

## Üzleti információ az orosz könyvtárakban

Az üzleti életnek nyújtott információs szolgáltatások már régen beépültek az angol, amerikai és kanadai könyvtárak napi munkájába. A sheffieldi Városi Könyvtár indította az első ilyen szolgálatot 1920-ban, s azóta is főként közművelődési könyvtárakban fejlődtek ki. Németországban még nem terjedtek el általánosan az iparnak és kereskedelemnek nyújtott információs szolgáltatások.

A korábbi szocialista országokban 1989 után számos korábbi információs központ kereskedelmi alapon kínálta szolgáltatásait a kibontakozó piacgazdaságnak, ám egyelőre kérdéses, hogy a kereslet és kínálat egymásra talál-e ezen a területen. Annál is inkább, mivel még mindig nagy az információs analfabetizmus.

Mindenesetre az üzleti (business) információ fejlődőben van Közép- és Kelet-Európában, s máris le lehet vonni néhány következtetést:

1. Csehországban és Magyarországon a könyvtárak a túlélés egyik lehetőségét látják benne.
2. Hasznos a helyi kulturális sajátosságok figyelembevétele (pl. Kínában az állami selyemipar amerikai partnerekkel joint venture-ben épít adatbázisokat).
3. A kereskedelmi és ipari információk csak hálózatba szervezve hatásosak.
4. Ennek következtében elengedhetetlen a nemzetközi kooperáció. (A szolgáltatásokat nemcsak a hazai vállalkozók, hanem külföldi beruházók is használják. Pl. Csehországban egy ír és egy cseh információs ügynök viszonylag kis csapattal nyújt jogi információkat, amelyek létfontosságúak a gyorsan változó adó- és vámtörvények világában.)

Az orosz könyvtárak is próbálkoznak ezen a területen. Itt azok a könyvtárak, amelyek magukat üzleti könyvtáraknak nevezik, az információs szol-

gáltatások mellett vállalkozásokba is kezdtek. (Pl. naptárak, noteszek, plakátok kiadása; külföldi információs ügynökök képvisellete; a közigazgatás információkkal való ellátása; a szakmai telefonkönyv megjelentetése.) Van olyan könyvtár, amely már nem kap állami költségvetést, hanem szolgáltatásaiból tartja fent magát, illetve információért kap bizonyos szolgáltatásokat (pl. elektromos energiát). Kibontakozóban van az ingyenes és a térítéses könyvtárak közötti verseny, bár az utóbbiak esetenként 30 000 rubel féléves előfizetési díjat vagy 500 rubel látogatásonkénti díjat is elkérnek.

Az üzleti információban érdekelt könyvtárak egyhetes szemináriumot tartottak Moszkvában és Vladimirban. Mivel bizonyos tanácsalanság volt tapasztalható a kollégák körében, megalapították az Üzleti Könyvtárak Szövetségét, amely Oroszországon kívül kiterjed a FÁK más országaira is.

A szemináriumot a Bibliomarket, egy 1992-ben alapított tudományos-innovációs központ szervezte. Ezt az önfenntartó vállalkozást hárman vezetik (köztük az Állami Ifjúsági Könyvtár két munkatársa), s a szakemberek széles körére támaszkodnak. A hazai piacnak nyújtott szolgáltatásaik mellett egyre inkább felkészülnek a nemzetközi piac igényeinek kielégítésére is: Moszkvában az éves forgalom több mint 60%-át nemzetközi cégek bonyolítják le.

/SIMON, E.: Information für Handel und Industrie (business information) an Bibliotheken in Russland. = Bibliotheksdienst, 30. köt. 7. sz. 1996. p. 1191–1195./

(Papp István)

## Üzleti információs szolgáltatások Dániában

### Bevezetés

Egy 1991-ben Dániában, 35 információs munkatárs körében végzett Delphi-típusú előrejelzés szerint 1997-ben valamennyi dániai online keresés felét végfelhasználók végzik majd. Egy másik hasonló felmérés eredményeképpen várható arány 90% a végfelhasználók javára. A 2005-re várható előrejelzés még inkább ellentmondásos; végül a két felmérésben részt vevők megállapították, hogy a nyilvánosan elérhető adatbázisok online keresésének maximum 70%-át fogják a végfelhasználók

végezni az ezredforduló utáni években, Dániában. Ez azt jelenti, hogy nagy munka vár a közvetítőkre.

Az előrejelzés szerint a nyilvánosan kereshető online információs rendszerek száma *tovább nő* legalább 2010-ig, amikor szerepüket egyetlen virtuális adatbázis veszi át. Ugyancsak emelkedik a *külső* információ iránti igény mindenféle vállalatnál és intézménynél.

Ezek az előrejelzések hivatottak választ adni a következő típusú kérdésekre:

- Mi lesz az információs munkatársak szerepe a közeljövőben?
- Hogyan változik a könyvtárosok és a felhasználók szerepe a számítógépes informatika világában?
- Átveszik-e a végfelhasználók az online keresést?

### A dániai helyzet

Dánia gazdaságilag fejlett ország; az életmód, a szolgáltatások, a szakmai oktatás, a számítástechnikai műveltség és az információs technika magas színvonala jellemzi. Az információs technika az egész ország életében kiemelkedő helyet foglal el, a távközlési infrastruktúra is fejlett.

A könyvtári és információs szektor némileg eltér a hasonló helyzetű országokétól. Az egyik fő eltérés az, hogy Dániában viszonylag kevés az információs bróker vállalkozó. Ennek oka a hagyományosan erős és magas színvonalon támogatott könyvtári rendszer, amelynek fő célja a társadalom ingyenes információellátása.

A dán egyetemi és szakkönyvtárak teljesítik az ipar információellátását is, bár a nagy vállalatoknak van saját információszolgáltató részlegük. Az itt dolgozó információs szakemberek tudják a módját, hogyan lehet hasznosítani a központi könyvtárak szolgáltatásait. A kis- és közepes vállalatok (KKV-k), amelyeknek nincs saját dokumentációs részlegük, csak időnként vesznek igénybe külső információszolgáltatást, mivel nehézségeik vannak a nyújtott információ értékének megítélésében. Sok KKV-vezető azzal sincs tisztában, hogy mennyi, számukra fontos üzleti információ létezik az országos és nemzetközi rendszerekben. Ha időnként mégis információra van szükségük, a könyvtárak, kereskedelmi és ipari szervezetek, információs vagy tanácsadó vállalkozások (brókerek) szolgáltatásait veszik igénybe.

A múltban a nagy közkönyvtárak alig figyeltek oda a helyi KKV-k információigényeire. Újabban azonban némelyik igyekszik többet foglalkozni az üzleti (business) információszolgáltatással. 1988 óta jelentősen megnőtt a KKV-knak felé nyújtott szolgáltatás a dán könyvtárakban, különösen amióta a helyi önkormányzatok is kezdeményezik a helyi vállalkozások támogatását.

### Dán KKV-k igénye online szolgáltatásokra

Nézzük meg a második legnagyobb dán város, Aarhus példáját. A 260 ezer lakosú városban és környékén egy egyetem és több más felsőoktatási intézmény, és mintegy 12 ezer különböző nagyságú vállalat működik. 1989-ben hálózat formájában megszervezték a város közművelődési könyvtárainak business információs szolgáltatásait; a hálózat 12 környékbéli települést kapcsolt be. A legna-

gyobb hálózati könyvtárban, az Aarhusi Központi Közművelődési Könyvtárban (Aarhus Central Public Library) egy koordináló irodát létesítettek. A Központi Üzleti Információs Iroda funkciója a hálózati tagok közös feladatainak ellátása, pl. oktatás, marketing, statisztikák készítése, valamint a kérdések megválaszolásának segítése. Mind a 12 információs központot az illetékes önkormányzat finanszírozza, míg a központi irodát felerészben Aarhus városa, felerészben a helyi önkormányzatok tartják fenn (1993-ban összesen 140 000 GBP összegben). Ez az iroda egy főállású, három részfoglalkozású könyvtárost foglalkoztat, továbbá van egy főfoglalkozású újságírója, akinek feladata a PR (közönségszolgálat) és a propaganda.

Az Aarhusi Központi Közművelődési Könyvtár üzleti információs tevékenységét mutatja az 1. és a 2. táblázat.

1. táblázat

**A kérdések száma az Aarhusi Központi Közművelődési Könyvtár üzleti információs szolgáltatásainál**

*A felhasználók munkáltatójának típusai*

A felhasználó típusa	Kérdések száma 1992	Kérdések száma 1993
Gyártóipar	294	436
Szolgáltatás/kereskedelem	665	670
Vállalkozás	161	161
Közüntézmény	145	193
<b>Összesen</b>	<b>1265</b>	<b>1460</b>

2. táblázat

**A kérdések száma az Aarhusi Központi Közművelődési Könyvtár üzleti információs szolgáltatásainál**

*A kérdések típusai*

Kérdéstípus	Kérdések száma (1993)
Céginformáció	1132
Pénzügyi információ	85
Piaci információ	441
Vásárok, kiállítások	16
Műszaki információ	31
Törvény, jog	110
Költségviselés	66
Vegyes	442
<b>Összesen</b>	<b>2323</b>

Ezek az adatok alig különböznek a más európai országokban regisztrált eloszlásoktól.

A könyvtár üzleti információs szolgáltatásai Aarhusban és környékén folyamatosan nőttek az első öt évben. A növekedés okai: professzionális marketingigények, jelentős köztámogatás, a könyvtárosok munkájának javulása.

A kérdések megválaszolásához feltétlenül szükség van az online és CD-ROM adatbázisokra. Ha a KKV-knál vannak is számítógépek, kevés

gyakorlatuk van az információkeresésben. Ezért szükségük van szakinformatikusok, közvetítők segítségére.

A szolgáltatásokért fizetendő térítés az Aarhus környéki 12 településen *nem egységes*. A helyi önkormányzatok döntenek el, hogy miért kell fizetni, és mi ingyenes. Általában a *gyors tájékoztatás* ingyenes; a legtöbb kérdés ebbe a kategóriába tartozik. Az adatbázisköltségeket és a kapcsolódó kiadásokat meg kell téríteni. Az *időigényes* feladatokért általában 25 GBP-t kell fizetni óránként. Az a díjpolitika, hogy csak a nagyobb lélegzetű kérdésekre nyújtott szolgáltatásokért kell fizetni, a KKV-k számára előnyös. A kérdések zöme a kisvállalatoktól (50-nél kevesebb alkalmazott) érkezik. Általános vélemény szerint a KKV-k információigényeit a könyvtári szolgáltatások javarészt kielégítik.

*Témafigyelési (SDI) profilokat* is futtatnak, így EU tenderfigyelést, a Világbank és az EU által finanszírozott fejlesztési projektek figyelését. Mintegy 30 cég fizet elő témafigyelést.

Aarhusban 1987 óta működik *elektronikus cégjegyzék*, amely a környék 12 000 cége közül 3500-at tartalmaz. Ezt az adatbázist térítés ellenében bárki használhatja, s belőle nemcsak céginformációk tudhatók meg, hanem együttműködési és megbízási ajánlatok is. Sajnos, kevés KKV fizeti elő ezt a szolgáltatást, de a könyvtári business információs szolgálatok naponta többször fordulnak ehhez a forráshoz. A végfelhasználók többnyire ugyan üzleti partnerkapcsolatot kutató KKV-k, de az esetenkénti használat miatt nem szívesen fizetnek elő az adatbázisra.

Aarhusban a központi könyvtár business információs szolgálatán kívül az *Aarhusi Tudománypark Business Információs Központja* is igénybe vehető. Ez azonban inkább tanulmányok, felmérések készítését vállaló intézményként működik, saját munkatársai vagy külső szakemberek munkásságának termékeit nyújtva a megrendelőnek. A tanulmányok empirikus adatok alapján készített üzleti elemzéseket, áttekintéseket, ajánlásokat tartalmaznak. Leginkább a tudományparkban működő KKV-k keresik a központ ajánlatait, a többiek közül kevesen; viszont néhány aarhusi nagyvállalat, közintézmény és külföldi megbízók is igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, amelyek ára 30-70 GBP/óra tanácsadási díj + a költségek.

### **Összefoglalás és kilátások**

Aarhus városában és vonzáskörzetében kétféle business információs szolgáltatás működik, amelyek meghatározott feladatokra specializálódtak. A

közművelődési könyvtárak erőssége *erőforrásaiban* rejlik. Viszont a könyvtárosok nem elégséges tárgyi tudása miatt a KKV-k magasabb szintű, speciális információs igényeinek kielégítésére nem vállalkozhatnak. A legtöbb műszaki, tudományos és üzleti kérdésben csak információs *nyersanyagot* közvetíthetnek. Az online adatbázisokból és máshonnan származó nyers információ *további feldolgozást* igényel a KKV-k menedzserei és mérnökei részére.

A tudománypark információs központjában a helyzet éppen a fenti fordítottja. Erőssége nem a gazdasági és könyvtári erőforrásokban, hanem a *szakmai tudásban* van. Ez a központ korlátozott pénzforszási miatt saját magát nem képes reklámozni.

El kell ismerni, hogy Dániában a business információs területén van egy betöltetlen űr. Aarhus esete az országos probléma egy szimptomája. Az űr betöltésének egy meggyőző példáját a Finn Műszaki Kutatóközpont (VTT) információs szolgálat mutatta, ahol a különböző forrásokból származó információs nyersanyagot a KKV-k testére szabva dolgozzák fel. A VTT-nél *információs csomagok* készülnek, pl. versenytársak felmérése, termékértékelés. Ezeknek a szolgáltatásoknak közvetlen marketingje a célzott megrendelőkkel kapcsolatban sikeresnek bizonyult.

A trendeket a Delphi-típusú előrejelzés néhány eredménye igazolja. Ezek szerint a szakmai kommunikáció az információs szakemberek körében jelentős átalakuláson megy át. Elképzelhető, hogy az információs szakma új kategóriája alakul ki, mint pl. Tajvanban, ahol 750 ezer KKV információs igényeit olyan informatikusok elégítik ki, akik dinamikus marketingstratégiát hoztak létre, mégpedig ügyfélre orientáltan.

A világ több országában dolgozó információs munkatársak, szakinformatikusok, könyvtárosok szerepe és munkafeltételei a megoldandó feladatok széles körét tükrözik. Egyik fő jellemző a fejlődés gyorsasága, ezért elengedhetetlen követelmény az információs munkatársak és a *végfelhasználók oktatása, továbbképzése*. Az információs erőforrások és a KKV-k közötti hatékony kommunikációnak ez a feltétele.

**/CLAUSEN, H.: Use of online databases to solve SME business related problems. = FID News Bulletin, 45. köt. 2. sz. 1995. p. 42-45./**

(Roboz Péter)