ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ В БИБЛИОТЕКАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРАХ ФИНЛЯНДИИ: ПОЛИТИКА И СТРУКТУРА ЦЕН

Противопоставление бесплатных информационных услуг платным верно лишь отчасти. Информация всегда имеет цену и независимо от формы стоит денег. Вопрос в том, кто за нее платит — налогоплательщик или пользователь. Поэтому более правильна формулировка: бесплатные услуги или услуги, оплачиваемые непосредственно пользователем.

Проблема оплаты приобрела большую остроту в 1970-е гг., когда библиотеки стали взимать плату за электронные информационные услуги. Объяснялось это двумя основными причинами: во-первых, обрабатывая информацию и сберегая тем самым время клиентов, библиотека повышала ценность информации; во-вторых, услуги были такими дорогими, что библиотека не могла предоставлять их бесплатно. В обоих случаях, получая доступ к печатной информации, пользователь должен был платить за «дополнительную ценность» информации и за сэкономленное время. Споры вокруг платных и бесплатных услуг вспыхивают время от времени с новой силой, в течение длительного времени этот вопрос жарко обсуждается в академических и научных библиотеках Финляндии.

Во многих западноевропейских странах, в том числе и в Финляндии, библиотеки переходят от вкладывания денег в услуги к получению денег за них. Основной причиной этого является желание пополнить скудный бюджет и получить возможность предложить читателям новые и интересные виды услуг.

Предлагалось несколько видов цен:

символическая цена, при которой стоимость услуги обычно достаточно низка, чтобы поощрить пользователя, но и достаточно высока, чтобы избежать злоупотреблений;

цена, частично возмещающая затраты (пользователь возмещает какую-то долю затрат на услуги);

цена, полностью возмещающая прямые и косвенные затраты на библиотечные услуги;

цена ниже стоимости, при которой определенная услуга предоставляется по очень низкой цене в надежде на то, что пользователь станет постоянным клиентом и расскажет другим о данном виде услуг.

Библиотека Хельсинского технического университета, осуществляющая самый большой в Финляндии объем работ по межбиблиотечному абонементу и доставке документов, покрывает все прямые расходы за счет платных услуг. В 1990 г. доход от платных услуг и целевого финансирования превысил 2 млн финских марок, что составляет около 14% бюджета библиотеки. По сравнению с другими научными библиотеками Финляндии это

довольно высокая цифра. Введение платных услуг позволило покрыть расходы на обслуживание по линии МБА и выполнить большой объем запросов в кратчайшие сроки с учетом потребностей промышленных предприятий и других потребителей. Прилагаемый прейскурант дает представление об объеме предлагаемых платных специальных услуг (см. прил.).

Реализация соответствующих информационных услуг признана основным фактором конкурентоспособности в промышленности и в сфере услуг. В этом контексте огромное значение приобретает технический уровень информационных услуг, т. е. оптимизация предоставления и времени обработки информации.

Политика цен на информационные услуги и доставку документов

В 1985 г. Финляндский Совет по научно-техническим и научным библиотекам представил в Министерство просвещения записку о ценах на библиотечные и информационные услуги в академических и научных библиотеках страны. Ниже дается краткое содержание данного документа.

Библиотеки университетов и исследовательских институтов традиционно обслуживали своих научных работников, преподавателей и студентов. За последние годы ситуация изменилась, о чем свидетельствует значительное увеличение числа запросов и источников информации. Кроме постоянных пользователей, в научные библиотеки стали обращаться студенты и преподаватели университетов и исследовательских институтов, сотрудники частных фирм и государственных учреждений. Для соответствующего уровня обслуживания библиотеки должны иметь богатые фонды, квалифицированный персонал и хорошую технику. С целью компенсации недостатка информационных ресурсов научные библиотеки объединились в сеть. В нее вошли Национальная библиотека, национальные библиотеки по отдельным отраслям науки, университетские библиотеки, специальные библиотеки исследовательских институтов, правительственные библиотеки и библиотеки частных фирм. Объединение состоялось на добровольной основе, так как только национальные библиотеки и официальные депозитарии обязаны обслуживать всех, кому необходима информация, соответствующая тематике комплектования данной библиотеки. Основной задачей сети является разделение информационных фондов и услуг.

Ориентированность библиотек на нужды своих организаций создает проблемные ситуации в деятельности библиотечной сети и разделении фондов. К тому же бюджетные ассигнования ограничивают возможности библиотек по обслуживанию пользователей других организаций. Из создавшейся ситуации возможны два выхода.

Первый — библиотеки могут отказаться от современных информационных услуг и ограничиться традиционными методами работы, т. е. просто предоставлять фонды читателям для использования на месте и дома. Придется отказаться и от поиска информации и других специальных услуг, а также и от обслуживания сторонних пользователей. Эти виды услуг будут осуществляться другими организациями, уже внедрившими у себя платное обслуживание.

Другим выходом является продолжение развития информационных услуг в направлении их большей эффективности, разнообразия и приближения к потребностям пользователя. Если поиск информации осуществляется там же, где сосредоточена большая часть материалов, пользователю не придется обращаться в разные организации для получения требуемых материалов.

Поскольку бюджетными ассигнованиями не предусмотрено финансирование обслуживания сторонних пользователей, библиотеки вынуждены сделать эти услуги платными. Эта практика оговорена в законе, принятом Парламентом Финляндии, по которому государственные учреждения обязаны по запросам пользователей предоставлять им специальные услуги на платной основе.

Законом предусмотрено, что размер стоимости должен покрывать все затраты на предоставляемую услугу. В принятом позднее дополнении к закону говорится, что бюджетные ассигнования могут быть использованы для подготовки определенного вида услуг. Это положение легло в основу определения стоимости библиотечных услуг, так как цена, покрывающая как прямые, так и косвенные затраты, могла стать преградой для пользователей.

Финляндский Совет по научно-техническим и научным библиотекам (ТИНФО) проанализировал состояние дел в академических библиотеках с целью выяснения стоимости предоставляемых услуг. Почти все библиотеки оказывают некоторые услуги на платной основе, но по разной цене. Существуют два прейскуранта, один — для внутренних пользователей, другой — для зарубежных. В перечень платных входят услуги по копированию,

по МБА, консультативная помощь, информационное обслуживание.

Совет хотел бы выяснить общие принципы определения стоимости, унифицировать цены, а также убедить все библиотеки, находящиеся на государственной дотации, придерживаться одной политики ценообразования в соответствии с законом. Рекомендация, данная Советом, гласит, что цель, которая заключается в содействии сетевой деятельности и разделению информационных ресурсов между библиотеками, а также в дальнейшем развитии специальных услуг, должна быть экономически жизнеспособна и содержать альтернативу. Бюджетные ассигнования должны идти на техническое оснащение и поддержку данного вида услуг. Граница между бесплатными и платными услугами разделяет их на услуги, предоставляемые всем пользователям, и услуги, предоставляемые по индивидуальному запросу. Как правило, работники организации, к которой относится библиотека, получают специальные услуги бесплатно, а посторонние пользователи должны за них платить.

Совет рекомендовал сделать платными копирование, информационные услуги, международный МБА, отечественный МБА, обслуживающий предприятия частного сектора, и специальные услуги (переводы, консультации и обучение). Справочное обслуживание, работа с традиционными и автоматизированными каталогами и работа в читальных залах должны быть бесплатными.

В отношении цен Совет считает, что, в случае соблюдения закона о платных услугах и правил по его применению, в библиотеках должны существовать общие основы для определения стоимости различных видов услуг. На практике это труднодостижимо, но к этому нужно стремиться. Доход, получаемый от платных услуг, должен оставаться в библиотеке и использоваться для найма квалифицированных сотрудников по данному виду услуг, без соответствующих отчислений из бюджета библиотеки.

Большая часть организаций, к которым относятся научные библиотеки, выполняет научно-исследовательские и проектные работы за определенную плату. Информационные услуги, предоставляемые для выполнения этих работ, должны оплачиваться так же, как они оплачиваются клиентами из сторонних организаций. Библиотеки должны постоянно информировать своих клиентов о стоимости услуг и использовании полученных средств.

Основные принципы, изложенные в рассмотренной записке, претворяются в жизнь, но достичь соглашения об общих принципах ценообразования между библиотеками не удалось. Прошлой зимой специальный комитет по межбиблиотечному абонементу изучал цены на услуги по МБА и копированию, действующие в университетских библиотеках Финляндии, и предложил следующие рекомендации по общей политике ценообразования и структуры цен (даже если сами цены в разных библиотеках будут различны):

межбиблиотечный абонемент внутри страны должен, по возможности, оставаться бесплатным. Отмена бесплатных почтовых отправлений в 1990 г. и готовящиеся изменения в системе государственного финансирования могут привести к определенным изменениям, в особенности, если экономический спад будет углубляться;

международный межбиблиотечный абонемент (ММБА): выполнение запросов, поступающих из Скандинавских стран, должно оплачиваться так же, как и выполнение запросов из других стран. Издания выдаются на ограниченное время, поэтому они должны быть возвращены авиапочтой. Стоимость заказа по ММБА должна покрывать по крайней мере расходы по отправке изданий;

ценовая шкала копий материалов, отправляемых по межбиблиотечному абонементу, должна предусматривать твердую цену за каждые 10 страниц копий, как принято в Центре по доставке документов Британской библиотеки. По данным опроса, проведенного Центральной медицинской библиотекой Финляндии, объем большей части запрашиваемых копий статей равен или меньше 10 страниц. Цена может показаться высокой для небольшой статьи, но она определяется стоимостью работы по поиску и идентификации статьи, которая одинакова и для большой статьи, и для малой;

по первоисточникам и копиям, направленным зарубежным пользователям, рекомендовано установить цены, действующие по МБА внутри страны. Это не относится к специальным соглашениям, заключаемым, например, с развивающимися странами.

Принятие указанных рекомендаций значительно упростит бухгалтерские операции, а клиенты смогут без труда подсчитать, сколько им придется заплатить за заказанные копии. Библиотекам рекомендовано также указывать в прейскурантах, что библиотека предоставляет копии в рамках закона об авторском праве.

Приложение

БИБЛИОТЕКА ХЕЛЬСИНСКОГО ТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА — НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ПО НАУКЕ И ТЕХНИКЕ

Прейскурант платных услуг на 1991 г. Действителен с 01.05.91

Вид услуги	Цена в финских марках	Единица оплаты
МБА и копирование		
Заказы по ММБА	170	издание
Копии литературы из-за рубежа	80	10 страниц
Отчеты на микроносителях	80	отчет
Копии литературы из библиотечных фондов	25	10 страниц
Факсимильные копии, экспресс	50 и 5	2 страницы за каждую следующую страницу
Факсимильные копии, получаемые из-за рубежа	240 и 50	2 страницы за каждые следующие 2 страницы
Увеличение микрокопий	5	страница
Копия с микрокопии	25	микрофиша
Самостоятельно сделанная копия	0,3	страница
Рассылка журналов (только в районе Отаниеми)	100	годовая подписка одному клиенту
Копии перечня содержания журналов	36	год
Диссертация из США и Англии	350 550	микрокопия бумажная копия

Вид услуги	Цена в финских марках	Единица оплаты
Работа с каталогами		
Перечень поступлений	300	8 раз в год
Онлайновый поиск в БД с персонального терминала	360	час работы с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00
	180	час работы в другое время
Информационное обслуживание		
Служба ИРИ из БД	200	год
Онлайновый поиск:		
Поиск в БД на CD-ROM, Т-поиск	100	БД
Поиск в собственных БД	300	запрос
Быстрый поиск	500	запрос
Поиск в 1 зарубежной БД	100	запрос
Поиск в нескольких зарубежных БД	1500	запрос
Поиск др. видов изданий	бесплатно, затем	полчаса
	320	час работы специалиста по информатике
	220	час работы ассистента
Учебные занятия по контрактам	320	час

ПРИМЕЧАНИЕ.

Отчеты о НИР из США оплачиваются по счету.

В случае приема заказа по телефону или приема заказа, оформленного не на специальном бланке МБА или без соблюдения правил передачи по телексу или факсу, плата за каждый документ увеличивается на 25 ф. м.

За экспресс-обслуживание и доставку документов в течение 2 часов плата увеличивается в 3 раза.

Цена за избирательное распространение электронной информации зависит от комбинации БД, в которых проводился поиск.

Библиотека соблюдает закон и устав об авторском праве при предоставлении документов.

Коскяла С.,
науч. сотрудник Библиотеки
Хельсинского технического университета