

## INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS

### A termékinformáció megjavítására irányuló tervek és törekvések Nagy-Britanniában

#### A termékinformáció jelenlegi helyzete

Az ipari termékekkel kapcsolatos információk iránti szükségletek már a tervezési és fejlesztési fázisban jelentkeznek és – végigkísérve a teljes gyártási folyamatot – még az értékesítés területén is fennállnak. Ezek az igények éppúgy kiterjednek az adott cég gyártási programjaival összefüggő nyersanyagokra, félkész gyártmányokra, beépíthető késztermékekre stb., mint a konkurencia által előállított valamennyi produkumra vonatkozó információkra.

A gyártási és minőségi jellemzők mellett a beszerzési források és árak, nemzeti és nemzetközi szabványok és műszaki irányelvek, a jogi határozatok, a licencek és szabadalmak, valamint a szerkesztési és gyártási adatok iránt is nagy az érdeklődés. Ezzel az igen jelentős információk szükséglettel szemben a legkülönbözőbb forrásokra támaszkodó információs szolgáltatások koordinálatlan tömege áll.

A legváltozatosabb és legterjedelmesebb információs anyagot a gyártók és forgalmazók állítják elő hirdetések, prospektusok, katalógusok, műszaki útmutatók stb. formájában. Egyes becslések szerint a brit ipar évente több mint 84 millió fontot költ erre a célra. A cégek információkínálata azonban nem veszi kellőképpen figyelembe a felhasználói igényeket. A gyártmányokat gyakran hiányosan írják le. Konkrét adatok helyett a minőségi leírásokat részesítik előnyben. Az egyénileg eltérő közlésmódok és definíciók erősen csökkentik az egyes termékek összehasonlításának a lehetőségét. Az információk nem mindig időszerűek. Mindezekon túlmenően a dokumentumok beszerzése, válogatása és feldolgozása meglehetősen körülményes és hosszadalmas.

A gyártmányokról és előállítóikról az ipari és kereskedelmi egyesületek adnak tájékoztatást pl. a vállalati címjegyzékek (*trade directories*) közvetítésével.

A kommunális téren illetékes vállalatok tanácsadó állomásokat (*public authority advice*) létesítenek, ahol a lakosság a gázüzemű, elektromos és egészségügyi berendezések és készülékek iránt érdeklődhet.

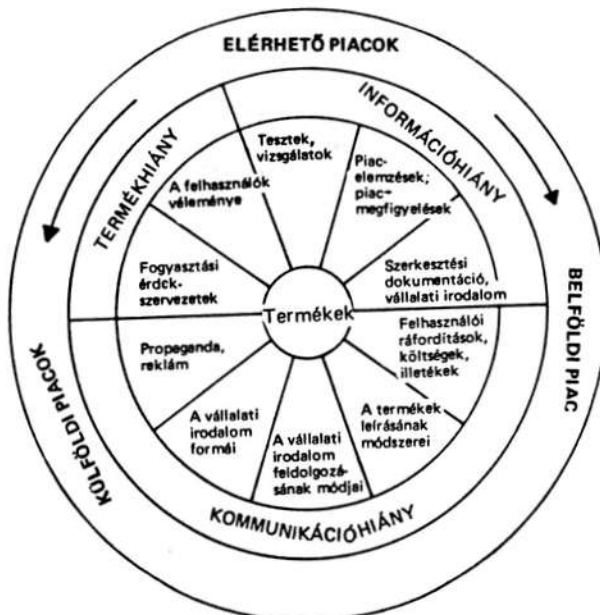
Egyes információs intézmények specifikus szakmai termékdokumentációt folytatnak, hogy ügyfeleiket, tagjaikat, használóikat stb. szakszerűen tájékoztathassák. A magán- és nyilvános könyvtárak jelentős része szintén rendelkezik olyan műszaki irodalomgyűjteménnyel, amelyből termékinformációk nyerhetők. Számottevő

dokumentumgyűjtemény található az ipari üzemekben is, pl. a beszerző részlegeknél.

A termékinformáció területén felmerülő problémák mielőbbi megoldása azért lényeges, mert a kommunikáció-, információ- és termék-hiány szoros kölcsönhatásban áll egymással és az értékesítési folyamatban akadályként léphet fel (1. ábra). A konkurencia termékeinek, a nyersanyagoknak, az új gyártási eljárásoknak, a nemzeti és nemzetközi szabványoknak stb. hiányos ismerete erőteljesen lecsökkentheti a saját termékek piaci esélyeit és ezáltal egyes vállalatok, egy-egy gazdasági ág vagy éppenséggel a teljes nemzetgazdaság prosperitása is veszélybe kerülhet.

Konkrét számokkal ugyan nem fejezhető ki azok a veszteségek, amelyek a hiányos termékinformációs szolgáltatások következtében érik a nemzetgazdaságot, néhány példával azonban talán némiképpen érzékeltethetők. A veszteségekhez sorolható pl.:

- az összes használhatatlan termékinformáció,
- az alkalmatlan információs szolgáltatások használata következtében keletkezett valamennyi idővesztés,
- a nem kielégítő szolgáltatások igénybevételének díja,
- a hibás konstrukciókra fordított pénz,
- az információhiány miatt párhuzamosan végzett kutatási-fejlesztési tevékenységekre fordított kiadás,
- a versenyképtelen termékek fejlesztési és előállítási költsége stb.



1. ábra Az értékesítés gátjai: a kommunikáció-, információ- és termékhiány

## A termékinformáció néhány jelentősebb közvetítője

A *National Building Commodity Centre (NBCC)*, a Builder Group, a National Building Agency, a Kluwer Group és a National Association of Building Centres közös létesítménye. Az építészet területén nyújt széles körű információs és dokumentációs szolgáltatásokat. Ezek kiterjednek a szerkesztésekre, építészeti és felszerelési termékekre, normákra, irányelvekre, a gyártó és szolgáltató cégek címére, valamint a szakirodalmi tájékoztatásra. A szolgáltatás középpontjában a *Commodity File Programme* áll, amely kb. 5000 gyár mintegy 15 ezer termékét 180 szakcsoportba osztva tartalmazza. Eddig több mint 3000 felhasználó, köztük számos építészeti és mérnöki iroda, gyártó cég, építkezési vállalat és építőanyag kereskedő, építési hivatal stb. – fizette elő az információs és dokumentációs szolgáltatásokat.

A *RIBA Service Ltd.* is az építészeti szektorban nyújt tájékoztatást. A rendszert egy szabadlapos gyűjteményre építették fel: 1150 adatlap (Product Data Sheets) tájékoztat 580 cég termékeiről. Az adatgyűjteményen kívül a RIBA kiegészítő szolgáltatásai közé tartozik az építészeti szerkesztésekkel, az építőipari joggal, az építkezési gyakorlattal, a termék értékesítéssel és a szakirodalommal kapcsolatos műszaki tájékoztatás. A *RIBA Office Library Service* gyűjti, osztályozza, indexeli és tárolja a vonatkozó szakirodalmat és biztosítja a rendszer használóinak irodalomellátását.

A *Barbour Index Ltd.* szintén hagyományos információs rendszer az építőipar területén. Tájékoztatósi tevékenysége túlmegy az építőiparban általánosan szükséges termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információk közlésén, nevezetesen kiterjed az elméleti, adminisztrációs, tervezési, szerkesztési, beszerzési problémákra is. A szolgáltatás elsődlegesen az építésszek, építkezési vállalkozók, szállítók, beszerzők, valamint épületkarbantartó és javító szolgálatok felé irányul, és főképpen felvilágosítások nyújtásából áll. A cég által kínált információ kérhető személyesen, telefonon vagy postai úton. A beérkezett kérdésekre különböző katalógusok alapján válaszolnak.

A *Technical Indexes Ltd.* Termékekről, szervizek berendezéséről, valamint nemzeti, külföldi és nemzetközi szabványokról és irányelvekről közöl információkat az elektronika, erőátvitel, hidraulika, nyersanyagok, anyagmozgatás és raktározás, a vegyészet és laborotechnika körében. A szolgáltatásokat a mérnökök, technikusok és tudósok, a beszerző, kutató és fejlesztő osztályok, valamint a szerkesztő és gyártó részlegek igényeinek megfelelően alakították ki.

A *Technotec rendszer.* A hagyományos információs rendszerek mellett egyes számítógépes rendszerek is

foglalkoznak termékinformációk közvetítésével. Ilyen a *Technotec and Information Retrieval Service (IRS)* is. A Technotec elnevezés valójában egy világméretű információs szolgálatot jelöl a tudományos–műszaki területen. Funkciója, hogy – ötletek, termékek, eljárások, kísérletek, szabadalmak stb. útján – műszaki ismereteket gyűjtson és közvetítsen. A rendszert 1975-ben hozta létre a *Control Data*. A Technotec elősegíti az együttműködés kialakulását a műszaki–tudományos problémák megoldásánál. Alaplétesítménye a központi adatbázis, a "*Techno-Bank*", amely terminálok és telefonvezetékek segítségével közvetlenül elérhető. A "*Techno-Bank*" 1978 májusában mintegy 20 ezer dokumentum-egységet tartalmazott. 1977-ben több mint 3000 cég vette igénybe a Technotec szolgáltatásait.

Az *European Space Agency (ESA)* adatbank rendszerének ipari termékekre vonatkozó szolgáltatásait Nyugat-Európában az ESANET közvetítésével lehet igénybe venni. A rendszer az adatközlő és leíró információk széles skáláját kínálja elektronikus gyártmányokról, szerelési egységekről, szerkezeti elemekről és egyedi alkatrészekről, valamint komplex elektronikus termékekről is. Az elektronikus szerkezeti elemek kapcsán fennálló grafikai információk iránti igényt az ESA a "*Drawing Collection Handbook*" segítségével kívánja kielégíteni.

## A nemzeti termékinformációs szolgálat megszervezésének szempontjai

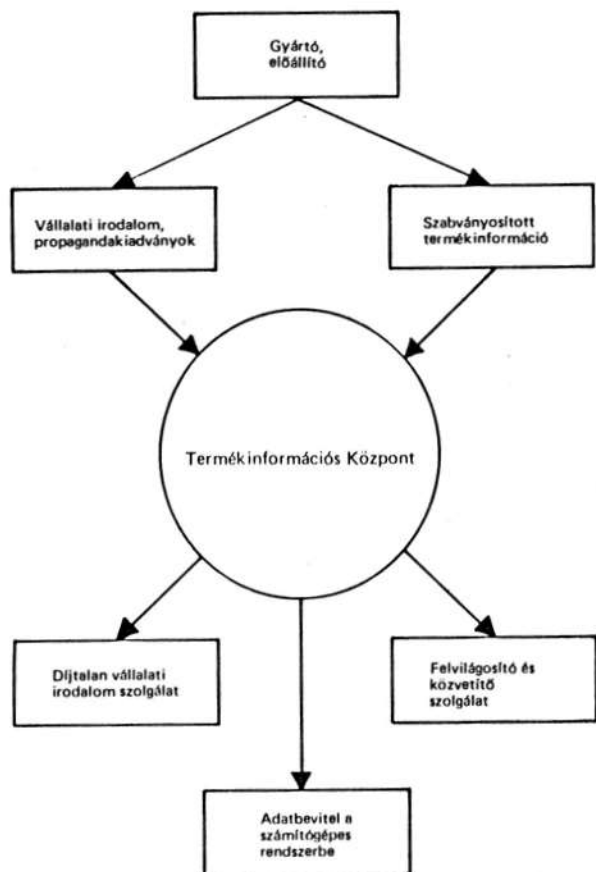
Az ASLIB Engineering Group 1978. július 12. és 14. között Cranfield-ben tartott konferenciáján megvitaták a termékinformáció terén fennálló korántsem optimális helyzetet, és úgy vélték, hogy javulás csakis az illetékes érdekeltségi körök egyetértése és állandó együttműködése révén érhető el. Első lépésként azt kell meghatározni, hogy milyen információs területek és részterületek ellátásáról lenne célszerű gondoskodni. A tervezési és fejlesztési tevékenységeknél figyelembe veendő az állami létesítmények programjai, céljai és szándékai, továbbá a költség-kihatásokkal is számolni kell.

Igen fontos, hogy a nemzeti termékinformációs szolgálat alkalmazkodjék potenciális használóinak információs igényeihez és elvárásaihoz. Ennek megfelelően

lehetőség szerint naprakészen tartott cég-címjegyzékekkel rendelkeznek,

a termékinformációkat – szabványosított leírás segítségével – egymással összevethető formában tárolja,

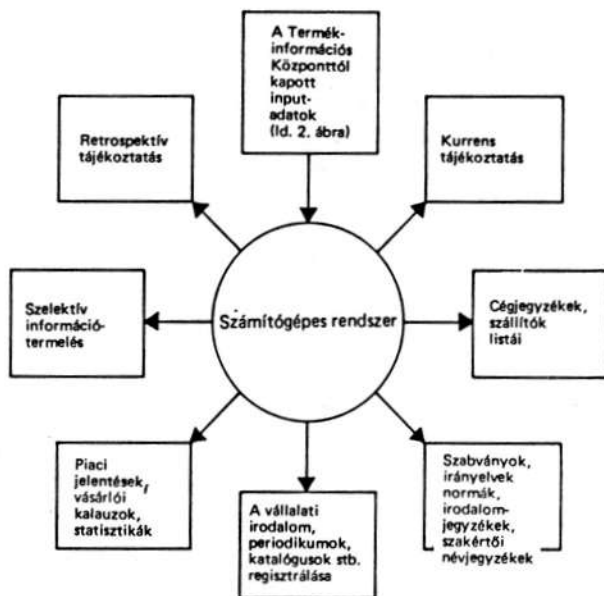
a tényleges gyártmányismertetések mellett egyéb értékes információkat, pl. termékeket érintő törvényeket, irányelveket, szabványokat, bibliográfiai hivatkozásokat, szakértői véleményeket, vizsgálati jelentéseket, reportokat, szabadalmakat, licenceket stb. is vegyen figyelembe,



2. ábra A nemzeti együttműködésen alapuló terméinformációs szolgálat modellje

az információ-kínálat szerkezetét elsődlegesen a gazdaságban tevékenykedő rendszer-használók információs szokásainak megfelelően alakítsa ki.

A nemzeti kooperációs terméinformáció-szolgálat lehetséges modelljének (2. ábra) megvalósítása fegyelmzett együttműködést és szervezettséget követel. Elsősorban a különböző ipari és kereskedelmi egyesületeket kell meggyőzni tevékeny részvételük szükségessége felől. Fontos előfeltétel, hogy a gyártó cégek hajlandók legyenek a termékeikre vonatkozó információkat a Terméinformációs Központ (Central Product Information Body) részére megküldeni. Lehetőleg kezdettől fogva arra kellene törekedni, hogy a vállalatok az információkat szabványosított formanyomtatványokon szolgáltatassák be; azonban a tapasztalatok szerint ennek megoldása az egyik legnehezebb feladat. A gyártókat



3. ábra A számítógépes terméinformációs rendszer információs és dokumentációs szolgáltatásai

ugyanis nem egykönnyen lehet arra rávenni, hogy a termékeikre vonatkozó adatokat olyan formában adják meg, amely a konkurencia termékeinek adataival közvetlenül összehasonlítható.

A Terméinformációs Központ a beérkezett információkat feldolgozza. Az információs és dokumentációs szolgáltatások tökéletességének mértékét mindig az adott műszaki berendezések színvonala határozza meg. A szerényebb rendszerek és manuálisan kezelt hagyományos adattárolók közvetítésével csak kevés, egyszerűbb szolgáltatás eszközölhető. Ilyen pl. a felvilágosító és közvetítő tevékenység, valamint a primer és szekunder terméinformációs források rendelkezésre bocsátása.

A kívánt sokféleséget és gyorsaságot csak számítógépes feldolgozással lehet biztosítani. A 3. ábra jelzi, milyen széles körű szolgáltatás-kínálat érhető el a nemzeti együttműködésen alapuló számítógépes terméinformációs rendszer keretében.

MATNER, H. J. – MARLOTH, H.: Planungen für die Verbesserung der Produktinformation in Grossbritannien, = Nachrichten für Dokumentation, 30. köt. 2. sz. 1979. p. 57–62.

(Takáchné Tóth Mária)

