

Az információs gazdaság szerkezete és jövője

A közgazdászok szerint az USA gazdasági életének a szerkezete az elmúlt száz évben úgy változott meg, hogy az egykor jobbra mezőgazdasági termékeket előállító gazdaságban ma az információs termékek és információs szolgáltatások dominálnak. A cikk célja a szerkezeti változásokon belül annak tanulmányozása, hogy a szolgáltatásokra alapozott népgazdaság vajon információs gazdasággá vált-e, továbbá hogy szükséges-e az USA Nemzeti Bevételi Számlákat (U.S. National Income Accounts) módosítani e változás tükröztetése céljából.

Szerkezeti változások az USA gazdaságában

Az USA-ban minden szervezetet aszerint osztályoznak, hogy milyen típusú terméket gyárt, vagy milyen típusú szolgáltatást nyújt. A *katégorizálás* a Szabványos Ipari Osztályozási kód (Standard Industrial Classification = SIC) szerint történik. A fő csoportok: mezőgazdaság, bányászat, építés, gyáripar, közlekedés és szállítás, hírközlés, közművek, nagy- és kiskereskedelem, pénzügy, biztosítás és ingatlan, szolgáltatások, közigazgatás. A cikk céljára a kategóriákat *négy csoportba* vonták össze: *mezőgazdaság, ipar* (bányászat, építés, közlekedés-szállítás, hírközlés, közművek) *szolgáltatások* (nagy- és kiskereskedelem, pénzügy, biztosítás és ingatlan, szolgáltatások), *közigazgatás* (szövetségi kormányzati, állami és helyi) *később a cikk bevezet egy ötödiket, az információt is.*

Kezdetben a mezőgazdaság és a bányászat voltak a fő ágazatok, majd a gyáripar előretörésével a mezőgazdaság jelentősége háttérbe szorult. A második világháború után újabb változás, a szolgáltató szektor előretörése következett be.

A mezőgazdaságban foglalkoztatottak száma csökkent, az iparban megkétszereződött, a szolgáltató iparban pedig megháromszorozódott. 1929 óta a négy ágazat között az alkalmazottak aránya is megváltozott, azonban 1967 óta ezek alig módosultak. 1967–1979 között a munkaerő 19–20%-át a közigazgatásban, 2%-át a mezőgazdaságban, 35–43%-át az iparban és a szolgáltatásokban foglalkoztatják.

A gazdasági élet információs szektora

A kérdés az, hogy az USA gazdaságában az említett változásokon túl van-e további eltolódás a szolgáltatásoktól az információs ipar felé. Itt számos probléma merül fel, nem utolsósorban az, miképpen lehet a gazdasági élet információs szektorát meghatározni. Az USA Kereskedelmi Minisztériumának Gazdasági Elemzési Hivatala

(U.S. Department of Commerce's Bureau of Economic Analysis) nem határozza meg az információs ipart, – következésképpen *többféle értelmezés* és elnevezés használatos: *a tudás ipara* (knowledge industry), *információs gazdaság* (information economy), *információs ipar* (information industry), *információs társadalom* (information society), *post-indusztriális társadalom* (post-industrial society).

Machlup volt az első, aki klasszikus művében [1] kifejtette az információs gazdaság koncepcióját, és a gazdasági élet ezen új szektorát így definiálta: „... a létesítmények egy olyan csoportja – vállalatok, intézmények, szervezetek, minisztériumok, vagy mindezekben belüli csoportok, de esetenként egyének is és háztartások is –, amely ismereteket, tájékoztatási szolgáltatásokat vagy termékeket állít elő saját vagy mások használatára”.

Az információs gazdaság másik meghatározása *Porat* munkáiban található, mégpedig inkább a tevékenység, semmint a gazdaság felőli megközelítésben: „A tájékoztatás megszervezett és továbbított adatok együttese. Az információs tevékenység magában foglalja mindazokat a forrásokat, melyeket az információs termékek és szolgáltatások előállításában, feldolgozásában és terjesztésében felhasználnak [2]”.

A nemzeti jövedelem könyvelése (National Income Accounting)

Machlup és *Porat* munkáinak elemzéséhez szükséges az USA nemzeti jövedelmi könyvelési rendszerének (továbbiakban *NJK*) rövid ismertetése. Az *NJK* begyűjti a pontosan nyomon követhető piaci tranzakciók jövedelmi és termékforgalmi adatait. Nyilvántartják a termelt javak és szolgáltatások piaci értékét és ezek alapján számítják ki a bruttó nemzeti jövedelmet, a GNP-t. Az *NJK* legfontosabb alapelve, hogy csak a piaci tranzakciókat veszi figyelembe.

Az *NJK* kategóriáiban háromféle szervezeti egység (1. részvénytársaságok, kereskedelmi társaságok, egy-egy személy tulajdonában álló cégek, 2. háztartások és nem nyereséges intézmények, 3. állami vállalkozások) és négyféle művelet (műveletek, amelyek 1. a termelési javakat és szolgáltatásokat, 2. a jövedelmet, 3. az importot, illetőleg exportot, 4. a megtakarítást vagy beruházást érintik) szerepel.

Magukat a műveleteket ötféle számlán tartják nyilván: 1. a nemzeti jövedelem és termék számláján, 2. a személyi jövedelem és kiadás számláján, 3. az állami bevétel és kiadás számláján, 4. a külföldi be- és kifizetések számláján, 5. a felhalmozás és beruházás számláján. Az *NJK* többféle célt szolgál, mindenekelőtt a gazdasági rendszer elemzését, a műveletek közötti összefüggések tükröztetését stb. A nyilvántartás szerkezete és az összefüggése könnyen érthető: a 2–5 számlákon a

gazdaság egy bizonyos szektorát összegezik, ezek értékét az 1. számlára viszik, s így számítják ki a nemzeti jövedelmet és a GNP-t.

Machlup és a tudás ipara

Machlup hivatkozott művében elsőként határozta meg a „tudás iparának” körét, belefoglalván az oktatást, kutatást és fejlesztést, kommunikációt, a tájékoztatás gépeit (pl. nyomdagépek, számítógépek, telefonhálózat stb.) és szolgáltatásait, s a „tudás” és „információ” fogalmát kívánta megvilágítani. Egyebek között szembe kellett néznie azzal a nehézséggel, hogy több információs szektorban hiányzik a fizikailag megfogható teljesítmény, a piaci műveletek és következésképpen egyes információs tevékenységek piaci ára. E problémák ellenére Machlupnak sikerült eljutnia egy fontos fogalomhoz, a tudás iparához, amelynek méretét mennyiségileg is meghatározta. Pl. a kutatás és fejlesztés, a tájékoztatási gépek és szolgáltatások esetében Machlup módszere meglehetősen összhangban van azokkal az eljárásokkal, amelyeket az NJK alkalmaz az egyes népgazdasági ágak felmérésére. Az 1. táblázat összegezi Machlup becslési eredményeit.

1. táblázat

A tudás iparának mérete Machlup 1958. évre vonatkozó becslése szerint (milliárd dollárban)

Iparágak	Össz-érték	%-os megoszlás	A GNP %-ában
Oktatás	60 194	44,1	12,6
Kutatás és fejlesztés	10 990	8,1	2,3
Kommunikációs közeg	38 369	28,1	8,0
Információs gépek	8 922	6,5	1,9
Információs szolgáltatások	17 961	13,2	3,8
A teljes tudás-ipar termelése	136 436	100,0	28,5 [1]
GNP 1958	478 900		

Porat információs gazdasága

Machlup érdeme az információs gazdaság megfogalmazása, továbbá annak a kimutatása, hogy az milyen mértékben hatja át az egész gazdasági életet. Porat jelentős mértékben hozzájárult a fogalom finomításához

és egy olyan átfogó módszertan kifejlesztéséhez, amely kiterjedésének elemzésére szolgál. Porat – szemben Machlup átfogó megközelítésével – a nemzeti bevételi számlák keretében maradt. A tájékoztatási tevékenységet elsődleges és másodlagos információs szektorra osztotta. Az elsődleges információs szektor „... magába foglalja a piaci viszonyok között gazdát cserélő információs javakat és szolgáltatásokat előállító cégeket.” A másodlagos információs szektorba Porat „kvazi-cégeket” sorol, vagyis olyan, egy-egy szervezeten belüli csoportokat, melyek szolgáltatásai nem kerülnek az információs piacra, hanem csak az anyaservezeten belül használják fel őket. Porat részletes jegyzéket állított össze SIC-számok szerint azokról a népgazdasági cégekről, amelyek teljes egészükben vagy egyes részleteikben az elsődleges információs szektorhoz tartozhatnak.

A másodlagos információs szektor felmérésénél Porat két mércét alkalmaz a termelt érték megközelítésére: 1. a nem-információs iparágakban az információs alkalmazottak kifizetett összegek, 2. a tájékoztatási gépek értékcsökkenése a nem-információs iparágakban. Számos adatforrásból dolgozott. Először is jegyzékbe foglalta a nem-információs cégek által kifejtett információs tevékenységet: adatfeldolgozás, hirdetés, levélírás, kutatás és fejlesztés, könyvelés, könyvtári szolgálat. Elkészítette az információs alkalmazottak listáját: a tudás előállítói (pl. kutató, mérnök, számítógép-programozó stb.), a tudás terjesztői (pl. oktató, könyvtáros, kommunikációs szakember); piaci és koordinációs szakemberek (pl. ellenőr, közvetítő, kereskedő), információfeldolgozók (pl. titkár, adminisztrátor), információs gépek mellett dolgozók (pl. gépiró, nyomdászok, telefonkezelő stb.). Végül felsorolta az információs gépeket és az ezeket előállító iparágakat.

Az adatokat input-output matrixok, jobban mondva input-output folyamatábrák – nagyjából az öt nemzeti bevételi számlához hasonlóan, de más formában – tartalmazzák. Ezek megmutatják a különböző cégek között végbemenő piaci műveleteket csakúgy, mint a cégek által előállított termékek forgalmazását (egyéneknak, beruházóknak, külföldieknek, állami vállalatoknak). Ezenkívül azt is feltűntetik, hogy a termelt javak egyes típusai milyen értéket képviselnek (amúgy is az alkalmazottak fizetése, a nyereség, a közvetett vállalati adó összegei).

Porat becslése szerint az elsődleges információs szektor 1967-ben a GNP 21,9%-át tette ki. Ez a részesedési arány 25,1%-ra nő más viszonyítási alap használatával (ld. 2. táblázat). Az információs gazdasági tevékenység a GNP-ben tehát 22–25% között mozog. Rubin és Taylor 1972-ben 24,8%-os részesedési arányt talált [3].

2. táblázat

A népgazdaság által előállított teljes és információs érték 1967-ben
(millió dollárban)

	Teljes érték	Információs érték	A teljes értékből az információs érték %-ban
Bruttó nemzeti jövedelem (GNP)	795 388	200 025	25,1
Mezőgazdaság	26 733	0	0
Bányászat	13 886	0	0
Építőipar	36 102	8 527	23,6
Gyáripar	223 729	32 691	14,6
Nem tartós javak	90 595	11 762	13,0
Papíripar és csatolt iparok	8 005	1 539	19,2
Nyomdaipar és kiadási tevékenység	10 718	10 223	95,4
Egyéb	71 872	0	0
Tartós javak	133 134	20 929	15,7
Bútoripar	3 380	528	15,6
Gépgyártás	23 980	3 198	13,3
Villamos gépek	19 959	12 123	60,7
Műszeripar	5 606	4 309	76,9
Vegyes iparágak	3 305	771	23,3
Egyéb	76 904	0	0
Közeledés	32 040	0	0
Hírközlés	17 632	17 609	+
Közművek	18 429	0	0
Nagy- és kiskereskedelem	129 863	16 053	12,4
Nagykereskedelem	51 802	8 584	16,6
Kiskereskedelem	78 061	7 469	9,6
Pénzügy, biztosítás és ingatlan	108 840	41 425	38,1
Szolgáltatások	86 992	43 021	49,4
Személyi és vegyes javító szolgáltatás	9 751	853	8,7
Vegyes javító szolgáltatások	11 919	10 703	89,8
Filmipar	1 690	1 525	+
Szórakoztató és rekreációs szolg.	3 607	485	13,4
Orvosi és egyéb egészségügyi szolg.	21 392	5 754	26,9
Vegyes szakmai szolgáltatások	12 738	12 181	95,6
Oktatással összefüggő szolgáltatások	5 446	5 170	+
Nem nyereséges, tagságra épülő szervezetek	7 527	6 348	84,3
Egyéb	12 922	0	0
Közigazgatás és állami vállalatok	95 827	40 699	42,5
Szövetségi kormányzat	40 559	15 771	38,9
Közigazgatás általában	35 865	10 232	28,5
Állami vállalatok	4 694	3 539	75,4
Szövetségi állami és helyi	55 268	26 928	48,7
Közigazgatás általában	49 222	26 928	54,7
Állami vállalatok	6 046	0	0
Egyéb	4 510	0	0
Statisztikai korrekció	802		

+ Porat ezeket az iparágakat teljes egészükben (100%) az információs szektorhoz vette.

Machlup és Porat összehasonlítása

Mindketten ugyanazzal a témakörrel foglalkoztak, de eltérő megközelítésben. Machlup fő célja az információs gazdaság meghatározása volt, Porat pedig az információs gazdaság kiterjedésének felmérését végezte el az NJK alapján. Míg Machlup az információs ipart öt szektorra osztotta, addig Porat bevezette az információs tevékenység fogalmát, amit elsődleges és másodlagos szektorra bontott a piaci műveletek függvényében. A legfontosabb különbség közöttük, hogy Machlup olyan tételeknek is értéket tulajdonít, melyeknél nem megy végbe piaci művelet. (Pl. azok a bérek, amelyekről az anyák a gyereknevelés kedvéért lemondanak). A megközelítésből származó különbségek kiderülnek Porat összehasonlításából, melynek során az információs gazdaság méretére vonatkozó értékeket Machlup 1958. évi adataival veti egybe (ld. 3. táblázat).

3. táblázat
Az információs ipar elemzésének összehasonlítása
(millió dollárban)

Iparág	Machlup számítása	Porat számítása Elsődleges információs szektor
Oktatás	60 194	21 232
Kutatás és fejlesztés	10 900	7 330
Kommunikáció	37 563	18 994
Információs gépek	8 922	8 732
Információs szolgáltatások	15 542	15 567
Teljes „tudástermelés”	133 211	71 855
GNP százalékban	29%	16%

A két százalékos arány közötti különbség főleg abból adódik, hogy Porat csak az elsődleges információs szektort veszi figyelembe. Feltehetően a másodlagos szektor is kitenne legalább 16%-ot.

Az információs gazdaság jövője

Az előző fejezetekből kitűnt, hogy az információs termékek és szolgáltatások, csakúgy mint az információs alkalmazottak az egész gazdaságban mindenütt jelen vannak.

Porat kiszámította, hogy az információs szektor a teljes nemzeti jövedelem mekkora hányadát állította elő 1928–1972 között (ld. a 4. és 5. táblázatot).

A táblázatok adatai kurrens (inflációhoz nem igazított) dollárral szerepelnek.

1948 és 1972 között a nemzeti jövedelem kiegyensúlyozottan évente 23%-kal nőtt, az éves növekedés az információs szektorban a legnagyobb (24%), utána a közigazgatás (22,9%), majd a szolgáltatás (12,7%) következik.

1948 és 1972 között a konstans dollárban kifejezett GNP átlagosan 5,6%-kal, a szolgáltatások 6,5%-kal, a közigazgatási szektor 5%-kal, az ipar 5,4%-kal nőtt évente. A konstans dollárban számított növekedés az információs szektorra vetítve évente 6–10%.

A GNP-ben vagy a nemzeti jövedelemben a különféle szektorok részesedési aránya 1972 és 1980 között alig változik: ipar 40%, szolgáltatások 43%. Az információs szektor inkább egy szintre beálló, semmint további emelkedő hányadát alkotja a nemzeti jövedelemnek.

Porat 1972. évi becslésének 1980-ra való extrapolálása azt sugallja, hogy az információs gazdaság nem olyan

4. táblázat

A népgazdasági ágak nemzeti jövedelme (milliárd dollárban)

Év	Teljes nemzeti jövedelem	Mezőgazdaság	Ipar	Szolgáltatások	Közigazgatás	Információ
1929	86.8	8.5	33.4	25.4	2.9	15.8
1933	40.3	3.9	12.3	11.6	3.0	9.2
1939	72.6	6.0	26.3	20.7	5.2	14.1
1948	225.9	22.3	92.3	60.1	12.1	38.0
1954	305.3	17.1	122.5	78.4	22.5	62.9
1958	370.8	18.6	139.5	97.5	30.0	84.9
1963	484.0	18.5	180.3	125.8	36.9	118.9
1967	655.6	20.7	235.6	167.8	52.9	173.9
1972	956.7	30.6	320.2	251.3	81.3	266.3

5. táblázat

A népgazdasági ágak százalékos aránya a nemzeti jövedelemben

Év	Mezőgazdaság	Ipar	Szolgáltatások	Közigazgatás	Információ
1929	9.8%	18.5%	29.3%	3.3%	18.2%
1933	9.7	30.5	28.8	7.4	22.8
1939	8.3	36.2	28.5	7.2	19.4
1948	9.9	40.9	26.6	5.4	16.8
1954	5.6	40.1	25.7	7.4	20.6
1958	5.0	37.6	26.3	8.1	22.9
1963	3.8	37.3	26.0	7.6	24.6
1967	3.2	35.5	26.3	8.5	27.8

növekvő szektor, mint amilyennek gondolták. Mi ennek a magyarázata? E kérdés elemzéséhez célszerű az információs gazdaságot először az információs termékek és szolgáltatások, majd az információt előállítók, fogyasztók és az állami felhasználók szempontjából megvizsgálni.

A gazdasági életben a termelt javakat és szolgáltatásokat rendes körülmények között közbenső és végtermékekre osztják. Valamely szervezet létrehoz egy közbenső terméket vagy szolgáltatást azért, hogy egy másik felhasználhassa egy végtermék előállításához. Az információs szektor, Machlup és Porat kategorizálása szerint, olyan szervezeteket ölel fel, melyek mind információs termékeket, mind pedig szolgáltatásokat állítanak elő. Valószínű, hogy a termékek és a szolgáltatások növekedési modellje egymástól radikálisan különbözni fog. Egy adott tevékenység (szolgáltatás) kifejtésénél vagy egy termék előállításánál munkaerő és tőke együttesen van jelen. A munkaerő költségeinek növekedésével a termelő és fogyasztó előtt több választási lehetőség van. A termelő a költséget a fogyasztóra hárítja a termék eladási árának növelésével vagy gépeket alkalmaz munkaerő helyett a termelési költség csökkentésére. A fogyasztónak módjában áll elfogadni vagy elvetni a megemelt áruterméket és szolgáltatást, s így jelezni, mi az az ár, amit még hajlandó megfizetni. Az információs szektor viszonylag munkaerőigényes, és amíg a munkaerő-költségek feltehetően emelkednek, az információs gépek ára korántsem. Tehát az információs gazdaságban valószínűbb a növekedés a közbenső és végtermékek, semmint a szolgáltatások területén, feltehetően az információs szakemberek gépekkel való felváltása miatt.

A második megközelítés a szolgáltatásgazdaságból indul ki. Nem valószínű, hogy a fogyasztók vásárlási szokásai megváltoznának, ha információs gépek vagy információs szolgáltatások beszerzésére kerül sor. A választás a hozzáférhetőségen, a viszonylagos áron, az időn múlik. Ha a felhasználó ideje kevés és drága, hajlamos inkább megvenni egy könyvet, mint arra várni,

hogy megkapja a könyvtártól, azaz a terméket előnyben részesíti a szolgáltatással szemben. Így konkrét bizonyítékok nélkül is feltételezhető, hogy a munkaerőt igyekeznek gépekkel felváltani az információs iparban.

Az állami szektor információs termékeinek és szolgáltatásainak jövőbeni növekedését az állami kiadások csökkenésének összefüggésében kell vizsgálni. A lakosság, elsősorban a városi lakosság számának a növekedése tette szükségessé azoknak az oktatási, egészségügyi stb. szolgáltatásoknak állami támogatását, melyeket a privát szektor nem tudott nyújtani. A lakosság számának a csökkenésével a szövetségi, az állami és a helyi szolgáltatások korábbi trendje nem folytatódik. Hasonlóan az oktatáshoz, kutatáshoz és fejlesztéshez az információs termékek és szolgáltatások is csökkenő támogatásban részesülnek. Másfelől a szolgáltatások racionalizálása az információs gépeknek – mint a munkaerő helyettesítőinek – juttat hangsúlyozottabb szerepet.

Az információs gazdaság jövőjének vizsgálatakor a termelékenység növekedésének hatását is figyelembe kell venni. A szolgáltatási szektorban a termelékenység növekedése okozta nyereség elmarad a nem-szolgáltatási tevékenységek terén mutatkozótól. Valószínűleg hasonló folyamat megy végbe az információs termékek javára az információs szolgáltatásokkal szemben.

Az információs ipar jövőbeni fejlődése az információs termékek körében megy végbe. A fogyasztók, a termelők, az állami szektor jelzései az információs gépek előnyét sugallják, szemben az információs szolgáltatásokkal.

A nemzeti bevételi számlák megváltoztatása

A kérdés az, szükség van-e az NJK szisztémájának olyan átrendezésére, melyben az információs szektor a szolgáltatási vagy a mezőgazdasági szektorhoz hasonlóan tükröződne. Mielőtt erre választ lehetne adni, a következő kérdéseket kell megválaszolni:

- Ki használja ezeket az adatokat?
- Mire használja?
- Mi a felhasználó előnye az ilyen átszerkesztésből?

Az információs szektort külön szerepeltető NJK az információs gazdaságban érdekelt kutatóknak például értékes adatokkal szolgálhatna, ám mások számára kétséges haszonnal járna. Mit érne az üzleti viszonyok elemzőjének, vagy a politikai élet irányítójának annak az ismerete, hogy egy gépet információ előállítására, vagy más célra alkalmaztak? Vagy mi a különbség az információ szolgáltatása és más szolgáltatás között? Nem inkább az iparban alkalmazottak foglalkoztatási szintje, a gépek előállítása és a különféle szolgáltatások nyújtása a lényeges kérdés? Azt tudni, hogy minden szervezetnek vannak információs funkciói is, keveset segít az üzleti viszonyok jobb megértésében. Azt tudni, hogy az információs tevékenység csökkenni fog-e a jövőben, érdektelen ahhoz képest, hogy miképpen alakul a foglalkoztatottság egyes iparágakban. E szempontból tekintve igen keveset lehetne nyerni a NJK átstrukturálásával.

Végkövetkeztetés

A jelenlegi iparágak teljesítményeinek nyilvántartásával, átrendezésével lehetséges egy új, az információs ipart

Hivatkozások

1. MACHLUP, F.: The Production and Distribution of Knowledge in the United States. Princeton, N. J., Princeton University Press, 1962.
2. PORAT, M. U.: The Information Economy: Definition and Measurement U.S. Department of Commerce. Washington, D. C., U.S. Government Printing Office, 1977.

felöllelő kategória kialakítása. Az információs ipar teljesítményeinek egy része azonban új, a korábbi években nem létező termék, másik része azonban régi termék, új csoportosításban nyilvántartva. Nem világos, hogy a szolgáltatás gazdaságból eltolódás történt-e az információs gazdaságba, vagy inkább csak a meglévő szolgáltatások és termékek új elnevezéséről van szó.

Az információs gazdaság termékeire és szolgáltatásaira osztható, s az adatok tanúsága szerint a jövőben növekedés az információs szektor termékoldalán következik be. Ebből a felismerésből a könyvtárakra nézve az következik, hogy *nem várható a szolgáltatások iránti igény növekedése pusztán azért, mert beléptünk az információ korszakába.* Az információs gazdaság koncepciójának sokféle értelmezése van, és csak egy töredékük vonatkozik a tradicionális könyvtári szolgáltatásokra. *A könyvtári tanulmányok során nyert szakismeretek feltehetően használhatók a széles értelemben vett információs gazdaságban is, e szakismereteket azonban el is kell tudni adni.*

Az idő nem érett meg a nemzeti bevételi számlák rendszerének átrendezésére csupán azért, hogy tükrözze az információs szektor tevékenységét. A számlák használóinak többsége számára egy ilyen átcsoportosítás nem járna haszonnal.

3. RUBIN, M. R.-TAYLOR, E.: The U.S. information sector and GNP: an input-output study = Inform. Proc. Management, 17. köt. 4. sz. p. 163-194.

/COOPER, Michael D.: The structure and future of the information economy = Information Processing and Management, 19. köt. 1. sz. 1983. p. 9-26./

(Dáczér Éva)

A nem haszonra irányuló marketing lenne a könyvtárak jövője?

Miért szükséges a marketing?

A könyvtárak a társadalom ún. „harmadik szektor”-ába tartoznak, csakúgy mint a diákotthonok, kórházak, múzeumok, vagy más „nem hasznot hajtó” intézmények. Mindezek nehéz helyzetben vannak, mivel elsőként érzik meg a támogatások csökkenését.

A szociális szektor intézményei (köztük a könyvtárak is) minden hozzájuk forduló személyt kiszolgálnak. A legutóbbi évtizedben azonban nyilvánvalóvá vált, hogy az alkalmazott módszerek nem felelnek meg az ügyfelek elvárásainak. A felhasználók igényeihez való gyors alkalmazkodás pedig pénz kérdése. A hasonló szolgáltatá-

sokat pénzért nyújtó intézmények jobb alkalmazkodóképességük és egyenrangú teljesítményeik révén elvonják a felhasználókat a szociális szektortól. Kézenfekvő, hogy e szektornak fontolóra kell vennie: milyen eszközöket alkalmazhatna a haszonért dolgozó intézmények hatékony fegyvertárából.

Az egyik ilyen eszköz éppen a marketing, amelyet még napjainkban is egyesek túl agresszívnek, szinte erkölcstelennek vélnek, és úgy gondolják, nincs helye a nem haszonért dolgozó szektorban. Azzal érvelnek, hogy a könyvtárak fenntartása közérdek, és miként a múltban, a jövőben is működni fognak különösebb erőfeszítések nélkül. Ha a könyvtárosok továbbra is fenntartják ezt az