

Meddig lehet túlélő a könyvtár?

A könyvtárak visszaszorulásáról az információs szolgáltatás terén

Mikulás Gábor
mikulasg@matavnet.hu

A nagy túlélő...

Néhány évvel ezelőtt egy vándorgyűlésen *Lengyel László* politológus nagy sikert aratott előadásában a könyvtárosokról, mint a *rendszerváltás nagy túlélőiről* emlékezett meg. Az utólagos könyvtárosi reagálásokból számomra az derült ki, hogy a szakma e kijelentést elismerésként könyvelte el, mert lám, mennyi minden megváltozott a könyvtárak körül, de maga a könyvtár továbbra is kitart. (Azt hiszem, azt senki nem kérdezte meg, hogy pontosan *mi mellett is tart ki?* A válasz azért lenne fontos, mert tartalmazná a jövőről alkotott képünket, s a dolgok pontos megnevezése, tisztázása a fejlődés első lépcsője.)

Az előadó kijelentésének lehet azonban egy meg nem hallott olvasata is: minden megváltozott már körülötte, de önmaga képtelen a változásra. Sarkítottan mondva: kövület.

De lássunk egy másik példát:

A múlandóságról

Talán emlékeznek még arra a sorozatra, amelyet Oscar-díjas filmrendezőnk, *Szabó István* szerkesztett a televízióban *100 éves a mozi* címmel. Az ötlet kiváló volt, de ehhez is kínálkozik a párhuzam: az igényesen összeválogatott alkotásokat a mozi néhai ellenfelében, a *tévében* mutattattak be, ugyanis maga a mozi súlyos válságban volt: korábbi látogatottsága a töredékére zsugorodott és a kihasználatlanság miatt százával zárták be a mozikat az országban anélkül, hogy a mozilátogatók sírtak volna.

Lehet, hogy száz év múlva már a könyvtárak gyűjteményét is egy háromdimenziós képet mutató kivetítő segítségével fogják nézegetni vagy közvetlenül retinánkra vetíteni, mint egy régi kor művelődéstörténeti emlékeit?

Bérelt helyek sehol sincsenek, az információs piacon sem várnak a felzárkózókra. Az nyeri el az ér-

deklődők/olvasók/használók/kliensek/megrendelők figyelmét, aki legjobban, leghatékonyabban kínálja minőségi szolgáltatását.

Aki a legfrissebb hírekre kíváncsi, a tévéhíradók vagy az újságok helyett már az Internet hírportáljain kérdezheti le a legújabbakat. Bár az internetes **hírek olvasóinak** száma még nem jelentős, de dinamikusan növekszik.¹ A BBC magyar nyelvű esti híradóját is „hallgathatjuk online”², s más rádióknak is léteznek hasonló szolgáltatásai.

A *túlélés* bizonyos szintű megkövesedést is jelent, bár nem szívesen vesszük ezt észre. A túlélő önmagában szinte képtelen a megújulásra, jobban érzi magát múltja emlékei között. A változások megrémítik, mert nem tudja fogadni, kezelni őket, s védekezéséppen még inkább magába fordul.

A piac igényei szerinti megújulás szükségessége

Am, a könyvtáraknak egyáltalán nem kellene túlélőnek lenniük. Nagy *megújulóként*, sőt *folymatos megújulóként* egyre nagyobb lehetőségekhez juthatnak. Az információs funkciók ugyanis minden szervezetben (vállalatok, társadalmi, állami, nemzetközi szervezetek) egyre fontosabbá válnak (vö.: tudásalapú szervezetek, információs társadalom). Az embereket hatalmas információáradat veszi körül, s miközben mégis információhiányban szenvednek, ugyanis sokszor nem úgy, nem akkor és nem olyan szinten kapják az információt, mint amilyenben szeretnék. Ilyen helyzetben kinek lehetne nagyobb lehetősége, mint annak, aki profi információbegyűjtő, -rendező és -szolgáltató, azaz könyvtáros? Ennek ellenére általánosságban a könyvtárosok elismertsége, megbecsültsége, fizetése messze a lehetőségek alatt marad – hiába hangzanak el a tényeket palástoló szövegek.

Azt látom, hogy szakmánkban továbbra is szívesen fordulnak a történeti témák, hagyományok felé, ami csak alig változó környezetben eredményes stratégia, a mai gyorsan változó piacon biztos bukkást jelent (gondoljunk a nagy hagyománytól nehezen mozgó Encyclopaedia Britannica esetére, amikor majdnem csődbe ment, mert figyelmen kívül hagyta az elektronikus megjelenést). A szakmai folyóiratokban megjelenő írások, a könyvtárosképzésben oktatott tantárgyak jelentős része vagy éppen a szakdolgozatok, konferencia-előadások nagy százaléka még mindig történeti vonatkozású. Történelmi nagyjainkat (mondjuk Szent István, Széchenyi, vagy akár Tessedik Sámuel) azért tartjuk nagyra, mert előre tekintettek – messze *jövendővel* komolyan összevetették az akkori jelenkort –, nem a *múltnak homálya felé merengtek vissza*.

Már maga a kifejezés is...

A szakma egyik legfőbb attribútumának számítót is csendesesen ellopták: a *könyvtár* fogalmán a fiatalok egyre inkább az informatikai kifejezésre, a fájlok rendezésére, csoportosítására szolgáló tárra, eszközre gondolnak. *Ákár tetszik*, akár nem, képzetükben az alkönyvtár, főkönyvtár, gyökérkönyvtár jelenik meg a közkönyvtár, szakkönyvtár, fiókönyvtár helyett. S ha már a szavaknál tartunk, az is elgondolkodtató, hogy a könyvtár (library, Bibliothek, stb.) szó helyett Nyugaton inkább információs és könyvtári szolgáltatás, médiaközpont forrásközpont stb. kifejezést használnak. Ugyanis a könyvtárra ma már egyre kevésbé igaz, hogy csak *könyv és tár*.

A marketingszemlélet és hiánya

Tizenöt éve még arról folyt a vita, hogy áru-e a kultúra. A mi szakmánkon belül sikerült eldönteni,

hogy a könyvtár bizony szolgáltatás, annak minden feltételével, következményével együtt. Talán rövidesen azon vitatkozunk: érvényesek-e a könyvtárra is a piac szabályai. (A piaci törvényszerűségek hatásai azonban teljesen függetlenek attól, hogy hiszünk-e bennük vagy, sem.)

Tény, hogy a piackutatás fontos eleme a hatékony üzletpolitikának. A könyvtárak piacának kutatása felé *alig fordul figyelem*; kevés a jól használható, objektív felmérés. (A kereskedelmi szolgáltatók marketingesei képleteket, algoritmusokat dolgoznak ki például arról, hogy az elárúsítótér gondoláinak elején, közepén, végén, alján vagy tetején fixálódik-e a vásárló szeme leginkább, vagy hogy a reklámszöveg milyen asszociációkat ébreszt a különféle piaci szegmensekben. Persze, ott közvetlenül pénzre megy a játék.)

A könyvtárak, ha érzékelik is az információs piac jelenlétét, a következtetéseket ritkán vonják le. Többször tapasztaltam például köz- és felsőoktatási könyvtárban egyaránt, hogy a használói igénykutatások megállapításaira az lett a válasz, hogy az eredmények nem befolyásolnak semmit, és inkább ne is foglalkozzák hasonló vizsgálatokkal. Persze, tudjuk, hogy a könyvtárakat nem fenyegeti közvetlenül a bezárás réme, ha a könyvtáros mosolya nem elég széles, vagy ha néha félreszakoz, félretájékoztat. A kereskedő számára sokkal közvetlenebb a visszacsatolás. A könyvtáros ugyanakkor könnyebben emleget eszmei könyvtárosi célokat az „információ fontosságának mibenlétéről” és a „mibenlét fontosságának információjáról”. A jó kereskedő/vállalkozó egyszerűen meg akar élni, s tudja, nem riaszthat el egyetlen vevőt/megrendelőt sem.

A könyvtáros *pedig* sokszor akarata ellenére is elriaszt. Természetesen nem direkt módon, hanem például azzal, hogy az olvasó számára érthetetlen rendszereket állít fel (az osztályozási rendszerek, a dokumentumok elrendezése, a katalógus szerkezete), és gyakran csak akkor nyújtja át az információt, ha ezt a rendkívül bonyolult rendszert az olvasó leg-

alábbis valamennyire elsajátítja. A könyvtárhasználó számára egyszerűen követhetetlen, hogy a könyvtárban található azonos tartalmú információt a könyvtárosok dokumentumtípusonként(!) tartják számon és a könyvtár különféle gyűjteményeiben helyezik el. A használó oldaláról fellépő érthetlenséget a könyvtáros nehezen érti meg, hiszen mindennapos gyakorlata, s a szakmai alapszabályok felől nézve, másként jelenik meg számára a probléma.

Amennyiben az ember például az Amazon.com szolgáltatását veszi igénybe, akkor

1. ki sem kell mozdulnia szobájából,
2. szabadszövegesen kereshet,
3. nem kölcsönbe kapja, hanem örökbe,
4. nem x darabból választhat, hanem 100x-ből, s ha beteszi az ember a kosarába, de mégsem veszi meg, akkor
5. nagy esélye van, hogy másnap árendeményt kap.

Rendelés után öt perccel már postán is van a küldemény, hogy alig több mint egy hét múlva (vagy akár másnap!) a postaládában találhassa a kiadványt. Természetesen a virtuális könyvtárház CRM (Customer Relationship Management³ - vevőkapcsolati menedzsment rendszere) gondoskodik arról, hogy a vásárlói profilt gondolja, azaz a korábban megvásárolt kiadvány témakörében megjelenő új könyvet is személyre szólóan ajánlja - akár a jó könyvtáros. Na és persze az, hogy a szolgáltató 10.000 kilométerrel odébb van, fel sem tűnik. Az olvasó-vásárló úgy érezheti, hogy a rendszer őerte van, egyenesen neki találták ki.

A példák sarkítottak, de érezhető, hogy kétféle szolgáltatói gondolkodásról van szó, s a kettő között alapvető eltérés van. Az egyiket statikus információszolgáltatásnak nevezhetjük, a másikat dinamikusnak. Összegyűjtöttem néhány jellemzőt a statikus és a kívánatos dinamikus információszolgáltatásról:

Statikus modell	Dinamikus, megújuló modell
Bemeneti szabályozás (végzettség, diplomák, előírások fontossága)	Kimeneti szabályozás (teljesítménymérés)
Szabályok, szabványok tisztelete	Visszacsatolás és módosítás
Fejlesztés alkalmanként, kampányszerűen	Folyamatos, összehangolt fejlesztés és tanulás
Rettegés a hibák esetleges elkövetésétől	A kísérletezés, fejlesztés rendszeres bátorítása
Szolgáltatás az „örökkévalóságnak”	Igény szerint hullámzó, szűkülő–bővülő szolgáltatás-kínálat
Szolgáltatás minősége hagyományok alapján	Szolgáltatási szint szerződése, folyamatos innováció
„Ha szeretnél valamit, gyere ide hozzám”	„Kitalálom, mit szeretnél, és elviszem hozzád”
Mindenkinek szolgáltatni akarás	Szegmentált piacok számára szolgáltatás
Hit a probléma jó megoldásában	Hit abban, hogy minden megoldásnál van jobb; minden javítható
Hangsúly a feldolgozás pontosságán	Hangsúly az igény szerinti feldolgozás szintjén

Megítélés érzelmi és racionális alapon

Biztos vagyok abban, hogy e cikket olvasók között többen lesznek, akiből a technológiával, szervezési rendszerekkel szembeni idegenkedés miatt, rossz érzést vált ki az ellentétek hangsúlyozása. Azt is tudom, hogy lesznek olyan könyvtárosok, akik szakmai érvekkel bebizonyítják, hogy *de igenis, precíz szakrendnek kell lenni a polcon, mert rend nélkül csak össze-visszaság van, és az ugyebár senkinek se lenne jó. Az olvasó pedig, ha akar valamit, akkor tanulja meg helyesen kezelni a könyvtárat.* Az is biztos, hogy például az Amazon.com szolgáltatása sem a paradicsom kapuja, és a fejlesztés, kísérletezés, fejlődés sok buktatóval, valós veszéllyel jár. Ugyanakkor elengedhetetlen. De a könyvtárosoknak is fel kell fedezniük, s meg kell tenniük a szolgáltatások továbbfejlesztéséhez szükséges lépéseket.

Ha valaki úgy vélekedik, hogy *„Amíg én itt könyvtáros vagyok, addig nem engedem meg...”* könnyen lehet, hogy elüzi a potenciális olvasók tömegét.

Kínálkozik az alkalom, hogy azokat a nem könyvtáros szakembereket, mondjuk információbrókereket kell hibáztatnunk, akik lefölözik az információs szolgáltatásokat, elhalásszák a zsíros falatokat. Ők akár a könyvtárakban is kutakodnak, s ötven bruttóért kiszolgálja őket a könyvtáros, hogy a két hét alatt összeállított információs csomagot a bróker félmillió nettóért adja tovább, teljesen legálisan. Fontosnak tartom még egyszer hangsúlyozni, hogy nem érdemes a brókert kárhóztatni. Tőlünk nyugatabbra ez meg sem fordul a könyvtárosok fejében, hiszen őket egyben információs brókernek is(!) képezik. Ma idehaza tehát, egyáltalán nem szégyen ellesni az ügyesebbtől a könyvtárosok számára is elfogadható, nyereséget hozó gyakorlatot. Az iparban és az üzleti szolgáltatásokban ezzel kapcsolatban említik a benchmarkingot és a best practice-t

(más szolgáltató gyakorlatának felmérése, illetve a legjobb gyakorlat alkalmazása).

Bizonyára lesznek olyanok, akik e kifejezések hallatán megcsóválják fejüket, és bizonygatják, hogy a kifejezés tartalma nem új, ezelőtt is volt már ilyen, ha nem is ennek nevezték (ami önmagában igaz), s értelmetlennek tartják az átnevezési mániát. Pedig minden bölcsész tudja, hogy akkor hívunk új néven egy valóságéletemet, amikor megnövekszik annak fontossága, vagy tartalma új jelentéssel bővül. (A honfoglaló magyarok akkor kezdték használni a szláv jövevény *jegenye* szót, amikor a vándorlás során olyan helyre értek ahol ez a fa nőtt. Nem átnevezésről van tehát szó, hanem a körülmények megváltozása miatti új valóságéletről, amely nyelvi megkülönböztetést is szükségessé tesz.) A folyamat tehát tudatosulással és ismeret-bővüléssel jár.

Semmi sem örök. Csak a változás – hallhatjuk a szlogent még azok szájából is, akik igazából riadtan gondolnak a megújulásra, a lehetséges bizonytalanságokra. A gyakran emlegetett külső körülmények – amelyekbe szeretünk belekapaszkodni – azonban folyamatosan változnak. Hogy egy régi példát említsek, 1910 körül arról cikkeztek a pesti sajtóban, hogy miért nem lehet bevezetni a székesfővárosban az autóbusz-közlekedést. Az egyik ellenérv az volt, hogy nagyon lassú lesz a közlekedés, mert a hatályos előírások szerint egy gyalogos felvezetőnek kell zászlóval a kezében a jármű előtt haladni, hogy figyelmeztesse a járókelőket a veszélyre...

Dinamikus konkurensok

Az információs brókerek vagy felhasználják a könyvtárosok munkáját, átveve a szolgáltatásokat, vagy alternatív (nem könyvtári) információs csatornákat alkalmaznak – eredménnyel – de ezzel is gyengítve a könyvtárak pozícióit.

Az *Építők Referenciátára*⁴, mint nyereségérdekelte vállalkozás naprakész sajtófigyelését végezte, s az annotált bibliográfiát megrendeléstől függően online, offline vagy nyomtatott hordozón juttatja el előfizetőihez. Könyvtárost nem alkalmaznak, mert ilyen végzettséggel még nem jelentkezett senki állásajánlataikra. A vállalkozásnak nincs könyvtári *konkurrens*... A cég nemcsak e követő információkat gyűjti, hanem a „jövő” híreit is szolgáltatja: tenderekre, pályázatokra hívja fel a figyelmet. Az építőiparin kívül például működnek autóipari, ingatlanforgalmi, jogi, cégszolgálatok stb. szolgáltató vállalkozások. (Az üzleti információs szolgáltatókról jól használható jegyzéket állított össze *Kiszl Péter*.⁵) Ilyen felfutó vállalkozások megjelenésével ezeken a területeken a könyvtárak gyakorlatilag lemondhatnak a nyereséget hozó információs szolgáltatásról, hacsak nem alkalmaznak jobb marketing-módszereket, mint nyereségérdekelte ellenfeleik.

Az említett vállalkozások általában „nem öregebbek” tíz évnél, ami azt jelenti, hogy a könyvtárak a közelmúltban engedték ki kezükből e fizetőképes piacokat. Egészen más helyzet állhatott volna elő, ha a menedzsment- és marketingismereteket a könyvtárban idejekorán használni kezdik, ha a könyvtárak képesek lennének megtartani piacképes ismeretekkel rendelkező munkatársaikat. Úgy tűnik, hogy az általános információs szolgáltatás területén is nyerőre állnak a konkurensok. A forgalmas internetes portálokat⁶ (hír-csomópontokat) bár szép információs feladat, mégsem könyvtárak üzemeltetik, s jó, ha könyvtáros szakembert vesznek igénybe a keresőrendszer tökéletesítésére. Ezek a portálok forgalmasak, de nyereségük egyelőre nem kiemelkedő. Más a helyzet a szélesebb szolgáltatást kínáló sajtófigyelő szolgáltatásokkal. Az *Observer Médiafigyelő Kft.*⁷ szintén profi sajtófigyelő, napi portékáját – 700 sajtótermék feldolgozott anyaga – már reggel 9-kor, feldolgozva kínálja, például honlapjukon, vagy motoros futárral kiszállítva a megrendeléstől függően. Honlapjukról a több

mint 2 millió tételes adatbázisból letölthető a cikkek digitális másolata és karakterfelismert fájlja egyaránt. Az online sajtó figyelésének eredményét térítésmentesen kínálja. Könyvtárost nem alkalmaznak. Felvételi kritériumként *nem nevezik meg e végzettséget.*

A hírügynökségek, hírszolgáltatók is csinos szolgáltatáscsomaggal vannak jelen a hazai hírpiacon⁸. Minden *rendes* üzleti szolgáltatóra jellemző a gyorsaság, a széles kínálat, a testre szabhatóság, amelyek a könyvtárak számára is vonzó erények. Szolgáltatásuknak az a következménye, hogy információért egyre kevesebbet kell a potenciális hasznlónak könyvtárba járnia.

Ám ez még nem minden.

Angliában, vagy akár Ausztráliában évekkel ezelőtt vezették be a kötelező tenderezést (Compulsory Competitive Tendering) az információs piacon. Azaz a lakosságnak/oktatási/felsőoktatási intézménynek/kutatóintézetnek ellátására elvileg bárki jelentkezhet. Eszerint nem lehetetlen, hogy az információs és könyvtári szolgáltatás tenderét nem a könyvtár, hanem egy profitérdekelt információs szolgáltató, egy magánvállalat nyeri meg.

A munkát hosszabb távon tehát az végzi el, aki ahhoz a legjobban ért és leghatékonyabban végzi ezt el. Ez a hasznlónak jelenti a legnagyobb hasznot. Miért is tagadnánk meg tőle, hiszen érte vagyunk. Nem?

Kérdés

Az a tény, hogy nyereségérdekelt vállalkozások megélnék az információs piacon, felveti a kérdést: miért nem képesek a könyvtárak saját lehetőségeiket így kihasználni, és miért húzódnak önként vissza a ráfizetéses vagy alig nyereséges szolgáltatási ágakba? (Ezzel természetesen senki sem vonja kétségbe a nem fizetőképes célcsoportok ellátásá-

nak fontosságát és kötelezettségét, illetve hosszú távú befektetését.)

A kérdésre több válasz is adható. Olyan, amely könyvtárosi körökben népszerű indok, olyan is, amelyet nem feltétlenül szerencsés szakmai körökben említeni. Mindenesetre biztató, hogy születnek jó válaszok, a szavakon túl, tettekkel is. Vannak könyvtárak, amelyek „felvilágosult” menedzsmenttel a fenntartó szemében a *szükséges teher* kategóriájából kitartó munkával átkerülnek a *nélkülözhetetlen szolgáltató* státusba; olyanba, amelynek fejlesztése anyagilag is megtérülő beruházásnak számít⁹. A sikeres könyvtári innovációk közül itt az elektronikus szolgáltatásokra térek ki, ugyanis elektronizálódó világunkban kritikus sikertényező a nyomtatott mellett – vagy bizonyos esetekben helyett – az információ elérhetővé tétele:

A Magyar Elektronikus Könyvtár¹⁰ egyedülálló vállalkozása sok szempontból felülmúlja a hagyományos könyvtárakat. Hatalmas előnye, hogy nincsenek hagyományai, amelyek korlátoznák. Fejlődése még mindig organikus, amely nagyfokú rugalmasságot biztosít. Földrajzi kötöttségek nélkül szolgáltathat egyidejűleg Szentjakabfalván és Santiago de Chile-Alsón is. A zárórát nem ismerik. E cikk írásának időpontjában csupán 3400 dokumentumot szolgáltat, de 9,6 millió letöltést regisztrált az elmúlt évben. Ha a beszerzés ütemét is beleszámoljuk, az egy dokumentumra jutó átlagos évi 2800-as kihasználtsági mutatóját a „kőből és malterből” épült könyvtárak még nem közelítették meg - hogy árnyaltan fejezzük ki magunkat. (Tény, hogy e két adatot nem lehet teljes joggal egymás mellé állítani, de a különbség akkor is megrendítő.)

A Neumann-ház¹¹ szintén kihasználja a virtuális könyvtár adta lehetőségeket, *még ha WebKat.hu szolgáltatása nem is annyira közismert.* Az elektronikus könyvtár tehát egészen más lehetőségekkel bír, mint a hagyományos, ám ennek egyáltalán nem a két szolgáltatási típus szembeállítását kell jelentenie¹². A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Elektro-

nikus Könyvtár¹³ esetében például a hagyományos helyismereti szolgáltatás szerencsésen kiegészült az elektronikus könyvtári funkcióval; és ez a „hibrid könyvtár” irányába mutat. Az elektronikus kontra nyomtatott szemlélet pedig ma már nem szalonképes, tanultunk ugyanis a történelemből: a 19. század közepén, amikor Daugerre feltalálta a fényképezést, karikatúrák jelentek meg arról, hogy a festők, grafikusok tömegesen akasztják fel magukat, miközben az technika hívei az új eszköz körül, mint aranyborjú körül táncolnak. Ma már természetesen nem beszédtéma, hogy van-e értelme a festészetnek, grafikának a fényképezés mellett, ugyanis mindkét technikának megvan a maga helye, akár csak a nyomtatott és elektronikus dokumentumoknak. A nyomtatott dokumentumok eltűnése azért sem fenyeget komolyan, mert egyszerűen kényelmes: az online olvasók például 30 százalékkal kevesebbet jegyeznek meg a tartalomtól¹⁴, ráadásul a szemük, válluk, hátuk is korábban fájdul meg. Az elektronikus papír pedig még fejlesztés alatt van.

A cikk elején felvetett gondolatot kérdéssé formálhatjuk: belekövül-e a szakma saját hagyományaiba vagy képes a megújulásra? Képes-e belülről újjáalakítani a költségvetési információs és könyvtári szolgáltatás a könyvtárak piacának közvetlen és közvetett igényei alapján?

A mozik szerepét jórészt – *sírjunk, vagy ne vessünk?* – átvették a multiplexek, megállítva a látogatószám csökkenését, valamelyest növelve a filmpiaci bevételeket. A könyvtárak előtt is állnak merész lehetőségek, amennyiben nem kívánják harcállásaikat küzdelem nélkül átadni. Például: a *hazai* bevásárlóközpontokban, kistelepi élelmiszer-boltok sarkában még mindig nincsenek könyvtárak. A meglévő olvasóvagyon (olvasók tábora) menedzselése, a meglévők megtartása¹⁵ négyezer annyi energiát igényel, mint új használók szerzése. Még az olyan nagy hagyományokkal rendelkező szolgáltatások is képesek a megújulásra – hogy saját szakmánknál maradjunk –, mint például a Vatikáni Könyvtár¹⁶,

amely a hatalmas tradíciót a kor igényeire válaszoló elektronikus szolgáltatásokkal teszi vonzóvá, s öröndetes példák mindig találhatók. A ma oly gyakran emlegetett információs társadalom, amelynek alapvető eleme a tanuló szervezet koncepciója, a könyvtárat is elérte, s ha iparkodik – de csak akkor –, még motorja is lehet annak.

Jegyzetek

1. Befellegzett a híradóknak.
In: Edupage2 #679 2000. június 21.
2. www.bbc.co.uk/hungarian
3. pl.: A globális szatócsok kora / Dunai Márton. In: BOSS 2 (2000. május) p. 46-48
4. ld.: www.epit.hu
5. Rendszerváltás a könyvtárakban : közkönyvtárak a gazdasági információk közvetítésében / Kisl Péter. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás 47. évf. 2000. 4 sz. 171-181. p.
6. pl.: www.yahoo.com, www.altavista.com, www.origo.hu, www.hudir.hu stb.
7. ld.: www.observer.hu
8. pl.: www.mti.hu, www.mtv.hu, www.reuters.hu stb.
9. pl.: Pillanatfelvétel vállalati könyvtárakról és az intézmények információs átvilágításáról / Sándori Zsuzsa. In: In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás 47. évf. 2000. 4 sz. 151-157. p.
10. ld.: www.mek.iif.hu
11. ld.: www.neumann-haz.hu
12. vö.: a Kongresszusi Könyvtár Nemzeti Digitális Könyvtár projektje www.clir.org/diglib/dlhomepage.htm – Digital Library Federation
13. ld.: www.vfmk.hu/vfek/index.htm
14. Forrester: Az on-line tanulás unalmas / ford. Zsadányi Pál. In: Prím Online 2000. szeptember 3.
15. Adatbázis-marketing: aranybánya / Szabó Erik. In: INFINIT Hírlevél 50. 2000. március 19.
16. ld.: www.1451.com/bavhistory/bavhistory.htm