

# A tájékoztatási szolgáltatások fejlesztése tudományos és műszaki könyvtárakban; a tervezés kérdései

*A technikai fejlődés felgyorsulása következtében a könyvtárak egyre gyakrabban találják magukat szemben egy új szolgáltatás bevezetésének feladatával. A kudarcok elkerülése végett célszerű megtenni mindazokat a lépéseket, amelyek a siker feltételei. Ezek közé tartozik az új szolgáltatásra vonatkozó javaslat kidolgozása (ki, mit, kinek, hol nyújt), a realizálási ütemterv elkészítése, a költségek felmérése, a pénzügyi terv összeállítása (a finanszírozás módjának megállapítása és a potenciális források számbavétele), a szolgáltatás marketingje a könyvtár munkatársai és használói, valamint a pénzügyi támogatást nyújtók körében, végül a realizálás beindítása, amely a kiértékelési szempontok és módszerek megállapításából, a munkaerő biztosításából, az írásbeli szabályzatok elkészítéséből és a féléves tesztelésből áll.*

## Bevezetés

Az új technikák térhódításával a könyvtárakban egyre erőteljesebben jelentkezik az új típusú szolgáltatások iránti igény. A számítógépeket sok könyvtárban sokféle célra alkalmazzák, így pl. online katalógizálási rendszerekben való részvételre, online olvasói katalógusok kiépítésére vagy távoli adatbázisokban való információkeresésre. Most az elektronikus kiadványokkal, CD-ROM termékekkel, az elektronikus kommunikációval és a videolemezes technikával kell szembenéznünk. A tudományos és műszaki könyvtárakban még fokozottabb ez az igény, mivel használóik bonyolult technikákkal foglalkozó tudományos kutatók és mérnökök, akik elvárják, hogy a könyvtárban ugyanolyan műszaki színvonalú eszközöket használhassanak, mint amilyeneket napi munkájukban.

Kollégáink közül várhatóan mindenki szembekerül majd – vagy éppen most foglalkozik – azzal a feladattal, hogy új terméket vagy könyvtári szolgáltatást vezessen be meglévő szolgáltatásai rendszerébe. A könyvtárakban felgyorsult a változás üteme, megjelennek az új technikák is. Az alkalmazandó új technikától és a szolgáltatás jellegétől függetlenül azonban a tervezésnek vannak olyan lényeges mozzanatai, amelyekre mindenképpen tekintettel kell lenni. Ezek a mozzanatok a szolgáltatásra vonatkozó javaslattervezet, a pénzügyi terv, a marketingstratégia, valamint a szolgáltatás kiértékelési kritériumainak kidolgozása.

## A szolgáltatásra vonatkozó javaslat

A zsurnalisztika egyik közismert alapszabálya, hogy a cikk első bekezdéséből választ kell kapni a ki, mit, hol és mikor kérdésre. Látni fogjuk, hogy ez a

szabály a tervezési folyamatra éppúgy érvényes. Egy új szolgáltatás bevezetésére tett javaslatban szintén meg kell jelölni, hogy *ki* végzi el a feladatot, *mit* kell tennie, *hol* és *mikor*, valamint azt, hogy kik számára készül.

Ha úgy döntöttünk, hogy új terméket vagy új szolgáltatást vezetünk be, vagy ha fel akarjuk mérni, hogy indítsunk-e új szolgáltatást vagy sem, elsőként általában azt kell meghatározni, hogy kinek a feladata legyen a tervezés. Bizonyos esetekben elegendő, ha egyetlen személyt bízunk meg vele, rendszerint azonban több munkatárs bevonása szükséges. Ha a munkát tervezőbizottság végzi el, akkor a szolgáltatás beindításakor várhatóan kevesebb nehézség merül fel, a tervezés folyamata viszont lelassul. A bizottságot az intézmény különböző szervezeti egységeinek munkatársaiból kell létrehozni és – ha lehetséges – ajánlatos bevonni annak a felhasználói csoportnak egy tagját is, amelynek az új szolgáltatást szánják.

A tervezőbizottság első dolga, hogy a szolgáltatást egyeztesse a könyvtár fenntartó intézmény feladataival és céljaival. Egyszerűsíti ezt a munkát, ha a könyvtárnak van jóváhagyott, hosszú távú terve vagy céljait és feladatait rögzítő egyéb dokumentuma. Ezek hiányában a tervezőbizottságnak kell eldöntenie, hogy a tervezett szolgáltatás beleillik-e a könyvtár feladatkörébe. Ha a tervezett új szolgáltatás nem illeszkedik a hosszú távú feladatokhoz és célokhoz, akkor a bizottságnak a projekt feladását kell javasolnia.

Értelemten dolog egy új eljárást csupán azért alkalmazni, mert az létezik. Ha a bizottság úgy dönt, hogy a javasolt szolgáltatás valóban elősegíti a könyvtár feladatainak és céljainak a megvalósítását, akkor először is rögzítenie kell, hogy a szolgáltatás pontosan mire terjed ki és mely felhasználói csoportok fogják igénybe venni. Ez megkönnyíti, hogy a

további tervezési munkák ugyanarra a célra irányuljanak. Nem helyes ezt a lépést a tervezés végére hagyni, amint ez gyakran megesik. A bizottság tagjainak már a munka kezdetén egyet kell érteniük abban, valójában mit akarnak megtervezni; ellenkező esetben mindenki másképp fogja értelmezni a feladatot.

A szolgáltatás tartalmának és felhasználói körének pontos meghatározása után lehet eldönteni, hogy *hol* kívánják rendelkezésre bocsátani, pl. a központban, a tagkönyvtárakban, esetleg távolabbi terminálokon keresztül. A *mikor* nem egyetlen időpont, hanem ütemterv, amely az egymást követő tennivalókat rögzíti, egészen a szolgáltatás beindításáig. Az ütemterv lehet nagyon egyszerű vagy nagyon bonyolult, a folyamat komplexitásától és az érintett könyvtári egységek számától függően. Példaként szolgálhat könyvtárunkban az online katalógus kölcsönzési komponensének tervezésekor használt ütemterv részlete (1. táblázat).

1. táblázat

**Realizálási ütemterv**

<b>április</b>	Programspecifikációk végső felülvizsgálata Még hiányzó berendezések megrendelése
<b>május</b>	Programozás folytatása
<b>június</b>	Hibakeresés A vonalkódolás első szakaszának befejezése
<b>július</b>	Tesztelés Az Építészeti Könyvtár dolgozóinak oktatása A vonalkódolás második szakaszának befejezése
<b>augusztus</b>	
<b>1–15</b>	Az Építészeti Könyvtár a rendszert kísérleti üzemmódban használja
<b>6–31</b>	A Központi Könyvtár bekapcsolódik egyes feladatokba pl. keresések, elvesztett könyvek
<b>szeptember</b>	A Központi Könyvtár a teljes rendszert használja

Az ilyen egyszerű felsorolás rendszerint elegendő, nagyon bonyolult feladatokhoz azonban folyamatábrák, mikroszámítógépes tervezési, ütemezési és irányító-visszajelző programokra is szükség lehet [1]. Az ütemtervet célszerű írásban rögzíteni és a bizottság tagjaival egyeztetni.

A tervezőbizottságnak végül el kell készítenie a szolgáltatás költségbecslését, amelynek ki kell terjednie a munkaerőnek, az anyagoknak, a berendezéseknek, a helyiségnek, a dolgozók és felhasználók képzésének, valamint a marketingnek és a propagandának a költségeire. Külön költségbecslést kell készíteni a beindítási és a folyamatos, évi kiadásokra.

Új technikák alkalmazása esetén a beindítás becsült költségeinek legnagyobb tételei a berendezés beszerzése, továbbá a szoftverek vagy a dolgozók betanításának költségei. Tervezni kell azt is, hogy az új technikát hogyan ismertetik meg a dolgozókkal: Mindenkit egyszerre kell kiképezni vagy sem? Hely-

ben folyik-e az oktatás vagy a dolgozóknak kell menniük az oktatás helyszínére? Ki végzi az oktatást? Mennyi időt igényel? A berendezést illetően a folyamatos költségek között tervezni kell az amortizációt és a karbantartást, valamint a szoftverek továbbfejlesztését. Ha ezt elmulasztjuk, akkor a szolgáltatás néhány év alatt a berendezés fizikai vagy erkölcsi kopásával automatikusan megszűnik.

A szolgáltatásra tett javaslat (cél, felhasználói kör, ütemterv, költségbecslés) tehát elkészült. Ez volt a tervezési folyamat könnyebbik része; a neheze most következik: a projekt elfogadtatása az illetékes szervekkel. Ez politikai feladat, amely főként az igazgatóra vagy az általa megbízott személyre vagy bizottságra (az eredeti tervezési vagy egy realizálási bizottság) hárul.

**Pénzügyi terv**

Nem várható, hogy pusztán a kérdés alapján nagy összegekhez lehessen jutni új szolgáltatások bevezetésére. A javasolt szolgáltatás költségeinek ismeretében kell eldönteni, hogy mi a legjobb megoldás a szolgáltatás finanszírozására. A könyvtáraknak három fő forrásuk van:

- ▶ új pénzeszközök,
- ▶ a meglévő pénzeszközök átcsoportosítása,
- ▶ önfennartó működés.

Vizsgáljuk meg ezeket részletesebben!

Legtöbben úgy kíséreljük meg a szükséges pénzt előteremtteni, hogy fenntartó intézményunktől új pénzeszközöket vagy költségvetési kiegészítést kérünk. Ehhez a forráshoz könnyebb hozzájutni, ha várhatóan jelentős számú oktató vagy hallgató veszi hasznát a szolgáltatásnak.

Az Egyesült Államokban jótékony célú magánügynökségektől, vagy állami és központi alapokból is lehet támogatáshoz jutni, feltéve, hogy a projekt megfelel az adományozó intézmény által szabott feltételeknek és ha elszánjuk magunkat a pénzforrások felkutatására, javaslatunk minden egyes adományozó intézmény kívánalmainak megfelelő átfogalmazására és a türelmes várakozásra, míg értesítenek arról, hogy a kért támogatást megkapjuk-e vagy sem. Ilyen módon gyakran lehet támogatást kapni a beindításhoz, a folyamatos működéshez azonban már sokkal nehezebb.

A könyvtárigazgatóknak ritkán jut eszükbe, hogy egy régi szolgáltatást megszüntessenek azért, hogy újat indíthassanak. Úgy vélem azonban, a jövőben erre egyre inkább sor fog kerülni. Ahogyan a diplomások iránti változó kereslet kielégítése érdekében egyes képzési programokat meg lehet szüntetni, minden új szolgáltatásra vonatkozó javaslatnál nekünk is meg kell vizsgálnunk, hogy az új szolgáltatás és az abban alkalmazott technika részben vagy egészében nem helyettesít-e egy régebbit. A különféle technológiák könyvtári alkalmazásának terjedésével ez a megközelítés a jövőben várhatóan gya-

koribb lesz. Felhasználóink aligha kívánják valamely szolgáltatás megszüntetését. Úgy tűnik, azt várják tőlünk, hogy változatlan anyagi, személyi és elhelyezésmellett feltételek mellett egyre többet és többet tegyünk – nyilvánvaló azonban, hogy ez nem lehetséges. A felhasználónak egy-egy új szolgáltatás iránti igénye esetenként lehetőséget ad arra, hogy egy régebbi, kevésbé használt szolgáltatást csökkentsünk vagy megszüntessünk, s a ráfordításokat átcsoportosítsuk.

A finanszírozás harmadik lehetősége az, hogy a szolgáltatást részben vagy egészében önfenntartóvá tesszük úgy, hogy azt díjazás ellenében bocsátjuk a felhasználók rendelkezésére. Ez lehet a legjobb megoldás olyan speciális szolgáltatások finanszírozására, amelyek szűkebb felhasználói csoport igényeit elégítik ki, és amelyekhez éppen ezért nehéz az egész intézmény támogatását megkapni. A finanszírozásnak ezt a módját gyakran alkalmazzák az elsődleges felhasználói körön túl, pl. az iparnak nyújtott szolgáltatásoknál, valamint minden felhasználónak egyaránt rendelkezésre álló szolgáltatásokat meghaladó, speciális ellátásnál. Kitűnő példa erre az amerikai egyetemen az a szolgáltatás, amely a kutatók – elsősorban oktatók és posztgraduális hallgatók – számára adatbázisokban végez információkeresést. A felhasználónak többnyire meg kell fizetnie az online kapcsolat költségét, valamint a keresést végző dolgozók bérét, az adatbázis-szolgáltatóval kötött szerződés fedezetét és az egyéb tényleges költségeket. Ez a modell sok más szolgáltatásra nemigen alkalmazható, mivel azoknál sokkal nehezebb a tényleges költségeket meghatározni. A dokumentumszolgáltatás (másolatszolgáltatás) például rendszerint több könyvtári részleg (kölcsonzés, fénymásoló, könyvtárközi kölcsönzés) munkatársainak együttes munkáján alapul. Gyakran nem lehet a szolgáltatás egységnyi költségét megállapítani, mivel minden dolgozó napi munkája során többféle szolgáltatásban is részt vesz. Csak a nagyon nagy intézményeknél – ahol a személyzet egy-egy szolgáltatás ellátására szakosodott – van arra lehetőség, hogy a tényleges költségeket megállapítsák és áthárítsák a felhasználóra.

A finanszírozás módjának eldöntése után a különféle forrásokból származó pénzeszközöket be kell illeszteni a költségvetési tervbe, a megvalósítás ütemtervét ehhez kell igazítani. A következő lépés az anyagi támogatás megnyerése, illetve a tervezett új szolgáltatás "eladása".

## Marketingstratégia

A projekt megvalósításához három kör támogatását kell megszerezni: a könyvtári dolgozóké, a felhasználóké, valamint azoké, akik a pénzügyi fedezetet biztosítják.

A könyvtáron belül a javaslat már azzal is jelentős támogatáshoz jutott, ha bizottság dolgozta ki. Így több munkatárs foglalkozott már a gondolatával, érde-

keltté váltak megvalósulásában, és valószínűleg kollégáikkal is megismertették beszélgetéseik során. Akár egy csoport, akár egy személy dolgozta ki, a javaslatot minden esetben bírálatra és véleményezésre a könyvtár dolgozói elé kell terjeszteni, még mielőtt a felhasználók vagy a pénzügyi fedezetet biztosítók elé kerülne megvitatásra. Ezáltal a projekt még szélesebb körben válik ismertté és a dolgozóktól további támogatást kap. A munkatársakat arról is tájékoztatni kell, hogy a könyvtár milyen anyagi feltételek mellett képes a projektet megvalósítani. Szükségessé válhat az is, hogy a javaslatot – a munkatársak észrevételeinek alapján – felülvizsgálják.

Ha működik könyvtári bizottság, vagy a könyvtárnak szabályozott kapcsolatai vannak az érintett karokkal és tanszékekkel, akkor rajtuk keresztül lehet a javaslatot megismertetni a számításba vett felhasználókkal. Tőlük kaphatunk tájékoztatást a szolgáltatás várható fogadtatásáról, és konstruktív javaslataik lehetnek arra, hogy miképpen lehetne a szolgáltatást "eladni" az általuk képviselt nagyobb csoportnak. Ha a célba vett felhasználói csoport erősen specializált, szükség lehet a csoport képviselőiből álló, gondosan kiválasztott tanácsadó bizottság létrehozására. A pénzügyi fedezet megszerzése szempontjából nem szabad figyelmen kívül hagyni a potenciális felhasználókat vagy a tanácsadó bizottság tagjait, különösen akkor, ha a fenntartó forrásból szeretnénk pénzhez jutni. Az intézmény szervezeti felépítéséből következően sok felhasználó szorosabb hivatali kapcsolatban állhat azokkal, akik a költségvetési ügyekben döntenek, mint a könyvtár igazgatója vagy munkatársai. Nagy segítséget jelenthet, ha néhány hangadó és befolyásos felhasználót sikerül megnyerni a javaslatnak. Gondolni kell arra is, hogy néhány fontos felhasználó már előzetesen jelentse ki, igénybe fogja venni a szolgáltatást. Gyakori eset, hogy a felhasználók támogatóleveleket küldenek külső intézményeknek, amelyekről pénzügyi támogatás várható, vagy megadják azoknak a személyeknek a nevét, akikkel fel lehet venni a kapcsolatot.

Ha a saját intézménytől várjuk a finanszírozást, a szokásos költségvetési eljárást kell követni. Gondoskodni kell arról, hogy a javaslat megfogalmazása a könyvtáron kívül is világosan érthető legyen. Előfordulhat, hogy a javaslatot több változatban kell elkészíteni: a munkatársak, a potenciális használók, valamint a potenciális finanszírozók számára.

## Kiértékelés

A kiértékelés során a tényleges teljesítményt vetjük össze a szolgáltatás eleve rögzített céljaival. Igaz, hogy amíg a szolgáltatás nem működik, értékelni sem lehet, az értékelés szempontjait azonban előzetesen meg kell határozni, hogy a szükséges mérési eljárásokat be lehessen építeni a szolgáltatásba [2]. Vegyük példának online katalógusunk kölcsönzési komponensét. Az új kölcsönzési rendszer célja az,

hogy a használóknak és a munkatársaknak pontos információt adjon online módon a kölcsönzési tevékenységről. E cél elérését többféle módon lehet megállapítani. Az állományból vett mintán ellenőrizhetjük az egyes tételekre vonatkozó információ helyességét, szimulálva a használói szokásokat. Más kritériumok szerint kell értékelni, ha az eredeti cél a kölcsönzési tevékenységre fordított munkaidő csökkentése. Ez esetben a manuális és a gépesített kölcsönzésre vonatkozó adatokat kell összehasonlítani, és a manuális rendszer jellemző adatait a művelet gépesítése előtt kell összegyűjteni.

Az eredeti céloktól függően a kiértékelés szempontja lehet a használói magatartás, a munkafolyamat, a költségek vagy a dolgozók teljesítménye. Nagyon hasznos segítséget ad mindehhez Lancaster munkája [3]. Az *American Library Association* kiadványa [4] az outputra orientált kiértékelésre ad példákat. Bár a mérési módszerek közművelődési könyvtárakra vonatkoznak, többségük műszaki könyvtárakban is alkalmazható.

## Realizálás

Amint a szükséges anyagi fedezet megvan, elkezdhetjük a program realizálását. Ekkor kell kidolgozni – ha szükséges – az írásos szabályzatokat, felvenni a munkatársakat, továbbá a berendezést megvásárolni és üzembe helyezni.

Az új szolgáltatás kiértékelésének és tökéletesítésének hatékony módja a teljes üzemű működést megelőző félüzemi (kísérleti) szakasz. Műszaki területen ritkán fordul elő, hogy egy projektet a laboratóriumi kísérletek után mindjárt teljes üzemben működtessenek, a folyamatokat és eljárásokat először rendszerint félüzemi kísérletekben tesztelik. Könyvtári projekteknel szintén ajánlatos a félüzemi tesztelés. Ez több szempontból is előnyös: a félüzemi beindításhoz rendszerint kevesebb pénz szükséges, lehetőség van a szolgáltatás igénybevételenek tesztelésére, a tapasztalatok alapján egyes folyamatok felülvizsgálatára és a költségvetés pontosabbá tételére, valamint a megvalósítás ütemtervének finomítására. Mindez elősegíti, hogy a projekt teljes üzemű beindításakor a működés zavartalan legyen.

A megvalósítási ütemtervbe bele kell illeszteni bizonyos ellenőrzési vagy kiértékelési pontokat, amikor a projekt folytatásáról, beszüntetéséről vagy felülvizsgálatáról kell döntenet. Online katalógusunk már említett kölcsönzési komponensének kidolgozásakor a projekt kísérleti működését az építészeti tanszék könyvtárában végeztük el. Itt egy kis fájlt építettünk ki, amelyet a programok felülvizsgálatára, a munkatársak oktatására és a használói visszajelzések tesztelésére használtunk.

Ha mindezeket a lépéseket megtesszük, a realizálásnak sima útja lesz. A legtöbb probléma a félüzemi tesztelésnél kiküszöbölhető. Ha félüzemi tesztelést nem végeznek, akkor nagyon fontos, hogy

a könyvtárigazgató és munkatársai meghatározott időközönként megállapítsák, zavartalanul működik-e az új szolgáltatás, mit kell módosítani, min kell javítani, s hogy az új szolgáltatás és az itt dolgozók hogyan integrálódnak a könyvtár egészébe.

## Két példa

Saját könyvtárunk példáin szeretném bemutatni az új szolgáltatások bevezetésének sikerét és kudarcát. Elsőként álljon itt a kudarcra példa.

Kudarcot vallott az a vállalkozásunk, amelynek célja egy mikroszámítógépes központ kiépítése volt az egyetemi oktatók, a könyvtári munkatársak és a hallgatók számára. E terv felmerülésekor az egyetemen már volt két mikroszámítógépes központ, mindkettőt a számítóközpont működtette. Mindkét központ rendkívül leterhelt volt, ezért nyilvánvalóan szükség volt a bővítésre. A könyvtár beleegyezett abba, hogy a harmadik központot nála helyezték el, és a számítóközpont munkatársaival együtt mindkét fél számára elfogadható javaslatot próbáltak kidolgozni. A tervezéskor azonban elmulasztották tisztázni: az új központ célját, a költségvetést, valamint a realizálás ütemtervét. Mielőtt ezeket részletesen kidolgozták volna, lehetőség nyílt a szükséges berendezések beszerzésére (20 IBM PC és 10 MacIntosh mikroszámítógép). A könyvtár igazgatója hozzájárult, hogy a berendezéseket beállítsák, hogy az egy hónap múlva induló új szemeszter kezdetére már készen álljanak. Nem tisztázták, hogy a mikroszámítógépes központ hogyan viszonyul a könyvtár feladataihoz, hogyan oldják meg a munkaerő-ellátás és a fenntartás kérdéseit, és a munkatársakat sem tájékoztatták. A mikroszámítógépes központ egy héttel a szemeszter megkezdése után beindult, és a hallgatók óriási sikernek tekintették. A könyvtár dolgozói azonban nem voltak ennyire lelkesek. A mikroszámítógépes szoftverek kölcsönzése nagy megterhelést jelentett a személyzetnek: a forgalom a korábbinak egyharmadával növekedett; szoftverkönyvtárosunkra is többletmunka hárult, mert korábban csak munkaidejének egy részében foglalkozott szoftverekkel; a berendezések karbantartására eleve alacsony keretünket meghaladták a kiadások. A program kudarcát döntően az okozta, hogy a tervet előzetesen nem ismertették az érintett dolgozókkal, nem készült előzetes költségvetési terv sem a beindításra, sem pedig a folyamatos működésre. A könyvtárnak nem lett volna szabad hozzájárulnia a központ beindításához mindaddig, amíg nem kapott biztosítékot a személyzeti és az üzemeltetési költségek fedezésére.

Sokkal sikeresebb volt az online katalógus kölcsönzési komponensének a bevezetése. Sok könyvtár az online kölcsönzési rendszerből kiindulva építi ki az online katalógust; nem így a mi könyvtárunk. Mi a katalógussal kezdtük, s már másfél éve működött, amikor megkezdtük a kölcsönzési komponens kidolgozását. A könyvtárgépesítési bizottság

## 2. táblázat

## Ellenőrző jegyzék

## Javaslat a szolgáltatásra

Ki

Mit – A feladatok meghatározása

Kik számára

Hol – Hely, helyiség

Mikor – Realizálási ütemterv

Költségek

Bérek

Eszközök/anyagok

Berendezések

Oktatás

Marketing

Szoftver

Karbantartás

Helyiség

## Pénzügyi terv

A finanszírozás módja

Új pénzeszközökből

Átcsoportosított pénzeszközökből

Térítési díjakból

Potenciális források

Fenntartó intézmény

Alapítványok, központi és egyéb alapok

Felhasználók

## Marketing

A munkatársak körében

A felhasználók körében

A pénzügyi támogatást adók körében

## Realizálás

Kiértékelés

A munkaerő biztosítása

Írásbeli szabályzatok

Félüzemi tesztelés

elkészítette javaslatát a szolgáltatás bevezetésére és a rendszer leírását. Elkészült a pénzügyi terv is, amelynek alapján a pénzeszközöket biztosították. A

rendszer kísérleti üzemmódban egy tanszéki könyvtárban működött, ahol megtörténtek a szükséges programmodosítások és a dolgozók felkészítése. Csak ezután kezdődött meg a teljes üzemi működés.

A működés első félévében a kölcsönzéssel foglalkozó munkatársaknak sok dolguk volt, de minden rendben ment (eltekintve a szoftver egy nagyobb problémájától, amelyet azonban két hét alatt megoldottak). Mind a munkatársak, mind a felhasználók nagy meglepedésére szolgál, hogyha könnyen és gyorsan megtudhatják, a keresett könyv bent van-e a könyvtárban. Ez esetben nem feledkeztek meg a tervezés egyetlen lépéséről sem, s a rendszer a munkatársak és a felhasználók körében gyorsan népszerűvé vált.

Végezetül talán hasznos lesz áttekinteni egy új szolgáltatás tervezési és realizálási folyamatának mozzanatait (2. táblázat) a buktatók elkerülése és a sikeres bevezetés végett.

## Irodalom

- [1] CORBIN, J.: Managing the library automation project. Phoenix, Oryx Press, 1985.
- [2] PALMOUR, G.: Techniques for assessing impact of coordinated collection development programs. = New York State Library conference on planning for collection development, Washington, D. C., Association of Research Libraries, 1982.
- [3] LANCASTER, F. W.: The measurement and evaluation of library services, Washington, D. C., Information Resources Press, 1977.
- [4] VANHOUSE, N.: Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures. 2nd ed. Chicago, American Library Association, 1987.

Fordította: Szabó Andrea

Felhívjuk olvasóink figyelmét, hogy a **Tudományos és Műszaki Tájékoztatás 1976–1987.** évfolyamainak egyes – még meglévő – számaint kérésükre térítésmentesen megküldjük, hogy hiányos évfolyamaikat kiegészíthessék.

Budapest, Pf. 12. 1428

A TMT szerkesztősége