

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 öt vezetnünk az elérhető információ 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 szolgálat
- ▶ Az információhoz való hozzáférés elősegítése
- ▶ Az információ propagandája
- ▶ Kapcsolatok kialakítása más információ-szolgáltatókkal.

A szolgálat a politechnikum (ma már De Monfort 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 életről 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 információ 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. *A 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 referenzs 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

keresés, másolatküldés, személyre szabott témafigyelés. Az árak a közvetlen költségeket és a munkatársak idejét tartalmazzák.

A szolgálat 1990. március végén kezdte meg működését. Mind az üzleti köröknek, mind a nagyközönségnek hasznára vált az új lehetőség. A felhasználók telefonon, faxon vagy személyes látogatással vehetik igénybe, vagy közvetett módon a leicestershire-i közművelődési könyvtári hálózaton keresztül. A közös vállalkozás révén az LLIS átcsoportosíthatja a pénzügyi kereteit egyéb célokra. A közpénzek ésszerűbben használhatók fel a kettős beszerzések kiküszöbölésével.

A kétféle (ingyenes és térítéses) szolgáltatással kétféle felhasználói kör él: a nagyközönség és az üzletemberek, bár bizonyos mértékű átfedéssel, mivel az üzletemberek az ingyenes és térítéses szolgáltatásokat egyaránt igénybe veszik; ritkább

eset, hogy a nagyközönségből valaki térítéses szolgáltatást kér. A két csoporttól érkező kérdések különböznek ugyan, de közös alapokon nyugszanak. Pl. mindkét csoport igényli a céginformációt, de a nagyközönséget általában a munkalehetőség vagy a vásárlás, míg az üzletembereket a konkurencia vagy a partnerség szempontjából.

Az Information in Business gyors és kimerítő tájékoztatást ad. Növekszik a térítéses szolgáltatások iránti igény. A jövőt tekintve mind a nagyközönség, mind az üzletemberek számára folytatódik az egyénekhez szabott, készséges és megbízható üzleti információszolgáltatás.

/TOWLSON, K.: Information in Business: a case study. = Aslib Information, 20. köt. 2. sz. 1992. p. 66–67./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Egy információs vállalkozás születése

A hertfordshire-i felsőoktatási intézmények könyvtárai 1956-ban hálózatot hoztak létre, elsősorban azért, hogy a tervezés és a forrásmegosztás terén együttműködjenek. Főhadiszállásuk a legnagyobb intézmény, a Hatfield Polytechnic könyvtára lett, amelynek igazgatója a megye műszaki könyvtárosa is, így egyben a HERTIS (Hertfordshire Technical Library and Information Service = Hertfordshire-i Műszaki Könyvtár és Információs Szolgálat) vezetője. A HERTIS a tudományos-műszaki területek mellett vállalkozási (business) információkat is nyújt.

Az együttműködés egyik fő célja az volt, hogy a vállalatok rendszeresen használják a szakirodalmat, és építsenek a HERTIS információs szolgáltatásaira. 1956 és 1980 között az állandó taglétszám 250 és 300 cég között mozgott. A szolgáltatásokat – tájékoztatás, irodalomkutatás, dokumentumellátás, kutatás/tanácsadás – a tagok előfizetési díj fejében vehették igénybe. A díjszabás inkább marketingfogás volt, s nem fedezte a ráfordításokat. A befizetett díj tulajdonképpen egy információs "klub" tagdíja volt, a szolgáltatások tényleges költségeit erőteljesen támogatták.

A 80-as évekre a HERTIS – mint megyei szervezet – kiterjesztette szolgáltatásait a vállalkozásokhoz kapcsolódó információkra is. 1979-ben beindította Üzleti Információs Szolgálatát (Commercial Information Service = CIS) a közművelődési könyvtárakkal együttműködve, hogy előmozdítsa az üzleti, kereskedelmi és marketinginformáció használatát. Ezt a szolgálatot az egyetemi oktatók és hallgatók is igénybe vehetik. A szolgáltatások sikerét mutatja, hogy 1987-ben a kérések száma elérte a havi 500-at.

Az 1980-as évek óriási változást hoztak az egyetemi oktatás finanszírozási rendszerében. A politechnikumok szervezetiileg függetlenek lettek az önkormányzatoktól, költségvetésüket pedig már a kormány

biztosítja a hallgatói létszám és a teljesítmény függvényében. Tehát a felsőoktatás is gyakorlatilag üzleti vállalkozássá lett, s az intézmények versenyeznek a diákokért és a pénzügyi támogatásért. Bevételeik egy részét a termelő szektorból kell megszerezniük, így kutatásainak, tanácsadásaiknak és szolgáltatásaiknak gazdaságilag is életképeseknek kell lenniük.

Ennek következtében az elmúlt években a politechnikumoknak a HERTIS működését teljes egészében gazdasági alapokra kellett helyezniük, s el kellett különítenie költségvetését, megvonva tőle a rejtett támogatás lehetőségét is.

Alaposan felül kellett vizsgálni a tevékenységet, és a legfőbb problémákra új megoldásokat kellett keresni.

Olyan szolgáltatásokat kellett kialakítani,

- ▶ melyek értéke pénzben kifejezhető;
- ▶ melyek során a munkatársak a vállalatoknak ki tudják mutatni az információ hasznát, és segítenek az információ értelmezésében is.

Tehát a szolgáltatásokat kétfajta információs igény kielégítése köré kellett csoportosítani:

- ▶ **termékkel** kapcsolatos információ – termékfejlesztés, marketing, termelés;
- ▶ a **vállalatvezetéshez-fejlesztéshez** kapcsolódó információ – információkezelés, menedzsmentinformáció.

A korábbi, tagdíj fejében nyújtott szolgáltatásokat 1984-ben felváltották a költségtérítéses szolgáltatások. Ez 300%-os bevételnövekedést eredményezett. Az 1980-ban indított Hertfordshire-i Céginformációs Adatbázisba a nagyvállalatok mellett a helyi, kis- és középvállalatok adatai is belekerültek. Ezt a szolgáltatást kezdetől fogva a ráfordítások megtérülésének szándékával működtették. 1987-ben az adatbázist felújították, bővítették, és 1986–1989 között a címlista-szolgáltatás és az adatbázisban való nyilván-