



KÖNYVTÁRI VÁLLALKOZÓI INFORMÁCIÓS RENDSZER MEGVALÓSÍTÁSÁNAK ELVEI

Doktori (PhD) értekezés

Tanyiné Kocsis Anikó

**Debreceni Egyetem
Informatikai Kar
Debrecen, 2008.**

Ezen értekezést a Debreceni Egyetem TTK Matematika és Számítástudományok Doktori Iskola Informatika Programja keretében készítettem a Debreceni Egyetem TTK doktori (PhD) fokozatának elnyerése céljából.

Debrecen, 200.....

a jelölt aláírása

Tanúsítom, hogy.....doktorjelölt 200...-200... között a fent megnevezett Doktori Iskola Informatika Programjának keretében irányításommal végezte munkáját. Az értekezésben foglalt eredményekhez a jelölt önálló alkotó tevékenységével meghatározóan hozzájárult. Az értekezés elfogadását javaslom.

Debrecen, 200.....

a témavezető aláírása

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	1
1. A könyvtár, mint az információs és tudástársadalom alapja.....	2
2. Vállalkozói/üzleti információszolgáltatás a hazai könyvtárakban?.....	3
3. Kutatási célkitűzések és feladatok.....	7
4. A dolgozat egyes fejezeteinek bemutatása.....	8
Irodalom a Bevezetéshez.....	10
1. Vállalkozói információszolgáltatás a könyvtárakban - A vizsgált témakör fogalmai.....	12
1. 1. Vállalkozás (mikro-, kis-, középvállalkozás).....	12
1. 2. A vállalkozások számítógép használata.....	14
1. 3. A vállalkozói / üzleti információk és forrásaik.....	16
1. 4. Elektronikus információforrások (formai és tartalmi felosztás).....	19
1. 5. Az üzleti/vállalkozói információforrások megbízhatósága.....	22
1. 6. Elektronikus szolgáltatások.....	24
Irodalom az 1. fejezethez.....	25
2. Szakterületi és módszertani áttekintés.....	26
2. 1. Alapdokumentumok.....	26
2. 1. 1. Nemzetközi alapdokumentumok.....	26
2. 1. 2. Hazai alapdokumentumok.....	28
2. 2. Szakirodalom.....	29
2. 1. 1. Nemzetközi szakirodalom.....	29
2. 1. 2. Hazai szakirodalom	31
2. 3. Módszertani kérdések.....	33
Irodalom a 2. fejezethez.....	34
3. A magyarországi könyvtárügy és a vállalkozók információellátásának helyzete a Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere kidolgozása és bevezetése szempontjából.....	37
3. 1. A magyarországi könyvtárügy SWOT – analízise.....	37
3. 2. Magyarországi közkönyvtárak (megyei könyvtárak) vállalkozók információellátásával kapcsolatos tevékenységének vizsgálata.....	39
3. 3. Nemzetközi felmérések és a hazai vizsgálat összehasonlítása	50
Irodalom a 3. fejezethez.....	54
4. Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere (MAKK-VIR).....	55
4. 1. A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszerének leírása.....	55

4. 2. A rendszerrel szemben támasztott követelmények. A bevezetés előnyei és hátrányai.....	56
4. 3. Erőforrásigények.....	58
Irodalom a 4. fejezethez.....	59
5. A könyvtári vállalkozói információs rendszer (MAKK-VIR) megvalósításának menete.....	60
5. 1. A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere kialakításával kapcsolatos főfolyamatok tervezésének és fejlesztésének lépései.....	60
5. 2. A MAKK-VIR fejlesztőcsoport szerepei és hatáskörei. Szerepek és főfolyamatok összefüggései.....	62
5. 3. A MAKK-VIR Web-portálja.....	66
5. 3. 1. A MAKK-VIR Web-portáljának tartalmát meghatározó tényezők.....	66
5. 3. 2. A MAKK-VIR Web-portáljának tartalmi szerkezete és komponenseinek ismertetése.....	67
5. 4. Az információs rendszer bevezetésének marketing terve.....	74
5. 4. 1. Marketing mix használata az új szolgáltatás bevezetésében.....	74
5. 4. 2. Ügyfélkapcsolat-menedzsment (CRM-alkalmazások).....	79
Irodalom az 5. fejezethez.....	80
6. A MAKK-VIR fejlesztési lehetőségei.....	82
7. Összegzés és további kutatási feladatok.....	83
8. Summary and further research tasks.....	84
9. Felhasznált irodalom.....	92
10. Publikációk jegyzéke.....	96
11. Függelék.....	100
1. melléklet: Vállalkozók közkönyvtári információellátásának vizsgálata (kérdőív).....	100
2. melléklet: Vállalkozói Információtár: Közkönyvtári segítség mikro-és kisvállalkozások alapításához és működtetéséhez.....	103

Bevezetés

„A közkönyvtáraknak használniuk kell az új technológiákat, hogy jobbá tegyék szolgáltatásaikat, és újakat vezessenek be.”

*A közkönyvtári szolgálat: az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei
[A közkönyvtári szolgálat 2005]*

Adott település *speciális közösségét jelentik a vállalkozók*. Magyarországon a gazdasági-politikai átalakulás hatására, 1990 után nőtt meg a vállalkozások száma. Az egyéni és társas vállalkozások elterjedésével egyidejűleg a könyvtáraknak is szembesülniük kellett azzal a ténnyel, hogy *megjelent egy új olvasói-használói réteg*, amely azonnal igényli az információt, ráadásul a pontos, megbízható, naprakész és megfizethető üzleti-vállalkozói információt.

A legtöbb vállalkozásfejlesztési programban, pályázatban és projektben – amelyek kapcsolódnak a gazdasági vezetés rövid és hosszú távú stratégiáihoz – *kiemelten szerepel az információhoz jutás megkönnyítése és a megfelelő információkkal való ellátottság a kisvállalkozások számára*. Az információs-kommunikációs technológiák elterjedése és használata révén ugyanis lehetővé válik az információk egyszerűbb és alacsonyabb költségigényű hozzáférése, kezelése és tárolása, ami alapvetően módosítja a gazdasági tevékenységek korábbi rendszerét, és nagyban meghatározza a gazdasági szereplők versenyképességét. ([Csorba, V. 2003] p. 360.)

A közép- és nagyvállalkozások, ill. a nagyvállalatok saját információs bázissal rendelkeznek, mely garantálja az üzleti életben való naprakésztséget, tájékozottságot. A *mikro- és kisvállalkozások számára azonban megfizethetetlenek azok a szolgáltatások*, amelyeket információbrókerek, ill. információs irodák kínálnak. Ezen kívül a napi, operatív feladatok elvégzése mellett *nem marad ideje, ereje a vállalkozónak*, hogy a számára releváns információt megtalálja és megszűrje hagyományos, nyomtatott forrásokban, ill. elektronikus úton.

Ezek a típusú vállalkozások információigényük kielégítésére jelenleg *három csatornát* vehetnek igénybe. Így:

- ◆ *az állam által működtetett intézményeket,*
- ◆ *a szakmai szervezeteket, alapítványokat, képviselőket,*
- ◆ *valamint egyéb, profitorientált, ill. non-profit szervezeteket.*

Ez utóbbi kategóriába tartozik a *könyvtár* is, amely *állampolgári jogon* biztosítja az információkhoz való szabad hozzáférést: „Az információs társadalom és a demokratikus jogállam működésének alapfeltétele a könyvtári rendszer, amelyen keresztül az *információk szabadon, bárki számára hozzáférhetők.* „[1997. évi CXL. Törvény, Bevezetés]

Az elmondottak alapján joggal adódhat a kérdés: mégis mi az oka annak, hogy ma Magyarországon egy kisvállalkozónak eszébe sem jut információigényének kielégítésével felkeresni a könyvtárat, ha döntés előtt áll, ha problémája adódik a napi rutin során, vagy egyszerűen csak érdekli egy téma?

A válasz rendkívül összetett. Dolgozatomban közel 15 év tapasztalataira támaszkodva feltárom az okokat és egyúttal olyan *korszerű megoldást kínálok a könyvtárak számára*, amely az európai információszoigáltató intézmények szolgáltatásainak színvonalára emelheti a célcsoport információellátottságát.

1. A könyvtár, mint az információs és tudástársadalom alapja

A **könyvtár** a társadalom egyik alapintézményeként a különböző történelemi korokban, az emberiség szinte valamennyi fejlődési szakaszában fontos szerepet játszott. A múlt emlékezeteként megőrzi, feldolgozza, hozzáférhetővé teszi a közösség és az egyének történetére vonatkozó ismeretek és információk anyagi megtestesítőit, a dokumentumokat.

A XXI. század elejére a könyvtárak küldetése és feladatköre jelentősen átalakult a digitalizáció hatására: az információs ipar egyik elemeként olyan *információtároló, -visszakereső, felhasználásra alakító és újjárendező szervezet lett, amely a közvetett kommunikáció lehetőségét időtényezőitől függetlenül teszi elérhetővé a címzettek nagy tömegei számára.* A különböző könyvtártípusok közül (nemzeti, iskolai, felsőoktatási, köz- és szakkönyvtár) különösen igaz ez a közkönyvtárakra.

„A **közkönyvtár** olyan intézmény, amelyet a közösség alapít meg, tart fenn és finanszíroz akár a helyi, regionális vagy országos közigazgatás, akár a közösség más szervezeti formája által. Hozzáférést biztosít a tudáshoz, információhoz és művészeti alkotásokhoz egy sor forrás és szolgáltatás révén, s egyaránt rendelkezésére áll a közösség minden tagjának, tekintet nélkül származásra, nemzetiségre, korra, nemre, vallásra, nyelvre, fogyatékonyságra, gazdasági helyzetre, munkaviszonyra és képzettségre. Céljai elérésében csak akkor lehet sikeres a közkönyvtári szolgálat, ha teljes mértékben hozzáférhet minden potenciális használója.”([A közkönyvtári szolgálat 2005], p. 14.)

Az *IFLA*¹(Nemzetközi Könyvtáros Szövetség) és az *UNESCO*²közös, közkönyvtárakra vonatkozó dokumentuma kiemeli, hogy a közkönyvtáraknak hozzáférést kell biztosítaniuk saját, valamint más könyvtárak és információk szolgálatok forrásaihoz azzal, hogy hatékony elektronikus hálózatot hoznak létre és tartanak fenn, valamint együttműködnek ezekben a helyi szinttől a nemzetközi szintéig.

Az útmutató azt is szorgalmazza, hogy a szolgálat váljék *tartalmak előállítójává*. A tartalomalkotás magába foglalja információk kiadványok közzétételét, továbbá *hálótartalmak kifejlesztését* a könyvtárra vonatkozó információkból és a könyvtár nyomtatott formátumairól. A hasznos honlapokhoz és webhelyekhez vezető linkek összeállításával a könyvtár az *elektronikus kapu* pozíciójába kerülhet.

Nemzetközi szinten és az Európai Unió tagországaiban *jelentős dokumentum-digitalizálási, ill. adatbázis-építési tevékenység* folyik. Számottevően megnőtt az integrált könyvtári rendszereket használó és egyéb, - főként az adott könyvtár típusához kapcsolódó – *speciális, elektronikus szolgáltatásokat* kínáló könyvtárak száma. Jelentősre tehető azoknak a *külföldi közkönyvtáraknak* a száma is, akik online üzleti információk rendszert működtetnek.³

Hazánkban a *különböző könyvtári munkaterületeken* az összefogás szép példáival találkozhatunk. Ezek az elektronikus „termékek” egyaránt szolgálják mind a könyvtárak munkájának megkönnyítését, mind a használók igényeinek jobb kielégítését.

A teljesség igénye nélkül csak néhány példát sorolnék fel:

Közös katalogizálás -> Magyar Országos Közös Katalógus (MOKKA)

Elektronikus könyvtár -> Magyar Elektronikus Könyvtár (MEK)

Elektronikus tájékoztatás -> Magyar Könyvtárak Internetes Tájékoztató Szolgáltatása (LIBINFO)

2. Vállalkozói/üzleti információszolgáltatás a hazai könyvtárakban?

„A legelső üzleti információt szolgáltató **közkönyvtár 1904-ben** kezdett működni a tengerentúlon, **New Jerseyben**. Az üzleti életnek nyújtott információk szolgáltatások **Európában** az első világháború után épültek be a fejlett országok könyvtárainak napi munkájába. Kereskedelmi Könyvtár (Commercial Library) néven 1919-ben nyílt meg az angliai Birminghamben az első ilyen

¹ The International Federation of Library Associations and Institutions

² United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

³ Pl. Norfolk County Council Library – Online Reference Library, Business Library, URL:

http://www.norfolk.gov.uk/consumption/idcplg?IdcService=SS_GET_PAGE&nodeId=24 2008-04-28

szolgáltatás. Ugyancsak ebben az évben alakult meg a Manchesteri Kereskedelmi Könyvtár is. A következő a sheffieldi városi könyvtár volt a sorban, amely 1920-ban kezdett efféle igényeket kielégíteni.” – írja Kiszl Péter egyik tanulmányában [Kiszl 2004].

Az angol közkönyvtárakban 1980 után indítottak be olyan speciális szolgáltatásokat, amelyek az üzleti-piaci információs igényeket igyekeztek kielégíteni [A közhasznú információ 1993]. Ezek a szolgáltatások három különböző szinten működnek:

- Az *alapszolgáltatás* a közkönyvtár funkciójához tartozik, ingyenes, ezért azonban a használatnak tudomásul kell vennie, hogy "be kell állnia az igénybe vevők sorába" és ki kell várnia, míg kérését teljesítik.

- A *második szintű* szolgáltatás önköltséges, ami azt jelenti, hogy a használó fizeti az információkeresés járulékos költségeit (telefon, fax, fénymásolat stb).

- A harmadik fokon egy olyan *plusz-szolgáltatás* működik, ahol az információs anyagot előre meghatározott időre, a lehető leggyorsabban megszerzik és a használó rendelkezésére bocsátják, amiért a kérés nagyságától függően költségtérítés jár a szolgáltatóknak ([Üzleti információs szolgáltatás az angol közkönyvtárakban] p.13-14).

Az üzleti információs szolgáltatás tartalmát és formáját tekintve nyitott, de adott helyen az igényekhez alkalmazkodva behatárolható. Szolgáltathat információs anyagot különböző mélységben bármilyen szakterületnek, a sajtófigyeléstől a tartalmi figyelésen át a bibliográfiáig az igényekhez igazodva.

A XXI. század elejére szinte általánosnak mondható, hogy az **Egyesült Államok, Kanada és az Európai Unió** nagyvárosainak közkönyvtárai, az egyetemi, valamint a szakkönyvtárak üzleti információs szolgáltatást végeznek. A legszínvonalasabb szolgálatok fokozatosan vonták be eszköztárukba a korszerű információs technológiákat az információk felkutatásában és a felhasználókkal való kapcsolattartásban. További jellemzőként elmondható, hogy ezek a business információs rendszerek *együttműködnek a helyi/regionális/országos szakmai irodákkal*. Ilyen pl. Angliában a kormány által alapított és dotált **Business Link**⁴[Hyde 1995], amely információs és tanácsadó-szolgálatként működik az ország egész területén.

„Figyelmet érdemelnek a legfejlettebb törekvések, így az angol köz- és szakkönyvtárak vállalkozókat informáló kezdeményezései (pl. Leicester Libraries and Information Service, Hertfordshire Technical Library and Information Service Commercial Information Service, Manchester Commerical Library, Birmingham Business Information and Intellectual Property Service, valamint a brit nemzeti könyvtár üzleti információs szolgáltatása (British Library Business

⁴ Business Link, URL: <http://www.businesslink.gov.uk> 2008-04-28

Information Service), a francia *Bibliothèque Nationale PRISME* rendszere, a skandináv programok (pl. *Scandinavian Periodicals Index in Economic and Business, Theses of Economics and Business in Finland*), a dán *Aarhus Central Public Library* koordinációs irodájának munkája, az amerikai *Library of Congress* üzleti információs részlege (*Science Technology and Business Division Business Reference Service*)” [Kiszl 2004].

A könyvtárak szerepe és jelentősége nem került el az **Európai Unió** döntéshozóinak figyelmét, így az összeurópai könyvtári struktúra számol az egyre fokozódó üzleti információs igények kielégítésével. Jó példa erre az Európai Bizottság által az *Information Society Technologies (IST)* program keretében, - erkölcsileg és anyagilag – támogatott, az eEurope kezdeményezéshez kapcsolódó **PULMAN** (*Public Libraries Mobilising Advanced Networks*)⁵ projekt. A PULMAN Digitális útmutató egy külön fejezetet szentel az üzleti információs szolgáltatásoknak. (Bővebben 1. 2. fejezet)

A vállalkozó – mint új felhasználó – a 90' évek elején jelent meg a **hazai könyvtárakban**. Eleinte elszigetelten, ad hoc' jelleggel történt kiszolgáltatásuk, majd a szaksajtóban számos szakíró szorgalmazta, hogy nemzetközi – elsősorban angliai, dán, amerikai - minták alapján, *Magyarországon is hatékonyabbá és össze fogottá kellene tenni a célcsoport könyvtári ellátását a köz-, egyetemi és szakkönyvtárakban*.

A Magyar Könyvtárosok Egyesülete (MKE) elsőként a brit kormányhoz nyújtott be egy sikertelen pályázatot az Information for Business and Industry (IBI) program keretein belül. Az MKE 1992 nyarán továbbképző tanfolyamokat szervezett gyakorló könyvtárosok számára, majd az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtárban (OMIKK) rendezték meg a KKV-INFO '92 elnevezésű szemináriumot [Kiszl 2004].

A hazai könyvtári üzleti információs szolgáltatások történetében a legjelentősebb lépésnek tekinthető, hogy magyar és az angol könyvtáros egyesületek kezdeményezésére, továbbá támaszkodva az *Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiumára* és a megyei könyvtárakat magában foglaló *Könyvtári Egyesülésre* - 1992-ben *Vállalkozói Információs Projekt* (VIP) szerveződött.⁶ Az alapító tagok célul tűzték ki, hogy a vállalkozási információ területén érdekelt különféle szervezetekkel a könyvtárak a magyar gazdaság szereplőinek tevékenységét segítő információs szolgáltatásokat hozzanak létre és működtessenek. Az együttműködési kör mintegy 2-3 évig működött aktívan, tevékenysége nagy segítséget

⁵ URL: <http://mek.oszk.hu/html/irattar/ajanlas/pulman> 2008. március 4.

⁶ Az egyetemi, szak- és megyei könyvtárak képviselői a program menedzselésével dr. Huszár Ernőnét a BKE KK főigazgatóját, Szántó Pétert az Országos Műszaki Könyvtár igazgatóját és Baranyi Györgyöt, a Deák Ferenc Megyei Könyvtár igazgatóhelyettesét bízták meg. A titkári teendőket Hegyi Tamás, a Művelődési és Köznevelési Minisztérium Könyvtári Osztályának munkatársa látta el. A Minisztérium 1 millió forinttal támogatta az együttműködési kört.

nyújtott a könyvtáros társadalomnak a vállalkozói információszolgáltatások bevezetésében és népszerűsítésében.

A VIP legjelentősebb eredményei:

- Üzleti információt nyújtó intézetek, cégek szolgáltatásainak felmérése, floppyadatbázis összeállítása (VIP-TIPP-TÁR),⁷
- A könyvtárakban megtalálható információforrások feltérképezése, floppyadatbázis összeállítása,
- Külföldi üzleti információs szolgálatok tanulmányozása,
- Szakképzési program kidolgozása,
- Tanfolyamok szervezése.⁸

Az üzleti/vállalkozói információs szolgáltatások hazai történetének *jelentős állomása* volt még két – a VIP-ben is aktívan tevékenykedő könyvtáros képző tanszék (a szombathelyi *Berzsenyi Dániel Tanárképző Főiskola Könyvtár-Informatikai* és a nyíregyházi *Bessenyei György Tanárképző Főiskola Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Tanszék*) közös **TEMPUS** programja 1994-től 1997-ig. A projekt *fő célja a könyvtárosképzés megújítása*, az európai elvárásokhoz való közelítése, végeredményül új tanterv létrehozása volt. *A szűkebb témák között szerepelt az üzleti információs képzés is*⁹. A tantervmegújító munkálatok 1997 tavaszára készültek el, így az 1997/98-as tanévet már az új tanterv alapján kezdhette a két képzőhely. ***Hatására jellemző, hogy ettől az időszaktól kezdve a mai napig jelen van az üzleti/vállalkozói információs képzés a magyarországi könyvtáros képzőhelyek tanterveiben.*** A bolognani folyamat eredményeképpen az Eötvös Lóránd Tudományegyetem Könyvtár Tanszékén megjelent az információbróker szakirány.

A témával kapcsolatos kezdeményezések *az ezredforduló tájékán szinte teljesen megszűntek, elapadtak*. A szaksajtóban megjelent publikációk az Európai Unió csatlakozás (2004. május) kapcsán foglalkoztak ismét a vállalkozók információellátásával. A

⁷ Az adatgyűjtésben a nyíregyházi Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár felkérésére magam is részt vettem.

⁸ Az első igazán jelentős - 120 óras - *tanfolyamot* a BDTF-n 1994-ben indította a Könyvtár-Informatikai Tanszék már gyakorló könyvtárosok számára. A főiskola oktatói - dr. Pálvölgyi Mihály, Téglási Ágnes, dr. Murányi Péter, dr. Kovács Mária - mellett külső előadók is segítették a munkát, így Huszár Ernőné dr., a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtárának igazgatónője és több munkatársa, vagy a Zalaegerszegi Pénzügyi és Számviteli Főiskola oktatói. A tanfolyamot – meghívottként - jómagam is elvégeztem.

⁹ A projekt részeseként (BGYTF KAIT) közreműködtem a munkálatokban (bel-és külföldi tanulmányutak, tantervkidolgozás, tantárgyleírások elkészítése).

könyvtáros-társadalmat megmozgató, országos szakmai szervezetektől kiinduló, vagy éppen irányítószervektől történő kezdeményezés az eltelt 18 év során sajnos nem történt.

A fent említett előzmények birtokában megállapítható, hogy az üzleti információ és az e-gazdaság népszerűsítésében a közkönyvtárak sokkal nagyobb szerepet vállalhatnak, elsősorban az adott település és/vagy régió szintjén.

- Egyik lehetséges út, ha a helyi vállalkozóközpontokban információs szakemberek (többek között könyvtárosok) részvételével olyan *tanfolyamok indulnának*, melyeknek célja az információtechnológia alkalmazásának elsajátítása mellett, a vállalkozói információs eszközök és lehetőségek bemutatása lenne.¹⁰
- Másik alternatíva, ha egy nagyobb település, vagy régió közkönyvtárai összefogással olyan *webalapú könyvtári vállalkozói információs rendszert (Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere – MAKK-VIR)* hoznának létre, amely meglévő erőforrásait mozgósítaná, az információ-visszakeresés hatékonyságát növelné, ez által az üzleti információs igényeket intenzívebben kielégítené.

3. Kutatási célkitűzések és feladatok

Fő célkitűzésem az volt, hogy feltárjam a magyar könyvtárak üzleti információs szolgáltatásának elégtelen mivoltát és egyúttal olyan korszerű megoldást kínáljak a könyvtárak számára (Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere), amely az európai információszoolgáltató intézmények szolgáltatásainak színvonalára emelheti a célcsoport információ ellátottságát. A vállalkozói információs rendszer és Web-portálja létrehozásának törekvése egyedülállónak, előzmények nélkülinek tekinthető a magyar könyvtárügyben.

Mivel Magyarországon hiányoznak a vállalkozói könyvtári rendszer megvalósításának gyakorlati tapasztalatai, ezért a téma kidolgozása kapcsán csak külföldi szakirodalmakra

¹⁰ Ennek a kezdeményezésnek szép példája valósult meg 2005 júniusában és novemberében, amikor a nyíregyházi PRIMOM Tanácsadó és Információs Hálózat és Euro Info Centre, valamint a Nyíregyházi Főiskola Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Csoportjának két oktatója – Tanyiné Kocsis Anikó és Dr. Szerafinné Szabolcsi Ágnes – közös 6 órás képzést szervezett *Mikro- és kisvállalkozások információellátása: elektronikus források* címmel. A tanfolyam sikerességét igazolja, hogy Szabolcs-Szatmár-Bereg megye több városában is megrendezésre kerül a jövőben.

támaszkodhattam. Négy nagyobb témakör, ill. diszciplínaterület ötvöződik kutatási témámban:

- Gazdasági, üzleti, vállalkozásokkal kapcsolatos kérdések
- A könyvtár, mint az információs és tudástársadalom alapja, információszolgáltató és –előállító intézmény feladatai és funkciói
- Az információs rendszerek problémaköre, elsősorban a könyvtári alkalmazás oldaláról
- Az Internetes információszolgáltatás és – keresés problematikája

Kutatásaim során nagy hangsúlyt fektettem arra, *hogy egyensúlyban legyen ez a négy terület*, ugyanakkor nemzetközi és hazai szakirodalmak és tapasztalatok alapján *minden oldalról körbejárjam a témát*. Fontosnak tartottam, hogy dolgozatomban

- nagy hangsúlyt kapjon a *magyarországi könyvtárak helyzetének felmérése*, hiszen a körülmények alapos ismeretének birtokában lehet csak megkezdeni a tervezést,
- bemutassam, *bőséges hazai elektronikus információforrás áll a szakemberek rendelkezésére*, amely hatékonyan segíti a felhasználók igényeinek kiszolgálását,
- rámutassak, hogy a könyvtárügy vezetőinek téma iránti – lassan két évtizedes - érdektelensége ellenére a szakmánál lépnie és szorgalmaznia kellene mindazon irányelvek megvalósulását, amely számos nemzetközi könyvtáros szervezet útmutatójában helyet kap.

A disszertáció *szándékosan kerüli a konkrét technikai és technológiai alternatívák bemutatását*, mivel meggyőződésem, hogy ennek kidolgozása csak valóságos tervezés és létrehozás esetén lehetséges.

4. A dolgozat egyes fejezeteinek bemutatása

A dolgozat *6 érdemi részből, valamint bevezetésből és összefoglalásból áll*, melyek logikusan kapcsolódnak egymáshoz.

A **Bevezetés** vázolja azokat a tendenciákat, amelyek meghatározzák a könyvtárak jelenlegi működési kereteit. Említést teszek arról, hogy nemzetközi szinten és az Európai Unió tagországaiban *jelentős dokumentum-digitalizálási, ill. adatbázis-építési tevékenység* folyik. Számottevően megnőtt az integrált könyvtári rendszereket használó és egyéb, - főként az adott könyvtár típusához kapcsolódó – *speciális, elektronikus szolgáltatásokat* kínáló könyvtárak száma. Egyre népszerűbbek az e-dokumentumok, amelyek sokszor párhuzamosan vannak jelen a hagyományos dokumentumok mellett.

Jelentősre tehető azoknak a *külföldi közkönyvtáraknak* a száma, akik online üzleti információs rendszert működtetnek. A legszínvonalasabb szolgálatok fokozatosan vonták be eszköztárukba a korszerű információs technológiákat az információk felkutatásában és a felhasználókkal való kapcsolattartásban. További jellemzőként elmondható, hogy ezek a business információs rendszerek *együttműködnek a helyi/regionális/országos szakmai irodákkal*.

A magyar szaksajtóban számos szakíró szorgalmazta, hogy nemzetközi – elsősorban angliai, dán, amerikai - minták alapján, *Magyarországon is hatékonyabbá és össze fogottá kellene tenni a célcsoport könyvtári ellátását a köz-, egyetemi és szakkönyvtárakban*. Az 1990' évek elején történt kezdeményezések azonban nem voltak hosszú életűek (Vállalkozói Információs Projekt, továbbképző tanfolyamok, tanácskozások), a könyvtáros képzőhelyek azonban tantervükbe integrálták a vállalkozói információs szolgáltatással kapcsolatos ismereteket.

Az **1. fejezet** (*Vállalkozói információs szolgáltatás a könyvtárakban*) további 6 alfejezetben tárgyalja a témakörrel kapcsolatos tudnivalókat és az egyes fogalmak összefüggéseit. Az egyes kérdéskörök a következők: a *vállalkozás* (mikro-, kis-, középvállalkozás), a *vállalkozások számítógép használata*, a *vállalkozói/üzleti információk és forrásai*, az *elektronikus információforrások* (formai és tartalmi felosztás), az *üzleti/vállalkozói információforrások megbízhatósága*, valamint *elektronikus információs szolgáltatások a könyvtárakban*. A fejezet végén, az elemzések birtokában megállapítom, hogy az elektronikus forrásokra alapozott, online referenz szolgáltatások ma már korszerű, felhasználóbarát megoldást jelentenek a könyvtári munkában. A világ fejlettebb országaiban nélkülözhetetlen működésük a gazdasági és üzleti információs szolgáltatások területén is.

A **2. fejezet** (Szakterületi és módszertani áttekintés) kijelöli azokat a nemzetközi és hazai alapidokumentumokat, amelyek meghatározzák a közkönyvtárak üzleti/vállalkozói információs tevékenységét. A fejezet rátekintést ad arra a hatalmas szakirodalmi bázisra, amely kiindulópontként szolgálhat egy információs rendszer megvalósításához, a módszertani kérdések tárgyalása pedig az alkalmazott technikákat foglalja össze.

A **3-6. fejezetben** új kutatási eredményeimet közlöm. A **3. rész** „A magyarországi könyvtárügy és a vállalkozók információellátásának helyzete a Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere (MAKK-VIR) kidolgozása és bevezetése szempontjából” további 3 alrésze áttekintést ad a könyvtárügy hazai helyzetéről, az intézményekben végzett vállalkozói/üzleti információs szolgáltatás státuszáról, az alkalmazott

eszközökről, információforrásokról. A helyzetfelméréshez elvégeztem *magyarországi könyvtárügy SWOT-analízisét*, majd egy kérdőívet állítottam össze, melyet a 19 megyei közkönyvtárnak, valamint a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnak küldtem el. A kapott eredményeket összehasonlítottam egy *angliai felméréssel*.

A 4. fejezet a (A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszerének (MAKK-VIR) leírása) bemutatja az információs rendszer általános jellemzőit. Szól a rendszerrel szemben támasztott követelményekről és a bevezetés előnyeiről, ill. hátrányairól. A fejezet végén áttekintem az erőforrásigényeket.

Az 5. szakasz a vállalkozói információs rendszer (MAKK-VIR) megvalósításának menetét vázolja fel. Szólok a kialakítással kapcsolatos főfolyamatok tervezésének és fejlesztésének lépéseiről – melyben érvényesülnie kell a minőségi követelményeknek, valamint a felhasználó-központúságnak -, a fejlesztőcsoport szerepeiről és hatásköreiről. A szerepek és főfolyamatok összefüggéseit mátrixszal szemléltetem. A fejezet további részében a MAKK-VIR Web-portáljának tartalmát meghatározó tényezőket vizsgálom.

Diagram szemlélteti a portál tartalmi komponenseit, mely 3 részre tagolódik: Főrészt (Vállalkozói Információtár, Katalógusok, Online Információs Pult, Regisztráció – Bejelentkezés, Keresők oldala), Mellékrész (Gyorslinkek, Nyomtatvány-tár, Közérdekű információk, Fórum, Blog) és Segédrész (GYIK, E-mail-javaslatok, Elérhetőségek, Impresszum, Honlapterkép). Az egyes szakaszok tovább rétegződnek, leírásuk a diagram után található. Részletesen szólok a rendszer „magjáról”, a Vállalkozói Információtárról. Végezetül a rendszer bevezetésének marketingtervére teszek javaslatot.

A 6. fejezet taglalja az információs rendszer fejlesztési lehetőségeit.

Irodalom a Bevezetéshez

- [Csorba, V. 2003] V. Csorba Éva: Tudásalapú társadalom és elektronikus gazdaság= Gyakorlati tudnivalók az Európai Unióról: kézikönyv kis- és középvállalkozóknak, Budapest, GKM, 2003. p.360.
- [1997. évi CXL. Törvény] 1997. évi CXL. Törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. In: NETJOGTÁR. A CompLex Kiadó Kft. CompLex jogi adatbázisából, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=9559>), 2008-03-26.

- [Hyde 1995] Hyde, Margery: Business Links: a review of their association with public libraries = Business Information Review, Vol. 11. no. 3., 1995. p. 41-47.
- [A közkönyvtári szolgálat 2005] A közkönyvtári szolgálat : az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei / készítette a Philip Gill által vezetett munkacsoport az IFLA Közkönyvtári Szekciója megbízásából ; ford. Papp István ; a fordítás a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári Főosztály támogatásával készült ; közreadó Könyvtári Intézet. –Budapest: OSZK KI, 2005. URL: www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-hu.pdf, 2008-03-26. Angol verzió: The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development, URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>, 2008-03-26.
- [Üzleti információs szolgáltatás az angol közkönyvtárakban]. Üzleti információs szolgáltatás az angol közkönyvtárakban =Borsodi Téka, 1992. 3. sz. p.13-14.

1. Vállalkozói információszolgáltatás a könyvtárakban

A vizsgált témakör fogalmai

1. 1. Vállalkozás (mikro-, kis-, középvállalkozás)

A vállalkozásokat többféleképpen lehet tipizálni. Jelen dolgozat szempontjából a vállalkozás „nagysága”, mérete a fontos, így bővebb kifejtésre a többi kategória nem kerül.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló **1999. XCV. Törvény** alapján vállalkozásnak tekintjük Magyarországon a következő gazdasági egységeket: a gazdasági társaság, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a gazdasági munkaközösség, a jogi személy felelősségvállalásával működő gazdasági munkaközösség, továbbá az egyéni vállalkozó [1999. évi XCV. Törvény, IV Fej., Zárórendelkezők].

Magyarországon 2007 végén mintegy 1 millió 234 ezer egyéni és társas vállalkozást regisztrált a Központi Statisztikai Hivatal. [A regisztrált gazdasági szervezetek száma, 2007.] Ebből 531 ezer volt a társas, 703 ezer pedig az egyéni vállalkozás, melynek 60%-a rendelkezett vállalkozói igazolvánnyal.

Érdekes megvizsgálni a létszám-kategóriák szerinti megoszlás mutatóit. A működő vállalkozások nagy része – mintegy 96%-a mikrovállalkozás. 26,3%-uk foglalkoztatottak nélkül vagy ismeretlen számú foglalkoztatottal tevékenykedik, de jelentősebb arányt képviselnek az 1–9 fős vállalkozások (69,8%).

A vállalkozások 3,2%-a 10–49 fő közötti foglalkoztatottal (kisvállalkozások), 0,6%-a 50–249 fő közötti foglalkoztatottal működött (középvállalkozások), ennél nagyobb tevékenységi létszámmal alig több mint 0,1%-uk rendelkezett (nagyvállalkozások, nagyvállalatok).

A **mikrovállalkozásokat** szokás „családi”, vagy önfoglalkoztató vállalkozásoknak is hívni, mivel alkalmazottat csak ritkán foglalkoztatnak, ezen kívül nincs elkülönült vállalkozói infrastruktúrájuk, jogi és adminisztrációs gyakorlatuk pedig hiányos. Az említett törvény alapján mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynél együttesen érvényesül az alábbi két feltétel:

- az összes foglalkoztatott létszáma 10-nél kevesebb, továbbá
- évi nettó árbevétele legfeljebb 700 M Ft, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 500 M Ft [1999. évi XCV. Törvény, I. Fej.].

A **kis- és középvállalkozások** jelentős hányada jól behatárolható termelői és szolgáltatói feladatokat végez, és igen nagy szerepe van a szakmai utánpótlás nevelésében, gyakorlóhelyet biztosítva a szakiskolák tanulói számára.

Kisvállalkozásnak minősül az 50 főnél kevesebb foglalkoztatottal, max. 700 M Ft/év nettó árbevéttel vagy 500 M Ft/év mérlegfőösszeggel bíró cég.

Középvállalkozásnak tekintjük a 250 főnél kevesebb foglalkoztatottal, max. 4000 M Ft/év nettó árbevéttel vagy 2700 M Ft/év mérlegfőösszeggel rendelkező gazdasági egységeket [1999. évi XCV. Törvény, I. Fej.].

Mindhárom vállalalkozási forma számára egyaránt fontosak a különböző vállalkozásfejlesztési programok, különböző pénzügyi támogatások mellett speciális tanácsadórendszer működtetése és megfelelő üzleti információk biztosítása, hiszen nagyvállalatokkal szemben meglévő versenyhátrányuk leküzdését tőkeellátottságuk alacsony szintje és a finanszírozási forrásokhoz való hozzájutásuk nehézségei is hátráltatják. Míg a *középvállalkozások, ill. a nagyvállalatok saját információs bázissal rendelkeznek* - amely garantálja az üzleti életben való naprakészséget, tájékozottságot-, addig **a mikro- és kisvállalkozások információigényének kielégítése több tényezőtől is függ.**

Először is, a kisebb cégek *más és más típusú információt* igényelnek tevékenységükhöz. Például azok a vállalkozások, amelyek erősen exportorientáltak, vagy termelésük fejlett technikára alapozott, általában több tájékoztatást igényelnek a piacról és versenytársaikról, vagy a gazdasági-politikai háttérrel. Ezeket „*információintenzív*” vállalatoknak hívjuk ([Wilson, T. D. 1996] p.205.).

Gazdasági ágazatonként is változhat, hogy mennyire információéhesek a vállalkozások. Például az élelmiszeripar többnyire hagyományos, az elektronikai ipar modern technikával dolgozik, a börgyártást kis műhelyek jellemzik, a gyógyszeripart néhány multinacionális cég stb.

Másodsorban a cégek információigényét nagyban befolyásolja az is, hogy a vállalkozás *életciklusának melyik szakaszában* van. Az alapítás, *beindulás időszakában* a kisvállalkozások általános problémái közt szerepelhet a vezetésben a tapasztalatok hiánya, a pénzügyek terén a tőkehiány, a gyenge költséggazdálkodás, az anyagok nem megfelelő minősége, a motiváció hiánya, és még sorolhatnánk.

A vállalkozás *érett stádiumában* a kisvállalkozó gyakran elmerül a napi, operatív problémákban és nem fordít kellő időt, figyelmet a vezetői funkciókra, melyek kritikusak lehetnek a jövő szempontjából. Ebben a periódusban lehet tudatosan és jelentősen javítani a

szervezettséget. A finanszírozási lehetőségek bővülésével a vállalkozó tervezhet, lehetőségeket térképezhet fel.

A vállalkozás sérülékeny, törékeny szervezet, amely ki van téve a környezet változásainak. Egyik pillanatról a másikra kerülhet *válsághelyzetbe*. A kialakult helyzetben objektív elemzéssel küszöbölheti ki a vezető a hibás, elhamarkodott lépéseket. A SWOT analízis sokat segíthet ahhoz, hogy megtalálja a válságból kivezető utat. **A helyes döntéshez azonban elengedhetetlenül szükséges a megfelelő információk megtalálása, ill. megszürése.**

Harmadsorban a releváns információ megtalálása *pénz- és időigényes feladat*, hiszen az információs piac igen heterogén, „sokszereplős”. Míg 10 évvel ezelőtt kifejezetten kevés információs anyag jelent meg (az is elsősorban céginformációval kapcsolatos nyomtatott kiadvány volt), addig az elmúlt néhány évben az üzleti információval foglalkozó források száma *ugrásszerűen megnőtt, tartalmilag specializálódtak, előtérbe kerültek az elektronikus források*. A neves nemzetközi kiadók, előállítók mellett megjelentek a hazai piac képviselői is.

1. 2. A vállalkozások számítógép használata

A rendszerváltás óta eltelt majd 20 év során a döntéshozók elsősorban a vállalkozások *pénz- és tőkehiányának megszüntetését* célozták meg. Napjainkban is több olyan vállalkozásfejlesztési program és pályázat fut,¹¹ amelyet a különböző szakminisztériumok koordinálnak, de jelentős segítséget kapnak a vállalkozók *szakmai és érdekképviselői szervezetektől* is.¹²

Az utóbbi 5-6 évben egyre nagyobb hangsúlyt kap a modern gazdasági életben való működés alapfeltételének, az *informatikai eszközök használatának elősegítése*. A kisvállalkozások számára kiírt *informatikai fejlesztési programokat* korábban -2006 nyaráig- az Informatikai és Hírközlési Minisztérium fogta össze. Ezek főként a következő célokra fókuszáltak:

- ❖ közérdekű információk kötelező nyilvánosságra hozatala és elérhetősége az interneten;
- ❖ az online tartalomfejlesztés, tartalomszolgáltatás, a minőségi, vonzó tartalmak támogatása;

¹¹ Pl. „Közös európai források a mikro-, kis- és középvállalkozásoknak” (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises, JEREMIE) Program, Új Magyarország Nemzeti Fejlesztési Terv és Operatív Programjai, Mikrohitel Plusz Program, Széchenyi Hitel Program, eContent+, Komplex webes megjelenés mikro-, kis- és középvállalkozások számára, A mikro- és kisvállalkozások Interneten való megjelenésének támogatása) 2008. március 26.

¹² Ilyen például a Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány, a Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara stb.

- ❖ a szolgáltatások elektronizálása (szolgáltató állam);
- ❖ esélyegyenlőség biztosítása az információhoz való hozzáférésben.

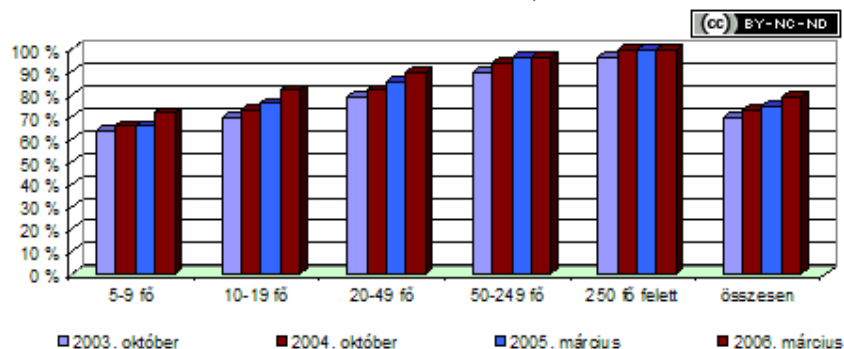
Jelenleg – az IHM megszűnése óta – a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium koordinálja tovább a programokat.

Vajon mennyire vannak tudatában a cégek annak a ténynek, hogy az e-gazdaság egyre inkább befolyásolja életüket és a megfelelő információ birtoklása versenyképességük záloga? A GKIE.NET Internetkutató és Tanácsadó Kft. és a T-Mobile Magyarország Rt. - a Sun Microsystems Magyarország Kft.-val együttműködve - negyedévente felméri a vállalati internet használati szokásokat, a hazai elektronikus gazdaság fejlődését.¹³ A vállalkozói szektor Internet-gazdasággal összefüggő jellemzőiről 2006 márciusában végzett felmérésük alapján röviden a következőket állapíthatjuk meg [Jelentés az internet-gazdaságról 2006]:

- A vizsgált legalább 5 főt foglalkoztató cégekről átlagosan elmondható, hogy 91%-uk használ számítógépet.
- Az 50 főnél többet foglalkoztató cégek körében 100%-os a számítógép-penetráció, azaz ma már nincs olyan kisvállalkozás, amelyik ne rendelkezne legalább egy számítógéppel (a közép és nagyvállalatok közt egyáltalán nincs ilyen cég),
- A mikrovállalatok 5-9 fős nagyságrendbe tartozó részénél már nagyobb a lemaradás ezen a téren, 13%-uk még egyáltalán nem használ számítógépet.
- Az 5-9 fős vállalkozások átlagosan 3 darab, a 10-19 fős és a 20-49 fős cégek 5-10 darab, az 50-249 fős cégek pedig 34 darab számítógéppel rendelkeznek.

Az Internet-csatlakozással való ellátottság a számítógépet használó cégek körében 87% volt 2006 tavaszán, mely a következőképpen alakult:

Internetcsatlakozással rendelkező vállalatok aránya (százalékos megoszlás az 5 fő feletti vállalatok körében)



¹³ A GKIE.NET honlapján közli a számítógép- és az Internet használattal kapcsolatos egyéb kutatásait. URL: <http://www.gkienet.hu>

1. sz. grafikon

A teljes vállalati körből mintegy 21, 7 ezer 5-9 fős mikrovállalkozás, 22 ezer kisvállalkozás, 4, 4 ezer középvállalkozás és mintegy 900 nagyvállalat rendelkezik internet hozzáféréssel.

Az adatok alapján látható, hogy *a mikrovállalkozások némileg lemaradtak az Internet-használat terén.* Ez arra enged következtetni, hogy szervezettebben, átgondoltabban kellene kezelni az új kommunikációs technológiák népszerűsítését, hogy a kisebb cégek ne csak adminisztrációra használják számítógépüket, de éljenek az Internet által kínált lehetőségekkel is.

Az e-gazdaság népszerűsítésébe a könyvtárak is bekapcsolódhatnak, akár a helyi vállalkozásfejlesztési irodákkal közösen. Mind a tanácsadó irodákban, mind a könyvtárakban igen nagy jelentőséggel bírna olyan *tanfolyamok indítása*, amelyeknek célja az információtechnológia alkalmazásának elsajátítása mellett, a vállalkozói információs eszközök és lehetőségek bemutatása lehetne.

1. 3. A vállalkozói / üzleti információk és forrásaik

Az információforrásokkal kapcsolatos elméleti kérdéskör nagy jelentőséggel bír egy információs rendszer kialakításánál. Mielőtt bővebb kifejtést adnék, először az üzleti/vállalkozói információ fogalmát szükséges megismernünk. A fogalom definiálására olyan neves szakemberek vállalkoztak még a kilencvenes évek elején, mint Huszár Ernőné, Roboz Péter, vagy - a hazánkba látogató neves brit információs szakember - Michael Lowe és még sorolhatnánk. Összefoglalva a következőket állapíthatjuk meg:

- Maga a fogalom több formában is szerepel a szakirodalomban: business, üzleti, ill. vállalkozói információ.
- *Tágabb értelmezésben* az üzleti információ a vállalkozási környezetre vonatkozó olyan információ, amely *befolyásolja a vállalati döntéshozatalt* ([Lowe, M. 1993.], p. 279.). *Konkrétan* idesoroljuk a *piaci, pénzügyi, technikai, technológiai, cég- és jogi információkat, de híreket, tőzsdei árindexet, gazdasági-politikai elemzéseket* és még számos egyéb különleges információfajtát is említhetnénk.
- Az üzleti információ jellegzetessége, hogy a felhasználó többnyire nem bibliográfiai adatokat, szakirodalmi forrásadatokat igényel, hanem *faktografikus (tényeken*

¹⁴ URL: <http://www.gkieten.hu/content/view/100/38/lang.hu/> 2008.03.11.

alapuló) ismereteket, tanácsadást, esetleg elemzést. Ebből következik, hogy az esetek nagy többségében *igényei egyediek*.

- Fontos, hogy ezek az információk *frissek, megbízhatóak és megfizethetőek* legyenek a mikro-és kisvállalkozó számára is.

Az üzleti/vállalkozói információk típusait - **keletkezésük és finanszírozásuk** szempontjából - az alábbi táblázat mutatja be.

	Csoportok			
	<i>Közhasznú</i>	<i>Nyílt, ingyenes</i>	<i>Nyílt, térítéses</i>	<i>Belső</i>
	Állami hivatalok Önkormányzatok Állam által alapított társaságok, kereskedelmi képviseltek	Egyes sajtótermékek (Pl. reklámújságok) Rendezvények, kiállítások, üzletember-találkozók kiadványai Termékismertető, szórólapok	Kereskedelmi értékesítési céllal előállított, felkutatott, rendszeresített adatok, információk (Pl. üzleti adatárak, jogszabályfigyelők, ágazati információk)	Minden olyan információ, amelyet a vállalkozás működése, ill. saját tevékenysége során vagy az üzleti partnerektől beszerez
Forrás és finanszírozás	Finanszírozás			
	Az esetek többségében ingyenes, esetleg illetéket vagy költségtérítést kell fizetni	Ingyenes	Térítés ellenében	Többnyire ingyenes, de érdemes a vállalkozásnak „befektetni” ebben az esetben az információforrásba (Figyelni, rendszeresíteni, értékelni kell)

1. táblázat: Az üzleti információk típusait - keletkezésük és finanszírozásuk szempontjából.

Forrás: Az üzlet-társ

Az üzleti információk többnyire *nyomtatott vagy elektronikus formában* jelennek meg. Fontos forrásnak kell tekinteni azonban a *szóbeli közlést* is, hiszen a szakmai

konferenciákon, informális összejöveteleken elhangzottak ugyanolyan fontosak lehetnek, mint egy részletes ágazati elemzés, vagy egy céginformációs kiadvány.

A vállalkozói információk célba juttatásának módjait a 2. számú táblázat segítségével szemléltetem:

Az információk továbbításának módjai		
<i>Nyomtatott</i>	<i>Elektronikus</i>	<i>Szóbeli</i>
Belföldi, külföldi szaklapok Közlönyök Statisztikai kiadványok Név- és címtárak Tanulmányok, elemzések stb.	TV, Teletext – szolgáltatások CD-ROM, floppy Internet Online adatbázisok	Szakmai konferenciák, tájékoztatók Informális összejövetelek, baráti beszélgetések A vállalkozás saját dolgozóitól beszerzett információk (pl. könyvelő, adótanácsadó)

2. táblázat: Az információk továbbításának módjai. Forrás: Az üzlet-társ

A továbbiakban nézzük meg, mi jellemzi azokat a forrásokat, amelyek a vállalkozók könyvtári tájékoztatásának alapját képezik!

Saját kutatásaim alapján elmondható, hogy a vállalkozói információs források típusait tekintve nagy a szóródás aszerint, hogy

- ✓ milyen típusú az információ keletkezését tekintve (primer – pl. belső jelentés, éves beszámoló; szekunder – pl. statisztikák, váminformációk; esetleg tercier – információforrás-gyűjtemények),
- ✓ tartalmilag mit képviselnek (jogi, piaci, pénzügyi stb.),
- ✓ milyen a megjelenés módja (önálló vagy rejtett),
- ✓ használatuk korlátozott-e (publikus vagy nem publikus), valamint
- ✓ milyen csatornákon jut el a felhasználókhöz (informális vagy formális).

Mivel a legtöbb könyvtárnak anyagi okok miatt nem áll módjában előfizetni sem a hagyományos, sem az elektronikus alapú információs eszközökre – de „illik” azt ismernie azt -, ezért kiemelt jelentőségű lehet olyan naprakész *forráslisták* összeállítása, amely alapján a vállalkozók biztonsággal dönthetnek arról, hogy érdemes-e bővebben tanulmányozniuk, esetleg előfizetniük az adott információs forrást.

1. 4. Elektronikus információforrások (formai és tartalmi felosztás)

Az elmúlt évtizedben a vállalkozói, üzleti információkkal kapcsolatos *elektronikus források száma jelentősen megnőtt*, alkalmazásuk a könyvtári tájékoztatásban nagy népszerűségnek örvend. *Előnyük*, hogy nagymennyiségű adatot „*helytakarékosan*” lehet tárolni, a hozzáférés mérhető (hányan töltötték le), az információ *több szempontú, gyors visszakeresése* pedig jelentősen segíti a könyvtáros munkáját. Hátránya, hogy kevésbé megbízható, mivel a plagizálás veszélye inkább jellemzi, mint a „kötetbe zárt” nyomtatott kiadványokat. „Mindkét formánál felmerül az *időtállóság* kérdése, hogy meddig őrizhető meg a tartalom, tehát mikor esik szét a nyomtatott kiadvány, illetve mikor mennek tönkre az elektronikus tárolók?”[Székely 2007]

Az elektronikus dokumentumok sokfélék lehetnek, így megkülönböztethetjük

- a **CD-ROM**-ot és a **DVD**-t (pl. Magyar gazdasági jogszabályok gyűjteménye),
- az **Internet honlapokat** és **portálokat** (pl. <http://www.gkm.hu> – Gazdasági és Közlekedési Minisztérium),
- az **elektronikus folyóiratokat** (pl. <http://www.fn.hu> - FigyelőNet),
- az **elektronikus adatbázisokat** online hozzáféréssel, CD-ROM és DVD formátumban (pl. CompLex adatbáziscsalád– KJK-Kerszöv),
- az **e-könyveket** (pl. Dr.Verebics János Jogszabálygyűjteménye <http://www.extra.hu/verebics/index7.htm>),
- az **e-kéziratokat** (pl. felsőoktatási intézmények tantárgyleírásai, előadásanyagai).

Az angol szakirodalom idesorolja még a következő *kategóriákat* is ([Pantry-Griffiths 2002] p. 21-22.):

- **Elektronikus „referenz polc”**, azaz multimédiaanyagok, képgyűjtemények, enciklopédiák, kézikönyvek, térképek stb. elektronikus változatait;
- Napi híreket közvetítő **hírszolgáltatások** (pl. BBC, CNN);
- **Ingyenesen hozzáférhető pénzügyi információforrások**;
- **Joganyagok** (elsősorban EU-val kapcsolatos fulltext-es források, pl. URL: <http://www.findlaw.com>)
- **Szoftverek**.

A téma szempontjából szerencsésebb úgy csoportosítani az e-anyagokat, ha olyan felosztást adunk, amely a vállalkozók igényeit figyelembe véve **tartalmi szempontokra** fókuszál.

Kutatásaim alapján a 3. sz. táblázatban megjelenített tartalmi csoportosítást javaslom, ugyanis az ebben szereplő kategóriák jól tükrözik a vállalkozók könyvtári tájékoztatásában használható forrástípusokat.

I. Tényadatokra vonatkozó források			
	1. Céginformációs források		
		A. Alap-céginformáció	
			a. Alapadatokat tart. céginformáció
			b. Cégekatalógusok
		B. Jogi céginformáció	
		C. Minősített céginformáció	
		D. Marketing céginformáció	
		E. Egyéb források	
			a. Web-portálok vonatkozó rovatai
			b. Gazdasági folyóiratok összeállításai
	2. Piaci és kereskedelmi információk		
		A. Keres – kínál típusú források	
		B. Tőzsdei információk	
		C. Piackutatással kapcsolatos források	
		D. Hírdetések, reklámok	
		E. Váminformációk	
	3. Pénzügyi, számviteli információk		
		A. Adózással kapcsolatos információforrások	
		B. Bankokkal, hitelekkel kapcsolatos források	
	4. Szabvány és szabadalom		
		A. Szabvány	
		B. Szabadalom és védjegy	

	5. Hírek		
		A. "Hírközpontok"	
		B. Teletext rovatok	
		C. Folyóiratok hírszekciói	
		D. Web-portálok	
	6. Statisztikák		
II. Jogi információforrások			
	1. Hatályos jogszabályok		
	2. Társasági és cégjog		
	3. Állami szervek és intézmények anyagai		
	4. Bíróságok, közjegyzők, egyéb hatóságok		
	5. Jogi híroldalak		
	6. Jogtörténet		
III. Tanulmányok, elemzések			
	1. Állami szervezetek		
	2. Kutatóintézetek		
	3. Folyóiratcikkek		
IV. Információforrásgyűjtemények			
	1. Internet címgyűjtemények, keresők		
	2. Elektronikus könyvtárak, lelőhelyjegyzékek		
	3. Egyéb források		

3. táblázat: A vállalkozók könyvtári tájékoztatásában használható forrástípusok

Természetes, hogy az egyes kategóriák nem minden esetben képviselnek „tisztá” típust. Legjobb példa erre a jogi információ, hiszen ez kapcsolódhat bármely tényadatra vonatkozó forráshoz, így pl. a vám-, cég-, adóinformációkhoz.

1. 5. Az üzleti/vállalkozói információforrások megbízhatósága

Mint már említettem, az üzleti/vállalkozói információk esetében *alapkövetelmény az aktualitás és a megbízhatóság*. Ugyanakkor – elsősorban az Internet honlapok, folyóiratok esetében – sokszor kétség merülhet fel ezen tényezőkkel kapcsolatban. Mi a garancia pl. arra, hogy a könyvtáros által megjelölt, tőzsdével és befektetéssel kapcsolatos portálon szereplő adatok valóságok? Frissnek tekintse-e az egyéni vállalkozó azokat a cégeadatokat, amelyeket az információs szakembertől kapott leendő beszállítójával kapcsolatban?

Az elektronikus úton megjelenő információk *megbízhatóságának* (reliability), *hitelességének* (authenticity), *érvényességének* (validity) és *hihetőségének* (credibility) vizsgálata gyakori téma mind a nemzetközi, mind a hazai szaksajtóban.¹⁵ E közlemények elsősorban arra fókuszálnak, hogy hogyan lehet megkülönböztetni az értékes, valódi, szakértelmen alapuló – objektív – információkat a felszínes, „nem megalapozott”, amatőrök által előállított – sokszor szubjektív – tartalmaktól.

D. Scott Brandt professzor szerint a hagyományos, papíralapú dokumentumok könyvtárban való megjelenésükig több szűrőn is átmennek [Brandt 1996]. Az első az írás, alkotás, adatgyűjtés folyamata (sokszor valamilyen hivatalos szerv, intézmény felkérésére, illetve támogatásával), majd ezt követi a lektorálás és a megjelentetés. Az utolsó fázisban könyvtárosok, szakértők dolgozzák fel, alakítják, „csomagolják” tovább a kapott információkat. Ezzel szemben az elektronikus dokumentumoknál nem követhetők nyomon ilyen tisztán az információ születésének és közzétételének körülményei. Brandt rámutat, hogy a legjobb stratégia az lehet, ha folyamatosan *ellenőrizzük* a keresés során kapott tartalmakat. Például:

- ki(k) a szerző(k), milyen kapcsolatai(k) vannak, milyen intézményt, szervezetet képvisel(nek);
- a szerzőnek milyen korábbi munkái jelentek meg;
- milyen tudománykört ölel fel a forrás, ill. ennek terjedelme, színvonala megfelelő-e;
- a témakörben megjelent dokumentumokhoz képest nyújt-e újat stb.

Kutatásaim alapján arra a megállapításra jutottam, hogy a hazai üzleti tartalmak használatánál fontos támpont lehet annak vizsgálata, hogy az információ létrehozásában milyen tényezők játszottak szerepet. Ezen több dolgot is érthetünk:

¹⁵ MESKÓ Eszter: Aranyrög vagy csillogó szemét? Az internetes források kritikai értékelése c. cikke a téma egyfajta összefoglalása nemzetközi szakirodalom alapján. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. köt. 2. sz. p. 72–77. Jelentős külföldi publikációk jelentek meg David M. Levy, Clifford Lynch, Jeff Rothenberg, Abby Smith, D. Scott Brandt és Carol Tenopir tollából. További hasznos kiadvány az Authenticity in a Digital Environment c. kötet a Council on Library and Information Resources gondozásában. URL: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub92/pub92.pdf>

- a) egyrészt azt, hogy „ki” az előállító, kiadó, üzemeltető;
- b) másrészt, az általuk forgalmazott adatoknak mi a forrása, hogyan jutottak hozzá;
- c) harmadrészt, milyen gyakorisággal történik az aktualizálás.

Az előállítók (kiadók, üzemeltetők) megbízhatóságát az alábbi (4. táblázat) foglalja össze.

Előállító, kiadó, üzemeltető	Megbízhatóság	Példák
Államhatalmi, államigazgatási szervek, szervezetek	Megbízható	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium
Államhatalmi, államigazgatási szervek, szervezetek hivatalos képviselői	Megbízható	KJK-Kerszöv, Magyar Hivatalos Közlönykiadó
Intézmények, hivatalok, szervezetek	Többszörre megbízható	Magyar Szabadalmi Hivatal, Vállalkozásfejlesztési Kht.
E-média 1. Nyomtatott napi-, heti, havi lapok online formátumai	Többszörre megbízható	HVG Online
E-média 2. Web-portálok	Nem minden esetben megbízható	Sanoma Bp. Kiadói Rt. (FigyelőNet); Net Média Rt. (Portfólió)
Hazai cégek	Nem minden esetben megbízható	Országos Cégekatalógus – Csoboktatás Bt.)
Nemzetközi cégek magyar képviseletei	Megbízható	Hoppenstedt Bonnier, Intercredit, Kompass

4. táblázat: Az üzleti/vállalkozási információ-előállítók megbízhatósága (saját kategóriák és gyűjtés)

Köztudott, hogy az államigazgatási és államhatalmi szervezetek és hivatalos adatszolgáltatóik, valamint a nagy múltú, neves nemzetközi cégek forrásanyagai a legmegbízhatóbbak. Előbbiek frissességével azonban gond lehet, amennyiben késik az adatok nyilvánosságra hozatala.

A különböző intézmények, hivatalok, szervezetek által kiadott szakmai anyagok rendkívül értékesek, amennyiben rendszeres az aktualizálás.

A legfrissebb információkat az *e-média képviselői* szolgáltatják, de a megbízhatósággal gond lehet.

Számos *hazai cég* is megjelent már az információs piacon, de kezdeményezéseik gyakran csak egy szűk körben ismertek. Az anyaggyűjtés sokszor nem zajlik megfelelő alaposással, valamint az adatok frissítése sem megfelelő.

1. 6. Elektronikus információszolgáltatások a könyvtárakban

Az *első e-szolgáltatások a felsőoktatási könyvtárak referenz szolgáltatásainál jöttek létre* ([Totterdell-Gill-Hornsey] p.105.), majd nagyon hamar népszerűvé váltak a közkönyvtárakban is. Kezdetben a szolgáltatás az *e-mailben történő válaszadást jelentette*, majd a következő állomás az „*élő*”, *online referenz* lett. A könyvtárosok részéről új képességek és készségek meglétét igényelték a változások, hiszen munkájukban megszűnt a személyes kapcsolat,¹⁶ valamint új információs technológiák alkalmazását is el kellett sajátítaniuk.

Az egyik legkiemelkedőbb példa a digitális szolgálatra egy *nemzetközi projekt*, az **AnswersNow**. Ez a szolgáltatás 4 könyvtár együttműködésével jött létre: az angliai Somerset Libraries, a Brisbane (Ausztrália), a Richland County (South Carolina, Egyesült Államok) és az új-zélandi Christchurch Libraries könyvtárak összefogásával ([Totterdell-Gill-Hornsey] p. 105-106.). A 2002-ben indult szolgáltatást minden beiratkozott olvasó igénybe vehette a nap 24 órájában és a hét minden napján (24/7) egész évben. Az intézmények – az időzónákat figyelembe véve – 6 óránként váltották egymást. Amikor zárva voltak, a szoftvert biztosító Tutor.com vette át a szolgálatot.

Kitűnő minta a *nemzeti összefogásra* egy angliai digitális szolgáltatás, a **The People's Network Online Enquiry Service**,¹⁷ mely 2005 tavaszán kezdte meg működését. A szakemberek szerint az e- szolgálatok nagy része **turizmussal, munkával – karrierrel, közösségi és üzleti információval** kapcsolatban ad felvilágosítást.

Mint láthatjuk, az e-referenz szolgáltatások ma már korszerű megoldást jelentenek a könyvtári munkában, a világ fejlettebb országaiban nélkülözhetetlen működésük.

¹⁶ Mint ismeretes, a szóbeli interperszonális kommunikáció során a vokális jelzések és a non-verbális jelek legalább annyira támpontul szolgálnak a szakemberek számára, mint maga a verbális kommunikáció.

¹⁷ People's Network Online Services from Public Libraries, URL: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk> 2008-04-17

Irodalom az 1. fejezethez

- [1999. évi XCV. Törvény, I. Fej.] 1999. évi XCV. Törvény a kis- és közép-vállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=9766>, 2008-03-26
- [Brandt 1996] Brandt, D. Scott: Evaluating Information on the Internet, Indiana Library Federation – Area IV Fall meeting. Indiana University, Kokomo, 9/14/96.
- [Egy jó tipp ma – biztos üzlet holnap: a jövő profitja]. Egy jó tipp ma – biztos üzlet holnap: a jövő profitja = Az üzlet-társ: Melléklet: Üzleti információ, 2. évf. 5. sz. (1996. máj.) 14. p.
- [Jelentés az internet-gazdaságról 2006] Jelentés az internet-gazdaságról 2006: összefoglaló a sajtó számára / Gazdaságkutató Intézet - GKIE.NET Internetkutató és Tanácsadó Kft., 2006. URL: <http://www.gkienet.hu/content/view/100/38/lang.hu>, 2008-03-26
- [Meskó 2004] Meskó Eszter: Aranyrög vagy csillogó szemét? Az internetes források kritikai értékelése = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. köt. 2. sz. p. 72–77
- [Pantry-Griffiths 2002] Sheila Pantry - Peter Griffith: Creating a successful e-information service, London : Facet, 2002. 176 p.
- [A regisztrált gazdasági szervezetek száma2007] A Központi Statisztikai Hivatal gyorsjelentése: A regisztrált gazdasági szervezetek száma, 2007. II. félév, URL: <http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/gyor/gaz/gaz20712.pdf> 2008-04-02
- [Székely 2007] Székely Levente: Egy lépéssel előbbre a digitális tudományos világban – Szakmai konferencia a publikációk elektronikus hozzáférhetőségéről = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 54. évf. 1. sz. 2007. p. 91-101.
- [Totterdell-Gill-Hornsey 2005] Totterdell, Anne –Gill, Jane –Hornsey, Alan: An Introduction to Library and Information Work, London: Facet Publ., 2005. 224 p.

- [Wilson, T. D.1996.] Wilson, T. D.: Az üzleti információs igények elemzési eszközei. (Tools for the analysis of BI needs. = Aslib Proceedings, 46. köt. 1. sz. 1994. p. 19-23.) Ism.: Orbán Éva = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 43. évf. 4-5. sz. 1996. p. 205-206.

2. Szakterületi és módszertani áttekintés

2. 1. Alapdokumentumok

Alapdokumentumoknak tekinthetjük a témában azokat a *nemzetközi szakmai útmutatókat, ajánlásokat*, valamint hazai területen az 1997-ben megjelent *könyvtári törvényt*, amelyek *közvetve* tárgyalják az üzleti/vállalkozói információkkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket.¹⁸ Ezek az anyagok elsősorban közkönyvtárakra fókuszálnak, és általános kérdésekkel foglalkoznak.

2. 1. 1. Nemzetközi alapdokumentumok

- ✓ A közkönyvtári szolgálat: az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei [A közkönyvtári szolgálat 2005]
- ✓ PULMAN - Public Libraries Mobilising Advanced Network . A PULMAN Digital Guidelines magyar változata [Pulman 2002]
- ✓ CALIMERA – Cultural Applications: Local Institutions Mediating – Közgyűjtemények Helyi Együttműködési Akciójának Irányelvei [Calimera 2005].

A közkönyvtári szolgálat: az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei [A közkönyvtári szolgálat 2005] az Európai Unió anyagok mellett a legnagyobb hatásúnak tekinthető. Kijelöli azokat a kereteket, amelyek az információs és tudástársadalomban oly jelentős szerepet játszó közkönyvtárak működését jelentik.

A téma szempontjából a *legjelentősebb dokumentum* a **Pulman Digitális Útmutató** [Pulman 2002]. Az *Európai Bizottság által támogatott program anyaga az az Útmutató*, melyet 2002-2003-ban tettek közzé és 26 nyelvre fordítottak le. Ez a valamennyi európai

¹⁸ A legjelentősebb nemzetközi projektekről az Országos Széchényi Könyvtár Könyvtári Intézetének honlapján tájékozódhatunk. URL: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/links_page/links.php?cat.8

országot felsorakoztató projekt a közkönyvtárak lehetséges szerepét vázolta fel az *eEurope* akcióterv megvalósításában. A dokumentum részletesen tárgyalja a közkönyvtárak szempontjából fontos, más kulturális intézményekkel együttműködésben kialakított elektronikus szolgáltatásokat. Felhívja a közkönyvtárak figyelmét az információs esélyegyenlőségre, az életen át történő tanulás feltételeinek biztosítására, a különböző célcsoportok (foglalkoztatottak és munkanélküliek, idősek és fiatalok stb.) digitális megosztottságának felszámolására, valamint a digitális szolgáltatások fontosságára.

Az „1. rész: Szociálpolitikai irányelvek” fejezetén belül külön alfejezet foglalkozik a vállalkozások információellátásával „*Támogatás az üzleti és a gazdasági élet számára. Business információs szolgáltatások*” címmel.

„Az *Európai Bizottság célja, hogy támogassa a kis- és középméretű vállalkozásokat.*¹⁹ A kereskedelmi értékkel bíró korszerű információforrások, pl. szabványok, piackutatás, *megfizethetetlenül drágák: a közkönyvtárak feladata, hogy biztosítsák a hozzáférést az ilyen jellegű információkhoz.* Egyes országokban ezt a támogatást a kereskedelmi kamarák és a kormány által létrehozott speciális ügynökségek biztosítják, amelyek feladata, hogy inkább tanácsadással, semmint információval támogassák az üzleti élet résztvevőit. A közkönyvtáraknak ismerniük kell a működő ügynökségeket, hogy segíthessék azok munkáját, és lehetővé tegyék a pontos referenz szolgáltatást.”

Külön érdeme az útmutatónak, hogy az egyes témákat részletezi (Források, Szolgáltatások, Tréningek, Eredeti dokumentumszolgáltatás stb.), konkrétumokkal és példákkal szolgál. Hivatkozásai segítik a további kutatást, a téma jobb megismerését.

A **CALIMERA** a könyvtári, múzeumi és levéltári terület együttműködési lehetőségeit kutatja új technológiákat alkalmazó, innovatív szolgáltatások kialakításában.²⁰ A Calimera Irányelvek a *CALIMERA Együttműködési Akció* keretében fogalmazódtak meg, és az Európai Bizottság Információs Társadalom Technológiai (IST) projekt Hatodik Keretprogramja finanszírozta (FP6). Az Irányelvek az EU 5. keretprogramjának (FP5) keretében működő PULMAN Útmutató által megfogalmazottakra épülnek, így a CALIMERA Irányelvek felépítése ehhez hasonló. Lényeges különbség azonban az, hogy az utóbbi dokumentum nem csak a korábbi változat frissítését tartalmazza, hanem jelentősen kiegészül - a közkönyvtárakon túl - az archívumok és múzeumok nyújtotta szolgáltatásokkal.

¹⁹ Pl. CORDIS Projekt

²⁰ Az akciót az Európai Bizottság Információs Társadalom Technológiai (IST) projekt Hatodik Keretprogramja finanszírozta (FP6).

Az együttműködési akció keretében összesen 23 különálló irányelv fogalmazódott meg, melyek *három fő fejezetet alkotnak; társadalmi, szervezési és technikai témákban*. Az 1. rész (Társadalompolitikai irányelvek) alfejezetének „Társadalmi és gazdasági fejlődés” több témaköre érinti az *elektronikus információs szolgáltatással és a gazdasági élet szereplőivel* kapcsolatos kérdéseket. Az információs forrásokkal és szolgáltatásokkal foglalkozó alfejezetek mellett hasznos útmutatókat találunk a „Szolgáltatásközvetítés” részben is. Ez utóbbi a korszerű információs technológiák bevonására ösztönzi a könyvtárosokat a kapcsolattartásban és az igények kielégítésében. Illusztrációként nézzünk példát erre!

„A gyakorlott munkatársak segíthetnek a nem szakszerű keresésből adódó problémák megoldásában, az információáradatban való eligazodásban, a tárgyhoz tartozó, megbízható, pontos és naprakész információ keresésében, stb. Ez a fajta információ egyre inkább digitális formában, esetleg előfizetési weboldalakon vagy CD-ROM formájában lesz elérhető.”

„A technológia forradalmasította a szolgáltatásokhoz való hozzáférés módjait, és az emberek ma már elvárják, hogy azok bármikor és bárhol elérhetőek legyenek. A felhasználókkal való kommunikációnak sokféle módja létezik (e-mail, kontakt központok, chat-vonalak, weblog, videokonferencia, szélessávú, műholdas és vezeték nélküli Internet, mobil eszközök, kiosk, digitális és interaktív televízió, valamint a hagyományos látogatás, telefonhívás és fax), és valamennyi felhasználó igényét teljesíteni kell. Az integrált rendszerek ma már sokkal többre képesek, mint a hagyományos házi alkalmazások. Forráskereséssel és irányított módszerekkel biztosítja a tartalomhoz való hozzáférést.”

2. 1. 2. Hazai alapidokumentumok

- ✓ 1997. évi CXL. Törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről [1997. évi CXL. Törvény]
- ✓ PORTÁL Program – a könyvtárügy stratégiája 2008-2013: koncepció a könyvtárfejlesztésről [Portál Program2008]

A magyarországi **PORTÁL Program** – a könyvtárügy stratégiája 2008-2013, melyet az Oktatási és Kulturális Minisztérium is elfogadott – mintegy 5 évre tekint előre, meghatározva a könyvtárügy aktuális tennivalóit. A program harmonikusan illeszkedik az *IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelveihez, ill. a Calimera-hoz*. Szokatlan a korábbi stratégiákhoz képest, hogy jóval dominánsabban hívja fel a figyelmet az információtechnológia alkalmazására könyvtári területen. Ez leginkább a „Kiemelt kulcsterületek, 2. cél, Beavatkozások” résznél érhető tetten.

- *„A Web-alapú szolgáltatások kiterjesztése, értéknövelt szolgáltatások kialakítása.*
- *Szabványos felépítésű könyvtári portál (könyvtári ügyfélkapu) kialakítása a használók bevonásával;*

nem könyvtári és nem hagyományos információk és ismeretek (iwiw, wiki, könyvesboltok, antikváriumok, más archívumok, elektronikus szolgáltatások) közvetítése.

- **Új technológiák bevonása** a magasabb szintű szolgáltatások közvetítésére: Könyvtár 2.0, blogok, elektronikus hírlevelek, RSS, keresőmotorok, személyre szabott keresőszoftverek, ingyenes és nyílt forráskódú szoftverek és alkalmazások stb.
- **Az elektronikus szolgáltatások kialakítása, megerősítése** a kistérségi, mozgókönyvtári szolgáltatások területén.
- **Elektronikusan elérhető 24 órás szolgáltató könyvtárak** kialakítása a felhasználók elvárásainak rendszeres mérésével, a szolgáltatások fejlesztésével és értékelésével.
- **Egyedi azonosítók kialakítása** a felhasználók számára a könyvtári adatbázisokban történő keresésre, a szolgáltatások igénybevitelére, a személyes kapcsolattartásra”

Sajnálatos és érthetetlen, hogy a programból teljesen kimaradt a vállalkozók könyvtári ellátásának problémaköre, pedig az egyedi, személyre szabott szolgáltatások alkalmazása, éppen az ellenkezőjét sugallja.

2. 2. Szakirodalom

2. 1. 1. Nemzetközi szakirodalom

A *kurrens nemzetközi szakirodalom* igen gazdag, már-már túlkínálat jellemzi. Néhány rangosabb folyóirat:

Information Outlook, Information Technology and Libraries, International Journal of Information Management, Information Services & Use, Business Information Review Information Services & Use, Information Knowledge Systems Management, Library & Information Science Research.

E kiadványokban megjelenő információk naprakészek, **új alkalmazásokat, tendenciákat** vázolnak fel, ötleteket adnak. Az elméleti megközelítések mellett jelentős számban közölnek „**case study**”-kat, **gyakorlati** megvalósulásokat és módszertani útmutatókat. Ugyanakkor kevés – a hazai helyzetre – adaptálható információval bírnak. Ennek leggyakoribb oka az, hogy a magyar könyvtárak anyagi-technikai erőforrásai korlátozottabbak, az alkalmazottak száma jelentősen elmarad a nemzetközi élvonaltól.

A *különböző formátumban megjelenő dokumentumok* (hagyományos, nyomtatott, ill. elektronikus) tárgykörben történő eligazodását nagyban megkönnyíti, ha neves nemzetközi kiadók portálját böngésszük. A teljesség igénye nélkül példaként említhetném az *Elsevier-t*²¹, mint a világ egyik vezető kiadóját, vagy az amszterdami székhelyű *IOSPress-t*²², ill. a

²¹ Elsevier, URL: http://www.elsevier.com/wps/find/homepage.cws_home 2008-04-17

²² IOSPress, URL: <http://www.iospress.nl/> 2008-04-15

SAGE kiadót²³, amely folyóiratait online hozzáféréssel is megjelenteti. Kínálatában szerepel teljes szövegű adatbázis és könyv is.

A londoni székhelyű **Facet Publishing**²⁴ a könyvtár- és információtudomány vezető könyvkiadója. 15 témakörben kínál olvasnivalót az információs szakembereknek, elsősorban aktuális témákban. A sokszínűsége néhány példa:

- *Delivering Digital Services : A handbook for public libraries and learning centres* / David McMenemy and Alan Poulter, London : Facet, 2005., 200 p.
- *Developing a Successful Service Plan* / Sheila Pantry and Peter Griffiths, London : Facet, 2000., 112 p.
- *Knowledge and Information Management: The DNA of success* / Angela Abell and Sandra Ward, London : Facet, 2008., 288 p.
- *Making Search Work: Implementing web intranet and enterprise search* / Martin White, London : Facet, 2007., 192 p.

Nagy érdeme a műveknek, hogy többnyire *tapasztalt, gyakorló szakemberek* tollából születik, ebből következően gyakorlati útmutatót ugyan úgy tartalmaznak, mint elméleti kérdéseket.

Az **Information Today**²⁵ észak-amerikai kiadó **információs portálja** nemcsak könyveket, de ezen túlmutatva *folyóiratokat* (pl. Computers in Libraries), *útmutatókat* (pl. Corporate Giving Directory 2007, 29. kiad.) is kínál, ill. *konferenciákra, eseményekre* is felhívja a szakemberek figyelmét.

- *Building and running a successful research business: A Guide for the Independent Information Professional* / Mary Ellen Bates. CyberAge Books, 2003, 472 p.
- *The Web Library: Building a World Class Personal Library with Free Web Resources* / Nicholas G. Tomaiuolo; ed. Barbara Quint. CyberAge Books, 2004, 440 p.

A külföldi szerzők közül kiemelkedik *Michael E. Porter* amerikai közgazdász professzor, akinek publikációi az értéklánc-elméletről és a vállalkozások versenyelőnyéről hazánkban is több kiadást mértek. Művei a cégek, vállalkozások információigényének elméleti kérdéseivel foglalkozik.

²³ SAGE Publishing, URL: <http://www.sagepub.com> 2008-04-04

²⁴ Facet Publishing Online, URL: <http://www.facetpublishing.co.uk/index.shtml> 2008-04-03

²⁵ Information Today, URL: <http://books.infotoday.com> 2008-04-03

M.E. Porter: “How Competitive Forces Shape Strategy,” Harvard Business Review, (March/April 1979): 137-145. Újra megjelentetve: The International Library of Critical Writings in Business and Management Strategic, J. Birkinshaw, Cheltenham: Edward Elgar Publishing (2004).

Michael Lowe neves angol információs szakember pedig az üzleti információ könyvtári vonatkozásairól publikált jelentősebb cikkeket, hazánkban számos előadást tartott.

2. 1. 2. Hazai szakirodalom

Magyarországon a gazdasági-politikai rendszerváltás után az 1989-es XIII. törvény következményeként jöttek létre a vállalkozások [1989. évi XIII. törvény]. A kezdeti bizonytalanság után 2-3 év alatt egyre fokozódó információs igénnyel jelentkeztek a vállalkozások. Mivel a könyvtárakban is „kimutatható” volt jelenlétük, a 90’-es évek elejétől számos tanulmány jelent meg a hazai szaksajtóban. Elsősorban a **Tudományos és Műszaki Tájékoztatás**²⁶ és a **Könyvtári Figyelő** jelentetett meg igényesebb cikkeket, de a **Könyvtári Levelezőlap**-ban, a **Könyv, Könyvtár, Könyvtáros**-ban és **helyi orgánumban** is közöltek tudósításokat aktuális kérdésekről.

Az első tanulmányok többnyire az üzleti információ fogalmának meghatározására vállalkoztak, elsősorban *külföldi példák és szakirodalmak alapján*.

- *Huszár Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 41. évf. 1. sz. 1994. p. 3-6.*
- *Lowe, Michael: A vállalkozási információk kora = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. évf. 7. sz. 1993., p. 279-282.*
- *Nagy Zsuzsanna: Üzleti információ Magyarországon: kihívások és lehetőségek = A könyvtáros és információs szakemberképzés megújítása. A LISTEN TEMPUS JEP (1994-97) zárókonferenciájának előadásai. Szombathely, BDTF, 1997. p. 152-160.*

A fogalmak „behatárolása” után a különböző *forrásokra, azok tipizálására* került sor. Ezek nagy része *céginformációkkal* foglalkozott, hiszen az üzleti tartalmú dokumentumok közül e témakörben jelent meg a legtöbb kiadvány.

- *Kiszl Péter: Magyarországi céginformációs rendszerek tipizálása = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 49. évf. 6-7. sz. 2002., p. 231-247. ;*

²⁶ Tudományos és Műszaki Tájékoztatás: könyvtár- és információtudományi szakfolyóirat, URL: <http://tmt.omikk.bme.hu> , 2008-04-04

- *Novák Teréz: Magyarországi cím- és céginformációs adatbázisok=Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 44. évf. 3. sz. 1997. p. 91-101.*

A témában jelentősebb tanulmányok köthetők **Dr. Kiszl Péter**²⁷ nevéhez, aki PhD dolgozatát sikeresen védte meg 2003-ban „*Magyarországi céginformációs rendszerek*” címmel. Disszertációjának több fejezete jelent meg a *Tudományos és Műszaki Tájékoztatásban*, a *Könyv, Könyvtár, Könyvtárosban* és még számos más szakmai orgánumban.

- *Kiszl Péter: Business: informatikus könyvtáros hallgatóknak - A vállalkozói, üzleti információ oktatása a felsőfokú könyvtáros képzésben= Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. évf. 11. sz. 2004. p.*
- *Kiszl Péter: Hogyan tovább? Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban= Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. évf. 9. sz. 2004. p. 371-378.*
- *Kiszl Péter: Céginformációs szolgáltatások a hazai könyvtárakban=Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 9. köt. 12. sz. 2000. p. 19-30.*

Hasonlóan kiemelkedő publikációk születtek **Mikulás Gábor** információs szakember tollából, aki új aspektusból világította meg a kérdéskört. A *tudásmenedzsment és az üzleti információszolgáltatás* közös vonásainak meghatározására először az ő tanulmányaiból tájékozódhatott a szakma.

- *Mikulás Gábor: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban?= Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 2005. 52. évf. 2.sz., p. ;*
- *Mikulás Gábor: Könyvtárosok is elkezdhetik...Üzleti tudás az adatok mélyén= Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 52. évf. 11-12. sz., p. 540-542.;*
- *Mikulás Gábor: Az információ- és tudásipar új szereplője: az információbróker= Marketing & Menedzsment, 2003. 1. sz., p. 17-24.)*

Könyv formájában nagyon kevés kiadvány látott napvilágot. Úttörőnek tekinthető a *Vállalkozói Információs Projekt* által szervezett tanfolyam *záródolgozatait* tartalmazó gyűjteménykötet,²⁸ ill. a Magyar Információbrókerek Egyesületének kiadásában megjelent „*Információból üzleti érték: az információbróker környezete és munkája*”c. kiadvány [Információból üzleti érték: az információbróker környezete és munkája]. Ez utóbbi neves hazai és külföldi szakemberek (pl. Dobay Péter, Irene Wormell stb.) tanulmányait tartalmazza és hasznos olvasmány a könyvtáros számára is.

Néhány rangosabb külföldi mű fordítása is elérhető a kutatók számára.

²⁷ Kiszl Péter az ELTE

²⁸ A tanulmányok a Magyar Elektronikus Könyvtárban is elérhetők, URL: <http://mek.oszk.hu/> 2008-05-07

Összefoglalva

Az eddig megjelent hazai tanulmányok nagy hibája, hogy *kerülik az informatikai megoldásokat felvonultató javaslatokat az üzleti információszolgáltatás területén, bár szinte valamennyi szerző szorgalmazza a könyvtárak hatékonyabb, közös fellépését a vállalkozók információigényének kielégítésében.*

2. 3. Módszertani kérdések

A téma sokrétűségéből adódóan, kutatásaim során számos módszert alkalmaztam. Ezek a következők voltak:

A. Szabványok használata

A szabványok használata elengedhetetlen a könyvtári munkafolyamatok terén. Leggyakrabban az állománygyarapításnál (rendelés – behasonlítás, formai és tartalmi feldolgozás), számítógépes adatcserénél, teljesítménymérésnél (pl. egy szolgáltatás hatékonysága, dokumentumforgalom) és szoftverminőség (pl. integrált könyvtári rendszerek) megállapításánál használjuk.

Az új rendszer kidolgozásánál a következő szabványokat vettem figyelembe:

Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben. Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására az MSZ ISO 11620: 2000 szabvány alapján. 16.

Információkeresés Szabvány: B2.7.1.A könyvtár információközvetítésének mérése

MSZ ISO 11620: 2000 Információ és dokumentáció. Könyvtári teljesítménymutatók. 55 p. Az ISO 11620: 1998 alapján.

MSZ ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 Információ és dokumentáció. Könyvtári teljesítménymutatók. 1. módosítás: További teljesítménymutatók könyvtárak számára. 15 p. Az MSZ ISO 11620: 2000 módosítása

MSZ ISO/TR 20983: 2004 Információ és dokumentáció. Elektronikus könyvtári szolgáltatások teljesítménymutatói. 34 p. Az ISO/TR 20983: 2003 alapján.

KSZ/4.1:2002 HUNMARC. A bibliográfiai rekordok adatcsere formátuma. 212, 2, 4, 8, 8, 8 p.

B. Kérdőíves felmérés

A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszerének (MAKK-VIR) kialakításánál mind a szervezetek (közkönyvtárak), mind a felhasználók (vállalkozók)

oldaláról szükséges volt egy olyan vizsgálat lebonyolítása, amely feltérképezte a hazai könyvtárak üzleti/vállalkozói információs kínálatát, valamint a célcsoport informálódási szokásait. Ehhez a legáltalánosabban használt adatgyűjtő módszerek egyikét, a **kérdőívet** alkalmaztam.

C. Összehasonlító elemzés

Az összehasonlítás módszerével a hazai és angliai könyvtárak üzleti információs tevékenységének párhuzamba állításánál éltem.

D. Marketing módszerek

D. 1. SWOT analízis

Az egyik legnépszerűbb marketingeszköz alkalmazásával képet kaphatunk a *hazai könyvtáriügy helyzetéről*, a MAKK-VIR bevezetésének *várható következményeiről*.

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 lehetőségek és kétélyek a szervezeten kívüli de igen fontos tényezők.

D. 2. Marketing mix - 4 P - elmélet

Szintén ismert módszer a non-profit szférában a marketing mix. A szolgáltatás bevezetésének eredményesség-vizsgálatánál alkalmaztam.

E. Strukturált projektirányítási módszertanok egyes elemei

Konkrét rendszerfejlesztési módszert nem alkalmaztam, de a strukturált módszertanok (pl. SSADM) egyes elemei jól felismerhetőek a megvalósítás főfolyamatainak megadásánál.

Irodalom a 2. fejezethez

- [1999. évi XCV. Törvény, I. Fej.] 1999. évi XCV. Törvény a kis- és közép-vállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=9766>, 2008-03-26
- [1997. évi CXL. Törvény] 1997. évi CXL. Törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. In: NETJOGTÁR. A CompLex Kiadó Kft. CompLex jogi adatbázisából, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=9559>, 2008-03-26.

- [1989. évi XIII. törvény] 1989. évi XIII. törvény a gazdálkodó szervezetek és a gazdasági társaságok átalakulásáról. In: NETJOGTÁR. A CompLex Kiadó Kft. CompLex jogi adatbázisából, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=8611> , 2008-03-26.
- [Calimera 2005] Calimera Irányelvek, URL: <http://www.ki.oszk.hu/old/calimera/index.html> 2008-05-06
- Gyakorlati tudnivalók az Európai Unióról: kézikönyv kis- és középvállalkozóknak, Budapest, GKM, 2003. 433 p.
- [Huszárné1994] Huszár Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 41. évf. 1. sz. 1994. p. 3-6.
- [Információból üzleti érték: az információbróker környezete és munkája]. Információból üzleti érték: az információbróker környezete és munkája / szerk. Mikulás Gábor; közre a. MIBE. –Budapest: MIBE, 2006. 318 p.
- [Kiszl2004] Kiszl Péter: Business: informatikus könyvtáros hallgatóknak- A vállalkozói, üzleti információ oktatása a felsőfokú könyvtárosképzésben = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. évf. 11. sz. 2004. p.
- [Kiszl2004] Kiszl Péter: Hogyan tovább? Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban. = TMT, 51. évf. 9. sz. 2004. p. 371-378.
- [Kiszl2002] Kiszl Péter: Magyarországi céginformációs rendszerek tipizálása. = TMT, 49. évf. 6-7. sz. 2002. p.231-247.
- [A közkönyvtári szolgálat 2005] A közkönyvtári szolgálat : az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei / készítette a Philip Gill által vezetett munkacsoport az IFLA Közkönyvtári Szekciója megbízásából ; ford. Papp István ; a fordítás a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári Főosztály támogatásával készült ; közreadó Könyvtári Intézet. –Budapest: OSZK KI, 2005
 - URL: www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-hu.pdf, 2008-03-26.

- Angol verzió: The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development, URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>, 2008-03-26
- [Lowe, M. 1993.] Michael Lowe, ford. Papp István: A vállalalkozási információk kora =Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. évf. 7. sz., p. 279-282.
- [Nagy1997] Nagy Zsuzsanna: Üzleti információ Magyarországon: kihívások és lehetőségek. = A könyvtáros és információs szakemberképzés megújítása. A LISTEN TEMPUS JEP (1994-97) zárókonferenciájának előadásai. Szombathely, BDTF, 1997. p. 152-160.
- [Novák1997] Novák Teréz: Magyarországi cím- és céginformációs adatbázisok = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 44. évf. 3. sz. 1997. p. 91-101.
- [Portál Program2008] Portál Program: a könyvtárügy fejlesztési stratégiája, 2008, URL: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_files/downloads/portl_miniszteri_elfogadott-1.rtf 2008-04-02
- [Pantry-Griffiths 2002] Sheila Pantry - Peter Griffith: Creating a successful e-information service, London : Facet, 2002. 176 p.
- [Pulman 2003] Pulman Digitális Útmutató: magyar változat, 2. jav., bőv. kiad., 2003. URL: <http://www.ki.oszk.hu/old/pulman/dg/index.html> 2008-04-01
- [Székely 2007] Székely Levente: Egy lépéssel előbbre a digitális tudományos világban – Szakmai konferencia a publikációk elektronikus hozzáférhetőségéről = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 54. évf. 1. sz. 2007. p. 91-101.

3. A magyarországi könyvtárügy és a vállalkozók információellátásának helyzete a Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere (MAKK-VIR) kidolgozása és bevezetése szempontjából

A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere (MAKK-VIR) létrehozásának törekvése egyedülállónak, előzmények nélkülinek tekinthető a magyar könyvtárügyben. Sem a szakmai szervezetek (Magyar Könyvtárosok Egyesülete (MEK), Informatikai és Könyvtári Szövetség (IKSZ) stb.) részéről, sem az egyes könyvtárak részéről nem történt ez idáig említésre méltó, korszerű információs technológián alapuló kezdeményezés.

A MAKK-VIR tervezése előtt *elengedhetetlen*, hogy képet kapjunk a **könyvtárügy hazai helyzetéről, az intézményekben végzett vállalkozói/üzleti információszolgáltatás státuszáról, az alkalmazott eszközökről, információforrásokról.** A helyzetfelméréshez egy *kérdőívet* állítottam össze, melyet a 19 megyei közkönyvtárnak, valamint a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnak küldtem el. A kapott eredményeket *összehasonlítottam egy angliai felméréssel*, végül elvégeztem *magyarországi könyvtárügy SWOT-analízisét.*

3. 1. A magyarországi könyvtárügy SWOT - analízise a MAKK-VIR kidolgozása és bevezetése szempontjából

A helyzetfelmérés célja az volt, hogy a könyvtárak *jelenlegi* működési kereteit, erőforrásait, állapotát megismerjem, illetve választ kapjak arra a kérdésre, hogy *valóban kifejezett igény van-e a rendszer bevezetésére mind a könyvtárak, mind a célcsoport részéről.*

Külön figyelmet fordítottam az e-dokumentumok használatára és konkrét (általam hasznosnak ítélt) források ismeretére.

„Egy vevői (olvasói, használói) elvárásokra, preferenciákra épülő könyvtár üzleti szempontból a racionális forrásfelhasználás példája lehet, hiszen az eszközöket (tudás, információ, dokumentum, eszközök, berendezések) a használók igényei szerint, köztük megosztva kínálja, főként, ha a tudásmegosztásból származó kompetenciákat is kihasználja.” ([Mikulás 2005] p. 70.)

A szakíró megállapítása logikusnak tűnik, ugyanakkor ennek ellentmond az a tény, hogy az üzleti információszolgáltatás 18 év után sem terjedt el Magyarországon.

Vajon milyen esélyekkel indulhat a MAKK-VIR a hazai információs piacon? A kérdés megválaszolására a könyvtári területen jól bevált **SWOT analízist** választottam. Ez a hatékony marketing módszer megmutatja, melyek lehetnek a bevezetéssel kapcsolatos **erősségek (Strenghts), gyengeségek (Weaknesses), lehetőségek (Opportunities) és félelmek (Threats)?** (Lásd. 5. sz. táblázat)

Erősségek (Strenghts): • A könyvtárakkal kapcsolatos <i>jogi szabályozások adottak</i> (1997. évi CXL. Könyvtári Törvény és az ezt követő számos jogszabály). • <i>Létrejött az ODR</i> (Országos Dokumentum-ellátási Rendszer) a megyei könyvtárak bevonásával. • Egyre több könyvtár <i>csatlakozik a MOKKA -hoz</i> (Magyar Országos Közös Katalógus). • Telematikai fejlesztések következtében minden megyei könyvtárban <i>van Internet-csatlakozás</i>.	Gyengeségek (Weaknesses): • Az önkormányzatok – mint fenntartók – sokszor <i>nem érdekeltek</i> a megfelelő <i>finanszírozás</i> biztosításában. • A könyvtárosok <i>szakismerete nem követi</i> a velük szemben támasztott igényeket, csak az utóbbi 7-8 évben végzetek rendelkeznek vállalkozói információs ismeretekkel. • Az üzleti információt igénylő felhasználók jellemzően <i>nem könyvtár-alapú térítéses szolgáltatásokat vesznek igénybe</i>, a könyvtár – mint lehetőség – eszükbe sem jut. • A döntéshozók körében <i>nincs olyan könyvtárvezetői lobbicsoport</i>, akik segítettek volna „felülről” kiépíteni helyi/regionális szinten a vállalkozói információs szolgálatokat.
Lehetőségek (Opportunities): • Egy sikeres regionális MAKK-VIR bevezetésére felfigyelhetnek a döntéshozók és <i>országos összefogásra</i> kerülhet sor. • Sokat jelentene, ha az intézmények felvennék a kapcsolatot és kidolgoznák az együttműködés lehetőségeit kamarákkal, szakmai testületekkel, vállalkozói érdekképviselletekkel. • Külföldi mintára <i>korlátozott hozzáférést</i> igényelhetnének a könyvtárak nemcsak hazai adatbázis-szolgáltatóktól, előállítóktól, de akár nemzetközi cégektől is. • A korszerű technológiákon alapuló rendszer nagy hatással lehet a könyvtárak egyéb	Félelmek (Threats): • <i>Elaprózódik</i> az információs társadalom informatikai és tartalomszolgáltatási fejlesztésének <i>finanszírozási forrása</i>, és a könyvtárak nem kapják meg azokat az eszközöket, melyekre szükségük van. • A <i>fenntartók közömbössége</i> közvetve akadályozhatja a szolgáltatást. • Mivel minden egyes vállalkozó <i>egyéni kéréssel</i> érkezik, az alapvetően tömegszolgáltatásra specializálódott könyvtárak esetében ez gondot jelenthet. • A szakmai szervezetek kezdeti lelkesedése csökkenhet (lásd VIP), ami a rendszer további fenntartásának megnehezítését

szolgáltatásaira.	eredményezheti.
-------------------	-----------------

5. táblázat: A magyarországi könyvtárügy SWOT-analízise

3. 2. Magyarországi közkönyvtárak (megyei könyvtárak) vállalkozók információ-ellátásával kapcsolatos tevékenységének vizsgálata

A kérdőíves helyzetfelmérés megkezdése előtt **hipotézisem a következő volt:**

- A. Mivel felettes szervektől és szakmai szervezetektől kiinduló vállalkozói információs kezdeményezéssel nem találkozhatunk, a megyei közkönyvtárak elsősorban „elszigetelten”, az *adott település és/vagy régió szintjén* fejtik ki tevékenységüket.
- B. A vállalkozók – mint speciális felhasználók – információs igényének kielégítését a legtöbb könyvtár *nem kezeli kiemelten*, de lehetőségeikhez mérten népszerűsítik beszerzett dokumentumaikat és szolgáltatásaikat, legyen az ingyenes, vagy térítéses. (Pl. témafigyelés, online adatbázisok használata, helyi rendezvényekről, továbbképzésekről való híradás)
- C. Feltételeztem, hogy szinte minden könyvtár
 - rendelkezik megfelelő IT infrastruktúrával;
 - használ integrált könyvtári rendszert (pl. OLIB, Corvina stb.);
 - tagja valamilyen online közös katalógusnak (pl. MOKKA stb.).
- D. Véleményem szerint a könyvtárosok *előnyben részesítik az elektronikus forrásokat a papíralapúakkal szemben*, és jól ismerik, gyakran használják a nyilvánosan hozzáférhető, népszerű gazdasági és üzleti portálokat, adatbázisokat.
- E. A könyvtárba látogató vállalkozók kérései elsősorban *céginformációra, jogi szabályozásokra és pályázatokra* vonatkoznak.
- F. A könyvtárak nem építenek vállalkozói adatbázist, vagy információtárat.
- G. Végül, a kérdéskörrel kapcsolatban inkább *passzivitást*, mint aktivitást vártam az intézmények részéről.

A vizsgálat előkészítése: A kérdőív egyes kérdéscsoportjainak összeállítása során tanulmányoztam a könyvtárüggyel kapcsolatos hazai és nemzetközi szakajtóban megjelent publikációkat [Skaliczki 2003], [Mikulás2005], [Kiszl, 2005.], szakmai rendezvények

anyagait²⁹, könyvtárak és más információszolgáltató szervezetek weblapjait, valamint támaszkodtam személyes tapasztalataimra is.³⁰

Ezek alapján 5 témakört határoztam meg:

- A könyvtárak és viszonyuk a célcsoporthoz
- A vállalkozók információs szükséglete
- Elektronikus információforrások használata
- Együttműködési lehetőségek más intézményekkel, szervezetekkel
- Adott könyvtár tapasztalatai, javaslatai

A témakörök részletes felosztása után a kérdőív 16 kérdést tartalmazott, melyek között egyaránt szerepelt *zárt, nyílt és eldöntendő kérdés*, valamint felkínáltam a szabad véleménynyilvánítás lehetőségét is. (A kérdőívet az 1. sz. melléklet tartalmazza.)

A vizsgálatban résztvevő könyvtárak köre: A vizsgálatot 19 megyei könyvtárra és a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Közhasznú Információs Szolgálatára terjesztettem ki. Városi, vagy ennél kisebb települések könyvtárai esetében –többnyire- hiányoznak azok a feltételek, amelyek biztosíthatják hatékony szolgáltatás kialakítását, így az ilyen típusú intézményeket nem vontam be a vizsgálatba.

A vizsgálat menete: A kérdőíveket egy udvarias kísérőlevél keretében válaszborítékkal postáztam 2006, ill. az akkor nem válaszoló intézményeknek 2008 márciusában az intézményvezetők nevének megadásával. E-mail-ben szintén megkapta minden könyvtár. Összesen 17 könyvtár válaszolt, a többi 3 szervezet – sajnos- nem működött közre.

A válaszadók – elsősorban vezetők, ill. tájékoztató könyvtárosok - tömören, sokszor hiányosan válaszoltak, de a kapott eredmények alapján következtetni lehet a közkönyvtárak vállalkozók információellátásával kapcsolatos hazai helyzetére.

A kérdőíves felmérés eredményeinek összegzése

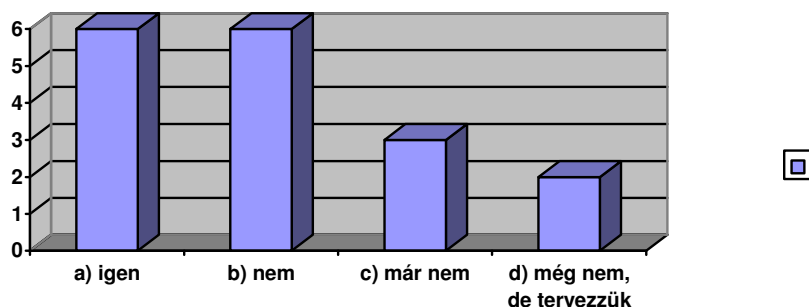
1. A könyvtárak és viszonyuk a célcsoporthoz

²⁹ Pl. Magyar Információbrókerek Szövetségének konferenciaanyagai

³⁰ A nyíregyházi PRIMOM Tanácsadó és Információs Hálózat és Euro Info felkérésére, a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program keretében többször vezettem 5 órás tanfolyamot „Mikro- és kisvállalkozások információellátása: elektronikus források” címmel.

A beiratkozott olvasók száma megyénként eltérő, 5 ezer (pl. Pest Megyei Könyvtár) és 33 ezer között mozog. (Kivétel ez alól a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, melynek több mint 78 ezer tagja van.) A vállalkozókat 6 könyvtárban regisztrálják, a többi intézményben beiratkozásnál nem kéri külön feltüntetni a tényét.

Jóval beszédesebb a következő **„Kiemelten kezeli-e a könyvtár a vállalkozók információellátását?”**kérdésre adott válaszok tarkasága:



2. grafikon: „Kiemelten kezeli-e a könyvtár a vállalkozók információellátását?”

A nem válaszok túlsúlya (11) arra enged következtetni, hogy a vállalkozó egy „rejtett” csoportja a felhasználók tömegének. Nem meglepő a 3 „már nem” válasz (tatabányai, kaposvári, békéscsabai könyvtár), ugyanis a következő kérdés esetében valamennyien azt választották, hogy „beolvadt az olvasószolgálatba”. Öröndetes, hogy két nagyszámú olvasótáborral bíró könyvtár – MJPMK- Debrecen és SK, Szeged – viszont tervezi a szolgálat bevezetését.

Rendelkezik-e az intézmény üzleti / gazdasági / vállalkozói (esetleg közhasznú) információs sárokkal /részleggel vagy szolgálattal?	
<i>a) igen</i>	<i>b) nem</i>
8	9

6. táblázat:

Látható, hogy 8 intézményben az olvasószolgálati részleg mellett speciális tájékoztató szolgálatokat is működtetnek. Ezek nagy többségben „közhasznú”³¹profillal bírnak. (Pl. *Közösségi Információk Tára – FSZEK; INFO*TÁR*SALGÓ – BBMK, Salgótarján; Infotéka –KJMK, Kecskemét stb.*). Úgy gondolom, hasonló részlegek kialakítására minden megyei közkönyvtárban lehetőséget kellene teremteni.

³¹ Közhasznú tekintjük a lakosságot érintő minden olyan információt, amely a napi tevékenységben, életvitelben elengedhetetlenül fontosak az egyének számára. Így pl. napi hírek, utazással, oktatással, egészségügyel, művészetekkel, programokkal stb. kapcsolatos információk.

Arra a kérdésre, hogy „**Milyen könyvtári munkafolyamatoknál veszik figyelembe a célcsoportot?**”, minden válaszadó megjelölte a *szak- és általános tájékoztatást*, valamint egy harmaduk az *állománygyarapítást*.

A felkínált alternatívák közül mindössze *ketten* jelölték be a „*rendezvények, programok szervezése*” lehetőséget.

2. A vállalkozók információs szükséglete

A következő kérdésblokk az *információs igényeket* tárta fel. Mivel a sikeres vállalkozás beindítása és működtetése releváns információk nélkül elképzelhetetlen, tájékozódniuk kell a piac elvárásairól.

„**A vállalkozások tevékenységükkel kapcsolatban mely területeken kérnek segítséget?**” kérdésre 11 lehetőséget adtam meg, melyek közül a válaszadók több tevékenységi kört is bejelölhettek.

A kapott eredmények a következők voltak:

Válasz	Említések száma	Megjegyzés
Vállalkozás-alapítás (pl. vállalkozói igazolvány kiváltása)	7	Egy könyvtár nem adott választ, mondván, hogy nincs adatgyűjtésük a kérdésre vonatkozóan
Üzleti terv készítése	7	
Szakmai és érdekképviselői szervezetekkel kapcsolatos tudnivalók	3	
Programokkal, rendezvényekkel, kiállításokkal kapcsolatos információk	5	
Tenderek, pályázatok	10	
Jogi szabályozások	16	
Továbbképzések, tanfolyamok	2	
Marketingtevékenység, kommunikáció, üzleti etika	10	
Üzleti partnerekkel kapcsolatos információk	9	
Adott ágazatot (pl. mezőgazdaság, logisztika) érintő háttér-információk	7	
Egyéb lehetőség	4	EU-val kapcsolatos információk; szerződésminták, munkaerő-közvetítés, szociális juttatások rendszere

7. táblázat: A vállalkozások tevékenységéhez szükséges információk

Ahogy az előzetesen feltételeztem, legnyilvánvalóbb volt a *jogi szabályozások* iránti információs szükséglet (valamennyi 16 válaszadó bejelölte), majd ezt követte a *marketing tevékenységgel, üzleti etikával, valamint a tenderekkel, pályázatokkal* kapcsolatos

igény (10 jelölés). Népszerű téma még az *üzleti partnerek felkutatása* (9 említés), ill. a vállalkozásalapítás, üzleti terv készítése és ágazati információk (valamennyi esetben 7 említés).

Kevésbé népszerű kérdéskörök:

- *programokkal, rendezvényekkel, kiállításokkal* kapcsolatos információk (5 említés)
- *szakmai és érdekképviselői szervezetekkel* kapcsolatos tudnivalók (3 említés)

Az „Egyéb” kategória információit *négy könyvtár* említette, mely minden esetben más és más választ tartalmazott: Európai Unióval kapcsolatos információk, szerződésminták, munkaerő-közvetítés, szociális juttatások rendszere.

A következőkben az intézményeknek rangsorolniuk kellett, hogy **„Tapasztalataik alapján milyen típusú információt igényelnek leginkább a vállalkozók?** (Több válasz is kaphatott azonos értéket.) Az információ *konkrét típusára 13 kategóriát* adtam meg:

Említések	Kategóriák
Leggyakoribb említések	Céginformáció
	Pénzügyi információ (hitellehetőségek, bankok, tőzsde stb.)
	Adózással, számvittel kapcsolatos ismeret
	Jogi információ (hatályos jogszabályok, engedélyeztetések stb.)
	Európai Unióval kapcsolatos információk
Kevésbé gyakori említések	Statisztika
	Marketinggel, reklámmal, médiákkal kapcsolatos információ
	Tanulmányok (gazdasági előrejelzések, ágazati információk stb.)
	Egyéb (pl. ágazati háttér-információ)
	Piaci információ (pl. üzleti partnerek felkutatása, keres-kínál típusú információ)
1-2 jelölés	Egyéb műszaki információ
	Szabadalmakkal – szabványokkal kapcsolatos ismeret
	Váminformáció

8. táblázat: A vállalkozók által igényelt információ típusa

A várankozásnak megfelelően az *elsőők között* végzett a *jogi, pénzügyi és céginformáció*, valamint az *adózással* és az *EU-val* mintegy kapcsolatos ismeretek. Úgy gondolom, hogy a napi, operatív feladatok elvégzéséhez a vállalkozónak leginkább ezen információknak a meglétéhez van szüksége.

Középmézőnyben végzett a *marketinggel, reklámmal, médiákkal* kapcsolatos információk, a *statisztikák*, a *tanulmányok* (gazdasági előrejelzések, ágazati információk stb.), valamint az *egyéb* (pl. ágazati háttér-információ) kategória.

Legkevésbé volt népszerű a vám- és műszaki információk köre, ill. a szabvány-szabadalom.

Érdekelt, hogy a kérések teljesítéséhez *milyen közlési formákat*, információs csatornákat vesznek igénybe a szakemberek. A továbbiakban tehát meg kellett becsülniük a válaszadóknak, hogy milyen százalékos arányban használják a *szóbeli és írásbeli közlést*, a *telefon* és az *Internet* adta lehetőségeket.

Elmondható, hogy a válaszok változatossága magasan felülmúlta várakozásaimat. Nemhogy hasonlókat nem találunk, de olyan könyvtár is akadt, ahol 0%-ot adtak a két utóbbi válaszra!³² A kérések zömét szóban teljesítik a szakemberek, de gyakori az írásos és telefonos válaszadás is. Az Internetet tájékoztatásra csak elvétve használják, bár néhány könyvtárban (pl. Somogyi Könyvtár, Szeged) kezd megváltozni ez az arány.

3. Elektronikus információforrások használata

Az értekezés szempontjából az egyik legizgalmasabb kérdés, hogy milyen információforrásra támaszkodnak a szolgáltatók. Mintegy 18 népszerű kiadványt említettem, melyek között egyaránt szerepelt nyomtatott és elektronikus dokumentum.

Az alábbi eredményeket kaptam:

9. táblázat: Források használata

Forrás	Említések száma
Complex Jogtár (CD, DVD)	17
Szaknévsorok	17
Magyar Közlöny	17
Telefonkönyvek	17
PRESSDOK, HUNDOK	17
Nyelvoktató CD-k, egyéb kiadványok	17
Complex Cégtár (CD, DVD)	10
Complex Iratmintatár	9
Cégközlöny	8
Magyar Törvénytár	7
Szabványügyi Közlöny	7
Saját építésű adatbázis, infotár	7
Complex Adó - Tb	5
Cégtár DVD (Opten Kft.)	2
Hivatalos Jogszabálytár / CD Jogász	1
Törvénytár (Opten Kft.)	1
CD Cégjegyzék+ (Hoppenstedt)	1

³² Berzsényi Dániel Megyei Könyvtár, Szombathely

A dokumentumok közül a *Complex CD Jogtárat*, a *Magyar Közlönyt*, a *PRESSDOK–HUNDOK*-ot, a *Nyelvoktató CD*-ket, a *Telefonkönyvet és a Szaknévsort valamennyi könyvtár* bejelölte. Utóbbi 2 forrást, ill. a *Magyar Közlönyt* maguk a könyvtárosok is gyakran használják, jelöltségük kézenfekvő volt.

Bonnier)	
Cégelemzés Online (Opten Kft.)	-

Évek óta nagy népszerűségnek örvend a *Complex adatbáziscsalád*, melynek *Jogtára* nem hiányozhat egyetlen tájékoztatószolgáltatból sem. Ugyanez mondható el a *PRESSDOK–HUNDOK* adatbázisról.

A *Complex Cégtár és Iratmintatár* megvásárlását már kevesebb intézmény preferálta (10, ill. 9 említés), holott ezek a megbízható, nívós e-források nagy segítséget jelenthetnének a szolgálatok számára, és nemcsak a vállalkozók vonatkozásában.

A *Cégközlöny* (8 jelölés) és a *Szabványügyi Közlöny* (7 jelölés) olyan *speciális kiadványok*, amelyeknek előfizetését csak kifejezett igény esetén kezdeményezik a könyvtárak.

A *Magyar Törvénytár CD-ROM*-ot (Unió Kiadó) (7 említés) az intézmények kevesebb, mint fele használja. Ennek oka nagy valószínűséggel az, hogy a *Complex Jogtár* segítségével végzik a szakemberek a jogi információkkal kapcsolatos tájékoztatást.

Bár rendkívül hasznos lehet az egyének számára is, a *Complex Adó – Tb* (5 jelölés) nem elterjedt e-dokumentum.

A legkevesebb említéssel bíró információforrások esetében egyértelműen tetten érhető a könyvtárak feszített gazdálkodási kerete. A kiváló – de drága - *OPTEN céginformációs* termékeket és a neves, nemzetközi Hoppenstedt Bonnier CD Cégjegyzék+kiadványát egyedül a budapesti *FSZEK* használja. Legnagyobb közkönyvtárunk egyébként is kiemelkedik a többi intézmény közül, mert gyakorlatilag az összes felsorolt forrással rendelkezik. Meglepő volt számomra, hogy a kaposvári MVKK is adott jelölést az Optene-s Cégtárnak.

Egyedül a *Cégelemzés Online* (Opten Kft.) nem kapott „szavazatot”, hiszen rendkívül specifikus termékéről van szó, melyet az információs szakemberek (információbrókerek) szűk köre használ csak.

Meglepő a *Hivatalos Jogszabálytár / CD Jogász* (1 említés) ismeretlensége. Valószínűsíthető, hogy mivel a terméket a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó jelenteti meg, inkább a papíralapú Magyar Közlönyre fizetnek elő az intézmények.

Örvendetesnek tűnhet, hogy a **megkérdezettek csaknem fele épít saját információtárat, vagy adatbázist**. Ezzel saját munkájukat könnyítik meg a könyvtárosok, hiszen a referenzs kérdések gyors, pontos megválaszolásánál nagy segítséget jelenthet egy

adatbázis használata. Ennek ellenére úgy gondolom, **indokolatlanul kevés a 9 említés, még akkor is, ha a minden szervezetet a humán erőforrás hiánya jellemez.**

A továbbiakban a vállalkozók tájékoztatásában jól használható, **jelentősebb webes forrásokra** kérdeztem rá, melyek nagy része ingyenes.

Ismerik-e, használják-e a könyvtári tájékoztatás során a következő web-portálokat?

Említések száma	Web-portálok
17	Központi Statisztikai Hivatal portálja http://portal.ksh.hu
17	Magyarország.hu http://www.magyarorszag.hu
15	Cégkereső http://www.fn.hu
14	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium http://www.gkm.gov.hu
8	Hírkereső – gazdaság http://g.hirkereso.hu
8	Forrásportál http://www.forrasportal.hu
8	Cégböngésző http://www.cegbongeszo.hu
8	Adó Online- KJK-Kerszöv http://www.ado.hu
7	Lapszemle.hu – gazdaság http://www.lapszemle.hu
6	Bankweb.hu http://bankweb.hu
6	A Magyar Köztársaság Bíróságai (Cégbíróságok) http://www.birosag.hu
5	Eco.hu http://www.eco.hu
4	Tanúsított cégek http://www.tanusitottcegek.hu
4	Tudakozócentrum http://www.tudakozocentrum.com
2	Magyar Befektetési és Kereskedelemfejlesztési Kht. http://www.itd.hu
2	Védjegyportál http://www.nevado.hu/vedjegy

10. táblázat: Web-portálok használati gyakorisága

Az eredmények igen eltérőek voltak könyvtáranként, de a *Központi Statisztikai Hivatal* honlapját, a *Magyarország.hu*-t (17-17 említés) és a *Cégkeresőt* (15 említés) a válaszadók ismerik és használják. Hasonló népszerűségnek örvend a *Gazdasági és Közlekedési Minisztérium* portálja.

A szervezetek mintegy *fele* használja forrásként a *Hírkeresőt*, a *Forrásportált*, a *Cégböngészőt* és az *Adó Online*-t (8-8 említés). Hasonlóan ismert a *Lapszemle* (7 jelölés), a *Bankweb* és a *Magyar Köztársaság Bíróságai* (6-6 jelölés).

A kevésbé használt portálok közé tartozik - az egyébként igen jól szervezett információval bíró - *Eco.hu* (5 említés), a *Tanúsított Cégek* és a *Tudakozócentrum* (4-4 említés). A sort végül a *Magyar Befektetési és Kereskedelemfejlesztési Kht* és a *Védjegyportál* zárja (2-2 említés).

Az e-források kategóriájában az utolsó kérdés így hangzott:

„Tájékoztatásnál melyik forrástípust részesítik előnyben és miért?”

- a) hagyományos, nyomtatott kiadványokat, mert...
- b) elektronikus forrásokat, mert...

A kérdéssel tájékozódni szerettem volna, hogy maguk a szakemberek mennyire fogadták el és építették be munkájukba az új formátumú információforrásokat.

Ahogy az várható volt, *hagyományos és új egyszerre van jelen* a könyvtárak munkájában.

Lássuk, milyen előnyeit és hátrányait említették a két forrástípusnak!

Forrástípus	Előnyök	Hátrányok	Megjegyzés
Hagyományos, papíralapú dokumentum	- megbízható, - jogilag elfogadott, - az olvasók szeretik kézbe venni.	- az információ tartalma régi, elavult	„Az olvasó dönthet, melyiket kéri, ha van több lehetőség.”
E-dokumentum	- naprakészek, frissek, - könnyebb hozzáférni, - nyomtatható, sokszorosítható, - könnyen kezelhető, - gyors, pontos, korszerű, - sok forrás csak Interneten érhető el	- nem mindig megbízható	„Az információ „dönti el” melyiket használjuk” „Kérdésfüggő”

11. táblázat: Hagományos és e-dokumentumok használatának összehasonlítása

Mint látjuk, igen változatos válaszokat adtak a szakemberek. Úgy tűnik azonban, hogy a két dokumentumtípus használatában a könyvtárosok jobban preferálják az elektronikus forrásokat. Igaz, nagyobb a felelősségük is, hiszen az adattartalmak nem mindig származhatnak friss forrásból. (lásd 1. fejezet)

A hagyományos formátumú dokumentumokhoz elsősorban a használók ragaszkodnak, hiszen ezeket „kézbe lehet venni”

4. Együttműködési lehetőségek más intézményekkel, szervezetekkel

A soron következő kérdéssel **„Amennyiben nem tudják kielégíteni az olvasó/felhasználó kérését, hová fordulnak?”** a könyvtárak együttműködési készségét és lehetőségeit szerettem volna feltérképezni.

Az intézmények igen segítőkészek, ha valamilyen oknál fogva nem teljesíthető a kérés. Legtöbbször az *Országos Dokumentum-ellátó Rendszer (ODR)* használatával kérik le könyvtárközi kölcsönzéssel a kívánt dokumentumot, amennyiben az papíralapú. A *Libinfo*, ill. az *Internet* jó továbblépési lehetőség az elektronikus dokumentumok esetében, de

gyakran tanácsolják a felhasználónak *szakkönyvtár*, *EU Információs Pont* vagy *helyi vállalkozói szervezetek* megkeresését is.

A megyei könyvtárak mindegyike rendelkezik integrált könyvtári rendszerrel, ezek a következő arányban oszlanak meg:

Integrált könyvtári rendszer neve	Használati gyakoriság
CORVINA	7
SRLIB	2
TEXTLIB	2
OLIB	2
S-LIB	1
HUNTÉKA	1
SZIKLA 21	1
ALEPH	1

Valamennyi könyvtár tagja az *Országos Dokumentum-ellátó Rendszernek* (ODR).³³

Ezen kívül közös elektronikus katalógus tagja még számos intézmény. A legtöbb említést a *Magyar Országos Közös Katalógus Egyesület* (MOKKA)³⁴ ill. a VOCAL³⁵ kapta, mely a CORVINA rendszert használó könyvtárak osztott katalógizálási programja.

12. táblázat: Integrált könyvtári rendszerek használata

5. Adott könyvtár tapasztalatai, javaslatai

Az utolsó kérdéskör a könyvtárosok személyes megítélésére, munkájuk során szerzett tapasztalataira kérdezett rá. A két kérdés közül az első alternatívákat kínált fel, melyet a válaszadóknak rangsorolniuk kellett:

„A vállalkozók könyvtári információellátását Önök szerint hogyan lehetne hatékonyabbá tenni?”

Könyvtáros szakmai szervezetek kezdeményezéseivel	Vállalkozói szervezetekkel való szorosabb kapcsolattartással
Emberi erőforrás növelésével, átszervezéssel	Könyvtárpártoló rendezvényekkel
Könyvtárosok továbbképzésével	Reklámmal, kiadványok megjelentetésével
Több anyagi ráfordítással	Források célzottabb beszerzésével
Jobb számítástechnikai háttérrel	Vállalkozói információs rendszer kiépítésével

13. táblázat: A vállalkozók könyvtári ellátásának hatékonyságát növelő tényezők táblázata

³³ Országos Dokumentum-ellátó Rendszer (ODR), URL: <http://odr.lib.klte.hu/corvina/odr/wpac.cgi?type=info>

³⁴ Magyar Országos Közös Katalógus Egyesület (MOKKA), URL: <http://www.mokka.hu/index.html> 2008-04-10

³⁵ VOCAL, URL: <http://vocal.lib.unideb.hu/rendszer.html>

Mivel a könyvtárak harmada nem rangsorolt - csak bejelölt néhány általa fontosnak tartott lehetőséget -, ezért értékelésben csak a legtöbbet említett első, ill. utolsó válaszokat ismertetem.

Egyértelműen úgy látják a válaszadók, hogy **több anyagi ráfordítást** kellene áldozni az üzleti szolgáltatás kiépítésére, és **szorosabb kapcsolatot kellene fenntartani vállalkozói szervezetekkel**. Számottevő jelölést kapott még **a jobb számítástechnikai háttér, a könyvtárosok továbbképzése ill. a vállalkozói információs rendszer kiépítése**.

A szakemberek **legkevésbé látják indokoltnak** a probléma megoldásaként **az emberi erőforrás növelését** vagy átszervezését, ill. **könyvtárpártoló programok szervezését**.

Meglepő volt számomra, hogy könyvtáros szakmai szervezetektől induló kezdeményezésekkel kapcsolatban nincsenek elvárásai az intézmények többségének. Ez két dolgot is jelenthet:

- egyrészt a szakmai képviselők ritkán vállalnak úttörő szerepet újdonságok bevezetésében, másrészt
- e szervezetek keze „kötött” és ezzel a könyvtárak tudatában vannak.

A kérdőív utolsó kérdése azt tudakolta, hogy milyen tapasztalatai vannak az intézményeknek a célcsoport információs igényének kielégítésével kapcsolatban. Ahogyan az várható volt, mindössze néhányan fejtették ki bővebben véleményüket:

„Vannak még kiaknázatlan lehetőségek. A kölcsönös előnyök felismerése mentén várhatóan sikeres együttműködés alakítható ki...A közös megjelenés a könyvtár számára is új távlatokat nyithat.”

Méliusz Juhász Péter Megyei Könyvtár, Debrecen

Összegzés

A kérdőíves helyzetfelmérés megkezdése előtt hipotézisem a következő volt:

- A. A megyei közkönyvtárak az adott település és/vagy régió szintjén fejtik ki tevékenységüket.
- B. A vállalkozók információs igényének kielégítését a legtöbb könyvtár nem kezeli kiemelten.
- C. Feltételeztem, hogy szinte minden könyvtár rendelkezik megfelelő IT infrastruktúrával; használ integrált könyvtári rendszert (pl. OLIB, Corvina stb.); tagja valamilyen közös katalógusnak.

- D. Véleményem szerint a könyvtárosok előnyben részesítik az elektronikus forrásokat.
- E. A könyvtárba látogató vállalkozók kérései elsősorban céginformációra, jogi szabályozásokra és pályázatokra vonatkoznak.
- F. A könyvtárak nem építenek vállalkozói adatbázist, vagy információtárat.
- G. Összességében - a kérdéskörrel kapcsolatban - passzivitást vártam az intézmények részéről.

A vizsgálat lefolytatása és az eredmények részletes elemzése után elmondható, hogy **kisebb-nagyobb eltérésekkel előfeltevéseim helytállóak voltak.**

Az világossá vált, hogy a magyar könyvtárak számára a vállalkozók kiszolgálása ugyanolyan fontos feladat, mint a többi felhasználó ellátása. Ennek eredményességét azonban nagyban csökkenti a *koncepciónélküliség*, a *források* (elsősorban infrastrukturális és anyagi) és *tapasztalatok hiánya*, valamint *párhuzamosság a helyi vállalkozói szervezetekkel*.

Az eredmények igazolták azt a feltételezésemet, hogy a magyarországi **közkönyvtárak** számára javasolt és szükséges lenne olyan információs rendszer kiépítése, mely erőforrásaikat egyesítené, munkájukat megkönnyíthetné, a vállalkozási tanácsadást fellendíthetné, ezáltal az európai-tengerentúli szint közelébe emelhetné.

3. 3. Nemzetközi felmérések és a hazai vizsgálat összehasonlítása

A továbbiakban arra voltam kíváncsi, hogy a vizsgálat eredménye mutat-e közös vonásokat hasonló nemzetközi felmérésekkel.

Először egy angliai felmérés néhány idevonatkozó eredményét ismertetem. Az Egyesült Királyság lakosságának információszerzési szokásaival kapcsolatos vizsgálatot a **British Library Research and Innovation Centre Citizenship Information Project**-e végezte el 1999-ben. A program elsősorban az állampolgárokat érintő információkra korlátozódott, Magyarországon ezt hívjuk *közhasznú információnak*. Mivel a felmérés egyes elemei érintik saját kutatásaimat, így fontosnak érzem az idevonatkozó tények közreadását.

- Az első meglepő dolog, hogy a kérdőívet kitöltő, az angol lakosságot képviselő reprezentatív válaszadók többsége **oktatás – képzés** témakörben igényli leginkább az információt. Ezt követte a pihenés, szabadidő témakör, majd az egészségügy és szociális kérdések, végül a „top six”-et a **jogi és munkaerőpiac** kapcsolatos témák zárták. ([Marcella - Baxter 1999] p. 116-117.)

Ez arra mutat, hogy a lakosság életét jelentősen befolyásolja a szakmai előremenetel, az egész életen át tanulás és a minél jobb álláshelyek megszerzése.

- A következő fontos momentum az volt, hogy ezeknek a közhasznú információknak a beszerzését elsősorban a **közkönyvtárban** bonyolítja le a polgárság (77%), másodsorban az ún. Citizens Advice Bureaux-kban (50-70%) és más tanácsadó irodákban. ([Marcella - Baxter 1999] p. 120.)

A **másik felmérés** ismertetése elengedhetetlen dolgozatom szempontjából, mivel **Pam és Allan Foster** angol szakírók, konzultánsok 16 éve minden évben megismétlik felmérésüket az angliai könyvtárakban folyó üzleti információszolgáltatással kapcsolatban [Foster-Foster2005]. A 2005-ös vizsgálat érdekessége, hogy az egész Egyesült Királyságra kiterjesztették. Kérdőívüket felsőoktatási, vállalati, köz-, és szakkönyvtáraknak küldték ki postán és e-mailben. Az 51 válaszadó közül mindössze 10% volt közkönyvtár. *Mivel az értékelés során jól elkülöníthető a „public library”-k tevékenysége, így kíváncsi és tanulságos lehet az eredmények közlése értekezésem szempontjából.*³⁶

Az alábbi összegző, **14. táblázat** jól illusztrálja a hazai és nagy-britanniai helyzet különbségét!

Kategóriák	Magyarországi könyvtárak	Egyesült Királyság könyvtárai
Költségvetés	Nincs jól elkülöníthető összeg üzleti források beszerzésére, a szolgáltatás menedzselésére.	A brit könyvtárak pénzügyi kerete 5000 és 1 millió font között mozog ³⁷ . Mindössze 15%-uk kap kevesebb pénzt az előző évi büdzséhez képest.
Nyomtatott és elektronikus forrásokra fordított összeg aránya	A hazai könyvtárakban nem készült ilyen jellegű felmérés, de az általam lefolytatott kérdőíves felmérésből kiderül, hogy az e-források használata még nem igazán elterjedt.	A források beszerzésére fordítható összeg 75%-át az e-források teszik ki. Kivétel ez alól néhány felsőoktatási könyvtár, akik fontosnak tartják hagyományos kézikönyvek beszerzését is.
Alkalmazottak számának változása	Többnyire stagnál	Stagnálás után nőtt az elmúlt évben a legtöbb könyvtárban.
		Egyre több szervezetnél és vezetnek be és

³⁶ A tanulmány megjelenése után több angliai szakember is kifejtette véleményét a Business Information Review hasábjain [Franklin 2005], [Considine 2005].

³⁷ A szóródás abból fakad, hogy a könyvtárak között akad olyan, amely önálló költségvetésű, és van olyan, amely egy nagyobb intézmény BI részlege.

Tudásmenedzsment-stratégia	Többnyire csak ismerkedik a szakma a fogalommal	alkalmaznak valamilyen KM szoftvert (pl. Autonomy ³⁸ , Verity ³⁹). Igaz, legkevésbé a közkönyvtárak...
Intranet alkalmazások	Nagyobb könyvtárakban esetleg használják	Szinte minden közkönyvtárban alkalmazzák. Ezek többnyire bibliográfiai, pénzügyi és hírek témájúak.
Adatbázis-szolgáltatók	A hazai közkönyvtárakban nemzetközi hostokkal való szerződés kötése igen ritka. Egyedül az EBSCO van jelen a megyei könyvtárakban.	Minden könyvtár (100%) szerződésben áll valamelyik neves adatbázis-szolgáltatóval. Leggyakoribb említések: Dialog, LexisNexis (60-60%), EBSCO (40%), Factiva (33%). Említést kapott még: DataStar, Gale, Thomson, Questel.Orbit stb.
Hány felhasználónak biztosítanak hozzáférést a szolgáltatók adatbázisaihoz	-	Közkönyvtárakban gyakran csak egy hozzáférésre fizetnek elő. Felsőoktatási könyvtárakban és más nagyobb intézményekben 300, vagy akár korlátlan is lehet ez a szám.
Felhasználóképzés	Csak elvétve szerveznek a hazai könyvtárak tanfolyamokat, ill. dolgoznak ki információkereséssel kapcsolatos tájékoztatóanyagokat a felhasználók számára.	Valamennyi intézmény preferálja az információszerzés és –használat oktatásával kapcsolatos tevékenységeket.
Elektronikus termékek használatának gyakorisága	A magyarországi könyvtárakban ilyen jellegű mérés nem történik, csak általános statisztikák készülnek, ill. a honlapok látogatottságát kísérik figyelemmel.	Minden közkönyvtár méri az online használat gyakoriságát. Szoftvertámogatásként a COUNTER Code of Practice ⁴⁰ -t említették.
Hatékonyság- és elégedettség- mérés	Közkönyvtárainkban egyre gyakoribb az elégedettségi vizsgálat, elsősorban kérdőíves formában.	A könyvtárak fele végez felméréseket. Alkalmazott módszerek: kérdőíves megkérdezés, interjú és benchmarking.
Hosszú távú stratégia	-	A leggyakoribb említések: erőforrások növelése, hatékonyabb marketing/PR és tudásmenedzsment, oktatási anyagok készítése, üzleti tartalomfejlesztés.

³⁸ Az *Autonomy* vezető eszköz a cégek kereséséhez, teljesen automatizálja az elemzést, a kezelést, az egyesítést és az információ-felhasználást. A szoftverrel a szöveggörnyezetben elhelyezett, strukturált és nem strukturált információkat, így szöveget, audio- és videoanyagokat is lehet keresni. URL: <http://www.autonomy.com>

³⁹ A *Verity* rendszere intellektuális tőkekezelési megoldásokat (intellectual capital management) kínál. A céginformáció integrált keresést, osztályozást, ajánlást, pénzügyi áttekintést és elemzést végez, kérdezz-felelek szolgáltatást tart fenn online rendszerben. URL: <http://www.verity.com>

⁴⁰ A COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) - a „Hálózatban működő elektronikus források online használatának számlálása” kezdeményezés 2002 márciusában indult azért, hogy irányítsa az online műveletek során használt adatok rögzítését és cseréjét. Arra tervezték, hogy a könyvtárosok és kiadók egyaránt megbízható eszközzel tudják mérni az online forrásokon áramló adatok mennyiségét, mivel az utóbbi években az online források használata exponenciálisan nőtt. A COUNTER különös figyelmet fordít azokra a folyóiratokra és adatbázisokra, amelyek online módon is elérhetők. URL: <http://www.projectcounter.org> 2008-04-12

14. táblázat: Üzleti/vállalkozói információszolgáltatás különbségei a magyarországi és az Egyesült Királyság könyvtáraiban

Megjegyzések:

- Az összehasonlításnak nem volt értelme azon kérdések esetében, amelyek konkrét források használatáról tájékoztak (üzleti hírszajtók, pénzügyi, piaci e-források, társadalmi és gazdasági előrejelzések, hiszen ezek mindegyike az Egyesült Királyságban használatos.
- Szintén mellőztem azokat a kérdéseket, amelyek szakmai szervezetek tevékenységével kapcsolatosak, mivel ezek is „ország-specifikusak”.

A párhuzamba állításból látható, hogy a brit public library-k anyagi, technikai, személyzeti erőforrásai összehasonlíthatatlanul kedvezőbbek. **Felhasználó-központú szemlélet, valamint korszerű megoldások alkalmazása, újdonságok bevezetése jellemzi tevékenységüket.**

Megállapítható, hogy közel sem adott minden szakmai feltétel egy sikeres hazai információs rendszer kidolgozásához és bevezetéséhez. Az erőforrások hiánya mellett leginkább a tapasztalatlanság jelenthet problémát. Évtizedes hagyományokat, beidegződött szokásokat is fel kell rúgni ahhoz, hogy megláttassuk az új szolgáltatásban rejlő lehetőségeket.

Összegezve a 3. fejezetet, a következőket állapíthatjuk meg:

- *A magyar könyvtárak jelentős hátrányban vannak, hiszen a vállalkozók „mindössze” 18 éve vannak jelen a társadalomban.*
- *Az ismert tény, hogy az üzleti kultúra kezdetben fejletlen volt és a könyvtárak kevés forrásra támaszkodhattak. A 90’-évek végétől jelentősen megnőtt az üzleti tartalmú kiadványok száma, ezzel egy időben megindult a tartalmi specializálódás.*
- *2004-től Magyarország az Európai unió tagja, amely egyértelműen támogatja a mikro-és kisvállalkozások információellátását pályázatok formájában.*
- *A külföldi példák követése kézenfekvőnek tűnik bizonyos szempontból, ugyanakkor szükség van a magyar körülményekhez igazodó adaptációra.*

A fent említett tényezők azt sugallják, hogy a könyvtárügy vezetőinek és képviselteinek minél előbb lépniük kellene egy vállalkozói információs rendszer létrehozásában, bevezetésében és fenntartásában, mert a helyi szinten működő szolgálatok erőforrás(ok) és támogatottság hiányában életképtelenek.

Irodalom a 3. fejezethez

- [Considine 2005] Goretti Considine: Response from a dying breed?: Public libraries and the Business Information Resources Survey 2005 = Business Information Review, London : SAGE, Vol. 22(2). 2005, p. 85-89.
- [Foster-Foster 2005] Pam Foster-Allan Foster: Adapting to change: Business Information Resources Survey 2005 = Business Information Review, London : SAGE, Vol. 22(1). 2005, p. 15-37.
- [Franklin 2005] Nicola Franklin: Adapting to change: BIR's Business Information Resources Survey 2005 = Business Information Review, London : SAGE, Vol. 22.(2) 2005, p. 90-94.
- [Marcella - Baxter 1999] Rita Marcella – Graeme Baxter: A national survey of the citizenship information needs of the general public = Aslib Proceedings, vol. 51. (4) p. 115-121.
- [Mikulás 2005] Mikulás Gábor: Üzleti információszolgáltatás a hazai könyvtárakban? =Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 52. évf. 2. sz. (2005. febr.) p. 70-72.
- [Portál Program2008] Portál Program: a könyvtárügy fejlesztési stratégiája, 2008, URL: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_files/downloads/portl_miniszteri_elfogadott-1.rtf 2008-04-02
- [Skaliczki 2003] Skaliczki Judit: Az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye: a könyvtár = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 50. évf. 9-10. sz.(2003. okt-nov.) p. 375-381.

4. Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere (MAKK-VIR)

4. 1. A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszerének (MAKK-VIR) leírása

A MAKK-VIR létrehozása egy olyan Web-alapú információs portál kialakítását jelenti közkönyvtárakban (megyei könyvtárakban), amely a gazdasági élet szinte minden területét érinti. Elsősorban mikro- és kisvállalkozók számára készülne, akik nem rendelkeznek az önálló információszerzés képességével, vagy nincs elég pénzük források beszerzésére, adatbázisok előfizetésére.⁴¹

CÉL: A MAKK-VIR létrehozásának legfőbb célja, hogy a mikro- és kisvállalkozók helytől (otthon vagy telephelyükön) és időtől függetlenül (24/7), az Interneten keresztül kapcsolatba lépjenek a rendszerrel és információt kérjenek le onnan. Amennyiben saját maguk nem tudják lebonyolítani a keresést, vagy nem járnak eredménnyel, úgy szakemberek támogatását kérhetik egy *online Információs Pult* segítségével.

RÉSZTVEVŐK: A projekt kivitelezése meghaladja egy adott könyvtár kereteit, ugyanakkor országos kezdeményezést sem remélhetünk a döntéshozóktól a helyzetelemzés alapján. *Két, vagy három könyvtár regionális összefogása*, munkája azonban már kivitelezhető. Hazánkban elterjedt forma a *könyvtárak társulása*, ill. a **konzorcium** létrehozása az eredményesebb fellépés érdekében.

FORRÁSOK: A szükséges anyagi, technikai és személyi háttér megteremtése leginkább **pályázat útján** érhető el.⁴² A folyamatos fenntartás érdekében szükséges a **fenntartókat** is meggyőzni a rendszer alkalmazásának előnyeiről, arról, hogy *a cél az egész közösség érdekeit és fejlődését szolgálja*.

A projekt/pályázat elkészítése során számba kell venni a kialakítandó rendszer erőforrásigényeit, amely *elsősorban már meglévő erőforrásokra* támaszkodna, így a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat (pl. állománygyarapítás: beszerzés; olvasószolgálat: kölcsönzés, előjegyzés; szak- és általános tájékoztatás) is mozgósítaná. *Másodszorban* szükséges *speciális, üzleti tartalmú kiadványok beszerzése* is, melyek nagy

⁴¹ A célcsoport kiegészülhet még a munkanélküliek, Gyes-en lévő anyukák és munkahelyváltók csoportjával is.

⁴² A GVOP (Gazdasági Versenyképesség Operatív Program) 4.2.2. "Tartalomipari és közcélú tartalomfejlesztés" pályázatán közgyűjtemények, közszolgáltatók is beadhatják pályázataikat.

része előfizetéses. *Preferálni kell az e-dokumentumok* használatát a nyomtatott kiadványokkal szemben.

KOMPONENSEK: A rendszer magja egy sajátépítésű adatbázis - Vállalkozói Információtár-, melynek tartalmi összeállítását és feltöltését nagy szakmai körültekintéssel,⁴³ a könyvtárakban használatos szabványok figyelembevételével⁴⁴ és a minőségbiztosításra vonatkozó szabályok maximális betartásával kell elvégezni.

Az adatbázis mellett a rendszernek biztosítania kell a **könyvtár(ak) saját OPAC-jához**, ill. ezen túlmutatva a **MOKKA**-hoz (Magyar Országos Közös Katalógus) történő hozzáférést is. A rendszerre támaszkodó *portálnak* jól szervezettnek, informatívnek, formailag esztétikusnak kell lennie.

FELHASZNÁLÓK: A rendszert elsősorban *regisztrált vállalkozók - jelképes belépési díj megfizetése után - ingyenesen* használhatnák, de a sokszorosítás, másolás, adatletöltés költségeit maguknak kell állniuk. A felhasználók csoportja természetesen kiegészülhet egyéb, a szolgáltatás iránt érdeklődő személyekkel is.

4. 2. A rendszerrel szemben támasztott követelmények. A bevezetés előnyei és hátrányai

Az információs rendszer kidolgozásával és implementálásával a következő **eredmények** érhetők el:

- I. A mikro-és kisvállalkozások alapításával és működtetésével kapcsolatos információk és könyvtári szolgáltatások *online módon történő eljuttatása* a vállalkozókhoz, mint speciális felhasználói körhöz.
- II. A *közkönyvtárak szerepének növelése* egy adott település/régió információs hálózatában.
- III. Közkönyvtárak *összefogása más – vállalkozásfejlesztéssel kapcsolatos – szervezetekkel*.
- IV. A könyvtárak *meglévő állományának és digitális tartalmainak bevonása* a vállalkozók információellátásába.
- V. A vállalkozók tájékoztatása *gyorsabb és hatékonyabb* lesz.

⁴³ Már ebben a fázisban elkerülhetetlen vállalkozói szervezetek és közgazdaságtudománnyal foglalkozó szakemberek bevonása.

⁴⁴ Pl. HUNMARC csereformátum

- VI. *A felhasználók köre jóval szélesebb lesz:* a vállalkozók mellett használhatják az elektronikus szolgáltatást felsőfokú képzésben résztvevők, munkanélküliek, munkahelyváltók és kezdő vállalkozók is. Így biztosítható a könyvtárak többi szolgáltatásainak igénybe vétele is.

Ennek megfelelően a rendszernek a következő követelményekkel és jellemzőkkel kell bírnia:

- Egységes, egyszerű, felhasználóbarát kezelői felület (használatra minimális számítástechnikai ismereteket igényeljen csak).
- Kommunikáció más rendszerekkel, vagyis biztosítva legyen az adatimport és adatexport.
- Biztonságos adattárolás, hiba esetén lehetőség legyen a rendszer helyreállítására.
- Adatarchiválási lehetőség.
- Többszintű, szabadon paraméterezhető jogosultsági rendszer, mind az információs szakemberek, mind a felhasználók vonatkozásában.
- Nagy adattömeg esetén is elfogadható válaszidő.
- A rendszer folyamatos fejlesztése, az újabb tartalmak és felhasználói igények beépítése elengedhetetlen feltétele a minőség folyamatos szinten tartásának.
- A MAKK-VIR portáljának biztosítania kell az aktuális témákban való elmélyülést mind hagyományos eszközökkel, mind a Web 2.0 technológiák alkalmazásával (blog, fórum, e-mail).
- A keresőfelületnek biztosítania kell a több szempontú, összetett keresést (Boole-operátorok alkalmazása) és a böngészést.
- A jól használható kezelői kézikönyv minden résztvevő számára érthető legyen.
- A program fejlesztői bármikor elérhetőek legyenek, telefonos vagy online segítséget tudjanak nyújtani.

Mint minden új megoldásnak, a MAKK-VIR bevezetésének is meg vannak az **előnyei és hátrányai. Ezek a következők:**

Előnyök:

- Jól szervezett Web-portálon könnyebb megtalálni a releváns információt
- A megszerzett információ teljesebb
- Az információ nem minden esetben érhető el offline

- A felhasználót nem sűrgeti az idő, az információs hálót saját tempójában járhatja be

Hátrányok:

- Az információt jól strukturált információtartalom ellenére is nehéz lehet megtalálni
- *Elveszhet a személyes kapcsolat* a könyvtáros és a felhasználó között.

4. 3. Erőforrásigények

A *tervezés fázisában* új rendszerek bevezetésénél, informatikai rendszerek korszerűsítésénél és pályázatok benyújtásánál *mérlegelni kell a ráfordítások mértékét*, amely költségtípusonkénti megoszlása eltérő lehet. A költségek számbavételénél külön kell választani az *egyszeri* fejlesztési, bevezetési kiadásokat, valamint a *folyamatosan* jelentkező üzemeltetési ráfordításokat. ([Raffai 2003] p. 437-440.)

Nézzük, a MAKK-VIR megvalósításánál milyen költségtényezőkkel kell számolni!

- *Eszközbeszerzési költségek:* mérlegelni kell, hogy a meglévő *hardveregységeket* fejleszti-e tovább, vagy nagyobb kapacitású, jobb képességű, de drágább hardverrel dolgoznak-e a könyvtárak. Bár nehéz megbecsülni a rendszer kiépítésével kapcsolatos hardverigényt, amire nagy valószínűséggel szükség lesz: szervergép, terminálok, nyomtatók, kábelek és hozzáférési pontok, nagy sebességű internet kapcsolat, telefon, szünetmentes tápegység stb. Szintén elemezni kell a *szoftverigényeket* is.

Helykialakítási költségek: mindenképpen szükséges olyan helyiségek kialakítása, amelyek megfelelő helyet adnak a számítógépeknek és a munkatársaknak. A felhasználókat közvetlenül kiszolgáló szakemberek számára kellemes, vonzó, tetszetős „üzleti környezetet” célszerű kialakítani.

- *Személyi kiadások, képzési költségek:* ezek a típusú kiadások magukban foglalják a munkabéreköltségeket, ill. a munkatársak és felhasználók képzési ráfordításait.
- *Berendezések beszerzése:* ezek egy része általános költség (pl. fűtés, raktározás, klíma stb.), de ide soroljuk a papírok, lemezek beszerzési kiadásait is.
- *Adatfeldolgozási költségek:* pl. adatok összegyűjtése, másolása, továbbítása.
- *Hálózatüzemeltetés:* tervezés során számolni kell a külső és belső hálózati vonalakkal kapcsolatos költségekkel.

- „*Láthatatlan költségek*”(egyéb kiadások): Pantry és Griffiths neves angol szakírók említenek még egy sajátos költségtényezőt, amely elsősorban elektronikus szolgáltatásoknál jelentkezik. Ez nem más, mint az e-folyóiratok és más e-kiadványok esetében felmerülő licenszdíj, ill. az adatbázisok dokumentációs anyagának díja ([Pantry-Griffith 2002] p. 93.).

Természetesen a tervezés fázisában részletes pénzügyi tervet kell készíteni az említett – várható – költségtényezők alapján. Fontos hangsúlyozni, hogy az üzemeltetésnek is jelentős költségei vannak, ennek biztosítása pedig a fenntartók feladata. További bevételek várhatók könyvtárpártoló tevékenységből és egyéb adományokból, ezek azonban nem kiszámítható források.

Összefoglalva megállapíthatjuk, hogy sikeres tervezés és implementáció esetén a MAKK-VIR egy olyan információforrás-központú rendszer lesz, amely a felhasználó szempontjából segít a releváns információk megtalálásában, ezáltal a döntéshozatalban, a szolgáltató (könyvtár) oldaláról pedig idő-, pénz-, és emberi erőforrás kímélő.

Irodalom a 4. fejezethez

- [Pantry-Griffith 2002] Pantry, Sheila - Griffith, Peter: Creating a successful e-information service, London: Facet, 2002. 176 p.
-
- [Raffai 2003] Raffai Mária: Információrendszerek fejlesztése és menedzselése, Budapest, Novadat, 2003. 996 p.

5. Könyvtári vállalkozói információs rendszer (MAKK-VIR) megvalósításának menete

Az új rendszerek bevezetése, vagy új szervezeti struktúrák kiépítése igen gyakori beavatkozási forma az üzleti életben, mivel a környezet állandó változása a vállalatok folyamatos változását is kívánja. Ez a megállapítás annyiban módosul *non-profit szervezetek* esetében, hogy **működésük célja nem a haszonszerzés, hanem a közösség szolgálata. A szükséges változások felismerése és a teljes szervezetben való tudatosítása a könyvtárak esetében a menedzsment, ill. a fenntartók feladata:** a szervezet alsó fokáról kiinduló kezdeményezés nagyon könnyen elsorvadhat.

„A korszerű IT - megoldások alkalmazása iránti igény, ...általában valamely szervezet vezetősége részéről merül fel, amikor a vezetők meg kívánják oldani az üzletmenetben jelentkező problémákat, amikor hatékonyabban kívánják munkájukat végezni, és ehhez korszerűbb információfeldolgozási eljárásokat igényelnek” ([Raffai2003] p. 330.)

Mivel a magyarországi könyvtári vállalkozói/üzleti információs szolgáltatás rendkívül kezdetleges, tapasztalatok nélküli, **célszerűnek látszik a legkorszerűbb információs technológián alapuló, nemzetközi business e-szolgálatok eredményeit, módszereit felhasználó, online referenz szolgálat létrehozása konzorcium formájában.**

A továbbiakban áttekintem a rendszer tervezésének legfontosabb lépéseit, a fejlesztőcsoportban közreműködők szerepeit, hatásköreit és a rendszer felépítését.

5. 1. A Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszerének (MAKK-VIR) kialakításával kapcsolatos főfolyamatok tervezésének és fejlesztésének lépései

A rendszerrel és a Web-portál létrehozásával kapcsolatos főfolyamatokat és azok leírását táblázatban foglaltam össze. A kidolgozás során *Rebecca H. Augustyniak és szerzőtársai* műveire támaszkodtam [Augustyniak 2005].

Főfolyamat megnevezése		Főfolyamat leírása
I.	Információgyűjtés és - elemzés	A releváns információforrások (papíralapú és elektronikus kiadványok) behatárolása és elemzése, valamint az információs szükségletek és felhasználói követelmények meghatározása
II.	Tervezés	A gyűjtés során szerzett információk értelmezése és átvizsgálása a rendszer követelményeinek megfelelően, figyelembe véve a következőket: • Felhasználók igényei • Tartalmi követelmények • A tartalommal kapcsolatos menedzsment - stratégia • Forma kialakítása • Web-folyamatok tervezése • Adatstruktúrák tervezése
III.	Tervezet létrehozása	„Kulcsoldalak” kialakítása, melyek érzékeltetik a leendő rendszer tartalmi vonatkozásait és funkcióját
IV.	Prototípus kidolgozása	A web-portál megalkotása (tartalmak, folyamatok, design). A kliensek visszajelzései alapján specifikációk kiépítése
V.	Fejlesztés	A prototípus alapján a rendszer részletes (weboldalak, kódok, scriptek és más komponensek) kidolgozása
VI.	Minőségi garanciák meghatározása	A tartalom átvizsgálása szabályzatok és szabványok szempontjából. Adatok hozzáférhetőségének vizsgálata. Szerzői jogi kérdések. Használhatósági tesztelés végrehajtása
VII.	Próbatesztelés	A kidolgozott, kész rendszer tesztelése leendő felhasználókkal és a rendszer-menedzserrel
VIII.	Revízió	Változtatások elvégzése a próbateszt eredményei alapján
IX.	Üzembe helyezés	A végleges, módosított rendszer beindítása. (A rendszer „élő”, a felhasználók számára kifejlesztett <i>termék</i>).
X.	Betanítás	A rendszer felhasználóinak betanítása a leghatékonyabb használat érdekében. Kézikönyvek, útmutatók (elektronikus és nyomtatott) kifejlesztése
XI.	Értékelés	Felhasználói visszajelzések gyűjtése, különös tekintettel a tartalomra, a használhatóságra és a funkcionalitásra
XII.	Szoftverkövetés	Jogszabályi és tartalmi változások nyomon követése, szakmai fejlesztések

15. táblázat: A MAKK-VIR főfolyamatok tervezésének és fejlesztésének lépései

A főfolyamatok strukturáltak, egymásra épülnek. A tervezés és kivitelezés során érvényesülnie kell a *minőségi követelményeknek*, valamint a *felhasználó-központúságnak*.

Minőségi követelmények

A MAKK-VIR kialakításánál figyelembe kell venni a már meglévő könyvtári szabványokat, ajánlásokat és szabályzatokat. Ezek a következő szabványok és ajánlások:

- Z39.50 Információkeresési szabvány, programok közti protokoll
- KSZ/4.1 - HUNMARC. A bibliográfiai rekordok adatsere formátuma
- MSZ ISO/TR 20983: 2004 Információ és dokumentáció. Elektronikus könyvtári szolgáltatások teljesítménymutatói. 34 p. Az ISO/TR 20983:2003 alapján.

Felhasználó-központúság

Fontos, hogy mind a *tartalom* meghatározásánál, mind a *design* kialakításánál ne csak öncélú szakmai elvek érvényesüljenek, de a vállalkozók valós szükségleteit is vegyük figyelembe. Mindenképpen *javasolt információs igényfelmérést végezni* a célcsoport körében, még a tervezés megkezdése előtt.

5. 2. A MAKK-VIR fejlesztőcsoport szerepei és hatáskörei. Szerepek és főfolyamatok összefüggései

Az utóbbi években jelentősen átalakult az információs piac és ezzel együtt új feladatkörök jelentek meg, ill. a hagyományos könyvtáros (információspecialista) – „számítástechnikus” szerepkörök is átalakultak. *Abell* és *Wingar* a TFPL⁴⁵ munkatársai rámutatnak, hogy a hagyományos „mag” információs képességek (a kutatás képessége, az információ összegyűjtése, szervezése, átalakítása és „csomagolása”) mellett ma már szükséges az információtartalom szerkezetbe foglalásának, felépítésének, valamint összefüggések, kapcsolatok kialakításának (pl. internet linkek) képessége is ([Abell-Wingar 2005] p. 176.). *Mindez arra mutat, hogy az információs társadalom helyett sokkal inkább a tudás társadalmáról beszélhetünk.*

A szerzők az információs szolgáltatások szerkezetét és az azokhoz tartozó szerepeket (foglalkozásokat) vizsgáló megállapításaikat két - a British Standards Institution által támogatott – 2001-2004-ben lefolytatott vizsgálatra alapozzák ([Abell-Wingar 2005] p. 177.).

Ezek szerint 3 nagyobb szerepkört határoztak meg: **Információstrukturáló csoport, Információ és tudásmenedzsment csoport és Külső megjelenésért felelős csoport.**

⁴⁵ TFPL –Knowledge and Information Management Service, URL: <http://www.tfpl.com> 2008-04-24

Szerep-csoportok	Szerepek száma	Példák
Információstrukturáló csoport	15	adatmodellező, elektronikus rekordok és dokumentumok menedzsere, Intranet-fejlesztő, portál menedzser stb.
Információ és tudásmenedzsment csoport	19	üzleti információfelelős, tartalmi szerkesztő, információs konzultáns, könyvtári szolgáltatások menedzsere, projektvezető stb.
Külső megjelenésért felelős csoport	9	E-publikációs tanácsadó, Web-tartalom menedzser, képzésvezető stb.

16. táblázat: Az információs és tudásmenedzsment ipar új szerepei

Természetesen ezek olyan *potenciálisan létre hozható tevékenységi körök*, amelyek csak ideális, kedvező helyzetben és esetben kivitelezhetők. A vállalkozói információs rendszer fejlesztése kapcsán szóba jöhető szerepek meghatározásánál felhasználtam más, hasonló tartalmú publikációkat is [Abell - Chapman - Phillips - Stewart - Ward 2006], [Pinfield 2001] és az optimálisan kialakítható lehetőségeket vettem figyelembe.

A projektben résztvevő személyek szerep- és hatásköreit a 17. sz. táblázat foglalja össze. Gazdaságossági tényezők miatt néhány szerep akár összevonható.

A 18. táblázat a szerepek, és főfolyamatok mátrixát ábrázolja, amely jól behatárolt feladatokra osztja a projektben résztvevők munkáját.

Szerep(ek)	Hatáskör(ök)
Projekt igazgató*	A projekttel kapcsolatos mindennemű operatív feladat és a határidők betartásának felügyelete.
Projekt menedzser*	A projekt mindennapos tevékenységeinek irányítása, határidők-folyamatok megállapítása. Folyamatos kapcsolattartás a MAKK-VIR projekt menedzserrel.
*A szerepek összevonhatók	
MAKK-VIR projekt menedzser	A téma szakértőjeként a szakmai anyag és az üzleti folyamatok felügyelete. Kapcsolattartás az egyes fejlesztői csoportok között és visszajelzések tolmácsolása.
Web-tervező koordinátor**	Web-applikációk meghatározása ügyfelekkel való találkozás alapján, a rendszer céljainak és követelményeinek figyelembe vételével. Rendszerelemzés és a fejlesztés fázisainak kidolgozása
Web-tervező(k) ** A szerepek összevonhatók	A rendszer fizikai komponenseinek megalkotása.
Minőségkoordinátor	Használhatósági tesztben való részvétel. Minőségi követelmények figyelemmel kísérése.
Rendszer-könyvtáros	Adatok elemzése a gyűjtemény és a szervezet számára. Taxonómiák meghatározása, tezaurusz készítése. Adatstruktúrák

	dokumentálása.
Látványtervező	A webalapú információs rendszer vizuális és grafikus elemeinek kidolgozása, látványelemek meghatározása.
Hálózati adminisztrátor	A rendszer biztonságával kapcsolatos tervezés, adminisztráció és felügyelet (hardver, rendszerszoftver, alkalmazásszoftver, konfigurációk).
Felhasználók	Visszajelzés a rendszer használhatóságáról.

17. táblázat: Szerepek és főfolyamatok közötti összefüggések

Szerepek és főfolyamatok összefüggéseinek mátrixa

Szerepek	Főfolyamatok											
	Információ- gyűjtés és - elemzés	Tervezés	Tervezet létrehozása	Prototípus kidolgozása	Fejlesztés	Minőségi garanciák meghatározása	Próba tesztelés	Revízió	Üzembe helyezés	Betanítás	Értékelés	Szoftver- követés
Projekt igazgató	•	•	•	•		•		•		•		
Projekt menedzser	•	•	•	•		•		•	•	•		
MAKK-VIR projekt menedzser	•	•	•	•			•				•	•
Webtervező mérnök koordinátor	•	•	•	•	•			•	•	•		
Webtervező mérnök(ök)	•	•		•	•			•	•	•		
Minőségkoordinátor		•		•		•		•				•
Rendszer- könyvtáros	•	•		•				•				
Látványtervező			•									
Hálózati adminisztrátor		•							•			•
Felhasználók	•	•	•	•			•				•	

18. táblázat: Szerepek és főfolyamatok összefüggései

5. 3. A MAKK-VIR Web-portálja

A vállalkozói információs rendszert „megjelenítő” *Web-portál tartalmának* meghatározásánál, a megyei könyvtárak viszonylatában elvégzett *kérdőíves felmérés eredményeire*, külföldi könyvtárak üzleti információs szolgáltatatainak vizsgálatára, valamint a szakirodalomban fellelhető *elemzésekre* támaszkodtam.

5. 3. 1. A MAKK-VIR Web-portáljának tartalmát meghatározó tényezők

Összefoglalva kutatásaimat, a következő elemek határozták meg döntően a tartalmat:

A. A vállalkozások információigénye

A vállalkozások információigényét több tényező is befolyásolhatja, így lényeges, hogy milyen a vállalkozás

- ❖ nagysága (mikro-, kis-, közép vállalkozás),
- ❖ formája (egyéni vagy társas),
- ❖ profilja (termelő vagy szolgáltató),
- ❖ milyen ágazatban tevékenykedik (kereskedelem, építőipar stb.).

Azok a vállalkozások, amelyek erősen exportorientáltak, vagy termelésük fejlett technikára alapozott, általában több tájékoztatást igényelnek a piacról, a versenytársakról, vagy a gazdasági-politikai háttérrel, mint azok az egyéni vállalkozók, akik „garázsboltot” üzemeltetnek.

Döntő lehet az is, hogy a vállalkozás *életciklusának melyik szakaszában* van: kezdeti stádium, kibontakozás, virágzás, avagy hanyatlás (lásd bővebben az 1. 1. 1. alfejezetet).

Ennek a sok szempontúságnak tükröződnie kell a portál tartalmi meghatározásánál is. Elsősorban a *Vállalkozói Információtár* összeállításánál kell gondosan odafigyelni és folyamatosan figyelni a jelentkező igényeket.

B. Az információs piac kínálata

A releváns információ megtalálása pénz- és időigényes feladat, hiszen az információs piac igen heterogén, „sokszereplős”. Míg 10-12 évvel ezelőtt kifejezetten kevés dokumentum jelent meg (az is elsősorban céginformációval kapcsolatos nyomtatott kiadvány volt), addig az elmúlt néhány évben az *üzleti információval foglalkozó források száma ugrásszerűen megnőtt, tartalmilag specializálódott, előtérbe kerültek az elektronikus források.* A neves

nemzetközi kiadók, előállítók (pl. Hoppenstedt-Bonnier,⁴⁶Kompass⁴⁷) mellett megjelentek a hazai piac képviselői is (pl. Opten,⁴⁸ KJK-KERSZÖV⁴⁹).

A releváns külföldi források felkutatása egyértelműen szakemberek segítségét igényli, ezek az eszközök leginkább a tudományos és szakkönyvtárakban érhetők el.

A magyar mentalitást ismerve, igen lényeges a cégeknek, hogy mennyit kell fizetni az információért. Célszerű tehát tisztázni, hogy mely források és szolgáltatások ingyenesek, és melyekért kell fizetni.

C. Időszerű témák

A vállalkozások életében döntő fontossággal bír az *aktualitás*. Ez több faktort is magában foglalhat: jelentheti a működésüket *közvetlenül, ill. közvetve befolyásoló tényezőket*. Előbbire egyik legjellemzőbb példaként Magyarország Európai Unió csatlakozását szokták említeni a szakemberek. A csatlakozás előtti időszakban létfontosságú volt azoknak a szabályoknak a megismerése, amelyek szinte minden cég működését alapvetően meghatározták. Egy-egy törvénymódosítás vagy új rendelet (pl. áfa-kulcsok változása) hetekig, hónapokig foglalkoztathatja a vállalkozó-közösséget és a lakosságot.

A *közvetett tényezők* alapvetően nem befolyásolják a vállalkozások működését, de fontosak lehetnek az információszerzés szempontjából. Ide sorolhatjuk az eseményeket, rendezvényeket, bemutatókat, tanfolyamokat.

Nagy jelentőséggel bírhat az egyéni vélemények és tapasztalatok közreadása. A MAKK-VIR portáljának éppen ezért biztosítania kell az aktuális témákban való elmélyülést mind hagyományos eszközökkel, mind a Web 2. 0 technológiák alkalmazásával (elsősorban blog, fórum).

5. 3. 2. A MAKK-VIR Web-portáljának tartalmi szerkezete és komponenseinek ismertetése

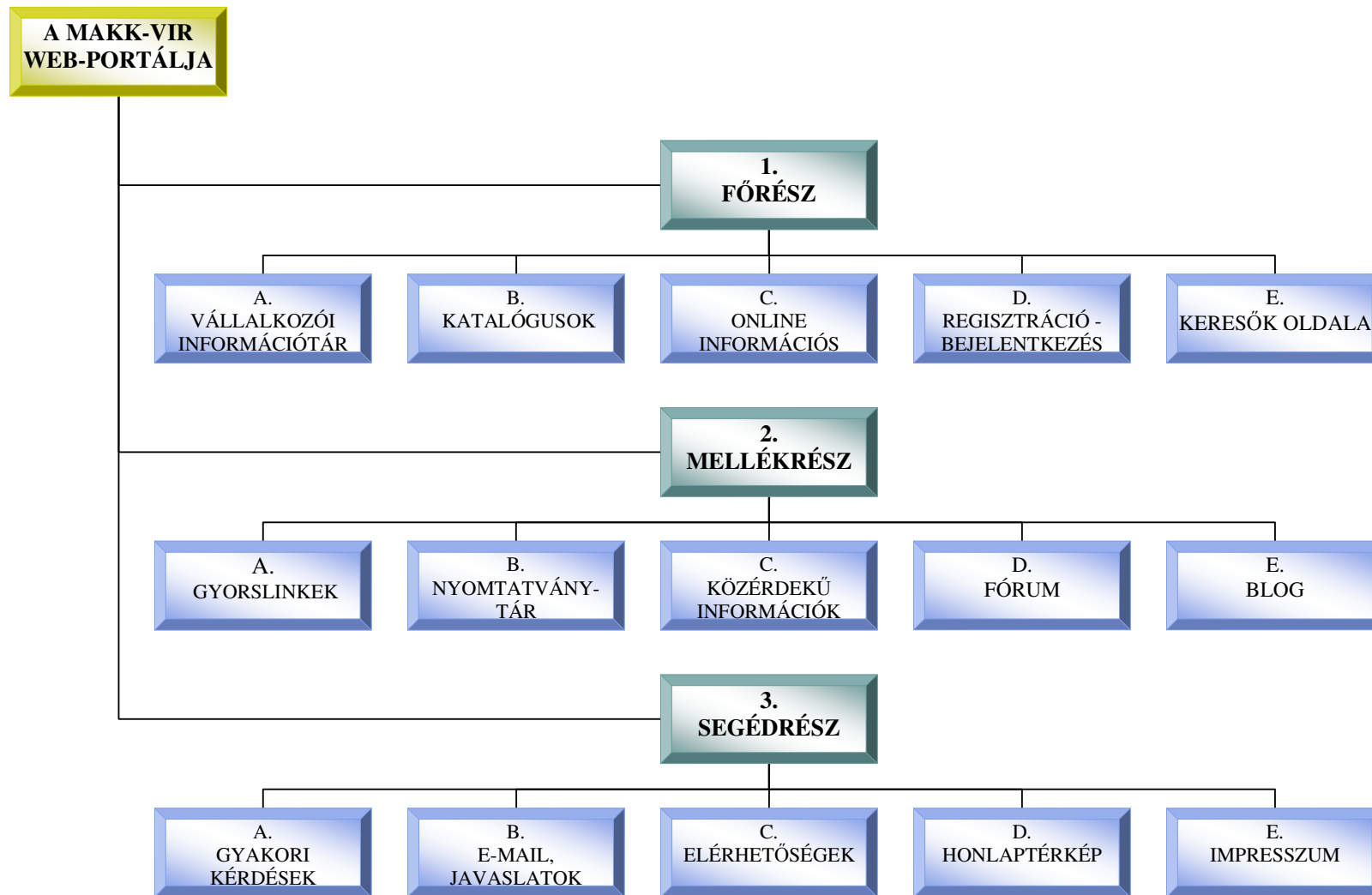
A 3. sz. diagram szemlélteti a rendszer tartalmi komponenseit, mely alapvetően 3 részre tagolódik: **főrész, mellékrész és segédrész**. Egyes szakaszok tovább rétegződnek, leírásuk a diagram után található.

⁴⁶ HBI, URL: <http://adatbazis.com> 2008-04-24

⁴⁷ Kompass, URL: <http://www.kompass.hu> 2008-04-24

⁴⁸ Opten, URL: <http://www.opten.hu> 2008-04-24

⁴⁹ KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó, URL: <http://www.complex.hu> 2008



1. FŐRÉS

A főrészben találhatóak meg mindazok az *alapinformációk*, melyek önmagukban, a többi komponens használatának mellőzésével is alkalmasak arra, hogy kielégítsék a felhasználók igényeit.

Ezek az ismeretek alkalmasak arra, hogy mind a kezdő, mind a „gyakorló”vállalkozók számára áttekintést adjanak egy-egy témáról, kiinduló alapot szolgáltatva döntéseikhez. A **Főrész egyik legjellemzőbb eleme, hogy forrásközpontú, elsősorban elektronikus információforrásokhoz vezet el a használót.**

A. Vállalkozói Információtár

A Vállalkozói Információtár szerkezetét a 19. sz. táblázat foglalja össze, bővített változatát a 2. sz. melléklet tartalmazza.

I. Gazdasággal, vállalkozásokkal kapcsolatos fogalmak	<i>I. 1. Fogalomtár (hypertext alapú)</i>	
	<i>I. 2. Fogalmak, szótárak elektronikus forrásgyűjteménye</i>	
	<i>I. 3. Vállalkozói bibliográfia</i>	I. 3. 1. Nyomtatott dokumentumok
		I. 3. 2. Általános vállalkozói honlapok
II. Vállalkozások alapításának folyamata: hasznos tudnivalók kezdő vállalkozóknak	<i>II. 1. A vállalkozó</i>	
	<i>II. 2. Az egyéni vállalkozás</i>	II. 2. 1. Az egyéni vállalkozás jellemzői
		II. 2. 2. Az egyéni vállalkozás alapításának menete. A vállalkozói igazolvány
	<i>II. 3. Társas vállalkozások</i>	II. 3. 1. A társas vállalkozások közös jellemzői. Alapítási tudnivalók
		II. 3. 2. A társas vállalkozások típusai
	<i>II. 4. Jogi információk</i>	
	<i>II. 5. Finanszírozás</i>	II. 5. 1. Hitelprogramok
		II. 5. 2. Tőkeprogramok
	<i>II. 6. Marketingtevékenység. Az üzleti terv</i>	
III. Vállalkozások működtetése és sikeres gazdasági szereplése	<i>III. 1. Vállalkozásokat segítő szakmai és érdekvédelmi szervezetek, állami intézmények, alapítványok</i>	III. 1. 1. Állami intézmények, hivatalok jegyzéke
		III. 1. 2. Szakmai és érdekvédelmi szervezetek, alapítványok
	<i>III. 2. Európai Unióval kapcsolatos</i>	III. 2. 1. Magyarország – mint az Európai Unió tagja
		III. 2. 2. Nemzetközi és Európai Unió

	kérdések, szervezetek	szervezetek
		III. 2. 3. Európai Unióval kapcsolatos portálok
	III. 3. Forrástérkép pályázati és hitellehetőségekről	
	III. 4. Képzési és továbbképzési lehetőségek	
IV. Vállalkozói információforrások (tartalmi szempontok alapján)	IV. 1. Faktografikus források	IV. 1. 1. Céginformációs források
		IV. 1. 2. Piaci és kereskedelmi információk
		IV. 1. 3. Pénzügyi, számviteli információk
		IV. 1. 4. Szabvány és szabadalom
		IV. 1. 5. Hírek
		IV. 1. 6. Statisztikák
	IV. 2. Jogi információforrások	IV. 2. 1. Hatályos jogszabályok
		IV. 2. 2. Állami szervek és intézmények
		IV. 2. 3. Társasági és cégjog
		IV. 2. 4. Bíróságok, közjegyzők, egyéb hatóságok
		IV. 2. 5. Jogi híroldalak
		IV. 2. 6. Jogtörténet
	IV. 3. Tanulmányok, elemzések	IV. 3. 1. Állami szervezetek
		IV. 3. 2. Kutatóintézetek
		IV. 3. 3. Folyóiratcikkek
	IV. 4. Információforrás-gyűjtemények	IV. 4. 1. Internetcím-gyűjtemények, keresők
		IV. 4. 2. Elektronikus könyvtárak, lelőhelyjegyzékek
		IV. 4. 3. Egyéb források

19. táblázat: Vállalkozói Információtár

Látható, hogy elméleti és gyakorlati tudnivalókat egyaránt tartalmaz a 4 egység. A Vállalkozói Információtár egyes részeinek összeállításánál a következő szempontokat vettem figyelembe:

- ✚ Mind a kezdő, mind a gyakorló vállalkozó kapjon útmutatást
- ✚ Az információtár *forrásközpontú* legyen: ez segíti a felhasználót a megfelelő információ kiválasztásában, ugyanakkor a könyvtáros számára időt takarít meg
- ✚ A magyarországi megyei közkönyvtárak vállalkozói információs tevékenységének vizsgálatában kapott eredmények alapján történjen a témák összeállítása.

Mint azt az 1. fejezetben kifejtettem, a vállalkozói információnak és forrásainak megbízhatónak és 'up to date'-nek, azaz mindig frissnek, aktuálisnak kell lennie. A Vállalkozói Információtár összeállítását éppen ezért a könyvtárosok mellett *adott szakterület képviselőire* kell alapozni. Például a vállalkozások alapításánál a helyi Okmányiroda szakemberei adhatnak segítséget, vagy a pénzügyi források, pályázatok esetében a

Vállalkozásfejlesztési Iroda adhat útmutatót. Tapasztalatukkal, észrevételeikkel nagyban hozzájárulhatnak a sikerhez, e mellett pedig kölcsönösen gyümölcsöző kapcsolatokat építhet ki az intézmény.

B. Katalógusok

A következő komponens épít a könyvtárakban már meglévő erőforrásokra, a dokumentumokra vonatkozó bibliográfiai adatokra. Alkalmazásuk a tájékoztató munkában elengedhetetlen a szakemberek számára.

Gyakori, hogy használatukat mellőzik a felhasználók, mondván, hogy nem nyomtatott dokumentum olvasására van szükségük, hanem azonnali információra. *Szakismeretek, műszaki leírások, helyismereti információk stb. esetében azonban jó szolgálatot tesznek a könyvtári integrált rendszerek OPAC-jai, azaz az online katalógusok.* Fontos megjegyezni, hogy nemcsak a könyvtárak saját katalógusai alkalmasak információ-visszakeresésre, de a közös építésűek is, mint pl. a MOKKA (Magyar Országos Közös Katalógus).

Szintén tudatosítani kell a használók számára, hogy a nyomtatott dokumentumok kölcsönzése ingyenes, ill. az Országos Dokumentum-ellátó Rendszer (ODR) segítségével gyakorlatilag bármilyen könyv beszerezhető, ill. a Nemzeti Periodika Adatbázisból (NPA) bármilyen folyóirat magyarországi lelőhelye megállapítható.

C. Online Információs Pult

A help-desk célja, hogy sürgős, de nem azonnali választ igénylő referenz kérdésre adott időkereten belül (1-2 nap) választ adjon a felhasználó számára. A szolgáltatás ötletét a hazai *Libinfo*⁵⁰ és más nemzetközi példák⁵¹ kínálták. A kérdések jó része várhatóan nem bibliográfiai jellegű, ezért mindenképpen szükséges szakértők bevonása a releváns válaszok megadásához. Jó ötlet lehet, ha hetente más-más speciális szakterület képviselője „ügyeletes” az információs pultnál. A „*Kérdezze a szakértőt!*” szolgáltatás nagy népszerűségnek örvendhet majd.

D. Regisztráció - Bejelentkezés

A regisztráció bevezetése *egyfajta biztonságot jelent* mindkét fél részéről. Az intézmény számára *marketing és statisztikai szempontból* jelentős. A regisztráció alkalmával fizetné meg a vállalkozó azt a kártyát, amellyel a továbbiakban jogosult lenne a szolgáltatások többségére.

⁵⁰ Libinfo - Magyar Könyvtárak Internetes Tájékoztató Szolgáltatása, URL: <http://libinfo.oszk.hu/> 2008-04-23

⁵¹ Norfolk Business Library

E. Keresők oldala

A keresőknek biztosítaniuk kell mind az egyszerű, mind az összetett keresést (Boole-operátorok), valamint a böngészést.

2. MELLÉKRÉS

A. Gyorslinkek

E komponens a legfontosabb, érdeklődésre leginkább számot tartó linkek gyűjteménye. *Ez tartalmazhatja helyi és országos szervezetek, vállalkozás-fejlesztéssel, finanszírozással stb. kapcsolatos portálok kapcsolatait.* Fontos, hogy folyamatosan módosuljon, frissüljön a felhasználói igényeknek megfelelően.

A digitális tartalmakhoz való hozzáférés lényeges pontja a *linkek (ugrópontok)* gondozása [Cohen 200]. A webalapú tartalom lehet szabad hozzáférésű és előfizetett (licenctíjas), helyi vagy távoli, illetve az OPAC-ből közvetlenül meghívható, vagy a könyvtár weblapjához kapcsolt. Az URL-gondozás a mai könyvtárosság egyik időigényes és kényes feladata. „Az URL-menedzselésben a könyvtáros számára három kulcsfeladat van. Az abszolút és relatív URL-ek gondozása, a könyvtárstruktúra indexéhez vezető ún. könyvtár-URL-ek létesítése, valamint az ugrópontok folyamatos ellenőrzése”[Cohen 200].

B. Nyomtatvány-tár

Mivel a vállalkozók életében igen gyakori, hogy adminisztrációs kötelezettségeik vannak, nagy jelentőséggel bír, ha a rendszer tartalmaz ilyen jellegű komponenst. Számos nyomtatvány található a Magyarország.hu és az APEH oldalain és a jogi tartalmú CD-ROM-ok többségén. Ezek a források megbízhatóak, a nyomtatványok letöltése legális keretek között mozog. Az aktualizálás szintén alapkövetelmény.

C. Közérdekű információk

Hírek, helyi aktuális események, rendezvények megjelenítésével a könyvtár szintén a figyelem központjába kerülhet. Mind a helyi, mind a regionális és országos, vállalkozókat, érintő kérdéseket érdemes közzétenni. *Részei: Eseménytár, Rendezvénytár, Vállalkozói-üzleti Hírek*

D. Fórum

A fórum lehetőséget ad az egyéni vélemények kifejtésére, tapasztalatok átadására, viták lefolytatására. Mivel az üzleti információcsere egy része szóban történik, így a Fórum jó alapot kínálhat a verbális kommunikáció írott változatának közreadására.

E. Blog

A blog, vagy internetes napló egyre nagyobb népszerűségnek örvend. Először a 90'évek közepén tűnt fel, mint „online napló”. Luke Tredinnick véleménye szerint az egyik legdemokratikusabb média, mert gyakorlatilag bárki használhatja az Interneten belül ([Tredinnick 2006] p. 230), a keresők használatával pedig a blog tartalma könnyen, bárki számára megjeleníthető.

A Fórumhoz hasonlóan sok hasznos információt felölelhet az olvasó számára, aki a naplóíró egyéni szemszögéből élheti át az eseményeket.([Tredinnick 2006] p. 229). Hogy mára már elterjedt szolgáltatás lett a blog, jó példa a British Library Business & IP Centre honlapján található blogoló⁵², ahol a központ vezető munkatársainak naplóját lehet olvasni.

3. SEGÉDRÉS

A. Gyakori kérdések

A leggyakoribb kérdések (GYIK) feltüntetése számos előnnyel járhat, hiszen a használó azonnal választ kaphat a számára fontos kérdésekre. Egyrészt a rendszer használatával kapcsolatos, *technikai, módszertani tudnivalókat* foglalhatja össze a szolgálat kérdés-felelet formájában, másrészt a GYIK jelentheti a vállalkozók által leggyakrabban feltett, *szakmai témájú kérdések-válaszok gyűjteményét* is. Folyamatos frissítése fontos, de nem elengedhetetlen.

B. E-mail, javaslatok (hírlevél-felíratkozás)

A kapcsolattartás fontos eszköze az e-mail. Mind személyes, mind csoportos kommunikációra alkalmas. A felíratkozott vállalkozóknak hírleveleket küldhet ki az intézmény. Ezen kívül reagálni kell a könyvtárosnak a felhasználók javaslataira, kívánalmaira, valamint reklamációira is. Részei: *Észrevételek, javaslatok, Hírlevelek*

C. Elérhetőségek

⁵²British Library Business & IP Centre, URL: <http://www.bl.uk/bipc/index.html> 2008-05-05

Ez a menüpont tartalmazza a rendszerben résztvevő intézmények ill., a szolgáltatást végzők adatait. *Könyvtárak esetében ez a szervezet neve, címe, a nyitva tartás ideje; személyek esetében a név, telefonszám, faxszám, e-mail cím stb.*

D. Honlaptérkép

Segíti a tájékozódást, eligazodást a honlapon. Fontos, hogy átlátható és logikus legyen a Web-portál szerkezete.

E. Impresszum

Az előállítással kapcsolatos intézményi és személyi információk megadása.

5. 4. Az információs rendszer bevezetésének marketing terve

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

Dolgozatomban két technikát is ismertetek. Az első, klasszikusnak tekinthető módszer - **marketing mix**- jól ismert a magyar könyvtárügyben is, a másodikkal viszont még csak most ismerkedik a szakma (). Ennek egyik oka az, hogy a külföldön használatos megoldások csak nagy átfutási idővel jelennek meg hazánkban, a másik probléma, hogy nálunk kevésbé fejlett még non-profit szektorban az **ügyfél- és vevőközpontú szemlélet**.

5. 4. 1. Marketing mix használata az új szolgáltatás bevezetésében

Az egyik leggyakoribb módszer új szolgáltatások bevezetésénél az ún. **marketing mix**. Ez azt jelenti, hogy az egyes intézmények programjukban **négyféle eszközt** használnak, illetve ezeket kombinálják. E négy tényezőt - az angol szakirodalom alapján - **4 P koncepciónak** is nevezik. Így a price = ár; place = hely; product = termék; promotion = értékesítés-ösztönzés. Nézzük az egyes elemeket, mit jelentenek a gyakorlatban!

Az ár (price)

Az új információhordozók megjelenése, a megnövekedett költségek, a könyvtárak finanszírozásának megoldatlansága új problémát vetett fel még az 1990' évek derekán.

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 az áru és az ár tárgyalása kapcsán bevezeti az információmag fogalmát ([Roboz 1993], p.52.):

*"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."*

Ez a kategória rendkívül összetett és az információmag ára sok esetben nem kvalifikálható. Például a **referenzsz 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.

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.

Mikulás Gábor az ár-problémakör kapcsán a *vevőközpontúságra* és a *gazdaságosságra* helyezi a hangsúlyt [Mikulás 2005]. Azaz, a lehető legalacsonyabb befektetéssel (hozzáférés, letöltési idő, utazási költség stb.) kell kapniuk a felhasználóknak a mégis színvonalas szolgáltatást. A szerző azt javasolja, hogy a vezetők a következő kérdéseket tegyék fel az ár kialakításánál: „Felgyorsíthatók-e a könyvtári munkafolyamatok, hogy javuljon a szolgáltatás színvonala és hozzáférhetősége? Költséghatékony-e a szolgáltató (könyvtár), megfelelő arányban áll-e a remélt haszonnal az egyes szolgáltatások költsége?”

Összegezve, nem minden információ áru, nem minden információ információmag, és az információ árát, ha van is, többnyire lehetetlen megállapítani.

Az elmondottak alapján joggal merülhet fel a kérdés, hogy *a Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszerének használatakor milyen árakkal dolgozhatnak majd a tagkönyvtárak? Mi az, amiért fizetni kell (és mennyit), mi az, amiért nem?*

Javasolom, hogy az *alapszolgáltatások* (alapinformációk nyújtása telefonon, írásban, e-mailben, szóban) *legyenek ingyenesek*. *Térítéskötelesek* legyenek azok a szolgáltatások,

amelyek esetében hozzáadott érték járul, ill. az információforrás beszerzési ára magas a többi eszközhöz képest.

Mind a térítésmentes, mind a térítéses szolgáltatások körét és a fizetendő összeg nagyságát a könyvtáraknak kell behatárolniuk. Téglási Ágnes felhívja a figyelmet, hogy a térítéses szolgáltatás kialakításakor érdemes hosszú távra tervezni, és az elején, az igényfelkeltés idején a szolgáltatást ingyen nyújtani, de szigorúan az ár megjelölésével [Téglási 1993]. Véleményem szerint *a döntéshozó pozícióba került vezetőknek kell megállapítani az egyes szolgáltatások árait ésszerűen, hogy az ne legyen megfizethetetlen, ugyanakkor fedezze részben a felmerült energia-, munkadíj- és egyéb költségeket.*

Az elosztás (a hely - place)

A könyvtári szolgáltatások nemcsak a könyvtár sajátos termékeit, de egyben a *hozzáférés lehetőségeit* is jelentik. *A minőségi szolgáltatás a felhasználói igények megfelelő idő alatt és pontossággal történő kielégítése. Ide sorolható még az információ jellege, megjelenési formája, a keresés és fizetés módja, a téma szerinti teljesség.* Minél kevesebb időt kell a felhasználónak információk 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 szempontsorból kitűnik, hogy elektronikus szolgáltatások esetében jóval kedvezőbb mutatókat kaphatunk, így a könyvtárosoknak a hagyományos és új közti választás esetén nem kell gondolkodniuk...

A termék (product)

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. Ide sorolható pl. a Complex adatbáziscsalád,⁵³ vagy a Cégek Közlöny.⁵⁴

A második esetben a keresletorientáltság a lényeg. Itt a hangsúly a személyes, egyedi kereslet kielégítésén van. A felhasználók szükségletei és jellemzői az idő múlásával változnak, az információforrások és szolgáltatások előállítóinak így változtatni kell kínálatukat, módszereiket. A könyvtárak lehetnek passzívak - ha módosult igényekre reagálnak - és lehetnek aktívak - ha új „termékkel” lépnek elő, vagy régebbi termékeket kínálnak a használók felé.

Az információforrások és szolgáltatások is rendelkeznek ún. **életciklussal**. Az egyes szakaszok: bevezetés, növekedés, érés, telítődés, hanyatlás. A vállalkozók ellátása kapcsán is fontos, hogy az intézmény a kereslet hanyatlását megakadályozza, ill. kitolja. Erre két lehetősége van: vagy új felhasználókat nyer meg magának, vagy jól kialakított imidzset használ.

Értékesítést ösztönző eszközök (promotion)

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

Mivel dolgozatomban csak érintem a kérdéskört, így csak a legfontosabb – témámhoz közvetlenül kapcsolódó - vonatkozásokat emelném ki.

Public Relations (közönségkapcsolatok)

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

Mint ismeretes, 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. A PR mint kommunikációs

⁵³ Complex Kiadó Kft., URL: <http://www.complex.hu> 2008-05-05

⁵⁴ Cégek Közlöny Online, URL: <http://www.cegkozlony.hu> 2008-05-05

folyamat a tájékozódás, tájékoztatás, magatartáskoordinálás, kapcsolatápolás lényeges aktusait foglalja magában. A kommunikációs folyamat keretében történik a közönség *tájékoztatása és a visszacsatolás* is. A MAKK-VIR jól szervezett honlapja minderre lehetőséget kínál.

Célszerű a könyvtárnak az új szolgáltatás bevezetése *kapcsán jól átgondolt PR-stratégiát* kialakítania – ez elsősorban a projektigazgató és a projekt menedzserek feladata -, hiszen már a tervezés szakaszában tudatosíthatja környezetében a MAKK-VIR jelentőségét az üzleti információszerzésben.

Nagy jelentőségű lehet, ha a szervezetek sokféle módszert alkalmaznak a kapcsolatteremtésben – és tartásban. Néhány ötlet a sok közül:

- ✚ A könyvtárak előadóterme lehetővé teszi, hogy színvonalas *szakmai előadások, üzletember találkozók* színhelye legyen. Felajánlhatjuk alkalmanként a különböző kisvállalkozókat tömörítő szervezeteknek, kamaráknak, hogy rendezvényeiket tartsák ezen a számukra szokatlan helyszínen.
- ✚ Külföldön bevált gyakorlat a *nyílt nap*, melyre meghívást kaphatnak az információforrás-előállítók, szakmai szervezetek és természetesen a potenciális felhasználók is [Marfleet 2006].
- ✚ *Házi "folyóiratot"* adhat ki a könyvtár (néhány oldalas brosúra), amelyben az aktualitásokról, tervekről, problémákról szólhatna a nagyközönséghez.
- ✚ A regionális lapok (pl. Kelet-Magyarország) rendszeresen tudósíthatnak a MAKK-VIR-hez kapcsolódó eseményekről.

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. Mivel a reklámeszközök különböző ingereinkre hatnak, fontos a megfelelő reklámhordozó megválasztása és kialakítása. Néhány jól bevált reklámeszköz:

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.

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.

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.

5. 4. 2. Ügyfélkapcsolat-menedzsment (CRM) alkalmazások

Fontosnak tartottam, hogy egy új eljárásról is szót ejtsek, mivel ez tükrözi a megváltozott szemléletet. A gazdasági szférában több mint 10 éve van jelen a Customer Relationship Management (CRM). Ez a modern menedzsmenteljárás először csak a külföldi könyvtárakban nyert teret, majd hazánkban is mind több tanulmány feszegette a módszer kínálta lehetőségeket. "A CRM egy olyan összvállalati, ügyfélközpontú stratégia, mely a vállalati folyamatokat az ügyféligenyek minél eredményesebb kiszolgálása érdekében integrálja egy, a legmodernebb technológiát képviselő informatikai megoldásba, melynek alapjául egy minden ügyféladatot tartalmazó adattárház szolgál... Az ügyfélkapcsolatok kezelésének kiemelten fontos eleme az emberi tényező." [Mester 2003]. Tisztában kell lennünk azzal, hogy a CRM "elsősorban stratégia, viselkedési forma, ügyfélközpontú vállalati működés, és csak másodsorban az informatikai rendszer modulja vagy alkalmazása." [Demcsák 2007]

A CRM elsődleges célja, hogy az ügyfél/felhasználó igényeit személyre szabottan kezelje, minél hatékonyabban kielégítse. Ehhez meg kell tudni tartani őket, csökkenteni kell a lemorzsolódást, minél hosszabb ügyfél-életciklust, és hosszú távon lojális klientúrát kell kialakítani [Demcsák 2002]. A CRM további fontos feladatai: új ügyfelek felkutatása, megszerzése, az ügyfélmegszerzés költségének leszorítása, a leendő ügyfél életciklusának és ügyfélértékének felbecsülése, az ügyfelek lojalitásának növelése.

A CRM kialakításának előfeltétele az információtechnológia megléte, fejlesztése. Adatok, amelyekre szükségünk van: a kapcsolat jellege (eseti, állandó, változó), családi

jellemzők, hobbi, szokások, tárgyalási stílus, felkészültség, megjelenés, viselkedés stb. Fontos, hogy a munkatársak egy felületen (képernyőn) tudják az ügyfelek különböző adatait megjeleníteni, függetlenül attól, hogy éppen melyik kommunikációs csatornát használják, vagy melyik részleggel veszik fel a kapcsolatot [Nagy 2007].

Az adatbázisból nyert adatokat, amelyek alapján elemzések és kimutatások készíthetők továbbíthatjuk a felső vezetéshez, döntéshozatal céljából. A magadatbázis adott, hiszen a CRM támogatására hatékony könyvtári szoftverek léteznek, az integrált könyvtári rendszerek, ám gyakorlatilag kihasználatlanok e célra. Az ügyfelekről (olvasók, szállítók...) megtudható minden adatot rögzítenünk kell, érkezzen az telefonon, személyesen, e-mailen, panasz vagy csak egy kötetlen beszélgetés formájában. Sokrétű adatokat tartalmazó adatbázis segítségével, központilag finanszírozott szakemberek által írt algoritmusok használatával a magyar könyvtárak is képesek lehetnek professzionális ügyfélkapcsolat-kezelésre.

Irodalom az 5. fejezethez

- [Abell -Wingar 2005] Abell, Angela- Wingar, Lucy: The commercial connection: Realizing the potential of information skills = Business Information Review, Vol. 22. , 2005, p. 172-181.
- [Abell - Chapman - Phillips - Stewart - Ward 2006] Abell, Angela – Chapman, Darron – Phillips, Peter – Stewart, Helen – Ward, Sandra: Roles in the e-landscape: Who is managing information? = Business Information Review, Vol. 23. , 2006, p. 241-251.
- [Augustyniak 2005] Rebecca Augustyniak- Amy Finley - Dawn Aguerro- Blair Monroe- Brian Arsenault: The Information Professional s Role in Creating Business Management Systems =Information Outlook Vol.9 No.9, (September 2005)
- [Cohen 2004] Laura Cohen: Issues in URL management for digital collections = Information Technology and Libraries, 23. köt. 2. sz. 2004. p. 42–49.
- [Demcsák 2007] Demcsák Gergely: A megkerülhetetlen CRM. = Piac és Profit, 2007. 7. sz.
- [Demcsák 2002] Demcsák Mária: A vevő mindenek felett. = Piac és Profit 2002. 7. sz. URL: <http://www.piacprofit.hu/?s=32&n=47&mr=1306> 2008-05-07
- How-to guide on Marketing Your Library's Online Resources, URL: <http://www.proquest.com/division/docs/HowTo.pdf> 2008-04-26

- [Marfleet 2006] Marfleet, Jackie: Roadmap for the future-where to next?: Future provision of business information services at the British Library = Business Information Review, vol. 23 (4), 2006 p. 258-263.
- [Mester 200] Mester Csaba: CRM. A vállalati hatékonyságnövelés régi-új eszköze. = Magyar Minőség
- [Mikulás 2005] Mikulás Gábor: A szolgáltatás = Könyvtárosok kézikönyve. 4. köt., Határterületek / szerk. Horváth Tibor, Papp István. Budapest : Osiris, 2005., p.361-363.
- [Nagy 2007] Nagy Nikolett: "Az ügyfél nem fél ügy" - a CRM alkalmazásainak lehetősége könyvtári területen = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 54. évf. 7. sz. (2007. jún.),
- URL: http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=4749&issue_id=484#jegy31vissza 2008-05-05
- [O'Reilly 2005] O'Reilly, Tim: What is Web 2.0?: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software URL: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>
- [Pinfield 2001] Pinfield, Stephen: Managing electronic library services: current issues in UK higher education institutions, URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue29/pinfield/> 2008-04-28
- [Roboz 1993] Roboz Péter: Eretnek gondolatok az információ áráról = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. évf. 2. sz. (1993. febr.), p. 51-55.
- [Téglási 1993] Téglási Ágnes: A vállalkozási információs szolgáltatások menedzselése = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. évf. 7. sz. 1993. p.286-291.
- [Tredinnick 2006] Tredinnick, Luke: Web 2. 0 and Business: A pointer to the intranets of the future? = Business Information Review, vol. 23 (4), p. 228-234.

6. A MAKK-VIR fejlesztési lehetőségei

A MAKK-VIR kidolgozása és bevezetése példa nélküli lenne a magyar könyvtárügyben. Amennyiben létrehozása nemcsak papíron történne meg, úgy felhívna a szakmai szervezetek és döntéshozó szervek figyelmét is.

Ezzel kapcsolatban a következő alternatívákat lehet figyelembe venni:

- Legfontosabb feladatnak tartom könyvtári vezetőkől álló **lobbicsoport** létrehozását, akik rávilágíthatnának a döntéshozóknál, hogy milyen jelentős lemaradással rendelkezik a magyar könyvtárügy a nyugat-európai könyvtárakhoz képest.
- **Könyvtári konzorciumot** kellene alapítani egy régió (pl. Észak-alföld) megyei könyvtárainak. Ez nagyobb biztonságot, jobb érdekérvényesítést és pályázati fellépést jelentene a tagok számára. ([Pantry 2002.] p. 105.)
- **Szponzorokkal, könyvtárpártolással, pénzforrások átcsoportosításával** növelni lehetne a rendszerhez kapcsolódó könyvtárak körét.
- Mindenképpen szükséges lenne olyan **szakkönyvtárak**⁵⁵**bevonása** a munkába, amelyek több évtizedes tapasztalatukkal hozzájárulhatnak a sikerhez.
- A **vállalkozás-fejlesztéssel foglalkozó szervezetek** figyelmét fel kellene hívni, hogy Európa számos országában és az Egyesült Államokban az információs-tudástársadalom egyik alapintézménye a könyvtár.
- **Hatékony marketingeszközöket** kell alkalmazni a rendszer/szolgáltatás népszerűsítésére.
- Gyakorlatilag megoldatlan probléma **az információs rendszer használatának minőségi mutatókat tartalmazó mérése**, amely a továbbfejlesztések szempontjából nélkülözhetetlen.

⁵⁵ Pl. A Budapesti Corvinus Egyetem Központi Könyvtára, amely a közgazdaságtudományok szakkönyvtára

7. Összegzés és további kutatási feladatok

Fő célkitűzésem az volt, hogy feltárjam a magyar könyvtárak üzleti információs szolgáltatásának elégtelen mivoltát és egyúttal olyan *korszerű megoldást kínáljak a könyvtárak számára* (Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere), amely az európai információszoigálató intézmények szolgáltatásainak színvonalára emelheti a célcsoport információ ellátottságát. A vállalkozói információs rendszer és Web-portálja létrehozásának törekvése *egyedülállónak, előzmények nélkülinek* tekinthető a magyar könyvtárügyben. Sem a szakmai szervezetek (Magyar Könyvtárosok Egyesülete, Informatikai és Könyvtári Szövetség stb.) részéről, sem az egyes könyvtárak részéről nem történt ez idáig említésre méltó, korszerű információs technológián alapuló kezdeményezés.

Dolgozatomban elvégeztem a hazai könyvtárakban folyó vállalkozói információ-ellátás átfogó vizsgálatát, majd eredményeimet összehasonlítottam hasonló angliai felmérések eredményeivel. Elmondható, hogy Magyarország lemaradása igen nagy e speciális szolgáltatást gyakorló nemzetközi könyvtárakhoz képest.

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.

A helyzetelemzés és vizsgálataim alapján biztonsággal kijelenthető, hogy a Magyar Közkönyvtárak Vállalkozói Információs Rendszere (MAKK-VIR) kivitelezhető, igaz nehézségek árán. Számolni kell **technikai, emberi, anyagi erőforráshiánnyal**, valamint **szemléletváltásra** is szükség van. Ez utóbbi jelenti

- **a vállalkozókat**, akiknek a könyvtár sokszor egyet jelent a könyvkölcsönzéssel,
- **a könyvtárosokat**, akik közül sokan úgy vélik, hogy az üzleti információnak nincs tere a könyvtárban,
- **a társadalmat**, amelyben tudatosítani kell, hogy a könyvtár képes változni, új, minőségi szolgáltatásokkal jelentkezni.

8. Summary and further research tasks

The Theory of the Implementation of a Library Business Information System

I. Introduction

In the early nineties, when individual and corporate enterprises started to be more common, libraries were confronted with a new demand. A new group of readers appeared who required information and answers immediately—and they want accurate, up-to-date and reliable business information. Business enterprises use several channels to satisfy their needs of information, including the library, which provides free access to information to all citizens. Still, public libraries in Hungary would be able to play a more intensive role in providing business information and making e-economy more popular, especially at the level of their respective communities/regions. No initiative, however, has come from national professional organizations or supervising bodies, reaching the entire profession, in the past 18 years. The service offered to business entrepreneurs is of 'ad hoc'-type, different from library to library, both in terms of the relevant sources and the quality of services.

In my dissertation I make an effort to outline a possible solution, the implementation of a library business information system.

II. Research Objectives

My main objective has been to reveal how unsatisfactory the business information services of the Hungarian libraries are, and to offer at the same time a *modern solution* (Business Information Service of the Hungarian Public Libraries) *to the libraries* that is expected to elevate the information service offered to the target group to the level of the European information providing organizations. The creation of a business information system and its Web-portal is a *unique initiative* in the Hungarian libraries, *without any forerunners or preliminaries*.

My research topic comprises four major areas and sub-topics:

- Questions in connection with business ventures and enterprises,
- The functions and tasks of the library as the cornerstone of information- and knowledge society, a generator and provider of information,
- Information systems, especially from the aspect of their application in libraries
- Problems of information providing and retrieval through the Internet

In the course of my research I made efforts to keep the four areas and aspects in a balance while examining all possible angles of the main question, relying upon the Hungarian and international related literature.

III. The Structure of the Thesis– New Results

In addition to the introduction and the conclusion, the thesis comprises 6 chapters, that are connected to each other in a logical and organic order.

In the **Introduction** the tendencies that determine the present operation and functions of libraries are outlined. In the member states of the European Union and in other countries there is a large-scale *digitalization* and *data-base* building activity going on. The number of special libraries, using integrated library systems and offering *special, primarily electronic services*, has increased considerably. E-documents are becoming increasingly popular. They are often found side by side with traditional documents.

The joint document issued by *IFLA*⁵⁶ and *UNESCO*⁵⁷ related to public libraries makes it clear that public libraries are supposed to ensure access to their own and other libraries' sources by creating and maintaining an effective electronic network. Considerable is the number of *public libraries abroad* that operate a business information system.⁵⁸ The most advanced organizations gradually involved modern information technology in searching for information and maintaining connection with the users. Another characteristic is that these business information systems *cooperate with local, regional and national professional offices*. In the Hungarian related literature several experts have called for a *more effective* and more *coordinated library service to the target groups in public, university and special libraries* in Hungary, following examples in England, Denmark and the U. S. The initiatives taken in the early 1990s, were, however, not very long-lasting (Business Information Project, further training courses, meetings), but the librarian training institutions integrated topics related to business information supply in their curricula.

Chapter 1 (*Business Information Services in the Library*) is broken down into 6 subchapters and discusses interrelations between the various notions and concepts. These include the following: the enterprise (micro-, small- and medium-sized enterprises), the use of computers at the business ventures, corporate and business information and its sources, electronic information sources (a formal and conceptual classification), the reliability of

⁵⁶ The International Federation of Library Associations and Institutions

⁵⁷ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

corporate/business information sources, and electronic services in the libraries. At the end of the chapter, in possession of the analyses, I come to the conclusion that electronic, on-line reference services today constitute a modern, user-friendly solution in daily library work. In the highly industrialized nations these services are now indispensable for effective business information supply.

Chapter 2 (*Survey of Methodology and Related Literature*) identifies the domestic and international basic documents that determine the activities of the corporate/business information services of the libraries. The chapter provides an insight into the large corpus of related literature that serves as a starting point for the implementation of an information system. The discussion of the methodological issues summarizes the techniques to be applied.

Basic documents of the topic include the international guidelines and recommendations (for the public libraries: principles of IFLA and the development concepts of the *UNESCO, Pulman Digital Guidelines* [Pulman 2002], *Calimera Guidelines* as well as Hungary's Act on Libraries that passed Parliament in 1997, all contain indirect references to the information services to be offered to business ventures.⁵⁹ *PORTÁL Programme* of Hungary matches the international materials mentioned, but the library services to be offered to business enterprises are entirely absent from it.

Present-time related literature is fairly wealthy; so much so that there is almost an oversupply (*Information Services & Use, Business Information Review, Information Services & Use, Library & Information Science Research*). In addition to theoretical approaches, there is a high number of case studies, descriptions of practical implementations and methodological guidelines published.

One of the most outstanding foreign author is *Michael E. Porter* of the U.S.A., Professor of economics, whose publications on the theory of value-chain and the competition edge of enterprises have greatly influenced the examination of information demand of business ventures. *Michael Lowe*, prominent British information technology expert has published important articles about the library side of the issue. In Hungary the first essays were primarily concerned with the definition of business information. Especially the *Tudományos*

⁵⁸ Pl. Norfolk County Council Library – Online Reference Library, Business Library, URL: http://www.norfolk.gov.uk/consumption/ideplg?IdcService=SS_GET_PAGE&nodeId=24 2008-04-28

⁵⁹ For the most important international projects see the website of the Library Institute of the National Széchényi Library. URL: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/links_page/links.php?cat.8

és Műszaki Tájékoztatás⁶⁰ and Könyvtári Figyelő [Library Monitor] published valuable articles, but the Könyvtári Levelezőlap [Library Courier], the Könyv, Könyvtár, Könyvtáros [Book, Library and Librarian] and several local periodicals also dealt with the actual issues.

After the "definition" of the concepts the various *sources were typified*. Many of these included *corporate information*, as the highest number of business documents belongs to this category. The lack of interest in the issue is aptly illustrated by the fact that very few books have been published so far. One of the common shortcoming of the essays that have been published in Hungary so far is that they tend to avoid suggestions related to information technology solutions in the field of business information service, although almost all authors urge the libraries to join their forces and introduce more efficient systems to serve the information needs of entrepreneurs.

As a conclusion I summarize the methods I have been working with: survey with a questionnaire and comparative analysis. Marketing methods: SWOT analysis, marketing mix, and certain elements of structured project management methods.

In the further parts of the dissertation—*Chapters 3-6*—I publish my new research findings.

Part 3, broken down into 3 sub-parts, deals with "The Situation of Business Information Service in the Hungarian Libraries from the Aspect of Producing and Introducing the Business Information System [Hung. Abbreviation: MAKK-VIR] in the Hungarian Libraries." The three sub-chapters provide insight into the present situation of business information services in Hungarian libraries, the methods used and the sources of information. In order to survey the situation, I carried out the *SWOT analysis of Hungarian libraries*. It was followed by the compilation of a questionnaire that I sent to the 19 county public libraries and Ervin Szabó Library in Budapest. I compared the results obtained with *a survey conducted in England*.

The purpose of the *SWOT-analysis of Hungarian libraries* was to obtain an insight into the present framework of operation, resources and general conditions of the libraries. In addition to all these I intended to find an answer as to whether there is an explicit demand for the introduction of the system on the side of the libraries and on the side of the target group. This efficient marketing method shows the potential strenghts, weaknesses, opportunities and threats. I paid special attention to the use of e-documents and the knowledge of the specific sources. The results have been published in a chart. Then I examined the activities of the

⁶⁰ Tudományos és Műszaki Tájékoztatás: Scientific and Technical Information – library and information technology journal, URL: <http://tmt.omikk.bme.hu>, 2008-04-04

Hungarian public libraries (county libraries) in providing information to business enterprises. Before launching the survey through the questionnaire, I set up a *hypothesis* consisting of 7 *elements*. When compiling the groups of questions for the questionnaire, I studied the relevant publications in the domestic and international literature on libraries ([Mikulás 2005] p. 70. ([Kiszl, 2005.] p.), materials of professional events⁶¹, web pages of libraries and other informing providing organizations, and also relied on my personal experience.⁶²

Based upon these, I identified 5 main topics: Libraries and their relationship to the target group; Information demand of the entrepreneurs; The use of electronic information sources; The possibilities of cooperation with other institutions and organizations; The experience and recommendations of any given library. The results of the survey were assessed by topics and questions. After the completion of the survey and the analysis of the results I found that, with little deviations, my original assumptions were largely correct.

It became clear that for libraries, serving business enterprises is just as important a responsibility as serving any other client. The efficiency of this is, however, largely vitiated by the lack of a concept, the shortage of sources (primarily infrastructural and financial), the low experience of the staff, and parallelisms with local business organizations.

In the following, I sought an answer to the question whether the results of the survey show any similarity to the findings of similar international surveys. First I examined the relevant results of a British survey. The Citizenship Information Project of the *British Library Research and Innovation Centre* conducted the survey into the information obtaining customs of the population of the United Kingdom in 1999. As certain elements of the survey are relevant to my research, I find it important to publish here some facts from the British survey: the life of the population is significantly influenced by their promotion during their career, the chances of life-long learning and the acquisition of the best possible job, and they obtain the information they need for all these at the public libraries first of all (77%). ([Marcella – Baxter 1999] p. 120.)

Including here another survey has been indispensable from the aspect of my thesis, as *Pam and Allan Foster*, British experts, have annually surveyed the business information services in the British public libraries for 16 years [Foster-Foster 2005]. The differences

⁶¹ E. g., Conference proceedings of the Association of Hungarian Information Brokers

⁶² Upon request of PRIMOM Consulting and Information Network of Nyíregyháza and Euro Info, I conducted several courses titled "Information Supply to Micro- and Small Enterprises," 5-hour each, within the framework of Economic Competitiveness Operative Programme.

between the situations in Hungary and Great Britain are summed up in a chart that consists of the following categories: Budget, The share of sources spent on printed and electronic sources, Changes in the number of staff, Knowledge management strategy, Intranet applications, Data base providers, Training of users, The Frequency of using electronic services, Measuring efficiency and client satisfaction, Long-term strategy. The parallel examination revealed that the technical, financial and human resources of the British public libraries are incomparably better. Their activities are characterized by client-friendly approaches and the application of new, advanced methods. It is also evident that not all professional conditions are provided for preparing and successfully introducing an information system in Hungary. The gravest problem, in addition to the lack resources, is the shortage of relevant experience. The circumstances outlined above suggest that the leadership of libraries in Hungary and the professional organizations should make urgent steps to create, introduce and sustain a business information system. Local initiatives are unable to survive without support and resources.

Chapter 4 contains a general description of the *Business Information System of Hungarian Public Libraries* (Hungarian abbreviation: *MAKK-VIR*). The chapter deals with the expectations in connection with the system, the advantage and disadvantages of its introduction. At the end of the chapter I provide a summary of the technical system requirements.

The main objective of the creation of MAKK-VIR is that micro- and small enterprises should have a continual (24/7) access to the system via the Internet and download information from home or from their headquarters. If they are unable to facilitate the search themselves, or their search is unsuccessful, they may request the support of an expert through an on-line Information Counter. *PARTICIPANTS*: the implementation of the project exceeds the possibilities of one single library, but we cannot expect a nationwide initiative based upon this analysis of the situation. Regional cooperation of two or three libraries, is, however, realistic and feasible. The association of libraries and the creation of a consortium for better cooperation is common in Hungary.

SOURCES: For raising the necessary funds, application appears to be the best way. In this way it is possible to create the financial, technical and human resources. When making a budget, *single* development-introduction costs (e.g. *the procurement of equipment, creating the premises* etc.) are to be separated from *continual* expenses of operation ([Raffai 2003] p. 437-440.). When preparing the project/application the system requirements are to be taken into account. It is desirable to base our efforts on the existing resources, e.g. the traditional

library services (e.g. stock increase, reader service, pre-registration, lending, general and specialized information services). It is also necessary to procure special business publications, many of which are available through subscription. E-documents are to be preferred to printed ones.

COMPONENTS: The core of the system is a data base—Store of Business Information—that is to be compiled and filled with great professional care, using the standards of the libraries and the quality assurance rules. In addition to the data base, the system must also contain access to the library's or libraries' own OPAC and to MOKKA (Hungarian abbreviation of Hungarian National Joint Catalogue). The portal based upon the system is to be well-organized, informative and aesthetically appealing. **USERS:** The system is primarily designed for registered entrepreneurs who, after paying a symbolic initial fee, would be able to use the services basically free, but they would pay for photocopying and data saving themselves. Naturally, other users may join the system if they wish.

Chapter 5 outlines the schedule of the implementation of a the business information system (MAKK-VIR). I deal with the steps of planning and developing the main phases—in which the aspects of client-friendly approach and quality requirements—and the role of the developing teams. A matrix is used to illustrate the interrelations of roles and main procedures.

Main procedures: information gathering and analysis, planning, making a draft, developing a prototype, development, definition of quality guarantees, testing, revision, implementation, training, evaluation, software monitoring.

Roles: Project manager, Project director, MAKK-VIR project manager, Web-designer coordinator, Web-designer(s), Quality coordinator, System librarian, Layout designer, Network administrator, Users. These are *potential roles and activities* that are created or generated in an ideal situation.

In the rest of the chapter I examine the factors determining the contents of the web-page. Summing up my research findings, I believe that the following determine the content of the web-page: The information demand of the business ventures, the supply of the information market and the actual topics.

At the content of the web-page publishing individual opinions and experience may have a great significance. The portal of MAKK-VIR will therefore have to supply profound information in the actual topics with traditional means as well as with Web 2.0 technologies (especially blog and forum). A diagram illustrates the components of the portal, divided into 3 parts: The *main part* (Business Information Store, Catalogues, On-line Information Counter,

Regisatration–Check-in, Search page), *Sidebar* (Quick links, Document archive, Public information, Forum, Blog) and *Auxiliary part* (FAQ, E-mail-suggestions, Accessibility, Impressum, Site map). Each part is further stratified, their description is found after the diagram. I wish to talk about the "core" of the system, the *Business Information Store* in detail.

Finally, I make a recommendation regarding the marketing plan of the introduction of the system. As a differentiated approach is always more efficient than relying upon one single method or procedure, I will describe two techniques. The first, classic method is marketing mix, whereas the other is a new one, often used with electronic services, called CRM.

Chapter 6 contains the development possibilities of the information system. If MAKK-VIR is ever implemented in practice, this chapter would raise the awareness of the professional organizations and decision makers. In connection with this, the following alternatives are to be taken into consideration:

- Increase the number of libraries connected to the system with the help of sponsors and the re-allocation of financial resources.
- It is necessary to involve a library that has decades of experience in this field, thus contributing to the success of the scheme.
- More intensive lobbying at organizations involved in business development.
- More efficient marketing methods are to be used to make the system/service more popular.
- Measuring the use of the system with adequate software.

Summary

The endeavour at creating a library business information system **is unique, without any preliminaries in Hungary**. Not any noteworthy effort has been made by any of the professional organizations (Association of Hungarian Librarians, Information Studies and Librarianship Association etc.) or by any of the libraries.

The analysis of the situation convincingly suggests that the implementation of the system is feasible, although there are some difficulties. There are shortcomings in the technical, human and financial resources, and it is also necessary to change the attitude of the stakeholders, who comprise the following

- *the entrepreneurs*, to whom library often merely means a place to borrow books at,
- *the librarians*, many of whom believe that business information is not for libraries,
- the entire society, which is to be made aware that the library is able to change and to come up with new services.

9. Felhasznált irodalom

1. 1997. évi CXL. Törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. In: NETJOGTÁR. A CompLex Kiadó Kft. CompLex jogi adatbázisából, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=9559>), 2008-03-26.
2. 1999. évi XCV. Törvény a kis- és közép-vállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=9766>, 2008-03-26
3. [1989. évi XIII. törvény] 1989. évi XIII. törvény a gazdálkodó szervezetek és a gazdasági társaságok átalakulásáról. In: NETJOGTÁR. A CompLex Kiadó Kft. CompLex jogi adatbázisából, URL: <http://www.1000ev.hu/index.php?a=3¶m=8611> 2008-03-26.
4. Abell, Angela- Wingar, Lucy: The commercial connection: Realizing the potential of information skills = Business Information Review, Vol. 22. , 2005, p. 172-181.
5. Abell, Angela – Chapman, Darron – Phillips, Peter – Stewart, Helen – Ward, Sandra: Roles in the e-landscape: Who is managing information? = Business Information Review, Vol. 23. , 2006, p. 241-251.
6. Augustyniak, Rebecca – Finley, Amy – Aguero, Dawn – Monroe, Blair – Arsenault, Brian: The Information Professional s Role in Creating Business Management Systems =Information Outlook Vol.9 No.9, (September 2005)
7. Brandt, D. Scott: Evaluating Information on the Internet, Indiana Library Federation – Area IV Fall meeting. Indiana University, Kokomo, 9/14/96.
8. [Calimera 2005] Calimera Irányelvek, URL: <http://www.ki.oszk.hu/old/calimera/index.html> 2008-05-06
9. Considine, Goretti: Response from a dying breed?: Public libraries and the Business Information Resources Survey 2005 = Business Information Review, London : SAGE, Vol. 22(2). 2005, p. 85-89.
10. Csorba Éva, V.: Tudásalapú társadalom és elektronikus gazdaság= Gyakorlati tudnivalók az Európai Unióról : kézikönyv kis- és középvállalkozóknak, Budapest, GKM, 2003. p.360.
11. Egy jó tipp ma – biztos üzlet holnap: a jövő profitja = Az üzlet-társ: Melléklet: Üzleti információ, 2. évf. 5. sz. (1996. máj.) 14. p.

12. Foster, Pam - Foster, Allan: Adapting to change: Business Information Resources Survey 2005== Business Information Review, London, Vol. 22 (1), p. 15-37.
13. Franklin, Nicola: Adapting to change: BIR's Business Information Resources Survey 2005 = Business Information Review, London : SAGE, Vol. 22.(2) 2005, p. 90-94.
14. Gyakorlati tudnivalók az Európai Unióról: kézikönyv kis- és középvállalkozóknak, Budapest, GKM, 2003. 433 p.
15. Huszár Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 41. évf. 1. sz. 1994. p. 3-6.
16. Hyde, Margery: Business Links: a review of their association with public libraries = Business Information Review, Vol. 11. no. 3., 1995. p. 41-47.
17. Kiszl Péter: Business: informatikus könyvtáros hallgatóknak- A vállalkozói, üzleti információ oktatása a felsőfokú könyvtárosképzésben = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. évf. 11. sz. (2004. nov.)
18. Kiszl Péter: Hogyan tovább? Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. évf. 9. sz. 2004. p. 371-378.
19. Kiszl Péter: Magyarországi céginformációs rendszerek tipizálása. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 49. évf. 6-7. sz. 2002. p.231-247.
20. Könyvtárosok kézikönyve. 4. köt., Határterületek / szerk. Horváth Tibor, Papp István. Budapest: Osiris, 2005. 431 p.
21. A közkönyvtári szolgálat: az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei / készítette a Philip Gill által vezetett munkacsoport az IFLA Közkönyvtári Szekciójának megbízásából; ford. Papp István; a fordítás a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári Főosztály támogatásával készült; közreadó Könyvtári Intézet. –Budapest: OSZK KI, 2005. URL: www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-hu.pdf
22. Angol verzió: The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development, URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>
23. A Központi Statisztikai Hivatal gyorsjelentése: A regisztrált gazdasági szervezetek száma, 2007. II. félév
URL: <http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/gyor/gaz/gaz20712.pdf> 2008-04-02
24. Lee, Stuart D.: Building an Electronic Resource Collection : a practical guide. - London: Facet Publ., 2002., 160 p.
25. Lowe, Michael: A vállalkozási információk kora == Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. köt. 7. sz., 1993. p. 279.

26. Marfleet, Jackie: Roadmap for the future-where to next?: Future provision of business information services at the British Library = Business Information Review, vol. 23 (4), p. 258-263.
27. Marcella, Rita –Baxter, Graeme: A national survey of the citizenship information needs of the general public = Aslib Proceedings, vol. 51. (4) p. 115-121.
28. Meskó Eszter: Aranyrög vagy csillogó szemét? Az internetes források kritikai értékelése = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. köt. 2. sz. p. 72–77.
29. Mikulás Gábor: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban? ==Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 52. évf. 2. sz. (2005. febr.)
30. Nagy Zsuzsanna: Üzleti információ Magyarországon: kihívások és lehetőségek. = A könyvtáros és információs szakemberképzés megújítása. A LISTEN TEMPUS JEP (1994-97) zárókonferenciájának előadásai. Szombathely, BDTF, 1997. p. 152-160.
31. Nagy Nikolett: "Az ügyfél nem fél ügy" - a CRM alkalmazásainak lehetősége könyvtári területen = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 54. évf. 7. sz. (2007. jún.),URL:
http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=4749&issue_id=484#jegyz31vissza
2008-05-05
32. Novák Teréz: Magyarországi cím- és céginformációs adatbázisok = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 44. évf. 3. sz. 1997. p. 91-101.
33. O'Reilly, Tim: What is Web 2.0?: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software URL:
<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>
34. Pantry, Sheila - Griffith, Peter: Creating a successful e-information service, London: Facet, 2002. 176 p.
35. Pinfield, Stephen: Managing electronic library services: current issues in UK higher education institutions, URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue29/pinfield/> 2008-04-28
36. Portál Program: a könyvtárügy fejlesztési stratégiája, 2008, URL:
http://www.ki.oszk.hu/107/e107_files/downloads/portl_miniszteri_elfogadott-1.rtf
2008-04-02
37. Pulman Digitális Útmutató: magyar változat, 2. jav., bőv. kiad., 2003. URL:
<http://www.ki.oszk.hu/old/pulman/dg/index.html> 2008-04-01
38. Raffai Mária: Információrendszerek fejlesztése és menedzselése, Budapest, Novadat, 2003. 996 p.

39. Roboz Péter: Eretnek gondolatok az információ áráról = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. évf. 2. sz. (1993. febr.), p. 51-55.
40. Skaliczki Judit: Az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye: a könyvtár = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 50. évf. 9-10. sz. p. 375-381.
41. Székely Levente: Egy lépéssel előbbre a digitális tudományos világban – Szakmai konferencia a publikációk elektronikus hozzáférhetőségéről = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 54. évf. 1. sz. 2007. p. 91-101.
42. Téglási Ágnes: A vállalati információs szolgáltatások menedzselése = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 40. évf. 7. sz. 1993. p.286-291.
43. Totterdell, Anne –Gill, Jane –Hornsey, Alan: An Introduction to Library and Information Work, London: Facet Publ., 2005. 224 p.
44. Towlson, Kaye: Information in Business – The Information Service for Business and Industry = The Law Librarian, Vol. 24. no. 3., Sept. 1993, p. 122-124
45. Tredinnick, Luke: Web 2. 0 and Business: A pointer to the intranets of the future? = Business Information Review, vol. 23 (4), p. 228-234.
46. Üzleti információs szolgáltatás az angol közkönyvtárakban =Borsodi Téka, 1992. 3. sz. p.13-14.
47. Vállalkozói Információs Projekt (VIP) záródolgozatai. - Szombathely, BDTF Könyvtár-Informatikai Tanszék, 1993.
48. Wilson, T. D.: Az üzleti információs igények elemzési eszközei. (Tools for the analysis of BI needs. = Aslib Proceedings, 46. köt. 1. sz. 1994. p. 19-23.) Ism.: Orbán Éva = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 43. évf. 4-5. sz. 1996. p. 205-206.

10. Publikációk jegyzéke (A dolgozat témájában megjelent közlemények)

Hivatkozás:

1. Tanyiné Kocsis Anikó: Vállalkozhat-e egy könyvtáros vállalkozói információszolgáltatásra? : A könyvtárosképzés megújulása a nyíregyházi Bessenyei György Tanárképző Főiskola Könyvtár és Alkalmazott Informatikai tanszékén.= **Polvax** : társadalomtudományi folyóirat / kiad. Pénzügyi és Számviteli Főiskola Zalaegerszegi Intézete, főszerk. Décsy Jenő. – Zalaegerszeg : PSZF Zalaegerszegi Intézete, 1998- . – ISSN 1416-5503. URL: <http://193.224.143.36/~szabot/polvax/982takoa.htm>

Hiv.: Kiszl Péter: Business: informatikus könyvtáros hallgatóknak- A vállalkozói, üzleti információ oktatása a felsőfokú könyvtárosképzésben = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 51. évf. 11. sz. 2004. p. 362.

Referált kiadványokban megjelent publikációk

2. Ágnes Szerafin-Szabolcsi, Anikó Tanyi-Kocsis: Teaching of Information Sources and Business Information Sources and Services at the Department of Library and Information Sciences at György Bessenyei Teacher's Training College in Nyíregyháza = **Education for Information** / ed. R.F. Guy, J.A. Large. –Amsterdam [etc.] : IOS Press, 1997. –Vol. 15. –p. 235-239. **Indexelve: British Education Index: 00193093, Library and Literature Science Abstracts: 98005983**

3. Szerafinné Szabolcsi Ágnes, Tanyiné Kocsis Anikó, Eszenyiné Borbély Mária: Information Technology and Curriculum Development at the Department of LIS at György Bessenyei Teacher's Training College =**Focus on International and Comparative Librarianship**. –Vol.28. N.3.(1997. Dec.), p. 168-170.

Indexelve: Library and Information Science Abstracts – LISA, AN: 72008

4. Tanyiné Kocsis Anikó: Mikro- és kisvállalkozások könyvtári információellátása: hazai elektronikus források. =**Tudományos és Műszaki Tájékoztatás : Könyvtár- és információtudományi szakfolyóirat**, 53. évf. 2. sz., 2006. febr., p. 59-68. **Indexelve: Library and Information Science Abstracts-LISA, AN: feldolgozás alatt**

5. Anikó Tanyi-Kocsis: How TEMPUS facilitated professional staff development = A szakmai továbbképzés lehetőségei egy TEMPUS projekt tükrében=**Renewing the Education and Training of Librarians and Information Professionals = Proceedings of the Closing Conference of The LISTEN TEMPUS JEP (1994-1997)**, Berzsenyi Dániel Tanárképző Főiskola, 1997. jún. 25-27. = A könyvtáros és informatikus szakemberképzés megújítása : a LISTEN TEMPUS JEP (1994-97) Zárókonferenciájának előadásai / szerk. Murányi Péter – Szombathely : BDTF, 1997. – ISBN 963 9017 25 6. –p.120-127.

Indexelve: Library and Information Science Abstracts-LISA, AN: 65378

Lektorált folyóiratokban megjelent cikkek

6. Tanyiné Kocsis Anikó: Elektronikus információforrások alkalmazásának lehetőségei a mikro- és kisvállalkozások könyvtári tájékoztatásában=**Természettudományi Közlemények** / közreadó: Nyíregyházi Főiskola Természettudományi Főiskolai Kar; szerk. Kókai Sándor. – Nyíregyháza, NYF TTFK, 2004. p. 287-292.

7. Tanyiné Kocsis Anikó: Vállalkozhat-e egy könyvtáros vállalkozói információszolgáltatásra? : A könyvtárosképzés megújulása a nyíregyházi Bessenyei György Tanárképző Főiskola Könyvtár és Alkalmazott Informatikai tanszékén.=**Polvax** : társadalomtudományi folyóirat / kiad. Pénzügyi és Számviteli Főiskola Zalaegerszegi Intézete, főszerk. Décsy Jenő. – Zalaegerszeg : PSZF Zalaegerszegi Intézete, 1998- . –ISSN 1416-5503. URL: <http://193.224.143.36/~szabot/polvax/982takoa.htm>

8. Előzetes koncepció és marketingterv kialakítása a nyíregyházi Móricz Zsigmond Könyvtár üzleti információs szolgáltatásának bevezetéséhez / Kocsis Anikó =**Vállalkozói Információs Projekt** : továbbképző tanfolyam záródolgozatai : Szombathely, 1994. május - 1995. január / szerk. Téglási Ágnes ; [közrea.] BDTF Könyvtár - Informatika Tanszék. - Szombathely : BDTF ; Nyíregyháza : Egregia, 1996. - p. 25-37.
URL: <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/tarsad/konyvtar/vezetes/vip/kocsis.hun>

Konferenciakiadványok

9. Tanyiné Kocsis Anikó: Az informatikai tárgyak megjelenése a nyíregyházi BGYTF Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Tanszékének tanterveiben=**Informatika a Felsőoktatásban (CD-ROM kiadvány)** : Képzési Struktúrák Szekció, Debrecen, 1999. aug. 27-29. URL: <http://www.date.hu/rendez/if99/kiadvany/pdf/c15.pdf>

10. Tanyiné Kocsis Anikó: Elektronikus információforrások szerepe a vállalkozók könyvtári információellátásában: A „Vállalkozói információforrások és szolgáltatások” tárgy oktatásának tapasztalatai a Nyíregyházi Főiskola Matematika és Informatikai Intézet Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Csoportjának tanterveiben=**Informatika a Felsőoktatásban 2005. (CD-ROM kiadvány)**. Debrecen, 2005. aug. 26-29.

11. Vállalkozások információellátása a közkönyvtárakban – Az információs rendszerek szerepe a hatékonyság növelésében.==**Az MTA Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Tudományos Testületének Tudományos Ülésének előadásai, 2006. (CD-ROM kiadvány)**

12. Ágnes Szerafin-Szabolcsi, Anikó Tanyi-Kocsis: Changes the teaching of Information Sources at the Department of Library and Information Sciences at György Bessenyei Teacher's Training College in Nyíregyháza. Elhangzott: **5th BOBCATSSS szimposium**, Budapest, 1997. jan. 27-29.

Szakmai előadások

Nemzetközi konferenciák

13. Ágnes Szerafin Szabolcsi, Anikó Tanyi Kocsis, Maria Eszenyi Borbély: Renewal of LIS education from the point of view of international trends and social needs. Elhangzott: **6th International BOBCATSSS symposium**, Budapest, 1998. január 26-28.).

14. Ágnes Szerafin-Szabolcsi, Anikó Tanyi-Kocsis: Changes in the teaching of Information Sources at the Department of Library and Information Sciences at György Bessenyei Teacher's Training College in Nyíregyháza. Elhangzott: **5th BOBCATSSS symposium**, Budapest, 1997. jan. 27-29.

Hazai konferenciák

15. Vállalkozások információellátása a közkönyvtárakban – Az információs rendszerek szerepe a hatékonyság növelésében.. - Elhangzott: **MTA Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Tudományos Testületének Tudományos Ülése** : Műszaki - Informatikai Szekció. -Nyíregyháza, 2006. okt.

16. Vállalkozások információellátása a közkönyvtárakban – Az információs rendszerek szerepe a hatékonyság növelésében. - Elhangzott: **30 éves a nyíregyházi könyvtárosképzés: tudományos emlékülés**, Nyíregyháza, 2006. okt. 16.

17. Tanyiné Kocsis Anikó: Elektronikus információforrások szerepe a vállalkozók könyvtári információ-ellátásában : A „Vállalkozói információforrások és szolgáltatások” tárgy oktatásának tapasztalatai a Nyíregyházi Főiskola Matematika és Informatikai Intézet Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Csoportjának tanterveiben. Elhangzott: **Informatika a Felsőoktatásban 2005**. Debrecen, 2005. aug. 26-29.

18. Tanyiné Kocsis Anikó: A vállalkozók könyvtári információellátása. Hazai és nemzetközi elektronikus információforrások. – Elhangzott: **Matematika, Fizika, Számítástechnika Főiskolai Oktatók XXVIII. Konferenciája, 2004**. aug. 25-27. Nyíregyháza

19. Tanyiné Kocsis Anikó: Az informatikai tárgyak megjelenése a nyíregyházi BGYTF Könyvtár és Alkalmazott Informatikai Tanszékének tanterveiben. – Elhangzott: **Informatika a Felsőoktatásban, 1999** : Képzési Struktúrák Szekció, Debrecen, 1999. aug. 27-29.

20. Tanyiné Kocsis Anikó, Eszenyiné Borbély Mária: A könyvtárosképzés megújulása a nemzetközi trendek és társadalmi elvárások tükrében. - Elhangzott: **INFO'97 Országos Konferencia: Informatika és számítástechnika az oktatásban, Könyvtári-informatikai szekció**, Békéscsaba, 1997. nov.20-22.

Egyéb konferenciák

21. Tanyiné Kocsis Anikó: Az üzleti adatbázisok és adattárak jelentősége a vállalkozók információs ellátásában. – Elhangzott: **A Magyar Tudomány Napja**, Matematika és Informatikai Szekció, 2003. nov. 14.

22. Tanyiné Kocsis Anikó: Vállalkozói információtár létrehozásának jelentősége a könyvtárak tevékenységében. - Elhangzott: **MTA Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Tudományos Testületének Tudományos Ülése** : Műszaki - Informatikai Szekció. -Nyíregyháza, 2001. szept. 29.

23. Tanyiné Kocsis Anikó: Elektronikus információforrások a könyvtárakban : CD-ROM, Internet : egy felmérés tapasztalatai. - Elhangzott: *A Magyar Tudomány Napja*, Matematika és Informatikai Szekció, 2000. nov.8.

24. Tanyiné Kocsis Anikó: Vállalati információs rendszerek szerepe a vállalatok életében. - Elhangzott: *A Magyar Tudomány Napja*, Matematika és Informatikai Szekció, 1999. nov.6.

25. Tanyiné Kocsis Anikó, Szerafinné Szabolcsi Ágnes: Üzleti információs igényfelmérés Szabolcs-Szatmár-Bereg megye vállalkozói körében. - Elhangzott: *MTA Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Tudományos Testületének Tudományos Ülése* : Számítástechnika-tudományi szekció. - Nyíregyháza, 1998. szept. 26.

26. Tanyiné Kocsis Anikó: Vállalkozhat-e egy leendő könyvtáros vállalkozói információszolgáltatásra?. - Elhangzott: *A Magyar Tudomány Napja*, Pedagógia Szekció. -BGYTF, Nyíregyháza, 1998. nov.5.

27. Tanyiné Kocsis Anikó: Új oktatási módszerek alkalmazása a “ Vállalkozói információforrások és szolgáltatások” tárgy oktatásában. - Elhangzott: *A Magyar Tudomány Napja*, Pedagógia I. Szekció. BGYTF Nyíregyháza, 1997. .nov.6.

Egyéb, népszerűsítő publikációk

28. Vállalkozások információellátása a közkönyvtárakban – Az információs rendszerek szerepe a hatékonyság növelésében.==*Könyvtári Kis Híradó* : a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei könyvtárak lapja / kiad. A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár. –Nyíregyháza : MZSMVK, 2006. -11.évf. 3-4.sz. (júl.-dec.). –p.22-24.

29. Tanyiné Kocsis Anikó, Szerafinné Szabolcsi Ágnes: A tudás társadalmának formálása : Shaping the Knowledge Society : beszámoló a 6. BOBCATSSS Nemzetközi Könyvtáros Szimpoziумról. –In: *Könyvtári Kis Híradó* : a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei könyvtárak lapja / kiad. A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár. –Nyíregyháza : MZSMVK, 1998. -3. évf.1. sz. (1998. máj.). –p.8-10.

30. dr.Szerafinné Szabolcsi Ágnes, Tanyiné Kocsis Anikó: Változások a könyvtárosképzésben: információforrások és üzleti információ. –In: *Könyvtári Kis Híradó* : a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei könyvtárak lapja / kiad. A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár. –Nyíregyháza: MZSMVK, 1997. -2. évf.2. sz. (1997. máj.). – 10. p.

31. Tanyiné Kocsis Anikó: A marketingtevékenység jelentősége a közművelődési könyvtárakban. –In: *Könyvtári Kis Híradó*: a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei könyvtárak lapja / kiad. A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár. –Nyíregyháza: MZSMVK, 1997. -2. évf. különkiadás (1997. okt.). –p. 15-16.

	Piaci információ (pl. üzleti partnerek felkutatása, keres-kínál típusú információ)
	Váminformáció
	Statisztika
	Tanulmányok (gazdasági előrejelzések, ágazati információk stb.)
	Európai Unióval kapcsolatos információk
	Egyéb (pl. ágazati háttér-információ)

9. Becsülik meg, hogy a kérések teljesítéséhez a különböző közlési formákat milyen arányban használják!

- a) szóban.....%
- b) írásban (nyomtatott formában).....%
- c) telefonon.....%
- d) Interneten.....%

10. A következő források megtalálható-e a könyvtár állományában, ill. rendelkezik-e az intézmény előfizetéssel? Jelölje X-el!

Complex Jogtár (CD, DVD)	Magyar Közlöny
Magyar Törvénytár	Szabványügyi Közlöny
Complex Cégtár (CD, DVD)	PRESSDOK, HUNDOK
Complex Iratmintatár	Complex Adó - Tb
Cégtár DVD (Opten Kft.)	Cégelemzés Online (Opten Kft.)
Törvénytár (Opten Kft.)	CD Cégyegyzék+ (Hoppenstedt Bonnier)
Cégek Közlöny	Nyelvoktató CD-k, egyéb kiadványok
Szaknévsorok	Telefonkönyvek
Hivatalos Jogszabálytár / CD Jogász	Saját építésű adatbázis, infotár

11. Ismerik-e, használták-e a könyvtári tájékoztatás során a következő webportálokat?

Cégkereső http://www.fn.hu	Eco.hu http://www.eco.hu
Hírkereső – gazdaság http://g.hirkereso.hu	Forrásportál http://www.forrasportal.hu
Lapszemle.hu – gazdaság http://www.lapszemle.hu	Védjegyportál http://www.nevado.hu/vedjegy
Tanúsított cégek http://www.tanositottcegek.hu	Cégböngésző http://www.cegbongeszo.hu
Bankweb.hu http://bankweb.hu	Magyarország.hu http://www.magyarorszag.hu
Tudakozócentrum http://www.tudakozocentrum.com	Adó Online- KJK-Kerszőv http://www.ado.hu
Központi Statisztikai Hivatal portálja http://portal.ksh.hu	A Magyar Köztársaság Bíróságai (Cégbírószágok) http://www.birosag.hu
Magyar Befektetési és Kereskedelemfejlesztési Kht. http://www.itd.hu	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium http://www.gkm.gov.hu

12. Tájékoztatásnál melyik forrástípust részesítik előnyben és miért?

- a) hagyományos, nyomtatott kiadványokat,
mert.....
- b) elektronikus forrásokat,
mert.....

13. Amennyiben nem tudják kielégíteni az olvasó/felhasználó kérését, hová fordulnak?

.....

14. Milyen integrált könyvtári rendszert használ a könyvtár, tagja-e közös elektronikus katalógusnak?

.....

15. Épít-e a könyvtár saját adatbázist, regisztrált a vállalkozók referenzs kérdéseivel kapcsolatban?

- a) igen
- b) nem

16. A vállalkozók könyvtári információellátását Önök szerint hogyan lehetne hatékonyabbá tenni?
Rangsorolják válaszukat!

	Könyvtáros szakmai szervezetek szakmai kezdeményezéseivel		Vállalkozói szervezetekkel való szorosabb kapcsolattartással
	Emberi erőforrás növelésével, átszervezéssel		Könyvtárpártoló rendezvényekkel
	Könyvtárosok továbbképzésével		Reklámmal, kiadványok megjelentetésével
	Több anyagi ráfordítással		Források célzottabb beszerzésével
	Jobb számítástechnikai háttérrel		Vállalkozói információs rendszer kiépítésével

17. Végzett-e már a könyvtár vezetése összesítést, értékelést a vállalkozók információellátásával kapcsolatban? Milyen tapasztalataik vannak?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Köszönöm válaszait!

2. sz. melléklet: Vállalkozói Információtár: Közkönyvtári segítség vállalkozások alapításához és működtetéséhez

Vállalkozói Információtár

Közkönyvtári segítség a vállalkozások alapításához és működtetéséhez mikro- és kisvállalkozók számára

Bevezetés

I. Gazdasággal, vállalkozásokkal kapcsolatos fogalmak

I. 1. Fogalomtár

I. 2. Fogalmak, szótárak elektronikus forrásgyűjteménye

II. Vállalkozásokkal kapcsolatos általános kérdések

II. 1. Vállalkozói bibliográfia

II. 2. Általános vállalkozói honlapok

III. Vállalkozások alapításának folyamata: hasznos tudnivalók kezdő vállalkozóknak

III. 1. A vállalkozó

III. 2. Az egyéni vállalkozás

III. 2. 1. Az egyéni vállalkozás jellemzői

III. 2. 2. Az egyéni vállalkozói igazolvány és kiváltásának menete

III. 3. Társas vállalkozások

III. 3. 1. A társas vállalkozások közös jellemzői. Alapítási tudnivalók

III. 3. 2. A társas vállalkozások típusai

III. 4. Jogi információk

III. 5. Finanszírozás

III. 5. 1. Hitelprogramok

III. 5. 2. Tőkeprogramok

III. 6. Marketingtevékenység. Az üzleti terv

IV. Vállalkozások működtetése és sikeres gazdasági szereplése

IV. 1. Vállalkozásokat segítő szakmai és érdekvédelmi szervezetek, állami intézmények, alapítványok

IV. 1. 1. Állami intézmények, hivatalok jegyzéke

IV. 1. 2. Szakmai és érdekvédelmi szervezetek, alapítványok

IV. 2. Európai Unióval kapcsolatos kérdések, szervezetek

IV. 2. 1. Magyarország – mint az Európai Unió tagja

IV. 2. 2. Nemzetközi és Európai Uniós szervezetek

IV. 2. 3. Európai Unióval kapcsolatos Web-helyek

IV. 3. Forrástérkép pályázati és hitellehetőségekről

IV. 4. Képzési és továbbképzési lehetőségek

V. Információforrások a vállalkozók szolgálatában (a jelölt saját felosztása és gyűjtése)

V. 1. Faktografikus források (cég-, piaci, pénzügyi információforrások, szabvány, védjegy, szabadalom stb.)

V. 2. Jogi információforrások

V. 3. Értékelések, elemzések, előrejelzések

V. 4. Információforrás-gyűjtemények

A Vállalkozói Információtár ismertetése fejezetenként

Bevezetés

A bevezetés köszönti a felhasználót és ismerteti az Információtár célkitűzéseit, funkcióját, használati útmutatót ad.

I. Gazdasággal, vállalkozásokkal kapcsolatos fogalmak

A fogalmak pontos meghatározása, példákkal történő illusztrációja elengedhetetlen feltétele egy diszciplína megismerésének.

I. 1. Fogalomtár

A legfontosabb - gazdasággal és vállalkozással kapcsolatos – fogalmak definíciója, pl. Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, Belföldi Termékosztályozás (BTO), digitális aláírás, egyéni vállalkozás, forgalmazó, GDP, Kamara stb.

I. 2. Fogalmak, szótárak elektronikus forrásgyűjteménye (2008-05-06)

A táblázat néhány példával illusztrálja, hogy milyen gazdag az e-források tárháza ezen a területen.

A portál neve	URL	Üzemeltető, kiadó	Megjegyzés
Vállalkozói szótár – Origo /Üzleti Negyed /Vállalkozói Negyed	http://www.vnegyed.hu/	Origo – T-Online	Minden olyan fogalmat tartalmaz betűrendben, amely vállalkozásokkal kapcsolatos
MiMi.hu - az útmutató tudástár	http://www.mimi.hu	Domix Stúdió	Angol és német nyelven is
Pénzportál.hu	http://www.penzportal.hu	Tas-11 Kft.	A kft. A Magyar Pénzügyi és Tőzsdei Almanach kiadója
BankWeb Bankszótár	http://bankweb.hu	A-ZS Büro Kft.	Pályázatfigyelő is található a portálon

MNB Jegybanki szótár - Origo + Vizsla24	http://origo.hu/uzletinegyed/szotar	Axelero Rt.	Témakörök: EU, monetáris politika, statisztika, pénzforgalom
Szójegyzék- Nyeréses WEBLAPOK	http://nyeresegesweblapok.hu/szojegyzek	Zseron kft.	Internettel, marketinggel, keresőoptimalizálással kapcsolatos kifejezések magyarázata
Tőzdeszótár	http://www.portfolio.hu/tool/dictionary.tdp?cCheck=1&	NetMédia Rt.	A Portfolio online gazdasági újság KKV mellékletet is kínál
Álláskeresési ABC	http://www.fn.hu/index.php?id=7&cid=82789	FigyelőNet – Sanoma Budapest Rt.	Mindent az álláskeresésről A-tól Z-ig
Munkajogi ABC	http://www.fn.hu/index.php?id=7&fid=1368	FigyelőNet – Sanoma Budapest Rt.	Munkajoggal kapcsolatos fogalmak online gyűjteménye
Interaktív angol – magyar pénzügyi fogalomtár	http://www.findict.hu/	Coord Consulting Kft. (projektirányító)	A pénzügyi élet számos meghatározó intézményével, szakmai szövetségeivel, állami szereplőivel, valamint a szakirányú felsőoktatási és továbbképző intézményekkel.
PR Szótár	http://www.mprsz.hu/szolgalta/szotar/	Magyar Public Relations Szövetség	PR meghatározások a Magyar Public Relations Szövetség Közgyűlésének ajánlásával
PHARE terminológia	http://www.phareoffice.hu/doc/angolmagyar.asp	Oktatási Minisztérium – Phare programiroda	A PHARE- programok kapcsán leggyakrabban előforduló angol szavak és kifejezések szótára

II. Vállalkozásokkal kapcsolatos általános kérdések

A második fejezetben a vállalkozásokkal kapcsolatos ismeretanyagot térképezem fel: először irodalomjegyzék formájában, majd olyan Web-portálok ismertetésével, amelyek kiinduló alapként szolgálhatnak mind a kezdő, mind a gyakorló vállalkozók számára.

II. 1. Vállalkozói bibliográfia

Itt kerül felsorolásra a témában megjelent legnívósabb könyvek bibliográfiája. Természetesen az egyes tételeknek – amennyiben a könyvtár állományában megtalálhatóak – kapcsolódniuk kell a könyvtárban használt integrált könyvtári rendszer megfelelő moduljaihoz. Tájékoztatni kell a felhasználókat arról is, hogy lehetőségük van könyvtárközi szolgáltatásra az Országos Dokumentum-ellátó Rendszer segítségével.

II. 2. Általános vállalkozói honlapok

A példasor bővíthető, differenciálható.

A portál neve	URL	Üzemeltető, kiadó	Megjegyzés
Szakképzési Elektronikus Akadémia	http://www.apertus.freeweb.hu/	Apertus Közalapítvány	Minden olyan információt tartalmaz, amely a vállalkozások alapításával és működtetésével kapcsolatos.
Magyarország.hu	http://www.magyarorszag.hu/ugyintezo/ugyleirasok/vallalk	MEH Elektronikus- kormányzat – központ – Kopint- Dátorg	Kormányzati portál a leghitelesebb információkkal
Nagy és Trócsányi Ügyvédi Iroda jogi weblapja	http://www.nagystrocsanyi.hu/lib-book-gazdasagijog.html	Nagy és Trócsányi Ügyvédi Iroda	A honlap mintegy 3500 gazdasági, üzleti joggal kapcsolatos dokumentum adatait tartalmazza 38 témakörben.
Vállalkozói készségek fejlesztése a középfokú és felsőoktatásban	http://vallalkozas.esf.hu/material.php	Európai Szociális Alap Nemzeti Programirányító Iroda Társadalmi Szolgáltató Kht. – Oktatási	A program a vállalkozási ismeretek és a vállalkozást segítő kompetencia alapú készségek fejlesztéséhez kívánt hozzájárulni, amely a kis- és középvállalkozások

program honlapja		Minisztérium	tudásháttérének erősítésén alapul.
Vállalkozás - online	http://www.vallalkozas-online.hu/	Sequent Kft.	A weblap hasznos, gyakorlatias, naprakész információkat tartalmaz 10 témakörben.
Céggogi információtár	http://www.drnemes.hu/jogszabalyok/index.html	Dr. Nemes András Ügyvédi Iroda	Társasági jogi tudnivalók.
Hasznos ismeretek kisvállalkozások számára	http://www.kem-hvk.hu/hasznos/	Komárom-Esztergom Megyei Regionális Vállalkozásfejlesztési Alapítvány	Alapvető ismereteket találhatunk jogi, üzletvezetési, számviteli, adózási és egyéb kérdésekben.
Információs füzet 2006. - Adózás	http://www.apenh.hu/cgi-bin/lap.php?id=i2006	Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal	Minden olyan aktuális adózással kapcsolatos tudnivalót tartalmaz, amely nélkülözhetetlen a vállalkozók számára
Osztályozások (TEÁOR, SZJ, FEOR stb.	http://portal.ksh.hu/portal/page?_pageid=37,112668&_dad=portal&_schema=PORTAL	Központi Statisztikai Hivatal	A jegyzékek könyvalakban és CD-ROM-on is megvásárolhatóak

III. Vállalkozások alapításának folyamata: Hasznos tudnivalók kezdő vállalkozóknak

A fejezet célja, hogy jogi, szakmai stb. segítséget adjon a kezdő vállalkozóknak. Az ehhez szükséges tartalmat elsősorban kormányzati, államigazgatási portálok segítségével lehet összeállítani. Fontos a sokszempontúság és egyéni tapasztalatok közreadása, akár fórum, akár blog formájában.

III. 1. A vállalkozó

III. 2. Az egyéni vállalkozás

III. 2. 1. Az egyéni vállalkozás jellemzői

III. 2. 2. Az egyéni vállalkozói igazolvány és kiváltásának menete

III. 3. Társas vállalkozások

III. 3. 1. A társas vállalkozások közös jellemzői. Alapítási tudnivalók

III. 3. 2. A társas vállalkozások típusai

1. A közkereseti társaság (KKT)
2. A betéti társaság (BT)
3. A közös vállalat (KV)
4. A korlátolt felelősségű társaság (KFT)
5. A részvénytársaság (RT)

III. 4. Jogi információk

Vonatkozó törvények és jogszabályok (2008-05-06):

[1997. évi CXLIV. Törvény a gazdasági társaságokról;](#)

[1997. évi CXLV. Törvény a cégnyilvántartásról, a cégnyilvánosságról és a bírósági cégeljárásról;](#)

[8/1998. \(V. 23.\) IM rendelet a cégbejegyzési eljárás és a cégnyilvántartás egyes kérdéseiről;](#)

[1996. évi LXXXI. Törvény a társasági adóról és az osztalékadóról;](#)

[2004. évi CXXVII. Törvény a cégnyilvántartásról, a cégnyilvánosságról és a bírósági cégeljárásról szóló 1997. évi CXLV. törvény, a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény, valamint más, kapcsolódó törvények módosításáról](#)

Weboldal megnevezése	URL	Üzemeltető, kiadó, előállító	Megjegyzés
Törvények, OGY határozatok – COMPLEX Jogtár Közlöny	http://www.kerszov.hu/ kzlcim/kzl90_96	KERSZÖV	1990-től napjainkig olvasható a törvények teljes szövege
Törvénytár	http://www.fn.hu/index .php?id=55	Opten Kft. – Figyelőnet	Hatályos jogszabályok ingyenes portálja
Az európai közösségi jogszabályok magyar nyelvű fordításainak adatbázisa	<a href="http://www.im.hu/?kati
d=154&id=121&lang=
hu">http://www.im.hu/?kati d=154&id=121&lang= hu	Igazságügyi Minisztérium Európai Uniós Ügyek Főosztálya	Alapszerződések, másodlagos joganyag magyar nyelven
Nagy és Trócsányi Ügyvédi Iroda jogi weblapja	<a href="http://www.nagyestrocs
anyi.hu/libbook-
gazdasagijog.html">http://www.nagyestrocs anyi.hu/libbook- gazdasagijog.html	Nagy és Trócsányi Ügyvédi Iroda	A honlap mintegy 3500 gazdasági, üzleti joggal kapcsolatos dokumentum adatait tartalmazza 38 témakörben.
Jogi információk	<a href="http://www.hidasi.hu/st
art.htm">http://www.hidasi.hu/st art.htm	Dr. Hidasi és Társai Ügyvédi Iroda	Célgeljárással, gazdasági társaságokkal (bt., rt. stb) kapcsolatos anyagok
Földhivatal – TAKARNET IR	http://www.takarnet.hu	Földművelési és Vidékfejlesztési Minisztérium	Tulajdonlapok megtekintése helyrajzi szám, ill. cím szerint
ONYF honlapja	http://www.onyf.hu	Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	Jogszabályok, nyomtatványok, programok
Országgyűlés –	http://www.mkogy.hu	OPIR	Jogszabályok

Parlamenti Információs Rendszer			
Bíróságok	http://www.birosag.hu	Országos Igazságszolgáltatási Tanács Hivatala	Bíróságok (Cégbíróság) Határozatszövegek
Cégjog.lap.hu	http://cegjog.lap.hu/	Startlap	Forrásgyűjtemény
Lendület portál - Szabályozások	http://www.lendulet.hu/szabalyozas/kormanyrendeletek	GKM – Sajtó Főosztály – Ponte.hu Informatikai Kft.	Fontosabb törvények, rendeletek teljes szövege

III. 5. Finanszírozás

A vállalkozások anyagi forráshoz jutását szolgáló jelentősebb hitelprogramok a Mikrohitel Program, Széchenyi Kártya, a „Sikeres Magyarországért” Vállalkozásfejlesztési Hitelprogram – melynek részét képezi a kizárólag mikrovállalkozások fejlesztéseit elősegítő Mikrohitel Plusz Program, a korábban a négy lépcsős hitelprogram részeként ismert Midihitel és Európa Hitel. Ezen programok és más tőkeprogramok leírását tartalmazza a fejezet. Hasonlóan a többi alfejezethez, fontos nyomon követni a frissítéseket és a változásokat.

III. 5. 1. Hitelprogramok

1. Mikrohitelprogram
2. Széchenyi Kártya
3. „Sikeres Magyarországért” Vállalkozásfejlesztési Hitelprogram
4. Mikrohitel Plusz Program

III. 5. 2. Tőkeprogramok

1. Kisvállalkozás-fejlesztő Pénzügyi Rt.
2. Corvinus Rt.
3. Beszállítói Befektető Rt.
4. Informatikai Kockázati Tőkealap
5. Magyar Fejlesztési Bank Rt. Fejlesztés Tőkebefektetési Programja

III. 6. Marketingtevékenység. Az üzleti terv

Mivel a vállalkozások alapításának és sikerességének egyik fontos eleme a jó marketig, így ezzel külön fejezetben foglalkozom. Itt lehet összegyűjteni a témával kapcsolatos irodalmat, speciális tudnivalókat, módszereket, technikákat. Az üzleti terv elkészítését sokan bízzák szakemberekre, ugyanakkor, fontos, hogy a vállalkozó is értse, lássa mikor térül meg a befektetett költség és energia.

IV. Vállalkozások működtetése és sikeres gazdasági szereplése

A főfejezet célja, hogy hasznos információkkal segítse a már működő vállalkozásokat.

IV. 1. Vállalkozásokat segítő állami intézmények, szakmai és érdekvédelmi szervezetek, alapítványok

IV. 1. 1. Állami intézmények, hivatalok jegyzéke

Pl. Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat, Minisztériumok, Nemzeti Fejlesztési Hivatal, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete stb. A jegyzék tartalmazza az intézmények pontos és közkeletű megnevezését, címét, telefonszámát, egyéb elérhetőségeit.

IV. 1. 2. Szakmai és érdekvédelmi szervezetek, alapítványok

További differenciálási lehetőségek: *Vállalkozásfejlesztéssel kapcsolatos szervezetek* (pl. Budapesti Vállalkozásfejlesztési Közalapítvány, Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány), *Információs központok* (Európai Információs Pontok, Európai Tájékoztatási Központ, Magyarországi Euro-Info Központok (EIC), *Munkaiüggyel kapcsolatos intézmények* (Foglalkoztatási Hivatal), *Pénzügyi hivatalok* (Gazdasági Versenyhivatal, Közbeszerzések Tanácsa), *Kamarák* (Magyar Agrárkamara, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Magyar Könyvvizsgálói Kamara), stb.

IV. 2. Európai Unióval kapcsolatos kérdések, szervezetek

IV. 2. 1. Magyarország – mint az Európai Unió tagja

Az alfejezet általános, az EU-val kapcsolatos kérdéseket tárgyal, elsősorban jogi és pénzügyi vonatkozásokban. Az Európai Unió tagjaként Magyarország 2004. óta jogosulttá vált az Unió fejlesztési támogatásainak, a Strukturális Alapok forrásainak igénybe vételére. Ezek olyan pénzügyi források, melyekből a tagországok pályázatok útján jelentős anyagi támogatásokhoz juthatnak.

A *Nemzeti Fejlesztési Hivatal*⁶³ az európai uniós támogatások felhasználásának átláthatósága érdekében, és egyúttal a lebonyolítási intézményrendszer munkájának informatikai támogatására működteti az *Egységes Monitoring Információs Rendszert* (EMIR). Az EMIR egy olyan adminisztratív és napi menedzsment munkát is támogató, átfogó rendszer, mely nyomon követi a finanszírozott projektek előrehaladását a befogadástól a kifizetésig.

Ebben a fejezetben kap helyet az *európai információs központok* magyar irodáinak bemutatása is.

IV. 2. 2. Nemzetközi és Európai Uniós szervezetek

Ebben a részben a legjelentősebb szervezetek felsorolása, elérhetősége található. Például:

- **Nemzetközi Szabványügyi Szervezet** (ISO - International Organization for Standardization): Teljes jogú tagjai a nemzeti szabványügyi szervezetek kb. 130 országból.
- **Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság** (IEC): Tagjai a villamosipari szabványosítással foglalkozó nemzeti szabványosító szervezetek több mint 60 országból.
- **Európai Szabványügyi Bizottság** (CEN): A CEN az ISO regionális tükörszervezete. A villamosságon kívül munkája mindenre kiterjed. Tagjai a nemzeti szabványügyi szervezetek 21 országból.
- **Európai Elektrotechnikai Szabványügyi Bizottság** (CENELEC): Az IEC regionális tükörszervezete. Tagjai a nemzeti szabványosító szervezetek.
- **Európai Távközlési Szabványügyi Intézet** (ETSI): A távközlés területén szükséges szabványosításokat végzi.

⁶³ Nemzeti Fejlesztési Hivatal, URL: <http://www.nfh.hu> 2008-05-06

IV. 2. 3. Európai Unióval kapcsolatos Web-helyek – példák (2008-05-06)

Webportál megnevezése	URL	Előállító, üzemeltető, kiadó	Megjegyzés
Európa – Az Európai Unió hivatalos portálja „Európa Szerver”	http://www.europa.eu.int/ind ex_hu.htm	Európai Bizottság	Intézmények, dokumentumok, szolgáltatások
EU Oldal Információs Portál	http://www.euoldal.hu	Európa Média Kht.	Pályázatok, programok, partnerkeresés
ITDH Euro Info Központja	http://www.itd.hu/itdh/nid/ei c	ITDH Magyar Befektetési és Kereskedelem-fejlesztési Kht	Üzleti, partnerkeresési és jogi tanácsadás, kiemelt területeken (pl. közbeszerzés) szakmai programok szervezése
OSZK Könyvtári Intézet EU Információs oldala	http://www.ki.oszk.hu/eu/ind ex.html	OSZ-KI	Programok, projektek, hazai információs oldalak

IV. 3. Forrástérkép pályázati és hitellehetőségekről – példák (2008-05-06)

A portál neve	URL	Előállító, üzemeltető, kiadó	Megjegyzés
Lendület Portál	http://www.lendulet.hu/	GKM – Ponte.hu Informatikai Kft.	Forráskereső segíti a szelektálást
Forrásportál	http://www.forrasportal.hu/	Infinity Kft.	Forrástippek, pályázatok, EU Info
Agrár - Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány portálja	http://www.avhga.hu/	Agrár - Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány	Vidéki vállalkozók hitelképességének növelése, hitelhez jutási feltételeinek javítása a célja

Gazdasági és Közlekedési Minisztérium – Támogatások, források	http://www.gkm.gov.hu/feladatink/kkv/tamforras	GKM – Ponte.hu Informatikai Kft.	Széchenyi – kártya, hitelprogramok, Mikrohitel - program stb.
Hitelek vállalkozásoknak	http://www.hitelek.com/hv.html	Otthon 2001 Bt.	Hitelprogram tájékoztatók, szerződésminták, banki információk
EU - pályázatok	http://www.mcorp.hu/rovat.php?ter=15	MCORP Média Kft. – Origo.hu	Tanácsadással is segítik a pályázókat
Pályázati Kapu	http://www.palyazatikapu.hu/	Magyar Terület- és Regionális Fejlesztési Hivatal	A portál a hazai és az EU által társfinanszírozott pályázatok sikeres elkészítéséhez, a támogatási források eredményes és hatékony felhasználásához kíván szakmai segítséget nyújtani
Pályázati Kereső	http://www.penzforras.hu/	Gazella Kiadó Kft.	
Direct Europe	http://www.directeurope.hu/	Oracle Corp. – Leadex – OTP Bank Rt.	Tanácsadással segíti az Európai Unió strukturális alapjaiból nyújtott támogatásokra pályázni kívánó magyarországi vállalkozókat.
Tanácsok sikeres EU pályázatok készítéséhez	http://www.nfh.hu	Nemzeti Fejlesztési Hivatal	Pályázatokkal kapcsolatos tudnivalók, linkek, kiadványok
EU Oldal Információs Portál	http://www.euoldal.hu	Európa Média Kht.	Pályázatok, programok, partnerkeresés
Pályázati Kereső – Pályázati Információs Központ	http://www.oth.gov.hu/eupik/	Országos Területfejlesztési Hivatal - Pályázati Információs Központ	A Pályázati Kereső az NFT pályázatok, az előre kijelölt központi fejlesztési projekteket, valamint a hazai finanszírozású támogatási lehetőségeket tartalmazza

Pályázatírás	http://www.c3.hu/~albasziti/compshelp.htm	Közép- és Kelet-Európai Regionális Környezetvédelmi Központ, (REC) - Magyar Iroda	Gyakorlati és formai tanácsok gyűjteménye - segédlet pályázatírók számára
Pályázatok – Támpont Mester	http://www.tampont.hu/palyazatok.php	Támpont – Mester Kft.	Keresési lehetőség kiírók szerint
Pályázatnyerés.hu	http://www.palyazatnyeres.hu/	Standard - Team Kft.	Pályázatfigyelés, -keresés, aktuális pályázatok
Pályázat.lap.hu	http://www.palyazat.lap.hu/	Startlap	Forrásgyűjtemény
EUpályázat.lap.hu	http://eupalyazat.lap.hu/	Startlap	Forrásgyűjtemény
Hitelkalkurátorok	http://hitelkalkulator.lap.hu/	Startlap	Forrásgyűjtemény
Cég hitel	http://ceg hitel.lap.hu/	Startlap	Forrásgyűjtemény

IV. 4. Képzési és továbbképzési lehetőségek

A vállalkozók életében nagyon fontos a képzés, önképzés, jó vezetési technikák elsajátítása. A fejezet ezért a legfontosabb – nemcsak vállalkozóknak – meghírdetett tanfolyamokat, képzési programokat ismerteti.

V. Információforrások a vállalkozók szolgálatában

Saját gyűjtés és összeállítás a legfontosabb e-forrásokról.

Az információforrások neve, típusai, hozzáférhetősége, közreadója

A forrás neve	URL	Kiadó, előállító, működtető
1. TÉNYADATOK		
1. 1 Céginformációs források		
1. 1. 1. Alap-céginformációs források		
1. 1. 1. 1. Alapadatokat tartalmazó céginformációs források		
Arany Oldalak Magyarország 2004 CD-ROM	http://www.aranyoldalak.hu	Magyar Telefonkönyvkiadó Társaság
Business CD-ROM csomag	http://www.mtt.hu	Magyar Telefonkönyvkiadó Társaság
1. 1. 1. 2. Cégekatalógusok		
Budapesti Cégekatalógus	http://www.cegkat.hu	Csob-Oktatás Bt.
Europages	http://www.europages.com	Eurédit S.A.
1. 1. 2. Jogi céginformáció		
Cégtár CD- és Online	http://www.opten.hu/	Opten Kft.
Cégjegyzék	http://www.cegjegyzek.com	Voxinfo Kft.
IM Országos Cégnilyvántartó és Céginformációs Rendszer	http://www.microsec.hu	IM Országos Cégnilyvántartó és Céginformációs Szolgálat – Microsec
1. 1. 3. Minősített céginformációs források		
ICON and DCON – Intercredit Online Adatbázis	http://www.intercredit.hu	Coface Intercredit
Cégelemzés online	http://www.opten.hu/	Opten Kft.
1. 1. 4. Marketing céginformációs források		
Marketing CD-ROM	http://budapest.adatbazis.com	Hoppenstedt Bonnier és Társa Információs Kft.
Adatbank 2004	http://www.intercredit.hu	Coface Intercredit
1. 1. 5. Egyéb források		
1. 1. 5. 1. Webportálok vonatkozó rovatai		
Origo – Vállalkozás rovat	http://www.origo.hu	Axelero Informatikai Kft.
Webbusiness	http://www.webbusiness.hu/hun/	Webbusiness International
Weblink – webcímggyűjtemény	http://www.weblink.hu/linkgyujtemeny.php	Weblink
1. 1. 5. 2. Gazdasági folyóiratok összeállításai		
FigyelőNet – Figyelő TOP200	http://www.fn.hu/modules/top200	SANOMA Budapest Lapkiadó Rt.
1. 2. Piaci és kereskedelmi információk		
1. 2. 1. Keres – kínál típusú források		
Magyar Befektetési és Kereskedelemfejlesztési Kht.	http://www.itdh.hu	Magyar Befektetési és Kereskedelemfejlesztési Kht.
A magyar kereskedelmi és iparkamarák üzleti adatbázisa	http://www.uzletahalon.hu	Magyar Kereskedelmi és Iparkamara
Marketline – Elektronikus piactér	http://www.marketline.hu	Marketline – T-Online Magyarország Rt.
1. 2. 2. Tőzsdei információk		
Budapesti Árutőzsde	http://www.bce-bat.com	Budapesti Árutőzsde

Budapesti Értéktőzsde (BÉT)	http://www.bet.hu	Budapesti Értéktőzsde - BÉT
Eco.hu : a BÉT hivatalos szolgáltatója	http://www.eco.hu	econet.hu Informatika Rt.
1. 2. 3. Piackutatással kapcsolatos források		
TÁRKI – Társadalom- és Piackutató Intézet	http://www.tarki.hu	TÁRKI
ACNielsen	http://www.acnielsen.hu	ACNielsen Piackutató Kft.
1. 2. 4. Hirdetések, reklámok		
aproNet	http://www.apronet.hu	Net Solution Kft.
Hírdetőlap.hu	http://www.hirdetolap.hu	1001 Produkció Informatika
1. 2. 5. Váminformációk		
Vám- és Pénzügyőrség	http://vam.gov.hu	Vám- és Pénzügyőrség
Magyar Vámügyi Szövetség	http://www.vamszovetseg.hu	Magyar Vámügyi Szövetség
1. 3. Pénzügyi, számviteli információk		
1. 3. 1. Adózással kapcsolatos információforrások		
Adó Online	http://www.ado.hu	KJK-Kerszöv
Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal – általános inf.	http://www.afeh.hu	Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal
Elektronikus információs füzet 2006	http://www.afeh.hu/cgi-bin/lap.php?id=i2006	Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal
Önadózó – Adózási és számviteli folyóirat online	http://www.onadozo.hu	Budvig Kft.
1. 3. 2. Bankokkal, hitelekkel kapcsolatos források		
Magyar Nemzeti Bank	http://www.mnb.hu	Magyar Nemzeti Bank
Magyar Fejlesztési Bank	http://www.mfb.hu	Magyar Fejlesztési Bank Rt.
Forrásportal	http://www.forrasportal.hu	Infinity Kft.
1. 4. Szabvány és szabadalom		
1. 4. 1. Szabvány		
Magyar Szabványügyi Testület	http://www.mszt.hu	Magyar Szabványügyi Testület
Szabványügyi Közlöny	http://www.mszt.hu/text/kozlony.htm	Magyar Szabadalmi Hivatal
1. 4. 2. Szabadalom és védjegy		
Magyar Szabadalmi Hivatal adatbázisai	http://www.hpo.hu	Magyar Szabadalmi Hivatal
Szabadalmi információk online	http://www.szabadalmi.hu/jog.htm	Pintz és Társai Szabadalmi és Védjegy Iroda
1. 5. Hírek		
1. 5.1., „Hírközpontok”		
Magyar Távirati Iroda	http://www.mti.hu	Magyar Távirati Iroda Rt.
OBSERVER Budapest	http://www.observer.hu	OBSERVER Budapest Médiafigyelő Kft.
1. 5.2. Teletext rovatok		
TeletextOnline	http://teletext.freeweb.hu/	Jakab Tamás honlapja
Duna TV	http://www.dunatv.hu/dunatext.html	Duna TV
1. 5. 3. Folyóiratok hírszekciói		
FigyelőNet	http://www.fn.hu	Sanoma Budapest Kiadói Rt.
Heti Világgazdaság Online	http://hvg.hu	HVG Online Rt.
1. 5.4. Webportálok		

Hírkereső	http://www.portfolio.hu	NET Média Rt.
Index.hu	http://index.hu/gazdasag	Index.hu Rt.
Origo	http://www.origo.hu	Axelero Rt.

1. 6. Statisztikák

Központi Statisztikai Hivatal (KSH)	http://portal.ksh.hu	Központi Statisztikai Hivatal
ECOSTAT Gazdaságelemző és Informatikai Intézet	http://www.ecostat.hu	ECOSTAT Gazdaságelemző és Informatikai Intézet
"A világ számokban"	http://figures.org/hun/hun/index.html	Heureka Research Kft.

2. JOGI INFORMÁCIÓFORRÁSOK

2. 1. Hatályos jogszabályok

Törvénytár CD és online	http://www.opten.hu	Opten Informatikai Kft.
Hivatalos CD Jogtár	http://www.mhk.hu/cdonline	Magyar Hivatalos Közlönykiadó
CompLex DVD Jogtár+	http://www.complex.hu	KJK-Kerszöv
Iuris.hu – Jogi szakportál (Jogszabályok)	http://www.iuris.hu	Data Dream Bt.

2. 2. Társasági és cégjog

Cégjogi információtár	http://www.drmemes.hu/jogszabalyok/index.html	Dr. Nemes András Ügyvédi Iroda
Jogi információk (A cégeljárás, A betéti társaság stb.)	http://www.hidasi.hu/start.htm	Dr. Hidasi és Társai Ügyvédi Iroda

2. 3. Állami szervek és intézmények

Földhivatal – Takarnet (Földhivatali Információs Rendszer)	http://www.takarnet.hu	Földművelési és Vidékfejlesztési Minisztérium – Földügyi és Térinformatikai Főosztály
Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	http://www.onyf.hu	Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság
Országgyűlés – Parlamenti Információs Rendszer	http://www.mkogy.hu	

2. 4. Bíróságok, közjegyzők, egyéb hatóságok

A Magyar Köztársaság Bíróságai (Cégbíróságok)	http://www.birosag.hu	Országos Igazságszolgáltatási Tanács Hivatala
Közjegyzői adatbázis	http://www.kozjegyzo.hu	Magyar Országos Közjegyzői Kamara
Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal – Jogszabályok	https://www.nkth.gov.hu	Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal

2. 5. Jogi híroldalak

Jogi Fórum	http://www.jogiforum.hu	Jogászoknak Kft.
Index.hu – Jog	http://index.hu/tech/jog	Index.hu Rt.

2. 6. Jogtörténet

Ezer Év Törvényei	http://www.1000ev.hu	KJK-Kerszöv
-------------------	---	-------------

3. TANULMÁNYOK, ELEMZÉSEK

3. 1. Állami szervezetek

Gazdasági és Közlekedési Minisztérium	http://www.gkm.hu/dokk/main/menu/szakpubl/elemzesek	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium
Pénzügyminisztérium	http://www.penzugyminiszterium.hu	Pénzügyminisztérium

3. 2. Kutatóintézetek

MTA Közgazdaságtudományi Intézet	http://www.ktk-ie.hu	MTA Közgazdaságtudományi Intézet
GKI Gazdaságkutató Rt.	http://www.gki.hu	GKI Gazdaságkutató Rt.

Magyar Kereskedelmi és Iparkamara - Gazdaság- és Vállalkozáselemzési Intézet	http://www.gvi.hu	Magyar kereskedelmi és Iparkamara - Gazdaság- és Vállalkozáselemzési Intézet
3. 3. Folyóiratcikkek		
FigyelőNet Adatbánya	http://www.fn.hu	Sanoma Budapest Kiadói Rt.
Portfólió – Online Pénzügyi lap	http://www.portfolio.hu	NET Média Rt.
4. INFORMÁCIÓFORRÁS-GYŰJTEMÉNYEK		
4. 1. Internetcím-gyűjtemények, keresők		
Startlap.hu	http://www.startlap.com/	Sanoma Budapest Kiadói Rt.
Gazdaság.com	http://www.gazdasag.com	Nincs adat
HuDir	http://www.hudir.hu	Hungary.Network Rt.
Keresőprogramok portálja	http://www.kkmk.hu/keres	Kisfaludy Károly Megyei Könyvtár
4. 2. Elektronikus könyvtárak, lelőhelyjegyzékek		
LibInfo – Magyar Könyvtárak Internetes Tájékoztató Szolgáltatása	http://libinfo.oszk.hu	Országos Széchényi Könyvtár
MEK – Magyar Elektronikus Könyvtár	http://mek.oszk.hu	Országos Széchényi Könyvtár
Budapesti Corvinus Egyetem Központi Könyvtára – Elektronikus Információforrások	http://www.lib.uni-corvinus.hu/elektronikus.html	Budapesti Corvinus Egyetem Központi Könyvtára
4. 3. Egyéb források		
Kkvportál.hu	http://www.kkvportal.hu	Magyar Vállalkozásfejlesztési Kht.
Pályázati Információs Portál	http://gvop.hu/tenerum.php	
Magyarország.hu – Elektronikus Ügyintézés	http://www.magyarorszag.hu	Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus kormányzat-központ (EKK) – Kopint-Datorg Rt.
Országos Pályázati Információs Központ	http://www.opik.hu	ICT Európa Tanácsadó és Szolgáltató Kft.
Lendület.hu	http://www.lendulet.hu	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium – ponte.hu Kft.

AZ ÉRTEKEZÉS CÍME

Értekezés a doktori (Ph.D.) fokozat megszerzése érdekében
a tudományágban

Írta: Tanyiné Kocsis Anikó okleveles informatikus könyvtáros

Készült a Debreceni Egyetem doktori iskolája
(..... programja) keretében

Témavezető: Dr. Arató Mátyás professzor emeritus

A doktori szigorlati bizottság:

elnök: Dr.
tagok: Dr.
Dr.

A doktori szigorlat időpontja: 2006. 12. 18.

Az értekezés bírálói:

Dr.
Dr.
Dr.

A bírálóbizottság:

elnök: Dr.
tagok: Dr.
Dr.
Dr.
Dr.

Az értekezés védésének időpontja: 200...