

merülő sokféle igénynek egyetlen könyvtári imázs felépítésével lehetetlen megfelelni. Ezért különböző "csomagolást" és reklámot kell alkalmazni a könyvtár különböző arculatainak közvetítéséhez.

Könyvtári erőforrások

Az üzleti információknak nincsen pontos határa, aminek következtében a könyvtár gyűjtőköre is meglehetősen kiterjedt. Állományában megtalálhatók a különböző cím- és adattárak, cégkódexek, piackutatási jelentések, statisztikák, ipari és gazdasági híradók, folyóiratok, újságok, ezek indexei és referáló kiadványai, a Közös Piac jogi információi, export-import szabályozások.

Újabbban a használók rendelkezésére áll az *Adatvédelmi Nyilvántartás* szolgáltatás és egy házi *céginformációs adatbázis*, amelyből 7500 manchesteri vállalatról kaphatnak részletes információt az érdeklődők. Ezenkívül 300 adatbázishoz nyújt online hozzáférést a könyvtár.

A tájékoztatást hetente hat napon lehet igénybe venni, beleértve az öt városi vonalon befutó kereséseket is. 1984 óta külön munkatárs foglalkozik a kisvállalatok információellátásával, illetve a velük való személyes kapcsolattartással.

Reklámtevékenység

A költségvetés egyre szerényebb reklámköltségeit a marketingtervvel összhangban álló hangsúlyok szerint célszerű elosztani. A hagyományos reklámmódszerek (személyre szóló levél, rölap, prospektus stb.) alkalmazása mellett a könyvtár a jó személyes kapcsolatok kialakítására törekszik. Munkatársai gyakran tartanak előadást a könyvtár szolgáltatá-

sairól az üzletemberek helyi klubjában vagy a vállalkozók számára indított tanfolyamokon. A helyi sajtóval, az iparvállalatokkal, a kereskedelmi kamarával és az ipari minisztériummal kialakult jó kapcsolat lehetővé teszi, hogy egyre szélesebb körben vájóják ismertté a könyvtár.

Értékelés, visszacsatolás

A könyvtár mint nem profittermelő intézmény, csak nehezen tudja egzakt módon mérni marketingmunkájának eredményességét. További nehézséget jelent, hogy az eleve nagy forgalom miatt nehéz kiszűrni, mennyiben köszönhető az a marketingcélok megvalósulásának. Vitathatatlan tény azonban, hogy az utóbbi években folyamatosan növekszik a látogatottság, úgyhogy a könyvtár – átcsoportosítva berendezését – mintegy 20%-kal növelte meg a férőhelyek számát. A marketingmunka sikerét a vállalatoktól jövő – az információszolgáltatást segítő – javaslatok és visszajelzések jelentik. Pontos felmérés egyedül a kisvállalatoknál készült. Kitérni, hogy a marketingtevékenységet megelőzően 25%-uk volt csak a könyvtár használója. A kisvállalatok főképpen piaci és pénzügyi információkat keresnek, de ezek felkutatásában és összegyűjtésében a könyvtárosok segítségére van szükségük, ami a jelenlegi létszámmal nehezen megy. Ez a probléma azonban az önkormányzat segítségével valószínűleg hamarosan megoldódik.

/GALLIMORE, A.: Marketing a public sector business library: developing a strategy. = *Journal of Librarianship*, 20. köt. 4. sz. 1988. p. 235–254./

(Pál Ilona)

Irány 1992: a holland és brit üzleti információ forrásainak összehasonlítása

Az egységes európai piac 1992. évi bevezetésére az Európai Közösséghez (EK) tartozó valamennyi ország készül, többek között az információs és tanácsadó szolgáltatások kialakításával is. Nyolc-nyolc különböző típusú brit és holland szervezet ez irányú munkásságát vizsgálták meg kiadványaik áttekintésével és 40 perces, részben strukturált interjúk segítségével. A *felmérés* három területre irányult: háttérismeretek a szervezetről és az egyesítéssel kapcsolatos véleményéről; termékek; használt külső források.

A *minisztériumok* közül a brit Kereskedelmi és Ipari Minisztériumot (Department of Trade and Industry = DTI), illetve a holland Gazdasági Minisztériumot (Ministerie van Economische Zaken = MEZ) vizsgálták. Mindkettő 1988-ban kezdte kiépíteni az egyesítésre vonatkozó szolgáltatásait, amelyek közé tartozik a vonatkozó jogszabályok adatbázisa;

brosúrák, jelentések, kurrens kiadványok (*Single Market News*, *Eurobulletin*); forródrót (telefonos tájékoztató szolgálat). Mindkét intézmény kedvezően ítéli meg az egyesítést az ország üzleti élete szempontjából.

A *munkaadók szervezeteit* a Brit Ipari Konföderáció (Confederation of British Industry = CBI) és a Holland Vállalkozók Szövetsége (Verbond van Nederlandse Ondernemingen = VNO) képviseli. A CBI tekintélyes múltra tekinthet vissza, és nemcsak Nagy-Britanniában működik, hanem van egy háromfős irodája Brüsszelben is. Két jelentős programjuk, az *Europe sans Frontières*, amely egy 1989-ben kiadott és folyamatosan karbantartott információs csomag, illetve az *Initiative 1992*, egy 1988-ban kezdett 10 részes szemináriumsorozat, amely az országban körbejár, de hangkazettán és könyv alakban is beszerezhető. A CBI-nek viszonylag

kicsi a könyvtára, de jelentős az online keresések mértéke. A VNO is befolyásos szervezet Hollandiában, és ők is rendeznek előadásokat (pl. Lobbizás az EK-ban címmel). Heti kiadványuk a *VNO Bulletin*, amely az Európa Parlament által elfogadott, 1992-re vonatkozó törvényeket ismerteti. Használóik a nem jogi információkat más forrásokból is megszerezhetik. A kamarákkal együttműködve dolgoznak az *Europa Concrete* programon, amely a kisvállalkozók információellátását szolgálja. Mindkét szervezet jócskán merít a személyes kapcsolatokról, és mindkettő kedvezően ítéli meg az egyesülést.

Az *alkalmazottak szervezetei* közül Nagy-Britanniában a legjelentősebbet, a Szakszervezeti Kongresszust (Trades Union Congress = TUC) vizsgálták, amely nem találja megfelelőnek a brit ipar szerkezetét, következésképpen az egyesülést sem tartja előnyösnek. Bár keretében az online források is hozzáférhetőek, a hagyományos formátumokat jobban kedvelik, azonban egyetlen forrásuk sem teljes. A Holland Szakszervezeti Szövetség (Federatie Nederlandse Vakbeweging = FNV) pozitívan értékeli az egyesítést, és a szociális szempont hangsúlyozását tekinti feladatának. Jelentéseket készít, szemináriumokat tart. E munkák elsődleges forrása nagy saját archívumuk és kiterjedt kapcsolatrendszerük. Az FNV-ben is van online hozzáférési lehetőség, de itt sem kiterjedt a használata. Mindkét szervezet részt vesz az EK gazdasági és szociális bizottságának a munkájában.

A *vezetői szervezetek* közül a Brit Vezetéstudományi Intézet (British Institute of Management = BIM) elkötelezett híve az egyesítésnek. Félévente adja közre az *European Update*-et. Hét saját és három kereskedelmi adatbázisból keres használóinak, akik az átfogó vezetéstudományi gyűjteményből is meríthetnek. A Holland Vezetéstudományi Egyesület (Nederlandse Vereniging voor Management = NIVE) jóval szűkebb közösséget lát el, mégpedig elsősorban hagyományos forrásokkal. Meglátásuk szerint csökken az egyesüléssel kapcsolatos érdeklődés. Maga a NIVE csak periferikus szerepet vállalhat a tájékoztatásban.

A *vállalkozói ügynökségeket* a Nagy Manchesteri Gazdasági Fejlődés (Greater Manchester Economic Development = GMED) és a Rajna-delta Munkahelyteremtő Program (Rijndelta Job Creation Project = Job Creation) képviseli. Mindkét szervezet olyan területen dolgozik – elsősorban a munkanélküliség elkerülése érdekében –, amelyen a hagyományos iparágakat az egyesülés gyengíteni fogja. Céljuk, hogy az egyesítéssel kapcsolatos tudatosságot, tájékozottságot növeljék, új üzletágakat honosítsanak meg. Ezt személyes kapcsolatokkal, telefonszolgálattal és szemináriumok segítségével akarják megvalósítani.

A *kereskedelmi kamarák* igen aktívak. A Nottinghamshire Kereskedelmi és Ipari Kamara (Nottinghamshire Chamber of Commerce and Industry) közvetlen kapcsolatban áll Brüsszellel, és havonta ad ki

újságot az EK törvényeiről. Információs részlegükben az üzletkötések jegyzékét is magában foglaló nyomtatott állomány és online keresési lehetőség van. Amsterdami megfelelője, az Amsterdami Kereskedelmi és Gyári Kamara (Amsterdam Kamer van Koophandel en Fabrieken) folyamatosan konzultál a kormánnyal, külön felelőst jelölt ki az 1992-vel kapcsolatos kérdések továbbítására; szemináriumokat tart; részt vesz az *Europa Concrete* információs programban; üzleti tanácsokat és hagyományos tájékoztatást nyújt.

A *felsőoktatási intézmények* közül a Londoni Gazdasági Iskola Információs Szolgálata (London Business School Information Service = LBS) és a Rotterdami Vezetőképző Gazdasági Információs Központja (Rotterdam School of Management Bedrijfs Informatie Centrum = RSM) vett részt a vizsgálatban. Az előbbiben az utolsó évben jelentősen nőtt az igény az egyesüléssel kapcsolatos jogi, ipari és vállalati információk iránt. Szemináriumok, EK vállalati címtár, folyóiratok, adattárak, kivágatgyűjtemény, számos adatbázisból online keresés – megannyi jele-formája ennek az élénkülésnek. Az RSM üzleti információs tanfolyamot szervez, amelynek egyik lehetséges ága az európai tagozat. Ez az üzleti információs központ egyben európai dokumentációs központ, és saját gazdasági gyűjteménye, kiterjedt online kapcsolatrendszere van.

A *kis cégek* számára szolgáltat a Kelet-közép-angliai Kis Cég Szolgálat (East Midlands Small Firms Service = SFS) és a Közepes és Kis Üzemek Gazdasági Intézete (Economische Instituut voor het Midden-en Kleinbedrijf = EIM). Az SFS állami üzleti tanácsadó szolgálat, amelynek két szakértője Európa-specialista. (A tanácsadás a kis cégeknek az első három alkalommal ingyenes.) Helyi üzleti adatokról saját adatbázisa van, de ha az 1992-vel kapcsolatos kérdéseket nyomtatott forrásból, pl. a *Croner* szabadlapon 1992 c. újdonságértékeléséből nem tudja megválaszolni, a DTI forródrótjának továbbítja őket. Az EIM a kiskereskedelmet ellátó (de a kormány és más szerződések által is kötött és támogatott) kutatóintézet, amely több jelentést készített 1992-ről. Számos külföldi időszak kiadványt használ, de az online keresés saját adatbázisokra és a CD-ROM-on meglévő anyagra koncentrálódik.

A vizsgálat kimutatta, hogy mindkét országban törekszenek az egyesülés kapcsán várható verseny információs háttérének megteremtésére. Rengeteg információ keletkezik, s ezért is szigorú rostálásnak kell alávetni őket. A legtöbb használói kérés jelenleg az EK-ra vonatkozik, az 1992-es egyesítéssel kapcsolatban pedig egyre mélyülnek az igények. Az online források – néhány kivételtől eltekintve – nem nagyon népszerűek, a nyomtatott források pedig nem teljeseek, átfogóak. Az információ ingyen vagy olcsón hozzáférhető. A kormányprogramok is hasonló eszközökhöz – kiadványok, forródrót – folyamodnak az egyesülés propagálására. A személyes kapcsolatok az ismeretek fontos forrásai. Hollandiában nagyobb

mérvű az együttműködés és a munkamegosztás ezen a téren. A töredékes forrásokat valahol össze kellene fogni intézményesen is, és el kellene készíteni a teljes EK-törvénytárat, valamint a páneurópai üzleti információs adattárat.

/CUMBERPATCH, Z.–RENNIE, J.: Towards 1992: Dutch and UK business information resources compared. = Business Information Review, 6. köt. 4. sz. 1990. p.24–35./

(Orbán Éva)

Üzleti tájékoztatás a brit közművelődési könyvtárakban

A brit közművelődési könyvtárak a kezdetektől szolgáltattak a helyi ipar oktatási igényeihez igazodó információkat. Az üzleti tájékoztatás iránti igény folyamatosan változott; az utóbbi évtizedben a társadalmi, politikai és technológiai változások együttesen gyakoroltak hatást a szolgáltatásra.

A *British Library* (BL) a cikk szerzőjének vezetésével 1988-ban vizsgálatot folytatott, és javaslatokat dolgozott ki a közkönyvtárak üzleti tájékoztató szolgáltatásáról. Ekkor az Egyesült Királyságban a közkönyvtárak közül 71 nyújtott szolgáltatásokat a helyi gazdasági életnek. A *London Business School* (LBS = Londoni Közgazdasági Főiskola) ugyancsak végzett elemzést az Európai Közösség (EEC) céginformációjáról, és ebben leírta a fontosabb angol könyvtárak tájékoztató szolgáltatásait. Az áttekintés ezekre a forrásokra épít.

A brit nagyvárosi és megyei könyvtáraknak általában van üzleti tájékoztató gyűjteménye, amely elsősorban a helyi iparhoz és a helyileg szükséges információkhoz kötődik. A 71 ilyen szolgáltatást nyújtó közművelődési könyvtár nem egyenletesen oszlik meg az ország földrajzi egységei között. A fejlett délkeleten 22, a munkanélküliséggel és gazdasági hanyatlással küszködő északkeleten 11 van, a többi egységben mindenütt lényegesen kevesebb.

Mivel foglalkoznak az üzleti részlegek?

46 könyvtár nyújt online hozzáférési lehetőséget különféle adatbázisokhoz, közülük 17 térítésért, 12 ingyen, 17 pedig részleges díjazásért. CD-ROM-ot egy sem alkalmaz.

A teletext – a Prestel formájában – a legtöbb (41) könyvtárban megtalálható, elsősorban a nyilvánosan hozzáférhető adatbázisokat nyújtják ezen. Néhány könyvtár helyi adatbázist hozott létre a helyi információkból, és ebbe hirdetések is vesz fel a helyi cégektől.

A gyűjtéssel és a szolgáltatásokkal igyekeznek a helyi igényekhez igazodni. Így pl. az aberdeen városi könyvtár korán felismerve az olajipar szükségleteit, az olaj- és gáziparra vonatkozó művekből – párosítva egy széles áttekintésű szabványgyűjteménnyel – ma már nemzetközi jelentőségű gyűjteményt épített ki. A sheffieldi városi könyvtár pedig a helyi acélipar igényeire gondolva alakította gyűjteményét és szolgáltatásait, amelyek egészen a World Metal Index megalapításáig vezettek. A 80-as évek végén

azután az acélipar hanyatlásával a városi könyvtár is változtatott profilján, és – a korábbi beszerzésekre és a megnevezett gyakorlatra támaszkodva – az időközben létrehozott tudományos park igényeit figyelembe véve nyújt tájékoztató szolgáltatást.

Nem mindenütt ilyen világos és drámai az összefüggés. Legtöbbször a vállalkozói kultúrára, a növekvő számú kisvállalkozásra és az önálló egzisztenciák igényeire reagálnak. Néhány könyvtár "vállalkozásindító" csomagban ajánlja fel a legfontosabb irodalmat, mások irodalmi kalauzokat, könyvjegyzékeket készítenek.

Néhány könyvtár a helyi cégek címtárát készítette el, van amelyik egyenesen felragasztható levélcímke formájában árulja egyes felvételeit.

Brit szabványgyűjtemény 39 könyvtárban van, külföldi is 10-ben, pedig a *British Standards Yearbook* (Brit Szabvány Évkönyv) 131 közművelődési könyvtárat sorol fel, mint amely megkapja a brit szabványokat. Mit csinál velük a legtöbb könyvtár? Hasonló a helyzet a szabadalmakkal. A leeds városi könyvtár külön szabadalmi részleget alapított, de ez egyedi példa. A BL Szabadalmi Információs Hálózata 1988-ban radikálisan csökkentette a részt vevő közművelődési könyvtárak számát, mert nem használták és népszerűsítették a kapott szabadalmakat.

Piacutatási jelentéseket 6 könyvtár gyűjt (tözsdei jelentéseket nem, mivel igen drágák), három a cégek éves jelentéseit (de ezeket inkább a diákok, mint az üzletemberek használják). A tájékoztatói műszerként és üzleti segédletként egyaránt fontos nemzetközi telefonkönyveket mindössze 6 könyvtár gyűjt.

A könyvtárak megértették a 320 milliós piacot jelentő, 12 országot összefogó Európai Közösség jelentőségét. A Közösség területére tervezett 148 Gazdasági Tájékoztató Központból 20 működik majd az Egyesült Királyságban. Melltük a nagyobb közkönyvtárak is jelentős segítséget és forrásokat kapnak (ilyen pl. az EK hivatalos lapja, a *The Official Journal*, a különféle címjegyzékek széles választéka). Három angol könyvtár lesz hivatalos közvetítő. Ebben a vizsgálatban 44 könyvtár mondta, hogy jelentős Európa-gyűjteménye van.

A tájékoztatás mint bevételi forrás

Az üzleti tájékoztatás bevételt is jelent a könyvtáraknak. Az online szolgáltatást a könyvtárak többsége díjhoz köti. Aki eddig még nem, az most