemzetközi konferenciát e tárgykörben. Az 1999. évi Fourth International Conference on Fee-based Information Services, vagyis A díjköteles információs szolgáltatásokat tárgyaló 4. nemzetközi konferencia anyagából választottunk ki és ismertetünk négy előadást.

1. Díjfizetés ellenében teljesített szolgáltatások közkönyvtárakban [1]

A „fizetős” szolgáltatásokat hagyományosan a felsőoktatási, állami vagy más nonprofit kutatóintézeti könyvtárakhoz kapcsolják. Valóban, a korai díjköteles szolgáltatásokat ott vezették be elsőként, mivel szolgáltatásaik körét a belső felhasználókról kiterjesztették külső ügyfelekre, pl. vállalati kutatókra is. Az eredetileg csak az egyetemi tanárszemélyzet, kutatók és hallgatók számára rendszerezett online keresési, dokumentumellátási és más korszerű szolgáltatások költségeit mindazoknak meg kellett fizetniük, akik nem tartoztak az egyetem kötelékébe.

Ezzel szemben a nyilvános közkönyvtáraknak nincs saját belső használói körük, mint az egyetemi intézeteknek. Létezik viszont egy begyökerezett morális tiltakozás a díjak bevezetésével szemben a közkönyvtárak közösségében. Az Amerikai Könyvtári Egyesület (*American Library Association* = ALA) állásfoglalása kimondja, hogy az információs szolgáltatások megfizettetése, beleértve a korszerű információs technikát is, diszkriminatív jellegű a közpénzekből támogatott intézményekben, tehát a nyilvános könyvtári szolgáltatásokat nyújtó intézményekben is.

Ennek ellenére egyre többen vannak azok a szervezetek és egyének, amelyek és akik azt hangsúlyozzák, hogy a közkönyvtárak esetében is meg kell fontolni, mely szolgáltatások legyenek (továbbra is) ingyenesek, és melyek nem. A szerző, aki a Los Angeles Megyei Közkönyvtár igazgatója, azt hangoztatja, hogy a könyvtár célja és rendeltetése „a legjobb információt nyújtani a legjobb árért”. Igaz, a „legjobb ár” a nulla díj, ahol ez lehet-

séges; de ahol és amikor nem, akkor a lehető legjobb szolgáltatásban részesüljenek az olvasók, pontosabban a szolgáltatás használói, a lehető legkisebb díj ellenében.

A hagyományosan ingyenes könyvtári szolgáltatások között van a könyvek, folyóiratok, magazinok, kézikönyvek stb. böngészése, helyben olvasása, kölcsönzése stb. Ha viszont ezeken túlmenő szolgáltatásokat igényelnek a közkönyvtárban, pl. védjegykeresést, üzleti hitelképességi elemzést, információkeresést, és nincs módjukban más könyvtárakhoz fordulni, akkor a könyvtár kénytelen a felmerült költségeket számlázni (hacsak nincs beépítve a költségvetésébe, ami nem valószínű). A Los Angeles Megyei Közkönyvtár gyakorlata ilyen esetekben az, hogy csekély díjfizetés ellenében vállalja:

- a lehetőleg optimális információs szolgáltató kiválasztását;
- a lehető legkisebb árat kérő szolgáltató megkeresését (pl. előfizetési díjak);
- tisztességes felvilágosítást adni arról, hogyan lehet optimálisan megoldani az adott információs problémát;
- messzemenő segítséget nyújtani az információ kereséséhez.

A könyvtár célja nem profitszerzés. Az elsődleges cél az információhoz való hozzájutás javítása. Ebben a könyvtárban azt az elvet vallják, hogy a díjköteles szolgáltatások a könyvtári szolgáltatások integráns részét képezik. Ezen a módon szélesebb felhasználói rétegeket juttatnak az információk tágabb köréhez. Mindig szem előtt tartják a jelmondatot: „A legjobb információt a legjobb árért”.

További kérdés, hogy a szolgáltatás díja profitot is tartalmazzon, vagy csak a felmerült költségeket

fedezze-e, esetleg költségvetési támogatást is élvezzen. Erről sok vita folyik, és a megoldás nem egyértelmű.

Az „ingyenes” és a „díjköteles” közötti határvonalra néhány példa.

Az anyag formátuma vagy típusa

Ha valaki a Lear király videováltozatát akarja kölcsönözni, az 1,50 USD-ba kerül, ugyanez könyvként ingyen van.

A szolgáltatás felmerülésének helye

Ha valaki a könyvtárban készíti el egy cikk fénymásolatát, az nem kerül pénzbe, ha hazaküldeti, 10 USD-t fizet érte.

A szolgáltatás gyorsasága

A könyvtárközi kölcsönzés 6 hét alatt ingyen szerzi be a könyvet. Ugyanez 48 órán belül 20 USD-ba, plusz a futárszolgálat költségébe kerül.

A ráfordított idő, pénz és energia

Egyik változat: a könyvtári munkatársak segítenek megkeresni az információt, ha a felhasználó jelen van, vagy díjfizetés ellenében megkeresik számára.

Másik változat: maximum 25 USD értékben teljesítik kérését, az ezen felüli összeget számlázzák.

Ezeket a határokat a legnehezebb megvonni, mert „bizonyos mértékig” ingyen teljesítik a kéréseket, e fölött pénzért. A határt a ráfordított idő, kiadás és munka alapján lehet megbecsülni.

A termék típusa

Bizonyos szolgáltatásokat egyszerűen nem lehet alapszolgáltatásnak, tehát ingyenesnek tekinteni, mint pl. cégbeszámolókat, védjegykereséseket, üzleti, kereskedelmi árlistákat, vagy éppen séggel a szendvicset a büfében.

A felhasználó típusa

Ha az olvasó a könyvtár vonzáskörében él vagy dolgozik, akkor a szolgáltatás ingyenes vagy kedvezményes; ha vonzáskörön kívüli, a könyvtár esetleg nagyobb díjakat számít fel. Vagy: ugyanaz a szolgáltatás olcsóbb a nonprofit szervezeteknek, sőt a könyvtárat fenntartó városi önkormányzatnak ingyenes, de a közönségnek esetleg fizetnie kell érte.

* * *

A szemleíró megjegyzése

A magyarországi közkönyvtárak „ingyen–pénzért” modellje hasonló a Los Angeles Megyei Közkönyvtáréhoz. A különbség a nagyságrendekben van. Nálunk még 20 vagy 25 USD-nyi információkeresést, dokumentum-

beszerzést stb. sem tudnak nyilvános közkönyvtáraink teljesíteni, vagy válogatni a felhasználó, a szolgáltatás típusa stb. szerint. Egy átlagos megyei könyvtár a kölcsönzésen, helyben olvasáson kívül legfeljebb tanácsadást, bizonyos tájékoztatási szolgáltatásokat (hálózati elérést, forrástájékoztatót, OPAC-ban való keresést stb.) képes ingyenesen teljesíteni. (Sok esetben még a fizetőképes kereslet hiánya is jelentkezik.)

2. Díjköteles szolgáltatások egyetemi könyvtárakban [2]

A Washington Állami Egyetem (nem tévesztendő össze a Washington D.C., vagyis az USA fővárosa egyetemével – a szemleíró), röviden *UW Könyvtára* 1995-ben indította el *Research Express* elnevezésű díjköteles szolgáltatásait. Ennek oka az volt, hogy az UW-n kívüli felhasználók által igényelt tájékoztató szolgáltatások, online keresések és egyéb információs szolgáltatások kereslete meredeken nőtt, miközben a könyvtár személyzete csökkent. Ugyanakkor az egyetemi felhasználók rendelkezésére álló ingyenes CD-ROM és online szolgáltatások, dokumentumellátás annyi munkát róttak a könyvtár munkatársaira, hogy csökkenteniük kellett a kívülről érkező telefonos tájékoztatási kérések ellátását. Mindez közrejátszott a díjköteles *Research Express* bevezetésében.

Az egyetemi könyvtár szolgáltatásai egy részének ingyenessége megszűnt. Ezt viszonylag megértően fogadták, mint ahogy azt is megszokta a lakosság, hogy az egyetemi művészeti és sportrendezvényeken is fizetni kell, hasonlóképpen az egyetemi szakmai tanácsadásért.

A CD-ROM-ok, a helyi számítógépre betöltött vagy webelőfizetéssel hozzáférhető adatbázisok használatának előfizetési és szerződésszabta korlátai vannak. A közkönyvtárak földrajzi környezetükben bárkinek nyújthatnak szolgáltatást, viszont az egyetemi könyvtáraknak általában tilos külső használók kiszolgálása.

A könyvtárosok szakértelmének különösen fontos szerepe van szabadalmi és védjegykeresésekben. A díjköteles szolgáltatások közé külső konzultációk, katalógizálás és könyvtárközi kölcsönzés, esetleg könyvtárkezelés tartozhat. Némely könyvtár bedolgozóknak is ad munkát (outsourcing), de maga is vállal megbízásokat helyi vállalatoktól. Számos díjköteles oktatási tevékenységet is végeznek a könyvtárban, elsősorban webhasználatot, adatbázis-keresést, könyvtári szoftverhasználatot oktatnak. Távközlési kurzusokat is szerveznek az UW könyvtárosai.

Sajnos, a könyvtári szolgáltatásokat elég magas, 14,7%-os rezszi terheli, amit az egyetem ne-

gyedévente leemel a könyvtár számlájáról. Ez megnehezíti a Research Express versenyképes árainak kialakítását.

Bizonyos hasonlóságok fedezhetők fel a köz-könyvtári és egyetemi könyvtári díjköteles szolgáltatásokkal kapcsolatos problémákban. Ezek a következők:

- **Igények:** egyes felhasználók (helyi vállalkozások, tudományos és műszaki kutatók, írók stb.) részéről speciális igények merülnek fel; a speciális szolgáltatásokért a felhasználók egy része hajlandó fizetni, mások a könyvtár feladat-körét szeretnék ehhez alakítani.
- **Felelősség:** külön problémát jelent ez a szabaddalmi, védjegy- és jogi keresések esetében.
- **Árazás:** nehéz kialakítani egy minden félnek megfelelő árstruktúrát (lásd a 4. szemelvényt), különösen akkor, ha a költségeket a bevételeknek fedezniük kell. A minél egyszerűbb díjstruktúra lenne a legnépszerűbb, de ez kivihe-tetlen.
- **Könyvtárközi kölcsönzés:** mindenkinek, vagy csak a fizető felhasználóknak (vagy az egyetem munkatársainak) jár ez a szolgáltatás?
- **Szerzői jogdíjak:** vajon szükség van-e ezek számlázására is? Ha igen, átalányként vagy dokumentumonként? Hogyan oldható meg ezek nyilvántartása?
- **Etika:** vannak-e olyan keresések, vagy kutatási projektek, amelyeket a könyvtár valamilyen ok-ból nem vállal el? Milyen alapon döntenek er-ről?
- **Költségvetés:** milyen módon biztosítható, hogy az elindított térítéses szolgáltatás legalább há-rom évig számíthasson a költségvetés támo-gatására?
- **A munkatársak közreműködése:** a könyvtári és információs munkatársak bizonytalanok abban, hogy az ingyenes vagy a díjköteles szolgálta-tással foglalkozzanak-e nagyobb idő- és ener-giaráfordítással.
- **Dokumentumellátás:** vajon ez a szolgáltatás-fajta áll-e a díjköteles szolgáltatások fókuszá-ban, vagy sem?
- **Marketing:** mennyire képes egy könyvtár szolgál-tatásait a potenciális felhasználók körében reklámozni, különösen a díjköteles szolgáltatá-sok esetében?
- **Verseny:** vajon létezik-e piaci verseny a ma-gánszektorban, különösen az információs bró-kerok részéről? A Research Express óradíj ala-pú árszerkezetét a versenytársak megkérdője-lezték, de ha ehhez még adatbázis-használati díj is járulna, az árak nagyon magasra szökne-nek.
- **Tájékoztatás:** hogyan javítsuk a szolgáltatásról nyújtott tájékoztatást? Elég nehéz a megfelelő

egyensúly megtalálása egyrészt a használók-nak adott kielégítő általános tájékoztatás, más-részt az árak, az átfutási idők stb. részletezé-se között. (Tudomásul kell venni, hogy a kapott tájékoztatás után a használóknak csak egy kis része fogja igénybe venni a szolgáltatást.)

- **A munkatársak szaktudása:** milyen képzettsé-gel kell rendelkezniük ahhoz, hogy megfelelő válaszokat adhassanak a kutatási kérdésekre?
- **Speciális állományok:** jól kell tudni hasznosítani azokat az állományokat, amelyek egyedülállóak vagy speciálisak a könyvtár teljes gyűjtemé-nyében.

Összefoglalásként elmondható, hogy az UW Research Express sikeresen állja meg helyét mint díjköteles szolgáltatáscsomag. A használók véle-ménye szerint az egyetem erősen igényelt infor-mációs szolgáltatásokat képes általa nyújtani. A tájékoztató munkatársak rendkívül leterheltek. A költségek nagy részét a bevételek fedezik, hama-rosan a teljes ráfordítást is fedezni fogják.

* * *

A szemleíró megjegyzése

Az esettanulmányként vázolt díjköteles szolgálta-tások problémái szinte a világ összes könyvtárában közö-sek, legyen az nyilvános közkönyvtár, vagy felsőoktatási könyvtár. Nálunk sincs ez másképpen. A Research Express modellként szolgálhat hazai könyvtáraink szá-mára. Hiányosság, hogy a szerző semmiféle árat nem közöl, ami támpontként szolgálhatna.

3. Hatékony üzleti terv készítése díjköteles szolgáltatásokra [3]

Egy vállalati könyvtár vagy információs bróker üzleti tervének több célja lehet. Köztük olyanok, mint bankkölcsön igénylése, befektetők felkutató-sa, ügyfelek toborzása, licitálás projektekre, enge-dély kérése díjköteles szolgáltatásokra. A könyv-tárigazgató vagy a felügyelő testület olyan célokat is kitűzhet az információs részleg számára, mint bevétel teljesítése a könyvtár más egységei szá-mára (ahol nincsenek díjköteles szolgáltatások), vagy az intézmény s benne a könyvtár közönség-szolgálati funkcióinak ellátása. Az üzleti terv reális üzleti stratégia kialakítására szolgál, segíti az üzemeltetést, és a vállalati pénzügyi támogatás megszerzésében is van szerepe.

Az üzleti terv tartalma és hangsúlya aszerint változik, hogy mi a célja, és kiknek szánták. Fel-építése a következő:

- **Borító és címlap.** Itt szerepelnek a vállalat ada-tai, webcíme, a felelős és kapcsolattartó sze-mély(ek), dátum.

- **Tartalomjegyzék.**
- **Rövid áttekintő összefoglaló vezetőknek** (executive summary). Ez több, mint kivonat, de kevesebb, mint tömörítvény. Mintegy 2–3 oldal terjedelmű. Kiemelendők benne a szolgáltatási prioritások. Úgy kell megírni, hogy érdeklődést váltson ki az olvasóból. A díjköteles szolgáltatásokról nem szabad könyvtári zsargonban írni, de meg kell határozni előnyeiket a könyvtár finanszírozó szervezet számára. Fel kell sorolni a célok eléréséhez szükséges eszközöket, személyi feltételeket és infrastruktúrát. A fő marketingirányoknak és költségvetési tételeknek is szerepelniük kell. Az új szolgáltatások beindítási ütemterve sem maradhat ki.
- **A vállalat áttekintése.** A könyvtár üzemeltető cég alapfunkcióit, üzleti stratégiáját, küldetését, jelenlegi helyzetét, távolabbi céljait és eddig elért sikereit itt kell bemutatni.
- **Piacelemzés.** Ez jelenti az üzleti terv lényegét. Kik a potenciális ügyfelek? Mekkora piacról van szó, és mekkora lehet ebben részesedésünk? Milyen és mennyi terméket, szolgáltatást hirdetünk meg? Mindezeket a kérdéseket meg kell válaszolnunk a lehető legnagyobb részletességgel.
- **A versenytársak elemzése.** A piacelemzés mellett az üzleti terv tartalmazza a versenytársak értékelését, a díjköteles szolgáltatások egyéb kínáloit, piaci szerepüket, stratégiájukat stb.
- **A kínált termékek és szolgáltatások ismertetése.** Itt részletesen meg kell magyarázni és indokolni, melyek a könyvtár díjköteles szolgáltatásai, és miért, kiknek kell ezeket nyújtani. Különösen problematikus lehet az ár és az ár-szerkezet. Meg kell határoznunk, mely szolgáltatás mekkora költségvonzattal jár, és ezt milyen árrakkal lehet kompenzálni. Ki kell térni arra is, hogy valamely felhasználói réteg mennyit fizessen, és milyen formában (előfizetés, átalányár, egyedi számlázás stb.).
- **Marketingstratégia.** Meg kell határozni a marketingtevékenység céljait, módszereit. Meg kell mondani, mely marketingtevékenységek jártak sikerrel, melyeket kell elhagyni, melyeket kell újra megkísérelni.
- **Vezetés.** Az üzleti tervnek a vezetéssel, menedzsmenttel foglalkozó része arra adjon választ, hogy a díjköteles szolgáltatásokat milyen csoport irányítsa a vállalaton belül, szükség van-e külön szolgáltatási, pénzügyi, kutatási, értékesítési, marketing-, információtechnikai stb. menedzserre vagy sem.
- **Pénzügyi elemzés.** Az üzleti terv befejező fejezete a várható pénzügyi prognózis legyen. Ennek egy kb. öt évre szóló előrejelzést, becslést

kell tartalmaznia: az első két évre havi, a későbbiekre negyedéves adatokkal. Tartalmaznia kell a pénzforgalmi, bevételi, egyenlegterveket. Az általánosan elfogadott könyvelési technikák alapján kell megírni. Lényege, hogy illeszteni lehessen a szervezet egészének könyvelési rendszeréhez.

Az üzleti terv megírásához megfelelő szoftverek is rendelkezésre állnak.

A szemleíró megjegyzése

Bár explicit módon nem mondja a szerző, a fentiek elsősorban üzleti alapokon álló, vállalati szervezet keretében működő információs részlegekre érvényesek. Itt a hagyományos értelemben kifejezett „ingyenes” és „díjköteles” szolgáltatások másképpen értendők, mint az államilag vagy egyéb forrásból támogatott könyvtárak esetében, mivel a könyvtár vagy információsztolgáltató egység a vállalaton belül működik, akár önálló elszámolású egységként, akár rezsiegységként. A díjköteles szolgáltatások feltehetőleg olyan szolgáltatásokat jelentenek, amelyeket nem rezsitételként lehet vagy kell elszámolni, vagy amelyeket – vállalkozásban – a szervezeten kívüli megrendelőknek teljesítenek. Az üzleti terv módszertana azonban túlmutat egy vállalati könyvtár keretein, hasznos lehet bármely könyvtárnak, amely díjköteles szolgáltatást (is) nyújt. Hasonló tervet célszerű minden ilyen könyvtárnak készítenie. E téren nálunk meglehetősen gyakorlatlanság, sőt közömbösség mutatkozik. Pedig Magyarországon is jól alkalmazhatók és alkalmazandók az üzletiterv-útmutató elvei, koncepciói.

4. Díjköteles információsztolgáltatások ár- és költségszámítása [4]

A szemleíró megjegyzése

Ezt tartjuk a kongresszus egyik legfontosabb előadásának, ezért kissé részletesebben ismertetjük. Ugyanis a könyvtári szolgáltatások árstruktúrája kialakításának, a költségek kalkulációjának komoly metodikája van, és elmélyült megfontolásokat igényel. Ezt sok hazai könyvtárunk vezetése még nem ismerte fel; nálunk az ár- és költségszámítást esetenként kissé hevenyészve, becslések, megérzések alapján végzik, ahelyett, hogy alaposan meggondolnák, felméréseket készítenének, és az adatok alapján alakítanák ki az optimális árakat. Javasoljuk, hogy a szolgáltatások költségeit és a fizetendő árakat részletes kalkulációs metodika alapján határozzák meg.

A díjköteles szolgáltatások alapcélkitűzése, hogy legalább a könyvtár ráfordításai térüljenek meg. Ez egyszerűen hangzik, de az állítás elemzése messzire vezet, ugyanis a költségek megté-

rülésének fogalma intézménytípusonként változhat. A költségvetési vagy egyéb támogatással működő könyvtártól a vállalatok által fenntartott információs részlegekig a költségmegtérülés elvárása és gyakorlata nagyon eltérő lehet. A szervezeti struktúrától függetlenül azonban a lényeg az, hogy az értéknövelt szolgáltatásokért beszédett díjak és a ráfordítások legrosszabb esetben is nullszaldósak legyenek.

Egy tiszta árszerkezet kialakításához ismerünk kell a szervezetünk iránt mutató külső elvárásokat és küldetésünket. Vajon nyereségre törekszik-e a könyvtár? A költségeket teljes egészében, vagy csak részlegesen kell megtéríteniük a használóknak? Kell-e, s ha igen, mennyi rezsit fizessen a könyvtár az anyaszervezetnek? Mi történik, ha nyereséges, vagy ha veszteséges a könyvtár (információs részleg)? Mely pénzügyi, jogi szabályozások vonatkoznak tevékenységére?

„Csodaformula” nem létezik az árak meghatározására. Minden könyvtár saját árait a hasonló vagy azonos szolgáltatásokra kisebb-nagyobb mértékben másképpen határozza meg. Az árszerkezet kialakításához a vezetésnek jól kell ismernie a könyvtár belső és külső környezetét. A vizsgálandó tényezők a következők.

A díjköteles szolgáltatásokat nyújtó egység küldetése. Az ismeretátadás, a gazdasági fejlesztés segítése mint küldetés, kap-e központi vagy pályázati támogatást, s ha igen, mire?

Kik a könyvtár használói? A legtöbb nyilvános és felsőoktatási könyvtár esetében a használók között nemcsak elsődleges könyvtárhasználók (olvasók, kutatók, diákok stb.) vannak, hanem vállalatok munkatársai, jogászok, tanácsadással foglalkozók, információs brókerek stb. is. Ezért a vezetésnek meg kell határoznia, hogy a felhasználók mely csoportjai jogosultak az ingyenes szolgáltatásokra, és melyek nem.

A szolgáltatás árbevételeinek célja. Vajon a díjköteles szolgáltatások csak a rájuk fordított költségeket hivatottak fedezni? Vagy nyereséget is kell termelniük? Vagy a támogatási forrásokat kell kiegészíteni? Mi lesz az esetleges nyereség sorsa? Mi történik veszteség esetén?

A díjköteles szolgáltatásokat nyújtó részleg célja a szervezeten belül. Vajon csak kis, periférius szolgáltatásról van szó, amely pl. dokumentumátalakítás, beszerzésével foglalkozik, vagy egy teljes információs egységről, teljes infrastruktúrával és széles szolgáltatási spektrummal? Vajon a pusztán információs szolgáltatáson felül végeznek-e hozzáadott értéket produkáló tevékenységet is, pl. tanulmánykészítést, tanácsadást, üzleti-piaci elemzéseket vagy kutatómunkát? Milyen a részleg személyi összetétele?

Különböző áralkulációs modellek

Az ármegállapítás céljai:

- költség-visszatérítés;
- maximális nyereség, a beruházott tőke megtérülése;
- a piaci részesedés megtartása vagy növelése;
- a versenytársak áraival való összemérhetőség;
- a szolgáltatások napi árfolyamának stabilizálása;
- a kereslet szabályozása.

A közgazdaság irodalma tele van árképzési elméletekkel. Néhány, gyakran visszatérő modell:

Költségalapú árazás: a termékek előállítására fordított összköltségek elemzése alapján a költségek megtérülésére és nyereségre módot adó árak kialakítása.

Keresletalapú árazás: azon az elven működik, hogy minél nagyobb egy termék iránti kereslet, annál magasabb lehet az ára.

Versenyalapú árazás: egy ágazatban kialakult „napi ár” követése valamely termék vagy szolgáltatás árában.

Optimumár, vagy érték szerinti árazás: számos tényezőt tartalmaz valamely ár megállapításához (a termék értéke, a fogyasztói igények és a piaci szegmentáció).

Az áralkuláció módszertana

Egy USA-beli egyetemi kutatóintézet (University of Colorado Technical Research Center, röviden CU) könyvtárban, ahol évek óta nőtt a veszteség, ez 1989-ben elérte a 20 000 USD-t. Az árak alacsonyok voltak, a munkatársak sok időt töltöttek kevés bevételt hozó dokumentumszolgáltatással és kutatási projektekkel. A kinevezett új vezető három évet kapott arra, hogy megszüntesse a CU veszteségét.

Első dolga az volt, hogy az egyetem könyvelési osztályával elvégeztette az információs részleg pénzügyi átvilágítását. A megbízott vezető és az auditálást végző revizor együttesen kidolgoztak egy módszert, amely az USA intézményeiben folyó kutatási költségek közvetett költségszámításán alapuló, referenciaként elfogadott könyvelési és számlavezetési elveket és gyakorlatot vette figyelembe. Ehhez tiszta képet kellett alkotniuk a könyvtári munkatársak feladatairól, és arról, hogy mennyi időt töltenek az egyes feladatok ellátásával. Ennek ismeretében meghatározták, hogy a munkatársak hetenként mennyi időt fordítsanak egy-egy feladatra. Négy különböző munkatársnál meghatározták az egyes részfeladatokra fordított időt a teljes munkaidő százalékában, feltüntetve ezeknek a munkatársaknak a javadalmazását (fizetését, egyéb anyagi juttatásait) is. Az eredményként kapott adatokat mutatja az 1. táblázat.

1. táblázat

A munkatárs neve	Teljes fizetés/javalmazás	Dokumentum-másolat-szolgáltatás a Colorado Egyetemen	Dokumentum-másolat-szolgáltatás könyvtárközi kölcsönzés keretében	Online kutatás	Egyéb kutatás	Szerzői jogdíj	Speciális projekt	Adminisztrációs iroda támogatása
Doe	15 000	10%		90%				
Smith	24 000	26%	26%		15%	1%	2%	30%
Jones	18 000	40%	10%		5%	5%	25%	15%
Brown	20 500	10%	60%		19%	1%		10%

A következő közvetlen működési költségekkel kell számolni:

- fizetések és juttatások,
- fénymásolási költségek,
- könyvtárközi kölcsönzési kiadások,
- adatbázis-használati díjak,
- a beruházott berendezések értékcsökkenési és fenntartási költségei,
- távközlési költségek,
- postaköltségek.

A közvetett költségeket jóval nehezebb számszerűsíteni. Ezek a következők:

- épülethasználat (fűtés, világítás stb.),
- berendezések használata,
- karbantartás,
- általános könyvtári működési támogatás (raktározás, technikai támogatás stb.),
- intézményi adminisztratív támogatás (számlázás, személyzet stb.).

A költségvetési tanulmány elkészítéséhez valamennyi díjköteles szolgáltatást és feladatot számításba kell venni, és mérlegelni kell a rájuk fordított időt és költségeket. Ennek lépései a következők:

1. Azonosítani kell valamennyi terméket és szolgáltatást mint egy-egy költségpontot (cost center).
2. Azonosítani kell minden működési költséget mint közvetlen vagy közvetett költséget.
3. Meg kell határozni minden könyvtári munkatárs fizetését és egyéb juttatásait.
4. Meg kell állapítani az 1. pont alatti tevékenységekre jutó időhányadot minden munkatárs esetében.
5. Ugyanezt meg kell állapítani az adminisztratív tevékenységekre.
6. A közvetlen költségeket hozzá kell rendelni a megfelelő költségpontokhoz.
7. Az egyéb, nem oda tartozó költségeket hozzá kell rendelni minden költségponthoz.
8. Az egyes költségpontok összes közvetlen költségeit össze kell adni.

9. Minden költségponthoz hozzá kell rendelni a közvetett költségeket (általános és adminisztratív költségek) az egyes kategóriák százalékában (opcionális).

10. Hasonlóképpen a rezsiköltségeket (épülethasználat, berendezések értékcsökkenése stb.) hozzá kell rendelni az egyes költségpontokhoz a fenti százalékos formula szerint.

11. Meghatározandó a teljes bruttó költség (az összes közvetett és közvetlen költség mínusz a kivételek vagy a támogatások).

12. Az egyes munkákra eső átlagos költségek megállapításához valamennyi termék vagy szolgáltatás költségpontban a bruttó összköltséget az összes munka között kell megosztani.

Az árak meghatározása

A legnagyobb költségtényezőnek a munkatársak fizetése és egyéb juttatásai bizonyultak. Túl sok munkát és időt vesztegettek el árbevétel alig termelő szolgáltatásokra, pl. könyvtárközi kölcsönzésre. Ez nagyon munkaigényes: átlag 34 USD-ba került egy dokumentum megszerzése a könyvtárnak, ehhez képest a díjak viszont csekélyek voltak. Ugyanakkor az egyetemen belül meglévő dokumentumok szolgáltatása nyereséges volt. Egy-egy területen elvégzett azonnali szelektív áremelés helyett azonban az árrendezés előtt számos egyéb tényezőt is mérlegelték.

Széles körű piaci összehasonlítással felmérték, hogy azonos szolgáltatásokért melyik könyvtár mekkora díjat fizetett. Közzéemlény-kutatást végeztek a felhasználók körében, amiből kiderült, hogyan használják a díjköteles szolgáltatásokat, és mely szakterületeken igénylik elsősorban az információkat, valamint milyen típusú dokumentumokat keresnek leginkább. Megállapították, hogy a felhasználók nem kedvelik a sok apróbb kiegészítő költséget (postai költség, kezelési költség stb.), helyette egy alapárat kérnek, amiben minden benne van.

Ezek után ártértékelték árszerkezetüket. Megállapították, melyek az erősen értéknövelt, munkaigényes szolgáltatások, amiért a felhasználó kész magasabb díjat is fizetni. Rögzítették, hogy a munkatársak mennyi időt fordíthatnak valamire díjazás nélkül. Meghatározták a sürgősségi szolgáltatási felárakat. Egyszerű ársémát vezettek be, hogy a számlák összeállítása ne jelentsen gondot. Rugalmasan kezelték az árakat, pl. kedvezményeket vezettek be, sőt, ha a körülmények úgy kívánták, még ingyen is teljesítettek egyébként díjköteles szolgáltatást. Nyitva hagyták az ármódosítás lehetőségét.

Milyen legyen hát a helyes ár?

- Ne legyen túl magas, vagy túl alacsony.
- Tükrözze a termék/szolgáltatás minőségét és értékét.
- Térüljön meg a termékre vagy szolgáltatásra fordított költség.
- Tükrözze a ráfordított időt.
- Legyen rugalmas, és lehessen rajta változtatni, ha a körülmények úgy hozzák.

Az elemzések alapján többféle árazási modellel dolgoztak ki. Az előző évi statisztikákból kiindulva a CU új vezetője meghatározta a következő évi várható igényeket, és azt, hogy mennyi bevételre lesz szükség a nullszaldóhoz közeli egyenleghez, esetleg csekély nyereség eléréséhez. A végső áremelések és más intézkedések alapján az egyetemi kutatóintézeti információs egység egy éven belül veszteség helyett kis nyereséget produkált. Minden alkalommal, amikor költségelemzést vé-

geznek – és ez ismételtlen megtörténik –, módosítják áraikat, néha csak minimális mértékben, néha csak egy-két termékét.

A költségelemzésből sok tanulság vonható le: megállapíthatók a beépült redundanciák, a rossz hatásfokú tevékenységek, a munkatársak problémái. A számok nem hazudnak. A szolgáltatások végső árának meghatározásához három fő összetevőből kell kiindulni: intézményi és pénzügyi célkitűzések; piacismeret és a felhasználók igényeinek ismerete; a ráfordítások ismerete, a becsült költségek és bevételek. Szilárdan megalapozott számok, vezetői előrelátás, és folyamatos bevételek birtokában a legtöbb díjköteles információszolgáltatás ellen tud állni a gazdasági ciklusok negatív hatásának, hosszú távon képes értéket kínálni olvasóknak és könyvtáraknak egyaránt.

Irodalom

- [1] COFFMAN, Steve: Special considerations for fee-based services in public libraries. = *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 10. köt. 1. sz. 1999. p. 13–28.
- [2] SMITH, Dorothy D.: Special considerations for fee-based services in academic libraries. = *Ibid.* p. 29–36.
- [3] MACKINTOSH, Pamela J.: Writing an effective business plan for fee-based. = *Ibid.* p. 47–62.
- [4] FONG, Yem S.: Pricing and costing in fee-based information services. = *Ibid.* p. 63–73.

Beérkezett: 2000. V. 17-én.

Új online folyóirat a könyvtárak korszerűsítéséről

A *Transforming Traditional Libraries* (hagyományos könyvtárak átalakítása) című, szerkesztői lektorálásnak alávetett (peer-reviewed) cikkek tartalmazó új elektronikus folyóirat témája a könyvtártudomány és könyvtári gyakorlat modernizálása. A közölt cikkek témái: digitális könyvtári álmányok, elektronikus indexek, OPAC-ok, internetkutatás, bibliográfiai utasítások, információcentrikus könyvtárhasználat és egyebek. Az online olvasható folyóirat fő hangsúlya azon van, hogyan integrálják a könyvtárak és a könyvtárosok az új információtechnikát a hagyományos szolgáltatásokkal. A folyóirat (e hír írásának idején) cikkek keres bevezető számához.

További információ:

www.lib.usf.edu/~mdibble/ttl/

/Information Retrieval and Library Automation, 35. köt. 11. sz. 2000. p. 4./

Könyvtár- és információtudományi online szótár

Az *Online Dictionary of Library and Information Science*-t (ODLIS), a könyvtár- és információtudomány online kereshető szótárát nemrégiben bővítették és frissítették. Így ma már 1800 szócikk található benne, amelyek fogalommagyarázatokat is tartalmaznak. Alkotói (az USA-beli Western Connecticut Állami Egyetem, WCSU hallgatói) könyvtári és információs szakemberek, egyetemi hallgatók és könyvtárhasználók kézikönyvének szánják.

További információ:

www.wcsu.ctstateu.edu/library/odlis.html

/Information World Review, 157. sz. 2000. április, p. 16–17./

(R. P.)