

# Integrarea bibliotecilor în fluxul informațiilor economice

*Prof. univ. dr. Mircea Regneală*

## Cadru general

Informația ca resursă importantă pentru progresul mediului economic a fost evidențiată de multă vreme – chiar înainte de cel de-al doilea război mondial –, dar adevăratul său rol în acest domeniu, recunoscut unanim, s-a evidențiat numai după 1980. În mod tradițional, această resursă se afla doar în atenția bibliotecilor specializate de pe lângă marile companii care o exploatau în interes imediat. Treptat, specialiștii din economie și-au dat seama de marea influență pe care informația o are asupra succesului unei firme. Impactul pe care tehnologia informației o are asupra accesului la informație – grație tehnicilor de înregistrare a acesteia – a schimbat percepția managerilor asupra acestei resurse, pe care au integrat-o între resursele de bază ale companiilor.

Englezul T. Stonier în lucrarea *The wealth of information: a profile of the past industrial economy*, (1) apărută în 1983, introduce conceptul de **societate a informației**. Doi ani mai târziu, în 1985, americanii M.E.Porter și V.E.Millar, (2) reiau acest concept aprofundându-l, punând accent pe avantajele reale pe care informația o are pentru firmele comerciale și industriale.

Urmărind preocuparea specialiștilor pentru informație, nu putem omite pe N. Moore, care în revista *British Book News*, din august 1990 (3), demonstrează cum dezvoltarea tehnologică a Revoluției Industriale se „bazează pe fiecare bit“, care nu trebuie pierdut. Acest lucru este foarte evident, comentează autorul englez, în țările cu o puternică infrastructură industrială, cum sunt, de exemplu, Marea Britanie și S.U.A.

Dezvoltarea și influența tehnologiei informației în domeniul economic au determinat în ultimul deceniu modificări în organizarea și funcționarea tuturor structurilor industriale și comerciale din Europa. Totodată s-a produs o mutație și în organizarea economică a țărilor europene plecându-se de la conceptul emis de E. F. Schumacher (4) și exprimat în fraza „ceea ce este mic este și frumos“ (*small is beautiful*), adoptat ca bază pentru dezvoltarea și

creșterea economică a țărilor vestice. Acest concept, însușit și aplicat de Comisia Europeană a însemnat sprijin pentru micile sectoare economice, avându-se în vedere îndeosebi întreprinderile mici și mijlocii și cuprinde două aspecte: unul se referă la îmbunătățirea mediului lor de afaceri, în general, iar celălalt la sprijinirea cu informații referitoare la producție, desfacere, cooperare.

Există și o altă direcție a Uniunii Europene care se ocupă numai cu probleme de informare (biblioteci specializate și difuzarea informației), DGXIII. În 1987, această direcție a organizat un seminar având ca temă nevoile de informare ale micilor întreprinzători. S-au propus o serie de măsuri privind o informație accesibilă și relevantă care să sprijine această categorie de producători.

O altă tendință a luat naștere din noua atitudine față de informație a țărilor din estul Europei, care au trecut de la o economie centralizată spre un alt gen de economie care se bazează pe conceptul de marketing și competiție internă. Acest nou concept până în 1989 nu făcea parte din cultura lor economică. Fostele țări comuniste aveau o economie planificată, bazată mai degrabă pe cercetare și producție decât pe organizații financiare orientate spre activități comerciale în care un rol esențial îl au specialiștii în informare, care stabilesc costul efectiv al informației de acest gen, așa cum se întâmplă în SUA și în alte țări puternic dezvoltate industrial. Efectul noii orientări asupra fostelor țări comuniste a produs mai întâi o bulversare aproape totală a activității instituțiilor lor informaționale. Desființarea CAER și a organismelor sale de sprijin informațional coordonate de gigantul VINITI de la Moscova, a condus, în aproape fiecare fost stat comunist, la prăbușirea instituțiilor de informare științifică și tehnică făcute după model sovietic și destinate unei economii centralizate.

La noi, prosperul INID din anii 1970, trăiește doar din câteva contracte de cercetare oferite mai degrabă din clemență decât din cerințe informaționale. Acest institut național de informare care odinioară număra câteva sute de persoane, integrate în sectoare economice bine definite, are azi doar câteva zeci, cele mai multe în pragul pensiei. Chiar dacă oficial el există, în realitate, neadaptarea sa la cerințele informaționale ale economiei de piață care, de altfel, nici nu-l solicită – investițiile, cele puține care se fac, vin deja cu documentația făcută aiurea și nu au nevoie de informații economice locale – va duce în timp, probabil, la dispariția lui fizică.

Utilizarea informației ca o **atitudine culturală**, așa cum preconiza într-o comunicare prezentată la Conferința IFLA, M.B. Negrao (5), încă din 1990, diferă de la o țară la alta. Într-un fel, de pildă, sunt gândite aceste lucruri în țările germanice și în alt fel în unele țări romanice. Dar nu acesta este cel mai important lucru. Importantă este noua orientare în activitatea bibliotecilor. Acestea își concentrează atenția din ce în ce mai mult spre informația care derivă din publicații.

## **Noile tendințe**

Societatea contemporană se corectează printr-o dinamică a dezvoltării informației și prin existența a numeroșilor furnizori de informații proveniți fie din structurile proprii ale diferitelor organizații, fie din organizații publice sau organizații private.

În ciuda diferențelor înregistrate între bibliotecile vestice și cele estice în privința modalităților de abordare a informației de piață, există câteva tendințe comune:

1. Deplasarea interesului de la documentul primar, privit ca entitate nediferențiată, la informația conținută de acesta.
2. Influența tehnologiei informației asupra livrării și utilizării informației.
3. Rolul tot mai important al specialiștilor din bibliotecă și informare în cadrul diferitelor structuri sociale și economice.
4. Creșterea cererilor de specialiști în informare pe piața muncii din lumea afacerilor.
5. Cerințe superioare de calificare pentru profesioniștii sau intermediarii din informare.
6. Rolul tot mai important al furnizorilor de informații în relația cu utilizatorii finali.
7. Creșterea rolului agențiilor ca intermediari de informații.
8. Creșterea importanței informației științifice în mediul de afaceri și cel tehnico-științific.

## **Servicii interne de informare**

În urmă cu un deceniu P. Burton (6) atrăgea atenția asupra impactului major pe care tehnologia informației îl are în dezvoltarea unor sisteme proprii de informare în cadrul diferitelor companii, oprindu-se asupra naturii acestei schimbări și consecințelor sale asupra dezvoltării informației în perioada următoare.

Trei ani mai târziu, englezii N. Moore și J. Stelle (7) evidențiau rolul tehnologiei informației în activitatea internă a unor firme în controlul comenzilor producției și vânzarea produselor. Treptat, personalul firmelor naționale și multinaționale a devenit familiar cu acest gen de activitate operând atât cu date interne cât și cu date externe. Acest personal este orientat și controlat de experții în informare.

Cu câteva decenii în urmă, sistemele de management al informației aveau dificultăți în a stăpâni chiar informația financiară la operarea de date interne și externe. Ulterior, prin perfecționarea Sistemelor executive de

informare (*Executive Information Systems – EIS*) și a Sistemelor de sprijin al deciziilor (*Decision Support Systems – DSS*) care au apărut comercial spre mijlocul anilor optzeci, a devenit posibilă integrarea diferitelor tipuri de servicii și informații pe care bibliotecile le puteau oferi în tranzacțiile economice. E vorba chiar de acele servicii care vin în întâmpinarea așteptărilor managerilor.

Sistemele de management al informației încep să se impună în SUA începând din 1980 și abia zece ani mai târziu în Europa. Primele țări europene în care aceste sisteme sunt introduse și devin eficiente sunt țările scandinave, urmate de Marea Britanie și Germania. British Telecom este una din marile companii care aplică sistemul EIS atât pentru informațiile externe și interne cât și pentru informațiile confidențiale ale companiilor britanice. Așa cum preciza Higley (8) în 1999, oamenii de afaceri s-au lăsat destul de greu convinși de avantajele informației electronice: acces rapid, evaluare și interpretare sigure. Unele eșecuri ale informației electronice la început i-au făcut pe unii extrem de reticenți – teama de a nu fi furați, de a-și pierde investițiile, de a nu mai putea să-și păstreze confidențial unele date etc.

Dacă toate companiile dețineau inițial câte o mare bibliotecă specializată, treptat ele și-au dezvoltat și departamente de informare, precum și departamente de prospectare a piețelor, și-au angajat apoi planificatori strategici – toate acestea în strânsă legătură de achiziția, interpretarea și diseminarea informației.

Căile prin care informația electronică a pătruns în companii sunt tot atât de diverse ca înseși companiile. Creșterea informațiilor a determinat mutații importante în managementul companiilor. Astfel, companiile care dețineau numeroase informații și erau dezvoltate tehnologic au fost și primele care și-au format specialiști de înalt nivel în informare al căror rol a devenit astăzi de prim ordin în societatea informației.

În lucrarea *Perspectives in information management*, (9) Oppenheim enumeră obligațiile contemporane ale managerului de informații, care merg de la regăsirea informației pentru standardele și patentele internaționale până la identificarea și valorificarea documentelor respective. Informația și rapiditatea mânăirii acesteia stă astăzi în centrul atenției tuturor companiilor.

Un studiu întocmit de Wilson (10), în urmă cu zece ani, arată că majoritatea companiilor britanice a adoptat un plan strategic privind extinderea sistemelor de informare iar sectorul cel mai dezvoltat în acest domeniu este cel financiar.

Politicile de informare diferă și ele de la o țară la alta. Germanii, cunoscuți pentru tehnicismul lor financiar, au fost la început extrem de reticenți față de posibilitățile tehnologiei informației. În 1990, prin Fachinformations Programm, ei păreau interesați mai degrabă de exportul și

importul de hardware și software în cadrul Uniunii Europene decât de aplicarea tehnologiei informării în activitățile economice. La fel, în Danemarca, în aceeași perioadă, conceptul de politică de informare era acceptat mai mult în teorie decât în practică.

Interesul din ce în ce mai mare pentru perfecționarea profesională a lucrătorilor care se ocupă de informare, capacitatea tehnologiei de a perfecționa stocarea și regăsirea documentelor și necesitatea de a utiliza o mare cantitate de informații sunt principalii factori care au făcut să crească rolul specialiștilor din informare în SUA și Europa de Vest.

Rolul serviciilor de informare în cadrul companiilor este definit de C.J. Weeks în 1990 în comunicarea *Information services in a large multinational company*: „Noi urmărim să promovăm și să dezvoltăm în întreaga companie informația de afaceri interne și externe care să permită companiei să realizeze și să păstreze un avans competitiv important (11).

Tot de prin 1990 se vorbește din ce în ce mai frecvent de conceptul de **manager de informații** introdus chiar în școlile și departamentele de biblioteconomie.

Astfel, Școala Regală Daneză de Biblioteconomie din Copenhaga a organizat în 1987 un curs în sprijinul managementului industrial. La acest curs s-a discutat intens despre organizarea sistemelor de informare ale companiilor. Tot cu acest prilej, s-a organizat și un curs de management al informației pentru specialiștii din informare. De asemenea, Departamentul de Știința Informării de la Universitatea din Sheffield (Marea Britanie) oferă din 1988 un master în sisteme de informare și managementul informației economice și industriale. Acest master a fost extins, prin învățământ la distanță, în 1990, în Portugalia.

Odată cu apariția bazelor de date online, spre sfârșitul anilor 1960, crește și rolul broker-ilor de informații. Aceștia apar mai întâi în bibliotecile și departamentele de informare ale corporațiilor. Odată cu dezvoltarea bazelor de date specializate – primele fiind în domeniile financiar și juridic – și a producției de CD-ROM, broker-ii încep căutarea sistematică de piețe de desfacere. Rolul specialistului în informare, ca implementator a sistemelor noi, dar și ca educator al utilizatorilor finali în folosirea noilor media, devine tot mai important în deceniul al nouălea. În 1990, *The Financial Times* își trimite jurnaliștii să se inițieze în utilizarea tehnologiei noi legate de achiziționarea și diseminarea informației.

Se depune un efort deosebit spre dezvoltarea sistemelor „prietenose cu utilizatorii” care urmăresc diminuarea impactului negativ pe care tehnologia informației, în general, greoaie, o produce asupra utilizatorului.

Folosirea produselor rețelelor de informare reflectă una din tendințele contemporane în cadrul fiecărei companii.

Mișcarea spre **descentralizare** care a afectat departamentele de informare vechi, divizate acum în structuri mai mici pentru anumite grupuri de utilizatori, reprezintă o altă tendință în domeniul informării. Există o firmă în Marea Britanie numită Task Force Pro Libra care sprijină cu unități de informare mici, relativ ieftine, multe firme comerciale. N. Moore, în lucrarea *The emerging market for librarians and information workers in the UK* (12), identifică 10 categorii de activități pe piața informației, desfășurate de această firmă, activități care privesc, între altele, managementul înregistrărilor, informația de management, informația de cercetare etc. Firma dispune astăzi de 3600 locuri de muncă întrucât volumul cererilor de informații este mare. Din personalul de care dispune această firmă, numai 20% sunt bibliotecari sau specialiști în informare, restul având alte calificări, ceea ce creează anumite dificultăți în transmiterea rapidă a informației.

Extinderea firmelor mici și mijlocii în Uniunea Europeană, începând din 1990, care au nevoie de studii de fezabilitate, a făcut ca cererile de informații documentare să crească. C. Karlsson în lucrarea *The competitiveness of European Industry* (13) analizează impactul informației produse de biblioteci în domeniul industrial. El ajunge la concluzia că bibliotecile tradiționale nu s-au integrat, din păcate, suficient și eficient în piața de informații industriale; în schimb au apărut alți furnizori care sunt mult mai agresivi, deși mai puțini pregătiți pentru această muncă.

Cu toate că există o oarecare tradiție a bibliotecilor americane și engleză să ofere informații tehnice și comerciale, totuși această activitate a rămas multă vreme oarecum periferică. Abia prin crearea unor servicii speciale în acest sens, cum este Business Information Service la Biblioteca Națională din Marea Britanie sau SATIS la Biblioteca Națională a Noii Zeelande, colecțiile bibliotecilor sunt exploatate sistematic pentru piața industrială. Încercări timide în acest sens sunt făcute și la Biblioteca Națională a Scoției și la Biblioteca Națională Tehnică a Danemarcei.

Nu numai bibliotecile naționale, dar și bibliotecile universitare încep să caute sectorul economic și comercial. Așa procedează bibliotecile a patru colegii tehnice din Norvegia sau Biblioteca Universității Politehnice din Marea Britanie.

Totodată, numărul agențiilor furnizoare de informații, bazate sau nu pe colecțiile anumitor biblioteci, este în creștere. Agențiile regionale, de exemplu, din țările dezvoltate, dar și din cele în curs de dezvoltare, oferă informații ca ingredient al succesului. În Spania, guvernul regional basc finanțează un centru regional (Centro Para Desarrollo de la Empresa) care oferă servicii tehnologice și de marketing ca parte a efectului de revitalizare a regiunii. Serviciul de informare al acestui centru, bazat pe căutări online, joacă un rol major și este extrem de activ în transferul de informații între întreprinderile basce și clienții săi. De asemenea, un institut din Valencia

pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMPRIVA), al cărui obiectiv este de a sprijini dezvoltarea regiunii, cuprinde și o secție de informare industrială.

Guvernul Germaniei, Departamentul pentru Economie, dezvoltă începând din 1991, un proiect legat de serviciile de informare pentru întreprinderile mici și mijlocii (Klein und mittelsandischer Untermehmen, KMU) cu referire la informarea asupra brevetelor și mărcilor. Acest departament cooperează în strânsă legătură cu Biblioteca de Informare Tehnică din Hanovra care se ocupă cu transferul informației tehnologice. Biblioteca funcționează ca un canal de legătură între industria locală și Universitatea din Hanovra.

Legat de aceeași problemă a brevetelor, J. Zahradil (14) a făcut un studiu extensiv asupra cerințelor și deprinderilor utilizatorilor de la Academia de Științe din Praga. Aceștia par a fi în mai mică măsură interesați de brevete în comparație cu specialiștii germani.

De altfel situația din fostele state comuniste în domeniul informării, chiar din cele mai dezvoltate, ca Germania de Est și Cehoslovacia, nu este deloc foarte bună datorită dificultăților cauzate de ieșirea din sistemul economiei centralizate. În comparație cu Germania de Vest, unde există o economie de piață, descentralizată și unde informația contribuie la progresul țării, în Germania de Est, datorită faptului că întreprinderile industriale nu sunt încă competitive, rolul strategic al informației nu s-a făcut încă simțit.

Totuși, deși au trecut numai cincisprezece ani de la înlăturarea regimurilor totalitare din Europa Centrală și de Est, serviciile de informare și de consultanță încep să ofere economiilor din fostele țări comuniste informațiile necesare redresării lor economice. Cele mai multe dintre aceste informații provin din bibliotecile tehnice. Așa se prezintă situația în Bulgaria, unde biblioteca cea mai importantă, Biblioteca Centrală Științifică și Tehnică – conform informațiilor pe care le deținem – oferă informații celor 682 de biblioteci industriale din întreprinderi sau unități de cercetare și administrative cu peste 1000 de bibliotecari. Asemenea biblioteci funcționează și în Polonia.

Funcția de bază a bibliotecilor românești rămâne, din nefericire, cea de furnizor de publicații fie pentru lectura în sală, fie pentru împrumutul la domiciliu. Biblioteca Institutului Național de Informare Documentare (INID), cea mai mare bibliotecă tehnică din țară (circa 2 milioane volume), odinioară extrem de utilă în transferul informației științifice și tehnice, este astăzi complet inutilizabilă deoarece, în urma pierderii localului în care se afla, colecțiile au fost bătute în saci și duse undeva în Comuna Măgurele unde zac și astăzi într-un morman inform. Autoritățile naționale nu par deloc deranjate de această situație, dovadă că nu iau nici un fel de măsuri pentru salvarea acestui tezaur informațional.

Marea deficiență a bibliotecilor tehnice din fostele state comuniste constă în aceea că ele nu au fost gândite spre a răspunde nevoilor de informare imediată a utilizatorilor din sectorul economic. Chiar dacă astăzi cererile de informații tehnice sunt încă reduse în țările foste comuniste, se estimează că numărul acestora va crește simțitor în anii care urmează, întrucât aceste țări, în procesul de integrare în Uniunea Europeană, au nevoie de tot mai multă informație.

În țările din Europa de Vest, există așa-numitele centre de inovare și agenții de transfer tehnologic care sunt puternic susținute de guvernele regionale sau naționale. Exemple de acest fel sunt numeroase: în Olanda există mai multe centre de inovații, în Elveția CENTREDOC, în Marea Britanie NIMTECH și în Belgia Technologagische Innovatiecel voor Vlaanderen. Aceste centre tehnologice regionale și agenții de dezvoltare au rolul îndeosebi de a-i sprijini cu informații pe clienții săi, dar și de a oferi servicii de consultanță informațională. Asistența și consultanța sunt văzute ca parte integrantă a lanțului informațional.

Un sistem propriu care combină tehnica informațională clasică cu consultanța industrială este LNETI – consiliu guvernamental de cercetare în Portugalia. Acest consiliu are un program de pregătire a personalului pentru sectorul industrial. Acest personal este apoi plasat în centrele asociațiilor comerciale și urmăresc promovarea informației, pentru a instrui alte persoane asupra modului în care informația trebuie exploatată.

Situația este mai puțin încurajatoare în Spania și America Latină, unde bibliotecile nu cooperează cu industria aproape deloc.

**Transfer tehnologic** este o sintagmă devenită loc comun în agențiile unde se încurajează dezvoltarea tehnică, dezvoltarea pieții și transferul informației de la o organizație la alta etc. Transferul poate fi de la universități la sectorul industrial, de la instituțiile de cercetare la industrie sau de la industrie la industrie. El poate fi local sau transnațional și urmează drumul recomandat de consiliile consultative pentru firmele care se ocupă cu exportul și importul pe piața europeană.

Transferul tehnologiei este paneuropean și este sprijinit de Association Europeene pour le Transfert des Technologies de l'Innovation et de l'Information Industrielle (TII) care cuprinde 432 de organizații de sprijin, public și private, din 19 țări europene. Rolul său este de a încuraja și a sprijini dezvoltarea serviciilor care se ocupă cu inovația profesională în Europa unde sunt incluse și serviciile de informare. Un program special este dedicat serviciilor de marketing al informației. TII, de asemenea, sprijină și așa-numita Rețea de Cereri Tehnologice – un serviciu tehnologic de broker-aj, coordonat de Comisia Europeană.

Majoritatea structurilor prezentate mai sus sunt finanțate de stat – în unele cazuri numai parțial, completându-și bugetul din venituri proprii.



## **Sectorul privat și camerele de comerț**

În cadrul profesiei de bibliotecar și specialist în științele informării o dezvoltare deosebită cunoaște broker-ajul de informații – servicii de informare contra cost. Deși primul broker de informații a apărut în Franța încă din 1930, așa cum precizează Crawford în lucrarea *Information broking: a new career in information work* (15), SUA este țara care a dezvoltat acest serviciu de broker-aj. Abia din 1980, Marea Britanie are primul bibliotecar-broker. După această dată, numărul țărilor care și-au dezvoltat servicii de broker-aj este în continuă creștere. Între serviciile de acest gen, cele mai eficiente sunt Serviciile de Informare de Afaceri ale lui *Financial Times* din Marea Britanie și Oficiul Danez Tehnic. Deși aceste servicii sunt apte să opereze în întregul sector de afaceri, ele se limitează la puțini clienți, și piața industrială rămâne încă destul de redusă.

Este important de știut că evidența dezvoltării acestui sector este ținută din anul 1989 de European Information Researchers Network (EIRENE) care are peste 60 de membri în 16 țări. Un rol important în furnizarea informației pentru industrie în Franța și Germania îl au camerele de comerț. Acestea organizează cursuri de inițiere pentru a răspunde optim cererilor de informare ale industriei locale. A început să se creeze chiar o infrastructură pentru dezvoltarea acestor servicii. Franța, de exemplu, are o rețea de baze ale companiilor franceze care poate fi accesată de orice membru al camerei sau de altă persoană interesată în găsirea de parteneri de afaceri.

Un serviciu de informare de acest gen, foarte bine organizat, este cel al Camerei de Comerț din Strasbourg.

În Marea Britanie, camerele de comerț dezvoltă servicii de informare independente de biblioteci. Asociația Camerelor Britanice de Comerț coordonează o rețea de Servicii de Informare pentru Afaceri.

## **Concluzii**

O caracteristică a epocii contemporane este faptul că informația a devenit un important serviciu de sprijin client în cadrul multor activități profesionale, un partener eficient pentru bănci și servicii de consultanță, pentru firmele industriale și comerciale în toate sectoarele de muncă de la organizarea internă până la mediul lor de afaceri.

Țările foste comuniste, intrate de curând în UE sau care urmează să intre, ca România și Bulgaria, vor trebui să depună eforturi susținute pentru a-și integra informația în mediul lor de afaceri, astfel încât aceasta să răspundă pe deplin dictonului contemporan „information is money“.

## BIBLIOGRAFIE

1. STONIER, T. *The wealth of information: a profile of the post-industrial economy*. London: Thames Methueu, 1983.
2. PORTER, M.E. and MILLAR, V.E. How information gives you competitive advantage. In: *Harvard Business Review*, July – August, 1985. p.149-160.
3. MOORE, N. Coming to terms with information. In: *British Book News*, August, 1990. p.500-501.
4. SCHUMACHER, E.F. *Small is beautiful*. London: Blond and Biggs, 1983.
5. NEGRAO, M.B. Public libraries, information and citizenship. 88 LATAM. *IFLA paper*, 8, 1990.
6. BURTON, P. Information technology and organisational structure. In: *Aslib Proceedings*, 36, 1994. p. 57-58.
7. MOORE, N. and STEELE, J. *Information intensive Britain*. London: Policy Studies Institute, 1997.
8. HIGLEY, G. Information as a strategic resource; building systems to aid decision marketig. In: *Expending Horizons: The Information Professional and Management. Annual Conference of the Institute of Information Scientists*. Bedford, 1999.
9. OPPENHEIM, C. *Perspectives in information management 1*. London: Butter-worths, 1989.
10. WILSON, T. Information system strategies in UK companies: summary of a report. In: *CRUS News*, 33, March, 1994. p.9-12.
11. WEEKS, C.J Information services in a large multinational company. In: *International Conference on Electronic Information and Industry, San Sebastian, 24-26 October*, 1990. San Sebastian: Centro Para el Desarrollo de la Empresa Enpresaren Garapenerako Zentrua (CDE).
12. MOORE, N. *The emerging market for librarians and information workers in the UK*.LIR Report 56. London: British Library, 1997.
13. KARLSSON, C. *The competitiveness of European Industry*. London: Routledge, 2001.
14. ZAHRADIL, J. Die Bibliatheksbenutzer und ihre Erwartungen. In: *Von einer zentralistischen Bibliothekspolitik zur Zusammenarbeit in Europa. Proceeding of a seminar of the Friedrich Ebert Stiftung at Munster Eifel*. Prague: Akademie der Wissenschaften, 1991.
15. CRAWFORD, M. *Information broking: a new career in information work*. London: Library Association pamphet, 41. 1988.