

könyvtárak és könyvtári szolgáltatások komplex automatizálási előfeltételeinek kimunkálásába. Mindez egyebek mellett megköveteli a kutatómunka kibontakozását, a központi katalógus nyílt rendszerként való megalapozását, a szlovák nemzeti bibliográfia egészének CD-ROM-on való kiadását, az ISO-szabványok implementálását, a szlovák leírási szabvány hozzáigazítását az ISBD követelményeihez stb.

Könnyű belátni, hogy az imént felsorolt tennivalók eredőjeként megnövekszenek a gyűjtőkori együttműködés reális lehetőségei, amelyek megragadására annál is nagyobb szükség van, mert az állományépitésre szolgáló keretek növekedése korántsem tart lépést a drágulással. E téren valóban a könyvtáraknak kell saját jól felfogott érdekében kezdeményezniük, minthogy a jelenlegi helyzetben nincs olyan központi szerv, amely írásztal mellől bármiféle együttműködést el merne rendelni.

A „bársonyos forradalom” óta számos könyvtáros-tájékoztató hagyta el a pályát, ami két dolgot bizonyít:

- a könyvtárosi stúdiók korszerűségének és elmélyültségének köszönhetően olyan szakemberek nőttek fel, akik nagyon könnyen tudnak pályát módosítani, illetve másfajta elfoglaltságok követelményeinek eleget tenni;
- a könyvtári-tájékoztatói rendszer társadalmi presztízse mindmáig alacsony, s ezért legjobb, leginvenciózusabb munkatársait nem tudja megfizetni.

A személyzeti utánpótlással kapcsolatban ugyancsak két tennivaló adódik. Az egyik: a képző

intézményeknek szüntelenül változtatniuk kell a tanterveiket részint a technikai-technológiai fejlődésnek, részint a társadalmi igényeknek megfelelően. A másik: szondázásokat kell végezni a személyzet jobb megismerése érdekében, illetve a bérézési pozíciók javítása végett.

A könyvtárak fenntartó szerveiben nincs szükség változásokra, érteve ezen azt is, hogy a járási könyvtárak továbbra is maradjanak a Kulturális Minisztérium égisze alatt legalábbis addig, amíg nem születik meg az ország új területi felosztása. (A fenntartó szervek tekintetében csak a járási könyvtárak KM-alárendeltsége szlovák sajátosság, a többi könyvtár fenntartása megegyezik a magyarországi gyakorlattal.)

Az elmondottakból kitetszik: az állam, az állami költségvetés feladatai bizonyos vonatkozásban „könnyebbé válnak”, ám ez korántsem jelenti azt, hogy nem is maradtak állami és költségvetési feladatok a könyvtári-tájékoztatói rendszer terén. Részint jogszabályozási feladatok kerülnek az előtérbe, részint céltámogatásai. A többi a különböző könyvtárak szakmai ügyességén, társadalmi beágyazottságának és támogatottságának fokozódásán múlik.

/KURÁK, J.: K východiskám transformácie slovenského knihovníctva. = Knížnice a informácie, 27. köt. 3. sz. 1995. p. 108–115.

KURÁK, J.–KATUŠČÁK, D.: Závery celoštátnej konferencie „Slovenské knihovníctvo v čase spoločenských premien a do roku 2000”, ktorá bola dňa 14. novembra 1994 v Bratislave. = Knížnice a informácie, 27. köt. 3. sz. 1995. príloha p. 1–3./

(Futala Tibor)

Az üzleti információs igények elemzési eszközei

Az üzleti élet, az ipar és a kutatás-fejlesztés stratégiai döntéshozóinak, szolgáltatástervezőinek számos eszközük van ahhoz, hogy az információs igényeket a szolgáltatások fejlesztését megelőzően előre jelezhessék. Ennek haszna, hogy az erőforrásokat azokra az ágazatokra és információforrásokra lehessen koncentrálni, amelyek a legvalószínűbben találnak kész piacot és befogadó közönséget. A szolgáltatástervezés egy koherens megközelítési módjáról lesz szó, amely négy analitikai eszközön alapul: az ágazatelemzésen, a Porter-féle öt erő analízisen, az értékláncon és az információigény-elemzésen.

Az üzleti tevékenységek és az ipar ágazatelemzése

Minden üzleti tevékenységhez szükség van információra, és meglehetősen sok információ cserél

gazdát informális keretek között. Azok a cégek, amelyek erősen exportorientáltak, nagy és bonyolult a szervezetük, és termelésük fejlett technikára alapozott, általában több információt igényelnek a piacról, versenytársaikról, a gazdasági és politikai légkörről, egyszóval gazdasági környezetükről. Ezeket „információintenzív” vállalatoknak is szokás nevezni. Ágazatonként változó, hogy mennyire információigényesek a vállalatok: az élelmiszeripar például általában hagyományos, az elektronikai ipar modern technikával dolgozik; a bányászást a kis műhelyek jellemzik, a gyógyszeripart néhány multinacionális cég stb. Ebből következik, hogy annak, aki az üzleti élet információellátásával foglalkozik, először ágazati elemzést kell végeznie, meg kell határoznia, mely ágazatoknak a legnagyobb a szükségletük a környezeti információk iránt. Ezen elemzés alapján döntheti el a kormány,

mely szolgáltatások támogatására van feltétlenül szükség.

Ide tartozik annak vizsgálata is, vannak-e kamarákba vagy más egyesülésekbe tömörült kisebb, információellátásra váró cégek. Nem alakult-e ki információs szempontból egyfajta „információelszigeteltség”? Célszerű az együttműködést ösztönözni, és külön figyelni arra, hogy az információs szolgáltatások a kis cégek számára is megfizethetők legyenek, nyújtsanak támogatást árucikkeik exportlehetőségeinek feltárásához stb.

Porter öt erőtenyezője

A vállalati szint vizsgálatát segíti *M. E. Porter* elképzelése, amely szerint öt erő hat a vállalatokra, és ezek vizsgálata révén megtudhatjuk, milyen típusú információk a legszükségesebbek. Ez az öt erő a következő:

- a vállalat közvetlen piaci versenytársai, akik állandó fenyegetést jelentenek, hacsak nincsenek a piac felosztására vonatkozó, gyakran illegális megállapodások érvényben;
- a beszállítók, akik vélt monopolhelyzetük révén igyekeznek árakat emelni, és ezzel veszélyeztetik a profitot;
- a fogyasztók, akik igyekeznek leszorítani az árakat;
- a saját termékeket felváltó termékek gyártói, akik elhódíthatják a piac egy részét (például a svájci órapart csaknem tönkretévő kvarcórák);
- az ágazatba újonnan betörő vállalatok.

Az egyes vállalatok eltérő mértékben függenek ezekről az erőkől, és ennek megfelelően eltérő szolgáltatásokat igényelnek. Például azokon a területeken, ahol erős a verseny, a versenytársak vizsgálata, a pénzügyi elemzések, a tőzsdei hírek lehetnek a legfontosabbak, míg ahol az új, a korábbiakat felváltó termékek veszélyeztetik a piacot, ott az új termékekről szóló ismertetésekre lehet igény. Az öt erő elemzés nem olcsó, de pontosan megmutatja az információs szolgáltatónak, hogyan közelítsen a piachoz.

Az értéklánc elemzés

Az *értéklánc* is Porter ötlete: azt mutatja meg, hogy a szervezet mely részei profitálnak a legtöbbet az információellátásból, azaz mely részek a leginkább információigényesek. Ennek érde-

kében a szervezetet részekre bontják (K+F, beszerzés, gyártás, forgalmazás, marketing, értékesítés és szerviz), és ezek differenciált információszükségeit határozzák meg. Mivel a lánc egyes szemeinek a piaci verseny szempontjából sajátos, ágazatonként változó jelentősége van, információellátásuk hatékonyságának és gazdaságosságának javítása az egész szervezet számára stratégiai fontosságú kérdés.

Információigény-vizsgálatok

Az igényelemzés mikroszintjén az egyes információhasználók igényeit, információkereső magatartását vizsgálják. Tisztában kell lennünk azzal, hogy ha az információs szolgáltatást valóban hatékonyra akarjuk tenni, meg kell keresnünk azokat az egyéneket, csoportokat, amelyek valóban hasznosíthatják az információt, és őket kell „megcélozni”. Az információigények olyan helyzetre adott válasznak tekinthetők, amelyben a döntéshozatalhoz hiányoznak a szükséges ismeretek.

Az üzleti-ipari világban a döntések széles skálán mozognak. Elméleti kategóriák helyett célszerű ezeket is az értékláncéhoz hasonló szervezeti felosztás, és néhány horizontális funkció (személyzeti menedzsment, pénzügyi szabályozás) mentén vizsgálni. Megfigyelhető, hogy az eltérő területeken dolgozók információigényei gyakran fedik egymást.

A fenti gondolatok arra figyelmeztetnek, hogy ne próbáljunk mindenkinek mindent biztosítani, ne fogjunk bele információs szolgáltatások előállításába, mielőtt meggyőződnenk a szükségességükről. Az ilyen kísérletek eleve kudarcra vannak ítélve. Ha viszont a megfelelő információt a megfelelő személyeknek, szervezeteknek juttatjuk el, sikerünk a szolgáltatások további bővítését is lehetővé fogják tenni. A sikeres információpolitika azon méretig, milyen teljesítményt érnek el az e politikában megfogalmazott tevékenységi területeken. Ezek sikere viszont azon múlik, hogy az ismertett elemző módszerekkel kimutathatóan mennyire biztos alapokon állnak.

WILSON, T. D.: Tools for the analysis of business information needs. = *Aslib Proceedings*, 46. köt. 1. sz. 1994. p. 19–23./

(Orbán Éva)