

INFORMACIJA - CENA, VREDNOST IN DOSTOPNOST

Ivan Kanič, Narodna in univerzitetna knjižnica,
Ljubljana

UDK 659.2:339.138

UDK 659.2.03

Povzetek

Prispevek oblikuje na načelih bibliotekarstva novo definicijo knjižnice kot informacijskega središča in poudarja pomen informacije kot surovine znanja. Obravnava probleme evidentiranja informacijskih storitev in vrednotenja kvalitete informacij, razmerje med ceno in vrednostjo informacije ter vprašanja plačevanja in dostopnosti informacij. V zaključku ugotovi, da je primerna informacijska infrastruktura cilj napredne informacijske politike.

UDC 659.2:339.138

UDC 659.2.03

Summary

The contribution redefines libraries as information centers upon principles of librarianship and stresses the importance of information as raw material of knowledge. Further it deals with problems in evidencing information services, evaluating the quality of information, relation price/value, charging, and access to information. It comes to the conclusion that the aim of progressive information policy is adequate information infrastructure.

0. Uvod

Če prinaša novejši leksikon bibliotekarstva (Harrod's) iz leta 1987 definicijo: "Knjižnica, zbirka knjig in drugega literarnega gradiva, namenjenega branju, proučevanju in študiju", ni prav nič čudno, da so informacija, vrednost informacije, trženje informacij in informacijska politika prenekateri knjižnici ali knjižničnemu delavcu tuji, neznani ali celo nepotrebni. Z ljubeznijo do knjige prežetemu knjižničarju se zdijo ti iz sveta politike in ekonomije prevzeti pojmi nevarni in sovražni. Pri tem pozablja, da je prav pretirana ljubezen do knjige porodila priklenjene knjige in jih s tem oropala njihovega osnovnega namena - stika z bralcem. Fizična bit knjige postaja vse manj pomembna in se ob sodobnih medijih celo spreminja, vse pomembnejša postaja njena vsebina in v njej shranjena informacija. V sodobnem, informacijskem infarktu podvrženem svetu, se tudi podoba in vloga knjižnic spreminjata. "Branju in proučevanju namenjene zbirke knjig in literarnega gradiva" postajajo sodobna informacijska središča, ki skušajo zadovoljiti kulturne in informacijske potrebe svojih uporabnikov. Takšen informacijski center se vključuje v tokove informacijske politike svojega okolja, gradi lastno informacijsko politiko in strategijo, ter se ob tem nujno srečuje s pojmom vrednosti in cene informacije.

1.0. Knjižnica, informacija in načela bibliotekarstva

Ob ugotovitvi, da je knjižnica uporabniku namenjeno informacijsko središče, ki zbira, shranjuje, obdeluje in posreduje informacije, se poudarek prenese s korena knji (-ga, -žnica itd.) in statične vloge knjižnice na koren informa (-cije, -tika itd.) in na dinamične procese, ki napajajo informacijske tokove sodobnega sveta. Informacija - "skupek podatkov v razumljivi obliki, zapisanih na papirju ali drugem mediju, ki jih je mogoče oblikovati v sporočilo" (Harrod's) se pojavlja v leposlovnem besedilu, znanstveni razpravi, statistični tabeli ali slovarskem geslu. Knjižnica jo pridobi (izbira) in strokovno in tehnično obdelata, da jo lahko potem ob pravem času in v primerni obliki posreduje uporabniku. Posredovanje dobre informacije (primerne uporabniku, točne, izčrpne, ažurne) je osnovni cilj in namen delovanja sodobne knjižnice, vsi ostali predhodni postopki iskanja, identifikacije, zbiranja, obdelave in shranjevanja informacij in informacijskih virov so le pomožni postopki, ki k temu cilju vodijo. Za tako obdelovanje, filtriranje in koristno uporabo poplave informacij, ki jih svet na eni strani producira, na drugi strani pa uporablja, je potreben ogromen in dobro organiziran knjižnični informacijski sistem, ki se kot živ organizem (5. Ranganathanov zakon bibliotekarstva) prilagaja zahtevam uporabnikov. Kljub razvoju in spremembam so se v treh tisočletjih zgodovine knjižnic izoblikovala nekatera načela bibliotekarstva s trajno in univerzalno veljavo. Našteli bomo nekatera, ki bodo vplivala na naša nadaljnja razmišljanja.

1. Po J. Thomsonu:

- Knjižnice ustanavlja družba.
- Knjižnice ohranja družba.
- Knjižnice so namenjene shranjevanju in diseminaciji znanja.
- Knjižnice so središče moči.
- Knjižnice so namenjene vsem.
- Knjižnice se morajo razvijati.

2. Po D. J. Urquhartu:

- Negativne posledice zaradi nezmožnosti zadovoljevanja informacijskih potreb uporabnika niso neposredno opazne.
- Ponudba ustvarja povpraševanje.
- Knjižnice je treba financirati.
- Knjižnice morajo posamič in skupaj skrbeti za ekonomske učinke.
- Informacije praviloma ne moremo meriti s finančnimi merili.
- Stroški posameznih aktivnosti se morajo zmanjševati proporcionalno z naraščanjem obsega aktivnosti.
- Nobena knjižnica ne more biti osamljen otok.
- Pri načrtovanju razvoja knjižnic je treba upoštevati realne podatke o zahtevah uporabnikov.
- Glede na uvajanje novih tehnik in sistemov je treba gledati v prihodnost in ne v preteklost.
- Knjižnice prinašajo družbi korist.

Urquhart vključuje pri tem v pojem "knjižnica" tudi širši aspekt informacijske dejavnosti.

S sintezo teh in še nekaterih drugih načel dobimo novo definicijo knjižnice s poudarkom na njeni informacijski vrednosti - knjižnica je za družbo pomemben in koristen informacijski center (moči!), ki ga družba ustanovi, vzdržuje in financira zaradi shranjevanja in diseminacije znanja vsem njenim članom, pri čemer se mora knjižnica razvijati in prilagajati potrebam uporabnikov, poslovati racionalno ter se povezovati v sistem. Vrednosti njenega delovanja in diseminiranih informacij ne moremo meriti s finančnimi merili, prav tako negativne posledice slabega delovanja knjižnic niso neposredno opazne.

1.1. Informacija v knjižnici

Takšna definicija knjižnice močno poudarja informacije kot surovino znanja, ki je pomembna za posameznika in za družbo kot celoto. Kdor ima informacijo, ima tudi moč. Prav tako izrazito je prikazana tudi nezmožnost nepos-

rednega finančnega vrednotenja informacije in informacijske dejavnosti ter njenih pozitivnih in negativnih učinkov.

Žal je ta na videz neopazna, megljena, neizrazita in nepomembna slika informacije in informacijske dejavnosti nasploh, ki se ne more pohvaliti z neposrednimi ekonomskimi učinki, tudi vzrok za relativno nizek status v družbi. Prepogosto je knjižnica v očeh neposrednega okolja še vedno parazit, ki potrebuje za svoj obstoj in delovanje relativno visoka sredstva, ne prinaša pa nobenega neposrednega profita. Tak zorni kot je dober pokazatelj informacijske razvitosti okolja. V informacijsko razvitem svetu, ki se zaveda pomembnosti informacij in informacijske infrastrukture za razvoj in napredek vseh segmentov družbenega življenja, je postala oplemenitena informacija tržno blago, razvoj informacijske infrastrukture pa eden osnovnih ciljev nacionalnih planov na področju informacijske politike. Za tak pristop je potrebna poleg nacionalnega strateškega plana tudi strateška opredelitev informacijske politike na nivoju knjižnice - informacijskega centra.

Knjižnica mora opredeliti:

- svojo vlogo v neposrednem okolju,
- svojo vlogo v nacionalnem informacijskem sistemu,
- domet in mejo svoje dejavnosti,
- nivo in globino informacijske dejavnosti,
- ciljne uporabnike,
- obseg in vrsto informacijskih virov,
- obseg in vrsto informacijskih storitev,
- namen in cilje svoje dejavnosti,
- stroške na obdelano enoto informacije,
- stroške na posredovano enoto informacije,
- metode za ocenjevanje kvalitete informacij,
- metode za ocenjevanje učinka posredovanih informacij.

Šele na tej osnovi lahko začnemo govoriti o kvaliteti, učinku, ceni in vrednosti informacij.

1.2. Merjenje in štetje informacij

V klasični knjižničarski dejavnosti predstavlja zajemanje statističnih podatkov, prav tako njihova obdelava in analiza, enega največjih problemov. Metodologija vodenja evidenc je pogosto nedorečena in vodi k nedoslednosti, zato so podatki pogosto nepopolni, netočni in neprimerljivi. Metodologija se spreminja od knjižnice do knjižnice, včasih celo med oddelki znotraj ene same ustanove. Velike razlike so tudi med knjižnicami posameznih tipov

(specialne, visokošolske, splošnoizobraževalne, šolske). Enote, ki jih je fizično lahko šteti (bralec, knjiga, listek), so običajno bolj obdelane kot enote, katerih štetje je bolj zahtevno (podatek, informacija). V nekaterih knjižnicah elementov informacijske dejavnosti sploh ne evidentirajo in ne štejejo, ker se jim ne zdi pomembno, ker tega ne znajo ali teh dejavnosti sploh nimajo (!). Tudi tu opažamo signifikantne razlike.

Dodaten problem predstavlja razločevanje informacij in informacijskih storitev po tipu, zahtevnosti, obsežnosti, namembnosti, vložnem delu, ceni in še čem. Knjižnice o tem običajno ne razmišljajo, zato tudi podatkov o tem ni mogoče dobiti, čeprav bi lahko predstavljali pomemben vir za vrednotenje dela knjižnice in oblikovanje njene informacijske politike.

1.3. Kvaliteta informacij

Ugotavljanje in analiza kvalitete informacij in informacijskih storitev je v večini slovenskih knjižnic še popolna neznanka. Vsi pokazatelji dejavnosti so zgolj kvantitativni in v kakovost ne posegajo. Tudi to je pogosto eden od razlogov za skepso in nizko vrednotenje bibliotekarstva kot dejavnosti in stroke. Evalvacija informacijskih virov (fondi, katalogi, podatkovne zbirke itd.), obdelanih informacij (katalogi, zbirke itd.) in posredovanih informacij (primarnih, sekundarnih) ter posameznih tipov informacijskih storitev je v informacijsko razvitem svetu stalna dejavnost informacijskega sistema. Isto velja za evalvacijo strokovnega dela posameznikov. Merilo za vrednotenje delovanja knjižnice je lahko le kvaliteta informacij, ki jih le-ta posreduje svojim uporabnikom.

1.4. Cena informacij

O ceni informacij pogosto ne moremo govoriti, ker je ne poznamo niti kot uporabniki niti kot informacijski posredniki. Vsaka knjižnica ve, kolikšne stroške ima z nabavo literature, plačami delavcev, nabavo opreme itd., običajno pa ne pozna stroškov za eno obdelano ali eno posredovano enoto informacij.

Dejanska cena informacij obsega:

- stroške nabave (knjige, revije, fotokopije itd.),
- stroške obdelave (naročilo, katalogizacija, indeksiranje, vnos podatkov itd..)
- neposredne materialne stroške (kataložni listek, etiketa, izposojevalni listek itd.),
- stroške vzdrževanja informacijskega vira (kataloga, računalniške zbirke),

- stroške iskanja in posredovanja (delo informatorja, računalniški čas, komunikacije itd.),
- amortizacijo opreme,
- druge režijske stroške (prostor, elektriko, čistilko itd.).

Če upoštevamo vse naštetu, ugotovimo, da je cena posamezne obdelane enote zelo visoka. Če je obrat fonda majhen ali razmerje med razpoložljivimi in dejansko posredovanimi informacijami zelo veliko, se cena posredovane informacije še za nekajkrat poveča. Ceno informacij lahko poleg racionalizacije postopkov bistveno zmanjšata večja kvaliteta in pravilno oblikovana (uravnovežena) informacijska politika knjižnice. Cene informacije ne poznamo, uporabnik informacije ne plača, knjižnica pa je financirana proračunsko - zato se nihče ne trudi, da bi ceno informacije zmanjšal.

1.5. Vrednost informacije

Vrednost informacije je težko opredeliti, saj je zelo relativna in nima absolutne višine. Ista informacija ima lahko za dva različna uporabnika dve popolnoma različni vrednosti. Zato jo lažje definiramo s komplementom: vrednost informacije je tolikšna, kolikor bi bilo škode, če informacije v danem trenutku ne bi imeli. Ob tem je treba opozoriti, da merila vrednosti informacije pogosto niso finančna (npr.: Mudi se nam na vlak. Koliko SIT je vredna informacija o tem, da je do odhoda vlaka še 5 minut?), ali pa pridejo finančno merljivi efekti z zakasnitvijo (npr.: finančni efekt informacij, ki jih je raziskovalec uporabil v raziskavi, se pokaže šele čez nekaj let). Vrednost informacije je lahko odvisna tudi od načina oz. namena uporabe (akademska, komercialna) ali od uporabnikovega znanja in spretnosti. Prav zaradi tega vrednost informacije običajno podajamo opisno (velika, majhna, neznatna itd.) in ne z absolutno številko. Popolnoma napačno je enačiti vrednost informacije s ceno, ki smo jo za pridobitev informacije plačali - vrednost informacije v knjigi je lahko bistveno večja (ali tudi manjša) od cene, ki smo jo za knjigo odšteli v knjigarni. Zelo pomembno je tudi spoznanje, da se vrednost informacije s časom lahko spreminja. Običajno se njena vrednost manjša (informacija zastari), le redkeje opazimo, da se vrednost informacije poveča. Ocena vrednosti informacije lahko temelji le na oceni njene kvalitete in povratni informaciji o namenu, načinu in efektih njene uporabe.

2.1. Plačevanje informacij

O plačevanju informacij in zaračunavanju informacijskih storitev so mnenja različna. V praksi opažamo, da je razlika predvsem v naslednjem:

- tip institucije (informacijski center - knjižnica),

- tip knjižnice (specialna - SIK),
- tip uporabnika (domači - zunanji),
- tip informacije (bibliografska - faktografska),
- nivo informacije (splošna - specializirana),
- tip informacijskega vira (katalog, knjiga - podatkovna zbirka),
- namen uporabe informacije.

Poleg naštetih faktorjev vpliva na odločitve o tem, ali naj uporabnik dobljeno informacijo plača ali ne, tudi informacijska politika knjižnice in njenega okolja. Zagovorniki trženja informacij in informacijskih storitev so vedno številnejši in nastopajo s tehtnimi argumenti, vendar v veliki večini knjižnične dileme ostaja. Odločitve o tem in o višini "odškodnine" za posredovano informacijo temelji običajno na zgoraj navedenih faktorjih. Ob tem ugotavljamo, da odškodnina praviloma ne dosega realne cene informacije ali je celo bistveno nižja od nje, razen tega večina knjižnic nima izdelane metodologije za izračun odškodnine. Uporabniku izstavljeni račun je pogosto zelo približen in ne vzdrži preverjanja specifikacije ali pa je tako nizek, da predstavlja priprava in izstavitve računa najvišjo postavko.

2.2. Dostopnost informacij

Z dostopnostjo publikacij se ukvarjata knjižničarska dejavnost in stroka že dalj časa in sta dosegli v teh prizadevanjih vidne uspehe. Univerzalna dostopnost publikacij (UAP) je postala predmet nacionalnih programov in *conditio sine qua non* vseh javnih knjižnic, pri čemer se seveda ne moremo izogniti razkoraku med teorijo in prakso. Kljub temu je stanje dokaj zadovoljivo. Mnogo slabše je stanje z dostopnostjo informacij, pri čemer upoštevamo le javno dostopne informacije, tajne in zaupne informacije niso predmet te obravnave.

Informacija je surovina znanja in s tem tudi moči, zato je več razlogov za informacijski embargo ali selektivno dovoljevanje dostopa do informacij:

- ekonomski interes (industrija, trgovina itd.),
- ekonomski interes knjižnice (prodajanje informacij),
- prestiž (skrivanje informacij pred sodelavcem),
- monopol znanja (zadrževanje edine knjige),
- lokalni interes (knjižnica naj služi le svoji instituciji).

Zaračunavanje storitev in informacij lahko postane še dodatni faktor selekcije, saj vsi uporabniki ne bodo imeli enakih možnosti pokrivanja stroškov za dostop do informacij (npr.: študentje), razen tega pride tudi do razlikovanja med dejavnostmi in strokami (npr.: aplikativne - teoretične raziskave,

tehnika - humanistika itd.). Razen nekaterih izjem (npr.: komercialni informacijski sistemi) večina institucij, ki svoje informacijske storitve zaračunava, zahteva povračilo samo dela stroškov (npr. le materialne stroške brez stroškov obdelave), razliko pa pokrijejo iz drugih virov. Dostopnost do informacij se tako poveča, izraba informacijskih virov pa racionalizira in nadzorovano omeji. Tako je mogoče večini realnih informacijskih potreb zadostiti in ostati v okviru razpoložljivih finančnih sredstev.

3.0. Kot zaključek

Biti informiran je ena osnovnih človekovih potreb in pravic, naloga nacionalne informacijske politike pa je, da oblikuje in tudi vzdržuje informacijsko infrastrukturo, ki to omogoča. Nobena družba ni tako bogata in močna, da bi si lahko privoščila informacijski mrk.

4.0. Literatura

Vickers, S. C. J. & M. B. Line: Guidelines for national planning for the availability of publications. - London, 1983

Tuđman, M.: Teorija informacijske znanosti. - Zagreb, 1986. - (Informatička biblioteka; 2)

Harrod's librarians' glossary and reference book. - 6th ed. - Hants, cop. 1987

Hauptman, R.: Ethical challenges in librarianship. - New York, 1988

Rogers, A. R. & K. McChesney: The library in society. - Littleton, 1984

Thompson, J.: A history of the principles of librarianship. - London, 1977

Urquhart, D. J.: Načela bibliotekarstva. - Rijeka, 1986. - (Biblioteka Dometi. Velika edicija)

Encyclopaedia of library and information science. - New York, 1991. - Vol. 48, suppl. 11

Stroetmann, K. A. & W. Schwuchow: Information policy in the Federal Republic of Germany: development, analysis, perspective. - Journal of information science, Vol. 18 (1992), str. 161-170