

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 információs szolgáltatás.

/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 kutatásaiknak, tanácsadásaiknak és szolgáltatásaiknak gazdaságilag is életképeseknek kell lenniük.

Ennek következtében az elmúlt években a politechnikumoknak a HERTIS működését teljes egészében gazdasági alapokra kellett helyeznie, 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 kezdettől fogva a ráfordítások megtérülésének szándékával működtették. 1987-ben az adatbázist felújították, bővítették, és 1986–1989 között a címlista-szolgáltatás és az adatbázisban való nyilván-

tartás ára fedezett minden költséget, még a személyzet fizetését is.

Ebben az időszakban sikerült némi tapasztalatot szerezni tanácsadói és projektmunkában, s arról, hogyan kell vállalati könyvtárakat kialakítani. 1989-ben átfogó (SWOT = strengths, weaknesses, opportunities, threats) elemzés és tanulmány készült arról, hogyan lehet a szolgáltatásokat fejleszteni és megújítani.

Először is a *piacot* kellett felmérni, behatárolni azt a környezetet, amelyben a szolgáltatások piacra dobhatók. Az alapos környezettanulmány kitért arra is, hogy az üzletemberek hova fordulnak információért. A legtöbbet használt információforrásnak a kollégák, a vásárlók és a szállítók bizonyultak; a második helyen a kereskedelmi kamarák, a szakmai testületek és a hivatalos tanácsadó szervek (bankok, adótanácsadók stb.) álltak.

A másik nagy kérdéskör az volt, hogy *mit várnak* egy olyan szervezettől, amely információellátást kíván nyújtani. A válaszokból kitűnt, hogy az ellátórendszerrel és a gyenge marketingtevékenységgel vannak problémák, hiszen az óhajtottként megjelölt szolgáltatások léteznek és hozzáférhetők. A szolgáltatások között a következő rangsort állították fel az üzletemberek:

- ▶ gyors tájékoztatás (garantált válasz 30 percen belül);
- ▶ könnyű hozzáférhetőség;
- ▶ dokumentumellátás kölcsönzés vagy tartós beszerzés formájában;
- ▶ egy "egyállomásos" információs pult, ahol minden kérdést elvállalnak, és nem irányítják el őket, hanem minden lehetséges forrást felkutatnak számukra;
- ▶ pontos tájékoztatás más információs forrásokról;
- ▶ az üzleti és műszaki információforrások széles skálájának a biztosítása;
- ▶ postán, futárral vagy fax útján a dokumentumok eljuttatása közvetlenül a munkahelyre;
- ▶ bizalmas ügykezelés;
- ▶ információs szakemberek, akik csak az üzlettel vagy csak a műszaki szakterülettel foglalkoznak stb.

A felmérés kitért az *ármeghatározásra* is. Egyértelműen kiderült, hogy az értékhozzáadással növelt információt a használók felértékelték, s ez biztató a reális árkiállítás szempontjából.

A felmérés tanulságai alapján szolgáltatási szinteket dolgoztak ki, hogy a vállalatok kiválaszthassák az igényeiknek megfelelő információs ellátottságot.

Az értékhozzáadással növelt információs szolgáltatások iránt különösen a szolgáltató ágazat területéről mutatkozik növekvő igény. Az ipari/gyártó cégek inkább a nyers információt nyújtó szolgáltatásokat veszik igénybe.

A szolgáltatások szintjei

A felmérések eredményeképpen és a lehetőségek ismeretében a cél az értékhozzáadással növelt információs szolgáltatások bevezetése.

Az *első szint* a költségtérítéses szolgáltatások szintje. Ennek alapja a tagdíjfizetés. A bevétel 50%-a származik előfizetési díjából, s a tagsági viszony szilárd alapja az iparhoz fűződő kapcsolatnak. A tagok kereshetnek az adatbázisokban (a tagdíj magában foglalja a keresési időt), részesülnek a dokumentumellátásban, és hozzáférhetnek a céginformációhoz.

A *második szinten* a szolgáltatásokból profit és fejlesztési alap is képződik. Az ide tartozó szolgáltatások az alábbiak.

Kutatásjelentés

A szakirodalom kutatása alapján készülő szemle-tanulmányok tartoznak ebbe a körbe. A tanulmányt irodalmi hivatkozásokkal és az eredeti dokumentumok vagy források csatolásával bocsátják a használó rendelkezésére.

Információcsomag

Előre meghatározott szempontok szerint összeválogatott irodalom. Az ügyfél meghatározza, hogy mire van szüksége, milyen részletesen, és a kutatás (desk research) e kérdések megválaszolására irányul. A munka jelentés formájában készül el, előre megszabott szerkezetben, s csatolják hozzá az eredeti dokumentumokat, a kapcsolatnak javasolt személyek vagy cégek neveit/címeit, valamint különböző statisztikákat, adatokat, táblázatokat. A munka elvégzésének menetét rögzítő adatlapot is csatolják.

Ez a szolgáltatás szakértők bevonásával készül.

Előnyei:

- ▶ ezzel a típussal jól lehet illusztrálni az információhasználatát;
- ▶ árazott termékként jelenik meg, így az ügyfelek látják, hogy mit kapnak a pénzükért;
- ▶ lehetőség van különféle szakértők bevonására.

A vállalatnál működtetett szolgáltatások

A vállalati nyilvántartások vezetése, vállalati információs egységek/rendszerek kialakítása, és a velük kapcsolatos tanácsadás tartozik ebbe a körbe. A hálózat információs szakembereinek szakértelmét/tudását hasznosítja így a rendszer. Bár számtalan szabadúszó információs ügynök is van, aki ezt a munkát vállalná, a vállalatok szívesebben bíznak a HERTIS-ben a kiterjedt intézményi háttér, és az általuk nyújtott lehetőségek miatt.

Tanulságok

1. Az alapvető információs szolgáltatások nagyon munkaigényesek, és nehéz piacosítani őket.
2. Az értékhozzáadással növelt információ és az erre épülő szolgáltatások profitot hoznak, és az ügyfelek nagyobb elismerését vívják ki.
3. A különböző szintű szolgáltatások elősegítik az üzleti élethez kapcsolódó információs szolgáltatások fejlesztését, és a különféle szakterületek közötti kapcsolatok megeremítését.

A változások nagyon jó irányban befolyásolták HERTIS-t. Lehetőség nyílt a marketingtevékenység

széles körű bevezetésére, új szolgáltatások kialakítására, és egy szakértői gárda létrehozására. Bár rengeteg munkával járt, új szakismereteket (pl. költség-elemzés) tett szükségessé a térítéses és ingyenes szolgáltatások elkülönítése, de új munkahelyeket is teremtett.

/ABELL, A.: *Developing an information business – the HERTIS experience.* = *Business Information Review*, 6. köt. 3. sz. 1990. p. 27–35./

(Téglási Ágnes)

Skócia főbb üzleti információs forrásai

Skócia 5,1 millió lakosával és 35,7 millió GDP nemzeti jövedelmével kis részt foglal el ugyan, de jelentős szerepet játszik az Egyesült Királyság gazdasági életében. A hagyományos hajóépítés, acél- és vasipar mára már hanyatlóban van, helyét egyre inkább átveszi az elektronika és a biotechnológia. A textilipar, a sörgyártás és az élelmiszeripar nagy múltra tekint vissza, és napjainkban is kulcsfontosságú szerepet játszik Skócia gazdasági életében. Ezekhez zárkózik fel újabban a turizmus és a pénzügyi szolgáltatás.

Céginformáció

Skóciában minden kft.-nek be kell jelentkeznie, és a Cégbíróság rendelkezésére kell bocsátania adatait Edinburghban. Így jelenleg csaknem 62 ezer céget tartanak nyilván.

A cégek kódexeket illetően nagy a választék – a két legismertebb csak alapadatokat, a Jordan kiadásában megjelenő *Skócia első 2000 vállalkozása* című kiadvány viszont már pénzügyi adatokat is tartalmaz, és rangsorolja a cégeket.

Eladási és foglalkoztatottak száma szerinti rangsort nyújt az ELC International *Skócia 8500 legnagyobb cége* címen. A vezető 200 cég adatai az éves felmérés alapján csak igény szerint hozzáférhetők.

A helyi és regionális kalauzok az alábbi információkat tartalmazzák: cím, telefonszám, tevékenységi kör megjelölése, pénzügyi összegezés. Kereskedelmi kamarák és különféle gazdasági szervezetek is jelentenek meg céginformációt. A specializált kalauzok/kódexek közül érdemes megemlíteni a külföldi befektetéssel működő vállalkozásokról szóló kiadványt.

Piacutatás

Kevés az alapos piackutatási jelentés a skóciai vállalkozásokról, a kutatási jelentések is csak belső használatra készülnek. Néhány felmérés hasznos adatokat tartalmaz az exportra szánt áruk típusáról, értékéről, rendeltetési helyéről.

A *Scottish Chambers Business Survey* (Skót Kamarák Üzleti Felmérései) című kiadvány adatai a kereskedelmi kamarák tagjaitól származnak, és különösen arra alkalmasak, hogy az üzleti élet vá-

tozásait nyomon lehessen követni. Földrajzi elhelyezkedés alapján a kulcsfontosságú iparágakról ad képet.

Statisztikák

A General Register Office (Általános Nyilvántartó Hivatal) és a Scottish Office (Skót Hivatal) ad ki statisztikai kiadványokat. Számtalan, évenként megjelenő sorozat lát napvilágot. Általában több évre visszamenőleg, de eléggé régi adatokat tartalmazva jelennek meg. Átfogó, minden területre kiterjedő kiadvány a *Scottish Economic Bulletin*, amely félévente, iparágak szerinti bontásban jelenik meg. Sok ágazati statisztika is készül. Legfőbb segédlet az ezekben való eligazodáshoz az évente megjelenő *Scottish Abstract of Statistics*.

Periodikumok

Négy fő üzleti/kereskedelmi szakfolyóirat, ezenfelül számos egyéb periodikum foglalkozik a témába vágó cikkekkkel.

Adatbázisok

Speciális, Skóciára vonatkozó adatbázis alig van. Említésre méltó a SPIRS, ezt a Skót Ipari és Fejlesztési Tanács készíti. 3500 cég adatait tartalmazza. Online hozzáférés nincs hozzá, csak mágneslemezen lehet megvásárolni. Számos adatbázis tartalmaz Skóciára vonatkozó adatot, de kifejezetten Skócia szerint ezekben többnyire nem lehet keresni. Azon kevesek közül, melyek Skócia szerint is visszakereshetővé teszik az adatokat, egyik a Duns European Marketing Online, amely 20 000 skót céget ölel fel. Több cég is lehetővé teszi ma már, hogy adatbázisaik bizonyos területre vonatkozó részeit meg lehessen vásárolni hajlékonylemezen vagy CD-ROM-on. Ilyen az ICC, amely adott régió céginformációját értékesíti floppy-n; és a Kompass, amely lehetővé teszi, hogy az UK Kompass egyes részeti CD-ROM-on megvásárolhassuk.

/COLL, J.: *Business Information sources for Scotland.* = *Aslib Information*, 20. köt. 5. sz. 1992. p. 201–202./

(Téglási Ágnes)