

Információs központok és hatásuk az üzleti életben

A Financial Times 1973. május 25-én Londonban fenti címmel konferenciát rendezett. Mivel a konferencián elhangzottakat olvasóink számára is érdekesnek tartjuk, alábbiakban közöljük dr. SATTLER Tamásnak, a Magyar Kereskedelmi Kamara londoni kiküldöttjének hivatalos jelentését a konferenciáról.

George HENDERSON elnökölt a konferencián. HENDERSON az ASLIB elnöke és a CBD Research Ltd. ügyvezető igazgatója. /A CBD kiadóvállalat, információs központok számára jelentet meg utmutatókat, kézikönyveket./

Köszöntőjében arra mutatott rá, hogy még a legnagyobb vállalat sem lehet önellátó üzleti információk terén, mert ez gazdasági öngyilkosságot jelentene. Információ nélkül nem képzelhető el sikeres üzletpolitika.

Derek H. CLARKE, a British Library of Political and Economic Science /London School of Economics/ könyvtárosa tartotta az első előadást Könyvtárak és kereskedelmi tájékoztatás címen. Bevezetőül a könyvtár létrejöttéről és fejlődéséről beszélt. Ma az intézmény világszerte ismert és valószínűleg a szakma legnagyobb szervezete.

Létrehozásakor az alapvető cél az üzleti világ információs igényeinek kielégítése volt, és ezért a hosszútávú statisztikai adatok gyűjtéséből indultak ki: alapos üzleti döntéseket többnyire csak hosszútávú analízis alapján lehet hozni. Ma sok világstatisztikai adatot gyűjtenek, beleértve a demográfia, az oktatás stb. témáit, mert a társadalomtudományok fogalmát széles értelemben értelmessé teszik.

A könyvtár rendszeres tájékoztatást tud adni arról, hogy az országban hol található meg egy kívánt információ. Ezért együttműködik a kormányzati könyvtárakkal, pl. a DTI /Department for Trade and Industry/ könyvtárával, melyet az egyes üzletemberek közvetlenül nem használhatnak. A könyvtár eligazítást tud adni Nagy-Britannia igen elterjedt, specializált könyvtárainak gyűjtési köréről és természetesen az összes ASLIB Directory is megtalálható állományában.

Feltett kérdésre az előadó közölte, hogy az LSE könyvtára díjtalanul használható.

A vitában megemlítették, hogy az üzleti élet hajszolt és papírral tulterhelt menedzseri hajlamosak a tájékozódásra szánt időt csökkenteni. Van-e az erre fordítandó időnek optimuma? Ezzel kapcsolatban felvetették, hogy helyes volna a könyvtár használatáról akár szűrőpróbaszerűen, akár reprezentatív mintavétel alapján felmérést készíteni. Ez az ASLIB feladata lehetne. A vállalatoknak általában az információk nem nagyobb szabású kutatási témák megalapozásához kel-

lenek, hanem válaszokat keresnek napi, konkrét kérdésekre. Például egy adott vállalat fejlődésének szakszerű és történelmi leírására, egy vállalat bonítására stb. A vezetők részére adandó információkat szűrni kell, ami megint csak sok problémát vet fel. Ki fogja a szűrést végezni és az aki csinálja, ismeri-e eléggé az információt felhasználó igényeit stb.

Ilyenformán szóba került a tudományos kutatás és a gyakorlati élet igényeinek egy könyvtár keretén belül való egyeztetése. Az üzleti életben fontos a frissesség, aktualitás. CLARKE szerint a két igény között nincs ellentét. Az LSE könyvtár a friss anyagot külön, a könyvtár legkönnyebben hozzáférhető helyén tárolja, szabadpolicokon és úgy rendszerezve, hogy a szükséges művet percek alatt meg lehet találni. Most foglalkoznak külön statisztikai olvasóterem létesítésével.

Az információrobbanás következtében új jelenség kezd felütni fejét, melyet az előadó "information resistance"-nak /információ ellenállás/ nevezett. Ez a meghatározás azonban nem pontos, mert az üzletemberek igenis megkívánják a feldolgozott információkat.

Maurice LINE, a National Central Library könyvtárosa arról beszélt, hogy a NCL más könyvtárakkal összeolvadva megváltoztatja alapvető funkcióját. Fő feladata a dokumentáció-nyújtás lesz. Ehhez átgondolt katalógus rendszerre van szükség és ez általában helyigényes. Most folyik a gépesítés, ami lehetővé teszi mind a szerzők, mind a tárgykörök szerinti rendezést országos szinten: a számítógépek a kért irodalmat, a tároló könyvtárat is megjelölve fogják megadni. A régi könyvek katalogizálása és ennek számítógépre való vitele nagy feladatot jelent, jelenleg azonban már világméretben megoldották, hogy minden angol nyelvterületen megjelenő könyv kiadásakor megkapja a nemzetközi katalógusszámot. Ez óriási előny, de ugyanakkor gondot okoz, hogy a könyvtárak csak egy-egy részterületet gyűjtenek. Ezt kívánja megoldani az adatoknak számítógépes központi feldolgozása.

A katalógusok térigényét ma már áthidalják a mikrofilmek és a katalógusok szabványosítása lehetővé teszi ezeknek országos, sőt világméretben való összevonását. A számítógép kéthavonta mikrofilmre veheti a katalógust, ez tehát mindig naprakész lehet.

Felvázolta egy elméletileg lehetséges jövőbeni rendszer körvonalait. Az információt kereső szakember kulcsszó alapján igényli a számítógéptől az irodalmat. Az üzleti élet kulcsszavai nyilván annyira konkrété lesznek, hogy azokra válaszul legfőképpen folyóiratcikkek, tanulmányok szolgálhatnak felvilágosítással, könyvekben általában csak egy-egy fejezet erejéig lehetséges ez. Példaképpen a "gumifogyasztás Új-Zélandban kulcsszót említette. Gépi leolvasás alapján a kívánt kulcsszóra egy képernyőn jelennének meg a hivatkozások. A katalógus alapján megállapítja azt is, hogy a szóban forgó irodalom milyen könyvtárakban áll rendelkezésre. A folyóiratok cikkeiből fotokópiák készülnek, a könyveket megküldik az igénylőnek. Műszaki nehézséget jelent az, hogy az eredeti dokumentumok számítógépi olvasása, tárolása általában ma még nem realizálható; ezen részben segít a faksimile átvitele, ez azonban elég drága. Egy oldal átvitelének költsége kb. 1 font, és a könyvtárak még nincsenek az átvitelre szükséges vezetékkel összekötve.

Megkérdezték, van-e már brit folyóirat-katalógus. LINE szerint van és géppel olvasható formája. A British Museum könyvtára 4-5 éven belül megoldja ennek központi kezelését és utána bevonja a hálózatba a legfontosabb szakkönyvtárakat, a társadalomtudományok területén pl. a LSE könyvtárát. Megjegyezte, hogy a gépesítés egyik technikai problémája az, hogy nehéz a szerzőket meggyőzni arról, hogy tanulmányaik és cikkeik címe jól fedje a tartalmat, de ne legyen redundáns. A problémát esetleg valami kulcsszám-rendszerrel lehetne áthidalni és ezt a cikkek címe fölé nyomtatni. Egyes országok egyes szakterületeken már megoldották a gépi leolvasást: pl. az American Chemical Society minden folyóiratát gépi olvasásra alkalmas formában állítja elő.

Ronald CLARKE a Rank Xerox munkatársa Információtovábbítás címmel adott elő. Megítélése szerint az információk gyors továbbítására a jövő a telecopieré. Elemezve a különböző módszereket, beszélt a posta, a telefon és a telex előnyeiről, korlátairól. A telecopier nemcsak hatszor gyorsabb, mint a telex, de felhasználható rajzok országok közötti továbbítására is. Ma már ez a faksimile-átvitel lényegében csak bizonyos copyright problémák megoldását igényli. Ma is az a helyzet, ami régen volt: a kommunikáció elmarad a vele szemben támasztott igények mögött. Egy léglökéses repülőgép rajzai többet nyomnak, mint maga a repülőgép; a második világháború után több orvosi szakmú jelent meg, mint azelőtt összesen. A gépesített kommunikációról következő, tetszéssel fogadott példát említette: egy vállalat vevői folyószámláit számítógépre vitte oly módon, hogy tartozik egyenleg esetén a gép következő szövegű levelet postáz: "Az Ön folyószámláinak adatait nyilvántartó számítógép vagyok. Megállapítottam, hogy Ön ... összeggel tartozik. Ugy programoztak be, hogy amennyiben két héten belül nem egyenlíti ki tartozását, ezt jelentenem kell az illetékes számviteli vezetőnek. Ugy-e, egyetért velem abban, hogy kár volna ezzel a nagyon elfoglalt managert terhelnünk?"

Angliában 1974-75 körül fog megnyitni a telecopierrel működő adatszolgáltató központ. Az előadó szerint ez hasonlóan fontos esemény lesz, mint annak idején az első telefonközpont megnyitása volt. A jelenlegi repülőgép helyfoglalásos rendszerhez hasonlóan fog működni.

Sürgős esetekben faksimile továbbítás is lehetséges lesz. Így pl. egy vállalati központ a hálózat útján összes vidéki leányvállalatának elküldheti postáját, célszerűen éjszakai továbbítással. Könnyen lehet, hogy a jövőben ez csökkenti a közlekedés problémáit és költségeit is. Lehetővé válik, hogy sok manager a lakásán dolgozzék, kevesebb értekezletre lesz szükség.

Alan ARMSTRONG, a Kellogg International könyvtárosa Company Information Centres címen tartott előadást. Ismertette saját munkáját. A vállalat könyvtárát nem könyvraktárnak tekinti, hanem információs központnak. Szoros kapcsolatra van szükség a vezető és a vállalati könyvtáros között, mert a vezetőknek nem könyvekre és prospektusokra van szükségük, hanem feldolgozott információkra. Ezek forrásai-ként statisztikákat, a konkurensek és vevők információt, piaci jelentéseket, kormányzati terveket, trend-jelentéseket sorolt fel. Különösen hasznosaknak tartja az Industrial Aid Ltd. piacjelentéseit,

a Research Index trend jelentéseit és a Financial Times információs szolgálatát.

Megkérdezték, mennyit költ az előadó vállalata információk beszerzésére és feldolgozására. ARMSTRONG a londoni székhelyű vállalat költségkeretét mintegy 15-20 000 fontban adta meg, hozzátéve, hogy ezeknek a költségeknek az eredményességét számszerűen kimutatni szinte lehetetlen. A könyvtárnak folyamatos tájékoztatást kell kapnia arról, hogy a vállalatvezetést milyen témák foglalkoztatják és természetesen készen kell lennie arra is, hogy esetenként felmerülő kérdésekre reagáljon.

Bernard C. FARENDEEN a DTI gépesített export tájékoztató szolgálatát ismertette. Azoknak a vállalatoknak, melyek a gépesített szolgálatra előfizetnek, három kérdésre kell válaszolniuk:

a/ Milyen információkra van szükségük?

Az információkat jellegük szerint 16 csoportba osztották /vám-változások, kereskedelmi szerződések, kooperációs lehetőségek, trendek stb./. A csoportok közül 13-ra elő kell fizetni, 3 csoport adatait díjtalanul szolgáltatják. Ezek: nemzetközi vásárok ismertetése két év előrejelzéssel, tervezett brit "hetek" és negyedévi hírek kb. 100 különböző országból.

b/ Milyen országgal kapcsolatban kér információkat?

c/ Melyek a vállalat kiviteli cikkei?

A vállalatok export árulistáját brüsszeli nomenklatura alapján tartják számon. Ehhez járulnak a szolgáltatások, továbbá a komplett üzemek kivitele és a különféle fejlesztési programok, mint amilyen pl. a környezetvédelem, a felsőoktatás fejlesztése stb.

Évi átlagban kb. napi 200-250 információ jön be a brit kereskedelmi kirendeltségektől. A DTI-be való beérkezés után legkésőbb 72 órával a címzett megkapja az információt.

A rendszer most harmadik éve működik, világviszonylatban uttörő volt, már sok külföldi szerv tanulmányozta. Jelenleg 5600 előfizetője van és ezáltal az angol export kb. 75-80%-ával kapcsolatosan szolgáltat adatokat. A rendszer propagálására ebben az évben három hónapos próbaidőre bármely vállalat díjtalanul igénybeveheti a szolgáltatást. 983 vállalat élt a lehetőséggel.

A szolgáltatásról eddig beérkezett bírálatok kifogásolták a szövegek nem elég pontos voltát és azt, hogy a termékek osztályozása nem eléggé részletes. Tekintetbe kell venni, hogy az előfizetők kívánságai természetesen változnak piacok és cikkek szerint.

Az export ügynökségeknek ez a szolgáltatás nem felel meg, mert érdeklődési körük szélesebb. Ők évi 100 fontért előfizethetnek a DTI Daily Gazette című kiadványára.

A DTI haszna a rendszerből az, hogy ezáltal szinte a teljes ipar export érdeklődését gyűjti be, és ennek alapján is tájékoztatja a külszolgálatot teljesítő kereskedelmi tanácsosokat.

Arra a kérdésre, hogy van-e visszajelentés, az előadó igenlően válaszolt: főleg a rossz információkat kifogásolják. A rendszer hasznát kérdőíves közvéleménykutatással igyekeznek felmérni.

Barry BATEMAN, egy angol beruházási piackutatási vállalat igazgatója Gépesített beruházási tájékoztatás címen tartott előadást. Arról beszélt, hogy nyugdíjalapoknak és egyéb Unit Trust-öknek milyen beruházási információkra van szükségük. /Részvény árfolyamok és azok mozgása, ezek viszonya az összmozgáshoz, vállalatok profitjának alakulása, vállalatok összehasonlítása más szakmabeli vállalatokkal, fix kamatozású értékpapírok árának alakulása stb./ Az előadó vállalatánál egy IBM számítógép dolgozza fel az adatokat és az előfizetők Ferranti adatvégállomással, postai kábeleket felhasználva, gombnyomásra képernyőn kaphatják a szükséges információkat. Jelenleg 150 ilyen adatvégállomás működik az Egyesült Királyságban. Az adatbank az adatok nyilvánosságra hozatala után félórával már tárolja azokat.

Központilag tárolnak továbbá Nagy-Britannia gazdaságára vonatkozó ökonometrikus modelleket, a jövőben gondolnak külföldi modellek tárolására is.

A modellről magáról nem mondott bővebbet, azt említette, hogy ez brosurából megismerhető. A szolgáltatás áráról sem adott felvilágosítást, csak azt közölte, hogy csökkenő tendenciájú. Az adatokat közvetlenül a tőzsdéről szerzik be.

Christopher JOHNSON, a Financial Times üzleti vállalkozásainak igazgatója tartotta a befejező előadást "Egy kereskedelmi információs szolgáltatás működése" címen.

A Financial Times 1971-ben hozta létre egyéb üzleti vállalkozásait, melyek közül ezen a konferencián két vállalkozás jelenik meg, az egyik a konferencia rendezés, a másik az SVP /s'il vous plait/ információs szolgálat.

Az információs központokat több szempont alapján lehet csoportosítani: általános vagy specifikus információkat nyújtanak-e; rövid időszakokra vagy több évre visszamenően képesek-e adatokat szolgáltatni; saját forrásokkal rendelkeznek-e vagy az adatok nagy részét kívülről kell-e beszerezniük; milyen gyorsan képesek a feltett kérdésekre válaszolni /a tudományos kutatásban a gyorsaság kevésbé fontos, az üzleti életben nagy jelentőségű/; automatizált vagy munkaigényes-e az információ; milyen mértékben nyújt kész, feldolgozott tájékoztatást, ahogyan pl. a DTI ismertetett rendszere "ready-made" információt nyújt stb.

Fenti szempontok szerint ismertette a Financial Times szolgáltatásait, melyek az SVP nemzetközi információs hálózat részét képezik. Az SVP Franciaországból indult ki, a benne való részvételért a Financial Times járadékot fizet.

A Financial Times átfogó információt ad, kevésbé specifikust. Nagyon friss adatok állnak rendelkezésre, történelmiak kevésbé. Az adatok nagy részét, amennyire csak megoldható, házon belül tárolják.

Abból a célból, hogy "testhez-szabott" felvilágosításokat tudjanak adni, nem az automatikus, hanem a munkaigényes utat választották; a kérdésekre gyorsan, telefonon is válaszolnak.

Nagy előny, hogy a szolgálat egy napilaphoz kapcsolódik, melynek csak Nagy-Britanniában magában napi 750 000 olvasója van. Legelőször tehát magát a napilapot dolgozzák fel, naponta kb. 1000 lapkivágásban. Ezeket országonként, ezen belül témánként tárolják. Van ezen kívül tematikus felosztás is, tárolnak életrajzi és vállalati adatokat. Franciaországban az SVP szolgálatnak jelenleg kb. 12 000 előfizetője van, Angliában még csak 4-500.

Arra a kérdésre, hogy telexen is lehet-e információt kérni, JOHNSON igenlően válaszolt, de hangsúlyozta, hogy ebben az esetben a kérdést nagyon szabatosan kell megfogalmazni.

Az egész napos konferencián kb. 100 fő vett részt.

A kommunikáció néhány problémájáról

Köztudott és természetesnek ható tény, hogy a tudomány és technika fejlődése szükségessé, egyszersmind pedig lehetővé is tette a legszélesebb körű kommunikációt. Kevésbé ismert azonban az a körülmény, hogy gyakran éppen ez a fejlődés egyben kerékkötője is a hatékony kommunikációnak. /Amikor kommunikációról beszélünk, itt most eltekintünk annak általános és kulturális vonatkozásaitól, és csupán csak egyik - de a fejlődés szempontjából legfontosabb - funkciójával, az elért eredményekről szóló ismeretek, információk közvetítésével, illetve befogadásával foglalkozunk./

A KOMMUNIKÁCIÓ SZÜKSÉGESSÉGE

A kommunikáció szükségességéhez nem fér kétség. Az ismeretek befogadása iránti készség, az érdeklődés a világ dolgai iránt ma nagyobb, mint az emberiség fejlődésének eddig bármelyik szakaszában volt. Az egyéni igényeknél, érdeklődésnél azonban még erősebb a társadalom szükséglete. A kutatás, a termelés szakembere semmiképpen nem lehet meg kommunikáció nélkül, akár csak részleges kommunikációs elszigeteltségének a társadalom vallaná kárát. A fejlődés lényegében