

CENY INFORMAČNÍCH SLUŽEB V KNIHOVNÁCH

Jakub Pavlík, Státní vědecká knihovna v Kladně

V českém knihovnictví se uskutečňuje mnoho aktivit a činností, jejichž realizace klade nové požadavky na knihovníky a další odborné pracovníky knihoven. Automatizace výrazně ovlivňuje nejen spektrum činností našich současných knihovníků, ale i podobu a organizační strukturu knihoven. Nárůst cen knih a periodik způsobuje nárůst zájmu o prezenční i absenční výpůjčky i rozšiřování objemu činností na těch pracovištích, kde jsou tyto služby poskytovány. Studijní, podnikatelské, zájmové i turistické aktivity uživatelů knihoven zvyšují množství a různorodost požadavků adresovaných pracovištím, poskytujícím informační služby. Snahou knihoven je zpřístupnit nejen dokumentový fond své knihovny, ale poskytnout i informace o dokumentech uložených ve fondech jiných knihoven a zajistit pro uživatele i kvalitní faktografický servis. Předpokladem je flexibilita knihoven vzhledem k aktuální poptávce ze strany uživatelů i potenciálních uživatelů a zajištění kvalitní informovanosti směrem k občanské veřejnosti. Všechny tyto skutečnosti mají své ekonomické pozadí, které je patrné ve sféře nákladů na provoz knihovny. Jistým způsobem se promítá i do ceníků knihoven – jak ve struktuře ceníku, tj. v jednotlivých zpoplatňovaných službách a činnostech, tak i v samotné výši cen.

Príspevek Ceny informačních služeb v knihovnách není výčtem cen informačních služeb ani neprovádí srovnání jednotlivých ceníků. Není ani návodem, jak ceník informačních služeb optimálně vytvořit, strukturovat, co zpoplatnit a co nikoliv. Je pohledem na informační služby jako na velice specifickou, zvláštní a možno říci i poněkud svéráznou kapitolu ceníků knihoven. Zabývá se filozofií cen, konstrukcí ceníků a jejich strukturou.

Informace jsou nejen předmětem zájmu studentů, pedagogů, odborné uživatelské veřejnosti, lidí s nejrůznějšími zájmy, činnostmi a aktivitami. Jsou i významnou ekonomickou kategorií současné doby. Jejich cena je aktuální ekonomickou záležitostí stejně jako cena jiného zboží, výrobků, produktů a služeb.

Cenu obecně je možné považovat za ohodnocení zboží nebo služeb, za numerické vyjádření jejich hodnoty. Určení ceny vedle zajištění zisku pro výrobce i prodejce znamená i určité umístění poskytovatele daných služeb v konkurenčním prostředí oboru a profese. Cenové ohodnocení poskytovaných a nabízených služeb v sobě nese i výrazné prvky sebehodnocení firmy či instituce. Cenovou politiku firmy a instituce nepochybně ovlivňuje i její

aktuální ekonomický stav. Cena je i významným psychologickým faktorem nabídky zboží a služeb. Pokud je něco nabízeno bezplatně, na první pohled to vzbuzuje dojem nekvalitnosti, něčeho, co je bez záruky. To, co není finančně oceněné, jakoby nemělo ani svou faktickou hodnotu a jakost, v případě informací pravdivost a věrohodnost. V informačních službách se s určitou analogií tohoto dojmu setkáváme při vyhledávání informací pomocí Internetu – bezplatné jsou přístupná kvanta informací, mezi nimiž mohou být i informace nekvalitní, nevěrohodné, bez záruky. Je otázkou, zda i tento psychologický moment by měl mít vliv při vytváření ceníků knihoven a zejména informačních služeb.

Ceny informačních služeb jsou v rámci ceníků knihoven specifickou a svébytnou kapitolou. Jejich svébytnost a zvláštnost je patrná i při srovnání ceníků různých knihoven. Jsou v nich patrné rozdíly ve struktuře a složení ceníku, kde je zřejmé, jak jednotlivé knihovny vidí své informační služby, jaké typy informačních služeb knihovny díky požadavkům svých uživatelů i svým možnostem poskytují a jaké spektrum typů bibliografických a faktografických záznamů nabízejí jako výstup rešeršní činnosti. Různorodost poskytovaných informačních služeb v různých knihovnách je patrná i při snaze vytvořit z těchto údajů srovnání formou tabulky. Z tabulky cen informačních služeb státních vědeckých knihoven sestavené roce 1998 vyplynulo i to, že řada položek má různé varianty, řada knihoven poskytuje svým uživatelům služby „šité na míru“ – jinde neopakované, specifické a zvláštní. Zpracování tabulky cen informačních služeb bylo poněkud složitější než zpracování tabulky cen knihovnických služeb. Ceny informačních služeb je obtížné sestavit do jednoznačně srovnatelných položek a parametrů – jednotlivé položky se mnohdy liší i obsahově, svou roli zde hraje problematika současné knihovnické terminologie, začlenění času do zpoplatňovaných skutečností, možnost zpoplatnit jednu službu různými způsoby (např. rešerše a produkty rešeršní činnosti zpoplatňovat buď podle součtu tiskových stran nebo podle součtu jednotlivých záznamů v tiskovém výstupu). V neposlední řadě vliv na strukturu a skladbu ceníků informačních služeb má i již zmíněný vlastní pohled jednotlivých knihoven na vlastní informační služby a také skutečnost, že řada služeb je poskytována jako služby ojedinělé a jinde neopakované. K některým cenám (zejména k tiskovým výstupům rešeršní činnosti) se v případě jejich odeslání poštou k základní ceně rešerše připočítává i poštovné a balné. Proto je problematika stanovení cen informačních služeb složitější než pouhé stanovení výčtu jednotlivých položek a určení či přiřazení požadované finanční taxy k jednotlivým položkám.

Mezi položky uváděné v cenících informačních služeb patří několik základních skupin cen jednotlivých činností a jejich produktů:

1. Ceny související s rešeršní činností

Patří k nim poplatek při zadání rešerše jako poplatek paušální, který uživatel uhradí před započítáním vyhledávání a který knihovně zůstává i při nulo-

vém výsledku rešeršní činnosti (s nímž jsem se prakticky během své činnosti ještě nesetkal). Poplatek při zadání rešerše je považován za fixní poplatek, který se platí vždy při zpracování formalizovaného informačního výstupu se všemi náležitostmi danými normou ČSN 010198, případně může být považován za určitou formu zálohy, z níž je následně odečítána např. cena času rešeršera. Při předání rešerše je potom doplácen cenový rozdíl mezi zálohou a celkovou cenou rešerše.

Rešerše, ať bibliografická nebo faktografická, je cenově ohodnocena buď podle počtu tiskových stran nebo podle počtu určitých časově omezených úseků (hodin, půlhodin) vynaložených na její zpracování. Výpočet ceny podle počtu stran se používá zpravidla u rešerší bibliografických, časové hledisko u rešerší faktografických. Dalším kritériem stanovení ceny je počet záznamů obsažených v rešerši. Jinou cenovou položkou je poskytnutí kopie již dříve zpracované rešerše, kde je možné zpoplatnit daný informační výstup i určitým cenovým podílem z ceny nově zpracované rešerše v souběhu s cenou xerokopií za jejich pořízení. Prakticky se při stanovení ceny ale vychází buď z ceny stanovené podle počtu zhotovených kopií stran dříve zpracované rešerše nebo z ceny dané počtem záznamů v rešerši, která je nižší než u záznamů v nově zpracované rešerši.

Mezi rešeršemi, které poskytuje knihovna, je možné stanovit i cenové odlišení podle toho, zda rešerše je zpracována z bázi dat vlastní produkce, nebo zda je zpracována z bázi dat, které knihovna získala nákupem. V rámci těchto bázi dat je vhodné výrazně cenově odlišit Českou národní bibliografii, jejíž využití by mělo patřit mezi standardní nabídku našich knihoven a tudíž by mělo být cenově maximálně dostupné (tedy pohybující se v cenových relacích za výstupy z vlastních bázi dat).

Mezi výsledky rešeršní činnosti patří i tiskové výstupy z faktografických bázi dat. Ty se provádí, jestliže to licenční podmínky dovolují. Faktografické dotazy s tiskovými výstupy jsou orientované často na informace z jízdních řádů vlaků a autobusů a letových řádů letadel. Faktografické záznamy z databázi regionálních osobností a regionálních fakt se poskytují v podobě buď úplného záznamu z báze dat nebo záznamu obsahujícího pouze autoritativní údaje. Ke zdrojům faktografických informací patří i databáze právních informací a různé encyklopedie v digitální podobě na CD-ROM. Stanovení ceny tiskových výstupů z těchto informačních zdrojů je možné určit podle časového hlediska nebo podle rozsahu tiskových stran. U databázi jízdních řádů je vzhledem k velké variantnosti tiskových výstupů (k tisku lze zadat různý rozsah údajů k vyhledaným spojům) vhodnější cenu stanovit podle započatých tiskových stran než podle jednotlivých záznamů spojů. O bibliografických záznamech poskytovaných jako tiskové výstupy rešeršní činnosti je možné říci, že jsou nejpestřejší cenovou kategorií v cenících informačních služeb knihoven. V následujícím textu je uveden alespoň stručný výčet jednotlivých položek z průzkumu ceníků státních vědeckých knihoven. Uvádím pouze výčet jednotlivých záznamů, nikoliv soupis všech položek ceníků, které

se týkají bibliografických záznamů – řada z nich se totiž významově shoduje.

1.1 Ceny za jednotlivé bibliografické záznamy

Mezi položky ceníků patří bibliografické záznamy, redukované bibliografické záznamy, záznamy strojové rešerše a záznamy získané klasickou formou. Podle jazykového hlediska jsou záznamy členěny na záznamy v češtině a ve slovenštině (bývají uvedeny v ceníku i jako jediná položka se shodnou cenou) a na záznamy cizojazyčné, podle vybavení záznamu i na záznamy anotované české, neanotované české, anotované cizojazyčné a neanotované cizojazyčné a na záznamy cizojazyčných pramenů s překladem názvu, případně stručnou anotací.

K nabídce rešeršní činnosti patří i možnost zakoupit v knihovně disketu za pořizovací cenu a následně uložení rešerše na tuto disketu.

1.2 Ceny za využívání strojového času

Další kapitolou ceníků související s rešeršní činností jsou poplatky za využití strojového času pro samostatnou práci uživatele knihovny s bázemi dat. Určitý objem času je chápán standard, který je uživateli garantován zaplacením registračního poplatku. Za každý další započatý určený časový úsek (15, 20 nebo 30 minut) platí uživatel stanovený poplatek. Perspektivně je i v této kapitole ceníku možná poměrně rozsáhlá diferenciac. Domnívám se, že je možné zachovat využití bází vytvářených v knihovně a České národní bibliografie po určitou dobu bezplatně jako standard a u databází získaných nákupem je možné provést určité zpoplatnění prakticky při každém využití uživatelem.

2. Ceny za využívání Internetu

Položkou, která v ceníku informačních služeb sice nezabírá podstatnou část objemu, ale jejíž význam v celku informačních služeb je výrazný a stále rostoucí i co do časové a odborné náročnosti, je zpřístupnění Internetu uživatelské veřejnosti. Kromě vyhledávání informací je často využívána možnost pracovat s volně přístupnými mailovými servery z webovského prohlížeče na www stránkách. Tato činnost je v cenících vymezena zpoplatněnými časovými úseky (zpravidla půlhodinovými nebo hodinovými). Cenu lze diferencovat i podle doby během dne – hodiny s menším obvyklým zájmem uživatelů o tuto službu mohou být cenově zvýhodněny oproti hodinám, kdy je zájem uživatelů naopak vysoký. Mezi nabídkou služeb týkající se Internetu se objevuje i možnost rozsáhlejší odborné konzultace s pracovníkem odboru/útvary/oddělení automatizace. Tato služba je chápána jako určitý typ školení a je zpoplatněna jinou sazbou než práce s Internetem v rámci činnosti informačních služeb. Služby týkající se Internetu zahrnují i možnost provedení tiskových výstupů, zadání rešerše a stažení souborů z Internetu na diskety. Pokud čtenář není schopen uložit požadovaný soubor na distetu/diskety sám, provádí tuto činnost pracovník informační služby. Je otázkou, zda tato

manipulace má být chápána jako součást standardu a tedy bezplatná nebo zda je vhodné ji zpoplatnit určitým nevysokým paušálem.

3. Ceny ojedinelých služeb poskytovaných jednotlivými knihovnami

Poslední významnou kapitolou ceníků informačních služeb jsou ceny za ojedinelé služby poskytované v jednotlivých knihovnách. Mezi tyto služby patří monitorovací činnosti, možnost psaní textu uživatelem s výsledným tištěným výstupem (ceník stanoven podle časového hlediska – vhodné pro studenty při zpracování různých školních zadání), možnost předplatného novinkové služby pro běžný rok nebo zaslání kopií obsahu jednotlivých čísel zvoleného periodika (tzv. Current Contents) další služby.

Ceny informačních služeb v žádném případě nejsou přímo relevantní nákladům, které jsou na tyto služby knihovnami vynakládány ať už v nákupech bází dat a dokumentů zařazených do příručních knihoven informačních služeb a studoven nebo v mzdových nákladech nutných k provozování této činnosti. Tlak na získání vyšších finančních prostředků knihovnami patrně povede i ke zvýšení cen informačních služeb a k další diferenciaci ceníků jednotlivých knihoven související s dalším nárůstem počtu zpoplatňovaných činností a tím s další atomizací ceníků informačních služeb.