

liográfiáját. Az üzleti információt tartalmazó adatbázisokról a *Pitman directory of international sources of business information* nyújt tájékoztatást. Ezek a kézikönyvek nem értékelik a felvett forrásokat.

A második típusba a nem hivatalos statisztikai források bibliográfiái tartoznak, ilyen pl. a havonta megjelenő *Marketing surveys index*, az *European directory of non-official statistical sources* (az Euromonitor kiadásában) és a *The source book* a Key Note-tól. A harmadik típusba azok a kiadványok tartoznak, melyek értékelik és tesztelik is a felsorolt forrásokat. A negyedik típust a piacon újabban megjelenő statisztikai kivonatok képezik (pl. *Consumer market fact file* – az Euromonitor; *Market size digest* – a Mintel; *UK market facts* – a Business Information Associates kiadásában); ezek általában periodikus kiadványok. Meg kell említeni még a hirdető cégeket számba vevő adattárakat (pl. a *European advertising, marketing and media data-t*, az Euromonitor kiadványát). A piaci információval foglalkozó cégek és termékeik nemzetközi adattára immár hatodik kiadásban jelent meg, címe: *Market research: a guide to British Library holdings*.

Bennfentesek és jövevények az információpiacon

A *Corporate Intelligence Group*, a *Hadleigh Marketing Services* és a *Verdikt Research* már tekintélyes, elismert cégek, mindhárom főleg a kisipar piacviszonyaival foglalkozik. Az utóbbi magas színvonalú elemzéseiről vált ismertté, az előbbieket inkább adattárakat, indexeket adnak ki. Hírneves és szolgáltatásaikat dinamikusan fejlesztő cégek a *Key Note Publications*, a *Mintel International Group* és a *Marketing Strategies for Industry*. Valóban jövevény az olasz *Databank*, amely azonban Anglia mellett Spanyolországban és Belgiumban is tart fenn állandó irodákat. Szakterülete az Európai Közösség gazdasága, ezen belül változatos témákkal foglalkozik különösen Olaszországgal, Németországgal, Franciaországgal, Spanyolországgal és Angliával kapcsolatban. Specialitása a piaci stratégiaelemzés és a cégek bevezetése a piacra. Szintén kiterjesztette tevé-

kenységének körét Európára is a *Marketpower*. Elsősorban csomagolással, papíriparral és élelmiszeriparral foglalkozik, számos adatbázist hozott létre.

A *Headland Business Research* és a *Projection 2000* mozgékony kis cégek, friss látásmóddal és szolid árakkal. Az olyan piacok felderítésével foglalkoznak, amelyek a nagyobb apparátussal dolgozó piackutató cégeknek túl kicsiny feladatot jelentenek.

Új médiumok az üzleti tájékoztatásban

Az online adatbázisokkal kapcsolatban ezen a tájékoztatási területen számos kifogás merül fel: pl. veszélyes a részadatok kiemelése a kontextusból, viszont a teljes szövegű adatbázisokból az egész jelentés letöltése olcsóbb, mint a publikált dokumentum megvásárlása, így a kiadónak nem érdeke termékeit online hozzáférhetővé tenni. Ezen csak a magas előfizetési ár segítene, ami azonban keresletcsökkentő tényező. Nem ellenőrizhető, hogy ki és milyen célra használja fel az adatokat, viszont ha a cég nem járul hozzá az online terjesztéshez, jelenléte és súlya az információpiacon csökkenhet, ami anyagi és erkölcsi veszteség. Ezért a cégek azt a megoldást választják, hogy nem adják el adataikat az adatbázisgazdaságnak, hanem saját online vagy offline rendszert építenek ki, melyen keresztül közvetlen kapcsolatba lép velük a felhasználó. Három online szolgáltatás jött létre: a MAID, a MAGIC és a Harvest adatbázis. Emellett számos gépi adatbázis eljut a kontinensről a szigetországra, elsősorban a svájci Data-Star-on keresztül. A CD-ROM a cikk megírásának időpontjáig még nem kapott szerepet az üzleti tájékoztatásban, noha alkalmazása kézenfekvő lenne. Magas ára még elriasztotta a potenciális felhasználókat.

/WALTERS, T.: The 1980s revolution in market information. = *Business Information Review*, 6. köt. 2. sz. 1989. p. 12–21./

(Kaposváriné Dányi Éva)

Az információ, a gazdaság és a könyvtárak

A könyvtárak az "információs szektorban"

Az információs szakterületen a könyvtárak nem elszigetelten működnek, épp ellenkezőleg: velük kapcsolatban is gyakran beszélünk információs hálózatokról, az információs termékek láncolatáról stb. Ezért elengedhetetlen, hogy e területet teljességében megismerjük és megértsük kapcsolatrendszerét.

Először a számok segítségével tekintjük át a szakterületet. Az adatok három forrásból: az Európai Közösség DG XIII csoportjának *Information market observatory* c. jelentéséből, az *US industrial outlook*

ból és *Ph. Ramsdale: A Study of library economics in the European communities* c. tanulmányából származnak. (Az utóbbi megjelent a Commission of the European communities, DG XIII, report EUR 11546 szám alatt. – A ref.) Az Egyesült Államokban 60 milliárd dollárra becsülik a különböző dokumentumok forgalmát (ebből 35 milliárd jut a hírlapokra, 15 milliárd a periodikákra és 10 milliárd a könyvekre); ez a szám Európában 30 milliárd, Japánban 10 milliárd dollár. Ebbe az összegbe beleértendő a nagyközön-

ségnek szóló sajtóval, a napilapokkal és a magazinokkal kapcsolatos költségek, sőt e lapok bevételei is.

Becslések szerint a fent jelzett kiadók üzleti forgalmához a könyvtárak 4–5 milliárd, a szakmai kiadókéhoz pedig kb. 15 milliárd dollárral járulnak hozzá. Ne feledjük, hogy a világon a mintegy 100 000 szakfolyóiratban évente kb. 1 millió cikk jelenik meg. Ehhez viszonyítva a különböző tudományos, műszaki, orvosi és jogi szakterületen a *szekunder kiadók*, tehát a dokumentációs központok és az adatbázis-előállítók éves forgalma kb. 1 milliárd dollár, az online szolgáltatásokból eredő bevételeik pedig mintegy 0,5 milliárd dollár. A bibliográfiai adatbázisok száma már ezer fölött van (1989-es adat. – A ref.), megosztásuk az Egyesült Államok és Európa között nagyjából egyenlő. Ezzel szemben az adatbázis-szolgáltatók üzleti forgalmának 71%-át az Egyesült Államok mondhatja a magáénak, 18%-kal részesedik Európa, 10%-kal Japán, és a fennmaradó 1%-on osztozik a világ többi része.

Az *online szolgáltatások* számának bővülése jól reprezentálja az információs ipar növekedését, nehezebb azonban a piacot körülhatárolni. A könyvtárak – mint fontos közvetítők – jól ismerik ezt a területet, amely rögtön szembesíti is őket egy lényeges kérdéssel: milyen áron adják a szolgáltatásokat? Támogatásokat próbáljanak-e kérni, vagy ehelyett a lekérdezés előfizetési díjából a konkrét keresésre jutó összeget számlázzák, netán kereskedelmi árat kérjenek a felhasználóktól?

Első látásra úgy tűnik, mintha ezek a szolgáltatások kívül esnének a könyvtárak hagyományos tevékenységi körén. Ezt rögtön cáfolja, hogy az online adatbázisok forgalma a könyvtárakban évi 25%-kal nő.

A kiadók mögött a nyilvános és a korlátozottan nyilvános *könyvtárak* az információs szakterület legfontosabb intézményei. Gazdasági súlyukat jól érzékelteti, hogy évente 15–20 milliárd dollárral gazdálkodnak. A kiadások átlag 20%-át fordítják gyarapításra, ami azt jelenti, hogy a kiadók bevételeihez világszerte 4–5 milliárd dollárral járulnak hozzá. Ha ehhez még hozzászámítjuk a nem nyilvános könyvtárak forgalmát, könnyen lehet, hogy ez a szám megduplázódik. A világon a könyvtárak kb. 1 milliós, ebből az európaiak mintegy negyedmilliónyi személyzetet foglalkoztatnak.

Az idézett számok bizonyítják, milyen erős kölcsönhatások érvényesülnek az információs területen, melyen a könyvtárak különlegesen fontos szerepet játszanak. A nagy szekunder szolgáltatások gyakorlatilag csak a könyvtárakban léteznek, s ezek szerepe igen jelentős a tudományos könyvek és folyóiratok kiadói számára is. A könyvtárak és a kiadók között mégis időről időre feszültség keletkezik, amit gyengeség, félelem és függőségi viszony motivál. Annak, hogy nem jön létre köztük párbeszéd, az egyik oka a könyvtárak erős földrajzi szétszórtságában és a kiadók relatív koncentrátságában rejlik, pedig soha

nem volt még annyira fontos a dialógus az információs lánc egyes tagjai között, mint ma. Vegyük például a *copyright* ügyét. Ahhoz, hogy ebben a kérdésben igazán hatékony együttműködés jöhessen létre, nemzetközi szinten kellene megállapodni. Első lépésként a könyvtáraknak kellene megegyezésre jutniuk. Ez nehéz feladat lesz, de elengedhetetlen ahhoz, hogy előre haladjunk a felmerülő problémák megoldásában.

A könyvtárak gazdasági paraméterei

Közismert a könyvtárak rossz anyagi és költségvetési helyzete, illetve a támogatások szűkülése miatt vásárlóerejük egyre nagyobb csökkenése. Mondhatni, a világon mindenütt veszjeléseket adnak ez ügyben. Az Egyesült Államokban külön bizottságot hoztak létre, hogy biztosítani tudják a tudományos és a felsőfokú oktatási könyvtárak gyűjteményének kellő színvonalát. Franciaországban is működik egy bizottság, amelynek fő célja, hogy következetesen ráirányítsa a hatóságok figyelmét az egyetemi könyvtárak nem túl ragyogó helyzetére. A könyvtárak állami finanszírozásának érzékeltetésére az 1. táblázat közöl néhány adatot az 1981–1985 közötti időszakból.

1. táblázat

A könyvtárak részesedése az állami költségvetésekből

Ország	Az összes kiadás milliárd dollárban	%-os részesedés az állami költségvetésből*
Egyesült Államok	4–5	0,5–0,6
NSZK	0,814	0,42
Franciaország	0,590	0,20
Olaszország	0,670	0,37
Spanyolország	0,070	0,10
Egyesült Királyság	1,270	0,63
Hollandia	0,355	0,63
EGK	4,8	0,40

*A védelmi kiadások nélkül.

Látható, hogy az egyes országok, még az Európai Gazdasági Közösség országai között is jelentős különbség mutatkozik. Egy-egy országon belül azonban a könyvtárakra fordított támogatások százalékaránya az évek során gyakorlatilag nem változott. Honnan ered akkor a rossz érzés? A könyvtárakra nehezedő gazdasági nyomás fő okai a következők:

- ▶ A könyvek és az időszaki kiadványok ára a megélhetési költségeknél gyorsabban emelkedik. Mivel a könyvtárak és a kiadók viszonya még mindig nem stabilizálódott, a feltételeket mindmáig a kiadók diktálják, áراikkal jelentős inflációt gerjesztve. Hasonlóképpen ebbe az irányba hat az egyes valuták közti mesterségesen magas, a másik oldalról pedig nyomott árszintkülönbség.
- ▶ Új termékek és szolgáltatások jelennek meg a piacon, komoly dilemma elé állítva a könyvtárakat.

Az új termékek a nemzeti örökség részét képezik, tehát jó néhány könyvtárnak ezeket is gyűjtenie kellene, de ez már nemcsak a szűkös keretek miatt okoz gondot, hanem amiatt is, hogy miként tudják az új műfajokat beilleszteni a hagyományos gyűjtemények keretei közé.

- ▶ A könyvtári alkalmazottak számának növekedése mindenütt lelassult, arra hivatkozva, hogy a bérek nagymértékben emelik a kiadásokat.

Ezeket a nehézségeket csakis a tevékenységek ésszerűsítésével, a vezetésben tanúsított nagyobb szigorúsággal, illetőleg a felhasználók igényeinek jobb megismerésével lehet úrrá lenni. Minthogy a könyvtárak összes kiadásának több mint 80%-át három tétel alkotja (ebből a bérek 50–65%-ot, a gyarapítási költségek 15–30%-ot, a helyi kiadások kb. 10%-ot jelentenek), könnyen belátható, hol lehet sikeres az ésszerűsítés.

A technológiai áttörés

Mintegy 20 év alatt a számítástechnika fokozatosan terjedt el a könyvtárakban. Az egyes országok között éppen itt van a legnagyobb különbség: míg az Egyesült Államok és Japán az élen jár, addig az európai országok lemaradtak.

Az automatizálás első lényeges eredményei a katalogizálásban mutatkoztak. Eleinte az önálló rendszerek, később az osztott katalogizálási módszerek terjedtek el. Ma ezen a téren a legjelentősebb vállalkozás az *Online Computer Library Center* (OCLC), amely évente 50 millió dolláros forgalmat bonyolít le. Az osztott katalogizálási rendszerek nagyon gazdaságosak, mégis sok könyvtár inkább saját maga építi katalógusát, arra hivatkozva, hogy a felhasználók igényeit nem elégíti ki a külső katalógus. Komoly tartalékok rejlenek még a sok párhuzamos munka kiküszöbölésében.

A számítógépes szolgáltatások bővülése sok költséggel jár. Gyakran előfordul, hogy egy-egy új szolgáltatás bevezetése, vagy a meglévő rendszer bővítése sokkal inkább gazdasági, mint technikai korlátokba ütközik, hiszen a piac tele van a legkülönbözőbb kapacitású gépekkel, melyek segítségével ma minden különösebb nehézség nélkül megoldhatók a tervbe vett feladatok.

Őrizkedni kell a dogmatikus szemlélettől, a szélsőséges megoldásoktól, amelyek vagy azt sugallják, hogy minden szolgáltatás legyen ingyenes, vagy épp ellenkezőleg, hogy minden ráfordítást a felhasználóval kell megfizettetni. E hamis szemlélet helyett a *marketing* szellemét kell érvényesíteni. Ennek segítségével pontosan meg lehet állapítani a szolgáltatások paramétereit, a felhasználók konkrét igényeit, a könyvtár feladatkörét, földrajzi fekvését, pénzügyi helyzetét stb.

Egy kitüntetett médium

Az informatikában is használatos elektronikus eszközök fejlődése áttörést jelent a könyvtárak tevékenységében és gazdálkodásában. E tekintetben a

CD-ROM kitüntetett médiummá vált. Mára több mint 200 000 CD-ROM lejátszót helyeztek üzembe. 1988-ban 580 lézerlemez adatbázis jelent meg, közülük 289-et már széles körben terjesztenek. A lézerlemezek 78%-át az Egyesült Államokban, 14%-át pedig az Európai Gazdasági Közösség országaiban adják ki. Az adatbázisok mintegy 50%-a bibliográfiai, 20%-a pedig *full text* (teljes szöveget közlő). A lemez-előállításban a magánszféra túlsúlyban van: részese az USA-ban és Európában egyaránt 75% körül mozog.

A CD-ROM-piac 1989-ben 80 millió dollár, 1990-ben kb. 200 millió dollár forgalmat könyvelhetett el. Becslések szerint 1992-ben eléri a 2 milliárd dolláros bevételt.

A könyvtárak számára különösen nagy áttörést jelent a CD-ROM adatbázisok megjelenése. A lézerlemezek segítségével nyújtandó szolgáltatások nemcsak sokfélék és személyre szabottak, de igen gyakran helyettesítik a lényegesen drágább online rendszerek igénybevételét is.

Az Európai Szabadalmi Hivatalban is elkezdődött a szabadalmi leírások közzététele CD-ROM-on. Az átlag 20 oldal terjedelmű leírások száma évi 100 000 körül van; ezek papírhordozón való közzététele mintegy 25 millió dollárba került. Annak ellenére, hogy a hagyományos hordozóról a CD-ROM-ra történő átállítás több millió dollár ráfordítást igényel, becslések szerint 1–2 éven belül 5–6 millió dollár nyereséget jelent majd a papírra nyomott dokumentumok közreadásához képest. Ez a konkrét példa arra is jó, hogy érzékeltesse, miként lehet a nagy nehézségeket okozó infláció ellen hatni. A CD-ROM másik nagy előnye, hogy mintegy 10%-kal csökkennek a gyűjtemény építésére fordított kiadások.

Az információ értéke

Az információ értéke legalább annyira nyilvánvaló, mint amennyire szubjektív fogalom. A világ összes országa bruttó nemzeti termékének átlag 2%-át fordítja tudományos kutatásra. Magától értetődő, hogy ha ezeket a kutatási eredményeket nem publikálnák, és a róluk szóló információkat széles körben nem terjesztenék, az egész kutatási-fejlesztési tevékenység hiábavaló lenne, a tudomány pedig megszűnne létezni.

Ugyanakkor semmi sem olyan szubjektív, mint az információ értéke, és az is igaz, hogy az információ értéke mindenki számára más és más. De emlékeznünk kell a Bradford-törvénynek arra a megállapítására is, amely szerint gyakorlatilag az információ 80%-a marad rejtve a különféle dokumentumokban. Mindezek ellenére jó lenne pontosabban meghatározni az információ értékét.

A fentiekből egyenesen következik: a könyvtáraknak tudatára kell ébredniük, hogy milyen fontos szerepet játszanak az információs területen működő partnereik életében. Soha nem volt ilyen fontos a kiadókkal és más intézményekkel folytatott dialógus,

mint ma. Az információrobbanás kedvezőbb helyzetbe hozza a könyvtárakat. A nemzeti és a nemzetközi szinten folytatott együttműködés kedvez a gazdasági szempontok érvényesülésének. Az új technológiák bevezetése reményt ad arra, hogy csökkenti lehet a dokumentum-előállítás, a gyűjtéssel, illetve a személyzettel kapcsolatos kiadásokat, ugyanakkor a szolgáltatásokat is személyre szólóbban lehet alakítani. A könyvtárak is szorgalmazhatják, hogy a főhivatású információközvetítők

egyre inkább figyeljenek a felhasználók igényeire. A gazdasági kényszerhelyzet figyelmen kívül hagyása zsákutcába vezet. Ha viszont jobb gazdálkodással sikerül leküzdeni a nehézségeket, minden okunk meglesz a szakmai elégedettségre.

/MICHEL, J.: *Bibliothèques, information, économie. = Bulletin des bibliothèques de France*, 34. köt. 6. sz. 1989. p. 500–506./

(Tószegi Zsuzsanna)

Kik, miért és mire használják a közkönyvtárak üzleti részlegét?

A *Sheffieldi Egyetem* kutatási egysége a *British Library* kutatási és fejlesztési részlegének támogatásával 1986-ban megvizsgálta a birminghami, manchesteri és nottinghami városi könyvtárak üzleti részlegének (business library) használatát. Összesen 564 interjút készített, és elemzett ugyanabban az időszakban 1277 telefonon feltett kérdést is.

A használók – nagyjából fele-fele arányban – foglalkozásukhoz, illetve személyes célokra vették igénybe a részleget. Háromnegyed részük minősítette fontosnak és hasznosnak a meglétét. A következő okokból: kényelmes megközelíthetőség; sokoldalúan gazdag állomány; gyors szolgáltatás; tapasztalt és gyakorlott személyzet; olcsóság. A használók több mint fele véli úgy, hogy máshonnan nem is kapná meg ezeket a szolgáltatásokat. Akik mégis, azok a négy legfontosabb alternatív forrásként a felsőoktatási könyvtárakat, a kereskedelmi testületeket, a fiókkönyvtárakat és a vásárlást jelölték meg.

Mit kerestek a használók?

A két használói csoport, tehát a munkához, illetve a magáncélból használók csoportja eltérő igény szerkezettel jellemezhető. A munkájukhoz információt keresők további három alcsoportra oszthatók. Az első a *marketingtevékenységhez* használja a könyvtárat: 31%-uk piackutatáshoz, 21%-uk postázási címjegyzék összeállításához, mégpedig a legegyszerűbb módon: címtárak, választási regiszterek átböngészésével. A másik alcsoport a *cégekről, vállalatokról* keres információt, mégpedig 30%-uk a különféle cégek termeléséről, 24%-uk a lehetséges versenytársakról igyekszik minél többet megtudni. 19% az egyes cégek pénzügyi helyzetéről, részvényeiről, tőzsdei helyzetéről tájékozódik, elsősorban a pénzügyi és gazdasági sajtóból. A harmadik – "vegyes" – alcsoport azokat öleli fel, akik (pl. az egyes országok gazdasági helyzetéről, szokásairól szóló) *háttérinformációt*, címeket és telefonszámokat, termékeket, szolgáltatásokat és árakat egyaránt keresnek.

A személyes okokból érdeklődők igény szerkezete eltér az imént tárgyaltak igény szerkezetétől (1. táblázat).

1. táblázat

A személyes érdeklődők igényei

Címek, telefonszámok	23%
Munkahelyek, pályázatok	14%
Személyes pénzügyek	14%
Oktatás, szakképzés	13%
Speciális érdeklődés	10%
Fogyasztási érdeklődés	6%
Újságok	4%
Menetrendek, szabadság	4%
Másolás	4%
Szórakozási lehetőségek	3%
Vegyés	6%

Elégedettek-e a használók?

A vizsgált könyvtárakban az érdeklődők igen magas (75) százaléka megkapta a keresett információt vagy dokumentumot.

A kielégítetlenül távozókat a 2. táblázatban részletezett okokból nem kaptak választ.

2. táblázat

A ki nem elégitett kérdések oka

Az információ hozzáférhetetlen	27%
Az anyag nincs meg a könyvtárban	23%
A használó hibázott	18%
Rossz részlegben folyt a keresés	14%
Elavultak az adatok	13%
Éppen mások használták a keresett dokumentumot	4%
Elveszett a dokumentum	3%

A részben kielégítettek és a ki nem elégitettek együtt számolva, az esetek 40%-ában a használó, 44%-ában a könyvtár, 16%-ában "senki" hibájából nem született meg a kielégítő megoldás.