

A vállalalkozási információk kora

A szerző a University of Wales, Aberystwyth (Nagy-Britannia) egyetem tanára az üzleti-vállalkozási információk szakterületén. Mint a kérdés nemzetközi hírű szakértőjét, magyarországi tanácsadásra kérte fel az üzleti információszolgáltatások hazai bevezetését támogató nemzetközi projekt. Lowe professzornak módja volt a hazai helyzet, a kezdeti eredmények megismerésére, és azoknak a nagy-britanniai hasonlóságra, de ott már gyökeret vert szolgáltatásokkal való összevetésére. Tapasztalatairól, nézeteiről itt fordításban közreadott írásában számol be.

A bővülő piacok Keleten és Nyugaton is növelik az igényt

Korunk a vállalalkozási (= business) információk kora. Számos ok miatt a könyvtári és információs munkának ez a területe egyre előkelőbb helyet foglal el a használók és a szakma elsőbbségi rendjében. Ha a nagy-britanniai helyzetet tekintjük át, azt látjuk, hogy az utóbbi tíz évben egy hatalmas vállalalkozási információs ipar nőtt fel, s termékeinek széles kínálata jelent meg. A könyvtári és információs szolgáltatások terén ennek megfelelően forradalom ment végbe azzal a céllal, hogy közvetítsen egyfelől a sok és változatos forrás, másfelől az üzleti döntéseket hozó személyek között.

E forradalom okai közé tartozik az is, hogy az üzleti élet növekvő mértékben ismeri el az információ értékét, valamint ide sorolhatók a vállalalkozási környezetben lezajló változások is. Tovább folytatódnak azok a változók, amelyek kihatással vannak Nagy-Britannia és az Európai Közösség vállalalkozásaira, s ezek csak mértékükben különböznek attól a sürgető szükséglettől, hogy Kelet-Európa vállalatainak is alkalmazkodniuk kell a versenyhelyezethez, s új piacokat kell találniuk.

A piac "szabadságának" mértéke meghatározza, hogy egy vállalat sikere vagy kudarca mennyiben függ környezetétől, s ezért függ az e környezetre vonatkozó információtól is. Amiképpen Magyarországon nincs már a termelő és szolgáltató vállalalkozásoknak garantált létük, úgy Nagy-Britanniában sincs egyre több közszolgáltatásnak, beleértve a közlekedést, a távközlést és a villamosenergia-ellátást, sőt az egyetemeket és kórházakat is. Ezeket nemrég privatizálták, vagy más módon vették rá őket, hogy megküzdjenek létükért. Ahogy a magyar ipar többé már nem védett a versenytől az országon belül, úgy a brit vállalatoknak 1993-tól kezdve azonos feltételek mellett kell versenyezniük az Európai Közösség többi vállalatával.

Mi a "vállalkozási információ"?

Külső környezetük mely jellegzetességeitől függenek a versenyhelyzetben lévő vállalatok? E kérdés

megválaszolásához meg kell határozunk, mi is a vállalalkozási információ. A válasz nagyon általános. A vállalalkozási információ meghatározása gyakran: a vállalalkozási környezetre vonatkozó bármely olyan információ, amely befolyásolja a vállalati döntéshozatalt.

Egy piacgazdaságban nyilvánvaló, hogy a legáltalánosabb és legszorítóbb igény a cég termékeinek vagy szolgáltatásainak a piacára vonatkozó információk iránt mutatkozik meg. Ez nem egyszerű dolog, minthogy a piac fogyasztókból és egymással versenyző szállítókból áll, továbbá termékekből vagy szolgáltatásokból, s noha bizonyos kérdések megválaszolásához be lehet szerezni tényszerű információkat ezekről az összetevőkről, nem könnyű következtetni arra, ami leginkább számít: a jövőre.

A vállalalkozási információ legkeresettebb formája a cégekre vonatkozó információ, mert a cégek a vásárlók és egyben versenytársak a piacon; érdeklődés mutatkozik a cégek iránt is, mint munkaadók, üzleti partnerek vagy beruházási lehetőségek iránt. Ahhoz, hogy egy cég jövőbeli teljesítményét megkíséreljük megjósolni, majd mindenfajta információ számításba jöhet: a tényszerű és pénzügyi információktól a trendekig, a sajtóvéleményekig, sőt a menedzserek és igazgatók életrajzáig. Valójában sok vállalalkozási információs igényre nem lehet biztos választ adni, de előnyben vannak azok a döntéshozók, akik birtokában vannak némi információknak, azokkal szemben, akik nincsenek.

Sok vállalalkozónak, befektetőnek és másoknak is szükségük van arra, hogy áttekintsék és figyelemmel kísérjék a vállalalkozási környezet távolabbi területeit is; azonban az ilyenek is a vállalalkozási információk fő vonalához tartoznak. A pénzügyi tényezők, mint például a keresztárfolyamok, a kamatlábak, a részvény- és árutőzsdei árak nemcsak a pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó cégeket érintik, hanem közvetlenül vagy közvetve mindenkit. Sok függ a cég hazai gazdasági környezetének, de azon országok gazdasági környezetének helyzetétől is, amelyekben a cégeknek érdekeltségei vannak. Lehet, hogy a gazdasági statisztikák és előrejelzések megbízhatatlannak a jövőre nézve, de ismét: valamit tudni jobb, mint semmit sem, s ez nagyobb esélyt ad a nyeresre, vagy megelőzhet költséges tévedéseket.

A vállalalkozási információs ipar újabb, növekvő területe a *politikai kockázatok* felmérése. A szakértők azonkívül, hogy felméri az egyes országok vállalalkozási körülményeit, megbecsülik a politikai fordulatok, felkelések, a magántulajdon államosításának stb. kockázatát is.

Egyik vállalatnak több információra van szüksége, mint a másinak

Noha minden cégnek szüksége van vállalalkozási információra, igény szintjük meglehetősen eltérő. Azon túlmenően, hogy mennyire "szabad" a piac, ez számos más tényezőtől, s a kereskedelmi határok változásaitól is függ. A legfontosabb a cég vállalalkozási tevékenységének a természete. Azoknak a cégeknek van a legnagyobb belső szükségük arra, hogy folyamatosan vizsgálják külső környezetüket, amelyek termékei vagy szolgáltatásai leginkább érzékenyek a jövőbeli változásokra, s leginkább függenek ezektől. Ezért a "City" intézményei (azaz a bankok) méretükhöz képest nagyobb információs igénnyel jelentkeznek, mint a termelő vagy szolgáltató ágazatok. A pénzüket befektető vagy azzal üzletelő vállalalkozók számára a siker és a kudarc közti különbséget (nem pedig a megítélés és a szerencse közti különbséget) fejezi ki az információ és felmérés minősége. A termelő cégek esetében azonban az információk fő célja megoszlik egyrészt a termelékenység, a tervezés, a technológia, a marketing és más belső tényezők, másrészt a külső üzleti környezet között.

A könyvtárosok tisztában vannak azzal, hogy az információ iránt megnyilvánuló kereslet nem mindig áll arányban az információs szükséglettel, s a már említettek mellett más tényezők is befolyásolják az információgyűjtést. Egy adott szervezetnek (és piaci szektora egészének) versenyérzékenységgel együtt nő az információhasználat is. A verseny erősödik, ha egy értékes piacon sok cég tevékenykedik, s ha a cégeknek hasonló a piaci részesedésük. A vállalalkozási információ használatának intenzitása ugyancsak összefüggésben van a szervezet nagyságával, s érdekes elgondolkodni azon, mi volt előbb: információ vagy siker? A nagy és sikeres nemzetközi cégek most már nagyon is tisztában vannak a belső és külső információk pénzügyi értékével, s nagy összegeket fektetnek be az információs technikába és annak személyi erőforrásaiba hatékony használatuk érdekében.

Az információs technika, különösen az adatbázisok megjelenése nagyban segítette, hogy a nagy cégek érdeklődése megnövekedett az információ hatékony kezelése iránt. Azok, akik korábban nemigen törődtek a könyvtárakkal és a könyvtárosokkal, most lelkesednek az elektronikus információs rendszerek és termékek iránt, s meg vannak győződve arról, hogy megéri a pénzt szakszerű menedzsmentjük és felhasználásuk.

Sajnálatos módon a gazdaság szempontjából lényeges cégek többsége kis vállalat; valószínű, hogy ezek nem nagy keresletet mutatnak a vállalalkozási információk iránt. A kis cégek információs igényeinek tanulmányozása Nagy-Britanniában arra vezetett, hogy sajátos igényeinek és szokásainak megfelelő szolgáltatások jöttek létre. Eltérően a nagyobb, gazdagabb, tudatosabb cégeknek nyújtott szolgáltatásoktól, ezek a szolgáltatások csak akkor életképesek, ha közpénzekből támogatják, és hatékonyan propagálják őket.

A magyar vállalalkozási információs rendszer elemei

Függetlenül a termelés és szolgáltatások fejlettségétől, a piacgazdaság pusztán léte azt jelenti, hogy fontossá vált az információ a vállalalkozási szféra számára, s bármilyen mérvű felhasználása előnyhöz juttat a versenyben. Minthogy azonban a piacgazdaság Magyarországon csak nemrég kezdődött el, még nem fejlődtek ki kellőképpen sem a primer és szekunder információforrások, sem pedig a szolgáltatások. Ez különösen érvényes a másodlagos forrásokra (megrendelésre készített jelentések, név- és címjegyzékek, adatbázisok stb.), amelyek előtt mindig korlátot fog jelenteni, hogy a magyarországi és magyar nyelvű vállalalkozási információs piac viszonylag kicsi.

Most sincs azonban semmi akadály a annak, hogy a vállalalkozások, s megbízásukból a könyvtárosok és információs szakemberek megtalálják a napi és a stratégiai döntésekhez szükséges információkat. Csak az általuk használandó módszereket, feladatuk nehézségét és megoldásának hatékonyságát fogja befolyásolni a hazai források és szolgáltatások jelenlegi állapota. (Noha számos korszerű külföldi forrás hozzáférhető Magyarországon, a legtöbb használat számára mindig is a hazai források lesznek a legfontosabbak.)

Bár ma már sok magyar vállalalkozási információs forrás áll rendelkezésre, nem lehet azt állítani, hogy egy virágzó piacgazdasághoz szükséges megbízható, átfogó és egyszerűen visszakérhető vállalalkozási információs rendszer létrejött volna. Egy olyan vállalalkozási információs rendszer, amilyen például Nagy-Britanniában kibontakozott, legalább három feltételen múlik. Az első: törvények és jogszabályok az adatok közzétételére, hivatalos adatgyűjtemények fenntartása. A második: virágzó információs ipar, amely beszerzi, gyűjti, feldolgozza, elemzi, megszervezi és értékesíti az információkat. A harmadik: fejlett köz- és szakkönyvtárak és információs szolgáltatók. Mind a háromra szükség van, s egyikük sem fejlődik könnyen, ha elszigetelt a másik kettőtől, s ha a vállalalkozók részéről nem mutatkozik információs kereslet. Így Nagy-Britanniában, ahol viszonylag könnyű a brit üzleti élet hazai környezetét feltárni, nem is olyan

egyszerű megfelelő információt találni olyan országokra, ahol egy vagy több gyenge láncszem van a rendszerben. Manapság Nagy-Britanniában szeretnék kiadni az Európai Közösség és Kelet-Európa lehetséges új piacaira vonatkozó jelentéseket, szakmai útmutatókat, adatbázisokat stb., azonban ezek a források csak annyira lehetnek kurrensak, pontosak és részletezők, mint amennyire ilyenek a hozzáférhető primer adatok.

Primer adatok és a vállalkozási információs ipar

Az országok nemcsak abban különböznek, hogy a törvény mennyi információ közzétételére kötelezi a cégeket, hanem a végrehajtás hatékonyságában is. Nagy-Britanniában a nyilvánvalóan publikált másodlagos forrásokban (pl. útmutatókban, pénzügyi szemlékben) feldolgozott cégszámok többsége a korlátozott felelősségű társaságok által rendszeresen közzétett, meglehetősen nagy mennyiségű általános és pénzügyi információkból származik. A jogi szabályok megkivánják a kft.-ktől, hogy még több információt tegyenek hozzáférhetővé, ha be akarják vezetni részvényeiket a tőzsdén. Ugyanakkor a céginformációs útmutatók összeállítói nemcsak a kft.-k, hanem más cégek adatait is feltárják, s a kft.-ket megkeresik további, részletesebb információkért. A kiadók felmérői és elemzői összehasonlító táblázatokba foglalják az adatokat, és sokatmondó viszonyszámokat számítanak ki. Az üzleti hírlapok szerkesztői minden információt összegyűjtenek, amit csak tudnak, hogy kommentáljanak, jósoljanak és spekuláljanak. Ha ezekben a szakmai útmutatókhoz hozzátesszük a tőzsdeügynökök egyes cégekre vonatkozó jelentéseit, meghatározott iparágakat lefedő indexelő és referáló szolgáltatásokat, ezek online vagy CD-ROM adatbázisában hozzáférhető változatait a komplex elemzést lehetővé tevő szoftverrel együtt, akkor előttünk áll a kizárólag a cégekre vonatkozó források gazdagsága.

A piaci információ forrásait tekintve hasonló a helyzet. Noha az állami szervezetek sok hasznos statisztikai adatot gyűjthetnek össze, a kiadóknak maguknak kell összegyűjteniük a legtöbb elsődleges adatot piacutatás, a hirdetések elemzése stb. révén. Nagy, vegyes gazdaságú országokban elegendő kereslet mutatkozik sok nagy tapasztalatú szakember iránt, akik meghatározott marketingadatokat képesek összeállítani, rendszeresen áttekintik a legtöbb piaci szektort, s bibliográfiákat készítenek a folyóiratokban megjelenő gazdag anyagról.

A könyvtáraknak és könyvtárosoknak fel kell készülniük a változásra

A könyvtári és információs szolgáltatások legalább olyan fontosak a vállalkozási információ közvetítésé-

ben, mint a két előbb említett tényező. Szerepüket nem csökkenti az a trend, hogy egyre több, a vállalkozási információkat uraló elektronikus forrást szánunk közvetlen végfelhasználói használatra. Ahhoz azonban, hogy megfeleljenek a közvetítő nélkülözhetetlen szerepének a vállalkozók és a számba jövő információforrások óriási mértékű változatossága és nagy száma között, a könyvtáraknak és a könyvtárosoknak meg kell változtatniuk hagyományos arculatukat, és ez legyen jól látható. Azt mondják, hogy a vállalkozási információs szolgáltatásban a könyvtáros szerepe az ügynöké, aki beszerzi a legjobb és a leginkább költséghatékony információkat, aki minden forrást felhasznál, legyen az a könyvtáron kívül vagy belül, legyen az adatbázis vagy szerződés, vagy nyomtatott kiadvány. E filozófia közép-pontjában a használt igényeit kielégítő aktív információellátás áll a passzív gyűjtemények megteremtése és fenntartása helyett. Ezt a felfogást jobban kifejezi az *információs szolgáltató és információs menedzser*, mint a *könyvtár* vagy *könyvtáros* kifejezés használata.

Más megfigyelők azt javasolják, hogy a közvetítő a használó számára szűrje meg az információkat, bár az üzleti élet azt kívánja a közvetítőtől, hogy ennél több értéket is adjon hozzá a nyers információhoz. A vállalkozási információs szolgáltatások új generációját Nagy-Britanniában az jellemzi és teszi kívánatosá, hogy képesek a visszakeresett információkat elemezni és újracsomagolni, s egy olyan terméket előállítani, amely közelebb áll ahhoz az ismeretlenhez, amelyre a vállalkozásnak szüksége van döntése meghozatalához. Természetesen ez azt kívánja az információs menedzsertől, hogy többet tudjon az üzleti életről, a forrásokról és az információkezelő módszerekről, mint könyvtáros elődje. Noha sokba kerül egy ilyen színvonalú szolgáltatás, egyre több hivatásos információközvetítő (bróker) azt veszi észre, hogy a nagyobb és információigényesebb cégek képesek teljes mértékben megfizetni idejüket és szakértelmüket. Ilyen brókerek szolgálatait azok a szervezetek is igénybe veszik, amelyeknek saját korszerű információs szolgáltatójuk van, s olyanok is, amelyeknek nincs.

A nyilvános könyvtári szektor szerepe

A közművelődési és országos könyvtárak által nyújtott, állami költségvetésből finanszírozott szolgáltatásoknak van talán a legfontosabb szerepük a kisebb, kevésbé nagyratörő és szerényebb vállalkozások és magánszemélyek szempontjából. Még ott is, ahol bőségesek a vállalkozási információs források, azok olyan drágák, hogy ésszerű oda koncentrálni a forrásokat és a szakértelmet, ahol a legtöbb hozzájuk férhetnek. S minthogy sok problémát meg lehet oldani viszonylag gyakori, nem szakmára orientált forrásokkal, a közművelődési, országos és egyetemi könyvtárakban máris rendelkezésre álló nagy állományok és felgyűlt tapasztalatok képezik a

szakmai szolgáltatások kifejlesztésének legjobb alapját. Az új brit törvénymódosítás megengedte a nyilvános könyvtáraknak, hogy "extra" szolgáltatásaiért térítést kérjenek; ezzel viszont lehetővé vált a hozzáértés, a források és a szolgálat olyan színvonalra, amelyet korábban csak a magánvállalkozások szakkönyvtárai és az információs brókerek tudtak felkínálni. Ezeknek a térítésre alapozott vállalkozási információs szolgáltatásoknak kezdeti tapasztalatai azonban azt mutatják, hogy aligha lesznek valaha is pénzügyileg függetlenek vagy nyereségesek. Ahhoz, hogy a kis és közepes cégek megkapják a számukra szükséges információkat, az államnak továbbra is támogatnia kell a szolgáltatásokat. A költségvetésből való finanszírozás bizonytalanságai ellenére Nagy-Britanniában a British Library mint zászlóshajó állt az országos erőforrások hasznosításának élére, és koordinálja a közkönyvtárak szolgáltatásait, míg a helyi

önkormányzatok könyvtárai arra törekcsenek, hogy az országos hálózat szolgáltató pontjai legyenek.

A piacokon erősödik a verseny; a gazdasági döntéseket hozó üzletembereknek minden megszerezhető információhoz hozzá kell tudni férniük, akár ideálisan korszerű a fentebb említett három összetevő, akár nem. Itt az idő, hogy a magyar könyvtárak és könyvtárosok is átvegyék a közvetítő hálás szerepét az üzleti élet és az annak éltető elemét jelentő információk között, s végrehajtsák hozzáállásukban és fontossági sorrendjükben azokat a változtatásokat, amelyek e szerep betöltéséhez szükségesek. A második fázis sem könnyebb: meggyőzni a használatkarról, hogy megváltoztak a könyvtárak és az információs szolgáltatások is.

Beérkezett: 1992. X. 14-én

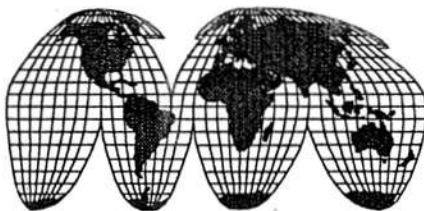
Fordította: Papp István

ALEPH

AUTOMATED LIBRARY
EXPANDABLE PROGRAM

EX LIBRIS

AUTOMATES THE



of LIBRARIES

& INFORMATION CENTERS

SYSTEMS IN:

BRASIL
CZECH
DENMARK
GERMANY
GREECE
HUNGARY
ISRAEL
ITALY
PERU
POLAND
SLOVAKIA
SPAIN
SWEDEN
SWITZERLAND
TURKEY
USA

**NATIONAL- UNIVERSITY- MUNICIPAL
MUSEUMS - CORPORATE - SPECIAL**

UNIX : DEC, HP, IBM, ICL, SUN
VMS : DEC

DISTRIBUTED IN HUNGARY BY:

IBR GENERAL Ltd

1639 BUDAPEST, BOX 658
TEL/FAX: +36-1-156 5062

Ex Libris S.A. B.P. 1163, L-2210 Luxembourg