

gére. Ez egyre több munkát ad az IMD könyvtára számára, mivel a kérések csaknem mindig angol nyelvű dokumentumokra vonatkoznak, s ezekhez Svájcban nehéz hozzáférni. Különösen sok időt kell a folyóiratcikkek könyvtárközi kölcsönzésére fordítani, miközben várható az előfizetésre fordítható összegek további csökkenése.

Az IMD könyvtárának fontos tevékenysége a szolgáltatások marketingje. Előadásokat tartanak az MBA programban részt vevő hallgatóknak, oktatóknak, egyes szaktanfolyamok résztvevőinek is. Az előadások egyik fő célja az ilyen jellegű információk meglétének bemutatása; mellette a CD-ROM-ok használatának, az általuk tartalmazott adatok jellegének megismertetése is cél.

Trendek

Az információszolgáltatások várhatóan egyre nagyobb mértékben alkalmazzák az elektronikus információforrásokat. Amikor a gazdasági recesszió miatt a könyvtárak költségvetését csökkentik, az erőforrások nagyobb százalékát fordítják olyan információforrásokra, amelyeket nagyobb körben használnak. Az IMD és a hasonló intézmények többet irányoznak elő CD-ROM-okra és egyéb nem hagyományos információforrásokra, kevesebbet a könyvekre.

Miközben a források apadnak, a használók egyre igényesebbek lesznek. Teljes szövegű, nem bonyolult anyagot akarnak, amelyek aktuálisak, és saját PC-jükön hozzáférhetők. A CD-ROM hálózatok kézenfekvő megoldást jelentenek ezekre az igényekre.

A hálózatban a használók maguk végezhetik a keresést, s annyi időt fordíthatnak erre, amennyit csak akarnak. A CD-Manager szoftver lehetővé teszi a

használat statisztikájának követését, ennek alapján a könyvtárosok meg tudják állapítani, érdemes-e továbbra is előfizetni az adott CD-ROM-okra.

A jövő kulcsa az információhoz való könnyű hozzáférés, nem az adatok birtoklása. A CD-ROM hálózat megkönnyíti ezt, s segít a használóknak a decentralizált szolgáltatásokra vonatkozó igényei kielégítésében.

Következtetések

A CD-ROM hálózat olyan befektetés, amelyet az IMD használói közössége nagyra értékel. Jelentős érték növelő tényező, hogy az információt a használók irodáiba viszi el, lehetővé téve, hogy források széles köréhez akkor és olyan módon férhessenek hozzá, amikor és ahogy azt kívánják.

Az oktatóknak, hallgatóknak, tanfolyami résztvevőknek kevés idejük van az olvasásra. Az információkhoz való gyors hozzáférésre van szükségük, a hálózat ezt megkönnyíti. A folyamatos használat segítségével sokan különböző CD-ROM-ok valódi szakértőivé váltak. Az oktatók a tantermekben nagyobb diákcsoportokkal párhuzamosan használtatnak CD-ROM-ot. A CD-ROM-ok mellett a könyvtár katalógusa is elérhető a hálózaton keresztül, kölcsönzés is kérhető online módon. Remélhetőleg a szolgáltatások decentralizációja a jövőben is folytatódik, a CD-ROM hálózat a kiindulópontot jelenti. Ez reklámozza a IMD alapvető információforrásait, ezért a legjobb marketingeszköz.

/ALLEN, L.–STODDART, L.: Adding value through a CD-ROM network. = *Aslib Information*, 20. köt. 7–8. sz. 1992. p. 284–287/

(Murányi Péter)

Hozzáadott értéket tartalmazó információszolgáltatás a kis- és középvállalkozások számára

A Finnországi Műszaki Kutatások Központja (Technical Research Center of Finland, VTT) 2700 alkalmazottat foglalkoztató állami intézmény, amely műszaki kutatási és fejlesztési tevékenységet folytat. Működése pénzügyi alapját egyharmad részben költségvetési támogatás, kétharmad részben bevételei biztosítják. A kutatóközpont 60 főből álló Információs Szolgálatát műszaki és üzleti információkat nyújt a VTT kutatóinak és fejlesztőmérnökeinek, valamint általában a finn ipari információ felhasználóinak. Ez az információs részleg 1991-ben elindított egy projektet, melynek célja újfajta, hozzáadott értéket tartalmazó információs hálózat létrehozása kis- és középvállalkozások (KKV-k) számára. A projekt céljai: a KKV-knak

tanácsadást nyújtó különböző szervezetek közti együttműködés javítása, a munkamódszerek fejlesztése, szakértők hálózatának kiépítése és újfajta, a KKV-kat megcélzó információs termékek létrehozása. Mindezek mellett arra is kíváncsiak voltak, hogy ezt a fajta szolgáltatást lehet-e profittermelő módon, üzleti alapon folytatni.

Finnországban körülbelül 40 000 ipari vállalat működik, 99%-uk a KKV-k kategóriájába tartozik. Általában elmondható, hogy csak kis részük használja a belső és/vagy külső információszolgáltatásokat. Azok, amelyek megrendelhető szolgáltatásaikkal állnak rendelkezésre (a közkönyvtáraktól a különféle információszolgáltatókig), nem kifejezetten felelnek meg a KKV-k speciális igényeinek.

Finnországban is működnek különféle tanácsadó szervezetek, mint pl. az Ipari és Kereskedelmi Helyhatósági Hivatalok, a Kereskedelmi Kamara, a Finn Külkereskedelmi Társaság, különféle bankok és támogató szervezetek. Az információkínálat szerkezetét ábrázolja az 1. ábra.



1. ábra Tanácsadó szervezetek KKV-k számára

A KKV-k igényeire jellemző, hogy sok esetben igen speciálisak. Ritkán az is előfordul, hogy a KKV-k még információs igényük létét sem ismerik fel. Ha felismerik, akkor sem tudják minden esetben, hogy hova forduljanak, milyen szolgáltatások állnának rendelkezésükre. Általában konkrét gyakorlati problémákra keresnek megoldást, az adatbázisoktól kész információkat várnak. Igényeik azonnal merülnek fel, a válaszadási idő meglehetősen rövid (egy hét már túl sok), s előnyben részesítik a verbális válaszadást. A hagyományos információs szolgáltatások (pl. szakirodalmi bibliográfiák) használhatatlanok számukra, különösen azért, mert nem angol anyanyelvű felhasználókról van szó. Összefoglalóan megállapíthatjuk, hogy ezen az információs piaci szegmensen a kereslet és kínálat nem fedi egymást. A VTT Információs Szolgálat új projektjével ezek közelítését próbálta meg, kereslet és kínálat találkozási pontját kereste.

Az általános szolgáltatóktól a termékig

Más országokban korábban kifejlesztett, hozzáadott értéket tartalmazó információs szolgáltatások (az angol HERTIS, a svájci CENTREDOC és mások) tapasztalatait felhasználva egy, a finn vállalatok tényleges szükségleteit feltáró rövid tanulmány elkészítése után fogtak a *Hozzáadott értékű információk szolgáltatása a KKV-knak* nevű projekt kifejlesztéséhez, majd a VTT SOLVERI szolgáltatás bevezetéséhez. Információs forrásként kb. 2000 nemzetközi adatbázis, szakértők hálózata és nemzetközi kapcsolataik szolgálnak. Az eredmény általában a megadott probléma megoldását vagy megoldási alternatíváit jelenti. A háttérinformációkat (pl. egy adatbázisban való keresés eredményét) csak külön kérésre prezentálják. Az új termék elhelyezkedését az információs piac ezen szegmensen a 2. ábra mutatja be.



2. ábra A SOLVERI szolgáltatás helye az információs piacon

A VTT SOLVERI szolgáltatások a következőket tartalmazzák:

- ▶ *felmérés a versenytársakról* – a főbb versenytársak termékeinek, piaci részesedésének áttekintése meghatározott földrajzi területen;
- ▶ *termékértékelés* – elősegíti a termék sikerét biztosító tényezők feltárását, és a termék életképességének optimalizálását;
- ▶ *műszaki felmérés* – alternatívákat nyújt a technikai, funkcionális, termelési vagy minőségi problémákra;
- ▶ *információfigyelés* – adott témákra vonatkozó releváns információk gyűjtése, táblázatok és adatok információcsomagjának összeállítása, következtetésekkel.

Marketingtevékenység

A projekt sikerességének és eladhatóságának egyik kulcseleme a marketingmunka, mert a szolgáltatások ára elég magas. Míg a hagyományos információs szolgáltatások árai 10 és 200, addig a hozzáadott értéket tartalmazó szolgáltatásoké 500 és 10 000 angol font között mozognak. A szolgáltatás piacképessége elemzésének eredményei azt mutatták, hogy a hozzáadott értéket tartalmazó szolgáltatás sikerét a jó termék, az agresszív, határozott marketingtevékenység, és az alkalmazott munkamódszer megértése biztosítja. A marketingterv két stratégiát javasolt:

- ▶ *direkt marketing* a potenciális ügyfeleknek,
- ▶ *indirekt marketingtevékenység* tanácsadó hálózaton keresztül.

A direkt marketing keretében személyesen kerestek fel különféle iparágakban működő mintegy 30 céget. A SOLVERI szolgáltatás bemutatása után arra kérték őket, hogy fogalmazzanak meg a termékfejlesztéssel, a gyártással vagy a marketinggel kapcsolatos bármilyen problémát. Az esetek egyharmadában sikerült a konkrét problémát megfogalmazni, amelyekre a VTT információs szolgáltatási ajánlatot küldött. Hét esetben kaptak megrendelést, mintegy 20 000 angol font értékben. Az indirekt marketing keretében már működő

tanácsadó szervezetek szakembereit készítették fel tanfolyamokon, részletesen megismertetve őket a szolgáltatással, céljaival, összetevőivel és alkalmazhatóságával.

A szolgáltatás gyakorlati működésének példái

Az egyik esetben egy újfajta mérőműszert kifejlesztő cég a termék piaci lehetőségeiről, a versenytársakról és az új termék várható esetleges helyettesíthetőségéről kívánt információkat, helyzetképet kapni. A SOLVERI szolgáltatást a sürgősség miatt választották; a cégnek nem volt elegendő ideje, hogy a nyers információkból saját maga szűrje ki, elemesse a számára szükségeseket. Két európai alvállalkozót vontak be, ezek jelentését, a széles körű szakirodalmat és több, a területet jól ismerő szakember állásfoglalását felhasználva adták meg a választ egy szóbeli tájékoztató, értékelés keretében. Megállapításait grafikonokkal, táblázatokkal és a háttérinformációkkal kiegészített tanulmányban is rögzítették. A munkát 3 hónap alatt végezték el.

Egy másik esetben egy speciális ablakokat gyártó cég számára végeztek termékértékelést és technológiai vizsgálatot. Felkeresték a cég vevőit, interjúkat készítettek, szakértők véleményét kérték ki, irodalomkutatást végeztek, melyek alapján ismét tanulmány készült. Kiderült, hogy a főleg a finn piacra gyártó vállalat a nagyok között a második helyen áll, a piaci

helyzet az elkövetkező öt évre jó kilátásokat ígér, és a vizsgált termék néhány technikai módosítás szükségessége mellett piacképes.

Következtetések

A VTT SOLVERI információszolgáltatás 1991 végétől működik Finnországban, és azóta sokan megismerték a finn KKV-k körében. A szolgáltatást pozitívan fogadták. A VTT azóta már több, a KKV-knak szolgáltatást nyújtó európai szervezettel is felvette a kapcsolatot. A szolgáltatással egy új szakma, az információs mérnök (information engineer) fogalma is megszületett.

Az eredmények azt bizonyítják, hogy a KKV-k igénylik ezt a fajta speciális, hozzáadott értéket hordozó, egy adott probléma megoldását középpontba helyező szolgáltatásfajta. Nyitott kérdés még, hogy az új szolgáltatás a KKV-k között már hagyományosan ismert valamely információszolgáltató szervezet részeként, vagy a Finnországi Műszaki Kutatások Központja Információs Szolgálat keretében működjön-e a jövőben.

/PIESKÁ, K.: Value-added information services for small and medium sized enterprises. = The Electronic Library, 11. köt. 1. sz. 1993. p. 25–28./

(Kardos Krisztina)

Jelentés a nyilvános információs szolgáltatások helyzetéről a Cseh Köztársaságban

A Cseh Köztársaságban a korábbi „minden információs szolgáltatás állami” helyzethez képest igencsak leszűkült az állami információs szolgáltatások köre. Ezen belül található – ugyancsak leszűkült mivoltukban – a nyilvános információs szolgáltatások, illetve intézményeik. Ez utóbbi szféra kívánatos alakulását az 1992. évi május 20-i 367. számú kormányhatározat szabja meg. Ennek megállapítása érdekében, hogy a nyilvános információs szolgáltatások ügye „irányt vett-e” a kormányhatározat szerinti átalakulásokra, az 1992 végi állapot szerint felmérték az e szférában megindult mozgásokat és fejleményeket. (Már itt el lehet árulni, hogy: igen, s mindössze bizonyos jogszabályi hézagok és pénzügyi problémák lassítják a prognosztizált pályákra való gyorsabb ráállást.)

A szóban forgó kormányhatározat a nyilvános információs szolgáltatások intézményi körét a következőképpen jelöli ki: *nyilvános könyvtárak és szakkönyvtárak, korlátozottan nyilvános szakkönyvtárak és információs munkahelyek, levéltárak (archívumok), és bizonyos szakosított információs intézmények.* Az iménti

intézményi körbe 535 intézmény (köztük 10 közművelődési könyvtár) tartozik, továbbá – közvetítőként – 8340 közművelődési könyvtár.

Ahol a költségvetési finanszírozás fenn is maradt, szinte kivétel nélkül áttételessé vált (minisztériumok és központi hivatalok, információra igényt tartó intézmények, önkormányzatok). Egyébként: saját költségére bárki és bármilyen intézmény fenntarthat könyvtárat, információs szervezetet, ami – tűnt ki a felmérésből – egyáltalán nem „divat”: ha valakinek valamilyen információs szolgáltatásra van szüksége (az egyelőre viszonylag ritkán fordul elő), inkább megrendeli.

Ebben a „slankítási” folyamatban a fontos és életképes szakkönyvtárak általában „jobban jártak”, mint a csak merőben információs központok, amelyeknek piacképes szolgáltatásai gyakran könyvtári keretekbe mennek át.

Ami a szolgáltatásokat illeti: a nagyiparra épített tudományos-műszaki-gazdasági információs szolgáltatások, azaz a tudományos-műszaki-gazdasági információs rendszer által produkált szolgáltatások jórészt