

Hol a nagykönyvtárak helye a kommunikációs piacon?

P. G. Scott

P.G. Scott a nagykönyvtárak piacszervezési politikájáról és a szolgáltatások árusításáról szóló *"What place is there for the great libraries on the market of communication?"* című előadását Kovács Mária tömörítette.

A nagy vagy nemzeti könyvtáraknak meg kell keresniük a helyüket az információs piacon. Hogy egy nemzeti könyvtár egyáltalán szerepet vállaljon ezen a területen, stratégiai választást kíván. Ha mellette dönt, a piacszervezést elkerülhetetlenül a többi információt szolgáltatóval együtt fogja megközelíteni. Mindamellet a marketing szemlélet átvétele önmagában is előnyös a könyvtári szolgáltatásokra, mivel a használók igényeinek meghatározására és e szükségletek kielégítésére irányul.

A piac sajátosságait, a speciális marketing politikát igen nehéz a különböző összetevők és a használói csoportok alapos tanulmányozása nélkül meghatározni, mivel minden könyvtár piaci viselkedése a helyi szükségletektől és környezettől függ.

A nagykönyvtárak, ha nem is tudatosan, de mindig részei voltak az információs/kommunikációs piacnak, bár ez a szerep csak a tudományos ismeretközvetítés és a társadalmi és kulturális ismeretek hagyományos területein nyilvánult meg.

Az információs/kereskedelmi piac értelmezése nem könnyű. *Blaise Cronin* az információs társadalom természetéről szólva, hasznos leírást adott az információ-robbanás által okozott problémákról: "Amint a társadalom összetettebbé, bonyolultabbá és bürokratikusabbá válik, az információ mennyisége megnő. Újítás, döntés, adminisztrációs és szociális működés mindinkább az információ függvényévé válik. Manapság az információ a sikeres szociális és szervezési teljesítmény elengedhetetlen feltétele lett. Az információ mennyisége és bonyolultsága tovább növekszik; a kezelésével járó költség évről-évre emelkedik, a vezetők és a politikusok részére a döntéshozatalhoz rendelkezésre álló idő zsugorodik, a versenyképesség fenntartásához az információ fontossága messzemenően elismert tényező és az információnak mint piaci árunak az értékét már senki nem vonja kétségbe."

A használó az információt, illetve annak szolgáltatását elegendő gazdasági értéknek tekinti ahhoz, hogy mint terméknek ára legyen. Az információs piac a termékek és szolgáltatások hosszú sorát tartalmazza, beleértve a számítástechnikát, a könyvkiadást, a telekommunikációt stb.

Az információs szolgáltatók közti különbségek elmosódásában a nagykönyvtárak lehetőségei is kiszélesednek. Az információs piac az információ termelésével,

feldolgozásával és elosztásával foglalkozik és a könyvtáraknak mindhárom területen szerepük van. A pénzért adott könyvtári szolgáltatások hagyományos piacán a nagykönyvtárak már eddig is jelen voltak, kiadványokat jelentettek meg különféle célokra, s árulták őket külső felhasználóknak. Ezek a szolgáltatások az információs technológia változásaival kibővültek. Pl. a nemzeti bibliográfiai adatok már elektronikus formában is beszerezhetők, bár ez a szolgáltatás elsősorban a könyvtárak bibliográfiai és gépi katalogizálását segített kielégíteni. A hagyományos területeknek egyik piaci fejleményét, a kiállítások és a szponzorálás közti kapcsolatot mind a könyvtárak, mind a művészeti galériák kihasználták. A tágabb piac számos további lehetőséget nyújt a könyvtárak szolgáltatásainak kibővítésére.

A lehetséges szolgáltatásokra néhány, az új-zélandi nemzeti könyvtárban szerzett tapasztalataimon alapuló példát fogok felhozni. A lista csak ízelítő, a példákban említett szolgáltatások természetes módon, egy adott szükségletre válaszként alakultak ki, valamely más könyvtári tevékenységből.

Az elsők közt említhetők azok a termékek, melyek a forrásmegosztás erősítésére és az osztott katalogizálás létrehozatalára felállított számítógéphálózattól nőttek ki.

Említhetők még az elektronikus posta által nyújtott lehetőségek a könyvtárközi kölcsönzésben, valamint a szöveges adatbáziskezelő rendszerek és az elektronikus kiadói tevékenység. Ez utóbbi kettő létrehozását egyéb ügynökségekkel közösen már mérlegeltük.

A második terület, szintúgy a szükségletekre válaszképpen - a vállalatoknak nyújtott információkereső szolgáltatások kifejlesztése. A gyors és pontos információ jelentősége a döntéshozatalban egyre inkább tudatosodik a vezetőkben, de az ehhez szükséges eszközöket még kevés üzem fejlesztette ki. Vállalati információs szolgáltatásunk melléktermékeként létrehoztunk egy dokumentumkézbesítő gyorsszolgálatot is.

A harmadik terület az állományvédelem és megőrzés kiterjesztése. Szervezetek széles körének adtunk tanácsot és szolgáltatást az egyes védőintézkedésekről.

Említhetők még a szaktudásból fakadó szolgáltatások is. Erre példa az információval kapcsolatos képzés és munkaerőfejlesztés. Egy másik példaként említhető új könyvtárárúpletünk megtervezésekor szerzett szakértelem.

Ezekből a példák közül néhány általános észrevétel tehető meg. Az információkereső és -nyújtó szolgáltatásokban jelentős értéknövelő elemek tűnnek fel, mint pl. a gyorsaság, a testreszabott információ, a széles körű keresési lehetőség, stb. A könyvtár azt a szaktudást használja ki, amit az információs irányításban saját szükségletei kielégítésére épített fel.

Egy nagyobb piacon elvárható lett volna, hogy a szolgáltatások egy részét a privát szektor szolgáltassa, de a mi helyzetünkben a piac kudarcá következtében hiányok jelentkeztek és mi ezt az alkalmat ragadtuk meg.

A könyvtárak általános információs/kommunikációs környezetét vizsgálva, számos olyan irányzatot figyelhetünk meg, mely szerint az információ áru és információ, ill. annak szolgáltatása a használó részére jelentkező gazdasági előny következtében eladható. Az információs szolgáltatásokat a burjánzó kereskedelmi fej-

lődés termékeny talajának tekintik. Ezt a fejlődést az információ konvergenciája és a kommunikációs technológiák segítik, mindkettő az információ nyújtását erősíti, de ugyanakkor kontrolálja használatát.

A könyvtár hagyományos őrző, tároló és közvetítő szerepeit az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások és a technológia új formáinak kifejlődése (pl. a fax) veszélyeztetik.

A társadalmi környezet egy másik kritikus tényezője a nagyobb könyvtárakról vallott általános felfogás. E szerint a könyvtárakat a könyvek passzív raktározását végző helyeknek tekintik, ahol a szolgáltatások elsősorban a kutatók igényeit elégítik ki. A kívülállók meg úgy látják, hogy túl lassan reagálnak a használók szükségleteire. Egyszer egy politikus azzal vádolt minket, hogy könyvtárunk nem a valóságos időben létezik. A másik oldalról viszont olyan támadásokat kellett kivédenem, hogy minek foglalkozunk szélesebb körű információs tevékenységekkel, maradjunk csak a könyveknél.

Minden könyvtár társadalmi, politikai és gazdasági környezetében jelen vannak bizonyos nagyobb változók, melyek a könyvtár viselkedését az érzékelt piaci szükségletek iránt meghatározzák és befolyásolják.

Mivel a nemzeti könyvtárakat túlnyomórészt az állam tartja fenn, ezért a kormányzat politikáján alapuló utasításoknak vannak kitéve. Sokat elárul a kormány a könyvtárak szerepéről és az információs fontosságáról vallott felfogása. Ha a kormány a releváns és időszerű információs szolgáltatást a gazdasági és társadalmi növekedés szükségszerű előfeltételének tekinti, vagy a saját szerepét úgy látja, hogy annak egy olyan információs környezetet kell teremtenie, amely ezt előmozdítja, akkor a könyvtár jobb helyzetben lesz, mintha olyan politikai keretek között kell dolgoznia, melyek az információs források kifejlesztésével kapcsolatban az "el a kezekkel" szemléletet testesítik meg. Az olyan álláspont, mely kizárólag a kulturális védelem területén nyilvánul meg, szintén nem fogja a szükséges támogatást biztosítani.

Az állam a könyvtár gazdasági helyzetéért is felelős. Több nemzeti könyvtár szembesül azzal a növekvő nyomással, hogy más bevételekkel egészítse ki tőkéjét. Mind a nyomás ereje, mind okfejtése változó. Erre később visszatérek, mert úgy hiszem, hogy bár a célszerűség is rákényszeríthet minket ezekre az új ösvényekre, az előrelátó, praktikus szemlélet és a saját előnyök felmérése alapján való piacszemlélet kialakítása a helyesebb.

Az egyéb információs szolgáltatók helyzete is kritikus: kik a vetélytársak? Milyen a szakkönyvtárak és információs központok helyzete? Mennyire kiterjedt a magán információs ügynökségek tevékenysége? Befolyásolhatja-e ezt a területet a kormányzat politikája, például a privát szektorú információs szolgáltatás működésének pártolásával?

Egy nagy állami könyvtár úgy is tekinthető, hogy a kisebb és hatékonyabb magánszektor növekedését gátolja.

Az információs szolgáltatásért való díj felszámítása terén vallott társadalmi és szakmai felfogás a könyvtár helyzetét és működésének sebességét szintén befolyásolja. Ez a tényező különösen ott erős, ahol az "ingyen" könyvtárszolgálatnak nagy a

tradíciója és ahol erős a könyvtárak közötti együttműködési kapcsolat. De az egyéb közösségi információs szolgáltatások díjazása is ide tartozik.

Ezekből világosan kitűnik, hogy a széles körű információs szolgáltatással foglalkozó információs piac megteremtése sok nehézséggel jár, s felmerülhet a kérdés, hogy egyáltalán miért csináljuk? A gazdasági célszerűséggel kapcsolatos fenntartásaim dacára meggyőződésem, hogy a nemzeti könyvtárakra nehezedő kényszerűségek miatt minden olyan kiegészítő jövedelemre szükség van, amit csak fel tudunk hajtani és nemcsak azért, hogy megéljünk, hanem azért is, hogy szolgáltatásainkat továbbfejleszthessük.

Itt vannak a hozzáférhetőség elvei: elkerülhetetlen, hogy szükség esetén az állami támogatás az alapszolgáltatások nyújtására irányuljon, s azokat a használókat célozza meg, akik máskülönben meg lennének fosztva az információhoz való hozzáféréstől. Ezzel viszont számításon kívül hagyja az állam a közösség egy olyan nagy szeletét, amelynek kiemelt szolgáltatásokra lenne szüksége és a számára értékes információért fizetni is hajlandó.

A meglévő "tőke" hasznosításának gondolatát most a hatékonyság növelése érdekében az állami szektor vállalkozásaira alkalmazzák. Az általános fogalmat a könyvtárak saját hasznukra fordíthatják anélkül, hogy a befektetési hányadosokba és más gazdasági mutatókba túlságosan belebonyolódnának. Egy nagy nemzeti könyvtárnak nyilván gyűjteménye a legnagyobb tőkéje, de a könyvtárnak ezen kívül jelentős szakemberkészlete is van, továbbá a technikai bázisa, épületei, műhelyei stb. révén komoly fizikai tőkéje. Kérdés, hogy vajon ez a tőke teljesen kihasználta-e? A könyvtárak számára mindenesetre ösztönzően hat, hogy szolgáltatásai piacra bocsátásával a haszon biztosítása érdekében jelentősebb szerepet vállaljon. Ez - az adott vagyon maximális kihasználása - a bibliográfiai munka, az állományvédelem, a reprodukció, a mikrofilmzés stb. könnyen kibővíthető funkcióira is vonatkozik. Kevésbé megfogható eszmei vagyónrész viszont a könyvtárak reputációja.

A könyvtár a piacra lépésével arra is törekedhet, hogy megemelje az információ értékét a köztudatban. Ez a célkitűzés képezi mind az iskolai, mind az üzleti szolgáltatásaink alapját.

Az az elhatározás, hogy tágabb piacra lépünk és marketing perspektívában gondolkodjunk, igen fontos stratégiai megfontolás. A piacszerzésnek a könyvtár küldetéséhez kell közvetlenül kapcsolódnia. Például a mi küldetésünk, az információhoz való jogszerű hozzáférés biztosítása igen széles körű megbízással lát el bennünket, de lépéseinknek összhangban kell lenniük a könyvtár céljaival.

A stratégiai döntés magába foglalná a könyvtárra mint egészre érvényes piacszerzési perspektívát, mivel azonos megfontolások vonatkoznak mind a térítéses, mind az ingyenes szolgáltatásokra. Ennek a megközelítésnek két másik igen fontos előfeltétele, hogy meglegyenek a szükséges anyagiak, melyek segítségével a folyamat végbevihető, valamint olyan alkalmazottak, akiknek megvan a képességük arra, hogy a dolgokat a használó szempontjából nézzék.

A könyvtáraknak tisztában kell lenniük a marketing szemlélet kialakításához szükséges tennivalókkal. Ezek közül az első egy piacfelmérés elvégzése, mind a meglévő, mind a potenciális használók között (pl. kik alkotják most a könyvtár

törzsközönységét, kik jöhetnek még szóba potenciális felhasználóként, stb.). Ennek felmérését nem lehet teljesen rábízni egy piackutató cégre, mert megkívánja a könyvtáros tapasztalatát is.

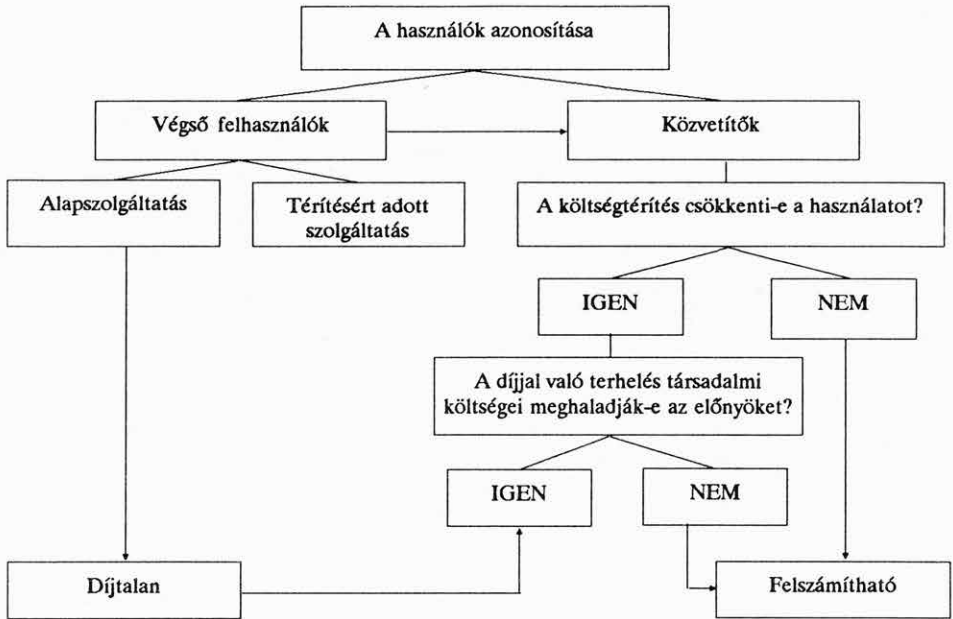
Megfelelő cél lehet a könyvtár hatókörének kibővítése, a könyvtárosi munkát pedig az egész ország információs szükségletét közvetlenül szolgáló munkává lehetne fejleszteni. Vagy fordítva, azt venni fontolóra, hogy miután a nemzeti könyvtárnak az egész ország a használói bázisa, inkább a közvetítő könyvtáraknak adott szolgáltatások erősítése segítené jobban a lakosság információs igényét. Azonosítani kell az információ legnagyobb használói csoportjait is (pl. a vállalatokat). Egy másik jelentős megcélozandó csoport a televízió, és az egyéb médiák. Ezek szükséglete is nagy, de a különböző megszorítások miatt nehezen kielégíthető.

A piacszervezési terv első lépése, hogy ezeknek a csoportoknak a természetéről, információs szükségleteiről és keresési módszereiről többet megtudjon. A terv majd meghatározza a célkitűzéseket, a megcélzott használói csoportokat, az igények kielégítéséhez szükséges termékeket, az árakat, a termékek, szolgáltatások terjesztési módját és a könyvtári reklámeszközöket. Ezek a szándéknyilatkozatok alkotják majd a könyvtár marketing politikáját.

A felsorolt elemek közül az árazással fogok foglalkozni. Mielőtt az árazási politikát kialakítjuk, tisztában kell lennünk a szolgáltatás díjazásának logikai alapjával, az ár kialakítás célkitűzéseivel és egy szabadversenyes információs piacon érvényesülő árazás, illetve a költség plusz fedezet elve közti különbséggel, mely utóbbi eddig általában a nagy közművelődési könyvtárakat jellemezte. A kihívást egy olyan igazságos árpolitika megvalósítása jelenti, ami a könyvtár társadalmi és kulturális céljait nem kompromittálja.

Az első lépés tehát annak eldöntése, hogy valamely szolgáltatásért egyáltalán számítsunk-e díjat? Ez annak a haszonnak a természetétől függ, amit az adott szolgáltatás nyújt a felhasználóknak. Gazdasági szempontból piacképes jószágként vagy externáliaként (ez utóbbi az olyan hasznokat és hátrányokat jelenti, amelyek a szabadversenyes piacon önálló szolgáltatásként/termékként nem jelennek meg, saját áruk nincs, de befolyásolják más termékek, szolgáltatások értékét. - *A szerk.*) osztályozható-e? Ezeknek hatásuk van azokra a társadalmi és közösségi értelemben vett következményekre, melyekre az állam törekszik, és amelyek a nagy méretek hozamára hivatkozó érveléssel együtt segíthetnek azoknak a szolgáltatásoknak a meghatározásában, amelyeket az államnak kellene finanszíroznia, ingyenessé téve azokat. Valószínűleg ezek képezik majd egy nemzeti könyvtár szolgáltatásainak alapját.

Azok a szolgáltatások, melyek piacképes javakat nyújtanak és melyek körébe sok értéknövelő szolgáltatás is esik, a költségterhelés jelöltjei, csakúgy, mint azok a szolgáltatások, amelyeknél az ár a hatékonyságot, vagy a kereseti szint mérését segíti. Az árak felszámítása nem sokat használ annak a könyvtárnak, amelyik éppen a hozzáférhetőségét reklámozná, ha ezzel az intézkedéssel a hozzáférést korlátozza (ez a leggyakoribb ellenérv a díjazás bevezetése ellen). Az alábbi modell kísérlet arra, hogy az előző megfontolásokat blokk-sémába foglalja. (Lásd a következő oldalt.)



Egy nagykönyvtár összköltségvetésének kialakítása igen nehéz feladat. Figyelembe kell venni a könyvtár termékeinek, programjainak költségeit, kiegészítve a működési költségekkel. Egyes könyvtárak csak a látható, változó költségeket veszik tekintetbe (mint például a készpénzkiadás és személyzet) és a költségmegtérülést abban az értelemben használják, hogy az a közvetlen külső és esetleg belső költségek megtérülését jelentse. De ha szolgáltatásaink költségeit a privát szektor szokásainak megfelelően kalkuláljuk, akkor valamennyi költséget számba kell venni és szétosztani a könyvtár szolgáltatásai között.

Egy piac diktálta helyzetben a keresleti rugalmasság tényezője és a termékenként változó árszabási célok miatt nehéz pontos általános árszabási vagy profit szintet megszabni, de ez lehetne az árszint rögzítésének az egyik alternatívája. A másik az, amikor az állam vagy a vezetés központilag szabja meg az előírányzott szintet. A két megközelítés együttes használata is lehetséges, ahol a könyvtár általános célja, hogy a költségvetésének x százalékát fedezi a bevételekből és utána használ változó árszabási szinteket.

A költségmegtérüléstől kezdve az árszabási célkitűzések széles skálája alkalmazható. A költségvisszatérítés olyan terméknel jöhet számításba, amelynél a társadalmi tényezők miatt nem lehet profittal kalkulálni. Ennek egyik variációja, amikor a költséghez hozzáadunk bizonyos százalékot, bár megvan az a hátránya, hogy nem piac-érzékeny és az ügyfél erős kritikáját eredményezheti.

Ha a szolgáltatások használatára való bátorítás a célunk, vagy a szolgáltatás még új és a piac sincs még kipróbálva, illetve fejlesztést igényel, akkor az árat a költ-

ségnél kisebbre kell megállapítani. Ilyenkor szociális szubvenciók is érvényesülhetnek, de a támogatás szintjének meghatározása nehézséget okozhat.

A másik lehetőség, hogy az árat akkorára szabják, ahogy azt más szervezetek is teszik. Ennek az az előnye, hogy kiküszöböli a tisztességtelen versenyt, de hátránya, hogy a valódi verseny által előidézett hatékonyságot viszont akadályozza.

Ha a termék/szolgáltatás iránti igény nagy és a könyvtáraknak más szolgáltatókkal szemben valamiféle előnye van, megkísérelhető a profit fokozása. Ez esetben az ár akkora lehet, amekkorát a piac elbír. Ennek veszélye a monopóliumi helyzettel való visszaélés, különösen ott, ahol a többi könyvtár a fő partner.

A fentieket illusztrálhatja a mi könyvtárunk üzleti információs szolgáltatásának árazási története. Öt évvel ezelőtt azzal a céllal állapítottuk meg az általános árazási szerkezetet, melynek alapja az óránkénti díjrata volt, hogy a költségek részlegesen megtérüljenek. E mögött az a megfontolás állt, hogy a használatra ösztönözni kell, mert úgy érzékeltük, hogy az üzleti élet még nem volt tudatában az információ értékének. A megtérülési arány egy szubvenciót is tartalmazott, amely a ráfizetéses körzetek tevékenységeinek költségeit fedezte. Ez az összköltség 40-50%-a volt. Az információs ügynökök számának szaporodásával, igazodva az általuk diktált magasabb díjakhoz, ezt megváltoztattuk. Most már az a kérdés, hogy meddig lehet a díjat emelni ahhoz, hogy még elbírja a piac.

A piac többi összetevőjének (termék, terjesztés, reklám) részletes tárgyalását az idő nem engedi. Nagyon fontos a szolgáltatások/termékek minősége, mert ez biztosítja a használó elégedettségét és az ismételt használatot.

Az elosztás fő kérdése, hogyan szolgálhatja egy nagy központosított könyvtár a szétszórta közösséget. Az egyik lehetőség, hogy erősebben támaszkodnak a helyi könyvtárakra, a másik, hogy jobban kihasználják az információs technológiát. Ez könnyen vezethet szétszórta jellegű szolgáltatásokhoz és decentralizáltsághoz. A tudományos könyvtár tehát a végső funkcióit a tudomány piacáival egyeztetethi össze.

Úgy gondolom, hogy a nemzeti könyvtáraknak, különösen a nagy tudományos könyvtáraknak lesznek még e téren gondjaik, amelyekre idejében fel kell készülniük és a siker érdekében meg kell majd oldaniuk.

Többször is utaltam a megfelelő anyagi források szükségességére, amelyet nem lehet elégszer hangsúlyozni, mivel az alulfinanszírozás katasztrófához vezethet.

A könyvtárat, amíg elég bevételhez nem jut, meggátolhatja a bemutatkozó szakasz fenntartásában, a reklám propagandájának pedig versenyeznie kell rafinált és anyagilag jobban megalapozott ügynökségekkel (pl. komputer irodák és kiadók). Kellő hirdetési költségvetés híján könnyen hatástalanná és hiteltelenné válnak a könyvtárak, ugyanakkor valamely szolgáltatás kedvező fogadtatása is gyakran túlzott kötelezettség vállalásához vezethet, aminek a későbbiekben nem tudnak megfelelni, pl. a mi számítógépes szolgáltatásunk egy súlyos létszámcsökkentés miatt nem tudott eleget tenni a várakozásoknak. Ez az ügyfelek szemében a szolgáltatás hitelességét kérdőjelezte meg és a jövőjét is veszélyeztette. A tőkehiány a számítógépes fejlesztések esetében is súlyos problémát jelent.

E kérdések kezelése önmagában is gondokat okozhat. Ha egy könyvtár egy magán céggel közös vállalkozásban keresi a forrásokat és a szakértelem értékesítési lehetőségeit és részvénytársaságot hoz létre, amikor a vállalkozás jövedelmezővé kezd válni, a könyvtár azon veheti észre magát, hogy felvásárolták a részesedését. Ilyen helyzetek különösen az elektronikus információs szolgáltatások terén fordulhatnak elő. Még az önfinszírozó alapok is okozhatnak ellenőrzési nehézségeket az azt felügyelő kormányzatnak, vagy akár számolni kell kedvezőtlen adó kivetéssel is.

A könyvtárak dilemmája az is, ha a jelenleg pénzért adott szolgáltatásokat korábban ingyenesen adták, mert ez is fatális piachiányt okozhat. Ugyanakkor az erősen üzletivé váló szolgáltatások privatizációjához és az önkontroll elvesztéséhez vezethet. Némely esetben ez talán nem okoz gondot, mert esetleg így biztosítható a legjobban a szolgáltatás, és ha valóban a használók érdekeit tartjuk szem előtt, akkor a kielégítő eszközök közvetlen ellenőrzése másodrendűvé válik. Más esetekben ez a veszteség hosszú távon a könyvtár stratégiai érdekeivel ellenkező.

A piacérzékenység fenntartását szervezeti autonómiával, a döntések ellenőrzésével, világos célkitűzésekkel és decentralizáció útján lehetne biztosítani.

Problematikusabbak a könyvtáron belül felmerülő konfliktusok. Az új szemlélet ugyanis annyira különbözik a hagyományostól, hogy a konfliktusok elkerülhetetlenek. Lehet, hogy magát a tevékenységet érzik idegennek pl. az elektronikus információ alkalmazása távol áll a hagyományos, a dokumentumok szolgáltatására épülő könyvtárképtől. Már a térítéses szolgáltatások felmerülésének ténye is írtózatot válthat ki az olyan személyzetből, amely az "ingyenes" szolgáltatáshoz szokott és nincs tudatában annak, hogy az mibe kerül. A szaktudás szerepe és a tudományos könyvtár fogalma között is ellentét állhat fenn a jelen múlt szükségleteinek kielégítésével szemben. A tudományos könyvtárban dolgozó könyvtáros lelkiismeretes, kimerítő és hosszadalmas kutató munkája nem könnyen fér össze azzal a szemlélettel, amely a szakmai kívánalmak fölé helyezi a piac érdekeit.

A könyvtáron kívül is felléphetnek konfliktusok, elsősorban a privát szektorral szemben, ha azok a könyvtári szolgáltatásokat az állami támogatás vagy más előnyök miatt tisztességtelen versenytársnak tekintik. Ilyen esetekben a világos célkitűzések és az állami irányelvekkel való egyeztetések segíthetnek. Az árazási politikának a szubvenció mértékében és a költségvisszatérülés kérdésében félreérthetetlennek kell lennie. A piacon az áraknak a másik szolgáltató költség szerkezetével összhangban kell állnia.

Az információs piacnak is vannak tekintélyes és agresszív viselkedésű résztvevői, éppen azért, mert azt a jövő piacának tekintik. Egy bizonyos szintű verseny eleve elkerülhetetlen és ez is rizikót jelent. A könyvtárak könnyen konfliktusba kerülhetnek pl. az ország némely nagyobb vállalatával, bár egy könyvtárnak nincs meg a küzdelemhez szükséges anyagi bázisa, így helyük ezen a piacon inkább a kis bevételű területeken van.

A verseny kiterjedhet a társkönyvtárakkal való kapcsolatokra is. Konfliktust jelenthet például a piaci szerepet elutasító könyvtárosok közössége is, különösen, ha ez a szerep őket is érinti.

Végül, az utolsó fontos kérdést a piac diktálta helyzetben felmerülő irányítási nehézségek alkotják, különös tekintettel a költségvetési nyomásra és az olyan környezetre, ahol a szervezetek hagyományos szerepe változóban van. A tőke maximális kihasználása önmagában világos célkitűzések nélkül, különös utakra vezethet. Nem szabad azonban, hogy ezek a problémák elrettentsék a könyvtárakat ettől a területtől. A használók körének bővítése a könyvtár törekvéseihez szükséges közösségi támogatást erősíti majd. A szükséges piaci szemlélet elsajátítása a könyvtár tevékenységének teljes skáláját felölelve biztosíthatja, hogy a legfőbb szempont a közönség szükségleteinek kielégítése legyen. A kihívás annak eldöntésében rejlik, hogy ennek a sokféle és sokat követelő szükségletnek melyikét képes a könyvtár kielégíteni.

Információs szolgáltatás világszínvonalon

CD-ROM lemez

a TUDORG-tól

megvásárolható

előfizethető

AJÁNLATUNK:

1. "Világkönyvtárban" kapun belül!

Több mint ötezer könyvtár válogatott katalógusjegyzékeinek (rövid könyvismertetővel) naprakész hozzáférést teszi lehetővé az OCLC Online Computer Library Center adatállománya. Jelenleg 14 témában lehetséges a válogatás.

2. Házikönyvtár világméretben

Az EURO-CD 2–300 db lemeze 13 témában szolgáltat információt.

Kívánságára központunkban bemutatót tartunk.

Kérjen információt a



TUDORG Informatikai és Szervezési Vállalattól.

Budapest, VIII. Bláthy Ottó u. 6–8. 1089

Témafelelős: Dr. Pálffy Péter

Telefon: 134-3340/123, 124 mellék

Témák: egészségügy és biztonsági kérdések; energia; földtan; gazdasági élet; irodalom; játék és egyéb szórakozás; jogtudomány; kereskedelem, ipar; Kongresszusi Könyvtár szerzői; környezetvédelem; leginkább igényelt könyvek; mezőgazdaság; oktatás; orvostudomány; számítástechnika; szótárak, enciklopédiák; társadalomtudomány; telefonkönyvek; természeti erőforrás; USA kormány dokumentáció; vizsgadálkodás; zenetudomány.