

گرفتن هزینه استفاده از کتابخانه‌ها: چرا و چگونه؟

حیدر مختاری¹

چکیده

گرفتن هزینه استفاده در ازای استفاده از برخی خدمات و منابع خاص کتابخانه، یکی از مسائل مناقشه‌برانگیز در اقتصاد اطلاعات است و موافقان و مخالفان، در مورد آن نظریات گوناگونی دارند. تحلیل اقتصادی هزینه استفاده و بدیل‌های پیش‌روی کتابخانه برای گرفتن این هزینه می‌تواند روشنگر باشد و پاسخی علمی به مخالفان است و نشان می‌دهد که گرفتن هزینه استفاده، نه تنها لازم است؛ بلکه به کارآیی خدمات پایه کتابخانه هم کمک می‌کند. مقاله حاضر، عمدتاً در صدد تحلیل اقتصادی این بدیلهاست. کلیدواژه‌ها: هزینه استفاده، تحلیل اقتصادی، کتابخانه‌ها.

مقدمه: چرا کتابخانه‌ها؟

قیمت‌گذاری برای استفاده از برخی خدمات و منابع هزینه‌بردار کتابخانه از مقوله‌های مطرح در حوزه اقتصاد اطلاعات است که برای جلوگیری از بحران قیمت و مقابله با افزایش بی‌دلیل هزینه تمام‌شده در کتابخانه صورت می‌گیرد (باب الحوائجی، 1386: 33). توسعه فناوری ارتباطات و اطلاعات در انواع کتابخانه، افزایش تعداد کاربران آنها و تنوع انتظارات و تقاضاهای آنان از کتابخانه، ثابت ماندن و حتی گاه کاهش بودجه اختصاص یافته به آنها و لزوم تأمین قسمتی از بودجه لازم برای کتابخانه از خودش و سرانجام، لزوم پویایی و پاسخگوبودن روزافزون کتابخانه به کاربران در محیط و بستر رقابتی امروزی، برای بقا و مشتری‌مداری، کتابخانه‌ها را بر آن داشته تا برای بهبود عملکرد و جبران برخی هزینه‌ها به خدمات انتفاعی و گرفتن هزینه استفاده از برخی خدمات و کالاهای خود روی بیاورند؛ البته این خدمات و کالاها جزو خدمات و کالاهای پایه و اولیه نیستند و تهیه و تدارک آنها برای کتابخانه هزینه‌بر است؛ یعنی در مقایسه با خدمات و کالاهای پایه، هزینه نهایی بالایی دارند؛ مثل خدمات جستجوی پیوسته و یا خدمات تحویل مدارک.

بحث گرفتن هزینه استفاده از کاربران کتابخانه مورد بررسی و محل مناقشه بسیار است. مخالفان، بیشتر خدمات اطلاعاتی و غیرانتفاعی را مستمسک قرار می‌دهند و مدعی‌اند که کتابخانه فی‌نفسه برای ارائه خدمات به شهروندان، در جامعه مردم سالار بنانهاده شده و در چنین جامعه‌ای، اطلاعات، حق شهروندان است و باید دسترسی آزاد و بدون هزینه به آن داشته باشند و موافقان هم بیشتر بر آنند که گرفتن هزینه، ناقض چنین کارکرد

۱. دانشجوی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد و مسئول اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی گلستان:

پسندیده‌ای نیست؛ بلکه خدمات را بهبود می‌بخشد و باعث کارایی اجتماعی نهاد کتابخانه می‌شود؛ وانگهی رفتار کاربران را هم در استفاده از کتابخانه اصلاح می‌کند.

در این مقاله، برآنیم که ضمن تعریف و تبیین کارکردهای هزینه استفاده و کاربرد آن در کتابخانه - در کل آنها، نه فقط کتابخانه‌ای خاص - و مرور نظر مخالفان و موافقان این مسئله، به این نکته پردازیم که آیا به لحاظ اقتصادی، گرفتن هزینه استفاده در کتابخانه کارآست و اگر چنین است، به چه صورت باید انجام گیرد و دلایل اقتصادی خود را در این مسائل، بیشتر با در نظر گرفتن هزینه زمان صرف‌شده کاربر و هزینه کلی کتابخانه ارائه دهیم؛ ضمناً دلایل ارائه‌شده صرفاً چارچوب نظری دارند و شیوه و سیاق به کارگیری آنها را مدیران کتابخانه‌ها - برحسب هدف، نوع، کاربران و شرایط اقتصادی و امکانات کتابخانه - تعیین می‌کنند.

هزینه استفاده و کارکردهای آن

هزینه استفاده² با اصطلاحات دیگری همچون پرداختی استفاده‌کننده³ و هزینه بهره‌برداری⁴، مترادف است. این اصطلاح، تعاریف مختلفی دارد؛ مثلاً هزینه‌ای است که فقط افرادی می‌پردازند که از کالا یا خدماتی بهره می‌برند (در مقابل هزینه‌ای که از همه گرفته می‌شود)؛ یا پرداختی است در ازای استفاده از کالاها و خدمات عمومی، مثل پارکهای ملی، آثار باستانی و برخی از خدمات کتابخانه‌های عمومی.

در بیشتر موارد، گرفتن هزینه استفاده برای تأمین مالی برخی خدمات و کالاهاست که در جهت رشد و توسعه خدمات و بهینه‌سازی کالاها صرف می‌شود؛ اما این، یک روی سگه است؛ چیزی که کمتر بدان پرداخته‌اند، نقش هزینه استفاده در اصلاح رفتار مصرف‌کننده است؛ مثلاً اگر قرار باشد بابت به کارگیری کالایی عمومی، هزینه‌ای معین پرداخت شود، استفاده‌کننده با دقت و ظرافت بیشتری به استفاده یا عدم استفاده از آن می‌اندیشد و احتمالاً آن کالا را ضایع نمی‌کند. اگر قرار باشد از کارخانه‌هایی که آلاینده‌های کمتری تولید می‌کنند، نسبت به آنهایی که مواد آلاینده را بی‌محبا در محیط می‌پراکنند، هزینه استفاده کمتری دریافت شود، کارخانه‌های اخیر هم به کاهش آلاینده‌های خود و اصلاح شیوه تولیدشان ترغیب می‌شوند. در این موارد، جرح و تعدیل در هزینه استفاده، باعث اصلاح رفتار است؛ برای اینکه کارایی اجتماعی - نه لزوماً اقتصادی - حاصل آید (United States..., 2006).

اگر هدف از گرفتن هزینه استفاده، تأمین نسبی برخی هزینه‌هاست، متغیرهای بسیاری را باید لحاظ کرد؛ از طیف درآمد گرفته تا هزینه‌ها - حتی خود هزینه اخذ و ثبت همین هزینه‌ها. سود نهایی، باید دست کم، برابر هزینه نهایی باشد تا گرفتن هزینه، کارا محسوب شود.

پرداخت هزینه استفاده، نوعی مبادله اختیاری است. افراد، خودشان تعیین می‌کنند که در ازای پرداخت هزینه، از کالا یا خدمتی استفاده بکنند؛ یا نه؛ البته این هزینه را نباید با مواردی همچون مالیاتها - که پرداختشان اجباری است - یا جرایم - که هدفشان، تنبیه است - یکسان دانست. اگر هزینه استفاده گرفته نشود، کارآیی و رفاه اجتماعی، تحت الشعاع قرار می‌گیرد و یا افرادی در جهت استفاده غیرمنصفانه یا ناکارآمد از برخی کالاها و خدمات برمی‌آیند. به علاوه، ارائه برخی کالاها و خدمات را نمی‌توان تنها بر عهده بازار گذاشت تا در قالب

1. use fee.
2. user fee.
3. beneficiary fee.

کالای خصوصی (یا متاع) خرید و فروش شوند؛ زیرا از عواقب این کار، بالا رفتن کاذب قیمتها و انحصارگری است؛ بنابراین، از این دید هم گرفتن هزینه استفاده، لازم است.

بهای استفاده در کتابخانه‌ها: تاریخچه و دید کلی

گرفتن پول در قبال استفاده از منابع کتابخانه‌ای - البته به شکلی دیگر - پیشینه‌ای طولانی دارد. وقتی فقط یک نسخه دستنویس از کتابی ارزشمند در قفسه کتابخانه‌ای مربوط به تاریخ باستان یا قرون وسطی وجود داشت، امانت بردن آن، مستلزم به ودیعه گذاشتن برخی داراییهای خصوصی امانت‌گیرنده بود. برخی کتابخانه‌های دانشگاهی در قرون اخیر هم هزینه‌هایی را غیرمستقیم دریافت می‌کردند. گرفتن هزینه استفاده در کتابخانه‌ها اولین بار پس از جنگ جهانی دوم و با دریافت بهای تکثیر مدارک (فتوکی) معمول شد. هرچند با تأمین هزینه کتابخانه‌ها از محل مالیات، اعانات و بودجه‌های دولتی، گرفتن هزینه استفاده را در کتابخانه عجیب نشان می‌داد؛ اما از آنجا که بیشتر کتابخانه‌ها قربانی کمبود بودجه‌های عمومی و دولتی بوده‌اند و بخصوص بحرانهای اقتصادی سالهای اخیر، آنها را در معرض تنگناهای اقتصادی قرار داده است، اخیراً مجبور به تأمین قسمتی از هزینه‌ها از طرق دیگر - از جمله از راه گرفتن هزینه از کاربر - شده‌اند. زمانی قوانین محکم و سختی در سطح ملی و منطقه‌ای وجود داشت که گرفتن هزینه را در کتابخانه‌ها - بویژه کتابخانه‌های عمومی - قویاً نفی می‌کرد؛ ولی کم‌کم برای مواردی چون دیرکرد منابع، آسیب‌رسانی و تخریب آنها، استفاده از فناوری اطلاعات و رایانه‌ها و... هزینه‌ای از کاربر دریافت شد. این تساهل آشکار، ناشی از تجدیدنظر و اصلاح همان قوانین محکم و سخت پیشین بود! (Mahmood et al, 2005: 105). امروزه گرفتن هزینه در قبال استفاده از منابع اینترنتی و پایگاه‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، امری بسیار رایج و پذیرفته شده است.

کتابخانه از گرفتن هزینه استفاده، چند هدف دارد: تأمین هزینه بخشی از خدمات و کسب عایدی (به شرطی که هزینه این کار، بیشتر از سودش نباشد!)، تکیه کمتر به مالیات و اعانات بیرونی، تهیه خدمات و کالاهای هزینه‌بر و پرکاربرد، ایجاد تساوی بین کاربران (یعنی داشتن سهمی در پرداخت هزینه در قبال و به نسبت خدمات مورد استفاده آنان)، ایجاد امکان تعیین کالاها و خدمات مورد اقبال و کم و کیف آنها (در بلندمدت) و تخصیص مناسب خدمات با کارایی اجتماعی (به طوری که هزینه نهایی با سود نهایی، همتراز باشد) برای جلوگیری از عرضه بیش از حد یا کمتر از حد کالا و خدمات و ناکارآمدی اجتماعی (در کوتاه مدت) و مانند آنها (Van House, 1983: 106).

در کنار این مزایا، یک عیب عمده گرفتن هزینه استفاده در کتابخانه - و عموماً در همه کالاهای خدمات عمومی - آن است که همه از عهده پرداخت آن بر نمی‌آیند. با این حال، کتابخانه با کارکرد آرشیوی، سازماندهی و اشاعه اطلاعات و خدمات پایه و اولیه رایگان، دین خود را به جامعه ادا می‌کند و این نمی‌تواند نافی حق آن برای گرفتن هزینه استفاده باشد. حتی امروزه کتابخانه‌ها بخشی از درآمدهای خود را با اجاره دادن سالن همایش، اجاره مواد و وسایل سمعی و بصری، رزرو کتاب، تکثیر و گرفتن پول از افراد غیرعضو و ... تأمین می‌کنند (Geng, 2004: 2).

یک نمونه موارد لزوم گرفتن هزینه استفاده، خدمات مرجع الکترونیکی است. توجیه امر، ساده است: جستجوی اطلاعات و بازیابی آن، هزینه دارد و حتی، برخی کارگزاران، برحسب تعداد تک جستجوهای انجام شده، از کتابخانه وجه اشتراک می‌گیرند. هر بار جستجو، عملی منحصر به فرد است و مثل امانت کتاب نیست که تکرار شدنی باشد و بنابراین، هزینه بر است. از خدمات نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی خودکار، هزینه دریافت می‌شود؛ زیرا این خدمات در مقایسه با خدمات سنتی و چاپی آن، در وقت کاربر (هزینه فرصت وی) صرفه جویی می‌کند و گزینه‌های اطلاعاتی بیشتری به دست می‌دهد؛ پس هزینه بر بودنش، منطقی است. حتی تکثیر مدارک هم در وقت صرفه جویی می‌کند. تصور کنید لازم بود کاربر به جای فتوکپی مدارک غیرامانی، از آنها رونویسی کند! به علاوه، چه ایرادی دارد که کتابخانه‌ها از کاربرانی که به قصد سود کردن و نفع مالی، از اطلاعات آن کتابخانه بهره می‌برند، مطالبه پول کنند؟

به هر صورت، این‌گونه نیست که کتابخانه هزینه استفاده را کامل و تمام بگیرد؛ بلکه به کاربر یارانه می‌دهد؛ مثلاً در ارائه خدمات جستجوی پیوسته، هزینه دستگاه و کارمند اطلاع‌یاب، به شمار نمی‌آید. از طرفی، همان‌طور که گفته شد، کتابخانه‌ها بنا به صبغه فرهنگی و اجتماعی خود، بابت خدمات پایه و عمومی، هیچ وجهی دریافت نمی‌کنند و این همان خدمات رایگان است که مخالفان اخذ بها به اشتباه، با دیگر خدمات مستلزم بها، یکسان تلقی می‌کنند و از این‌رو، با آن مخالفت می‌کنند؛ البته گرفتن هزینه استفاده در بهبود خدمات پایه هم مؤثر است.

مخالفان و موافقان گرفتن هزینه استفاده

از دهه 1970 بدین سو، در مورد لزوم یا عدم لزوم گرفتن هزینه استفاده، بحث و جدل فراوان بوده و بسیاری موافق و مخالف این ایده نظر داده‌اند. در ادامه به اختصار برخی توجیه‌های عمده هر دو گروه می‌آید (Mahmood et al, 2005: 107-8):

موافقان، مزایایی چون کم شدن اتلاف منابع کتابخانه، باور کاربر به ارزش کالاها و خدمات، سودآوری فردی و شخصی اطلاعات، کمک به تصمیم‌گیری بهتر کتابخانه برای عرضه کالاها و خدمات مطلوب، تعدیل نسبی افزایش هزینه‌ها و فتح باب برای خدمات جدید را مطرح می‌کنند و مخالفان هم در مورد دغدغه‌هایی مانند سنت‌شکنی خدمات رایگان کتابخانه، استفاده دوباره کتابخانه از مالیات با گرفتن هزینه استفاده و نابرابری در دسترسی کاربران با میانگین درآمد کمتر، به اطلاعات، سخن می‌گویند.

در اینجا فقط به چند انتقاد عمده می‌پردازیم و آنها را به لحاظ اقتصادی رد می‌کنیم. (بحث اصلی مقاله، فراتر از این است). آنان که می‌گویند گرفتن هزینه استفاده، نافی حق دسترسی آزاد و برابر به اطلاعات است، به این توجه نمی‌کنند که کتابخانه خدمات عمومی و پایه را رایگان و یا با پرداخت حق عضویتی بسیار کم، ارائه می‌دهد و هزینه استفاده در قبال خدمات هزینه‌بر و خاص غیرپایه دریافت می‌شود. ضمناً مالیات، فقط بخشی از درآمد کتابخانه را تأمین می‌کند. در پاسخ آنان که به نابرابری ناشی از هزینه استفاده خرده می‌گیرند، می‌توان گفت که شریک کردن کاربران در هزینه خدمات خاص به آنها عین برابری است و نیز هر کتابخانه‌ای

ممکن است گروهی را - به هر دلیلی - بیشتر از گروه یا گروه‌های دیگر در اولویت قرار دهد؛ مثلاً یک کتابخانه دانشگاهی به استادان بیشتر خدمات بدهد تا به دانشجویان.

تحلیل اقتصادی هزینه استفاده

علم اقتصاد به بدیلهای می‌پردازد. افراد، مؤسسه‌ها و گروه‌ها، منابع - پول، انرژی، زمان و ... - محدودی دارند. هر انتخابی، برابر است با از دست دادن گزینه‌های دیگر. تحلیل اقتصادی به هزینه و کارایی و پیش‌بینی رفتار افراد در مواجهه با این بدیلهای نظر دارد. هر جا پای منابع کمیاب - همچون اطلاعات و منابع کتابخانه - در میان باشد، اقتصاد و تحلیل اقتصادی نیز مطرح می‌شود. اینکه بپذیریم هزینه استفاده باید گرفته شود یا نه و اگر بله، چگونه، مستلزم تحلیل اقتصادی بدیلهای پیش‌روست.

کاربران، انسان هستند و از این‌رو، ترجیحات و هدفهای استفاده‌شان از کتابخانه در مجموعه‌ای از عوامل تنیده است که تجزیه و تحلیل همزمان آنها بسیار مشکل است. در این نوشتار، برای تحلیل بدیلهای از سنجه (معیار اندازه‌گیری) عینی «هزینه زمان یا فرصت» استفاده می‌کنیم. وقتی می‌توانیم به تساوی در استفاده دست یابیم که هزینه استفاده را به سمت و سوی افراد پر درآمد، سوق داده و استفاده کم درآمدها را از کتابخانه افزایش دهیم. هزینه زمان استفاده برای هر کاربر، عبارت است از مقدار دستمزد یا درآمدی که آن شخص بر اثر استفاده از کتابخانه از دست می‌دهد (که برای هر فرد، بسته به میزان دستمزد وی در واحد زمان، متفاوت است).

بر این اساس، گزینه‌های ممکن برای کتابخانه را یکی‌یکی بررسی و به لحاظ اقتصادی تحلیل می‌کنیم.

الف) بدون گرفتن هزینه استفاده

فرض می‌کنیم کتابخانه‌ای طی گذر زمان، بدون دریافت هزینه استفاده، با تمام امکانات، به همه کاربران، خدمات بدهد. به لحاظ نظری، دستمزد کاربران به مرور زمان و با افزایش اطلاعات و تجربه آنان، افزایش می‌یابد و به موازات این امر، هزینه زمان استفاده نیز افزایش می‌یابد و کاربران، کمتر به کتابخانه مراجعه می‌کنند و درصدد رفع نیاز اطلاعاتی خود از مجاری دیگر برمی‌آیند تا در فرصت و زمان، صرفه‌جویی کنند (مثلاً به جای امانت کتاب به خرید کتاب روی می‌آورند). حالا استفاده از کتابخانه کم و کمتر می‌شود؛ زیرا ارزشهای سودآورتری به وجود آمده و خدمات جایگزینی با زمان کمتر در دسترس کاربران است. کتابخانه در مواجهه با این امر، باید کاری کند که کاربر، نسبت به قبل، زمان کمتری صرف یافتن یک واحد اطلاعات کند تا به استفاده ترغیب شود؛ مثلاً با افزودن تعداد ایستگاه‌های کاری، استخدام کتابدار مرجع تازه نفس و تسریع خدمات جستجوی پیوسته. این کار برای کتابخانه هزینه‌بر است و چون این کتابخانه، عایدی دیگری ندارد و مثل بسیاری از کتابخانه‌های دیگر، وضعیت بودجه غیر ثابت و ناهمگونی دارد؛ پس عملاً نمی‌تواند دست به این کار بزند و کم‌کم کاربران - بخصوص کاربران فرهیخته و آموزش دیده‌اش را که هزینه زمان بیشتری دارند - از دست می‌دهد. نتیجه می‌گیریم که اگر کتابخانه هزینه استفاده دریافت نکند، راه به جایی نمی‌برد؛ چون به خاطر رایگان بودن خدمات، تقاضا بالاست و امکانات، محدود و روز به روز بر زمان انتظار برای رفع نیاز اطلاعاتی،

اضافه می‌شود و این امر بر میزان استفاده تأثیر منفی می‌گذارد؛ پس «گرفتن هزینه استفاده: آری»؛ ولی چگونه؟ برای پاسخ به این سؤال، به بدیل‌های دیگر می‌پردازیم.

ب) دریافت هزینه استفاده برای تمام خدمات

این شق، درست، عکس بدیل قبلی و جالب توجه است. کتابخانه پیش‌گفته ناگهان تصمیم می‌گیرد که هزینه استفاده از تمام خدمات را از کاربران اخذ کند. این هزینه به هزینه زمان - که پیشتر افزایش یافته است - اضافه می‌شود. کاربران معترض می‌شوند و ناگهان صحنه را خالی می‌کنند. استفاده از کتابخانه بسیار کاهش می‌یابد، اما واقعیت، چیز دیگری است. حالا که متقاضیان کم شده‌اند و در قبال استفاده، بهایی پرداخت می‌کنند، خدمات بهتری هم دریافت می‌کنند؛ چون ایستگاه‌های کاری، خلوت‌تر است، کتابداران فرصت بیشتری برای پرداختن به امور کاربران دارند و زمان استفاده، کم شده است و بالطبع، هزینه زمان استفاده هم کمتر. این خدمات، کاربران دیگر را هم که سابقه استفاده داشته‌اند، ترغیب می‌کند تا دوباره به استفاده از کتابخانه روی بیاورند؛ زیرا در مقایسه با بهایی که می‌پردازند، سود بیشتری (به خاطر کم شدن هزینه زمان) کسب می‌کنند؛ بخصوص آنها که از اطلاعات، سودآوری دارند؛ مثل تجار و کسبه. باز هم این کتابخانه به مرور زمان پراستفاده می‌شود. حالا بیشتر، افرادی به کتابخانه می‌آیند که از اطلاعات برای تولید و سود استفاده می‌کنند و درآمد بالایی دارند و دیگر چندان خبری از افراد کم‌درآمد نیست؛ چون اینان فکر می‌کنند بهای استفاده از کتابخانه برای آنان بیشتر از سودش است. با این حساب، انتظار می‌رود میزان استفاده، کمتر از زمانی باشد که اصلاً هزینه‌ای بابت استفاده گرفته نمی‌شد. ولی این بدیل، توصیه نمی‌شود؛ زیرا هم به لحاظ کارکرد سنتی کتابخانه، کاری غیرمردمی است و معلوم هم نیست که میزان استفاده در بلندمدت، چقدر باشد و هم اینکه این بدیل به حیثیت و جایگاه اجتماعی کتابخانه آسیب می‌زند؛ استقلال آن را کم می‌کند و حمایت مردمی را کاهش می‌دهد و رسیدن به نقطه تعادل جدید، درازمدت است. اما بدیل بعدی:

ج) هزینه استفاده برای خدمات به صرفه

اکنون کتابخانه به جای گرفتن هزینه استفاده از تمام خدمات، دست به گزینش می‌زند و ارائه خدمات و کالاهای جدید و یا خدمات و کالاهای به صرفه‌تر را مقید به گرفتن هزینه‌شان می‌کند. برای مثال، پایگاه‌های کتابشناختی پیوسته را هم به پایگاه‌های کتابشناختی چاپی اضافه می‌کند که در زمان و فرصتی کوتاه‌تر (به صرفه‌تر) عمل می‌کنند. کاربران، مختارند که از خدمات عادی (بدون بها) استفاده کنند؛ یا از خدمات سریع و به صرفه که مستلزم پرداخت هزینه است؛ چون این خدمات برای کتابخانه گران تمام می‌شوند و اگر هزینه استفاده از آنها گرفته نشود، به دیگر خدمات لطمه می‌زند. مثال دیگر، انجام جستجوهای بیشتر و صرف وقت بیش از حد تعیین شده استاندارد، در قبال گرفتن پول از کاربر است. در این حالت، امکان انتخاب وجود دارد: انتخاب خدمات عمومی با همه محدودیتها و وقتگیر بودنش؛ یا انتخاب خدمات به صرفه و سریع با تمامی مزایا و هزینه‌هایش. در تمام این موارد، خدمات نوین و خاصی عرضه شده و گرفتن هزینه منطقی است. اگر کاربر، کاهش هزینه زمان اخذ اطلاعات را مقدم بر پرداخت هزینه مالی بداند، بهای استفاده را خواهد پرداخت.

در ادامه، کاربرانی که خدمات جدید و هزینه‌بر را سودمند می‌دانند، به این خدمات روی می‌آورند و این امر، تراکم و احتباس درخواست خدمات عادی (بدون بها) را کم می‌کند و در نتیجه، این خدمات نیز ارتقا

می‌یابند و به افراد کم‌درآمد بیشتری تعلق می‌گیرند و در وقت آنان هم صرفه‌جویی می‌شود. هر دو طرف، مشتری خاص خود را خواهند داشت.

اما اعمال این بدیل، وجهه خوبی ندارد و کاربران نمی‌توانند بپذیرند که همزمان، دو شق خدمات همسان وجود دارد که یکی در قبال پرداخت هزینه (ولو سریع‌تر) ارائه می‌شود و آن دیگری عادی (اگرچه رایگان) است.

پس باید چاره‌ای دیگر اندیشید: انجام کاری واحد (مثل جستجوی رایانه‌ای) به صورتی متفاوت از هم - یا توسط خود کاربر و رایگان، یا به کمک یک کتابدار خبره و در قبال گرفتن هزینه. بسته به نیاز، عمق اطلاعات و فوریت امر، خود کاربر می‌تواند یکی از این دو خدمت متفاوت و هم‌هدف را انتخاب کند. نتیجه در درازمدت، افزایش هزینه استفاده از فرد خبره و هجوم کاربران به سمت رایانه، برای انجام فردی جستجو خواهد شد. این بدان معناست که باید در فکر ارتقای نظام‌های بازیابی نیز بود تا هم هزینه کاربران و هم هزینه کتابخانه کاهش یابد.

د) هزینه استفاده برای خدمات ابتکاری

و سرانجام، کتابخانه می‌تواند به موازات دریافت هزینه‌ای برای خدمات متنوع خود، دست به نوآوری بزند؛ مثلاً با قیمتی کمتر، خدمتی ارائه دهد که بیشتر، انحصاری و در دست بخش خصوصی بوده است. با این کار، افرادی که مجبور بودند برای دریافت این خدمت به بخش خصوصی مراجعه کنند با درآمدهای - بالا یا متوسط - به کتابخانه مراجعه می‌کنند و افراد کم‌درآمد هم که به سراغ بخش خصوصی نمی‌رفته‌اند، برای اولین بار از این نوآوری در خود کتابخانه بهره می‌برند. کتابخانه مجموعاً از این گزینه‌ها برای ارتقای خدمات (در سطح پایه و سطح گرفتن هزینه) استفاده می‌کند تا هم خدمات عمومی و هم خدمات خاص خود را عرضه کند.

نتیجه‌گیری

هزینه استفاده، بحثی مطرح در انواع خدمات کتابخانه‌های مختلف است و در قبال استفاده از خدمات خاص و هزینه‌بر کتابخانه گرفته می‌شود. برخلاف نظر مخالفان گرفتن هزینه این کار، نه تنها به کارایی کتابخانه کمک می‌کند، بلکه تداوم بخش و تسریع‌کننده امور خدمات پایه و رایگان هم هست و این کج‌فهمی مخالفان، از آمیختگی کارایی اجتماعی و سود فردی و خصوصی ناشی شده است. ارائه خدمات در قبال گرفتن هزینه استفاده، بدیلی برای عامل وقت و زمان کاربر است که خود وی انتخابش می‌کند. به کارگیری بدیل‌های مختلفی که امکان انتخاب به کاربر بدهند - از تغییر رویه‌ها و خدمات فعلی گرفته تا فراهم‌آوری خدمات جدید - به کارایی اجتماعی می‌انجامد. تکیه بر هزینه استفاده به استقلال و بهبود خدمات کتابخانه منجر می‌شود؛ ضمناً نظر به افزایش میانگین درآمد کاربران در گذر زمان و تغییر هزینه زمانی آنان، کتابخانه باید مدام در برنامه‌ها و خط‌مشی خود تجدیدنظر کند و زمان را در طراحی خدمات و نظام‌ها و مطالعه کاربران، عاملی مهم در نظر بگیرد.

منابع

- باب الحوائی ، فهیمه (1386). اقتصاد اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. اطلاع‌شناسی. دوره 4، شماره 3 و 4 (تابستان): 29-50.

- Geng, Tan Hooi (2007). "Implementing fee-based services for libraries". National Library Boards. Accessed via: <http://www.consal.org/webupload/resource/brief/attachments> [24 Jun2007].

- Mahmood, K; Hameed,A; Haidar, S.J. (2005). "Fee vs free based library services: survey of library leaders in Pakistan". *Malaysian Journal of Library and Information Science*. Vol. 10, No.2 (Dec):105-115.

- United States Department of Agriculture. Economic Research Service (2006). *Economic analysis and user fees*. [report]. Accessed: <http://www.ers.usda.gov/publications> [15 June 2007].

- Van House, Nancy (1983). *Public Library User fees*. London: Greenwood Press.