

Vállalkozói Információs Projekt továbbképző tanfolyam záródolgozatai

Szerkesztő: Téglási Ágnes

**MKM-BDTF
1996.**

TARTALOM

Előszó

Téglási Ágnes

Hagyományos ismeretek és készségek új köntösben

Molnárné Mezei Melinda

A Vállalkozási Információs Projekt (VIP) múltja, jelene, jövője

Kocsis Anikó

**Előzetes koncepció és marketingterv kialakítása a nyíregyházi
Móricz Zsigmond Könyvtár üzleti információszolgáltatásának bevezetéséhez**

Kelemen Sándor

Vállalkozói információs szolgáltatások a Baranya Megyei Könyvtárban

Lukácsné Varga Judit

**Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár intézményi feltételei és lehetőségei
a vállalkozók tájékoztatásában**

Maliszka Károlyné

Információs Iroda az Eötvös Károly Megyei Könyvtárban

Kappel János

Köszeg és vonzáskörzetének céginformációs adatbázisa

Előszó

Hazai viszonylatban egy új könyvtári szolgáltatásra való felkészülés közbülső stációjának szerény végtermékét tartja kezében az olvasó. Illik elmondani, hogyan és miért készült.

A rendszerváltás izgalmai közepette a Magyar Könyvtárosok Egyesületének vezetése (személy szerint Billédi Ferencné dr.) és még néhányan „vették a lapot” és elhitték elsősorban az angol kollégák (név szerint Mel Collier) jelzését, hogy előbb-utóbb Magyarországon is igény lesz a business (üzleti? vállalkozói?) információ(ra) szolgáltatásra, s arra a könyvtárosoknak fel kell készülniük. Anélkül, hogy a részletekbe elmerülnénk (részben elvégzi ezt Molnárné Mezei Melinda): az 1992-ben Békéscsabán és Szombathelyen tartott egyhetes kurzus után 1994-ben már 120 órás tanfolyamra került sor a Berzsenyi Dániel Tanárképző Főiskola Könyvtár-Informatika Tanszékének szervezésében, ill. a Vállalkozási Információs Projekt (VIP), valamint a Művelődési és Köznevelési Minisztérium eszmei és anyagi támogatásával. (Közben és azóta már kétszer indítottunk speciális kollégiumot nappali hallgatóinknak is!)

Nem megszokott, hogy egy kurzus résztvevőinek munkáiból kiadvány születik, most mégis ennek termékét tartja kezében az olvasó: a tanfolyam költségeinek egy részét megtakarítva, ill. a támogatók újabb megértő segítsége révén.

A tartalom persze nem érinti a téma teljes témakörét, mindössze egy kicsiny, de lelkes csapat pillanatnyi érdeklődését, lehetőségeit és munkahelyük próbálkozásait, adottságait, sőt kételkedését tárja elénk. Viszont csak az elengedhetetlen mértékben „teoretizálnak” (elfogadják, hogy a több évezredes könyvtár egyik alapvonása és egyúttal fennmaradásának biztosítója a változó körülményekhez való alkalmazkodási képesség, az új társadalmi kihívások felismerése!), munkájuk erénye - manapság divatos módon - az empirikus tapasztalatok megosztása. Úgy gondoltuk, hogy - az amúgy is hiányos kapcsolódó irodalmat kiegészítheti, a vállalkozó szellemű könyvtárosokat megerősítheti, a kételkedőket segít meggyőzni az előbb-utóbb, éppen az ezirányú erőfeszítéseknek köszönhetően megerősödő igényeknek való megfelelés elkerülhetetlenségéről. Ha elfogadjuk, hogy a körülöttünk lévő társadalom differenciálódik, s talán lassan túlleszünk a soha nem létezett „átlagolvasón (használón, újabban ügyfélnek nevezik!)”, akkor a differenciált szolgáltatások keretében helye kell, hogy legyen ennek az újonnan kiszélesedő rétegnek, s a várhatóan „nyugat-európaizálódó” igényei kielégítésének.

Mindenesetre a Nyugat-Európában mind a szolgáltatások, mind a képzés-továbbképzés keretében kitüntetett figyelmet fordítanak erre a területre. Ezért írtam az elején, hogy közbülső stációban vagyunk, meg azért is, mert 1994-ben indult, a Bessenyei György Tanárképző Főiskola partner tanszékével, a zalaegerszegi Pénzügyi és Számviteli Főiskolával, a budapesti Közgazdaságtudományi és a Veszprémi Egyetem Központi Könyvtárával, valamint angol, dán és német partner intézményeinkkel közös TEMPUS programunk egyik alprogramja éppen a vállalkozási információs szolgáltatások, használatképzésre felkészítő felsőfokú szakosító (MA) kurzus programjának kidolgozása és lebonyolítására való felkészülés.

dr. Tóth Gyula

Téglási Ágnes

Hagyományos ismeretek és készségek új köntösben

Vállalkozói/üzleti információ

Tágabb értelemben minden olyan szolgáltatás, ami támogatja, ill. elősegíti egy adott terület vagy régió gazdasági fellendülését ebbe a kategóriába tartozik.

Nem egységes a terminológia még az angol nyelvű szakirodalomban sem, hiszen üzleti információn általában a kis- és középvállalatok számára nyújtandó információs szolgáltatásokat értik, ami a vállalkozás, ill. a szervezet számára a külső információ körét jelenti. Ugyanakkor van olyan értelmezés is, miszerint vállalkozói/üzleti információn minden, a vállalkozás sikere szempontjából fontos információ - akár külső, akár belső - ebbe a körbe tartozik. Egy másik nézet szerint ez utóbbi már az információ menedzselése.

Mit takar ez a külső, ill. belső információ?

A vállalkozás vagy, szervezet számára a külső környezetből származó információ felhasználható szűkebb közvetlen, illetve tágabb, közvetetten ható információra.

Worthington (1972) szerint megkülönböztetjük a szűkebb környezetből származó információt, mely közvetlenül befolyásolja a szervezet működését és sokkal több vállalkozásra hat, mint a közvetett vagy tágabb környezetből származó információ. Az előbbibe tartoznak a versenytársak, partnerek, az ellátók, bedolgozók, illetve a szállítók vagy terjesztők.

A tágabb környezet az alábbi elemekből tevődik össze:

- politikai
- jogi
- technikai, technológiai
- gazdasági (mikro és makro szinten)
- szociális és kulturális
- demográfiai

Ezen körbe tartozó információk jellemzői, hogy nem rendszerezett, állandó mozgásban változásban van, nem célirányos, tele van irreleváns elemekkel és nehezen kezelhető.

A vállalkozás, szervezet belső információi ezzel szemben célirányos, rendszerezett, nem redundáns, releváns és legtöbbször mennyiségi információk.

Úgy is fogalmazhatunk, hogy a belső információ primer információ. E körből az éves jelentések, a reklám és marketing anyagok, szórólapok, hivatalos cégbírósi bejegyzések a leghasznosabbak és a leginkább keresettek. A külső információ sekunder és terciér információra osztható. Az első kategória sorában a hírek, folyóiratcikkek, elemzések foglalnak el előkelő helyet, majd a faktografikus művek. A második kategóriába tartoznak az indexek, mutatók, szemlék, összeállítások, stb.

Természetesen számtalan módon feloszthatjuk, kategorizálhatjuk ezen információk körét, mégis azok a hivatásos szakemberek, akik ezzel foglalkoznak, tudják, hogy sohasem valamilyen információ típus szerint kell keresni, hanem problémamegoldásként kell felfogni a kérdést és ahhoz igazítani a meglévő forrásokat, eszközöket.

Kik végzik ezt a munkát?

Míg hagyományosan a vállalati szakkönyvtárak könyvtárosai a külső környezeti információ gyűjtésével, feldolgozásával és szétsugárzásával foglalkoznak, addig újabban az információs technika hatására az információs menedzser feladata nem csak a külső információ hasznosítása a vállalati döntéshozatal és rizikó-csökkentés terén, hanem ebbe a körbe bekapcsolandó a belső információ is, amit egy egységes rendszerré kell fejleszteni az információs technika alkalmazásával.

Természetesen a kis- és középvállalkozások nem engedhetik meg maguknak azt a „luxust”, hogy saját információs menedzserrel rendelkezzenek. Ezért ők külső szakembereket bíznak meg e munka elvégzésével, akár egyszeri projektről van szó, akár folyamatosan vagy rendszeresen igényelnek tanácsadókat. A szakirodalom alapján e munkakörök elvégzésére az alábbi szakembereket bízák meg:

Információs szakember

Az információ előállítása, beszerzése, feldolgozása, szétsugárzása (értékhozzáadással) terén speciális készségekkel /képessegekkel és ismeretekkel rendelkeznek. E speciális ismeretek vagy meglévő, hagyományos könyvtárosi ismeretek, vagy új, legtöbbször információs technikára és általános menedzsment ismeretekre, készségekre vonatkoznak.

Információs bróker

Olyan közbülső láncszem az előállító és a felhasználó között, aki/ami megvásárolja, vagy más módon beszerzi az információt és a használó számára térítés ellenében hozzáférést biztosít. Szűkebb értelemben a hosztok és a disztributorok tartoznak ebbe a kategóriába, tág értelemben minden olyan cég, intézmény, személy, aki profit reményében információt nyújt.

Információs menedzser

Az információt erőforrásnak tekinti. Szervezéselméleti szempontból az információforrások, az információtechnika és az információs szakemberek összefogása, ezen alkotóelemek koordinálása.

Az amerikai szakirodalom vállalkozó könyvtárossról beszél, akár *entrepreneur*, akár *intrapreneur*. Az előző önálló vállalkozóként végzi munkáját, az utóbbi egy adott szervezeten - könyvtáron - belül látja el feladatát, de a bevételekből hozzájárul a működés, az intézmény fenntartásának költségeihez.

A VIP továbbképző tanfolyam anyagának összeállításánál szem előtt kellett tartanunk azokat a hagyományos és új ismeretköröket, melyeket a szakmai fejlődés igényel és olyan készségek és képességek kialakítását céloztuk meg, melyek lehetővé teszik a végzetek széles körű - a későbbiekben akár a könyvtár falain kívül is - elhelyezkedését.

Így a tananyag az alábbi blokkokból tevődött össze:

- bevezetés a vállalkozói ismeretekbe
- vállalkozói információs források és szolgáltatások
- menedzsment és marketing ismeretek és készségek fejlesztése
- kommunikációs készségek fejlesztése, a kommunikáció mint a marketing tevékenység eszköze
- információtechnikai készségek fejlesztése
- angol szaknyelvi ismeretek

A Vállalkozási Információs Projekt (VIP) múltja, jelene, jövője

A VIP létrejötté és a projekt megalakulása időszerűnek látszott, mivel a gazdasági fejlődés elengedhetetlen feltétele az üzleti információs szolgáltatások országos hálózatának kialakítása. A meglévő és kiépülőben lévő korszerű könyvtári infrastruktúra, az informatikai szakértelem, a gyűjteményekben jelenleg is rendelkezésre álló információs vagyoni miatt a pénzügyi, gazdasági, műszaki, kereskedelmi, jogi, technikai információs szolgáltatásokat leggyazdaságosabb a könyvtárakba telepíteni. A könyvtár az információfeldolgozás, az információk közvetítése és az információk lelőhelyéről nyújtott tájékoztatás, valamint a tanácsadás területén nemcsak egyéb szervezetek számára is piacépítő szolgáltatásokat, termékeket állít elő. A könyvtárak gazdasági környezetük információigényeinek felkeltésével, kielégítésével olyan új szolgáltatásokat vállalnak fel, amelyek a későbbiekben bevételeiket, erőforrásaikat is bővíthetik.

I. A VIP megalakulása, kiindulás, helyzete, feladatai, célja:

A Magyar Könyvtárosok Egyesülete korán felismerte a könyvtáros szakma érdekeltségét az üzleti információk szolgáltatásában. A Know Foundhoz 1990-ben benyújtott sikertelen pályázata után 1992. nyarán a Békéscsabai Megyei Könyvtárban és a BDTF-án „Business információs rendszerek és szolgáltatások” címen neves előadók részvételével nyári továbbképző tanfolyamokat szervezett.

1992. október 15-én pedig megalakította a „Vállalkozói Információs Projektet” szervező együttműködési kört, mely célul tűzte ki, hogy a vállalkozási információ területén érdekelt különféle szervezetekkel a magyar népgazdaság szereplőinek tevékenységét elősegítő információs szolgáltatásokat hoz létre és működtet, valamint, hogy elősegítse a könyvtárak üzleti vállalkozási információs szolgáltatásainak fejlesztését arra az információs vagyoni, tudástárra alapozva, amely jelenleg is megvan a hazai könyvtári rendszerben.

Az egyetemi könyvtárak, a szakkönyvtárak és a megyei könyvtárak képviselői a projekt menedzselésével dr. Huszár Ernőné a BKE Központi Könyvtárának főigazgatóját, Szántó Pétert az OMK igazgatóját és Baranyai Györgyöt a Deák Ferenc Megyei Könyvtár igazgatóhelyettesét bízták meg.

A titkári teendőket Hegyi Tamás, a Művelődési és Közoktatási Minisztérium Könyvtári Osztályának munkatársa látta el. A kormány gazdasági növekedést célzó programjához illeszkedő komplex vállalkozási információs terv részleteinek sikeres kimunkálásához, a szervezési feladatok megvalósításához a Művelődési és Közoktatási Minisztérium 1 millió Ft-ot bocsátott az együttműködési kör rendelkezésére.

A kiinduló helyzet áttekintését írásos anyagokkal segítették az egyetemi könyvtárak, megyei könyvtárak (BKE, BME, JATE, ME, VE), (Baranya, Békés, Szabolcs-Szatmár, Veszprém, Zala megye) és az Országos Műszaki Könyvtár. A könyvtár-informatikai tanszékek közül szakképzési programmal kívánnak a VIP-hez csatlakozni a Berzsényi Dániel, valamint a Bessenyei György Tanárképző Főiskola tanszékei.

A VIP második megbeszélését 1992. december 2-án tartotta, melyen meghatározták a feladatokat, teendőket 1993. tavaszáig. Ezek a következők:

1. Az üzleti információt nyújtó intézetek, állami és magán cégek szolgáltatásainak teljeskörű felmérése, tapasztalatainak hasznosítása.
2. A könyvtárakban jelenleg megtalálható kurrens kézikönyvek, CD-ROM adattárak, folyóiratok listájának összeállítása.
3. A projektben résztvenni kívánó könyvtárak új üzleti információ rendelkezésének összehangolása.
4. Az MKM 1 millió Ft-os céltámogatásának költségtervének a megvitatása. A tervek szerint 1993. nyarán befejeződik a VIP rendszertervének kimunkálása, melynek elfogadása után szakértők bevonásával propaganda-terv készítésére és az üzleti információs szakképzés programjának kialakítására kerül sor.

1992. december 15-én készült egy feladat-tervezet, amely hosszú távra meghatározza a teendőket a felelősök és a határidők megjelölésével. Az 1992. december 24. megbeszéltek feladatokon kívül tartalmazza a következőket:

1. Külföldi business információs szolgáltatások tanulmányozása UK-ban, Németországban, Hollandiában.
2. Részvételt javasolt a The European Business Information Conference-n (Barcelona, 1993. március 10-12) és a Computers in Libraries International 1993. konferencián (1993. február 23-25. London).
3. VIP rendszerterv kimunkálása, beleértve a célokat, munkamegosztást, szolgáltatásokat, szakképzést és az anyagi-szellemi feltételeket is.
4. Pályázati lehetőségek feltérképezése, a rendszerben résztvevők tájékoztatása. Önálló pályázati téma kiírása OMFB-IIF, OTKA, vagy más kormányzati alapról.
5. Pályáztatások
6. Reklám, propaganda-terv készítése.
7. Üzleti információs szakképzés programjának kialakítása, összehangolása, bevezetése.
8. Hazai üzleti információs konferenciákon, szemináriumokon részvétel biztosítása.
9. Külföldi szakértők meghívása, tanácsadás, oktató-bemutató központ megszervezéséhez.

1993. január 6-án egy operatív megbeszélést tartottak, ahol megvitták a dr. Huszár Ernőné által összeállított programtervezetet.

1. A minisztériumi céltámogatás felhasználásának pontosítása, az elvégzendő feladatok költségeinek meghatározása, a végrehajtásért felelős személyek kijelölése.
2. Külföldi konferenciákon, tanulmányutakon való részvétel és a külföldi szakértők felkérésének lehetőségei, s az ezzel kapcsolatos tennivalók.
3. Képzés kérdése.
4. Pályázati lehetőségek felkutatásával kapcsolatos tennivalók, javaslatok.

1993. január 19-én a VIP Együttműködési Kör az MKM támogatás költségtervét vitatta meg.

1993. február 22-én készült egy kérdőív.

A VIP-et szervező együttműködési kör az OMIKK-ot bízta meg ezzel a felméréssel, amelynek célja, hogy kérje be a projekt előkészítő szakaszában résztvevő könyvtáraktól, valamint a többi megyei könyvtártól a náluk már most megtalálható üzleti információs állományrészlek leírásait és az adatszolgáltatást összesítse egy olyan mini-adatbázis formájában, amelyet az adatszolgáltatásoknak e munka eredményeképpen megküld tájékoztatásul illetve hasznosítás céljából.

A VIP soron következő megbeszélése 1993. március 1-én volt.

Ennek az összejövetelnek a témája a kérdezőbiztosok - vállalkezési információs piac felmérésében végzett munkájának értékelése volt. 152 db kérdőívet töltöttek ki a kérdezők. Az adatszolgáltatók várják a visszajelzést az eredményekről. Várhatóan az elemzésben és a felmérésben szereplők adatai, szolgáltatásai floppyn a megyei könyvtárakban és a VIP-hez csatlakozott könyvtárakban lesz elérhető. Igényként merült fel, hogy az információsztolgáltató cégek, kamarák, stb. adatbázisát aktualizálni kell, hogy megbízhatóan, folyamatosan szolgáltatthassanak információt a könyvtárnak.

Az eddig végzett munkák összegzése, a rendszerterv kialakításához a feladatok ütemezése és a résztvevők felkérése volt a témája a VIP 1993. április 22-én megtartott összejövetelének.

Az 1993. május 26-án tartott megbeszélésen megvitatásra kerültek a VIP képzési, oktatási programjával kapcsolatos kérdések. A szombathelyi, valamint a nyíregyházi Tanárképző Főiskola Könyvtár-Informatikai Tanszékeinek vezetői elvállalták a rendszerterv üzleti információs képzési fejlesztésének kidolgozását.

1992. november 2-ára konferenciát terveztek, amelynek témái a következők voltak:

1. A gazdasági-társadalmi környezetváltozás és az „információs piac” élénkülése.
2. A vállalkozások támogatása üzleti információs szolgáltatások szervezésével.
3. A könyvtári rendszer szerepe az üzleti információ gyűjtésében, rendszerezésében és közvetítésében.
4. A VIP megalakulása az üzleti információs szolgáltatások könyvtári beindításához, rendszerré szervezéséhez.
5. Az üzleti információs piac feltérképezése, az információ típusa, forrásai, szolgáltatói és vevői.
6. A VIP üzleti információs hálózat és rendszer működési feltételei.
7. Üzlet-e az üzleti információ?

1993. december 17-én év végi megbeszélésre került sor, melyen az eddig elvégzett munka ismertetése és a VIP együttműködési köre további feladatainak megvitatása volt a témája.

1994. januárjában dr. Huszár Ernőné Üzlet-e az üzleti információ? címmel cikke jelent meg a TMT-ben, amelyből többek között tájékozódhatunk a VIP tevékenységéről és további feladatairól. Az eddigi feladatok között szerepelt az OMK felmérésén kívül a BKE Központi Könyvtárának kérdőíves elemzése is, amelyre egy külön fejezetben térek ki.

1994. május 6-7-én indult egy 120 órás tanfolyam a VIP szervezésében a szombathelyi Berzsenyi Dániel Tanárképző Főiskolán Téglási Ágnes, dr. Pálvölgyi Mihály és dr. Murányi Péter vezetésével. Az utolsó foglalkozás 1994. december 9-10-én volt. A tanfolyam résztvevői városi, megyei és szakkönyvtárak munkatársai voltak. A sok témát érintő tananyag elsajátításában a főiskola tanárai dr. Kovács Mária és Ferenczi Zsuzsanna, valamint külső előadók segítettek.

Az OMK igazgatója, Szántó Péter. Az OKFI informatikai osztályvezetője, dr. Markó Imre. A Dun & Bradstreet képviselője, Marczell András. A Magyar Gazdasági Kamarától Nagy Gábor Ádám. Két oktató tartott előadásokat a zalaegerszegi Pénzügyi és Számviteli Főiskoláról, dr. Weisz Ágnes és Halászné Nagy Zsuzsanna. A BKE Központi Könyvtárát dr. Huszár Ernőné, Alföldiné Dán Gabriella, Szívi Józsefné és Moldován István képviselte.

II. a./ A Vállalkozói Információs Projekt a BKE Központi Könyvtárában erőforrások a business információs központ szempontjából

A könyvtár az információfeldolgozás, az információk közvetítése és az információ lelőhelyéről nyújtott tájékoztatás, valamint tanácsadás területén tud bekapcsolódni az üzleti élet információs igényeinek kielégítésébe.

Nemcsak partnere az üzleti élet szereplőinek, hanem az információs piacon megjelenő egyéb szervezetek számára is piacépítő szolgáltatásokat, termékeket állít elő. A fentiekhez megjelenő technikai felszereltség, megfelelően képzett személyzet kell, valamint szükséges megismerni a már fejlett országokban működő üzleti információs központok tevékenységét is.

A BKE Központi Könyvtár szakembergárdájának gazdasági, könyvtári és számítástechnikai tudása mellett az egyetemi oktatók és kutatók oktatási, tudományos és tanácsadói eredményei és az azonnali szakmai konzultációs lehetőségek is a tájékoztatás szolgálatába állíthatók. A könyvtár gyűjtőköre kiterjed a hazai és a legfontosabb külföldi gazdasági szakirodalom beszerzésére.

Az állomány több mint félmillió dokumentumot, s több mint 1500 féle kurrens szakfolyóiratot (magyar és külföldi) és különleges médiumokon rendelkezésre álló információt jelent (mikrofilm, video, CD).

A könyvtár mint egyetemi és országos szakkönyvtár és mint IIF regionális központ jelenleg a következő szolgáltatásokat nyújtja:

- kölcsönzés
- helyben használat
- könyvtárközi kölcsönzés
- OPAC - helyben és távoli terminálokon
- SDI - papír vagy floppy hordozón, a PC-n építhető verzióval visszakereső szoftverrel
- saját adatbázisból
- hazai adatbázisokból /IIF hálózaton/
- CD-ROM adatbázisokból
- nemzetközi adatbázis-központok szolgáltatásainak közvetítése révén
- retrospektív bibliográfia készítés
- publikációs jegyzék készítése
- cc, folyóiratok tartalomjegyzék másolása a megrendelő által meghatározott folyóiratok körében
- reprográfiai szolgáltatás
- sajtófigyelés a megrendelő által meghatározott napilapok körében
- lelőhelyinformációk - nem teljeskörű

- szaktanácsadás - könyv- és folyóiratbeszerzés
- könyvtárgépesítés
- szervezetátvilágítás
- felhasználói képzés - proszemináriumi formában
- referenz szolgáltatás

A könyvtár számítógépes háttere kevésnek bizonyul az igényekhez képest. A VAX 6000 által vezérelt lokális hálózaton 40 munkahely üzemel.

Az olvasótermekben hozzáférhető terminálok száma: 12.

A lokális hálózatot az IIF hálózaton /X.25/ keresztül lehet elérni. Az Egyetemi Szövetség által használt IBM 3090 gépen keresztül /TCP/IP/ a nemzetközi elérés /INTERNET, EARN, BITNET/ is biztosított. A hálózati kapcsolatok a keresést, valamint az e-mail funkció használatát teszik lehetővé. Az olvasótermekben üzemelő önálló lokális hálózaton van lehetőség - egyidejűleg 6 munkahelyen - a CD-ROM adatbázisok használatára. A toronyban egyszerre 7 adatbázis tölthető be. A VAX 6000-s gép lehetővé teszi nemcsak a saját, hanem a CD-ROM adatbázisok online szolgáltatását is.

A könyvtárba beiratkozott 10.000 főből - akik kb. 200.000 alkalommal keresték fel a könyvtárat - 10-15 %-a tartozott a vállalkozói szférába. A leggyakrabban keresett üzleti információk a tényadatok /céginformáció, tőzsde, hitel, valuta, termék statisztika/ a jogszabályok /pl. ÁFA/ voltak. Megjelentek olyan igények, amelyek business információs központi komplex szolgáltatást feltételeztek.

Ilyenek pl.:

- hogyan kell üzleti tervet készíteni
- új termék bevezetése
- üzleti levelezés, iratminták
- szervezeti formákból való átmenet

A könyvtárat felkeresők mellett jelentősen megnőtt a szétsugározó szolgáltatásoknál megjelenő vállalkozók száma is. 1991-től a retrospektív bibliográfiai kérdésekben megjelent a privatizáció, az üzleti etika, faktoring világhiállítás, marketing a kisvállalkozásban, vállalati stratégia stb. téma, a megrendelők között pedig megtalálható az IPOSZ, a Bankárképző, a Privatizációs Kutató Intézet, a Hungária Biztosító, MATÁV, a Szerencsejáték RT.

A felsorolásból látható, hogy a kisvállalkozók inkább személyesen, míg a nagyobb cégek, valamint a gazdaságirányítás háttérintézményei a szétsugározó tájékoztatás szolgáltatásait tervezik.

Jelenleg a magyar információs piac kínálati oldalának jellemzője az önerős megoldások és a jó üzlet reményében a „piacra tévedt” kis és nagyobb információközvetítő cégek együttélése a könyvtárak és információs központok szerepkeresése mellett. A keresleti oldalon egyre nagyobb igény merült fel gyors és megbízható információs szolgáltatások iránt. A vevők informális csatornákon keresztül igyekeznek tájékozódni, s korántsem biztos, hogy időben és térben ahhoz a szolgáltatáshoz jutnak el, amelyekre éppen akkor és ott szükségük lenne. Mindezek alapján üdvözlendő a MKM kezdeményezése, amely a könyvtárak szaktudására és információs vagyonára építve business információs központ létrehozását célozta meg a VIP megalakulásával.

II. b./ A könyvtárak és az üzleti információ - információ piaci vizsgálódás kérdőíves formában

A gazdasági-társadalmi környezet megváltozásával a könyvtárak helyzete és szerepe is megváltozott, ezért az MKM megfelelő pillanatban érkezett kezdeményezése arra ösztönözte a könyvtárak egy részét, hogy felvállalják a vállalkozói, üzleti információs szolgáltatások megszervezését. Az önkéntes alapon szerveződött munkacsoport a vállalkozók információ ellátásának javításával a hazai vállalkozások élénkítésének könyvtári formáit akarja kimunkálni. A munkacsoportnak mint VIP tagjai, a BKEKK és az OMK mellett, elsősorban a megyei könyvtárak és néhány egyetemi könyvtár.

A VIP munkaprogramjában első fázisként egy országos felmérés készült az információs szolgáltatásokról, illetve szolgáltatásokról. A vizsgálat eredményeképpen két adatbázis kerül kialakításra:

- országban található különböző működési formában tevékenykedő szolgáltatótól, könyvtárak nélkül,
- a könyvtárakban meglévő, az üzleti információ körébe tartozó információhordozókról.

Ez a tanulmány az információ piaci felmérés eredményeivel /1993. májusában készült/ foglalkozik, mely a piac megismerése felé tett első lépésként értékelhető.

A szolgáltatókat kérdezőbiztosok keresték fel, a vizsgálat módja kérdőíves megkérdezés volt. A kérdőíven szereplő kérdések két csoportba oszthatók egyrészt az adatbázis kialakításához szükséges információkra, más részük a piac megismerésére illetve a könyvtári szolgáltatások ismerettségére vonatkozott.

A BKE KK munkatársai által készített felmérés ez utóbbiakra vonatkozik.

A vizsgálatban 219 cégre vonatkozóan készült kérdőíves megkérdezés. Értékelhető 206 volt. Az előzetes tájékozódás után az volt a cél, hogy a legismertebb országos hatáskörű szervezeteket, kamarákat, szövetségeket, alapítványokat megkeressék. Az üzleti információs hálózat létrehozásában az együttműködés leggyorsabban ezekkel a szervezetekkel alakíthatók ki. A vizsgálat kiterjedt a magánvállalkozásban szerveződő információs cégekre is. Közülük elsősorban azokat keresték meg, amelyek szolgáltatásai leginkább hasonlítanak a könyvtárak által végzett tájékoztatáshoz.

KÖVETKEZTETÉSEK

A vizsgálat megerősítette, hogy a könyvtári szolgáltatások iránt, különösen a forprofit körben van érdeklődés. A könyvtárak sikerrel törhetnek be a piacra, abban az esetben, ha:

- képesek változtatni feldolgozási technológiájukon,
- a hagyományos könyvtári szolgáltatásszervezésen,
- fel tudják mérni a vállalkozói igényeket és ezeket szolgáltatásokká tudják alakítani,
- a helyi-üzleti szempontból érdekes információkat és ezeket integrálni tudják a kínálatba,
- ha biztosítani tudják - a gyorsan változó igényekhez szükséges rugalmasan alkalmazkodni tudó szakszemélyzetet, akik csak ilyen típusú szolgáltatás nyújtásával foglalkoznak,
- a tájékoztatás /reklám/ új módszereinek kimunkálását és alkalmazását, amely elér a megcélzott fogyasztói körhöz,
- az információs termékre fordított kiadások költségként való elismertetését.
- az országos kommunikációs hálózat már meglévő eszközeinek minden résztvevő számára azonos színvonalon való használatát és az ehhez szükséges fejlesztési és adaptálási munkák elvégzését.

III. A VIP képzési, továbbképzési rendszere

A Vállalkozói Információs Szolgáltatások képzési rendszerének tervét a szombathelyi Berzsényi Dániel Tanárképző Főiskola Könyvtár-Informatikai Tanszéke és a nyíregyházi Bessenyei György Tanárképző Főiskola Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Tanszéke egyaránt kidolgozta. A VIP képzési, továbbképzési rendszerterve és programja az előzetes anyagok alapján - dr. Tóth Gyula tollából - a következőképpen alakult.

Célmeghatározás

A VIP célkitűzéseivel összhangban az oktatási programterv olyan szakemberek ki- és továbbképzését szolgáló rendszer felvázolását adja, melynek révén a végzettek alkalmassá válnak vállalkozói/üzleti szolgáltatások megszervezésére és működtetésére, az információs bázisok beszerzésére, keresésére, információk nyújtására a modern információtechnológia alkalmazásával. Mindehhez megfelelő kommunikációs és nyelvi ismeretek elsajátításával és készségek fejlesztésével. Tekintettel a hazai lakosság információkeresési és feldolgozási kultúrájának helyzetére, ezeknek a - külföldön információs brókereknek nevezett - szakembereknek képeseknek kell lenniük a vonzáskörzetükben lévő potenciális használók képzésére is, tehát erre is fel kell készíteni őket.

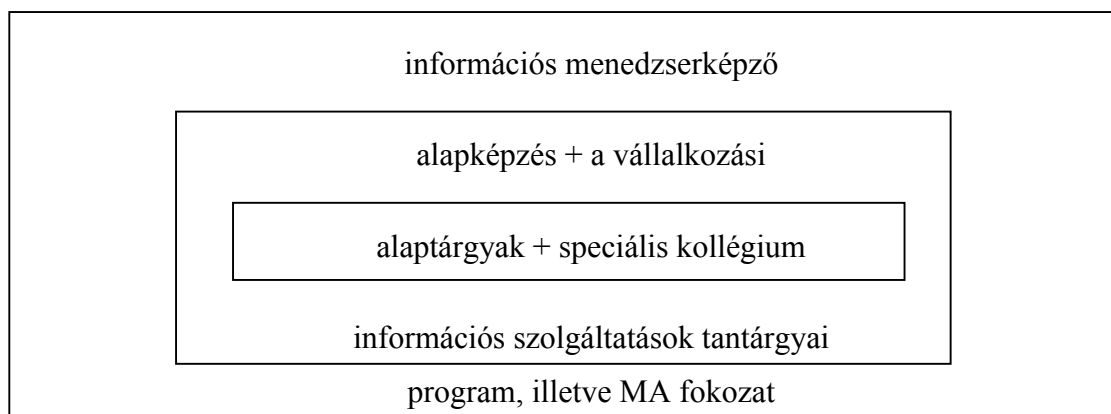
A képzés, valamint az át- és továbbképzés célja tehát a rendszer számára szükséges emberi erőforrások megteremtése, olyan szakemberek képzése, akik értik és ismerik az üzleti világ problémáit, a vállalkozók partnerei tudnak lenni; ugyanakkor felkészült információs szakemberek, akik hozzáértéssel válogatják, gyűjtik, tárják fel, teszik hozzáférhetővé és bocsájtják felelős módon az érintettek rendelkezésére az információkat, ill. alkalmasak a speciális igényeket kielégítő használói oktatásra, melynek keretében azok megismerkednek döntéseik meghozatalához szükséges informálódási lehetőségekkel, forrásokkal, és keresési stratégiákkal, az információk felhasználásával.

A képzés és továbbképzés rendszere

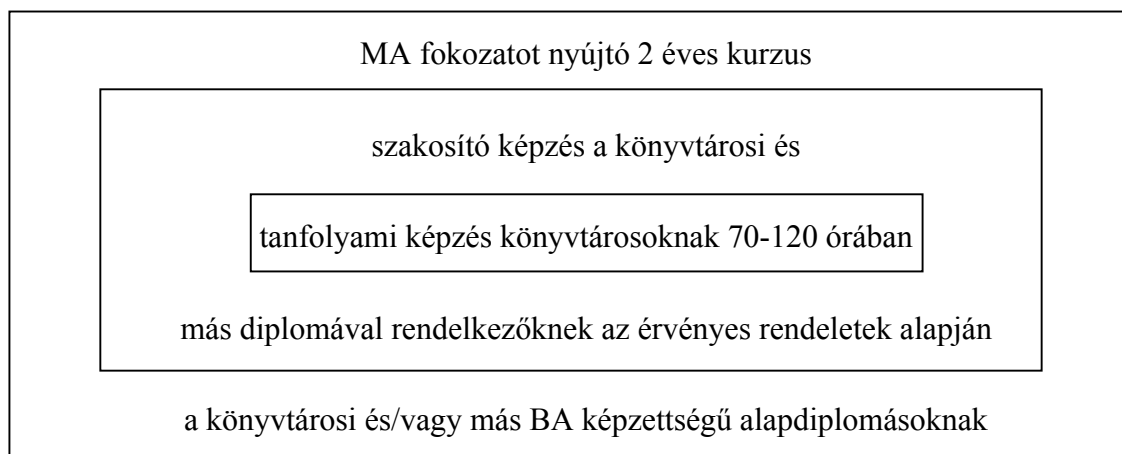
Építve az 1992. augusztusában Békéscsabán és Szombathelyen - angol szakemberek segítségével - megtartott rövid egyhetes kísérleti tanfolyamok, valamint az 1993/94. tanévben Szombathelyen megindított speciális kollégium tapasztalataira és a nemzetközi szakirodalomból, valamint a külföldiekkel folytatott tapasztalatcserék során nyert tanulságokra, a VIP oktatási programjának megvalósítására a nyíregyházi Bessenyei György Tanárképző Főiskola Alkalmazott Informatikai, valamint a szombathelyi Berzsényi Dániel Tanárképző Főiskola Könyvtár-Informatikai Tanszéke vállalkozik, a szakterület (kapcsolódó ismeretkörök) jeles elméleti és gyakorlati szakembereinek bevonásával.

A képzés és átképzés - párhuzamosan a VIP-ben résztvevők körének és az oktatható ismeretek tartalmának bővülésével - mintegy koncentrikus körök mellett szervezhető meg mindenkor támaszkodva a már dolgozók, illetve a nappali hallgatók általános szakmai, információtechnológiai és nyelvi ismereteire. Rendszertanilag eleinte a már dolgozóknak mind tartalmasabb és bővebb tanfolyami (egyéni tanulási és távoktatási módszereket is igénybe vevő) keretben nyújtja a szükséges ismereteket, később eljutva az MA jellegű szakosító kurzusokig; a nappali képzésben a speciális kollégiumoktól jut el a szakosító jellegű speciális kurzusokig (információs brókerek, majdan menedzserek képzése). Ez utóbbi esetekben a képzés potenciális szakemberfelvevő piacának ekkor már nemcsak a vállalkozási-információs szolgáltatásokra vállalkozó könyvtárakat tekinti, hanem a közép- és nagyobb vállalkozások saját információs munkaköreit, szervezeti egységeit is. Ily módon a képzés, továbbképzés rendszere

a.) nappali képzési keret



b.) levelező távoktatási keret



Ez a rendszer mintegy öt éves távlatban, hozzávetőlegesen az ezredfordulóig építhető ki a belső, szűkebb kurzusokból kiindulva. Épít a felsőoktatási törvény nyújtotta lehetőségekre, számol a felsőfokú szakmai, információs és könyvtárosképzés megújításával, összekapcsolható más projekteket szolgáló képzési és továbbképzési igényekkel, mint például a felsőoktatási könyvtárak világbanki hitelből való támogatása, vagy a közoktatási törvényből és a Nemzeti Alaptantervből fakadó könyvtárostani igények, stb. - hiszen valamennyi projekt nappali és levelező, illetve alap- és továbbképzési igénytel lép fel, bizonyos ismeretanyagok közősek, vagy azonos alapról válnak el, személyi/oktatói és infrastrukturális feltételeiknek a megteremtése is célszerűen összekapcsolható.

Ily módon a VIP-et támogató képzési és továbbképzési rendszer felfogható az egész képzés megújítását szolgáló program egyik elágazásának, csakúgy, mint a vállalkozói/üzleti információs szolgáltatások a szakirodalmi és/vagy közhasznú tájékoztatás egyik markáns és aktuális terepének.

Megjegyezzük, hogy a vállalkozási, információs szolgáltatások nyújtására felkészített szakemberek képzése nincs jobban elkésve a nyugat-euróaitól (néhány év!), mint maguk a vállalkozások, s úgy tűnik, időben felkészülhet arra az időszakra, amikor a hazai vállalkozók is fokozottabban építenek és áldoznak információra, miként teszik ezt az előbbre tartó országok vállalkozói. Ugyanakkor ez azt is jelenti, hogy a késlekedés már lemaradást eredményezne. A használók (vállalkozók) képzését a szolgáltatások nyújtásában érdekelt

könyvtárak feladataként és szolgáltatásai részeként szervezeteivel, kamaráival célszerű szerveznie potenciális klientúrájuk számára. A képzés, továbbképzés feladata ezen a téren a könyvtárosok felkészítése, programokkal való ellátása.

A kiképzendők körének becslése

Angliai tapasztalatok szerint a szolgáltatások nyújtása a vállalkozó könyvtárak többségében - kifejlesztett állapotban - 3-4 fős részlegeket hoznak létre (nyilván eleinte 1-2 fő, ill. az átfogóbb szolgáltatások nyújtására vállalkozók maximum 5-6 fővel működhetnek).

Ezt alapul véve és 10-15 felsőoktatási és országos szakkönyvtárral (melyek közül a BKEKK és az OMIKK országos rendszergazda), 19 megyei könyvtárral, valamint távlatokban mintegy további 40-50 városi és egyéb könyvtárral számolva és a rendszerben lefelé haladva fokozatosan csökkenő létszámot feltételezve az egyes könyvtárakban, belátható időn belül mintegy 120-200 fő ki- és átképzését prognosztizálhatjuk.

A képzés tartalma és módszerei

Ezen a szinten természetesen csak a főbb irányok vázolhatók fel. Vélhetően az alábbi ismerettartalmakról kell gondoskodni:

A./ Kommunikáció

Magában foglalja az írásbeli és szóbeli kommunikáció minden formáját: feljegyzés készítéstől a pályázatíráson át a tárgyalóképesség fejlesztéséig (közben egy sor kommunikációs formával). Ide értendő az angol nyelvű kommunikáció is, mivel a felhasználható információs bázisok és szolgáltatások ezen a nyelven érhetők el (társalgási-levelezési szint, üzleti angol, ill. kulcsszavak, tárgyszavak megfogalmazása angolul az indexek, menük stb. használatához).

B./ Vállalkozói ismeretek - üzleti világ

A regionális, hazai és nemzetközi üzleti világ megismerése: vállalkozási formák, jogi, banki, pénzügyi, piaci ismeretek, hitelformák, csődeljárás, banki jelentések, tőzsdei hírek, stb. - beleértve a vállalkozók szociológiai jegyeit, intézményrendszereit, érdekképviselői szerveit.

C./ Számítógépes ismeretek, információtechnológia

Ez a modul rugalmasan alakítható a hallgatói csoportok, sőt egyének meglévő ismereteitől függően - s tartalma az alapvető számítógépes ismeretektől az adatbázisok építéséig és kezeléséig, az online és offline, CD-ROM adatbázisok ismeretéig és kezeléséig tart. (A rendszerszervezés akár itt, akár az információs modulban oktatható!)

D./ Információs szolgáltatás, tájékoztatás

Itt is jól hasznosíthatók az általános könyvtárosi ismeretek és készségek (nappaliaknál az ilyen tantárgyak), mint pl. a tájékoztatási források, probléma-szituáció értékelése, problémamegoldó gondolkodás stb. Viszont kétségkívül itt kell megismertetni az adott terület információs sajátos és konkrét forrásait, adatbázisait, szolgáltatási típusait. Az információkeresés során egyaránt tudni kell alkalmazni a manuális és gépi keresési technikákat, s azt, mikor és milyen forrásokra van szükség. Fontos oktatni a sajátos szolgáltatási formákat, hangsúlyozva, hogy itt nem dokumentumok, hanem információk szolgáltatása szükséges, ezért alapvető a keresett információk elemzése, értékelése, csomagolása: s az értékhozzáadással és felelősségvállalással növelt információ nyújtása a követelmény.

E./ Menedzsment

Meg kell ismertetni a döntéshozatali folyamatát éppúgy, mint a vezetés funkcióelemeit, szervezeti modelleket, a szervezet vagy vállalkozás pénzügyi működését, személyzeti

politikáját, rövid- és hosszú távú terveit, a piackutatási és marketing technikákat stb. Ezek az ismeretek kettős aspektusúak: egyrészt klienseik és igényeik megismerésében és figyelembevételénél veszik hasznát, másrészt saját tevékenységük menedzselésénél.

Az alkalmazott módszerek tekintetében számolni kell - a konvencionálisak mellett - olyan újfajta módszerekkel, mint oktatási modulokkal való operálás, valódi szituációk szimulálása, aktualizáló módszerek - s általában a módszerek variálása. Célszerű felhasználni távoktatási módszereket, benne: az egyéni tanulás hangsúlyozását, problémára orientált gyakorlást, visszajelzéseket, tanácsadást stb. Ezért is fontosak a tanulási útmutatók, taneszközök /ütemezéssel és önellenőrzéssel/ stb.

Fontos hangsúlyozni, hogy az egyes modulok sajátos oktatásmódszertani igényekkel rendelkeznek, mindegyikhez az adekvát eszközöket és módszereket kell megtalálni és alkalmazni.

Személyi feltételek

Mindenekelőtt az országos rendszer megszervezésében és a képzés- továbbképzésben közreműködni képes személyek körének kialakítását és felkészítését kell célul kitűzni. Számítani kell a két képzőintézményből valamint az országosan érdekelt intézményekből megfelelő számú (12-15 fő) jelölt külföldi kiképzésével, felkészítésével, majd továbbképzésével és tanulmányútjaival. Költségkímélés címén számolhatunk azzal, hogy külföldről hívunk 'oktatókat'. Számolni kell tehát az oktatók és 'rendszergazdák' hazai továbbképzésével, külföldi tanulmányútjaival és külföldi konferenciákon, workshopokon való részvételével. Ezek elsősorban 1994-95-re összpontosulnak, a későbbiekben a szintentartás a cél.

Ütemezés:

A folyamat nem pusztán lineáris, bizonyos mozzanatok visszatérnek, párhuzamosan haladnak.

1994/95-ös tanévtől:

- az oktatók felkészítése, tanfolyamok, tanulmányúttal konferenciákon való részvétellel,
- szervezhetőek workshopok, tovább- és átképző tanfolyamok, nappali tagozatok speciálkollégiumok.

megjelennek a használoképzés elemei

1995/96-os tanévtől

- indulhat kb. 400 órás szakosító képzés a már felsőfokú diplomával rendelkezőknek,

1996/97-es tanévtől

- nappali képzésben III-IV. éves bővített speciálkollégiumok indítása,
- igények esetén még rövidített tanfolyamok is rendezhetők.

az oktatók felkészítése, ismereteinek felfrissítése folytatódik párhuzamosan

1997/98-as tanévtől

- előkészíthető a nappali képzésben erősebben informatikai jellegű, egyszakos szakirány, megcélózva az információs menedzseri specializációt is.

1998-2000 között kifejleszhető az információs menedzser MA szintű specializáció

IV. A VIP kapcsolata:

A projekt eredményes és színvonalas működése nem valósulhat meg, ha nincs kapcsolata a vállalkozói - üzleti élet képviselőivel, szervezeteivel, külföldi projektekkel. Ezekkel a partnerekkel, projektekkel, egyeztetni a tevékenységét.

Várhatóan néhány lehetséges és potenciális partner:

Az oktatási programba bekapcsolódó potenciális partnerek

- De Montfort University, UK.
- Pannonia TEMPUS Projekt /1992-1996/
- Palio Projekt
- LISTEN TEMPUS Projekt
- Világbanki Projekt.

A magyar vállalkozói üzleti élethez bekapcsolódó szervezetek, alapítványok.

- 1991-ben hirdetett pályázatot az EK PHARE-programjának keretében nyújtott kisebb magánvállalkozások létrejöttének segítésére, megyei vállalkozási központok szervezésére.

Szervezetek:

Vállalkozók Országos Szövetsége
Magyar Gyáriparosok Országos Szövetsége
Magyar Gazdasági Kamara
Országos Kisvállalkozás Fejlesztési Iroda
Kis- és Középvállalkozók Kamarája
Államigazgatási Számítógépes Szolgálat
Magyar Közzszolgálati Adattár
Creditreform - Interinform Magyarország
Dun and Bradstreet International

Alapítványok

Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány
Infosys - Országos Információs Rendszer Alapítvány
Hyppolit „Club Hálózat” Alapítvány

IRODALOMJEGYZÉK

- 1./ CSABA Gabriella: Vállalkozói Információs Projekt (VIP). - In: TMT. - 40.évf. 3.sz. (1993. márc.), p. 124-125.
- 2./ HUSZÁR Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ?. - In: TMT. - 41.évf. 1.sz. (1994. jan.), p. 3-6.
- 3./ HUSZÁR Ernőné: Vállalkozói Információs Projekt (VIP). - In: Kv. kv. könyvt. -1993. ápr., p. 29-30.

- 4./ HUSZÁR Ernőné: Vállalkozói Információs Projekt : helyzet és kiindulás : erőforrások a BKEKK business információs központ szempontjából. - [Kézirat]. - [Bp. : BKEKK, 1993.]
- 5./ LOWE, Michael: A vállalkezási információk kora. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 279-282.
- 6./ SOLTÉSZ Jolán: Vállalkozásfejlesztés PHARE-támogatással. - In: Napi gazdaság. - 1993. szept. 14., p. 6.
- 7./ TÉGLÁSI Ágnes - TÓTH Gyula: Szombathelyi törekvések és elképzelések. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 304-305.
- 8./ TÓTH Gyula: A Vállalkozási Információs Projekt /VIP/ képzési-továbbképzési rendszerterve és programja. - [Kézirat]. - Szombathely : [BDTF-KIT], 1993. - 10 p.
- 9./ TÓVÁRI Judit: Vállalkozási információs szakirány a nyíregyházi könyvtárosképzésben. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl), p.305-306.

Kocsis Anikó

Előzetes koncepció és marketingterv kialakítása a nyíregyházi Móricz Zsigmond Könyvtár üzleti információszolgáltatásának bevezetéséhez

I. Bevezetés

Napjainkban sokat vitatott téma a könyvtárak tevékenységének alakulása, társadalmi és gazdasági szerepe, új utak keresése mind hazai, mind nemzetközi szinten. Ennek okát általában abban látják, hogy az automatizáció, az elektronizáció könyvtári munkafolyamatokban való alkalmazása új korszakot nyitott nemcsak a könyvtárak, de más információs intézmények életében is.

Ehhez a hatáshoz hozzá kell még venni azt a kiadványdömpinget, ami a rendszerváltás óta jellemzi hazánk dokumentumtermését (ennek megfelelően az információhordozók kiszélesedését is, pl. CD-ROM) és azt a tényt, hogy a könyvtárak - mint nonprofit szervezetek - anyagi helyzete szűkös, az állami-önkormányzati finanszírozás mellett szükségük van egyéb bevételi forrásokra is (pl. termék bérbeadása, reprográfiai tevékenység, stb.)

A megváltozott körülményekhez alkalmazkodva szinte minden könyvtár felülvizsgálta szolgáltatásai hatékonyságát: előtérbe kerültek a gazdaságossági követelmények. Volt, ahol a munkaerő célszerűbb kihasználásával, folyamatszervezéssel, volt ahol új szolgáltatások bevezetésével értek el eredményt. Ez utóbbira jó példa a tájékoztató munkában a közhasznú ismeretek és az üzleti információk közvetítése a használóknak.

A nyíregyházi Móricz Zsigmond Könyvtár 1995-re tervezi, hogy szolgáltatásai között kiemelt szerepet fog kapni az üzleti/business információszolgáltatás. Jelen dolgozat célja az, hogy marketingkonceptiót dolgozzon ki az új tevékenységi forma bevezetésére. A terv csak nagyvonalakban tekinti át a jelenlegi helyzetet és a várható teendőket. A részletes kidolgozásra egyelőre még várni kell.

II. Az üzleti információszolgáltatás megszervezésének előkészítő szakasza a Móricz Zsigmond Könyvtárban

Az üzleti információ fogalma

Elöljáróban azt kellene meghatározni, mi az, amit szeretnénk szolgáltatni. A szakirodalomban többféle meghatározást is használnak. Például Michael Lowe cikkében (1) vállalkozási információról beszél: „A vállalkozási információ meghatározása gyakran: a vállalkozási környezetre vonatkozó bármely olyan információ, amely befolyásolja a vállalati döntéshozatalt.” Így a szerző szerint ide tartozik a cégekre vonatkozó bármilyen információ (beruházások, sajtóvélemények, igazgatók életrajza, stb.), a vállalkozási információk távolabbi területei (részvény- és tőzsdei árak alakulása, pénzügyi tényezők stb.) és újdonságként a politikai kockázatok felmérése.

Huszár Ernőné megfogalmazásában „... üzleti, vállalkozási információ... minden olyan információ, amely szükséges a vállalkozások sikeres gazdasági szerepléséhez... Konkrétabban: gazdasági-jogi szabályozások, pénzügyi, piaci, termék-, cég- és műszaki információk (szabványok, szabadalmak)” (2)

A Business information and the public library c. művet Téglási Ágnes ismertette a Könyvtári Figyelő Könyvszemle című rovatában (3). A kiadványban található megfogalmazás szerint: „Tág értelemben üzleti információszolgáltatás minden olyan szolgáltatás, ami támogatja, illetve elősegíti egy adott terület, vagy régió gazdasági életét... Szűkebb értelemben a kis- és közép vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások tartoznak ide...”

Mindhárom meghatározás mást-mást hangsúlyoz, de a lényeg mindegyiknél ugyanaz. A legfontosabb definíció e dolgozat szempontjából a harmadik megfogalmazás.

A régió gazdasági, demográfiai helyzete

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében több tényezőt is figyelembe kell venni e kérdés tárgyalásakor. Először is azt, hogy nagy a munkanélküliek száma a megyében, 78 ezer. Sokan várnak arra - főleg a fiatalok -, hogy részt vehessenek az Átképzőközpont valamelyik tanfolyamán. Saját erőből sokan képtelenek kifizetni a tanfolyamdíjak magas összegét. Másodszor a megyében élők főleg mezőgazdasággal foglalkoznak, kevés az iparosodott területek száma. Harmadszor az Ukrajnával való szomszédság - egyúttal kapu a volt Szovjetunió tagállamai felé - lehetővé teszi a kereskedelmet, ami napjainkban igen élénk és további - még kiaknázatlan lehetőségeket - rejt magában.

A megye összlakossága mintegy 570 ezer fő, ebből 250 ezren élnek városokban, 320 ezren pedig falvakban. A Nyíregyházán regisztrált lakosok száma 115 ezer körül van (természetesen sokan vannak, akik nap mint nap bejárnak), ebből a Móricz Zsigmond Könyvtárba beiratkozott olvasó 22 ezer fő.

Fenti tényezőket figyelembe véve sokan igényelnének üzleti információkat, de nem feltétlenül valamilyen szövetség, szervezet tagjaként. A munkanélküliek, pályakezdők, üzleti profilt váltók, kezdő vállalkozók és már jól működő vállalkozások információigényére jó válasz lenne a megyei könyvtár ezirányú tevékenysége.

1993. elején - kapcsolódva a VIP-programhoz - készült egy felmérés, amely a megyében működő, hasonló szolgáltatást végző cégeket, szervezeteket térképezte fel. A végeredmény szerint az IPOSZ, KISOSZ mellett a PRIMOM Vállalkozásélénkítő Alapítvány foglalkozik jelentősebb információszolgáltatással. Ez utóbbi szervezet számítógépes összeköttetésben van a megyei könyvtárral. Nincs még kidolgozva, hogy milyen jellegű adatokat kérhetnek le egymástól a felek, de a következő időszakban ez a probléma tisztázódni fog.

A könyvtár lehetőségeinek, adottságainak feltérképezése

A nyíregyházi Városi Könyvtárat 1927-ben alapították. A Megyei Könyvtár létrehozása 1952-ben történt, majd a két könyvtár 1992-ben Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár néven működött és működik tovább (ma: Móricz Zsigmond Könyvtár) mint általános gyűjtőköri, A-típusú, nyilvános közművelődési könyvtár. Továbbiakban csak a gyűjtőkört szeretném érinteni, illetve bővebben a szolgáltatásokról szeretnék beszélni.

A könyvtár az állampolgári joggal járó könyvtári alapellátáson belül kielégíti a használók művelődési és szórakozási igényeit: alap-, közép-, és részben felsőfokú szakirodalmi igényeit; bizonyos tudományterületeken tudományos igényeket (a beiratkozási díj ellenében). Az alapellátások mellett jelentős szerepe van a differenciált (térítéses) szolgáltatásoknak (pl. témafigyelés, irodalom-kutatás) és a nonprofit jellegű tevékenységeknek (pl. kötetést vállalnak más könyvtárak számára).

A könyvtár Gyűjtőköri Szabályzata kimondja: „A gyűjtés legfontosabb elvi szempontja az abszolút (demokratikus szemlélet; nyitottnak kell lennünk mindenfajta igény kielégítésére.” E rugalmas szerzeményezési politika eredményeként létrejött gyűjtemény bázisa a fent említett két szolgáltatásnak.

Az előzetes tervek szerint erre az alapra támaszkodva az üzleti információszolgáltatás is, szervesen illeszkedve a jelenlegi tájékoztató apparátusba.

Természetesen a meglévő állomány nem elegendő. Tervszerűen fejleszteni kell a gyűjteményt úgy, hogy fel kell venni a kapcsolatot más működő szolgáltatást végző könyvtárakkal (pl. Veszprém Megyei Könyvtár). Ügyelni kell arra, hogy az alap-információhordozók mellett a naprakészség is biztosított legyen. Előbbire jó példák a különböző kézikönyvek, kalauzok, címjegyzékek, szabványok stb.; utóbbira pedig a különböző napilapok, szórólapos kiadványok - aktualizálási lehetőségek stb.

Célszerű lenne a könyvtárvezetés számára, ha SWOT-elemzést készítené. A betűszó angol kifejezések rövidítése: strength - erősség; weaknesses - gyenge pontok; opportunities - lehetőségek; threats - félelmek. Belső - intézményi - vizsgálódást jelent a könyvtár erősségeinek és gyenge pontjainak számbavétele. A gyengeségek közé sorolható, hogy a könyvtár PR tevékenysége nem használja ki maximálisan a lehetőségeket. Ez főleg a külső PR munkában jelentkezik. Nincsenek ízlésesen, látványosan elkészített „olvasócsalogató” brosrúáik. Mindössze egy-egy szórólapról értesülhet a közönség az egyes díjtételekről, nyitvatartási időpontokról.

Keveset szerepel a könyvtár a megyei napilapokban és ez is inkább csak pársoros híradásnak tekinthető. Erőssége az intézménynek, hogy e nem megfelelő PR tevékenység ellenére nagy a könyvtárlátogatók száma (évente 250 ezer). A látogatók többsége diák, nyugdíjas és munkanélküli. Látszólag - az üzleti információszolgáltatás szempontjából - nem jelentős rétegek. Az első két csoport tagjai családtagjaiknak továbbadhatják a hírt az új szolgáltatásról, a munkanélkülieknek pedig jó ötletet, kiindulási alapot jelenthet.

A lehetőségek és kételyek a szervezeten kívüli de igen fontos tényezők. A lehetőségeknél megemlíteném, hogy igen jó a könyvtár számítógépes ellátottsága. Ez lehetővé teszi CD-ROM-ok használatát, kapcsolat létesítését hazai és külföldi adatbázisokkal. Még csak tervezik, de egyre inkább valósággá válik, hogy a nyíregyházi főiskolák könyvtárai számítógépes összeköttetésben lesznek. Ugyanígy még a kiépítés stádiumában tart a megyei könyvtár és a PRIMOM közötti kapcsolatlétesítés.

A kételyekhez sorolnám azt a motívumot, hogy nem biztos, hogy igazán sikerül a vállalkezési információ célba juttatása. Magyarországon nincs hagyománya az ilyen jellegű információszolgáltatásnak, tehát a hangsúly az igénykeltésen van. Ez pedig csak jó PR munkával és hatékony reklámmal érhető el.

A SWOT-elemzés mellett elkerülhetetlen lenne a reális célok megvalósításához és az új szolgáltatás bevezetésének sikeréhez a megfelelő anyagi erőforrás biztosítása. Többféle megoldás is lehetséges lenne, de legcélszerűbb a meglévő költségvetés átcsoportosítása.

Személyi forrásokat vizsgálva nem szükséges új státusz bevezetése; az eddigi tájékoztatók képzése viszont elengedhetetlen lenne. Egyidőben az olvasótermekben és a könyvkiválasztó térben 6 munkatárs foglalkozik tájékoztatással.

Marketingterv készítése

A bevezetendő új szolgáltatás sikere nagyban függ a helyes célrendszer birtokában kialakított cselekvési stratégiától, a marketing programtól. Ez azt jelenti, hogy meg kell határozni a marketingeszközöknek azt az optimális kombinációját, amellyel a könyvtár célja a leghatékonyabban realizálható.

Tapasztalatok mutatják, hogy a differenciált megközelítés mindig hatékonyabb, mint az egy eljárásra vagy eszközre való hagyatkozás.

Az egyes intézmények programjukban négyféle eszközt használnak, illetve ezeket kombinálják. Ezeknek az eszközöknek az optimális „keverés” a marketing mix.

E négy tényezőt - az angol szakirodalom alapján - 4 P koncepciónak is nevezik. Így a price = ár; place = hely; product = termék; promotion = értékesítésösztönzés.

Az ár

Az új információhordozók megjelenése, a megnövekedett költségek, a könyvtárak finanszírozásának megoldatlansága új problémát vetett fel a könyvtáros társadalomban. Árunak tekinthető-e az információ, és ha igen, milyen kritériumok alapján dönthető el egy-egy adat, információ komolyabb munkát igénylő irodalomkutatás stb. ára?

A kérdésre igen nehéz választ adni, Roboz Péter javaslatát (4) azonban elfogadhatjuk. Roboz az áru, ár tárgyalása kapcsán bevezeti az információmag fogalmát: „Az információmag ... mindaz az ismeretdarabka, hír, adat, grafikon stb., amelyet a felhasználó keres, illetve amelyre kérdése végső soron vonatkozik, a hozzáadott érték és a megjelenítési forma nélkül.”

Az információmag értéke és ára változó lehet. 3 nagy csoportot állíthatunk fel:

- a.) az információért nyilván fizetni kell,
- b.) az információért nyilván nem kell fizetni,
- c.) fizetni kell valamiért (kérdés: mire?)

a.) Áru típusú információk

Ezen típusba tartozó információk kétségtelenül árunak tekinthetők és árukat viszonylag könnyen meghatározhatjuk. Ide sorolhatók a hírszerzés típusú információmagok, például a banki, tőzsdei, ingatlanpiaci, kereskedelmi hírszerzés adatai, de ide kapcsolódik az ipari, technológiai hírszerzés is.

A másik árutípus a szellemi tulajdonú információmag legális átadása. Ilyen például a találmány és a licenc.

b.) Nem áru típusú információfajták

E típusba tartozó információkért többnyire nem kell fizetni. Így a különböző tudományos üléseken, konferenciákon elhangzott előadásokért; sajtótájékoztatókon közreadott hírekért; a közvéleménykutatások, kérdőíves felmérésekre adott válaszokért, és még sorolhatnánk.

c.) Áru voltukban kétséges információfajták

Ez a kategória rendkívül összetett és számunkra a legizgalmasabb kérdéseket veti fel, tudniillik az információmag ára sok esetben nem kvalifikálható. Nézzünk néhány példát! A referenz szolgálatok nem mindig nyújtanak információmag-szolgáltatást, hanem - általában - rámutatnak azokra a könyvtári dokumentumokra, amelyekben az információmag megvan.

Velük rokon a manuális bibliográfia-készítési, témafigyelő vagy más hagyományos könyvtári szolgáltatás, ahol az információ kizárólag hozzáadott értéket képvisel, tehát ára megmondhatatlan. (Ilyen esetben célszerű a munkadíjjal arányos árat fizettetni.)

Bibliográfiai adatbázisokban meglévő és online vagy más elektronikus módszerrel kereshető információk, illetve dokumentumjegyzékek ára elsősorban a hozzáadott érték díja. Ez viszont nagyon összetett, állhat az adatbázis készítőjének, az online szolgáltatónak és a kommunikációs csatornáknak, ill. a CD-ROM termék forgalmazójának, a kereső-közvetítőnek fizetett díjakból tevődik össze.

Végkövetkeztetésként elmondhatjuk, hogy nem minden információ áru, nem minden információ információmag, és az információ árát, ha van is, többnyire lehetetlen megállapítani. (4).

A döntéshozó pozícióba került vezetőknek kell megállapítani az árakat ésszerűen, hogy az ne legyen megfizethetetlen, de mégis fedezze részben a felmerült energia-, munkadíj- és egyéb költségeket.

A Móricz Zsigmond Könyvtárnak célszerű lenne összehasonlítást végeznie más könyvtárak és információs intézmények szolgáltatásainak áraival, hogy aztán az optimális árat fizetessék meg a használókkal. Jelenleg (1994!?) az irodalomkutatás és témafigyelés ára 5 Ft/tétel, egy kétoldalas A/4-es fénymásolatért 7,50 Ft-ot kérnek. A tájékoztatás ingyenes, a beiratkozási díjért nyújtott alapszolgáltatás része.

Az elosztás (a hely)

A marketing program megvalósításának folyamatában olyan tényezőket is figyelembe kell venni, mint a szolgáltatás minősége, az idő és a távolság, a kényelem stb.

A könyvtári szolgáltatások nemcsak a könyvtár sajátos termékeit, de egyben a hozzáférés lehetőségeit is jelentik. A minőségi szolgáltatás a felhasználói igények megfelelő idő alatti és pontosságú kielégítése, de ide sorolható az információ jellege, megjelenési formája, a keresés módja, a fizetés módja, a téma szerinti teljesség. Minél kevesebb időt kell a felhasználónak információs szükségleteinek kielégítésére fordítania, annál magasabb szintű a szolgáltatás és annál nagyobb a felhasználók megelégedettsége. Az időtényezőt három szempontból lehet vizsgálni: a könyvtárosok által az információ szolgáltatásáig eltöltött idő; a felhasználó és a szolgáltatás fizikai távolságának leküzdéséhez szükséges idő; az a tényleges idő, amely alatt a könyvtárban hozzá lehet férni az adott szolgáltatáshoz.

A Móricz Zsigmond Könyvtár a maga 4000 m²-ével, 43 főfoglalkozású könyvtárosával igazi „nagyüzem”. Egy épületben helyezkedik el valamennyi részegység, raktára az alagsorban található. A helyben nem kielégíthető információkat számítógépes hálózaton keresztül továbbíthatják, majd vagy a PRIMOM-hoz, vagy valamelyik nyíregyházi főiskola könyvtárához.

A termék

A termék a könyvtári szolgáltatás eredménye, ennek eladása a marketing célja.

A termékeket 2 osztályba sorolhatjuk: a kiadványokéba és az ún. „válaszadó szolgáltatásokéba”. Az első csoportba olyan kínálatorientált források tartoznak, amelyek széles, csak elnagyoltan definiálható vevőkörnek, vagy éppen egy szűk piaci szegmensnek szólnak. Ezeket a termékeket a könyvtárnak célszerű megvásárolnia. Nézzünk néhány példát a különböző információhordozókat figyelembe véve!

1. Adatbázisok (online és/vagy CD-ROM)

- Dun and Bradstreet Central Europe
- COMPASS Europe
- DIALOG-DATA STAR (tengerentúli adatbázis)
- GBI
- AVÜ Marketing Adatbázis
- HUNDOK-PRESSDOK
- SZÜV Céginfo
- SZÜV Ki? Mit? (gyárt)

2. Üzleti folyóiratok

- Financial Times
- Economist
- Management Today
- Napi Gazdaság

3. Üzleti címtárak

- COMPASS
- Key British Enterprises
- Yellow Pages típusú kiadványok

4. Statisztikák

- Europend
- The Source Book

A fent említett példából kiderül, hogy milyen fontos olyan kiadványok használata, amelyek biztosítják a naprakészség mellett a gyors, pontos adatokat az üzleti információszolgáltatásban.

A második esetben a keresletorientáltság a lényeg. Itt a hangsúly a személyes, egyedi kereslet kielégítésén van. A fogyasztók szükségletei és jellemzői az idő múlásával változnak, az áruk és szolgáltatások termelőinek így változtatni kell termékeiket, termelési eljárásaikat. A termelők lehetnek „passzívak” - ha módosult igényekre reagálnak - és lehetnek „aktívak” - ha új termékkel lépnek elő, vagy régebbi termékeket kínálnak a használók felé.

Jó példa lehetne a keresletorientáltságra, ha a Móricz Zsigmond Könyvtár irodalomkutatót végezne valamilyen - az olvasó által megjelölt témában. Aktív is lehet a könyvtár; például megjelentet olyan kiadványt, amelyben a különböző ukrán és magyar kereskedelmi cégeket térképezi fel (természetesen az érintettek beleegyezésével).

A termékeknek ún. életciklusa van. Az egyes szakaszok: bevezetés, növekedés, érés, telítődés, hanyatlás. A kereslet hanyatlását megakadályozhatjuk, ill. kitolhatjuk új csoportokat megnyerve maguknak, illetve jól kialakított image-el.

Értékesítést ösztönző eszközök csoportja. A kommunikáció mint marketing eszköz

Kétségtelenül a legfontosabb összetevő a marketing mixben. Célja, hogy befolyásolja a könyvtárhoz való hozzáállást és a szolgáltatások iránti keresletet. A kommunikációs eszközök révén azonban nem maguk a szolgáltatások változnak meg, hanem a célzott személyekben és az ő hozzáállásukon keresztül a szolgáltatásokkal szembeni elvárások.

- human relations (emberi kapcsolatok);
- public relations (közönségkapcsolatok);
- közvélemény;
- reklám.

PR-közönségkapcsolatok

A human relations-t és a közvéleményt sokan a public relations kategóriájába sorolják. Jelen dolgozat szintén ezt a szemléletmódon követi.

A PR fogalma és lényeges jegyei

A PR-kifejezések elfogadott magyar fordítása nincs. Történtek kísérletek analóg magyar szakkifejezések megalkotására, amelyeket a szakírók váltakozva használnak. Ilyenek a tájékoztatás, közvéleményformálás, kapcsolatépítés, kapcsolatszervezés. stb. kifejezések. A fogalom definíciójának meghatározása is igen változatos.

Az Institute of Public Relations (IPR-Közönségkapcsolatok Intézete) a következőképpen határozza meg a közönségkapcsolat fogalmát: „...előre megtervezett és szervezett tevékenységsorozat, melynek célja az intézmény és közönsége közötti jóindulat és kölcsönös megértés sikeres fenntartása”. A PR célja hosszú távú eredmény biztosítása, amit a nagyközönség és az intézmény közötti bizalom kiépítésével, a megértés és a támogatás biztosításával ér el.

A PR lényeges jegyei

a) A PR azt az általános felfogást, gondolkodásmódot foglalja magában, amelyben az intézmény tartós sikereit az alkalmazottakkal és a közvéleménnyel kialakított jó kapcsolatokra alapozza. A PR érvényesítése annak a felismerésnek a következménye, hogy a szervezet meghatározott társadalmi-gazdasági közegben működik, s ezért fontos, hogy a közvélemény, továbbá a tényleges és potenciális könyvtárhasználó közönség részéről támogatást és megértést szerezzen magatartásával és tetteivel.

b) A PR befolyásoló hatása közvetetten érvényesül. Azáltal, hogy kialakítja a könyvtár a jó hírnevét, ápolja a bizalmat, azt a képzetet kelti és azt az asszociációs folyamatot segíti elő, hogy az intézmény jó akkor szolgáltatásai is azok.

c) A PR - mint vezetési szemlélet érvényesítő tevékenység olyan légkör kialakítására törekszik, amelyben a közönség rendszeres és alapos tájékoztatásán túl, a szervezet a közvéleménytől visszaérkező információkat tudomásul veszi és alkalmazkodik az igényekhez.

d) A PR mint magatartásforma azt fejezi ki, hogy a könyvtár dolgozói és vezetői nem csupán a PR-tevékenység megvalósítói, hanem hordozói is.

e) A PR mint kommunikációs folyamat a tájékozódás, tájékoztatás, magatartáskoordinálás, kapcsolatápolás lényeges aktusait foglalja magában. A kommunikációs folyamat keretében történik a közönség tájékoztatása és a visszacsatolás is.

A PR tevékenységnek két ágát különböztethetjük meg, a belső PR-t és a külső PR-t

A belső PR

A könyvtár - mint szervezet - és saját alkalmazottainak kapcsolata, egymáshoz való viszonya képezi a belső PR kapcsolatok szféráját. A belső PR rendkívül széles területet ölel fel, s csaknem mindent magában foglal, a fizetéseket és az anyagi ösztönzés egyéb formáit kivéve. Így tartalmazza:

- az intézményvezetés és a munkatársak megfelelően kialakított viszonyát és a dolgozók munkahelyi körülményeinek javítását, fokozva ezzel a munka hatékonyságát;
- a könyvtárról kialakult kedvező vagy kedvezőtlen kép formálódását, melynek létrejöttében nagy szerepe van a munkatársaknak, akik megítéléseiket ismerőseik, barátaik révén a nyilvánossággal közlik.

A belső PR igen lényeges eleme, hogy ne csak a vezetéstől a dolgozók felé irányuló információnak legyen szabad útja, hanem az alulról felfelé haladó jelzések is eljussanak a lehető legkisebb torzulásokkal a megfelelő döntési szintekre. Ezzel elkerülhető a vezetők elszigetelődése.

A belső PR kommunikációs csatornák egyik fajtája a szervezeten belüli kommunikációs hálózat. Jellemzője e csatornának, hogy az információk nem személytől személyig, hanem csoporttól csoportig vagy személytől csoportig terjednek. Idetartoznak a különböző munka-értekezletek, belső könyvtári faliújságok. A másik csatornát az ún. nem intézményesített csatornák alkotják. Itt olyan nem hivatalos információáramlásról van szó, amely ugyan személytől személyig, de nem tudatosan kialakított az információáramlás útja (pl. folyosói pletyka.)

A Móricz Zsigmond Megyei Könyvtár belső PR tevékenysége mindkét kommunikációs csatorna szempontjából megfelelőnek ítéltető. Az intézményesített (formális) eszközök közül leginkább a szóbeli kommunikációt használják, főleg az egyes részlegek vezetői és dolgozói között. Nagyobb értekezletet csak indokolt esetben tartanak. Az írásos eszközök közül belső faliújság gondoskodik arról, hogy a dolgozókat érintő körleveleket, hirdetéseket bárki, bármikor elolvashassa. Ide kerülnek a könyvtárról szóló újságcikkek kivágatai is.

Jónak mondható a felfelé irányuló kommunikáció, mert a középvezetők igyekeznek megszűrni, szelektálni a hozzájuk beáramló információtömeget, ugyanakkor a tényleges problémákat továbbítják.

A külső PR

A külső érdekkapcsolatok szféráját több csoportra oszthatjuk:

- felügyeleti szervek (önkormányzatok);
- külföldi kapcsolatok;
- tömegkommunikációs kapcsolatok (sajtó).

Az önkormányzatokkal való jó kapcsolat elengedhetetlen feltétele a megfelelő anyagi háttér biztosításának. Így a megyei könyvtár vezetésétől sem idegen a lobbyszás, a felügyeleti szerv meggyőzése a könyvtár szerepének fontosságáról-

A külföldi kapcsolatok ápolása ma még nem elterjedt PR tevékenység, de jelentősége vitathatatlan. A testvérvárosok könyvtárainak tapasztalatai, ötletei új színfolttal gyarapíthatják az intézmény szolgáltatásait. A cserekiadványok, közös rendezvények szintén jelentősséggel bírnak.

A tömegkommunikációs kapcsolatok segítenek abban, hogy a könyvtár megszerezze és fenntartsa az olvasók bizalmát a különböző tömegkommunikációs eszközök segítségével.

A külső PR eszköztára jórészt megegyezik a rekláméval, a különbséget az információ tartalma jelenti.

A személyes kommunikáció írásban és szóban történhet. Ilyenkor a nyilatkozó, a kommunikátor és a befogadó (a címzett) mindig egy-egy konkrét, beazonosítható személy. E köbe soroljuk a vitát, a párbeszédet (fórum), az interjút, az előadást, a leveleket, stb.

A csoportkommunikáció eszközei közé soroljuk a rendezvény típusú tájékoztatásokat (konferenciák, kiállítások, értekezletek, jubileumi ünnepek stb.) a speciális írásbeli közleményeket (nyomtatványok).

A tömegkommunikációs eszközök nagy szerepet játszhatnak a PR tevékenységben. Fontos alapszabály, hogy csak akkor szabad igénybe venni, ha az intézmény közlendője valóban közérdekű. Ide sorolhatjuk a közterületi objektumokat, kiállításokat, a filmet, a sajtót, a rádiót és a televíziót.

Nézzünk néhány példát a külső PR-re!

A könyvtár előadóterme lehetővé teszi, hogy színvonalas előadások, baráti találkozók színhelye legyen. Felajánlhatjuk alkalmanként a különböző kisvállalkozókat tömörítő szervezeteknek, hogy rendezvényeiket tartsák ezen a számukra szokatlan helyszínen.

Házi „folyóiratot” adhatna ki a könyvtár (néhány oldalas broszúra), amelyben az aktualitásokról, tervekről, problémákról szólhatna a nagyközönséghez. Ebben helyet kaphatna az új szolgáltatás leírása, jelentősége is.

Gondot jelenthet, hogy milyen módon kerüljön be a könyvtár a lapokba. Ennek egyik módja az, hogy cikket jelentetünk meg. Ez történhet úgy is, hogy szakmai lapokban jelenik meg (Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Könyvtári Híradó), de így félő, hogy az érintett kis- és közép vállalkozói réteghez nem jut el mondanivalónk.

Megoldás lehet, ha a regionális lapok (Kelet-Magyarország, Új Kelet) valamelyikében közöljük le.

Második lehetőség, hogy „ajánljuk magunkat”. Sajtókapcsolatok révén elérhetjük azt, hogy interjút készítsenek velünk.

Reklám

A reklám egyirányú kommunikáció az intézmény felől a befogadó felé. A könyvtárakban elsősorban tájékoztató szerepe jelentős, vagyis a termék, szolgáltatás bemutatása, megismertetése. A reklámnak mindig csak valós dolgokat kell tartalmaznia.

A különböző reklámeszközök különböző ingereinkre hatnak. Ezek lehetnek emocionális ingerek (szerelem, szabadság, stb.), kognitív ingerek (csodálkozás, ellenállás, stb.) és fizikai ingerek (nagyság, szín, akusztikus ingerek stb.) Az ingerek keveredhetnek. Fontos tehát a megfelelő reklámhordozó megválasztása és kialakítása.

A képek erősebben aktivizálnak, jobb emóciókat hívnak elő, jobban megőrzi őket az emlékezet. Célszerű az információkat hierarchikusan kínálni, először a legfontosabbakat, majd a másodlagosakat.

A reklámeszközök próbáljanak meg valamiféle atmoszférát megteremtetni. A kellemes hangulat pozitív befolyásolású lehet.

A szöveg legyen rövid, a célcsoport által beszélt nyelv, képszerű és nem kioktató. A fontosabb szavakat, mondatokat tipográfiaiilag emeljük ki.

Reklámeszközök

1. Prospektus

Legyen érdekes, színes. Teremtsen közvetlen hangulatot, ugyanakkor keltsen megbízhatóságot is a célcsoportban.

2. Szórólap

A könyvtár szolgáltatásairól külön-külön szórólapot készíthet, amelyeket aztán tetszés szerint összefűzhet egy kis dossziéban. A könyvtár image-hez nagyban hozzájárulhat valamilyen ismétlődő „védjegy” megjelenítése. E „védjegy” kialakítását rá lehet bízni például a nyíregyházi Művészeti Szakközépiskola diákjaira.

3. Direkt reklám

Célzottan használható, személyekre szólóan lehet alkalmazni. Elküldhető a régióban levő kis- és középvállalkozásoknak. Az új szolgáltatás bevezetéséről így az érintettek tudomást szerezhetnek.

4. Hirdetések

E reklámfajta nemcsak a sajtóban, de más tömegkommunikációs eszközökben is kitűnő alkalmat jelenthet a népszerűsítésre.

A nyíregyházi Városi Televízió adásaiban rendszeresen reklámozzák a különböző cégeket, intézményeket. Félő, hogy ezt a szolgáltatást a könyvtár nem tudja megfizetni. Sokan nézik a kábeltévé képűségát is, ez pedig már megfizethető. A helyi rádióközvetítésekre ez szintén igaz.

5. Kirakat

Az eddig elmondottak ide is érvényesek. Fontos, hogy cserélődjön a kirakat tartalma, legalább havonta. A poros, szennyezett üvegű kirakat sokat ronthat a könyvtárról kialakult képben. Szükséges a jó megvilágítás is.

6. Plakát, reklám a közlekedési eszközökön

A szolgáltatásokat az épületen kívül is reklámozni kell. E reklámeszközök legyenek olvashatóak (megfelelő betűméret, sorhossz, sorköz kialakítása,) láthatóak (jó képminőség és kontraszt), érthetőek.

Összegzés

Dolgozatom célja az volt, hogy bemutassam, milyen feladatokkal jár egy új szolgáltatás bevezetése. Nem vállalkozhattam részletes kidolgozásra, ehhez jobban kellene ismerni az adott könyvtárat, benne élni és dolgozni.

Eszmefuttatásom - úgy gondolom - jó kiindulási alap lehet a további munkához.

Reméljük, az üzleti/vállalati információszolgáltatás sikeres lesz, valóban elősegíti a régió felemelkedését.

IRODALOMJEGYZÉK

- 1./ ALFÖLDINÉ DÁN Gabriella - HEGEDŰS Péter: Könyvtár és marketing : szakirodalmi szemle. - Bp. : OSZK KMK, 1986. - 107 p.
- 2./ AUSTIN, Claire: A PR, avagy A közönségkapcsolat alapjai hét leckében. - [Bp.] : Park, cop. 1993. - 78 p. - (Menedzserek kiskönyvtára)
- 3./ BAKEWELL, K. G. B.: Business information and the public library. - Aldershot [etc.] : Gower, cop. 1987. - VII, 309 p. - Ismert.: TÉGLÁSI Ágnes: A közművelődési könyv- táruk szerepe az üzleti információszolgáltatásokban. - In: Kvt. figy. - Ú. f. 3.=39. évf. 3. sz. (1993), p. 470-474.
- 4./ HUSZÁR Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ?. - In: TMT. - 41.évf. 1.sz. (1994. jan.), p. 3-6.
- 5./ LOWE, Michael: A vállalalkozási információk kora. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 279-282.
- 6./ ROBOZ Péter: Eretnék gondolatok az információ áráról. - In: TMT. - 40.évf. 2.sz. (1993. febr.), p. 51-55.

Kelemen Sándor

Vállalkozói információs szolgáltatások a Baranya Megyei Könyvtárban

Bevezetés

Néhány évvel ezelőtt a Művelődési és Közoktatási Minisztérium útjára indított egy kiváló kezdeményezést, melynek célja a vállalkozói réteg működésének támogatása. Nem titkoltan azzal a szándékkal, hogy az 1989 óta történő gyökeres változások közepette a könyvtárügy is helyet vívjon ki magának a strukturális és működésbeli átrendeződésekben.

(Részletesen ld. Molnárné Mezei Mária munkáját!)

1992 novemberében megalakult a Vállalkozói Információs Project, feladatául tűzve maga elé egy országos információs hálózat kiépítését. A hálózat végpontjai egyetemi és megyei könyvtárak lesznek, ahol a meglévő és beszerzendő dokumentumokra támaszkodva, irodákat hoznak létre. Az irodák elsősorban a kis- és középvállalkozások működését támogatnák tanácsadással, adatok, lelőhelyek felkutatásával.

A terv jelenlegi állapota szerint kezdeményezések vannak, de a hálózat még nem épült ki. Okai között legnagyobb súllyal a pénzhiány és a megvalósítást illető nézetkülönbségek szerepelnek.

Egyik elgondolás alapján a könyvtárak külön-külön próbálkoznának a technikai háttér megteremtésével, a szolgáltatás elindításával, majd a működőképesnek bizonyuló egységek alakítanák ki egymás között a kapcsolatot. A Baranya Megyei Könyvtár is ezt az utat választja, hiszen központi támogatásra a közeljövőben nem számíthat.

Szükség van-e egy ilyen típusú szolgáltatásra a könyvtárban, mikor gombamód szaporodnak a magánszférában az információs vállalkozások, hasonló céllal alakulnak és működnek a kamarák és szövetségek? Ráadásul néhány kezdeményezés nem évek, hanem hónapok alatt országossá terebélyesedik! A kérdésre mégis határozott igennel kell válaszolnom. Az „igen” mellett legalább két fontos érvet tudok felsorakoztatni. A könyvtár jelentős bevételhez juthat, mert alaposan végiggondolt árképzéssel elfogadtathatja térítéses szolgáltatásként. A nagy-britanniai tapasztalatok szerint 2-3 évnek kell elmúlnia, mire nyereségesé válik. Náluk azonban az eladhatóvá tett „alapanyag” relatíve magasabbak a beszerzési költségei, a számítástechnikai háttér is igényesebb, tehát drágább. Másrészt a könyvtár a hagyományos szolgáltatási módok konzerválásával jelentős felhasználói létszámot veszít, miközben olyan állományrészeit hagyja kihasználatlanul, melyekkel képes versenyezni az információs piacon.

A könyvtár intézményét azért nem söpörte el a történelem, mert képes volt változni. Mindig kiszolgálójává tudott válni az éppen aktuális társadalmi rendnek. Úgy érzem ismét olyan korszakot élünk, amikor változtatni kell a kínálat és működés módján és fajtáin. Régen túlhaladott nézet, hogy a könyvtár pusztán dokumentumokat szolgáltat, viszont az emberek jelentős hányadában ez még nem tudatosult. (Értendő a könyvtárban dolgozókra is!) Folyamatosan kutatni kellene a lehetséges igényeket és annak függvényében alakítani a dokumentumok és szolgáltatások fajtáit. Ezt nevezik a ma oly divatos marketing-tevékenységnek. Továbbá tévedés, hogy a könyvtár feladata formálni az olvasókat, noha a közelmúltban így gondolták. Amit a nagyközönség elvár, az nyújtandó számára!

A felgyorsult életritmus egyre több tudásanyag elsajátítását kívánja meg, minél rövidebb idő alatt. Tehát az információáramlás soha nem látott sebességet ért el. Szaporodnak a vállalatok, mozgolódik a piac, aminek elengedhetetlen feltétele a gazdasági helyzetet tükröző adatok halmaza. A vállalatoknál van a pénz, a könyvtárban az információk tömege. A könyvtárnak nincs pénze egyrészt léte megőrzéséhez, másrészt kínálatának bővítéséhez. A vállalkozónak ötlet és gyors információ rendeltetett a sikerességhez.

Adódik a kérdés, házasságra léphet-e a két teljesen különböző nézetet valló, eltérő értékeket képviselő fél? Azt gondolom, pusztán a könyvtár hozzáállásán múlik. Amennyiben létrejön a kapcsolat, őt információs irodának hívják.

Milyen paraméterekkel rendelkezzen az iroda, amit elfogadnak és hosszú távon kérik a szolgáltatásait?

Tegyük fel, hogy az intézmény vezetőjében megvan a szándék és az akarat a szolgáltatás beindításához. Tekintsük át milyen feladatokat kell megoldania ennek érdekében.

1. Helyiséget biztosít a könyvtár épületén belül, ami könnyen megtalálható, tágas és világos.
2. Kinevez két főállású munkatársat információs menedzser státuszba.
3. Írott formában tisztázni kell a könyvtár és az iroda jogviszonyát, vagyis az állóeszközök tulajdonjogát, a bevételek felhasználási módját, a felmerülő költségek finanszírozási forrásait, valamint a munkatársak pontos és részletes munkaköri leírását.

A kiválasztás szempontjai a tudásukat és képességeiket illetően a következők:

Tudás:

- legalább középfokú szinten beszélje az angol nyelvet,
- legyen számítástechnikai ismerete,
- legyen felsőfokú végzettsége,
- jártas az információszolgáltatásban,
- ismeri a felhasználható írott és elektronikus forrásokat.

Képesség:

- partnerré tud válni a szolgáltatást igénybevevők számára,
- ismeri a vállalkozói szféra működését és problémáit,
- átlátja a könyvtár működési mechanizmusait.

Felvethető a kérdés, szükséges-e két ember? Természetesen, hiszen az iroda a könyvtár teljes nyitvatartási idejében szolgáltat, emellett folyamatosan tartania kell a kapcsolatot a támogatókkal, és az új szponzorok felkutatása is időigényes.

Amennyiben sikerül a fenti kritériumoknak megfelelő embereket találni és az intézmény is biztosítja a szükséges feltételeket, a további teendőket az intézmény vezetője nyugodtan rábízhatja a szakemberekre.

A keretek megszülettek, a következő lépés megtölteni tartalommal. A könyvtár szempontjából a bérjellegű kiadások mellett a tér kitöltése a leginkább pénzigényes, ami berendezési tárgyak és tájékoztatási eszközök beszerzését jelenti. Részletesebben:

Berendezési tárgyak:

- asztalok, székek, polcok,
- irodaszerek,
- számítógépek,
- CD leolvasók,
- telefax.

Tájékoztatási eszközök:

- adatbázisok, (floppy, CD, online)
- kézikönyvek, folyóiratok.

További anyagi befektetést és szellemi tőkét kíván:

- költségtervezet készítése,
- szolgáltatások módjának és térítési rendszerének kidolgozása,
- kapcsolattartás a vállalkozókat tömörítő szervezetekkel,
- a lehetséges igények felmérése,
- támogatói rendszer kiépítése,
- a szóhajóhető információforrások összegyűjtése: (pl. adatok a régió vállalatairól)
- saját készítésű adatbázis építése az előbbiekről,
- ismertető készítése az irodáról és a könyvtárról magyar és angol nyelven,
- szórólap a szolgáltatásokról (térképpel, mely segít a könyvtár megközelítésében),
- működés során rendszeres SWOT elemzés

Első olvasatra a felsorolt paraméterek túlzottaknak tűnhetnek, de alaposan végiggondolva ez csupán minimumszint, ami elengedhetetlen a sikeres és hosszútávú működés megalapozásához. Részletezőbb felsorolásba két okból nem bocsátkozhatom. A fentiek mindössze általános recept szerepét tölthetik be, hiszen minden könyvtárnak és a hozzá tartozó régióknak mások az adottságai és igényei. Másrészt a túlzott aprólékosság magában rejti annak veszélyét, hogy áttekinthetetlen lesz és elvész a lényeg.

Van még valami, amiről fontos szót ejteni. Felmerülhet annak a lehetősége is, hogy az intézmény többi dolgozójából ellenérzéseket, mi több féltékenységet válthat ki az iroda életrehívása. Hiszen nem mindenki érzi át annak súlyát, hogy milyen perspektívák rejlenek az új szolgáltatásban, mennyivel kerülhet közelebb a könyvtár intézménye az elfogadtatáshoz és megbecsüléshez. Jobb esetben ez nem munkajogi probléma.

Az előzőekben leírt rövid vázlat egy elképzelt irodáról szól. Ilyen formában sehol sem valósul majd meg, legalábbis könyvtárban nem. A következőkben vizsgáljuk meg, hogyan adaptálható mindez a Baranya Megyei Könyvtárra. Nálunk is súlyos probléma a szűkös költségvetés és az elképzelések különbözősége. Nem tisztázott továbbá az sem, hogy a könyvtári feladatok fontossági sorrendjében hol kapjon helyet.

Eddig tapasztalataim alapján a vállalkozók igénylik az általunk felkínált információkat, az anyagi támogatói kör kiépítése is csak utánajáráson múlik. Azonban a könyvtár részéről nem alakult ki határozott elképzelés a szervezeti keretekről, a pénzügyi háttérrel és a helyiségről sem. Így nehéz bemutatni a leendő irodát a szövetségi és kamara-elnököknek, hiszen a kialakulatlan elképzelések és fölösleges ígéretések csak elriasztanak azt a kevés segítőszándékot is, ami megmutatkozik. A tárgyalópartnerek előtt ugyanis mondanivalóm jelentéktelenné degradálódik és hiteltelenné válik.

A köztudatba beszivároztatni egy újfajta szolgáltatást csak úgy lehet, ha az érintettekkel rendszeresen tartom a kapcsolatot, amellyel intenzív reklámtevékenység is zajlik. Gondot okoz, hogy a könyvtár nem tud biztosítani munkakört, hiszen a tájékoztatószolgálati tevékenység mellett kevés munkaidő jut a régi kapcsolatok frissítésére, újabbak felkutatására. Az nem járható út, hogy viszonylag sokan idejük kis részében törődjenek a partnerkereséssel. Inkább egy ember, de teljes idejét és energiáit fordítsa rá. Így remény van arra, hogy nem lesz szétfolyó a dolog - ami lassú de biztos elhaláshoz vezetne - mert egyetlen kézben összepontosul.

Az online rendszerű adatbázisok használati jogának megszerzésével csökkenthetőek lennének a dokumentumok raktározásának gondjai. Idővel kiépülhet a nem túl távoli jövő modern könyvtára, amit manapság „virtuális könyvtár” névvel illetnek. A már meglévő dokumentumok egy helyre csoportosításával pedig lerövidülne, még hozzá látványosan, a befutott kérdések megválaszolásának ideje.

Mindebből világosan kitűnik, hogy rengeteg feladat vár még ránk addig a pillanatig, amikor az iroda fogadhatja első felhasználóját. A minisztérium és a helyi önkormányzatok részéről jelentősebb pénzösszeg nem várható a közeljövőben, ezért egyre több könyvtár önálló úton járva próbál háttérrel létrehozni új és modern szolgáltatásához.

Azonban tudomásul kell vennünk, hogy üzleti információ mindaz, amit a vállalkozó kér, tehát a könyvtár nem mutatkozhat merevnek a szolgáltatás tárgyát illetően. Továbbá az iroda létrehozása is vállalkozás, ami természetes lehetőségként magában hordozza a bukást, mint alternatívát. Ezt a bizonytalanságot a siker reményében vállalnunk kell. Mostanában csak az ilyen szemlélet bizonyul életképesnek, a halogatás és látszattevékenység taktikája ahhoz vezethet, hogy egyszerűen leírunk bennünket.

Összefoglalva az eddigieket, látszólag reménytelen a vállalkozói információs iroda beindítása könyvtárunkban. Reménytelen, mert nincs megfelelő anyagi forrás a hiányzó eszközök és adathordozók beszerzéséhez. Reménytelen, mert nincs kikristályosodott keretrendszere a működésnek.

Mégis bízom a létrejöttében, hiszen a keretrendszer megalkotása csak elhatározás kérdése. A pénzügye pótolható sikeres pályázatokkal, az ingyenes felajánlások kihasználásával. (Hirdettek már olyan pályázatot, aminek megnyerésére esélyesek lettünk volna.)

Jelenleg már sokféle adatbázis érhető el számítógépeinken, csak az épület legkülönbözőbb helyiségeiben. (Ld. 1. sz. melléklet). Egyre több szaklap és adatbázis szerkesztője hirdeti termékét ingyenesen azoknak, akik vállalkozást segítő tevékenységet folytatnak. A helyi szövetségek és kamarák egy része vagy anyagilag, vagy eszközökkel támogatna bennünket, ha konkrét tervekkel tudnánk előállni.

Miért érdemes ezzel a típusú szolgáltatással egyáltalán foglalkoznunk? Létjogosultságát alátámasztja a tájékoztató szolgálat jogi, közgazdasági, vállalatvezetési és szervezési szakterületein mérhető napi forgalom. Külső motivációs tényező pedig a gazdasági ágazatban érzékelhető információéhség.

Magyarországot jelenleg előnti az adatbázisok sokasága (Ld. 2. sz. melléklet). Nagyon jó az információs árubőség, csak komoly problémát jelent, hogy az egyes forrásokról igen szűk kör értesül. Viszont további lehetőség a könyvtár szerepvállalására, hiszen alapfeladatát tekintve összegyűjti és rendszerezi az információkat. Az információ felkutatásával és rendszerezésével, kívánt szempontok szerinti csoportosításával pedig anyagi bevételhez juthatunk. Közvetítő szerepet vállalhatunk a gazdasági szférában, ami ugyancsak pénzt jelent. Amennyiben pedig befut és elfogadottá válik felkínált szolgáltatásunk, ez óriási presztizsnövekedést is maga után von. Átértékelődik a könyvtárról kialakult és évtizedeken keresztül megmerevedett kép. Az iroda kapcsolatrendszerén keresztül pedig a többi könyvtári egység is előnyökhöz juthat.

Viszont ne feledjük, olyan területre lépünk, ahol minden elképesztő gyorsasággal avul! Naprakésznek maradni, tehát fennmaradni csak rengeteg időráfordítással lehet, ami teljes embert kíván, főmunkakörben.

Megfontolandó és töprengésre ad okot az a tény is, hogy az üzleti információs központ működéséhez nem létszükséglet a könyvtár, mint háttér. Példaként említhetnénk jónéhány országos hálózattal rendelkező rendszert. (Carat Consulting System, Felkínalom Menedzser Klub stb.) Másrészt a könyvtáraknak óriási lehetőség az ezidáig és a jövőben felhalmozott információtömegük jelentős anyagi bevételt eredményező felhasználására. Így talán eggyel kevesebb kérdőjel kerül nevük után, mikor létükről lesz szó.

1. sz. melléklet

A Baranya Megyei Könyvtárban elérhető adatbázisok

Földszint

Irodalom Irodalmi, színházi- és filmművészeti cikkek 1993-tól

I. emelet

floppy:

Pressdok Magyarországi sajtófigyelő 1989-től

Kartoték Jogszabályok és módosítások 1988-tól

Mutató Alapvető jogszabályok 1945-től

CD-ROM:

Magyar Törvénytár Hatályos magyar és EK jogszabályok iratmintákkal

Pressdok Magyarországi sajtófigyelő 1989-től

Nektár MNB könyvek bibliográfiája 1991-ig

Biblia A Biblia teljes szövege.

Hutchinson Multimedia Encyclopedia mintegy 40.000 szócikkkel.

X25 hálózaton keresztül:

Cikk	OMIKK műszaki sajtófigyelő
Nektár	MNB könyvek bibliográfiája 1991-től
ADOK	Adóösszeírások
AERO	Aeroplanológiai adatok
AKVA	Csapody Vera növényfestő akvarelljei
AMED	Orvoslástörténeti könyvek
BOOK	Interbright adatbázis
BREV	Az EMSZ adatbázis rövidítései
CODE	Journal code to current contents
DCHE	Dangerous chemical datasheets
DIAK	Diákok
DIKA	Dikaösszeírások
DIPL	Mohács előtti oklevelek
EMSZ	Erdélyi magyar szótörténeti tár
ETNO	A Néprajzi Múzeum könyvtárának adatbázisa
FBIO	A BIOGAL műszaki könyvtárának adatbázisa
FUNG	MTTM nagybomba gyűjteményének adatbázisa
GERI	Gerincesek adatbázisa
HATL	Hatálytalan szabványok adatai
HPAR	Házaspárok
HP20	HUNPATÉKA magyar szabadalmak 1920-70.
HP70	HUNAPTÉKA magyar szabadalmak 1970-90.
HP90	HUNAPTÉKA magyar szabadalmak 1990-93.
HUID	Oltalom alatt álló ipari minták
HUNI	Hungarika információ
HUPL	A magyar flóra adatai
HUTM	Érvényes védjegyek
INDX	Az FLA adatbázisok adatbázisa
IPMD	Az Iparművészeti Főiskola könyvtárának adatbázisa
KIKI	Ki kicsoda
MBPR	Magyar books in print
MTPA	Magyar természettudományi publikációk
MUSI	Music iconography database
NEPR	Néprajzi tárgyarchívum
NPAB	Nemzeti periodika adatbázis
NPAL	Nemzeti periodika könyvtári adatai
NSZA	Népszámlálás
NSZO	Nemzetközi szabadalmi osztályozás
POEM	A régi magyar vers repertórium

ROVA	Kártevő rovarok adatai
SZAB	Hatályos szabványok
SZEM	Lélekösszeírások
TERV	Szabványtervezetek
TEST	Latin2 teszt adatbázis
TISZ	Tisztségviselők
VDIP	Veszprémi Egyetem. Diploma és szakdolgozatok
VDOK	Veszprémi Egyetem. Megvédett disszertációk
VESV	Veszélyes vegyi anyag adatlapok
VETE	Régészetiileg védett területek
VKAT	Veszprémi Egyetemi Könyvtár (továbbiakban VEK) könyveinek, referenz műveinek adatai 1992-től
VKON	VEK konferencia kiadványok adatai
VNYE	VEK 1992 októberig beszerzett nyelvtudományi könyvek
VPER	VEK periodikák adatai
VSZO	VEK Paczolay Gy.: Magyar közmondások és szólások bibliográfia
VTAR	VEK társadalomtudományi különgyűjtemény
WHIS	Who is who database
Zene	Zenei ikonográfia

II. emelet

floppy:

MABI	Magyar mezőgazdasági bibliográfia
Irodalom	Irodalmi, színház- és filmművészeti cikkek 1993-tól
Omikk	Műszaki sajtófigyelő
Vip	Vállalkozói tevékenységet támogató szervezetek
Vipvia	Vállalkozói információk

CD-ROM:

Hutchinson Multimedia Encyclopedia	mintegy 40.000 szócikkkel
Magyar Törvénytár	Hatályos magyar és EK jogszabályok iratmintákkal
Biblia	A Biblia teljes szövege

2. sz. melléklet

A Magyarországon forgalmazott adatbázisok. (válogatás)

Az alább felsorolandó adatok tartalmazzák:

- az adatbázis nevét,
- elérési helyét,
- elérési módját,
- nyelvét,
- tartalmát.

Ahol az egyes adatok számomra kideríthetetlenek voltak, ott ezt kérdőjellel jeleztem.

AMI + NMI + DQS

floppy ; magyar, angol, német ; angol-magyar és német-magyar szótár

ANSLITICAL ABSTRACTS

CD ; angol ; analitikai kémia

ÁR-ADATBANK

Iridium Kft ; online ; magyar ; mit, hol, mennyiért

ASZ89 - ASZ93

online ; floppy ; magyar ; agrárirodalmi szemle

BALESETEK

floppy ; magyar ; közúti közlekedési balesetek

BANKOTEX

OKHB ; online ; magyar ; OKHB videotex

BNPD

floppy ; angol ; bioaktív természetes anyagok

BOOKS IN PRINT PLUS

OMIKK ; CD ; angol ; USA-ban forgalomban lévő könyvek

CÉGJEGYZÉK

online ; magyar, német ; céginformáció

CÉGNOTESZ

Mikrotrend ; floppy ; magyar ; céginformáció

CHEM BANK

OMIKK ; CD ; angol ; kémiai adatbank

CINAHL

CD ; angol ; betegápolás az egészségügyben

COMPANY DATA

Kereskedelmi Kamara ; online ; angol ; cégjegyzék

COMPENDEX

OMIKK ; CD ; angol ; műszaki irodalom bibliográfiája

CONTACT SERVICE

Kereskedelmi Kamara ; online ; angol ; Cseh céginformáció

DAO

CD ; angol ; disszertációk

DIRECTORY OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS

OMIKK ; CD ; angol ; USA és Kanada információs szervezetei

ECOINFO

BKE ; online ; magyar, angol, német ; könyvtári katalógus

ENGSTAT

online ; magyar ; külkereskedelmi engedélyek statisztikai rendszere

EUROPEAN COMPASS

OMIKK ; CD ; angol ; európai cégindex

EXCERPTA MEDICA

floppy ; angol ; szaklap

F AND S INDEX

OMIKK ; CD ; angol ; üzleti és gazdasági hírek

FILE KFT ADATBÁZISA

File Kft. ; faxback ; magyar ; ?

GBI

Kereskedelmi Kamara ; online ; angol ; üzleti információs adatbázisok

HELYI KÖZHASZNÚ INFORMÁCIÓK

Expert Kft. ; floppy ; magyar ; saját adatbázisokkal feltölthető

HUNDOK

Országgyűlési Könyvtár ; online ; angol ; külföldi sajtó hazánkról

HUGINFO

Kereskedelmi Kamara ; CD ; magyar ; üzleti partnerkereső

HUNPADOK

floppy ; magyar ; magyar szabadalmi adatbázis

HUNPATÉKA

Országos Találmányi Hivatal ; CD ; magyar ; magyar szabadalmak

IKM NÉV ÉS CÍM

IKM ; online ; magyar ; IKM címjegyzéke

IFOSYS CÉGINFO

Infosys Alapítvány ; online ; magyar ; céginformáció

INFOSYS KERESKEDELEM

Infosys Alapítvány ; online ; magyar ; kereskedelmi adatok

INFOSYS PCJOG

Infosys Alapítvány ; online ; magyar ; jogszabályok

INFOSYS TERMÉK

Infosys Alapítvány ; online ; magyar ; termékgyűjtemény

INIS

OMIKK ; CD ; angol ; atomenergia információs rendszer

INSPEC

OMIKK ; CD ; angol ; elektronikai adatok

IPOSZ TAGSÁG

IPOSZ ; online ; magyar ; tagnyilvántartás

JÁRMŰÁLLOMÁNY

floppy ; magyar ; országos közúti járműállomány

JATE KATALÓGUS

JATE ; online ; magyar ; könyvtárkatalógus

JOG

Országgyűlési Könyvtár ; online ; magyar ; jogszabályok

KIRK-OTHMER ENCYCLOPEDIA

OMIKK ; CD ; angol ; vegyipari kézikönyv

KÖNYV

FSZEK ; floppy ; magyar ; 1964 óta Magyarországon megjelent könyvek katalógusa

KÖRNYEZETVÉDELMI ADATBÁZIS

Környezetgazdálkodási Intézet ; floppy ; magyar

KSH-SZÜV ADATBÁZIS

Kereskedelmi Kamara ; online ; magyar ; céginformáció

KUTFEJ

online ; magyar ; angol ; kutatásfejlesztési adatok

KÜLKERINFO

online ; magyar ; angol ; külkereskedelmi és közgazdasági adatok

TAGNYILVÁNTARTÓ

Kereskedelmi Kamara ; online ; magyar ; tagok adatai

MCGRAW-WILL ENCYCLOPEDIA

OMIKK ; CD ; angol ; az enciklopédia teljes szövege

METADEX COLLECTION

OMIKK ; CD ; angol ; fémek, műanyagok, kerámiák szakirodalmi

MICROSOFT PROGRAMMERS LIBRARY

Microsoft ; CD ; angol ; Microsoft termékek kézikönyve

MSZ CD

Magyar Szabványügyi Hivatal ; CD ; magyar ; szabványok

MTI-SAB

MTI ; online ; magyar ; sajtóadatbank

MTI-SAB/HIR

MTI ; online ; magyar ; napi sajtóhírek

MTV-TELETEXT

MTV ; online ; magyar ; MTV teletext szolgálata

NÉPESSÉG

KSH ; online ; magyar ; népesség-nyilvántartás

NEW GROLIER ELECTRONIC ENCYCLOPEDIA

OMIKK ; CD ; angol ; Academic American Encyclopedia szövege

NSZO 5HU

OMIKK ; CD ; magyar ; nemzetközi szabadalmi osztályozás

NIIS

OMIKK ; CD ; angol ; kutatási jelentések az USA-ban

ORSZÁGGYŰLÉSI KÖNYVTÁR KATALÓGUSA

Országgyűlési Könyvtár ; online ; magyar ; könyvkatalógus

ÖNKORMÁNYZATI CÍMLISTA

Országgyűlési Könyvtár ; online ; magyar ; közéleti címjegyzék

POPLINE

CD ; angol ; egészségvédelem

PRESSDOK

Országgyűlési Könyvtár ; online ; magyar ; folyóiratcikkek

SANDOKAN

online ; magyar ; számítástechnikai szakirodalom

SOFTWARE DUJOUR

OMIKK ; CD ; másolható shareware program

SUPER BLUE

OMIKK ; CD ; másolható shareware programok

SZABAD KAPACITÁS

OKFI ; online ; magyar ; partnerkeresés

SZÜV-CÉGINFORMÁCIÓ

SZÜV ; CD ; magyar ; céginformáció

SZÜV-Ki? Mit?

SZÜV ; floppy ; magyar ; ki mit gyárt, termel, tenyészt forgalmaz, szolgáltat

TELCOMTEC-INFO

Telcomtec Kft. ; online ; magyar, angol ;

TUBLIB

BME ; online ; magyar ; angol ; könyvkatalógus

ULRICH'S PLUS

OMIKK ; Cd ; angol ; a világ folyóiratainak adatai

VÁMINFO

floppy ; magyar ; vámtarifa információk

VÁMSTAT

online ; magyar ; külkereskedelmi termékstatisztikai rendszer

VLB' AKTUELL

OMIKK ; CD ; német ; német, osztrák és svájci könyvkiadói adatok

VPI

Országgyűlési Könyvtár ; online ; többnyelvű ; külföldi gazdasági

WER LIEFERT WAS?

OMIKK ; CD ; német ; németországi ki mit gyárt

WHITAKER'S BOOKBANK

OMIKK ; CD ; angol; Nagy-Britanniában forgalomban lévő könyvek

WTC NETWORK

VTC NETWORK ; online ; többnyelvű ; adatbázisok gyűjteménye

Rövidítések feloldása:

BKE = Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem

BME = Budapesti Műszaki Egyetem

FSZEK = Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

IKM = Ipari és Közlekedési Minisztérium

IPOSZ = Iparosok Országos Szövetsége

JATE = József Attila Tudományegyetem

KSH = Központi Statisztikai Hivatal

MTI = Magyar Távirati Iroda

MTV = Magyar Televízió

OKFI = Országos Kisvállalkozás Fejlesztési Iroda

OKHB = Országos Kereskedelmi és Hitelbank Rt.

OMIKK = Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár

SZÜV = Számítástechnikai és Ügyvitelszervező Vállalat

IRODALOMJEGYZÉK

- 1./ ARATÓ Antal: Kalkulációk, tervek, a vállalkozói információs szolgáltatások fejlesztéséhez. - In: Kvt. levél. - 7.évf. 1.sz. (1995), p. 5-6.
- 2./ BALÁZS Sándor: Az információ = különleges áru. - In: TMT. - 40.évf. 6.sz. (1993. jún.), p. 255-256.
- 3./ BILLÉDI Ferencné: Könyvtárakra alapozott üzleti információs szolgáltatások kiépítése Magyarországon : az IBI program. - In: TMT. - 38.évf. 7.sz. (1991. júl.), p. 303-305.
- 4./ CSANÁDI Ágnes: Kormányzati törekvések a kis- és középvállalkozások információellátásában. - In: TMT. - 40.évf. 6.sz. (1993. jún.), p. 242-245.
- 5./ Gazdasági és üzleti információs szolgáltatás. - In: TMT. - 38.évf. 9/10.sz. (1991. szept./ okt.), p. 367-406.
- 6./ HALÁSZ Béla: Innováció a magyar könyvtárakban. - In: Kv. kvt. könyvt. 1993. ápr., p. 12-17.

- 7./ HUSZÁR Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ?. - In: TMT. - 41.évf. 1.sz. (1994. jan.), p. 3-6.
- 8./ A kis- és középvállalkozások információellátása. - In: TMT. - 40.évf. 6.sz. (1993. jún.), p. 227-245.
- 9./ LOWE, Michael: A vállalkezási információk kora. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 279-282.
- 10./ TÉGLÁSI Ágnes: A vállalkezási információs szolgáltatások menedzselése. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 286-291.
- 11./ Válogatás a forgalmazott magyarországi adatbázisokból. - In: Új alaplap. - 12.évf. 9.sz. (1994. szept.), p. 20.

Lukácsné Varga Judit

Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár intézményi feltételei és lehetőségei a vállalkozók tájékoztatásában

A könyvtáraknak megőrző, archiváló szerepük mellett jó ideje feladatuk az általuk feltárt, őrzött és hozzáférhetővé tett dokumentumhalmazból speciális igényeknek megfelelő, adekvát információk szolgáltatása. Egy új felhasználói csoport megjelenése mindig döntés elé állítja a könyvtárakat. Mennyire kell tekintettel lenni információs igényeikre az állományalakításban, a szolgáltatások fejlesztésében, illetve az intézmény propaganda tevékenységében?

A vállalkozók megjelenéséről, társadalmi szerepéről az utóbbi években Magyarországon számtalan tudományos munka született. Én Sík Endre írásának pár sorát jegyezném le - bevezető gyanánt. Már csak azért is, mert e gondolatok megingathatják az ezt követő írás alapjait. Sík Endre szerint ugyanis „*az átkosban* a vállalkozó irigyelt-gyanús-bizonytalan státusa az épülő kapitalizmus legfontosabb szereplőjének hipp-hopp mitikus státusává lett. A vállalkozót »tétélezték« az új rendszer letéteményesének, akiket szaporítani (szaporodni hagyni) kell.” Mindenki, így „az állam és a nemzetközi szervezetek is kivették részüket a vállalkozó-gyártásból, így lettek vállalkozásfejlesztési alapok, magyar és német és másfajta pénzből, hogy segítsék az arra érdemes vállalkozókat, lettek tanácsot adó és oktatószervezetek, amelyek a kezdő vállalkozókat támogatták.” Így a politikusok, a vállalkozók imázskészítői, sőt a tudósok is egy vállalkozói mítosz terjedését szolgálják. Sík Endre mind elméletileg, mind politikailag komoly hibának tartja a vállalkozó társadalomban betöltött szerepének mitizálását.

E sorokat olvasva merült fel bennem, hogy a könyvtárak lehetséges üzleti információs szolgáltatásaikkal, a vállalkozók, mint sajátos felhasználói réteg kiemelésével, a velük és információs igényeikkel való foglalkozással nem e mítosz gerjesztését szolgálják-e? Valós alapokra építünk-e, vagy csak meglovagolva ezt az aktuális mítoszt keressük hozzá kapcsolható szerepünket? Elnézést a gyűjtőkötet hangvételeből kiugró kételyekért, de talán nem volt haszon nélkül való e gondolatokra utalni. Mindenesetre én a fentiekkel részben egyetértve, másrészt a könyvtáraknak az információellátásban ható szerepét elismerve szeretném munkahelyem tapasztalatait összefoglalni e területen. Vajon milyen szerep juthat nekünk, mint térítésmentes szolgáltatásokat nyújtó közintézménynek az üzleti információ szétsugárzásában?

A vállalkozások információs igényei

Magyarországon a rendszerváltás után is talponmaradt, nagyobb cégek, vállalatok problémáikat, információs szükségleteiket általában saját erőforrásaikból oldják meg. Az új alapokkal induló kis- és középvállalkozók azonban sokszor nem tudják, hogy felmerülő nehézségeikhez, kérdéseikhez honnan remélhetnek segítséget és megoldást. Az üzleteik lebonyolításához, döntéseik előkészítéséhez szükséges háttérinformációk nem állnak rendelkezésükre házon (vállalkozáson) belül, ezért kénytelenek utánajárni munkájukhoz nélkülözhetetlen adatoknak, jogszabályoknak vagy éppen szabványoknak. Külső információforrásként, adatközlőként általában szűk ismeretségi körük szolgál: egy jóbarát, egy rokon, vagy egy megbízható ismerős. Michael Lowe megállapítása szerint ezek a kis cégek nem nagy keresletet mutatnak a vállalkozói információ iránt, ez úgy hiszem hazánkra különösen igaz. Kardos Krisztina szemléje finnországi viszonyokat ismertetve Magyarországra szintén érvényes megállapításokat közöl.

Egy öt éve az OMIKK megbízásából készült felmérés azt kutatta, hogy a magyar vállalkozások milyen információs igényekkel, problémákkal élnek együtt. A vizsgálat egyértelműen bizonyította, hogy a kisvállalkozók mint „kisebb, névtelen hősök” érdekképviselőit, folyamatos és megbízható információval való ellátását egyetlen szervezet, intézmény vagy tömörülés sem tűzte ki elsődleges feladatául. Vannak ugyan kezdeményezések, jól használható részadatbázisok, de ezek intelligens összeszerelés nélkül igen csekély használati értékkel bírnak. A vállalkozókat általában a mindennapi létezésükhöz, a termeléshez, az eladáshoz szükséges tudnivalók érdeklik, konkrét, kézzel fogható ismeretek, melyeket gyakran egy jogszabálygyűjteményben vagy egy cégmutatóban is meg lehet találni. Egy másik cikk tanúsága szerint a kisvállalkozók körében nincs igazán igény és bizalom a fizetett információ iránt, és (1993-as adatok szerint legalábbis) igazi hozzáférés sincs hozzájuk. Fenyő Márta 1991-ben a vállalkozásfejlesztő - támogató szervezetek hiányát állapítja meg, 1994-ben már számtalan lehetőséggel élhet a kis- és középvállalkozó, ha jótanácsokra szorul egy új áruja piacra dobásánál, vagy jogi és adóügyi tisztázásánál.

Igényesek „felfogadhatják” a már szép számban működő profi információközvetítéssel foglalkozó cégek (Magyar Herald Business Data, Dun and Bradstreet) vagy információs brókerek egyikét, akik beszerzik a legmegbízhatóbb, legtőkeerősebb partnereket a jövő üzlethez, illetve behajtják a nem fizető fél adósságát. Szemfülesek építhetnek a több évtizede funkcionáló dokumentációs központok (KOPINT-DATORG, MSZH, ÉTK, OMIKK) összegyűjtött anyagára vagy az önkormányzatok és más állami és kormánysszervek (cégbíróságok, minisztériumok, ÁVÜ) által őrzött adatokra. A vállalkozók eligazodását segítik a szakmánként, ágazatonként kiépült érdekvédelmi szervezetek, kamarák, szakmai szövetségek (IPOSZ MKK, Magyar Vállalkozói Kamara, Kis- és Középvállalkozások Kamarája), valamint a nonprofit szektor vállalkozás- élénkítő irodái és alapítványai (OKFI ill. utódja, a Kisvállalkozás-Fejlesztési Intézet, Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány). Egy, a kis- és középvállalkozások információellátását biztosító országos hálózat kiépítésére az utóbbi években több kísérlet született. A legéletképesebbnek a jelentős anyagi támogatást maga mögött tudó Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány, és szerte az országban működő Vállalkozói Központjai bizonyultak.

A könyvtárak szolgáltatásai

Az igazán talpraesett vállalkozó olvasóként egy könyvtárban is megdöbbenve veheti észre, hogy mennyi, számára haszonnal forgatható dokumentumra bukkanhat a csekély beiratkozási díj ellenében. A kérdés az: miben, hogyan és milyen határokig tudnak és képesek a könyvtárak részt venni a vállalkozók információellátásában, tájékoztatásában?

A közművelődési könyvtárak - így könyvtárunk - lehetőségeinek vizsgálatához feltétlenül szükségét érzem egy, az ún. üzleti (vállalkozói) információ jellegével kapcsolatos gondolatsor leírásának. Úgy gondolom, hogy nekünk könyvtárosoknak az üzleti információ és a könyvtár kapcsán valamelyest át kell értékelnünk a hagyományos értelemben vett elsődleges és másodlagos információ fogalmát. Szakirodalomra is hivatkozva elsődleges információn értem a kifejezetten egy üzlet, egy új áru, egy új tevékenység érdekében közvetlenül, tapasztalati úton szerzett információt, mely „eddig még nem volt”, és kisebb- nagyobb, különböző forrásokból származó darabokból áll össze egy szűk csoport, vagy egy személy számára értékelhető és értékes egésszé. A másodlagos információ jelenti mindazt az eredetileg más célból publikussá vált, gyűjtött és feldolgozott anyagmennyiséget, amely általános jellegű, nem specifikus, nem megy sajátos igények elébe, éppen ezért nagy tömegek számára használható. Minél többen tudnak róla, minél publikusabb, üzleti értéke annál kisebb lesz. A két kategória persze sok

helyen egymásba hajlik, de talán sikerült érzékeltetnem az egyik egyedi, speciális voltát és a másik tömeges, általános jellegét. Egy üzlet felépítésében és a vállalkozás tervszerű előrehaladtában mindkettőnek nagy szerepe van. A hosszú- és középtávú tervek kidolgozásában a másodlagosnak, a rövidtávú tervekben és a napi döntésekben az elsődlegesnek.

A leírásból következik, hogy a közművelődési könyvtárak gyűjtőkörébe szinte kizárólag másodlagos információk tartoznak, melyek hasznosak ugyan, de nem feltétlenül szükségesek egy vállalkozó boldogulásához. Ennek okán egy közművelődési könyvtár szerepének a vállalkozók tájékoztatásában azt tartom, hogy a könyvtár ezeket az állományában levő, így rendelkezésére álló dokumentumokat, illetve ezek tartalmát szolgáltatassa felhasználóinak. Ezen túlmenően, mivel állománya és munkatársainak szakértelme lehetőségeinek határt szab, tájékoztasson azokról a forrásokról, ahol a vállalkozót a továbbiakban segíteni tudják és gyakorlati kérdéseit megválaszolják. A vállalkozói réteg biztos alapokon álló és megbízható információellátását csak olyan szervezetek, intézmények vállalhatják magukra, melyek jelentős állami támogatást tudhatnak maguk mögött. Természetesen egy könyvtár is bírhat ilyen funkcióval, ha megfelelő alapokkal rendelkezik (ld. angliai közkönyvtárak, veszprémi megyei könyvtár). Amíg azonban a közművelődési könyvtárak zömének személyzeti felkészültsége, technikai felszereltsége, dokumentumállománya és környezeti kapcsolatrendszere fogyatékos, addig - hogy Baranyai György szavaival éljek - „csak mímelni tudnak valamit ezen a téren.”

A BDMK adottságai

A Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár régiójában centrális szerepkörű közművelődési könyvtár, amely nemcsak Szombathely közkönyvtáraként funkcionál, hanem Vas megye legnagyobb könyvtári állományával is rendelkezik. Mint az észak-dunántúli területi együttműködési kör központi könyvtára részesedik a régió számára biztosított kötelezpéldánysorból. Alapszolgáltatásokkal, valamint felsőszintű könyvtári szolgáltatásokkal áll olvasói és a régió könyvtárai rendelkezésére, emellett a központi szolgáltatások fogadását és közvetítését is bonyolítja. A működéséhez szükséges anyagi alapot a Vas megyei Önkormányzat és Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata biztosítja, ezt a könyvtár esetleges pályázati összegekkel tudja kiegészíteni.

Hogy a vállalkozói információs szolgáltatások terén használható adottságainkat és lehetőségeinket áttekintsem, álljanak itt erősségeink és gyengeségeink.

Minden szolgáltatásunk alapját a 400 000 kötetes könyv- és a 25 000 bekötött folyóiratból álló gyűjtemény képezi. A kötelezpéldánysorból való részesedéssel némiképp előnyben vagyunk más könyvtárakhoz képest, annak ellenére, hogy az így szerzett dokumentumok időbeli késéssel kerülnek állományunkba. Természetes jó adottságként vehetjük az olvasószolgálatban dolgozó kollegák szakértelmét és segítőkészségét, mellyel az amúgy passzív állományból szinte bármilyen kérdésre választ adó információ nyerhető. A megfelelő technikai háttér (telefon, fax, fénymásoló, számítógép) is megadja a lehetőséget a színvonalas szolgáltatáshoz, a könyvtárban működő nyomda és kötészet pedig eredményes reklámtevékenység alapja lehet. Az IIF keretrendszer használatával lehetőségünk van a nagy szakkönyvtárak katalógusainak elérésére és az ezekben való keresésre, valamint eddig még általunk kiaknázatlan, most induló próbálkozások feltérképezésére (Magyar Elektronikus Tözsde). Helyismereti anyagunk számítógépes feltártsága is kedvező adottságként számítható, ezt a Vas megyei gazdasági élet, az ipar, a mezőgazdaság helyi sajátosságainak kutatásához tudjuk felhasználni. CD-ROM-jaink közül a PRESSDOK, a JOGTÁR, a Magyar Gazdasági

Jogszabályok Háromnyelvű Gyűjteménye, valamint a KARTOTÉK nevű számítógépes jogszabálynyilvántartó-rendszer számíthat a vállalkozói réteg érdeklődésére.

Sajnos szűkös beszerzési kereteink erőteljesen meghatározzák az ebben a témakörben megvásárolható dokumentumok, szolgáltatások körét. A hazánkban napvilágot látó összes könyvről tudomást szerezni szinte hiábavaló vállalkozás, beszerzésükről nem is beszélve. A viszonylag lassú szerzeményező és feldolgozó folyamat szintén ront szolgáltatásaink minőségén, a dokumentum információs értékét nem is említve. A tájékoztató kollegák túlterheltsége szintén érzékeny pontja a lehetséges szolgáltatási formának, hiszen az átlagosnál több figyelmességet és időt igényel. A könyvtárakról a társadalomban kialakult kép sem ad okot túlzott elégedettségre, a céltudatos marketingmunka és a jól irányzott reklám azonban meghozhatja a várt elismerést.

Mivel segítjük a vállalkozókat?

Könyvtárunk igyekszik lépést tartani a könyvtárral szemben támasztott igények változásával. Így a vállalkozói réteg információellátását éppúgy vállaljuk, ahogy más társadalmi rétegek, csoportok könyvtárral szemben támasztott elvárásainak is próbálunk megfelelni. Egyik munkatársam egy három éve készített vizsgálatában megállapította, hogy a beiratkozott vállalkozó olvasók könyvtárunkat közművelődési könyvtárként használják és főként szépirodalmat, szakmai és barkácsfeladataikhoz és tanulmányaikhoz szükséges könyveket kölcsönöznek. E megállapítások könyvtárunk számítógépes kölcsönzési rendszerének statisztikai adatain nyugszanak, így véleményem szerint nem feltétlenül tükrözik a vállalkozók könyvtárhasználati szokásait. Közvetlen megkérdezésük talán más eredményeket hozott volna abban a kérdésben, hogy munkájukhoz mennyire fedezték fel intézményünket. A vállalkozók számára könyvtárunknak nincs elkülönített részlege (vállalkozói sarok), az érdeklődési körükbe tartozó dokumentumok az olvasóterem, illetve a szabadpolcos állomány szerves részét képezik. Hogy a munkájukhoz hasznos könyveinkre is felhívjuk figyelmüket, több alkalommal készítettünk röplapbibliográfiát („Vállalkozóknak ajánljuk”, „Mit kell tudni az értékpapírokról”). A propagandaanyagok szűk réteghez (általában a már könyvtárba járókhoz) jutottak el, így csak valamelyest növelték állományunk kihasználtságát. 1993-ban két ajánló bibliográfiánk készült el. Az egyik a Vállalkozók és a vállalkozói ügyintézők tanfolyamához készült segédlet, a másik - Iránytű az üzleti információhoz -, olvasótermünk témába vágó könyveit, folyóiratait és intézményünk számítógépes szolgáltatásait vette sorra. Az ebben felsoroltak úgy gondolom, ma is iránymutatóak lehetnek, persze a változások figyelembevételével. Egy új Iránytűbe pl. már bekerülnének a következő dokumentumok:

Név- és címjegyzékek, termékjegyzékek:

Der Compass Handel: Österreich 1994 Wien, Compass-Verlag, 1994

Magyarország nagy- és középvállalatai 1994 Bp., Hoppenstedt Bonnier, 1993.

Magyar pénzügyi és tőzsdei almanach 1993-94 Bp., Tas kft, cop.1994.

Hungary Handbook '93-'94 Bp., M és G Marketing, 1992.

Juhász Éva: Szolgáltatások jegyzéke 1994 Bp., Unió, 1994.

Barkóczy Tamás: Gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere. TEÁOR, 1994 Bp., Unió, 1994.

Média Ász: Média Hirdetési Árak és Szolgáltatások Bp., S&S Karakter Reklám és Kereskedelmi kft, 1994.

Ügyviteli kézikönyvek:

Egyéni vállalkozók kézikönyve, 1994 Bp., Verzál, 1994.

Farkasvölgyi Frigyesné: Idegenforgalmi vállalkozók kézikönyve Bp., Novorg, 1994.

Szakács Imre: Adózók kézikönyve 1994 Bp., Kjk, 1994.

Dolesch Ferenc: Az egyszerűsített mérleg és az egyszeres könyvvitel Bp., Verzál, 1993.

Számviteli kézikönyv: vállalatok, vállalkozások kettős könyvvitele Bp., Unió, 1994.

Hamblock, Dieter: Angol-magyar üzleti nagyszótár Bp., Tudex k., 1994.

Jogszabályok:

Adótörvények 1994 Bp., Kompkonzult, 1994.

A gazdálkodásra vonatkozó legfontosabb jogszabályok 1994 Bp., Unió, 1994.

Révész Péter: Kézikönyv a gazdasági kamarákról Bp., Novorg, 1994.

Periodikumok:

Adó, Cégvezetés, Gazdasági cikkek a nemzetközi sajtóból, Ingatlan Infó, Marketing, A munkaadó lapja, Pénzpiac, Privinfó, Tender

A számítógépes szolgáltatások között felsorolhatjuk pl. a VIP-TIPPTÁR-at vagy a BKE katalógusában való online keresés lehetőségét.

A Berzsényi Könyvtár tevékenyen részt vett a Vállalkozói Információs Project meghirdetett munkálataiban. Állományunkból összegyűjtöttük az üzleti információt tartalmazó könyveket. Az ebből készült listát a VIP adatbázis részeként más könyvtárak is hasznosítják (ennek használati értéke meglehetősen csekély, hiszen adatfrissítése nem megoldott). A munka másik részeként összegyűjtöttük a Vas megye területén működő és a vállalkozók információ-ellátásával foglalkozó cégeket, szervezeteket, ezeknek adatai a VIP-TIPPTÁR-ban találhatóak. E gyűjtemény jobban használható, bár az időközben bekövetkező változások miatt (kamarai törvény) átdolgozása indokolt lenne. Az adatbázisba a következő címek kerültek:

Ipari Szervezetek Szövetsége (Szombathely): adózási, pénzügyi, hitel-tanácsadás, partnerkeresés, oktatás, klubüzemeltetés

Kereskedők Vasi Kamarája (Szombathely) :adózási, jogi, vállalkozásindítási tanácsadás, üzleti tervekészítés, tanfolyamok, klubüzemeltetés

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara (Szombathely): befektetési, jogi, vállalkozásindítási tanácsadás, tájékoztatás szabványokról, tanfolyamok

INFORG Oktató, Tervező, Szervező kft. (Szombathely): vállalkozásindítási tanácsadás, tanfolyamok, üzleti találkozók szervezése

Vas megyei Ipartestületek Területi Szövetsége (Szombathely): céginformáció, partnerkeresés, oktatás, mestervizsgák

Kis- és Középvállalkozások Kamarája, Regionális Iroda (Szombathely) : pénzügyi, hitel, jogi tanácsadás, vállalkozásindítás, partnerkeresés, export-import ügyek, tanfolyamok

Regionális Innovációs Tanácsadó Iroda (Vasvár): adózási, befektetési, jogi tanácsadás, céginformáció, tanfolyamok

Szombathelyi Ipartestület (Szombathely): adózási, befektetési, vállalkozásindítási tanácsadás, információk termékkészítésről, tanfolyamok, mestervizsga, konzultációs klub

Ezekről a szervezetekről az érdeklődőknek bármikor tájékoztatást nyújtunk, azokban az esetekben pedig, amikor nem tudunk segíteni és kellő információval szolgálni, hozzájuk irányítjuk a vállalkozókat. Bár segítségünket felajánlottuk és együttműködési szándékunkat kifejezésre juttattuk mindannyiuknál, a tényleges együttműködést igazából egyikük sem igényelte. Jóindulatú buzgalomnak ítélték törekvéseinket, csak igazán nem értették, mi keresnivalónk köreikben.

Némiképp változtatott ezen a helyzeten az, hogy a VIP-TIPPTÁR-ban felsorolt nyolc Vas megyei cím 1994 szeptemberétől eggyel gyarapodott. Szombathely Megyei Jogú Város Vállalkozásfejlesztési Alapítványa (jórészt a fent említett szervezetek közreműködésével) megnyitotta Vállalkozói Központját, mellyel viszont sikerült egyéves együttműködési megállapodást aláírnunk. Ennek értelmében rendelkezésükre bocsátjuk a Heti tájékoztatót a Vas megyéről nem a helyi sajtóban megjelent irodalomról, valamint témafigyelést, irodalomkutatást és tartalomjegyzék-másolatokat szolgáltatunk nekik igényeik szerint. A megállapodás magában foglalja a Gazdasági jogszabályok három nyelven nevű CD-ROM, a CREDITREFORM-INTERINFO céginformációs adatbázisának és az MTI Külgazdasági Hírek használatának feltételeit. A kooperáció tapasztalatairól a későbbiekben tudunk majd beszámolni. A jó példából okulva mindenesetre a közeljövőben szeretnénk szorosabb kapcsolatba kerülni az újjáalakult kamarákkal is.

A vállalkozók tájékoztatásával hivatalból foglalkozó szervezetek véleménye, javaslata igazolta könyvtárunk nézeteit. Eszerint feladatunk nem más, mint ezen szervezeteknek forrásbázisaként szolgálni a vállalkozók ügyét. A könyvtárunkba érkező vállalkozó problémáját - állományunk szabta határokig - igyekszünk megoldani, majd élve a forrástájékoztatás eszközével hozzájuk, szakértőkhöz irányítjuk az olvasót. Ápolnunk kell ezen intézményekkel a kapcsolatainkat, hogy igény szerint új együttműködési formákat hozzunk létre. Ami pedig magunkat illet, az általuk is elismert hihetetlen előnyünket, forrásbázisunkat, - dokumentumainkat és szolgáltatásainkat - kell ügyes propagandával megismertetnünk és elfogadtatnunk a legszélesebb körben.

Könyvtárunk ezzel az álláspontjával fejezi ki helyét a vállalkozói információs szolgáltatások területén. Annyit vállal, amennyire ereje és kapacitása van. Állományából szolgáltatni képes, az erejét és kompetenciáját meghaladó kérdések megoldását illetékes szakemberekre bízva. Felismertük a (lappangó) igényeket és reagáltunk rájuk. A fent említett szervezetek hasonlóképp várják igazi bevetésüket. Már csak a vállalkozóknak kell vállalkozniuk. Többek között arra, hogy a nekik tálcán kínált lehetőségeket kihasználják.

Hivatkozások jegyzéke

- 1./ CSANÁDI Ágnes: Kormányzati törekvések a kis- és középvállalkozások információ-ellátásában. - In: TMT. - 40.évf. 6.sz. (1993. jún.), p. 242-245.
- 2./ FENYŐ Márta: A kisvállalkozó magányossága. - In: Mozgó Világ. - 16.évf. 4.sz. (1990. ápr.), p. 22-30.
- 3./ SÍK Endre: Traktárus. - In: Replika. - 1994. 15/16.sz. (dec.), p. 7-12.

Ezért a munkáért a szerző megkapta a Vas Megyei Könyvtárak Értesítője Szerkesztő Bizottsága döntése alapján az 1995. évi 1. szám díját.

Információs Iroda az Eötvös Károly Megyei Könyvtárban

Veszprém, mint megyeszékhely, a megye kulturális, gazdasági és idegenforgalmi központja. Egyetemi város. Sok nagyvállalat, vállalkozás központja. A Balaton közelsége és a város történelmi hagyományai vonzzák a turistákat.

A Veszprémben működő közművelődési könyvtárak állományukat, nyitvatartásukat tekintve csak egy-egy városrész vagy csoport részleges ellátására képesek. A Veszprémi Egyetem Központi Könyvtára egyetemi könyvtár, országos működésű szakkönyvtár. Feladatai az oktatás, kutatás segítése, állománya csak egy szűk réteg számára hozzáférhető.

Röviden: ebben a környezetben a megyei könyvtár az az intézmény, amelyet bárki megkötés nélkül használhat, rendelkezik azokkal az adottságokkal, amelyekre információs szolgáltatását felépíthette.

Ezek a következők:

- tájékoztató központ
- nagy dokumentumállomány
- szakértelem
- technikai eszközök
- kapcsolat más információs intézményekkel, a helyi vállalkozásokkal
- hosszú nyitva tartás
- teljes nyilvánosság
- hozzáférhetőség

A külső környezet (vállalkozások száma nő, ezzel együtt új típusú kérdések jelennek meg: más tartalmú és formájú információk iránti érdeklődés) és a belső adottságok egyaránt arra ösztönözték az intézményt, hogy önálló részlegként, külön személyzettel (a hagyományos tájékoztató részlegtől elkülönített térben) megszervezze és működtesse az „információs irodát” vagy „információs szolgáltatást”.

Feladata a város és a megye lakosságának közérdekű információk nyújtása, a kis- és középvállalkozások információellátása saját adatbázisok építésével, országos és nemzetközi szolgáltatások közvetítésével. Kulturális, gazdasági, idegenforgalmi és más információk gyűjtése, előállítása és közvetítése.

Munkáját a könyvtár teljes nyitvatartási ideje alatt végzi, az alapszolgáltatást ingyenesen, a többi térítés ellenében. Szolgáltatásait bárki igénybe veheti. Tagja a Vállalkozási Információs Projectnek (VIP), résztvevője az Információs Infrastruktúra Fejlesztési Programnak (IIF).

Tervezet egy városi, megyei információs iroda létrehozására (1992.)

Gyorsan változó világunkban egyre inkább számolhatunk az információk, ismeretek bővülésével. Az információrobbanás lehetetlenné teszi, hogy mindenki nyomon tudja követni a legújabb adatokat, eredményeket. Pedig napjainkban átalakuló gazdasági életünkben az információ döntő jelentőséggel bír az üzleti életben, és előnyt jelenthet a közhasznú információk esetében is.

A könyvtár, mint tájékoztató bázis eddig is információs szolgáltatóhelyként működött, de a tájékoztatás elsősorban hagyományosan a könyvtár állományára épül.

Intézményünkben e tevékenység sajátosabb, specifikusabb rendszerét szeretnénk megszervezni Információs Iroda néven, amely először a Veszprém városra vonatkozó adatokat gyűjtené össze, ezt később a megye területére is kiterjesztené és hozzáférhetővé tenné bárki számára.

Célkitűzések

1. Közhasznú információk nyújtása hétköznapi információs igények kielégítésére (orvosi szakrendelések, üzletek nyitva tartása és profilja stb.)
2. Üzleti információs szolgálat-közvetítőként működne (megcélzott réteg: a kisvállalkozók)

A célkitűzések megvalósítását biztosító meglevő feltételek

1. Tárgyi feltételek: helyiség, számítógép, adatbázisok (KARTOTÉK, MANCI, IIF, helytörténet), kézikönyvtár, másoló, telefax, telefon
2. Személyi feltételek: a meglevő könyvtári személyzetből 2 fő

Feladatok

1. Reklám: igényfelmérés, leporelló, szórólapok, plakátok készítése, Veszprémi TV, Napló, helyi újság
2. Az adatok összegyűjtése, rendszerezése, számítógépes feldolgozása. Az adatok forrása a közigazgatási és ahhoz kapcsolódó intézmények, a kulturális szféra, az idegenforgalom, a szolgáltatások stb. területe.
3. Saját és társintézmények kiadványainak terjesztése
4. Kapcsolat, illetve együttműködés kialakítása más információs szolgáltatókkal, könyvtárakkal, hangsúlyosan a Veszprémi Egyetem Központi Könyvtárával.
5. Könyvtárpártoló Alapítvány létrehozása

Mindez a kezdeti lépéseket jelenti. A fokozatos fejlesztés és megvalósítás végcélja egy korszerű városi-megyei információs iroda működtetése, amelyhez mindenki biztonsággal fordulhat információs igényeivel.

Személyi feltételek

A könyvtár belső struktúrájának átszervezésével egy fő munkaezr felszabadult, akinek új feladata az információs szolgáltatás kereteinek, céljának meghatározása, a működés megszervezése a későbbiekben pedig a folyamatos működésben való aktív részvétel volt. Mivel az biztosnak tűnt, hogy egy ember a teljes nyitvatartási időt (8-19 óra) nem képes végigdolgozni, valamint a sokféle feladatnak és elvárásnak nem tud megfelelni, számítástechnikai ismeretekkel rendelkező 4 órás munkaezrt alkalmazott a könyvtár.

Jelenleg a szolgáltatást 2 főállású felsőfokú képesítéssel rendelkező könyvtáros látja el, váltott mőszakban.

A gyakorlati munka során körvonalázódott, ez a szolgáltatás milyen személyiségi jegyeket kíván, hogy gördőlékenyen és rugalmasan menjen a munka, alkalmazkodni tudjunk a mindenkori igényekhez. Ezek olyan tulajdonságok, amelyek más hivatásoknál is szükségesek, de itt hangsúlyosabbak: a nyitottság, a rugalmasság, a képzelőerő, a kapcsolatteremtő képesség, a megújulásra való képesség a rendszerezőképeség, szervezőképeség, kommuni-

kációs készség és akarat, jó memória, tájékozottság, valamint konfliktuskezelő képesség. Fontos az ügynöki mentalitás, ami azt jelenti, hogy első a vevő (a fogyasztó), a kívánt információkat bárhol is be kell szerezni, (legyen az könyvtárban belül vagy kívül, elektronikus hordozón vagy írott dokumentumban vagy egyéb formában).

A sort még lehetne folytatni, hiszen a hétköznapiak során, újabb és újabb feladatokkal kell megbirkóznunk, amelyek más tulajdonságokat, képességeket hoznak elő, a munkát a következő munkaköri leírásoknak megfelelően látjuk el. Ezen munkaköröket azonban rugalmasan kell értelmezni, mivel két emberről van szó. Itt mindkettőnek közel azonos képességűnek és tudásúnak kell (kellene) lennie, mindenhez kellene valamennyire érteniük, hogy a munka gyors, folyamatos és pontos legyen.

a.) Irodavezető

Felel az iroda folyamatos tevékenységéért, a zökkenőmentes működésért. Összegyűjti, ellenőrzi és karbantartja az adatbázisban szereplő adatokat. A napi tájékoztatási feladatokat végzi, a referensnapló vezetését ellátja. Másolást, kiadványárusítást, faxküldést-fogadást végez. Kezeli a pénztárkönyvet és elszámol a gazdasági osztálynak. Szükség szerint elkészíti a statisztikát. Az iroda tevékenységét reklámozza, tartja a kapcsolatot az információt közvetítő szervezetekkel, gazdasági, kereskedelmi, kulturális, közigazgatási, párt- és tömegszervezetekkel. A Vállalkozási Információs Project munkájában a rábízott feladatokat elvégzi.

b.) Könyvtáros

A vállalkozóktól folyamatosan beérkező adatlapok adatait számítógépre viszi, szükség esetén a hiányzó adatokat pótolja. Az irodában működő adatbázisokat építi, kezeli és karbantartja. Tájékoztatást, másolatok készítését, kiadványárusítást, fax küldését-fogadását végzi. Vezeti a referensnaplót. A hiányzó műsorfüzeteket, plakátokat beszerzi. Felelős a könyvtár tulajdonában levő számítógépek működéséért.

Anyagi feltételek

A könyvtár meglevő erőforrásai: helyiség + dokumentumállomány + személyzet + technikai eszközök: telefonfővonal, telefax, másológép, számítógép képezték a szolgáltatás induló tőkéjét, tárgyasult formában.

Az iroda helye a társalgóövezetben került kialakításra, az adminisztrációs ponton kívül, ezzel biztosítani lehetett, hogy a használó közvetlenül igénybevehesse a szolgáltatás bármely fajtáját. Az elhelyezés a nyílt térben (public library mintájára) közvetlen kapcsolatot teremt a könyvtárlátogatókkal, de az újságot olvasókkal, és melegedni vágyókkal is, akik a társalgót használják. A reklám hatásos eszköze ez az elhelyezés, hiszen bárki belép a könyvtárba, látja-hallja az információs szolgálatot, s sokan kíváncsiságból jönnek, kérdeznek; ha „megfogtuk” őket valamivel, legközelebb tudatosan keresnek fel bennünket. A hozzáférés könnyebbége, a kötetlenebb kapcsolat, az állandó mozgás azonban az elmélyült, odafigyelést igénylő munkának nem kedvez. Ennek megoldása a későbbiekben várható, a könyvtár rekonstrukciója lehetővé teszi egy munkaszoba kialakítását.

Az állomány, azaz az információs források tekintetében elég rosszul állunk, ugyanis a könyvtárban csak részben voltak megtalálhatók azok a jogi-, piaci-, cég-, valamint termékinformációt tartalmazó hordozók, amelyekből tájékoztatást adhattunk volna, de ugyanez érvényes a közérdekű információt tartalmazó forrásokra is.

A költségvetési keret állománygyarapításra fordítható része nem tette lehetővé, hogy a legaktuálisabb, a legtöbbször használható és visszakeresési rendszerében is optimális információforrásokat megvegyük. Az elektronikus információhordozók közül a KARTOTÉK állt rendelkezésre.

A későbbiekben valamelyest többet fordított a könyvtár az iroda állományának gyarapítására, de véleményem szerint nem eleget. A nyomtatott dokumentumok mennyisége és minősége nem megfelelő. Ennek következtében sokkal több munkaráfordítással tudunk pontos, megbízható információt nyújtani.

A számítógépes adatbázisok terén talán jobb a helyzetünk, de - a lehetőségekhez és az igényekhez viszonyítva - itt is van pótolnivaló, hiszen újabb és újabb adatbázisok kerülnek forgalomba, újabb információkkal.

Természetesen mindez pénzkérdés, de ha már működtetünk egy szolgáltatást, ahol naprakész információt igényelnek, biztosítani kell a továbbfejlődéshez, fennmaradáshoz szükséges anyagi eszközöket.

Az információs szolgálat primer, szekunder és harmadlagos információs forrásokból tájékoztat. Ezek nyomtatott, illetve elektronikus dokumentumok, a teljesség igénye nélkül néhány:

Nyomtatott dokumentumok:

Kompass - Magyar gazdasági cégekatalógus, 1993/94.

Kompass - Neederland: Company Information, 1992.

Kompass - Neederland: Productsand Services, 1992.

BDI - Deutschland liefert 1-2. köt., 1994.

ZVI - Elektro, Elektronik, Einkaufs Führer '93.

VDMA - Who makes machinery in Germany, 1994.

Információ '93. 1-9. köt.,

Cégekatalógus 1994. 1-3. köt.,

Országos, megyei szaknévsorok, 1993-1994.

Sárga Lapok, 1994.

Egyesületi címtár, 1992.

Sportkódex, 1993.

Magyar alapítványok Enciklopédiája, 1994.

Média Ász, 1993.

Rendőrségi zsebkönyv, 1994.

Kereskedők zsebkönyve, 1994.

Hogyan fogjunk új üzleti vállalkozásba - video-oktatófilm + tankönyv

Vállalkozási füzetek

Adózók mindentudója, 1994.

Megyei telefonkönyvek

Müncheni telefonkönyvek

Autóbusz- és vonatmenetrendek

Stb.

Elektronikus hordozók

PRESSDOK CD-ROM - sajtófigyelő adatbázis

HUNDOK CD-ROM - sajtófigyelő adatbázis

COMPLEX - jogszabályok adatbázisa

KARTOTÉK - jogszabályok adatbázisa

AVŰ-MARKETING - OKFI adatbázisa

HIRDETŐTÁBLA - OKFI adatbázisa

HUNGINFO-adatbázisa

INFO - saját építésű, sajtófigyelő adatbázis

NAPLO - saját építésű, helytörténeti adatbázis

LELŐHELY - saját építésű, helytörténeti adatbázis

VIP - Vállalkozási Információs Project adatbázisai: az információt szolgáltatókról, a VIP-tagok üzleti információs dokumentumállományáról

IIF - a végpontot ez évben helyezték át az irodába, amely lehetővé teszi a kereskedelmi- és üzleti, valamint műszaki és egyéb információs adatbázisokban való keresést.

Az erőforrások növelésének lehetőségei

A könyvtár által biztosított feltételek nagyon jó kiindulási alapot adnak a szolgáltatáshoz, a szűkös anyagi keretek azonban a legjobb szándéknak is határt szabnak, tehát más utat kerestünk szolgáltatásaink bővítéséhez. Ez az út a nagy információs központokkal, szak-könyvtárakkal, érdekképviselői szervekkel, vállalkozásokkal való együttműködés. A könyvtár a maga sajátos eszközeivel segíti ezen intézményeket, cserébe információkat vagy dokumentumokat, illetve adatbázisokat kapunk.

A lehetőségek sokszor adóttak, de nem mindig tudunk élni velük vagy nem vesszük észre. Erre is volt példa a gyakorlatunkban, amikor későn „kapcsoltunk”.

A szolgálat minőségi és mennyiségi javulást vár az alábbi megállapodásokról:

A Veszprém Megyei Vállalkozásfejlesztési Központ (Veszprém) vállalkozói kézikönyvtárat hozott létre az irodában: a technikai fejlesztéshez számítógéppel járul hozzá.

Az Országos Kisvállalkozás Fejlesztési Iroda (Budapest) lehetővé tette adatbázisainak ingyenes használatát, az általunk közölt partnerkeresőket, szabad kapacitással rendelkezőket, gyártókat díjmentesen felveszi adatbázisába. Kiadványokkal segíti a jobb információ-szolgáltatást.

A Kis- és Középvállalkozások Kamarája (Budapest) rendelkezésünkre bocsátja saját adatbázisát, cserébe a mi adatbázisunkért (INFO). A könyvtár és a kamara vállalkozók részére közösen szervez tanfolyamokat, előadásokat. Havonta eljuttatja hozzánk „Tájéoló” c. kiadványát, amely iránt érdeklődnek a helyi vállalkozók.

A Magyar Gazdasági Kamara, illetve a HUNGINFO Kereskedelmi Szolgáltató Információs Kft, (Budapest) a hozzáférést díjmentesen biztosítja adatbázisaihoz, érdeklődik INFO-adatbázisunk iránt. Telefonon vagy faxon segít a nálunk jelentkező partnert keresőknek. A szolgálat terjeszti a kamara kiadványait (hírlevél, folyóirat).

A Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara (Budapest) három hetente megküldi számunkra a Német Üzleti Ajánlatok-at, amely a Magyarországon befektetni szándékozók névsorát közli, továbbá magyar áru/szolgáltatást keresők, német szolgáltatást kínálók adatait tartalmazza. A helyi vállalkozások hasznosítják ezen kiadvány információt. Német szaknévsorokkal segíti munkánkat. Szükség esetén egyéb problémákkal is fordulhatunk hozzájuk.

A Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Szervezetével (Veszprém) most folynak tárgyalások, szolgáltatásaink szervezett igénybevételéről.

A Veszprémi Egyetem Központi Könyvtára (Veszprém) a műszaki-tudományos tájékoztatáshoz nyújt segítséget (pl. szabványok, szabadalmak,) valamint külföldi üzleti információs adatbázisokban való keresési lehetőséget biztosít ügyfeleinknek.

Az Antik Atlasz Térképbolt (Veszprém) hazai és nemzetközi autós- és turistatérképeket bocsátott az iroda rendelkezésére a szélesebb körű tájékoztatás céljából.

A TOURINFORM (Budapest) idegenforgalmi információs központjával tárgyalások folynak turisztikai, idegenforgalmi információk cseréjéről, illetve az utazási irodák (országos) ajánlatainak általunk való közvetítéséről.

A könyvtár, illetve az információs szolgálat számára kihasználható lehetőséget kínál a kamarák megalakulása, a szolgáltatások közvetítésében, illetve konkrét feladatok elvégzésében. A helyi érdekképviselői szervekkel egymást segítő-kiegészítő szolgáltatási rendszer kiépítésének reális esélyei vannak, amely rendszer a kis- és középvállalkozásokat segítené.

A hasonló szolgáltató cégekkel való intenzív kapcsolat kialakítása érdekében célszerű lenne a MAT-tagság is.

Munkák a gyakorlatban

- Adatbázisépítés

INFO-adatbázis

Adatgyűjtés: a városban és a megyében tevékenykedő vállalkozások (termelő, szolgáltató vállalkozások; a kulturális-, jogi-, egészségügyi- és oktatási intézmények; közhivatalok; egyesületek; alapítványok; érdekképviselői szervek; idegenforgalmi irodák; kereskedelmi tevékenységet végzők stb. adatainak összegyűjtése:

- személyes megkeresés
- adatlapok kiküldése
- kérdőívek kiküldése
- telefonbeszélgetés
- hirdetések figyelemmel kísérése
- sajtótájékoztatón
- kiállítások, vásárok útján.

Adatlapok ellenőrzése, deskriptorok megadása a tevékenységi kör szerint

Adatbázisépítés:

- adatok rögzítése
- a felvitt adatok ellenőrzése
- tárgyszójegyzék készítése

Karbantartás: biztosítja az információ értékének megőrzését; az információforrás adatainak és az információtartalom változásait követi.

- rendszeres karbantartás
- a médiák állandó figyelemmel kísérése
- vállalkozók bejelentése
- évente egy alkalommal új adatlap és kérdőív kiküldése

(a gépen előzőleg rögzített adatlappal együtt)

Adatállománya: 1600 intézmény/vállalkozás = 28.800 adat = 98 Kbyte

Napló-adatbázis

Napló: Veszprém megye napilapja.

A megyei vonatkozású cikkek, közlemények, hírek bibliográfiai leírását és a szerkesztőség tagjai által írt cikkeket tartalmazza.

- adatgyűjtés
- bibliográfiai leírás készítése (a speciális igényeknek megfelelően bővítve)
- adatok rögzítése
- ellenőrzés (a szerzőségi közlés esetében a szignókat fel kell oldani és ezek gyakran változnak)
- karbantartás: rendszeres

Adatállománya: 9421 cikk = 84.789 adat = 2,054 Mbyte

Rendezvények adatbázisa

A veszprémi, illetve a megyei kulturális rendezvények nyilvántartása

Adatgyűjtés

- műsorfüzetek
- szórólapok
- sajtó figyelése

Adatbázisépítés

- adatok rögzítése
- a felvitt adatok ellenőrzése
- karbantartás: rendszeres

Adatállománya: a műsoroktól függően változó; átlagban 300 rendezvény/hónap = 4500 adat = 150,3 Kbyte

Idegenvezetők adatbázisa

- Adatgyűjtés
- Adatbázisépítés
- Karbantartás: rendszeres

Az adatgyűjtés megtörtént, a program kész. A rögzítés a jövő év elején kezdődik.

Adatállománya: 150 idegenvezető-tolmács-fordító = 3750 adat = kb. 140 Kbyte.

Kézi (vállalkozói kézikönyvtár) adatbázisa

A kézikönyvtár állományának nyilvántartása

Kiadványok bibliográfiai leírása, az állomány feltárása, visszakereshetősége

- adatgyűjtés: bibliográfiai leírás
- adatbázisépítés
- rögzítés
- ellenőrzés
- karbantartás: rendszeres

Adatállománya: 350 egység (könyv) = 12.250 adat

Önkormányzatok adatbázisa

Veszprém megye önkormányzatainak, tisztségviselőinek nyilvántartása

- adatgyűjtés
- adatbázisépítés
- karbantartás: időszakos

Adatállománya: 227 polgármesteri hivatal = 2497 adat = 45, Kbyte

Tájékoztatás

- Általános információk
 - könyvtárhasználatról
 - az iroda szolgáltatásairól, tevékenységéről
- máshova nem sorolható információk (egyéb)
- Közérdekű információk
 - szolgáltatásokról
 - nyitvatartási időkről
 - orvosi rendelések idejéről
 - továbbtanulási, átképzési lehetőségekről
 - jogszabályokról

- menetrendekről
- stb.
- Üzleti információk
 - Céginformáció
 - saját adatbázis - INFO
 - országos adatbázisok: KKVK, OKFI, MGK
 - nyomtatott dokumentumok
 - külföldi adatbázisok (A Veszprémi Egyetem Központi Könyvtára - közvetítés)
 - Jogi információk
 - adatbázisok: JOGTÁR, KARTOTÉK
 - nyomtatott dokumentumok: Magyar Közlöny, Hatályos jogszabályok, stb.
 - Termékinformáció
 - adatbázisok (Veszprémi Egyetem Központi Könyvtára általi hozzáférés-közvetítés)
 - nyomtatott dokumentumok (árkatalógusok, termékismertető)
 - Partnerközvetítés
 - Szabad kapacitás felajánlás-közvetítése
 - Német üzleti ajánlatok közvetítése
 - Munkaközvetítés
 - munkanélküliek, egyetemi hallgatók álláskeresésében segítségadás
 - munkaerőt keresők tájékoztatása
 - INFO adatbázis
 - hirdetések figyelése

Irodalomkutatás

- PRESSDOK-HUNDOK
- NAPLÓ
- LELOH: helytörténeti adatok
 - rendszeresen
 - alkalmanként

Hirdetőtábla (faliújság) készítése

- lakossági, vállalkozói hirdetések
- szórólapok (kulturális rendezvények)
- aktuális események
- gazdasági, pénzügyi hírek

- banki kamatok
- deviza árfolyamok
- kiállítások, vásárok
- hitellehetőségek
- tanfolyamok, továbbképzések

Irodai szolgáltatások

- másolás
 - fekete-fehér
 - színes
- fax küldése - fogadása - eljuttatása a megrendelőnek
- saját- és társintézmények kiadványainak árusítása kedvezményrel

Marketing tevékenység

- kapcsolatteremtés-fenntartás
 - vállalkozókkal
 - önkormányzatokkal
 - érdekképviselletekkel
 - szakmai intézményekkel
 - vállalkozói klubokkal
- az igényfelmérés
 - kérdőív
 - személyes megkeresés
- az igényfelkeltés, reklám
 - szóbeli: használat során, interjú, rendezvények
 - írásbeli
 - ismertető a szolgáltatásokról (Új szolgáltatások; Tájékoztató az információs irodáról)
 - szórólapok: érdekképviselleteknél, a leglátogatottabb (rendelőintézet, posta stb.) helyeken
 - újságcikkek
 - helyi televíziós képűtségben hirdetés
 - IIF-Katalist

Szakmai továbbképzés

- szakirodalom nyomonkövetése
- tapasztalatcserék

- továbbképzéseken való részvétel
- új technikák megtanulása (pl. IIF)

Adminisztráció

- számlaadás
- Pénztárkönyv vezetése, elszámolás
- kérdések-válaszok nyilvántartása (referenzs napló vezetése)
- Statisztikák, beszámolók készítése

Az előbbieken felsorolt tevékenységek fokozatosan egymásra épülve, egymást kiegészítve alakultak ki. Módszereinket tekintve valószínűleg nem az ideális, elméletileg helyes utat követtük, inkább mindig az adott, pillanatnyi lehetőségeket felismerve, és kihasználva léptünk tovább.

Üzleti információk nyújtása csak az utóbbi évben kezdődött meg olyan szinten, amely már közelít a valódihoz. Ahhoz, hogy ezen a területen előre tudjunk lépni, szükséges egyrészt a könyvtár beszerzési, állománygyarapítási koncepciójának felülvizsgálata, másrészt a vállalkozóknak, mint használóknak a meggyőzése arról, hogy a könyvtár és szolgáltatásai változtak, az ő speciális információigényeinek is eleget tud tenni; alkalmas arra, hogy közvetítő legyen az információk és az üzleti élet (a fogyasztók) között.

A közérdekű információk közvetítése volt az a terület, amely a kiindulópontot jelentette számunkra. Az emberek mindennapi életéhez szükséges információk könyvtári szolgáltatása eddig is jelen volt a tájékoztató munkában, de nem vált dominánssá. a közérdekű és az üzleti információkat nem lehet élesen elválasztani egymástól, gyakoriak az átfedések. Jogi információra például szüksége van az állampolgároknak is, de a vállalkozóknak is, ugyanez például egy rendezvény kapcsán is felmerül: az egyént a művelődés szempontjából érdeklő, a kereskedőnek lehetőséget adhat terméke eladására.

Tapasztalatok

Általánosságban

A változó társadalmi és gazdasági élet a könyvtárak hagyományos, a művelődésben eddig elfoglalt helyét is megkérdőjelezi. Az intézményeknek felül kell vizsgálniuk tevékenységüket, szervezeti felépítésüket, felmérniük, vannak-e olyan tartalékaik, erőforrásaik, amelyekre alapozva megújulásra képesek. Tudják-e azokat a szolgáltatásokat nyújtani, amire van igény, tudnak-e új használói kört megnyerni.

Könyvtárunk közművelődési könyvtár, feladata, funkciója meghatározott, a valós igények figyelembevétele azonban arra készítette, hogy a hagyományos szerepkörből kilépve új szolgáltatást szervezzen meg, amelyet általános tájékoztatásnak, közérdekű és üzleti információs szolgálatnak-irodának nevezünk.

Lényege, hogy az állampolgárok az információhoz gyorsan és egyszerűen hozzájussanak. Az ilyen jellegű szolgáltatás létrehozására már voltak példák, elméletileg kidolgozott terület. A gyakorlati munka sok esetben egyezik az elmélettel, de eltérések is adódnak.

A használók köre, véleménye

Az iroda megszervezése idején személyes megkeresés és kérdőívek útján igényfelmérést végeztünk, amelynek során szervezeteket, intézményeket, vállalkozókat kérdeztünk meg arról, szükségesnek tart-e ilyen jellegű szolgáltatást. A kérdőívek 10 %-a érkezett vissza, amelyből értékelhető 33 volt, melyek egyhangúlag szükségesnek tartották ilyen iroda működtetését. A 8. sz. melléklet az új kérdőíveket mutatja, amelyet ez évben juttatunk el a használókhoz és a potenciális használókhoz.

Munkánk során kialakult egy törzs felhasználói réteg, akik szinte minden jellegű információért hozzánk fordulnak.

Ami fontos és bizonyítást nyert, az hogy mindenki (az igénylő=használó) elvárja a személyre szabott szolgáltatást várja el, igényli a beszélgetést, a vele való egyéni foglalkozást.

Gyakran előfordul a tévováság, a bizonytalanság a használók részéről: nem tudják hová forduljanak, kérdéseiket nem tudják pontosan megfogalmazni, tájékozatlanok a könyvtárban, illetve annak szolgáltatásairól semmit, vagy csak keveset tudnak.

A bizonytalanságot közvetlenséggel, emberi hangnemmel sikerül megszüntetnünk, a feszült, bürokratikus légkör helyett, barátságosabb, nyitottabb kapcsolatot teremtünk az érdeklődővel, akár telefonon, akár személyesen keres fel bennünket.

Sokan szolgáltatásunkon keresztül ismerték meg a könyvtárat, tudták, hogy van de nem használták. Az ő számukra új lehetőségek nyíltak ezáltal. Azt nem merem állítani, hogy rendszeres könyvtárhasználó válik belőlük (példa volt már rá), de az már eszükbe jut, ha bármilyen problémájuk van - hogy a könyvtár szolgáltatásai segíthetnek.

A használók szóbeli véleménye az irodáról „szükség van rá”, „hiány pótol”, „az információk korrektek”, „nem is tudtuk, hogy a könyvtár ilyenekkel is foglalkozik”.

Az új kérdőívek (8. sz. melléklet) elemzése teljesebb és valószínűbb eredményt fog adni.

A használók köre széles (tanuló, vállalkozó, nyugdíjas, stb.), ami azonban mindenkit jellemez, azok a velünk szemben támasztott elvárások:

- gyors tájékoztatás
- pontos, megbízható információk
- készséges, udvarias kiszolgálás
- könnyű hozzáférhetőség biztosítása
- minden kérdés elvállalása (a használó választ vár, nem irányítást).

Szolgáltatás díjai

- Az információs szolgálat (iroda) megszervezése idején felmerültek a kérdések: térítésmentesen vagy térítési díj ellenében szolgáltatunk? Ki fizessen és mennyit? Mi az alapszolgáltatás és mi az, ami ezen a körön kívül esik? Vállalkozás-e ezen szolgáltatás a könyvtár részéről vagy nem? Mit tud a könyvtár nyújtani, amit meg is fizetnek? Mennyit ér az információ és mennyit kérhetünk érte?

A szakemberek erről nagyon sokat vitatkoztak és vitatkoznak. Az elmélet és a gyakorlat - könyvtári szolgáltatásról lévén szó - nem mindig azonos.

Szervezeti és Működési Szabályzatunk meghatározza díjainkat. Az irodai szolgáltatások (másolás, fax küldés-fogadás) esetében egyértelműen elfogadják a használók a térítési díjat.

A tájékoztatás, az információ térítés ellenében való szolgáltatása már nem egyértelmű. Az SZMSZ szerint „saját adatbázisból nyújtott információk ingyenesek”. A valóság az, hogy minden információt - akár 1 perc alatt oldjuk meg a kérdést, akár fél napot dolgozunk rajta - ingyenesen adunk. A ráfordított munka, az igénybevett eszközök (telefon, adatbázis, nyomtatott dokumentum) az anyagköltség, a munkaerő és egyéb rezsiköltségek nem hárul a felhasználóra.

A bevezetés időszakában ez természetes volt, hiszen sem szakmailag, sem az információ értékét tekintve nem voltunk „profik.”

A díjmentes szolgáltatás elvét felül kell vizsgálnunk, pontosan meghatározva azon információk körét, amelyek díjtalanul vehetők igénybe, és amelyeket térítés ellenében szolgáltatunk. Figyelembe kell venni a társadalmi szempontokat, hogy a szociálisan hátrányos csoportokat ne zárjuk ki az informálódás, tájékozódás lehetőségéből, hiszen számukra létfontosságú lehet a felvilágosítás (álláskereső, munkanélküliek, mozgássérültek stb.).

A termelő szférában a költségek egy részét áthárítjuk a fogyasztóra; a könyvtár is termel, terméke az információ, amelynek előállítása költséggel jár. Ezen költségek egy részét a felhasználóra kellene hárítani, a mi esetünkben önköltségi vagy értéknövelt árat számolva, de meggondolandó „amit a piac elfogad” elv is.

A közhasznú, ill. üzleti információ közvetítésével (gyűjtés, feldolgozás, terjesztés) foglalkozó cégek profitorientáltak. az információkért nem kis összeget kérnek.

Könyvtárunk ezen a téren a következő változásokat tervezi az 1995-ös évtől kezdődően:

- a közérdekű, saját építésű adatbázisból nyújtott információk - ingyenesek; a nyomtatásért önköltségi árat számolunk
- egyéb adatbázisokban keresés, információátadás, nyomtatás - térítés ellenében (rekordonkénti ár vagy nyomtatott oldalankénti ár vagy a keresés idejének díja)
- az irodalomkeresés az eddigiekhez hasonlóan - térítés ellenében vehető igénybe.

Szóbeli felmérés, beszélgetés alapján az derült ki, hogy a fogyasztók egy része természetesnek venné, ha az információkért fizetni kellene, hiszen ez a szolgáltatás számukra időt takarít meg, a mindennapi életben az eligazodást könnyebbé teszi, elősegítheti a sikeres üzletkötéseket, a döntéshozatalt gyorsíthatja, könnyítheti, gyakorlati értéke van.

A másik része meghökken a kérdés hallatán, eddig ingyen vette igénybe a könyvtár szolgáltatásait, most miért kellene fizetni érte? Az információért való fizetést el nem utasítja de mérleget.

A díjak kialakításánál fontos a könyvtár részéről, hogy a használókban tudatosítsa a költségek megjelenését, fogalmát.

A grafikon és táblázat az iroda bevételeit mutatja, amelyek nem óriási összegek, minimális bevételt jelentenek. A bevételek összegét az egyes tevékenységekből befolyt összeg százalékos arányát a 2. táblázat és az 5.6. ábrán látjuk. Ez a bevételi forrás növelhető, ha színvonalasan, az elvárásoknak megfelelően üzemel a szolgáltatás, ha a használó (fogyasztó) a kívánt minőséget kapja. Lehetőséget kell(ene) találni arra, hogy az iroda által termelt összeg egy részét az információs szolgálatba forgassa vissza az intézmény (állomány-gyarapítás, technikai eszközök).

A szolgáltatás bevezetése - marketing

A marketing tevékenység központi kérdés az iroda munkájában. Kezdetől fogva - még nem működött, szervezés alatt állt - de már terjesztettük, hogy milyen új szolgáltatás indul, miért és kiknek szánjuk.

Ezirányú munkánk esetenként véletlenszerűnek látszott, nem volt határozott marketing tervünk, feladataink, céljaink elméletben készen álltak, de nem tudtuk, mit jelent mindez a gyakorlatban. A szolgáltatásokat mely irányba kell erősíteni, mely felhasználói réteg lesz az, aki leginkább igénybe veszi ezeket, hogyan és milyen formában. Nem kristályosodott ki tisztán a Mit? Hogyan? Kiknek? Mennyiért? elve.

A meggyőződés, az új elfogadtatása nem volt könnyű feladat. Céljaink elérésére szükségünk volt a használok aktív részvételére. El kellett érni, hogy a vállalkozók ne csak információ-forrásként, hanem felhasználóként is jelen legyenek. Ehhez viszont meg kellett ismernünk igényeiket, ezt szolgálta és szolgálja tájékoztatónk és a kérdőívünk, felmérésünk. Jelenleg nemcsak a vállalkozók körében végezzük a felmérést, hanem azokra is kiterjesztjük, akik az iroda bármely szolgáltatását igénybeveszik. Ezek értékelése a jövő év elején várható.

Az írásos kommunikáció másik formája szórólapok készítése és terjesztése a legforgalmasabb helyeken, építve a könyvtári hálózat adta lehetőségekre is.

Ez évben elkészült Új szolgáltatások című kiadványunkkal is reklámoztuk tevékenységünket.

Megpróbáltuk megalapozottabbá tenni stratégiánkat, folyamatosan jelen lenni a különböző médiákban, az emberek tudatába rögzíteni: információ = könyvtár.

Az írásos ismertető mellett nagyon fontos és eredményesebb is a szóbeli kommunikáció és a jó munka (pontos, gyors, megbízható információk), aki egyszer már meggyőződött munkánk hatékonyságáról, illetve az általunk adott információ hasznosságáról, az másnak is ajánlotta, de maga is állandó használó lett.

A folyamatos reklámtevékenységnek is köszönhető az igények növekedése, amelyek nemcsak mennyiségben, de a kérdések minőségében is változást hoztak.

A vállalkozókkal való jobb kapcsolat kialakítására, igényeik jobb megismerésére, előadásokat szerveztünk (pl. Business az üzlet), vállalkozói klubok összejövételén vettünk részt, ahol tevékenységünket ismertettük.

Az iroda egyik legjobb reklámja lenne a szervezett könyvtárlátogatások (iskolák) adta lehetőség, amely azonban nincs megfelelően kihasználva.

Erőteljes reklámhadjáratra van szükségünk ahhoz, hogy a hagyományos könyvtárképet megváltoztassuk, az új szolgáltatást elfogadtassuk és természetessé tegyük. Amit a vállalkozók igényelnek - esetleg még támogatást is adnának hozzá - az adatbázis adatainak nyomtatott formában való megjelentetése. Ez kézzelfoghatóbb, valóságosabb számunkra, mint a számítógépen való nyilvántartás. Mindenképpen hatásos és reklámnak lehetne.

Nagyon rugalmasan kell a mindenkori körülményekhez igazodni, meg kell tanulnunk az üzleti élet módszereit alkalmazni. A kialakított kapcsolatokat fenn kell tartani és újabbakat kialakítani. Ilyen esetekben arra kell figyelni, hogy mik azok a pontok, ahol kiegészíthetjük egymás tevékenységét és erre fektetni a meggyőzés, beszélgetés során a hangsúlyt. Sokszor kell azt hangsúlyozni, hogy mi a használok igényeihez igyekszünk szolgáltatásainkat igazítani, de ehhez ismerni kell azt.

A szolgáltatás helye a belső struktúrában

Az alapítástól kezdődően, a szolgálat illetve szolgáltatás létét, szükségességét az intézményen belül sokan megkérdőjelezték és teszik ezt ma is. Mindezt annak ellenére, hogy a tájékoztatószolgálatra sok feladat hárult, s ezek egy részét vállalta, illetve kapta meg az információs iroda. A hagyományos vagy szaktájékoztatás az olvasószolgálat feladata, az általános, illetve speciális tájékoztatás az információs szolgálaté.

A feladatkörök elválasztása nem merev, éles, hiszen elsődleges szempont a használó legteljesebb mértékű ellátása, amelyre mindkét félnek törekednie kell. Az ellenállás vagy meg-nem-értés az új részleggel szemben még a mai napig is fennáll, habár mértéke csökkent. Okként sorolható fel:

- a könyvtár hagyományos szolgáltatásainak felsőbbrendűségében való hit
- a környezet, a mindennapok változásainak figyelmen kívül hagyása
- a hagyománytisztelet - az innovációs képesség hiánya vagy nincs olyan kényszerítő körülmény, amely azt előhozná
- nem ismerik az iroda munkáját és különösebben nem is érdekli őket
- az iroda „mássága” szemléletben, munkában.

Az információs szolgáltatás fejlődése egyértelmű, de ahhoz hogy ez a fejlődés ne álljon meg, újból át kell gondolni a személyi és anyagi feltételeket, lehetőségeket.

Pillanatnyilag a könyvtár anyagi helyzete nem teszi lehetővé sem a személyi, sem az anyagi feltételek bővítését, emellett a könyvtár funkciója elsősorban nem a vállalkozások információs ellátása; ez csak egy részfeladat.

Összegzés

A tapasztalatok az alábbiakat mutatják:

- üzleti, illetve közérdekű információk iránt igény mutatkozik,
- a könyvtár megfelelő bázis ezen szolgáltatás működtetéséhez
- tudja-e, illetve akarja-e a könyvtár ezt a szerepet felvállalni; a későbbiek folyamán az előrehaladást tudja-e biztosítani a személyi és anyagi feltételek tekintetében
- az intézménynek el kell döntenie, hogy a szervezésnél figyelembe veszi-e a várható fejlődést, ennek alapján kialakítva a személyi és anyagi feltételeket
- ha a létrehozáskor még nem lehet előre látni a fejlődést, a későbbiekben rugalmasabban kell a változásokat figyelve fejleszteni vagy ha életképtelenségnek tűnik a szolgálat, megszüntetni azt
- szükséges a könyvtár szervezetében megtalálni az információs szolgáltatás helyét, szerepét; a belső ellenállást feloldani, megszüntetni vagy legalább csökkenteni
- az információs gyorsan avulnak, ezek frissen tartásával lehet csak versenyképes az információs szolgáltatás; a stagnálás a tönkremenetelt jelenti
- hatékony működéshez megfelelő technikai háttér szükséges
- a szakmai tudás (nyelvismeret, számítógépismeret) és az emberi tulajdonságok megfelelő aránya a személyzetnél elengedhetetlen

- az ideális szervezeti felépítés (saját irodánkat értve) 3,5 fő, mégpedig:
- információs menedzser/könyvtáros
- információs szakember/számítógépes szakember
- információs szakember/könyvtáros
- adatrögzítő/4 órás

Befejezés

A közművelődési könyvtárak profilját, potenciális használóinak körét bővítheti új szolgáltatásokkal. A könyvtár a valós igényekhez, az új szükségletekhez alkalmazkodva, környezete számára nélkülözhetetlenné válhat. Azok az igények, amelyek a közművelődési könyvtárakat létrehozták, nem azonosak a ma jelentkező közérdekű, illetve üzleti információs igényekkel, mégis a könyvtárak előnyös helyzetben vannak ezen információk szolgáltatása terén.

A veszprémi könyvtár ezt a lehetőséget felismerve hozta létre az információs irodát. Nehéz eldönteni, hogy ez közérdekű vagy üzleti információkat nyújt-e. Mindkettő jelen van. Nagyon sok az átfedés. A kérdések besorolásánál gondolkodtatott el az, hogy minek nevezzem, hova soroljam az egyes információkat.

A két év alatt bebizonyosodott - legalábbis számomra - az ilyen jellegű szolgáltatás létjogosultsága a közművelődési könyvtárban. Úgy gondolom a változás, változtatás szándékának belülről kell jönnie, a külső kényszerítő hatások csak látszatváltozásokat, látszattevékenységeket szülnek.

Igaz, szolgáltatásunk még nem tud világraszóló eredményeket, számokat felmutatni, de valami elindult. Ezt a tevékenységet támogatni kellene anyagilag, az önkormányzatoknak, az érdekképviselői szervezeteknek, de elsősorban az államnak. Az 1992-ben alakult Vállalkozási Információs Project keretében például anyagi segítséget is kaphatnának azon könyvtárak, ahol ez a szolgáltatás már kiépült vagy kiépülőben van. A működési feltételek javulását eredményezné alapítvány létrehozása. Ehhez azonban az kell, hogy a vállalkozókat érdekeltté tegyük, azaz olyan információkkal szolgáljunk, amelyet igényelnek, és a marketing eszközszerét kihasználva „információorientálttá” változtassuk őket vagy legalábbis próbáljuk meg.

Következtetésem: hinni kell abban a munkában, amit végzünk. Bízni, hogy erőfeszítésünk, akaratunk nem hiábavaló.

Irodalomjegyzék

- 1./ ALFÖLDINÉ DÁN Gabriella - HEGEDÜS Péter: Könyvtár és marketing : szakirodalmi szemle. - Bp. : OSZK KMK, 1986. - 107 p.
- 2./ BALÁZS Sándor: Az információ = különleges áru. - In: TMT. - 40.évf. 6.sz. (1993. jún.), p. 255-256.
- 3./ BALÁZS Sándor: Az információk használata, hasznosítása és haszna. - Bp. : OMIKK, 1993. - 133 p.
- 4./ CSANÁDI Ágnes: Kormányzati törekvések a kis- és középvállalkozások információ-ellátásában. - In: TMT. - 40.évf. 6.sz. (1993. jún.), p. 242-245.

- 5./ DÖMÖTÖR Lajosné: Változó világ, változó könyvtárak. - In: TMT. - 40.évf. 3.sz. (1993. márc.), p. 104-107.
- 6./ FERENCZI Zsuzsanna: Közérdekű, közhasznú, közösségi, köznapi tájékoztatás. - In: Kv. kvt. könyvt. -1993. aug., p. 30-34.
- 7./ HALÁSZ Béla: Innováció a magyar könyvtárakban. - In: Kv. kvt. könyvt. 1993. ápr., p.12-17.
- 8./ HUSZÁR Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ?. - In: TMT. - 41.évf. 1.sz. (1994. jan.), p. 3-6.
- 9./ JÓZSA László - KISS Lajos: A marketing alapjai. - Bp. : Ráció Kut. és Szerv. GMK, 1992. p. 9-37.
- 10./ KOTLER, Philip: Marketing management : elemzés, tervezés, végrehajtás és ellenőrzés. - 2. kiad. - Bp. : Műszaki Kvk., 1991. - 625 p.
- 11./ KOVÁCS Emőke: Közérdekű információt, de hogyan? - In: Kv. kvt. könyvt. - 1994. márc., p. 16-23.
- 12./ LOWE, Michael: A vállalkozási információk kora. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 279-282.
- 13./ MIKULÁS Gábor: Nem könyvtárakra van szükség... . - In: Kvt. levlap. - 6.évf. 10.sz. (1994), p. 1.
- 14./ ROBOZ Péter: Eretnek gondolatok az információ áráról. - In: TMT. - 40.évf. 2.sz. (1993. febr.), p. 51-55.
- 15./ SCHWUCHOW, Werner: Az információs szolgáltatások finanszírozásának és árképzésének alapvető kérdései. - In: TMT. - 39.évf. 6.sz. (1992. jún.), p. 275-278.
- 16./ TÉGLÁSI Ágnes: A vállalkozási információs szolgáltatások menedzselése. - In: TMT. - 40.évf. 7.sz. (1993. júl.), p. 286-291.
- 17./ TÓTH Gyula: A Vállalkozási Információs Projekt /VIP/ képzési-továbbképzési rendszerterve és programja. - [Kézirat]. - Szombathely : [BDTF-KIT], 1993. - 10 p.

Kappel János

Kőszeg és vonzáskörzetének céginformációs adatbázisa

Felgyorsult gazdasági életünk mindennapjaihoz a cégek alapítása és megszűnése egyaránt hozzátartozik. A változások nyomon követésére a gazdasági élet egyik szereplője sem vállalkozhat, pedig elengedhetetlen követelmény számukra a megfelelő és hiteles információk gyors megszerzése. Ehhez nyújt(hat) segítséget a fenti címmel írt dolgozatom, amelyet a Berzsenyi Dániel Tanárképző Főiskola Könyvtár-Informatikai Tanszéke által szervezett Vállalkozói Információs Szolgáltatások című tanfolyam zárókövetelményének megfelelően készítettem el.

Az adatbázis dBase III plusz nevű programmal készült. Kiválasztásakor elsőrendű szempontom a könnyen kezelhetőség volt, így nem szükséges hozzá sem magas szintű számítástechnikai tudás, sem jártasság. A programhoz tartozik egy háromoldalas nyomtatott segédlet, amely lehetővé teszi, hogy a teljesen kezdők is eligazodjanak benne. Részletesen ismerteti a keresés, a javítás, a módosítás és karbantartás funkcióit. Az adatbázis úttörő jellegű vállalkozás, mivel pillanatnyilag egyedülálló a maga nemében. Segítségével bárki - akár üzletféli, akár csak állampolgári minőségben - választ kaphat arra, mely cégek játszanak szerepet a helyi gazdasági élet alakításában, kik annak résztvevői, milyen alaptőkével rendelkeznek, stb.

1. A feldolgozott információk forrása

Adatgyűjtésem során a lehető teljességre törekedtem. Mindnyájunk előtt jól ismert, hogy a gazdasági élet valamilyen vállalkozási formát öltő szereplőit a bírósági szervezetben kialakított cégbíróságon jegyzik be. Ez a bejegyzés nyilvános, adataihoz bárki hozzájuthat, így adatgyűjtésem kiindulási pontját ez a cégbírósági nyilvántartás képezte. A gépbe bevitt adatállomány az 1994. szeptember 9-ei állapotot tükrözi, az ezen időpontig bejelentett, nyilvántartott kőszegi és városkörnyéki székhellyel rendelkező cégeket tartalmazza.

Felvételre kerültek az éppen felszámolás alatt álló cégek is. A cégbíróság bejegyzésekre alapozott adatgyűjtést ezt követően más források felhasználásával igyekeztem kiegészíteni, illetve felfrissíteni. Ehhez különféle nyomtatott adattárakat (pl. Cégekatalógus 1994 Magyarország, Kompass, stb.) használtam. Néhány működő cég kőszegi illetőségéről egyéb forrásokból (pl. újságközlemények, utcán elhelyezett cégtáblák alapján) szereztem információkat.

2. Az információk köre, tartalma

Kiválasztásuknál a használók, elsősorban a vállalkozók igényei voltak a meghatározók, így az üzleti élet mindennapjai során felvetődő kérdéseikre kaphatnak választ, s a kapcsolatfelvételhez szükséges információkat, a gazdasági társaságok legfontosabb adatait találhatják meg benne az érdeklődők.

Az egyes rekordok bevitele során a következő mezők kerültek kitöltésre.

Jegyzékszám	- a Cégbíróság jegyzékszám
Bejegyezve	- a Cégbíróságon történt bejegyzés időpontja
Cégforma	- a gazdasági társaság formája (kft, bt, gmk, stb.)
Adószám	- az APEH-nál nyilvántartott adószám

Elnevezés	- a cég neve
Rövidítés	- a cég rövidített elnevezése
Székhely	- a cég címe
TEAOR	- a cég tevékenységi körének hivatalos megjelölése TEAOR szám feltüntetése alapján
Cégvagyron	- a hivatalos cégbejegyzésnél bevitt vagyon
Cégbejegyzés	- a cégjegyzésre jogosult neve, funkciója, címe
Kültagok	- a betéti társaságok kültagjainak neve, címe
Tagjegyzék	- kft-k tagjegyzéke (név, cím)

Az alapításra és működésre, tevékenységre vonatkozó adatok mellett fontosnak ítélem az átalakulásra, csőd- és felszámolási, valamint a végelszámolási, valamint a végelszámolási eljárásra vonatkozó adatok feltüntetését is. Sajnálatos, hogy hazánkban ma még az üzletmenetre, a gazdálkodásra vonatkozó adatok szinte hozzáférhetetlenek. A mérleg - cégbíróságnak történő - benyújtásáról a cégek többsége többnyire megfelel.

Az általam, felvételre került céginformációs adatok elősegít(het)ik a versenytársról, adósról való informálódást, a megfelelő üzletfél, partner kiválasztását.

A leggyakoribb keresőelem a tevékenységi forma visszakereséséhez a négyszámjegyű TEAOR (Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere) számok nyújtanak segítséget. A dolgozatnak melléklete az adatbázisban szereplő cégek tevékenységi formáinak betűrendes listája is. Ez alapján könnyen kiválasztható a keresett tevékenységi forma és annak TEAOR száma.

3. Az adatbázis hasznosítása, felhasználása

Az elkészített adatbázis jól illeszthető a Chernel Kálmán Városi Könyvtárban 1986-ban megkezdett közérdekű, közhasznú információs szolgálat részeként 1990-ben létrehozott (azóta 1991-ben és 1992-ben nyomtatásban is megjelent) számítógépes adatbázishoz, annak információtartalmához. Segíthet a közhasznú információs szolgálatnál eddig is jelentkező különféle igények (partnerkeresés, termék iránti érdeklődés) kielégítésében, a felmerülő kérdések megválaszolásában. Beépíthető egy együttes kiadvány anyagába, de önálló nyomtatásban való kiadása sem elvetendő. Megjelentetésével még szélesebb körben válhatna ismertté könyvtárunk ilyen jellegű szolgáltatása.

4. Az adatállomány karbantartása

Mint minden adatbázis, ez is rendkívül gyorsan avul, ha a bekövetkezett változásokat nem vezetjük át. Ezért az adatállomány gondozása (megszűntek törlése, újak bevitele, adatmódosulások átvezetése) fontos feladat. Segítséget ehhez a Cégek Közlöny nyújt. Mivel nem lezárt adatbázisról van szó, a felmerülő igények alapján bármikor lehetőség van arra, hogy az adatállomány a város közvetlen vonzáskörzetéhez nem tartozó közeli települések (Csepreg, Horvát- és Kiszsídány, Bük) anyagával bővüljön.

5. A program hibái

Végül szót kell ejteni a program már most látható hibáiról is. A cégelnevezés (cég neve) mezője sok esetben rövidnek bizonyult, ezért különböző rövidítéseket kellett alkalmazni. Hasonlóan a rövidített cégnév mezője is túlságosan kicsire sikeredett, ezáltal több, alkalmazott rövidítés nem volt beírható. A székhely mezőmérete sem tette lehetővé a más, illetve több

telephely feltüntetését. Az adószám után pedig hiányzik az az automatikus továbbugrási lehetőség, ami a cégjegyzékszámánál és az alapítási dátumnál megtalálható.

Mindezek azonban, - úgy érzem - megbocsájthatók egy könyvtárosnak, akinek célja csak az volt, hogy mintát szolgáltatson azoknak, akiknek a legfőbb gondot az jelenti, hogyan is kezdjenek hozzá.

Tessék csak megpróbálni!

Segédlet a céginformációs adatbázis kezeléséhez

Az adatbázis dBase III plusz nevű programmal készült. Ennek megfelelően a számítástechnikai irodalom erre vonatkozó könyvei adnak részletes segítséget.

A megfelelő elérési út begépelése után a DBASE.EXE paranccsal indul. Ekkor az alprogram paraméterei és ismertetése jelenik meg a képernyőn. Az Enter billentyű hatására tovább lépünk. A parancssor világos csíkja fölött egy pont és a villogó kurzor látható.

Eldönthetjük, keresünk-e vagy egyéb műveletet kívánunk végrehajtani az adatbázisban.

Keresésnél a következő tennivalóink vannak: gépeljük be a DO KERES szöveget, majd nyomjuk meg az Entert. A képernyő felső részén két kérdés található „A mező neve:” és a „A keresendő adat:”. Az elsőbe pontos betűhűséggel írjuk be a lent felsorolt mezőnevek egyikét, amelyikben keresni akarunk, a másodikba pedig azt, amit keresünk. Ez utóbbiban lehet csonkolni is, tehát nem muszáj teljes szöveget beírni, ha nem vagyunk biztosak annak pontosságában, vagy ha egyértelműen más nem lehet. (Pl.: ha nem vagyunk biztosak, hogy Universal vagy Univerzál Szövetkezetet keresünk-e, elég, ha csak az Univer szót írjuk be, de akkor az Univerzum is találat lesz. Ha csak Uni-t írunk, az Unió is megjelenik.) A csonkolás minden egyéb jeltől mentes legyen (*,?,!,)!. Ha megtalálja a megadott mezőben a megadott szöveget, kiírja a képernyőre a teljes maszkot, megkérdezi, erre gondoltunk-e. Igennel visszalép és újabb kérdést vár, a nemre tovább keres. A találatok rekordszámát az alsó sorból célszerű kiírni egy papírra ha nyomtatni is szeretnénk, ugyanis a találatokat nem tárolja el, és nincs a kereséshez kötött nyomtatási funkciója sem. A nyomtatást az ASSIST menüből érhetjük el.

További műveletek elvégzéséhez az F2 funkcióbillentyűt nyomjuk meg, vagy begépeljük az ASSIST szót és Enter segítségével beléphetünk az assist menübe, ahol az **adatbázis karbantartására, javítására, módosítására és a nyomtatásra** válik lehetőség.

Fent a SET UP olvasható és képernyőn megjelent ablak felső sora „DATABASE FILE” kivilágítva áll, csak az entert kell megnyomnunk, s úton vagyunk az adatbázis megnyitásához. Most még egy választási lehetőségünk van, melyik meghajtótól fogadja az adatbázist. (Természetesen, ezt mindenkinek saját magának kell tudnia, honnan éri el a program az adatbázist, amelyik meghajtóba került a lemez, illetve hova másolta be. A floppyról történő indítás általában A:, a harddiscre való másolás viszont leggyakrabban C: elérési utat feltételez.) A megfelelő betűre állva a kurzormozgató nyilak segítségével megnyomjuk az Enter billentyűt. Újabb kis ablak jelenik meg, ekkor a CEG.DBF-et válasszuk az Enter segítségével, ha van más is. Még ez után megkérdezi a gép, hogy indexelt-e az állomány, de a mi adatbázisunk nem az, így tehát N betűt ütünk le.

Nyomtatott listát a RETRIVE funkció „LIST” parancsa ad, (Figyelem! Csak megnyitott adatbázisból lehet nyomtatást végrehajtani!) az Enter megnyomása után előkerülő ablak felső sora az „Execute the command” a teljes adatbázist kinyomtatja, ha nem szűkítjük le. Itt jó bizonyos mezőneveket kiválasztani, így az Enter lenyomása után előkerülő ablakból célszerű az Elnevezés és a Szekhely tételeket nyilakkal és Enterrel kiemelni. Jobbra nyíllal visszatérhetünk az előző ablakhoz. Ezután vagy teljes listát kérünk az állományról, vagy választunk újból. Ha csak bizonyos tételeket kívánunk kinyomtatni, a „Specify scope”-ra lépünk és ott a „Record” - egy bizonyos sorszám, vagy „All” - teljes, „Next” - egy bizonyos sorszámig, „Rest” - egy bizonyos sorszámból nyomtatja ki az adatokat. Miután választottunk, visszatérünk az előző ablakhoz, fellépkedünk a felső sorban található „Execute the command” sorhoz és Enterrel utasítjuk a gépet, hogy hajtsa végre a parancsot. Még megkérdi tőlünk, hogy nyomtatóra kérjük-e iratni, ha igen „Y”-t, ha nem „N”-t nyomunk meg.

Nyomtathatunk még címke formátumban is, erre szintén a RETRIVE menüben nyílik lehetőség. Lelépkedünk a „LABEL” sorhoz, Enterrel kiválasztjuk, előtűnik ismét a meghajtó választás kérdése (az adatbázis-megnyitás esetében megadott betűt válasszuk!), ez után a CEG.LBL-t, s újra beállíthatjuk, hogy a teljes adatbázist kinyomtassuk-e, vagy csak néhány tételt. Az ablakok tartalma megegyezik a „LIST”-ben leírtakkal.

A nyomtatást minden esetben a nyomtató CONDENSED formátum bekapcsolásával célszerű készíteni.

Adatbevitel esetén visszatértünk a SET UP-hoz illetve „DATABASE FILE”-hoz. A kurzormozgató nyíllal jobbra haladva az UPDATE-nél álljunk meg, ahol az „APPEND” sor áll kivilágítva. Enter segítségével beléphetünk, s **új rekordot** vihetünk be a többi után.

A következő mezőket kell kitölteni, ill. továbbhaladni, ha nincs adat:

JEGYZEKSZ	- a Cégbíróság jegyzékszám
BEJEGYZVE	- a Cégbíróságon történt bejegyzés időpontja
CEGFORMA	- cégforma (kft, bt, gmk, stb.)
ADOSZAM	- adószám
ELNEVEZES	- a cég neve
ROVIDITES	- a cég rövidített elnevezése
SZEKHELY	- a cég címe
TEAOR	- a cég tevékenységi körének hivatalos megjelölése TEAOR szám alapján
CEGVAGYON	- a hivatalos cégbejegyzésnél bevitt vagyon
CEGJEGYZ	- cégjegyzésre jogosult neve, funkciója, esetleg címe
KULTAGOK	- betéti társaságok kültagja (név, cím)
TAGJEGYZEK	- kft-k tagjegyzéke

Az „EDIT” a **javítás** funkciója. Ez szintén az UPDATE ablakában található, a lefelé nyíllal érhetjük el. Amint a kivilágított sorban olvasható az „EDIT”, Enter segítségével az addig bevitt adatokat javíthatjuk. Sorban az első rekordra kerülünk. Megadható azonban a rekordok száma is, de akkor az „EDIT” funkció előtt odébb lépünk a POSITION funkcióra és az ablak legalsó menüpontjaként kiválasztjuk a „GOTO RECORD”-ot az ekkor megjelenő három szó jelentése első, utolsó, illetve egy bizonyos rekord, amit a rekord sorszámával lehet előhívni. Ezek kiválasztása után léphetünk vissza az „EDIT”-be.

A dBase-ből a parancssor (Command line) részéből QUIT begépelésével (és természetesen ez után Enter billentyű lenyomásával) lehet, az ASSIST menüből az első ablak utolsó sorának (QUIT dBASE III PLUS) Enterrel való kiválasztásával lehet kilépni.

A software megrendelhető a szerzőnél, a Chernel Kálmán Városi Könyvtárban, 9730 Kőszeg, Várkör 35-37.