

# VEZETÉS, IRÁNYÍTÁS

## Tervezés

**98/274**

MAIER, Erich – SCHNEIDER, Werener: Der Münchener Bibliotheksentwicklungsplan von 1971. Eine Bilanz = Buch Bibl. 50.Jg. 1998. 1.no. 28-31.p.

Res. angol nyelven

**Az 1971. évi müncheni könyvtárfejlesztési terv mérlege**

*Fejlesztési terv; Feladatkör; Könyvtári hálózat; Statisztika; Városi könyvtár*

1971 márciusában a müncheni városi tanács kulturális bizottsága elfogadta a város könyvtárfejlesztési tervét. A terv, amelyet az általános városfejlesztési terveknek megfelelően dolgoztak ki, felhatalmazta a könyvtárakat, hogy kulturális és kommunikációs központokként működjenek a város egyes körzeteiben. A terv a növekvő igényeknek megfelelően a szolgáltatások kiszélesítésére szólított fel, egy jobban szervezett központi könyvtár létrehozását sürgette, amely magára vállalhatná a továbbképzés feladatait, továbbá az információhordozók szélesebb választékának megteremtését szorgalmazta. A fejlesztési terv legfontosabb célja tehát a könyvtári hálózat kiszélesítése, egy impozáns új könyvtár felépítése és egy média-alapú, a helyi-körzeti igényeknek megfelelő kulturális program kidolgozása volt. E terv lényeges pontjai napjainkra teljesültek. A müncheni könyvtári rendszer jövője már nem szervezési-hálózatosítási kérdések megoldásától függ; a fő feladatok most a szolgálta-

tásokra, az információkra és a minőség-szempon-  
tú vezetésre irányulnak. E feladatokkal kapcsolatban  
folyamatos tervek készülnek.

(Autoref. alapján)

## Munka- és rendszer-szervezés, értékelés

**98/275**

EDWARDS, Ronald G. – WILLIAMS, Calvin J.: Performance appraisal in academic libraries: minor changes or major renovation? = Libr.Rev. 47.vol. 1998. 1.no. 14-19.p. Bibliogr.

**Teljesítményértékelés egyetemi könyvtárakban:  
van-e valódi haszna?**

*Egyetemi könyvtár; Minősítés*

A munkavégzés értékelése anyagot szolgáltat olyan személyzeti intézkedésekhez, mint pl. kinevezés, béremelés, munkaerőgazdálkodás, fegyelmi eljárás stb. Az értékelés fontosságát senki sem vitatja, azonban az érintett személyek részéről gyakran tapasztalható félelem, ingerlékenység vagy ellenállás a célok és eszközök tekintetében.

Pedig nyerhetne ez a szituáció a főnök és beosztott közötti viszonyban nagyon pozitív szerepet is. Az alkalmazottak számára visszajelzést, pártatlan kritikát, bátorítást adhatna, ugyanakkor segíthetné az intézményi célok és irányvonal áttekintését és megvalósítását. Ehelyett ez az évente (néhol fél-

évente) megrendezett esemény a zavarodottság, félreértések és elvesztegetett lehetőségek idejévé válik.

Az értékelők gyakran készületlenek, kérdező képességük hiányos. Tartanak a helyzettől és az adminisztratív feladattól. Velük szemben az értékelt személyeknél gyakran jelentkezik a megtorlás vagy a személyes kudarc érzése. Ez a nyílt és közvetlen megbeszélésre alkalmas fórum éppen az ellentétébe csap át, vezetők és beosztottak kitérőleg reagálnak, nehéznek tartják az őszinte hozzáállást. A teljesítményméréskor az egyének munkavégzését és viselkedését alkalmazásuk meghatárott környezetén belül szükséges vizsgálni. A viselkedés elemzéséhez a beosztáshoz kapcsolódó, világosan megfogadható elemek szükségesek, kerülni kell a személyiséget érintő szubjektív mozzanatokot. Az értékelés elsődleges célja az egyén és az intézmény fejlődésének előmozdítása és mindenki számára jobb munkakörnyezet teremtése. Fontos megérteni az egyéni célokat és azt, hogy miként illeszkednek ezek az intézmény célkitűzéseibe.

Az egyéni munkavégzés értékelése nem újdonság, mégis elenyészően kevés könyvtári szakcikk áll rendelkezésre a témában. Sokszor néhány más terület, pl. a pszichológia vagy az üzleti tudományok szakirodalmából kell ismereteket kölcsönöznünk hozzá.

Az egyetemi könyvtárakban alkalmazott egyéni munkaértékelést használható módszernek tekintik a szerzők, de túlzott hatékonyságát általában kétkedés övezi. A részletes kutatási terv, megvalósítás és a döntő eredmények leírását gyakran személyes hangú elbeszélés helyettesíti. A megbízható adatokat szubjektív benyomásokkal pótolják, a mérési tevékenység irányának konkrét meghatározása, az egyes összetevők kontrolállása, oksági magyarázatok keresése helyett beírják felületes útmutatásokkal. A humán erőforrásokkal és a munkaértékelés módszertanával aránylag kevés továbbképzés és tanácskozás foglalkozik.

A hatékonyság növelése érdekében, a leépítések, költségcsökkentések következtében és különösen az elektronikus munkakörnyezet hatásának köszönhetően a könyvtárosokat túl gyakran kéri arra, hogy változtassanak megszokott munkamódozatukon és viselkedésükön. A technológiai fejlődéssel nem mindig tart lépést megfelelő továbbképzés. Ezért ahelyett, hogy a produktivitás fokozódna, az alkalmazottak bizonyos technostressz testi-lelki tüneteit mutatják. A hatékony értékelés kimutat ehhez hasonló lappangó problémákat, és megfelelő képzést előírva növelheti a produktivitást, az alkalmazottak pedig így érezhetik, hogy a vezetőség fogékony környezeti és lelki problémáikra.

Legfontosabb érv a munkaértékelések mellett, hogy érvényt szereznek a humán erőforrásokkal kapcsolatos kezdeményezéseknek az egyetemi könyvtárakban. Mivel a könyvtár sok tekintetben úgy működik, mint bármely más tanszék, hasonló külső gazdasági, politikai és társadalmi nyomásnak vannak kitéve a könyvtárosok, mint az egyetem más dolgozói. Az értékelő programok összetartást, közösségi érzést teremthetnek és elősegíthetik együttműködések kialakítását.

Az értékelést egy sor tényező érintheti hátrányosan, pl. a felkészültség hiánya, technológiai változás, részrehajlás, forráshiány, intézményi célok figyelmen kívül hagyása.

Támogatni kell a személyzetet az értékelés és céljai megvitatásában. A hatékony értékelésnek fel kell tárnia a munkavégzés hiányosságait és konstruktív irányt kell mutatnia az intézményi cél megvalósítása felé – ehhez az értékelő ellenőröknek megfelelő minőségmenedzselési ismeretekkel is rendelkezniük kell. Széles látókör, józan ítélőerő, irányadó, motiváló képesség mind-mind olyan adottság, amellyel az értékelő jó, ha rendelkezik. Sok értékelő keveset tud a csapatmunkáról, az erőfeszítések összehangolásáról, inkább csak a munkaszervezés technikai oldalában járta. A gyorsan változó tech-

nológiai környezetben a vezetők kevés útmutatást találnak az értékelés lefolytatásához.

Az értékelők gyakran saját előző munkaterületükről hozott szűk perspektívájukból ítélik meg a másfajta munkaköröket is. Nagy hangsúly esik az egyéni teljesítményre, míg kevésbé vizsgálják azokat az összefüggéseket, melyek között az egyén a munkáját végzi, pl. a munkához rendelkezésre álló eszközöket, forrásokat, valamint ezek használatának módját. Így sokszor olyasmit értékelnek, ami nem is a munkavégzőn múlik. A végső cél, vagyis a könyvtári szolgáltatás fejlesztése szem elől veszhet. Az értékelésnek amellet, hogy bátorítani kell az egyéni törekvéseket, ki kell emelni bizonyos status quo fenntartásának szükségességét az intézmény stabil működése érdekében.

Sok vezető nem veszi elég komolyan az egyéni munkavégzés értékelését, nem tudja összekapcsolni a dolgozók személyes törekvéseit a szervezeti működés céljaival. Másrészt az egyéni képességeket és a munka minőségét csak annyiban veszik figyelembe, amennyiben ezek az intézmény bevált működési elveivel idomulnak.

Nem szabad megelégedni a kialakult értékelő gyakorlattal – egyre hatékonyabb, pártatlanabb és kevésbé szubjektív ellenőrző, értékelő rendszereket kell bevezetni az egyetemi könyvtárak változó szerepéhez is igazodva.

(Nagypál László)

## 98/276

HILL, Cynthia: *Insourcing the outsourced library = Libr.J.* 123.vol. 1998. 4.no. 46-48.p.

### Egy külső bér munkával működtetett szakkönyvtár „honosítása”

*Bérmunka kiadásas; Munkaszervezés; Szakkönyvtár-számítástechnikai*

A kaliforniai Palo Altóban működik a Sun Microsystems vállalat, mely 150 országban értékesíti az általa kifejlesztett hálózati számítógépeket. Küldetésnyilatkozatuk szerint abban kívánják támogatni a különböző szervezeteket, hogy munkájuk során képesek legyenek magukévá tenni és hatékonyan felhasználni környezetük és a világ információforrásait. Üzleti filozófiájuk jellemző vonása, hogy csak azokat a munkatársakat és szervezeti egységeket foglalkoztatják sajátjukként, akiknek tevékenysége szorosan kapcsolódik főprofiljukhoz. Minden egyéb munkára külső vállalkozóval szerződnek. Ezirányú döntéseiket azonban időről időre felülvizsgálják.

1982-ben, a cég indulásakor még egyáltalában nem volt könyvtáruk. 1991-ben a Sun kulcsfontosságú részlegei jelezték a könyvtári szolgáltatások iránti igényüket. Mivel ez nem tartozott szorosan a Sun tevékenységéhez, működtetésére az Adeco nevű nemzetközi munkaerő-közvetítő céggel szerződtek, és így létrejött a Sun Library.

Cikkünk szerzője, Cynthia Hill 1995-ben csatlakozott a könyvtárhoz. Adeco-beli főnökével együttműködve kidolgozta a könyvtár stratégiai tervét, és a könyvtár erőteljes fejlődésnek indult. A munkatársak minden alkalmat megragadtak, hogy a munkájuk hasznosságát tudatosítsák, új szolgáltatásokat hoztak létre – például elektronikus SDI-t –, részt vettek a Sun intranetjének fejlesztésében, és hozzáférhetővé tették a Sun munkatársai számára legmegfelelőbb web alapú információs szolgáltatásokat.

A külsős státusz azonban mégis üvegfalat emelt a Sun és a könyvtárosok közé. Nem voltak „csapat-tagok”. Hiába volt például Cynthia a könyvtár vezetője, nem léphetett fel a Sun képviselőjeként más könyvtárigazgatókkal való tárgyaláskor. 1997-ben úgy gondolta, bebizonyították nélkülözhetetlenségüket, és elérkezettnek látta az időt, hogy felvesse a könyvtár integrálásának kérdését. Három dolgoról kellett meggyőzni a cég szigorú vezetőségét: a

könyvtár munkája szorosan kapcsolódik a Sun fő tevékenységéhez, és mind gazdaságossági szempontból, mind humánpolitikai megfontolásból hasznosabb a Sun számára, ha a könyvtárosokat átsorolják saját munkatársaik közé. Az ügy kivizsgálásával a cég gazdasági elemző szakemberét bízták meg. A könyvtárosok a vizsgálat ideje alatt is szorgalmasan lobbiztak. Szorosabbra szőtték kapcsolataikat a fő üzletágak munkatársaival, megbizonyították nekik, hogy a könyvtár egyre magasabb színvonalú szolgáltatásai értéktöbbletet adnak a cég termékeihez. Az Adeco kiiktatásával pedig jelentős költségek takaríthatók meg.

A siker teljes volt. A „beiktatás” alkalmából rendezett fogadáson 200 Sun munkatárs vett részt. Egyetlenegy sem kifogásolta az új fejleményt.

A könyvtár befogadása mindenképpen előnyös volt a Sun számára. Az Adeco által számlázott igazgatási költségek megtakarításával alacsonyabb lett a könyvtár költségvetése, kisebb lett az adminisztráció, kevesebb időt kellett fordítani a biztonsági célú ellenőrzésekre.

A könyvtár továbbra is alkalmaz külső szolgáltatókat és szerződéses munkatársakat, például a dokumentumbeszerzés, a periodikum-érkeztetés és feldolgozás esetében. De érdemi munkájuk, a magas színvonalú és naprakész szolgáltatások nyújtása az információ- és ismeretszervezés-menedzsment terén a cég munkájának részévé vált.

(Fazokas Eszter)

## Pénzügyi és gazdasági kérdések

**98/277**

SVENNINGSEN, Karen: An evaluation model for electronic resources utilizing cost analysis = *Bottom Line*. 11.vol. 1998. 1.no. 18-23.p. Bibliogr.

## Költségelemzéses modell az elektronikus dokumentumok hasznosságának elbírálására

*Állományalakítás; Elektronikus folyóirat; Gazdaságosság -könyvtárban*

Az információs szakemberek vitatják, melyik a legjobb módszer a beszerzendő elektronikus források értékelésére. Az elektronikus publikáció nemcsak a kutatás módszerét befolyásolja, hanem a könyvtárak beszerzési válogatását is. Bár az elektronikus információforrások számos előnnyel rendelkeznek, az új technológiák költségeit is figyelembe kell venni. E pénzügyi vonatkozások új helyzetet teremtenek a könyvtárosok számára a nyomtatott vagy elektronikus, illetve több változatban is kiadott anyagok kiválasztása során. Az információs szakembereknek ebben a helyzetben azt kell eldönteniük, melyik termék felel meg a legjobban az intézményi követelményeknek ma és a jövőben, és hogyan lehetséges az egyetemi felhasználók igényeit a legjobban kielégíteni a stagnáló vagy csökkenő költségkeretek mellett. A szerző egy szubjektív modellt mutat be, összehasonlítva az elektronikus formátumok (CD-ROM, online, Internet) előnyeit és hátrányait.

(Autoref. alapján)

## Személyzet

**98/278**

NANKIVELL, Clare – SHOOLBRED, Michael: Mentoring in library and information services: a literature review and report on recent research = *New Rev.Acad.Libr.* 3.vol. 1997. 91-114.p.

**A mentor-rendszer a könyvtár- és tájékoztatásügy területén: a kérdés irodalma és egy új vizsgálat**

*Egyetemi könyvtár; Felmérés; Kommunikáció -személyzetten belül; Pályakezdő könyvtáros; Szakirodalmi szemle [forma]; Továbbképzés*

A cikk áttekinti a legújabb brit fejleményeket a személyzeti támogatás (mentoring) területén, a könyvtári-információs szakmában. Elmagyarázza a „mentoring” fogalmát, szemléli a legújabb szakirodalmat és összefoglalja egy új projekt eredményeit, amely a mentoring-ot mint a személyzeti fejlesztés lehetséges eszközét vizsgálta. A programot a British Library kutatási és innovációs központja finanszírozta és a University of Central England (Birmingham) információs tanszékének kutatási részlege hajtotta végre. A cikk különösen a felsőoktatási könyvtárra vonatkozó eredményeket emeli ki. Összehasonlíttja a szakirodalom eredményeit a birminghami kutatás eredményeivel. Befejezésül a mentoring valószínűsíthető angliai fejleményeivel foglalkozik, és egy részletes bibliográfiát is közread.

(Autoref.)

## **98/279**

THIER, Susanne: Ehrenamtliche Mitarbeit in deutschen Bibliotheken. Ergebnisse einer Umfrage = Bibliotheksdiens. 32.Jg. 1998. 1.no. 108-120.p.

### **Társadalmi munkások a német könyvtárakban. Egy felmérés eredményei**

*Felmérés [forma]; Gazdaságosság -könyvtárban; Könyvtáros -társadalmi munkás; Munkaszervezés*

A német könyvtárakban, elsősorban a vidéki közművelődési könyvtárakban igen sok részmunkaidős ill. tiszteletdíjas munkatárs dolgozik: 1995-ben ők látták el 8728 könyvtári intézményben a vezetői feladatokat is. (Ezek 40%-a helyi önkormányzati fenntartású könyvtár volt.) A közművelődési

könyvtári intézmények 67%-át részmunkaidősök ill. tiszteletdíjasok működtetik.

Mivel a tiszteletdíjas munkatársak szerepe a könyvtárügyben visszatérő vitatéma, a Német Könyvtári Szövetség a Német Könyvtári Intézettel közösen 1997-ben kérdőíves felmérést végzett. A vizsgálat azonban csak azokra a munkahelyekre terjedt ki, ahol a tiszteletdíjasok főfoglalkozású könyvtáros/könyvtárosok mellett dolgoznak. Az ilyen munkahelyek száma viszonylag alacsony: a kérdőívet visszaküldő könyvtárak 19,9%-a alkalmaz tiszteletdíjast. (A valóságban azonban vélhetően még kisebb az ilyen könyvtárak hányada.) A vizsgálat eredményei tehát nem a könyvtárak összességére, csak erre a kis hányadra vonatkoznak.

A főfoglalkozásuk mellett tiszteletdíjast is alkalmazó könyvtárak megoszlása a következő: helyi önkormányzati fenntartású közművelődési könyvtár: 70%, egyházi fenntartású közművelődési könyvtár: 17%, kórházi könyvtár: 2%, egyetemi/főiskolai könyvtár: 8%, szakkönyvtár: 3%.

Egy-egy ilyen könyvtárban átlagosan 8 tiszteletdíjas dolgozik, létszámuk azonban erősen szórta: a könyvtárak fele 1, 2 vagy 3 munkatársat alkalmaz, 11%-uk 11-20 munkatárs között, másik 11% pedig 20-nál is többet. A legnagyobb létszám az egyházi fenntartású közművelődési könyvtárakban található (átlagosan 22 munkatárs).

A könyvtári munkaidő-alap felől tekintve: a tiszteletdíjasok e könyvtárak 35%-ában a munkaoóráknak csak 5%-át adják, és csak a könyvtárak 22%-ában haladja meg a tiszteletdíjasok óraszámát a teljes óraszám 20%-át.

A tiszteletdíjasok alkalmazása növekvő tendencia: a dolgozók 75%-a az elmúlt másfél éven belül került a könyvtárba. Tevékenységük egyaránt kiterjed az olvasószolgálat adminisztratív teendőire (kölcsonzés, felszólítások írása stb.) és az egyéb mechanikus munkákra (katalóguscédulák rendezése, raktári munkák, a könyvfeldolgozás technikai

munkái stb.) Ezeket a könyvtártechnikusi munkákat kizárólag tiszteletdíjasok végzik a könyvtárak felében, és a könyvtárvezetők túlnyomó többsége szerint jól el is tudják végezni.

Megbízásuk az esetek többségében viszonylag hosszabb időre szól, 74%-nál több mint egy évre. Költségtérítésben 64%-uk nem részesül. A részesülőknek adott juttatás általában évi 30 és 2000 DM között mozog, néhány igen ritka esetben 2-3000 DM között.

A könyvtárvezetők a tiszteletdíjasok alkalmazását általában előnyös megoldásnak tartják, lehetőségnek a főfoglalkozásuk tehermentesítésére, új szolgáltatások bevezetésére vagy a kényszerű takarékoság miatt csökkentett szolgáltatások visszaállítására. Problematikusnak tartják viszont a magas fluktuációt, a rendszeres ellenőrzést követelő gyakorlatlanságot, a számítógépes feladatok végzésére való alkalmatlanságot. Félnék attól is, hogy a tiszteletdíjasok fokozott alkalmazásával a könyvtári munka leértékelődik, csökken a szakma tekintélye és munkahelyek vesznek el.

(Katsányi Sándor)

## Marketing, közönségkapcsolatok

**98/280**

BURNETTE, Sheila: Book 'em! Cops and librarians working together = Am.Lib. 29.vol. 1998. 2.no. 48-50.p.

**Zsaruk és könyvtárosok együttműködése az olvasás népszerűsítésére**

*Ifjúság nevelése olvasásra; Városi könyvtár*

Az USA-ban egyedülálló programot indított be három évvel ezelőtt Albany Park kerületben a Chi-

cago Public Library fiókkönyvtára és a helyi rendőrség. Egy sor olyan eseményt szerveztek meg, melynek célja a könyvtár és a rendőrség jobb megismertetése, megcélzott közönsége pedig a város ifjúsága.

Albany Park District lakossága legalább 40 nyelven beszél, és nagy részük erősen tart a hatóságoktól. A legjobb eszköz a rendőrségtől való félelmük megszüntetésére, ha megismertetik velük a rendőrség munkáját. A legfogékonyabb alanyok a gyerekek. A nekik és velük szervezett programok hatására „kitárulhatnak a kapuk”.

A programok szülői Chuck Eberspacher, a rendőrség ifjúságvédelmi összekötő tisztje, és Elizabeth Hanson gyermekkönyvtáros. A véletlen hozta össze őket – Chuck új főnöke kiadta a parancsot, mely szerint gyermekprogramokkal kell a rendőrség társadalmi kapcsolatait megerősíteni. Chuck a program-szervezés rejtjelmeinek nyomában a könyvtárban kötött ki, ahol Elizabethben remek segítőtársra lelt.

Együttműködésük eredményeként hamarosan beindult a „Horgászbotok és olvasmányok” elnevezésű program, melyet a Jövő Horgászainak Alapítványa támogat, és amelynek szlogenjét – „A horgászás rabja légy, ne a drogé!” – is használhatják. Jelenleg körülbelül kétszáz ifjú tagja van a mozgalomnak.

A másik sikeres kezdeményezés a „Rejtélyes Őrjárat Könyv Klub”. Itt a 6-12 éves gyerekek detektív-történeteket olvasnak, és találkozhatnak olyan rendőrségi szakértőkkel, akik elmagyarázzák nekik, hogyan is oldhatók meg a rejtélyek a való életben. Meghívtak például nyomozókutyák kiképzésével foglalkozó szakembert, titkosírás szakértőt, igazi detektívet. Az öthetes tanfolyam végén a gyerekek meglátogatták a 911-es Vészközpontot, ahol a hegyirendőrök bemutatóját láthatták. A végén pedig jelvényt és pólót kaptak ajándékba a részvételt igazoló oklevélén kívül.

A legnagyobb feltűnést keltő esemény a halottak napi temetőlátogatás. A busszal kiszállított részt-

vevők után bezárul a kapu, hogy aztán hajmeresztő kísértethistóriákat olvassanak fel egymásnak a sírok között, jelmezekbe öltözött rendőrök védelmében. A bizsergető kaland prózai haszonnal jár. A temetői vandálokat ugyanis csodás hatékonysággal fékezi meg, ha a tojásdobálásuk hatására ördögök és farkasemberek bukkannak elő és veszik őket üldözőbe.

A visszajelzésekre alapozva egyértelműen kijelenthető, hogy a programok PR hatása mind a rendőrség, mind a könyvtár szempontjából kiváló

*(Fazokas Eszter)*

### **98/281**

GRAHLMANN, Kerstin: Information Broker im World Wide Web = Nachr.Dok. 49.Jg. 1998. 2.no. 77-82.p. Bibliogr. 6 tétel.

Res. angol nyelven

### **Tájékoztatói vállalkozó a World Wide Weben**

*Felmérés; Public relations; Számítógép-hálózat; Tájékoztatói vállalkozás*

Az információs vállalkozók az Internetet is felhasználják szolgáltatásaikhoz és kutatásaikhoz, és a World Wide Web-et információhozozóként is alkalmazzák a saját szolgáltatásaik közreadására. A cikk áttekinti a különböző vállalkozók kínálatát a World Wide Web-en. A cikk része a szerző diplomamunkájának, amelyben a Web-en megjelenő brókerek tájékoztatói kínálatát elemzi, és bemutatja, hogyan fejlesztettek ki és valósítottak meg egy prototípus WWW-alkalmazást.

*(Autoref. alapján)*

## **FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT**

### **Használat- és igényvizsgálat**

### **98/282**

CARON, Joseph: Les besoins d'information dans les groupes communautaires lorsque le besoin en matière d'information se confond avec sa production = Doc.Bibl. 43.vol. 1997. 4.no. 169-178.p. Bibliogr.

Res. angol és spanyol nyelven

**A québec-i közösségek információigényei: az információhasználat és -előállítás szerepe**

*Igénykutatás dokumentációs szolgáltatásokra; Használati szokások*

A cikk egy kutatás eredményeiről számol be, amely több québeci használói közösség információigényeit vizsgálta. A tanulmánynak kettős célja volt: az információigények, illetve az információk felhasználási módjának felderítése. Az információ kérdése ugyanis bizonyos esetekben mint felhasználandó adat, tény stb. jelentkezik, más esetben viszont terméket jelent. Ennek a helyzetnek a megértése fontos a vizsgált csoportoknak nyújtandó információs szolgáltatások hatékonyságának javítása szempontjából.

*(Autoref.)*