

## Az Európai Közösség üzleti információi iránti igény és kielégítése az Egyesült Királyságban

Előjáróban megjegyzem, hogy egyaránt "EK-információnak" nevezem azokat az üzleti információkat, amelyeket akár az Európai Közösség (EK) ad ki, akár róla szól, és tagállamaiban szerepet játszik az üzleti életben.

### Az EK-INFORMÁCIÓK IRÁNTI IGÉNY

Naivak lennénk, ha azt hinnénk, hogy ha elérkezünk a mágikus 1992-es évszámhoz, az üzletemberek hirtelen mindannyian szomjúhozni fogják az információkat, és állandó, csillapíthatatlan vágy fogja hatalmába keríteni az üzleti világot az EK-információk iránt. A valóság az, hogy az egységes piacot hirdető médiakampány ellenére az EK-információk iránti igény attól függ, hogy az EK milyen mértékben fogja a befolyását éreztetni akár az ipari, akár a kereskedelmi szektorban. Általában azt mondhatjuk, hogy a nagyobb vállalatokra lesz jelentősebb hatása az EK-tagságnak, és ezek fogják jobban használni az EK üzleti információit. Ezek fel fogják ismerni, hogy a nemzetközi piacon való jelenlétükhöz szükséges a jó tájékozottság az EK-fejleményekkel kapcsolatban, és a felső vezetőket rendszeresen el kell látni információkkal, elemzésekkel.

Az üzletemberek, a közepes és kisvállalatok vezetői azonban nem információorientáltak, és általában nem érzik szükségességét az EK-fejlemények állandó követésének, minthogy piacaik hazaiak, napi feladatuk pedig inkább az állandó túlélési stratégia kialakítása, semmint a hosszabb távú intervenciók tervek készítése.

Az üzleti Információk területén három szintet állapíthatunk meg az EK-információk felhasználói között (1. ábra).



1. ábra Az EK-információk iránti üzleti igények

A piramison felfelé haladva a lakosság mind szűkebb rétegéhez jutunk, az igények azonban a csúcson egyre gyakoribbak, az elvárások pedig nagyobbak az EK információszolgáltatásaival szemben.

### Szakemberek

A piramis tetején állnak a szakemberek, akiknek napi kapcsolatuk van az EK-információkkal. Az üzleti élet olyan szektorában dolgoznak, ahol a vállalatuk a nemzetközi piacokon szerepel, ezért nekik figyelemmel kell kísérniük az EK előírásait. (A vállalati szervezetekben nemzetközi kapcsolatok, külső kapcsolatok felelősei.) De ilyen szakemberek vannak a jogi, pénzügyi, vezetési tanácsadásra szakosodott cégeknél is. Végül EK-információkkal foglalkozó tisztviselőket találunk az országos és helyi közigazgatási szervezeteknél is.

Az ilyen "euro-megfigyelők" nélkülözhetetlenek, ők tájékoztatják a nagyvállalatok felső vezetőit, ők adnak tanácsokat az ügyfeleknek. Jól képzett szakemberek, akiknek megfelelő ismereteik vannak az információforrásokról, gyakran még a gazdaságpolitikában is eredményesen lobbysznek, és befolyásolják azt.

### Közvetítők

A közvetítők a szervezeteknek és egyéneknek egy nagyon heterogén csoportját alkotják, akik az EK-információk és a végfelhasználók között foglalnak helyet: gyűjtik, felhasználják és terjesztik az információt potenciális érdeklődő tagjaik, vevőik és ügyfeleik között.

A közvetítő szervezetek igyekeznek maguknak megszerezni az elsőséget az EK-információkhoz való hozzájutásban, hogy minél jobb minőségű szolgáltatásokat tudjanak kínálni. Gyakran a legmagasabb képzettségű, igen jól tájékozott munkatársaik vannak ezen a területen.

### A gyakorlati foglalkozást Ūző személyek

Azoknak a csoportja, akiknek munkájukhoz szükségük van EK-információkra. Az üzletemberek többsége ide tartozik. Nem igazán információorientált személyekről van szó. Az információkra esetenként, gyorsan és termékorientáltan van szükségük. A szakemberekkel ellentétben nem érdeklik őket az EK készülő ajánlásai, csak a kész, érvényes szabályozások. Általában szakmai vagy kereskedelmi szervezeteik látják el őket a szükséges információkkal és segítséggel.

## Az EK-INFORMÁCIÓK FORRÁSAI

Az Egyesült Királyságban nincs hiány EK-információban. Inkább az a gond, hogy nem kis munkával "ki kell válogatni a búzaszemeket a pelyvából", és az értékes információt megfelelő formában prezentálni. A vezető üzletemberek általában a személyes kontaktust, az informális tájékozódási csatornákat kedvelik. Az "euro-megfigyelő" specialisták idejük nagy részét töltik azzal, hogy kapcsolatokat alakítsanak ki az EK-intézmények hivatalnokaival, minisztériumi tisztviselőkkel, üzleti és szakmai szervezetek képviselőivel. A közvetítők értesüléseik nagy részét az EK- és kormányhivatalokkal való kapcsolatukból, különböző bizottsági és képviseleti ülésekről szerzik be. A gyakorlati szakemberek üzleti partnereiktől és versenytársaiktól, valamint szakmai és kereskedelmi szövetségeik útján nyerik az információkat.

A 2. ábra az elsődleges és másodlagos információforrásokat mutatja be az EK-információk területén.



2. ábra Az EK-információk forrásai

### Kereskedelmi kiadók

Bár gyakran azt mondják, hogy az üzletemberek nem olvasnak, a nyomtatott publikációk, illetve elektronikai megfelelőik fontos szerepet játszanak a vállalatok EK-információkkal való ellátásában. Észrevehetően nő azoknak a hasznos kézikönyveknek és számítógépes szolgáltatásoknak a száma, amelyek az üzleti szektort kívánják szolgálni az egységes piacra való felkészülésben.

### Közvetítő szervezetek

Szakszervezetek, munkaadói szervezetek, kereskedelmi kamarák, szaktanácsadói szervezetek, könyvszakértők, bankok és egyéb pénzügyi intézmények figyelik az EK-fejleményeket, hogy tájékoztassák a vevőiket, ügyfeleiket vagy tagjaikat azokról a jogi vagy kereskedelempolitikai változásokról az

EK-ban, amelyek befolyásolhatják az üzleti tevékenységet. Ezért a kiadványaik rendkívül fontos információforrások. Szerepelnek közöttük hírlevelek és egyéb rendszeres publikációk (amelyek elemzik a legfrissebb üzleti fejleményeket), adatbázis-szolgáltatások, egyedi igényekre kialakított SDI-szolgáltatások. Nem ritka az ilyen közvetítő szervezeteknél a közvetlen kommunikációs kapcsolat Brüsszellel, illetve képviselőjük az Európai Közösség intézményeiben.

Az általuk nyújtott információszolgáltatásokat illetően lényeges különbség van az érdekképviseleti szervezetek (pl. kereskedelmi kamarák, szakszervezetek) és a professzionális és privát szervezetek között (bankok, könyvszakértői, szaktanácsadói és jogi irodák). Az első típusú információszolgáltatás egy széles tagság kollektív szükségleteit hivatott kielégíteni, az utóbbi viszont sokkal inkább az ügyfelekre szabott. Az érdekképviseleti szervezeteknél az információszolgáltatás színvonalát a saját költségvetésük határozza meg, a professzionális és privát szervezetekét pedig az, hogy anyagilag mit engedhetnek meg maguknak az ügyfelek.

### A kormány

A kormányhivatalok alkotják az EK-információk egy másik fontos forrását. A jelentős gazdasági szervezetekkel kialakított hivatalos és nem hivatalos kapcsolataik révén már a korai szakaszban jelezni tudják a várható jogi változásokat, és részletes tájékoztatást tudnak adni arról, hogy az egyes EK-irányelveket hogyan fogja átvenni az Egyesült Királyság jogrendszere. Gyakran a gazdasági szervezeteken keresztül bevonják az üzleti életet az EK-beli jogszabályi javaslatok előkészítésébe.

### Az EK intézményei

Az EK maga természetesen elsőrangú információforrás. Intézményei törvényhozási folyamatában óriási mennyiségű dokumentum készül. Emellett rengeteg adatot gyűjtenek be a gazdasági élet különböző jelenségeiről, figyelik a tagállamokat a közös gazdaságpolitika kialakítása érdekében, és a meghozott határozatok betartása szempontjából. Ugyanakkor tudatában vannak e nagy mennyiségű információ értékének – különösen az üzleti életben –, és mint a tagállamok pénzéből fenntartott intézmények, kötelességüknek érzik ezek publikálását. Ennek megfelelően nagyszámú írott vagy számítógépen hozzáférhető információt jelentetnek meg.

### Információpolitika

Az EK eszméjének elfogadtatásához nélkülözhetetlen az európai emberek megfelelő tájékoztatása. Ennek tudatában alakította ki az EK információpolitikáját, amely biztosítja, hogy a céljaival, tevékenységével és eredményeivel kapcsolatos információk megfelelő szinten és formában hozzáférhetőek legyenek. Az információszolgáltatások jelen vannak a

médiumokban, az oktatási intézményekben, a szak-szervezetekben. Az elmúlt években elsődleges céljukká vált az üzleti körök megnyerése, ezért számos kiadvány jelent meg kifejezetten a piacokról, adatbázisokat fejlesztettek ki az egységes piac szabályairól és egy sor olyan témáról, amely az üzleti körök figyelmét az egységes piac felé fordítja.

Az EK irodái jelen vannak a tagországokban, és jelentős szerepet játszanak az EK információs politikájának megvalósításában. Az Egyesült Királyságban az EK-nak irodája van Londonban, Cardiffban, Belfastban és Edinburghban, ahol könyvtárai, dokumentációja, adatbázisai és szakértői állnak az EK-ügyek iránt érdeklődők rendelkezésére. Az érdeklődés nagymérvű megnövekedése miatt, amit az 1992-es határidő okozott, ezek az irodák már nem képesek az összes, különösen a távolabbi területek információigényeit ellátni. Az információ megfelelő terjesztésének gondolata vetette fel a hálózatok létrehozásának szükségességét. Az Európai Dokumentációs Központok (*European Documentation Centres*) tevékenysége már jól ismert példája ennek oktatási és kutatási körökben. Az Európai Információs Központok (*Euro Info Centres*) pedig fő hálózati központokká váltak az üzleti szektorban.

## A SZOLGÁLTATÁSOK ÉS AZ IGÉNYEK TALÁLKOZÁSA

Minden fejlődés ellenére, amelyet 1992 közeledte hozott a szakemberek tudásszintjében és a publikációkban, az információs eszközök és az igények között az Egyesült Királyságban továbbra sincs egyensúly. Az EK kiadott rengeteg információ ellenére a felhasználók úgy érzik, nem tudják elérni akkor és azt az információt, amire szükségük van. A probléma nyilvánvalóan nem az EK-információk mennyiségében van, hanem abban az információs infrastruktúrában, amely nem tudja gyorsan szolgáltatni a releváns információt. A helyzet megoldásához két dolog szükséges: a létező információforrások és -szolgáltatások jobb koordinálása, és a források hasznosításának jobb megtervezése.

### Koordináció

Az EK-információs szolgáltatások jobb koordinációja azért szükséges, hogy elkerüljük a többszörös munkaráfordítást. Az információellátóknak országos hálózatot kell létrehozniuk.

A különböző szinteken létrejövő koordinációra álljon itt két példa. A korábbi Európai Dokumentációs Központok Könyvtárosainak Szövetsége (Association of EDC Librarians) a közelmúltban átalakult Európai Információs Szövetséggé (European Information Association = EIA), mert felismerte egy olyan fórum létrehozásának szükségességét, amely lehetőséget ad arra, hogy a lehető legszélesebb területről működjének együtt, és osszák meg egymással a tapasztalataikat a különböző EK-információkkal foglalkozók.

Helyi szinten pedig ilyen céllal jött létre a Leicestershire-i Könyvtári és Információs Tervezet (Leicestershire Library and Information Plan = LIP), amely olyan fórum a helyi EK-információellátók számára, ahol összegyűjthetők a szaktudás és a források az információellátás, beleértve az üzleti információellátás színvonalának növelése érdekében.

### Tervezés – az igények megcélzása

A szakemberek, közvetítők és a gyakorlati üzleti életben tevékenykedők gyakran csalódottságuknak adnak hangot, hogy hiába a rengeteg információ, a sok idő- és pénzráfordítás az olyan források figyelésére, mint pl. az EK hivatalos közlönye, az *Official Journal of the European Communities*, ha az információnak csak egy aránylag kis része találkozik a felhasználói szükségletekkel.

Az üzletembernek olyan információs eszközre van szüksége, amely csak arról – és nem többről – tájékoztat, amire neki saját üzleti tevékenységéhez szüksége van. Ezek az információk a következők: jogi keretek, amelyek az üzleti életet szabályozzák az EK-ban; gazdasági és kereskedelmi adatok a piacokról és a többi tagország gazdasági helyzetéről; információ az EK-tagságon keresztül elérhető pénzügyi támogatásokról. A jogi információkkal kapcsolatban differenciált tájékoztatást várnak az alkalmazásról a különböző tagországokban. A gazdasági és piaci híreket illetően az exportőrök naprakész és részletes információkat kívánnak. A pénzügyi információkat pedig olyan mélységig várják, hogy milyen kölcsönök, támogatások léteznek, és hogyan lehet azokat elnyerni. Az EK-nak tehát pontosan meg kell határozni az információval megcélzott csoportokat, és igényeikre szabott, differenciált kiadványokat, szolgáltatásokat kell készítenie.

Ha hatékonyabb koordináció alakul ki az Egyesült Királyságban az EK-információ szolgáltatására, és ehhez kapcsolódva pontosabb lesz az EK információs politikája, vevőköreinek megcélzása, akkor elindulunk azon az úton, amelyen a brit üzleti élet a megfelelő ismeretek birtokában sikeres lehet az egységes piacon.

### Irodalom

- [1] HOPKINS, M. – COLLIER, Ph.: EC information: user needs, profiles and advanced information services: final report to the Commission of the European Communities. Tate Associates/Quadrature, December 1988. Unpublished.
- [2] HOPKINS, M. – BINGHAM, G.: The business use of European Communities information in the United Kingdom. London, British Library, 1987. (LIR report. 59.)

/HOPKINS, M.: The supply of and demand for EC business information in the United Kingdom. = *Aslib Proceedings*, 44. köt. 5. sz. 1992. p. 207–211./

(Trébits Gyuláné)