

Szolgáltatások, térítések és szponzorálás a modern könyvtári menedzsment szempontjából

Előadásomban prioritást szeretnék adni a „térítések” témájának, ami a Német Szövetségi Köztársaságban is ellentmondó véleményeket kiváltó viták középpontjában áll. Az előtérbe azokat a kérdéseket állítom, hogy milyen szolgáltatásokért¹ célszerű szociálpolitikai és népgazdasági szempontból térítéseket felszámítani, milyen térítési rendszer hozható létre, és milyen mértékűek lehetnek e térítések a Szövetségi Köztársaságban. A márkában megadott összegeket aztán már Önöknek kell forintra átszámítaniuk.

Az információ az információs társadalom lényeges, technológiailag, gazdaságilag, szociális és kulturális szempontból meghatározott részévé vált. A technológiai innováció eredményeként eddig ismeretlen sűrűségű információs hálózat jött létre, amely a társadalom olyan strukturális átalakulását váltotta ki, amelynek vége még nem látható. Ennek következtében az információszolgáltatás jelentős – és még korántsem lezárult – változáson ment keresztül. Így a jövőben alapjaiban alakul át a könyvtáros pályaképe, szakmai élete is.

Az új információs technológiát alkalmazó rendszerek bevezetésekor újra és újra felmerül a kérdés, hogy az ebből adódó költségek hogyan finanszírozhatók. Állandóan növekszik az olyan információs szolgáltatások kínálata, mint az

- online hozzáférhető adatbázisok,
- Internet alapszolgáltatások (e-posta, Telnet és FTP),
- információ-kínálat igénybevétele:
 - könyvtári katalógusok
 - kereskedelmi és nem kereskedelmi szakirodalmi és más adatbázisok
 - teljes szövegű adatbázisok.

Egyre több könyvtár alkalmazkodik szolgáltatási kínálatával ehhez az információ-áradathoz, hogy eleget tegyen a növekvő információigényeknek. A könyvtárosok feladata az, hogy kiválasszák az információs szolgáltatásokat felhasználóik számára, és a speciális problémákhoz igazodva szelektáljanak az információk áradatából.

Az intellektuális teljesítmények fejlődése és a feladatok megoldása az oktatásban, a gazdaságban és a kutatásban nagyrészt a hálózaton felkínált korszerű szolgáltatásoktól függ. A multimédia formájában vagy más digitális formában rendelkezésre

¹ A nem könyvtári cikkek és szolgáltatások rendelkezésre bocsátásától, mint pl. felülnyomott pólók, baseballsapkák árusításától, vagy büfé üzemeltetésétől itt eltekintünk.

bocsátott információ a tudomány, valamint a politikai és társadalmi élet fejlődésének lényeges feltétele. Minden könyvtárnak szembe kell néznie az ebből adódó feladatokkal.

Célunk az kell, hogy legyen, hogy a használónak technikai, adminisztratív/szervezési és pénzügyi lebonyolítási tekintetben egyaránt lehetőleg egyszerű és költségekkel nem járó módon tegyük lehetővé a szükséges információs szolgáltatások igénybevételét. Különösen azt a szempontot figyelembe véve, hogy az adatbankokhoz való hozzáférésnek és más hasonló szolgáltatásoknak ma infrastrukturális alapszolgáltatásoknak kellene lenniük.

Ehhez a költségvetések szükségessége mellett megfelelő finanszírozási elvek szükségesek.

Olyan finanszírozásra kell törekedni, amely

– fenntartói költségvetési támogatásokból²

– térítésekből és

– szponzorálásból

tevéődik össze. Ezen belül a térítések aránya minél alacsonyabb legyen.

(A továbbiak megértéséhez tudni kell, hogy a térítéseknek a szerző által felvázolt rendszere ma még Németországban sem működik, csupán egyes tartományokban, egyes könyvtárakban és könyvtárfajtákban. Különösen nem általánosan e térítési elvek és eljárások a nyilvános közkönyvtárakban. (A fordító megjegyzése.)

Térítések felszámítása és beszedése nyilvános szolgáltatások egyéni igénybevétele esetén az alapelveket illetően jogos. Ilyen esetekben általában kényszerhozzájárulásokról van szó, amit egy magasabb jogszabály vezet be, politikai szempontok alapján. A térítések fejében az egyén számára bizonyos szolgáltatásokat teljesítenek, és feljogosítják őket valamely intézmény használatára. Vizsgálódásainkban a kifejezetten fiskális szempontokat figyelmen kívül hagyhatjuk, ha a térítések révén nem kívánnak nyereséget elérni. Valamely szolgáltatásokat teljesítő intézmény árainak kialakításakor meghatározott társadalmi és/vagy piaccgazdasági keretfeltételeket lehet figyelembe venni. Így a térítési politika alapulhat a szolgáltatás költségein vagy azon a hasznon, amit a használónak a szolgáltatás biztosít. Ha nincs szó a költségek teljes fedezéséről, akkor általában egység-tarifát határoznak meg. Elvi okokból az olyan nyilvános intézményekben mint a könyvtárakban a térítések meghatározásánál szociális szempontokat is figyelembe kell venni.

A könyvtárakban nem könnyű pontos költségszámítást végrehajtani. A munkatársaknak többnyire nem akaródnak adatokat rögzíteni és számításokat végezni. Különböző könyvtárakban azonban már vannak olyan törekvések, hogy költségszámítást végezzenek. Ezek fényében abból indulhatunk ki, hogy egy nyilvános könyvtárban a tiszta kölcsönzési költségek 1,30 DM-ra rúgnak. Ha ezekhez

² A „Staatsausgaben” vagyis állami kiadások ez esetben szövetségi állami, tartományi és települési költségvetésből való, közvetlen, vagy közvetett (pl. egyetemi, vagy iskolai költségvetés útján megvalósuló) finanszírozást jelentenek. Ezt fordítottuk „fenntartói költségvetési támogatás”-ként. Ford. megj.

hozzászámítjuk a késedelmi térítéseket is, a költségek mintegy 1 DM-t tesznek ki.³ Ha viszont pl. egy könyvtár összes kiadásait osztjuk a kölcsönzések számával, elhanyagolva minden más szolgáltatást, akkor mintegy 6,00 DM-t kapunk a nyilvános közönyvtár egy kölcsönzésére számítva. Ez lenne tehát a kölcsönzésenkénti térítés költségalapja, ha a könyvtár semmilyen más szolgáltatást nem teljesítene, ill. nem számolna el. Tudományos könyvtárakban ezeket a számokat mintegy 5-10-szeres tényezővel kell szorozni.

Az egyéni térítéseknek a használói haszon alapján történő számítása lenne minden bizonnyal a nyilvános közszolgáltatások esetében a legigazságosabb megoldás. Ezzel lehetne legjobban eleget tenni egy népgazdasági alapú disztributív árpolitikának, amelynek figyelembe kell vennie az egyes használók igazságérzetét. Ezzel az eljárással szemben korántsem lényegtelen ellenvetés az, hogy a használó igazi hasznát nem tudja összezszerűen meghatározni, vagy pedig anyagi előnyét eltagadja, illetve minimalizálja. Ennek pedig a térítések hamis alapú számítása lenne a következménye. Az igazságos árpolitika, amit említettünk, így nem lenne megvalósítható.

A különböző haszon-számítási módszerek a lehetséges haszon hipotetikus mértékére alapoznak, és így nem lehetnek az egyéni térítések számításának reális számítási alapjai. A költségszámításon alapuló, vagyis tényleges költségekhez igazodó térítés viszont különböző könyvtári szolgáltatásokra pusztító hatást gyakorolna. Az a költség-hozzájárulás, amit a használónak a kölcsönzésért fizetnie kellene, sok esetben meghaladná a könyv vételárát. A könyvtárnak feltételezhetően a használók számának csökkenését kellene regisztrálnia, és így a népgazdaságnak ez az eljárás nem lenne hasznos.

A „haszonelvű” (tehát a használónál mutakozó haszonra épülő) mérőszámok alkalmazása a hiányzó objektív és egységes ismérvek híján még nehezebb. A térítések összegét ezért abból kiindulva kell meghatározni, hogy azok a költségek, amelyeket a használónak valamely szolgáltatás igénybevétele esetén fedeznie kell, megfeleljenek az ő egyéni hasznának, és emellett a térítések csökkentsék a nyilvános intézmények finanszírozásában mutakozó hiányokat.

A térítések bevezetésekor figyelembe kell venni

- a könyvtár társadalmi megbízatását (feladatait),
- a használói kör struktúráját,
- a szolgáltatások struktúráját.

Minden polgárnak lehetővé kell tenni, hogy hozzájusson az információkhoz. A jól felépített és megfelelően rendelkezésre bocsátott információs hálózat alapvető jelentőségű. Feltétlenül elérhetővé kell tenni azokat a médiumokat, amelyek az aktuális politikai, szociális, kulturális és más, társadalmilag releváns információkat hordozzák. Mindazoknak a napilapoknak, folyóiratoknak, *heti és havi gyakorisággal megjelenő kiadványoknak*, amelyek együttesen a pluralisztikus

³ Gee, Monika–Jülkenbeck, Agnes: *Ein gehöriges Maß an Anerkennung. Kostenuntersuchungen ... (A szükséges mértékű elismerés. Költségszámítások ...)* In: *Buch und Bibliothek*. 1994. 9. sz. 802 és folyt. p.

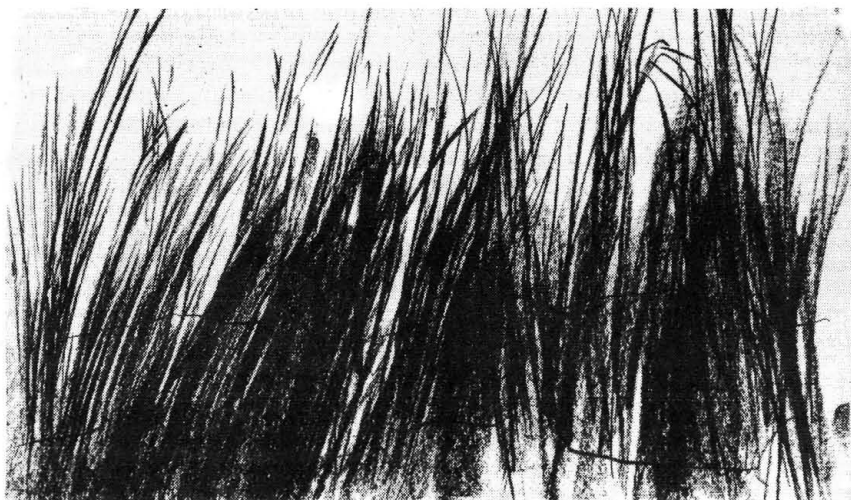
társadalom teljes spektrumát lefedik, lehetőleg mindenki által hozzáférhetően jelen kell lenniük a könyvtárakban.

Az a kérdés, hogy a használó jövedelme szerepet játsszon-e a térítések mértékének meghatározásakor, alapvető jellegű. Ennek a gondolatnak a megvalósíthatósága és megvalósíttása azonban csak arra vezethet, hogy a jövedelem nélküli vagy alacsony jövedelmű csoportok kedvezményekben részesüljenek, vagy ingyenesen juthassanak a szolgáltatásokhoz. Nincs értelme azon gondolkodni, hogy a jobban keresők, akik eleve több adót fizetnek, még magasabb térítéseket is fizessenek. E tekintetben az egyetlen lehetőség megkérni őket, hogy ezt önkéntesen tegyék meg.

A mindenkori szolgáltatások árának meghatározásánál figyelembe kell venni, hogy a térítések mértéke eltérő legyen. Az olyan alapszolgáltatásokat, mint a kölcsönzés, alaptarifáért lehet felajánlani. Az olyan különleges szolgáltatásokat viszont, mint pl. az információkeresés az adatbázisokban, magasabb térítésekhez kell kötni. Ahhoz, hogy egy könyvtár árszabását és térítési rendjét meghatározzuk, sokrétű üzemgazdasági megfontolásokra van szükség.

Az egyik lényeges tényező a vevőre (ügyfélre) orientált értékesítési politika. Ehhez tartozik egyebek között az a követelmény, hogy a használók „küszöbfelelmet” (a használó azon aggályait, amelyek megakadályozhatják a könyvtári szolgáltatások igénybevételét, vagyis azt, hogy átlépje a könyvtár küszöbét) olyan alacsony szinten tartsuk, amennyire ez lehetséges. A könyvtár ezért arra törekedik, hogy a küszöbfelelmet lebontsa, és ügyfélre orientált stratégiával ellene hasson. E szempontból elengedhetetlen az igénybevétel időtartamától függően meghatározott térítési rendszer bevezetése. Az éves látogatójegy mellett legyenek havi és heti, de legalább is napi látogatójegyek. Ha nem ajánlanánk a könyvtárat első ízben meglátogatóknak „körülzimatolási árat”, rendkívül jelentősen növelnők a küszöbfelelmet. Az „újonc” látogató visszariadna a könyvtárlátogatástól, és ezáltal használóként elveszítenénk. Ha viszont a könyvtár alternatívákat ajánl fel, akkor az „alkalmi látogató” kiszámíthatja, hogy napijegyekkel hányszor látogathatná a könyvtárat anélkül, hogy egy éves látogatójegy költségeihez képest veszteséges „üzletet kötné”. E megfontolást támasztja alá az a körülmény is, hogy – a közmondás szerint – senki sem vesz szívesen zsákba-macskát. A használónak mindenkor lehetőséget kell kapnia arra, hogy meggyőződjék arról, hogy a könyvtár szolgáltatás-kínálata eleget tesz-e elképzeléseinek, illetve igényeinek.

Emellett még fennáll az a lehetőség is, hogy magát a szolgáltatások kínálatát is bevonjuk az ügyfélre orientált értékesítési politikába. A könyvtár által kínált szolgáltatások differenciált felsorolása, amely szolgáltatásonként egyaránt meghatározza azoknak a könyvtárban felmerülő költségeit és az ebből a használó által fizetendő térítéseket, tájékoztató jegyzékként a bejelentkező helyen (pl. ruhatarban ford. megj.) a látogatók kezébe adható vagy központi helyen kifüggeszthető. Ezáltal a használó tájékozódhat azokról a költségekről, amelyeket az általa igénybevett szolgáltatások okoznak a nyilvános közintézménynek. Az ilyen jegyzék révén nemcsak az intézmény társadalmi elfogadottsága javulhat, hanem ez egyben növelheti a használó fizetési készségét is. A nyilvános szolgáltatások költségeiről tájékozott használó kevésbé támogatná a szűkös források pazarlását, mint az ingyenes szolgáltatásokhoz hozzászokott használó, aki nem ismeri az



általa a könyvtárnak okozott költségeket. A költségek világos feltárása a könyvtár és a használó számára egyaránt költségtudatosságot jelent.

A térítések differenciálásának további módszere, ami egyidejűleg a könyvtári folyamatok optimalálásának eszköze is, a csúcs-, fő- és mellékidők figyelembe vétele. Ehhez a könyvtárnak először meg kell vizsgálnia, hogy milyen napszakokban erős vagy ritkább a könyvtár látogatottsága. Ezután az összes felhasználónak különféle díjat számítanának fel a különféle időszakokra. Egy este 10-ig nyitva tartó könyvtár az olvasóterem használatát díjtalanul tehetné lehetővé, a kölcsönzés pedig csak délután 6-ig működne. A kölcsönzés – szemben a térítésmentes olvasóterem-használattal – térítésköteles lenne, mivel a könyvtár kihasználtságától függetlenül is költségeket okoz. Elvileg meggondolható, hogy a ki nem használt időszakokban a könyvtár díjtalanul álljon rendelkezésre. Az ingyenesség biztosítását a késő esti órákban – amelyek a kereső tevékenységet folytatók számára a könyvtárlátogatás egyetlen lehetséges időszakát jelentik – felhasználóra orientált könyvtári magatartásként értékelik. Ez a módszer lehetővé teszi a kötelezettségek nélküli körülnézést, és javítja a könyvtár presztízsét. Ez ellensúlyozhatja a használók számának a térítések miatti csökkenését. A csúcsidekben jól kihasznált könyvtár intézményének egyenletes használatához vezethetné látogatóit. Ezzel mindenkor egyenletes kihasználást lehetne elérni, és a létszámot – csúcsidek nélkül – csökkenteni lehetne vagy más munkára hatékonyabban lehetne hasznosítani. Alapjában véve azt is mérlegelni kell, hogy egyáltalán milyen könyvtári szolgáltatások legyenek térítéskötelesek. További lépésként a különböző szolgáltatásokat különféle meggondolások alapján meghatározott térítésekhez lehetne kötni.

Azok a szolgáltatások, amelyeket az olvasó akkor vesz igénybe, ha egy könyvet ténylegesen kölcsönözni akar, és ezzel a könyvtári „üzemnek” költségeket okoz, térítéshez köthetők. A piacgazdasági szempontoktól vezérelten irányított vállalatokban, pl. az élelmiszerüzletekben az áru árába beszámítják az áru eladásra felkészítéséhez szükséges emberi szolgáltatást is. Az az áru, amit a vevő a polcról

vesz le, előnyösebb feltételek között adható el, mint az, amely a személyzet részéről kiszolgálást, segítséget igényel. A könyvtárakban, amelyek személyi költségei az összköltségek 60-80%-át tehetik ki, az emberi munkaerőt igénylő szolgáltatások meghatározó tényezőt jelentenek. Valamely meghatározott szolgáltatásért kért térítések mértékét a személyzet munkaráfördítása szerint kell méretezni. Az olvasó nevű „vevő” önkiszolgálása az olvasóteremben kevesebbe kerül a könyvtárnak, mint ha raktári kölcsönzést és ezen keresztül további személyi szolgáltatásokat venne igénybe. Ebből következően hozhatja meg a könyvtár a térítésre alkalmas szolgáltatásokkal kapcsolatos első döntését. Ha pontos számok állnának rendelkezésére, akkor költséghelyenkénti és költségviselőnkénti költségszámítást végezne, az olvasóterem használata (valójában: szabadpolcos kölcsönzés) és a raktári kölcsönzés eltérő térítési díjainak alátámasztására. A költségek feltárása a használonak is lehetővé tenné, hogy a térítési díj mértékét logikusan nyomon kövesse, és összevesse szubjektív hasznáival. Ha a jövőben a könyvtár szolgáltatásait eladjuk vagy bérbe adjuk, növekedni fog az ügyfelek igénye a szakmailag kvalifikált szolgáltatás iránt. A piaczgazdasági értékesítési stratégiák támasztotta követelmények egy részének teljesítése érdekében a könyvtár differenciált tarifákat vezetne be, nagyobb súlyt fektetne az áttekinthető irányításra, és feltárná költségeit a használonak.

A továbbiakban egy lehetséges díj-modellt írunk le közelebbről.

Objektíven értékelhető korszerű adatok nem állnak rendelkezésre, és ezért az árrugalmasságra és a vásárlási magatartásra vonatkozó becslések nem nagyon lehetségesek. A díjak meghatározásának egyetlen irányadó mértékét az alapköltségek és az információtechnológiai beruházások költségadatai képezik. A könyvtár lépcsőzetes, idő szerinti térítéseket és / vagy a specifikus szolgáltatási struktúrának megfelelően differenciált díjakat vezethet be. A könyvtár legszélesebb díjmegállapítási mozgásterét szolgáltatási kínálatának differenciálása nyújtja. Mint korábban említettük, a raktári kölcsönzésért magasabb díjakat lehet felszámítani, mint a szabadpolcos térben, ill. az olvasóteremben történő önkiszolgálásért. Elvi megoldásként az olvasóterem használata alacsonyabb díjtétellel terhelhető, mint a raktári állomány használata. Az itt leírt példa esetében a javaslat az, hogy idő szerint és kötetek szerint meghatározott térítések kombinációját számítsuk fel. A csupán az olvasóterem használatáért, kölcsönzés nélkül számítva, a térítést évi 30,- DM-ban határozzuk meg.⁴ Ez havi 2,50 DM-t jelent. Ez olyan összeg, amely nem okoz érdemleges vásárlóerő-kiesést, és amit erre rá tud szánni a használó. Az ajánlott szolgáltatások részletezése lépés abba az irányba, hogy nyilvánvalóvá tegyük a könyvtár árpolitikáját.

Az éves látogatójegyek és más, időtartamra megállapított könyvtárhasználati tarifák esetében az átruházás lehetősége kiküszöbölhető azzal, ha az időtartamra szóló igazoláson a tulajdonos fényképét elhelyezzük. Más módon nem zárhatjuk ki azt, hogy olyan személyek többszörösen használják az éves vagy napijegyet, akik nem azok tulajdonosai.

⁴ Az itt megadott összegeket, ill. azok forintban számított megfelelőjét a magyar ár- és bérszínvonalhoz igazítva vettük figyelembe.

A térítési díjak beszedésének többféle módszere van. Az időhöz kötött díjakal a könyvtár állandó, a kötetekhez kötött díjakkal pedig változó bevételt számolunk. Az állandó (fix) költségeket, amelyek általános, dologi és személyi kiadásokból, pl. az előszerzeményezés, a katalogizálás, az olvasóterem-használat, a gyarapítási költségvetés és beruházások költségeiből tevődnek össze, az olvasók évi fixköltség-hozzájárulása támogatná. A kötetenkénti térítések mint változó (variábilis) bevételek ezzel szemben az állomány kezelésével, a kölcsönzéssel, a tájékoztatással, az olvasók adatainak nyilvántartásával és a sürgetésekkel kapcsolatos költségek fedezéséhez járulhatnak hozzá. Az idő és kötet szerinti térítések módszereinek kombinációja lehetőséget ad a könyvtárnak arra, hogy a finanszírozási hiányt nagyobb mértékben csökkentse, mint amire az egyszerű térítési tarifával képes lenne.

Az időtartamhoz kötött térítések táblázata az következőképpen nézhetne ki:

Időszak	Év	Hónap	Hét	Nap
Használati mód	DM	DM	DM	DM
Olvasóterem	30 – 100	10 – 15	7 – 10	3 – 6
Szabadpolcos kölcsönzés	40 – 120	15 – 20	8 – 15	4 – 8
Raktári kölcsönzés	50 – 120	20 – 30	10 – 20	5 – 10
Munkakabin	100	25	(Szemeszterre 50)	

Az időtartamra meghatározott térítések alternatívájaként kötetenkénti térítések is bevezethetők, ill. a két módszer közösen is alkalmazható. E megoldás szelektív irodalomkiválasztásra ösztönözné az olvasót, és az állomány indokolatlan kölcsönzése ellen hatna. A könyveket adott időszak alatt több olvasó használhatná. A többletpéldányok számának csökkentésével elérhető megtakarításokat itt nem is vesszük figyelembe. A kötetenkénti térítési díjak bevezetése, amit a vonatkozó irodalom adminisztráció- és létszámgigényessége miatt vitat, könyvben megoldható, mint ahogy általában állítják.

Olyan „bélyeg-automata” elhelyezésével, mint amilyeneket pl. a Német Posta is használ, és amelyből meghatározott érték bedobása után bélyegeket lehet „kikurblizni”, csökkenthető a munkaigény. A bélyegeket a kölcsönzéskor be kell mutatni, és azokat a szolgálatban levő kölcsönzők érvénytelenítik. Ilyen automatakkal éppenséggel differenciált díjak érvényesítése is lehetséges.

A kötetenkénti díjakra⁵ pl. ilyen táblázatot képzelhetünk el:

Számítás alapja	Kötet
Használat módja	DM
Szabadpolcos kölcsönzés	0,50 – 1,00
Raktári kölcsönzés	1,00 – 2,00

⁵ Az Egyesült Államokban a bestsellerek (legkeresettebb könyvek) tekintetében kedvező tapasztalatokra tettek szert.

E tarifa a kölcsönzési időt is figyelembe véve a következőképpen nézhetne ki:

Számítás alapja	Kötet / hét	a 3. héttől
Használat módja	DM	DM
Szabadpolcos kölcsönzés	0,50 – 1,00	1,00 – 1,50
Raktári kölcsönzés	1,00 – 2,00	2,00 – 3,00

A kötetenkénti díjjal kombinált időtartamra fizetendő díj minden esetben csökkent a kölcsönzési időtartamot, és a könyvek jobb kihasználására vezet.

További eljárás az, amelynek alkalmazásakor az olvasó lehetőséget kap arra, hogy időtartam szerinti vagy kötetenkénti díj között válasszon. Ez azt jelenti, hogy mind a két tarifát párhuzamosan felkínáljuk, az olvasónak pedig az általa választott szerint kell fizetnie. Az olvasó ekkor a mellett a tarifa mellett dönthet, amelyik az ő számára kedvezőbb. A sokat olvasók az időtartam szerinti, a keveset olvasók a kötet szerinti díjat választanák. Ez esetben az egyik tarifáról a másikra való áttérést a használónak bármikor lehetővé kell tenni. *Az időtartam végén a kötet-díjakra való áttérést, továbbá a fordított folyamatot többlet adminisztráció nélkül kell megvalósítani.*

Általános és elfogadható gyakorlat a használó terhelése a késedelmi díjakkal. A kölcsönzési határidő túllépéséért felszámított öt-tíz DM nem túl sok, ha a könyvtár széleskörű olvasóközönségnek akar rendelkezésére állni. *Az időtúllépések elleni fellépés előnyös a könyvtár használóinak.*

További térítési díjak lehetnek a következők:

	Számítás alapja	Összeg
Használati mód		DM
Postai kölcsönzés	Kötet	5,00
Igazolványok kiállítása	Igazolvány	10,00
Előjegyzés	Kötet	1,00

A jövőben a könyvtáraknak multimédia-berendezéseket is be kell szerezniük, hogy ezáltal lehetővé tegyék a hozzáférést az Internethez és a CD-ROM-ok használatát.

Az e célra megfelelő paraméterekkel rendelkező PC-k költsége PC-nként mintegy 4000,- DM. Az egyes PC-k nem rendelkeznek CD-ROM olvasóval, hanem hálózat útján csatlakoznak egy 150 PC-t befogadó többszörös CD-ROM olvasóhoz (jukeboxhoz). (Itt alighanem inkább toronyról vagy sok CD-ROM-hoz alkalmazható, átjátszó CD-ROM szerverről van szó. A ford. megj.) Ennek költségei mintegy 18.000,- DM-ra rúgnak.

Ehhez még szervereknek kell járulniuk, amelyek ára különféle adottságaiktól függően 5.000,- és 30.000,- DM között ingadozik (figyelembe kell venni a megfelelő szoftver költségeit is. Átlagos olvasószámot feltételezve évi 50,- és 100,- DM,

vagyis havi 5,- és 10,- DM közötti térítési díjhoz jutunk. A nagy adatbázis-szolgáltatók (host-ok) adatbázisaihoz az Internet útján történő hozzáférés nagy költségekkel jár. A kapcsolatért óránként felszámított díj 25,- és 300,- USA dollár között ingadozik. A nyomtatás költsége 0,10 és 115,- dollár között lehet (aszerint, hogy forrás-hivatkozásokat, vagy teljes szövegeket tartalmazó adatbázisokról van szó). Az árak széles határok között ingadoznak, mert az adatbázis-szolgáltatók sok adatbázist kínálnak a legkülönbözőbb árakon. A BIBLIODATA adatbankhoz való kapcsolat Karlsruheban, az STN International-nál óránként 178,- DM-ba kerül, egy rekord szolgáltatása pedig 1,95 DM-ba. E tekintetben a költségek teljes megtérüléséből kiindulva kell dolgozni, és így a térítések számításakor az adatbázisokban végzett információkeresés összes költségét figyelembe kell venni.

A CD-ROM-ból a multimédia-PC-k használatával végzett információkeresés keresőkérdésenként 2,- DM-val és nyomtatásonként 1,- DM-val számítható fel. Még ha maguknak a berendezéseknek a használata ingyenes is, a használó által okozott közvetlen költségek legyenek a térítéssel fedezve. Az adatbázisok online elérésének térítési díját hitelkártya használatával, illetve – ha a megfelelő technológia rendelkezésre áll – aktív memóriakártyával (chipkártyával) lehet megoldani.

Egy idevágó irodalmi forrás szerint az igénybevétel 10%-ig terjedő, vagy azon felüli visszaesésével kell számolni használati díjak bevezetése után, ami emellett a teljes költségvetést csak kis mértékben tehermentesíti, és a költségnzésenkénti egységköltségek emelkedésére vezet.⁶ Más számítások azt mutatják, hogy a térítési díjak bevezetésével kapcsolatos költségek viszonylag csekélyek.⁷ Ugyanakkor a teljes költségvetés számottevően tehermentesítődik. Mindeddig nem észlelték a használók számának jelentős csökkenését; ez csak akkor történik meg, ha a szolgáltatások minősége romlik.⁸ A könyvtári menedzsment jó közönségkapcsolati (Public-Relation; PR) munkája megfelelő megvilágításba helyezheti a könyvtár árpolitikáját. Az intézkedésekhez fűzött magyarázatok és a költségek részletező bemutatása arra vezet, hogy a használók költségtudatosabbá válnak, és elfogadják az intézkedéseket. Minőséget csak többletköltségekkel lehet nyújtani, és a korábbiakban a szűkös forrásokat pazarlóan használták fel. Az olvasó hajlandó a minőségért fizetni, ha a szolgáltatások kínálata megfelel számára, és az azokból származó haszna nagyobb, mint a térítési díj.

A könyvtári költségvetés egy részének szponzorálás útján való biztosítása nem valósítható meg könnyen. *A szponzorálás a közönségkapcsolati tevékenység egy része, amely arra hivatott, hogy kedvező kiinduló helyzetet teremtsen a piacon az*

⁶ Rteichelt, Klaus: *Notwendige Ergänzungen zu den Thesen gegen Benutzungsgebühren (Szükséges kiegészítések a használati díjak elleni tézisekhez). In: Buch und Bibliothek. (1993) 12. sz. 943 és folyt. pp.*

⁷ *A Hágai Királyi Könyvtár tapasztalatai.*

⁸ „*Bericht des Projekts: Gemeinwesenanalyse als Planungsmittel für öffentliche Bibliotheken in Berlin – Eine Untersuchung zur Erhöhung der Effizienz mit Modellcharacter (Jelentés A közérdek szempontjából végzett elemzés, mint tervezési segédeszköz a berlini közkönyvtárak számára – modellezés jellegeivel végzett vizsgálat a hatékonyság növelése érdekében*” c. projektről) / Robert Funk és mások. Berlin, 1994.



eredményes egyedi akciókhoz. A közönségkapcsolati munka fontos címzett-csoportjai az olyan személyek, akiknek magas társadalmi rangja van, ill. véleményformálók (például: sajtó, nagy társadalmi csoportok vezető személyiségei, oktatásban tevékenykedő személyek). A közönségkapcsolati tevékenység során tett intézkedéseknek az a célja, hogy a nyilvánosság, ill. releváns személyek olyan beállítottságát idézze elő, hogy a PR tevékenység folytatója általánosan értékelt társadalmi célokat támogat. Bizonyítani kell tehát, hogy a könyvtárak jelentős mértékben járulnak hozzá az általános képzettségi színvonalhoz, és így a művelődési rendszer fontos intézményei. A könyvtáraknak egyrészt pozitív képet kell felmutatniuk a lehetséges szponzornak (az eredetiben a „Werbetreibende”-nek, vagyis a reklámot folytatónak (a ford. megj.), másrészt pedig a vállalati szponzorálás médiumaként kell magukat felmutatniuk. Ezzel kapcsolatban a lehetséges szponzor a nyilvánosságnak a sportrendezvények, kulturális rendezvények, társadalmi intézmények iránti pozitív beállítottságát használja fel annak érdekében, hogy szimpátiát nyerjen el. Mivel a lehetséges szponzor arra törekszik, hogy egyértelműen pozitív képet (vállalati/testületi identitást – Corporate Identity-t) teremtsen magáról, annak a közegnek, amelyet a szponzorálással támogat, láthatóan pozitív társadalmi értékeket kell megtestesítenie. A szponzor corporate identity-jének ki kell terjednie a könyvtárak feladataira, ill. az általuk megvalósított feladatokra, hogy ezáltal a könyvtárak a szponzorálás megfelelő tárgyává váljanak. Adott esetben a könyvtár politikájának kell a szponzor corporate identity-jére irányulnia, hogy ezzel megfelelő attraktivitást teremtsen a szponzornak.

A lehetséges szponzorok magánszemélyek, akik tárgyi és pénzadományokat juttatnak, nyomdák, könyvkötészetek valamint kiadók és más vállalatok (a lehetséges tárgyi támogatás: könyvek, folyóiratok, a szponzor által már nem használt számítástechnikai berendezések ill. ezek tartozékai).

Problémaként jelentkezik, hogy a könyvtárak rendszer-immanens közhasznú irányultságuk révén gyakran a lehetséges (piaci körülményeknek kitett) szponzorok potenciális versenytársai. Így a könyvkereskedések és a kiadók nem szívesen szponzorálnak könyvtárakat, amelyek az egyszer megvett könyvet (ingyenesen, vagy alacsony térítési díjért) sok olvasónak teszik hozzáférhetővé. A szponzor viszont a könyv magas eladási forgalmában érdekelt. Ezért feltételezhető, hogy az „ágazon kívüli”, a maguk részéről is közcélokat szolgáló szponzorokat kell keresni. A szponzorkereséssel kapcsolatban azt a kérdést lehetne feltenni, hogy „Kinek, vagy milyen vállalatnak jelentenek a könyvtárak feladatai (és azok teljesítése) a maga vagy a vállalat számára fontos és társadalmilag elismert célt?” Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre válaszolva különösen gondosan lehet eljárni és hasznosítani lehet az üzemgazdaságtan módszereit.

A könyvtáraknak viszontszolgáltatásként olyan megfelelő eszközöket kell (ki)találniuk, amelyeket a szponzornak szolgáltatásként felajánlhatnak. (pl. a szponzor nevének említése az adományozott könyv borítóján, esetleges reklám a könyvtár épületeiben, ill. „virtuális tereiben” vagy pl. a szponzor nevének megjelenítése az adatbázisok használatakor), az adatbázisok használatának megkönnyítése a szponzor számára, a szponzor információ-ellátása és még sok más.

Az előadásban említett gondolatok megvalósítása során különösen nagy a jelentősége a könyvtári menedzsmentnek. A könyvtári menedzsmentnek lényegét tekintve három fő funkciót kell ellátnia: abban a helyzetben kell lennie, hogy megfelelő célrendszert határozzon meg, amely minden célt azonosít, megfogalmaz, és gyakorlatiasan meghatározza a célok elérésének módját; abban a helyzetben kell lennie, hogy szolgáltatások és termékek létrehozásával a célrendszert megvalósítsa, és e megvalósítást megfelelő intézkedésekkel ellenőrizze, hogy az esetleges eltéréseket időben korigáljni tudja. Ezáltal a könyvtári menedzsment feladatát a menedzsment három alapkövére tudjuk redukálni, a tervezésre, a szervezésre és a nyomon követésre (felügyeletre, ellenőrzésre). E három funkciót a könyvtár általában vezetője útján hajtja végre, munkatársaival. Ez kevésbé látszik célszerűnek, és a döntéshozók olyan kevert összetételével kellene kiváltani, amely a döntések legitimációjának növekvő kényszerével számot vet. Így pl. a könyvtári menedzsment első feladatát, a célrendszer meghatározását egy olyan grémium hajthatná végre, amely a könyvtárvezetésből, a használók, a fenntartók és a foglalkoztatottak képviselőiből tevődik össze.

Meggondolható lenne egy évenkénti találkozás (célkonferencia) is, amelyen a jövőképet, az elérni kívánt és a ténylegesen elért eredményeket vitatják meg, és amelyen egy költségvetési alapú költségvetési jelentés is a megfontolások tárgyát képezné. Mindenek előtt fontos, hogy a résztvevő személyek tudatában legyenek annak, hogy elsődleges vezetési funkciójuk van, amelynek kulcskérdése az, hogy a szükséges információellátást kifelé és a könyvtáron belül is kialakítsák, és biztosítsák a legitim érdekcsoportok részvételét.

A megvalósítás rendszerének magva a feladatok, hatáskörök és a felelősség strukturált delegálása. Ebben az összefüggésben ki kell emelni az egyéni kezde-

ményezés, az önszervezés és mindenek előtt a minőségért érzett felelősség jelentőségét. A napjainkban aktuális megtakarítási kényszer a könyvtárakra is átviszi az olyan fogalmakat, mint a „karcsúsító és karcsúsított vezetés” (Lean-management) és a teljes körű minőség-menedzsment (Total Quality Management; TQM).

A formális-bürokratikus ellenőrzés mint a szabályok szerint helyes cselekvés ellenőrzése egyre inkább a háttérbe kerül. A jövőben a minőségtudatos menedzsment és a teljesítmények ehhez kapcsolódó értékelése lesz az ellenőrző rendszer. A középpontban az a kérdés áll, hogy melyek az eltérések a célrendszerből, és ezekért ki felelős. Az erre választ adni képes eszközzel controllingnak (elemző beszámolási és ellenőrzési rendszernek szokták nevezni).

Dr. Robert Funk

(Fordította Vajda Erik)

Könyvtári marketing

*(Részletek egy készülő tanulmányból)**

A marketing az a fogalom, amelyet a mindennapi életünkben egyre gyakrabban használunk, de értelmezésében keveredik az árusítás, eladás és a közönségkapcsolatok, a hirdetési tevékenység, valamint a piackutatás fogalmával. Értelmezésekor az eladás és a marketing között a határt ott húzhatjuk meg, hogy az előbbi esetben elsősorban a kereskedő érdekei érvényesülnek, míg a marketing során a vevő, a fogyasztó igényeit, érdekeit kell előtérbe helyezni. A közönségkapcsolatok, a hirdetési tevékenység, amint majd a későbbiekben látni fogjuk, a marketing módszereinek egyike, és csak eszköz a cél érdekében. A piackutatás a „marketing” angol kifejezés magyar fordítása, a szó a szótár szerint értékesítést, piacra vitelt jelent. Ma már a szakmai szóhasználatban és így a vállalati, kereskedelmi jellegű piackutatás tárgyalásakor éppúgy, mint más, az elmúlt évtizedben kialakult alkalmazott piackutatásban pl. a nonprofit szférában gyakrabban használjuk a marketing angol kifejezést.

A marketing elméleti meghatározása

A marketing elméleti meghatározására a szakirodalom legtöbbször az angol Marketing Intézet, valamint Philip Kotler neves és majd minden szakcikkből, könyvből idézett szakértő meghatározására hivatkoznak. Philip Kotler az a világszerte elismert marketing szakember, aki a legátfogóbban foglalkozott a vállalati marketing (forprofit) mellett a nonprofit marketinggel is.

* A cikk alapjául szolgált az MKE kecskeméti vándorgyűlésén elhangzott előadásnak.