

tásához. A végfelhasználók számára többnyire kielégítő az ismertetés az online keresés alapjairól, de mind ők, mind a közvetítők nagyon hiányolhatják az egyes adatbázisok keresését megkönnyítő tudnivalókat, ha már sikerült a megfelelőket kiválasztaniuk (pl. a keresőmezők bemutatása, mintarekordok közlése stb. nagyon hasznos lett volna). Az értékelő összefoglalók, összehasonlítások, példakérdések és példakeresések is hiányoznak.

A Directory of International Sources of Business Information c. tájékoztató mű demonstrálja legjobban, hogy a végfelhasználóknak és a közvetítőknek iszóló ismereteket, tudnivalókat hogyan lehet egy kiadványban egyesíteni. A jó adatbázis-útmutatók – bármennyire is költségesek, és bármennyire is időigényes az előállításuk – komoly mértékben járulhatnak hozzá az üzleti információforrások használatának terjesztéséhez, reklámozásához. Az adatbázis-útmutatókat gyorsan és egyszerűen kell tudni hasznosítani, úgy, hogy magas színvonalú információkhoz juttassák az érdekelteket, méghozzá tömör formában. Ezért az adatbázis-útmutatók az üzleti információforrások világitótornyai, s használatuk mindazok érdeke, akik online kereséssel foglalkoznak.

## Irodalom

Az alábbiakban az üzleti információforrások tájékoztatóival foglalkozó szakirodalom válogatott bibliográfiáját közöljük (szerző, szerkesztő, ill. cím betűrendjében), benne a cikkben idézett tájékoztató kiadványok bibliográfiai adataival.

- BALL, S.: Directory of International Sources of Business Information, Pitman, London, 1991.
- Business Line Company Information, Euromonitor Publications, London, 1989.
- Commission of the European Communities, Library programme – Rationale and Background to the Community Action, Brussels, 1991.
- CUADRA, C.: Directory of Online Databases, 12. köt. 3. sz. 1991. Cuadra/Gale, Detroit, MI.
- DRENTH, H. J. – TSENG, G. M. – MORRIS, A.: Expert selection of marketing databases. = Business Information Review, 7. köt. 4. sz. 1991. p. 24–32.
- DICKITT, P. – MAY, N.: Online Charging Policies, UK Online User Group (UKOLUG) 1988.
- DYCKMAN, L. M. – O'CONNOR, B. T.: Profiling the end-user: a study of the reference needs of end-users on Telebase System Inc.'s EasyNet. = Proceedings of the 10th National Online Meeting, p. 143–154, New York, 1989.

- EATON, J. (comp.): Source Guide to Mergers and Acquisitions Information, London Business School Information Service, London, 1991.
- European Company Information: EEC Countries (3rd Edition), London Business School Information Service, London, 1989.
- European Directory of Financial Information Sources, Euromonitor Publications, London, 1990.
- FOSTER, P. – FOSTER, A. (eds.): Online Business Sourcebook, Headland Press, Cleveland, 1991.
- MORRIS, A. – TSENG, G. M. – NEWHAM, G. H. W.: The selection of online databases and hosts – an expert system approach. = Proceedings of the 12th International Online Meeting, p. 139–148, Learned Information, Oxford, 1988.
- NEWHAM, G. H. W. – TSENG, G. M. – MORRIS, A.: Choosing a business database: the expert approach. = Business Information Review, 5. köt. 1. sz. 1988. p. 27–41.
- NICHOLAS, D. – ERBACH, G. – PANG, Y. W. – PAALMAN, K.: End-users of Online Information Systems. = British Library R&D Report 5959, Mansell Publishing, London, 1988.
- Online Databases, Key Note Report, Key Note Publications Ltd., Hampton, Middx, 1990.
- OWEN, T.: Mind Your Local Business: Where to Find and How to Use Local Economic and Business Information (2nd Edition), Eurofi plc, Newbury, Berks, 1988.
- PARKER, N.: Online Management and Marketing Databases 1991, Aslib, London.
- PARKINSON, H.: Online Business and Company Databases 1991, Aslib, London.
- SCANLAN, J. M. – DE STRIKER, U. – CONWAY FERNALD, A.: Business Online: The Professional's Guide to Electronic Information Sources, John Wiley & Sons, New York, 1989.
- SMITH, G. – CLINCH, P. (eds.): Business Information Yearbook 1990/91, Headland Press, Cleveland, 1990.
- SPENCER, N. (ed.): The Instant Guide to Company Information Online, British Library, London, 1991.
- TENOPIR, C.: Database selection tools. = Library Journal, 113. köt. 1988. p. 52–53.
- The Source Book, Key Note Publications Ltd., Hampton, Middx, 1990.

*/DRENTH, H. – TSENG, G. – MORRIS, A.: Tracking British and European online business information: A guide to the guides. = Online Review, 15. köt. 6. sz. 1991. p. 355–386./*

*(Roboz Péter)*

## Bevezetés a termékinformáció problémáiba

A különféle készülékek és berendezések gyártóinak is használniuk kell más cégek által készített alkatrészeket és anyagokat. Általában csak akkor gazdaságos egy végterméket és annak összes alkatrészét azonos helyszínen előállítani, ha a piacon nem

kapható megfelelő. Az alkatrészek, feldolgozott anyagok, nyersanyagok maguk is termékek. A különféle ágazatok egymást táplálják. Jelen esetben a termékinformáció fogalma olyan termékekhez kapcsolódik, amelyek a terméklánc nyersanyagainak és félkész

termékeinek számítanak, tehát nem eladható végtermékek. A problémák a *Mit? Kik? Hol? Mikor? Hogyan?* kérdések köré csoportosíthatók.

### MIT

jelent a termékinformáció? Egy termék leírását, tulajdonságait és egyéb adatait, beleértve a különböző környezetben és alkalmazási formákban nyújtott teljesítményüket. Ilyen információk főleg a következő dokumentumtípusokban találhatóak:

- a) Vállalati irodalom: a gyártók prospektusai és katalógusai a potenciális ügyfelek számára. Ezekben azonban csak szelektált információ található, a hangsúly az eladás szempontjából fontosabb pontokon van, nincs lehetőség mások hasonló termékeivel való összehasonlításra.
- b) Kereskedők árukatalógusai, amelyek különféle cégek termékeit együtt tartalmazzák, rövid leírásokkal és néhány adattal.
- c) Egy cég termékének specifikációi, például egy másik cég számára, amelynek megrendelésére számítanak.
- d) Szabványok, amelyek elsősorban a minőségre és a műszaki paraméterekre vonatkoznak, például szabványosítással foglalkozó hivatalos testületek, vagy egyéb, hatáságnak elismert szervezetek részéről.
- e) Alkatrészek vagy anyagok vizsgálati jelentései, amelyek akár a gyártótól, akár másoktól származnak.
- f) Egy termék meghatározott körülmények közötti alkalmazásáról szóló jelentések.
- g) Tervezési útmutatók meghatározott alkalmazásra szolgáló alkatrészek kialakításához.
- h) Szakmai útmutatók, műszaki kézikönyvek, tankönyvek, folyóiratok – vagyis a szakirodalom.
- i) Szervezetek, mint például kutatási, ipari vagy fejlesztő egyesületek, egyetemi vagy más kutatóintézetek.
- j) Információs szolgáltatások, amelyek hozzáférést nyújtanak termékek leírásához, többé-kevésbé részletes adataihoz. Ilyen szolgáltatások könyvtári állományokon, katalógusok és prospektusok mikroformátumban rendelkezésre álló gyűjteményein vagy elektronikus hozzáféréseken alapulhatnak.
- k) Tanácsadó (konzulens) szolgáltatások, amelyek segítséget nyújtanak speciális termékproblémákban, vagy akár új termékekre vonatkozó átfogó projektekben is.

Bár az "Először találja meg a gyártót vagy a szállítót" a termékinformáció viszonylag egyszerű keresésének a kulcsa – ebben főleg a *h)* és a *j)* pont segíthet –, azonban figyelembe kell venni, hogy

- ▶ a *k)* pont kivételével nincs olyan forrás vagy szolgáltatás, amely többre lenne képes, mint hogy a felhasználót a lehetséges gyártók vagy szállítók egy kis csoportjához vezesse, akikkel felveheti a kapcsolatot;

- ▶ nem lehet csak *egyetlen* forrásra építeni, amely egy adott típusban minden lehetséges terméket ismertetne, de még több forrás együttesen sem biztos, hogy képes erre.

### KIK

azok, akik leginkább igényelnek termékinformációt? A kutatással, a fejlesztéssel, a termeléssel és a marketinggel foglalkozó szakemberek, az árubeszerzők és a vezetők. Ezek közül a tervezőmérnököknek vannak a legnagyobb nehézségeik a megfelelő információ megtalálásában.

Bármely információfelhasználó igényelhet összehasonlító adatokat különböző gyártók azonos termékeiről. A cégek nevének áttekintése, vállalati irodalmuk tanulmányozása lehet az első lépés. A legjobb szolgálatot e téren Nagy-Britanniában a British Library Tudományos Tájékoztató Szolgálat (Science Reference and Information Service) megfelelő részlegeinek igénybevétele teheti.

Néhány szakterületen, mint például az anyagok és elektronikus alkatrészek terén az információs ipar nagyon fejlett rendszereket alakított ki, amelyek sokat segíthetnek a megfelelő termékek kiválasztásában.

### HOL

legyen az információ elérhető? Legyen szó akár nyomtatott anyagról, mikroformátumról vagy számítógépes keresésről, leginkább a közvetlenül az íróasztalra kerülő, vagy legalább a munkahelyhez a lehető legközelebbi helyen hozzáférhető információkat kedvelik. Sok forrást gyakran együttesen, összefüggésükben kell figyelembe venni.

A számítógépes rendszerek mágnesszalagos, hajlékonylemezes, CD-ROM vagy online hozzáférés keretében faktografikus vagy bibliográfiai szolgáltatásokra alkalmasak. Az ipar igényei azonban olyan sokfélék és változatosak, hogy ezek mellett is lényeges lehetőségeket kínálnak a hagyományos szakmai útmutatók és a vállalati irodalom különféle formái.

### MIKOR

kell az információt elérhetővé tenni? Az ügyfél naprakész információt igényel, amelyet akkor akar használni, amikor éppen szüksége van rá.

Különös nehézséget jelenthet a termékinformációk ipari használói számára az, ha a kemény piaci versenyben manőverező vezetés szoros határidőket követel meg. A megfelelő termékinformációs rendszer hiányával együtt ez vezethet a veszélyes rövidített utakhoz, majd a legnagyobb, legdrágább bukásokhoz.

### HOGYAN

segíthet a keresés? Az ügyfél számára mások végezzék, vagy ő maga keresse meg az információt? A gyártók milliókat költenek reklámozásra,

nyomatott prospektusokra és katalógusokra, kiállításokra. Az ezekben kínált információ ingyenes a használók számára. Ezek visszakeresésére azonban olyan szolgáltatásokat kell kifejleszteni, amelyek elég drágák.

Ha nem tudunk teljes választ adni az ügyfél kérésére, akkor el kell őt vezetnünk az elérhető információk forrásokhoz és szolgáltatásokhoz. Ebben nagy segítséget jelentenek a különböző nyomtatott kézikönyvek. Egy ajánlott mű a *Finding and using product information: from trade catalogues to computer systems*. (Gower, 1986. – Termékinformációk megtalálása és használata: az ipari katalógusoktól a számítógépes rendszerekig.) Az előbbi mű egy

felújított és átdolgozott kiadása: *Engineers' guide to product information: sources and use*. (Ed. Raymond A. Wall. London, Aslib, 1992. – Mérnökök útmutatója a termékinformációról: források és használatuk.) A könyv elsődlegesen mérnökök számára készült, s a tervezési szempontokat hangsúlyozza. Ennél azonban sokkal szélesebb körben is használható mint termékinformációs útmutató, ezért a könyvtári és információs szolgáltatások is jól hasznosíthatják.

/WALL, R. A.: *Product information problems: an introduction*. = *Aslib Information*, 20. köt. 5. sz. 1992. p. 205–206./

(Murányi Péter)

## Üzleti információ: esettanulmány

Az *Information in Business*, azaz információs szolgálat az üzleti élet és az ipar számára a Leicester Polytechnicban létesült, a felsőoktatási intézmény és a Leicesteri Könyvtárak és Információs Szolgálat (LLIS= Leicester Libraries and Information Service) által képviselt megyei hatóság közös vállalata. A szolgálat célja az alapító szerződés szerint: "Kereskedelmi, ipari és műszaki információ szolgáltatása a cégek, szervezetek és egyéni felhasználók számára Leicesterben és a régióban."

Ezt négy úton lehet elérni:

- ▶ Információs szolgáltatás
- ▶ Az információhoz való hozzáférés elősegítése
- ▶ Az információ propagandája
- ▶ Kapcsolatok kialakítása más információ-szolgáltatókkal.

A szolgálat a politechnikum (ma már De Montfort Egyetem. – A szerk.) és az LLIS közötti kapcsolatok eredményeként jött létre, mindkét fél kezdeményezésére. 1987-ben a politechnikum kereste annak lehetőségét, hogy térítéses üzleti információs szolgáltatást fejlesszen ki a környezete számára végzett kutatási és kiadási tevékenysége részeként. A politechnikum rendelkezett az információ forrásaival, szakértelemmel, és számos kapcsolata volt a helyi üzleti körökhöz. Ezek indítottak arra, hogy tanulmány készüljön a helyi üzleti életéről mint a könyvtári szolgáltatások lehetséges vásárlójáról. A tanulmány legfontosabb következtetése az volt, hogy kapcsolatot kell kiépíteni az LLIS-szel, amely a Leicesteri Információs Központban ingyenes üzleti szolgáltatásokat kínált.

Ebben az időben folyt az LLIS-nél a megyei tanács felülvizsgálata. A vizsgálat megállapította, hogy az üzleti információs szolgáltatást a felhasználóknak csak kis része veszi igénybe. Ahhoz, hogy a számítástechnika vett felhasználókat elérjék, és az üzleti információs szolgáltatást kellő módon fejleszteni tudják, jelentős pénzügyi támogatásra lenne szükség. A vizsgálat különböző javaslatokat tett, elsősorban az együttműködésre vonatkozóan, és egy harmadik féllel együtt történő szolgáltatásra.

Ugyanebben az időben a *Leicesteri Információs Program (LIP)* felgyorsult, és jó alapot teremtett az információs szolgáltatók közötti együttműködés fokozására. Ezen túlmenően a LIP kiemelt célul tűzte ki az üzleti élet és az ipar információellátását, rávilágítva a kis- és középvállalatok információs igényeire. Egy nyilvános, üzleti információkat szolgáltató közös vállalkozás jól illeszkedett ebbe a koncepcióba.

Az említett tanulmány és vizsgálat előmozdította a két fél tárgyalásait. 1990. március elején ötéves szerződést írtak alá, amelyben az LLIS lemond a nyilvános üzleti információs szolgálatról azzal, hogy a politechnikum veszi ezt át. A szerződés kikötéseket tartalmaz az inflációs hatás kiegyensúlyozásáról, és időt hagy a politechnikum számára az árak felülvizsgálatához.

A szerződés bizonyos kötelezettségeket ír elő a politechnikum számára négy fő területen:

1. *Állomány és tájékoztatás.* Az LLIS által nyújtott alapszinten túlmenő állomány és források biztosítása, a részletes kutatást igénylő kérések megválaszolása.
2. *Kommunikációs kapcsolatok.* Megfelelő kommunikációs kapcsolatok kiépítése a kérdéseknek az LLIS és a politechnikum közötti továbbítására.
3. *rendelkezésre álló információ típusai.* Cég alapításához vagy kapcsolatok kiépítéséhez szükséges információk nyújtása.
4. *Megyei tanácsi politika.* A megyei tanács politikájának megfelelő szolgáltatások olyan területeken, mint a gazdaság, a munkaerő-gazdálkodás, a kisebbségi etnikumok üzleti fejlesztési stratégiája.

A szerződés értelmében az érdekelt felek képviselőiből álló tanácsadó bizottság évente kétszer ülésezik, megtárgyalja a szolgálat fejlesztését, a marketing kérdéseit, s kiértékeli az eredményeket.

A szerződés szabályozza az *Information in Business* ingyenes szolgáltatását, ami a politechnikumi könyvtár referenz célú nyilvános használatát jelenti, s a munkatársak szakértelmének igénybevételét legfeljebb fél óra időtartamra. A térítéses szolgáltatások közé tartoznak a több időt igénylő kutatások, a hozzáadott értéket nyújtó szolgáltatások, pl. online