

PODPORA PODNIKÁNÍ A EKONOMIKY

SOUHRN

TEMATICKÉ ZAMĚŘENÍ

Tato kapitola je zaměřena na podporu, kterou mohou poskytovat knihovny podnikání všemi prostředky, a to jak digitálními, tak konvenčními.

POLITICKÉ SOUVISLOSTI

Strategie Evropské komise spočívá v podpoře malých a středních podniků (SME). Moderní zdroje informací mající komerční hodnotu, např. normy, průzkum trhů, jsou nepřijatelně nákladné: úlohou veřejné knihovny je zajišťovat přístup k informacím tohoto druhu.

V některých zemích je tato pomoc poskytována obchodními komorami a zvláštními státem dotovanými agenturami, jejichž funkcí je podporovat podnikání tak, že poskytnou spíše poradenství než informace. Knihovny musí mít přehled o agenturách, které tyto úkoly plní, aby mohly doplňovat jejich činnost a umožňovat jejich cílené uplatňování.

DOPORUČENÍ PRO ÚSPĚŠNOU PRAXI

- Ke službám nabízeným podnikatelským servisem může patřit vyhledávání technické literatury, šetření při poskytování úvěrů, vyhledávání konkurzních nabídek, podnikové zprávy, adresáře a školení ve využívání databází atd. pro personál místních firem.
- Zdroje mohou být uchovávány v digitální formě nebo na papíru v závislosti na druhu požadavku, zaplnění prostoru, který zaujmají, nákladů atd.
- Náročnost práce oddělení pro pomoc podnikání vyžaduje vyškolený a zkušený personál. V některých případech bude také zapotřebí, aby personál měl odborné znalosti např. podnikových směrnic, obchodního zákona a online zdrojů týkajících se informací pro podnikání.
- Informace, které vyžadují lidé pracující v podnikání, jsou velmi různorodé povahy a neexistuje žádná knihovna, která by byla schopna je obsáhnout v plném rozsahu. Bude proto třeba, aby knihovna pro podporu podnikání využívala specializovaného systému meziknihovních výpůjčních a referenčních služeb k zajištění odborných informací.
- Mnoho zemí zřídilo sítě organizací pro poskytování poradenství, školení a pomoci pro SME. Tyto organizace jsou nezávislé a ochotny spolupracovat s knihovnami a uznávají, že knihovny mají odbornou kompetenci v oblasti vyhledávání informací, která podnikatelským kruhům často chybí. Takové organizace budou možná i ochotné získávat finanční prostředky pro zajišťování specializovaných služeb pro místní podnikatelské kruhy. Bývá běžné, že knihovny pro podporu podnikání jsou členy takových konsorcií.
- Služby pro podniky mohou někdy patřit k oněm službám, za které je knihovně povoleno účtovat poplatky. Některé tyto služby jsou nákladné a účtování poplatků je užitečnou cestou jak omezit poptávku a jak získat část výdajů zpět.

ÚKOLY PRO BUDOUCNOST

Používání e-mailu, včetně interakčního softwaru se bude rozšiřovat jako prostředek komunikace s klienty.

Veřejné knihovny budou mít zřejmě příležitost integrovat se a zajistit méně nákladný přístup k informacím prostřednictvím webové adresy díky Evropským iniciativám v souvislosti s přístupem k informacím z veřejného sektoru.

Pošlete nám laskavě své názory na tuto směrnici

TEMATICKÉ VYMEZENÍ

Problematika probíraná v této směrnici zahrnuje:

Zdroje knihovny pro podporu podnikání

Služby

Školení personálu

Půjčování

Spolupráce a partnerství

Reklama

Poplatky

POLITICKÉ SOUVISLOSTI

Politikou EU je nabízet pomoc SME malým a středně velkým podnikům (SME - Small and Medium-sized Enterprises), viz CORDIS. Podniky menší velikosti nepokládají za hospodárné si pro sebe zajišťovat veškeré informace, které potřebují pro své fungování v moderní ekonomii. Moderní podniky vyžadují informace téměř neustále. V některých případech je pro ně ekonomické opatřovat si je pro sebe, ale mnohé z nich nelze hospodárně zajistit interně a vzniká nutnost dostávat se k těmto informacím prostřednictvím vnějšího zdroje, jako je např. veřejná knihovna.

Moderní zdroje informací komerční hodnoty, jako např. normy, informace o trhu, mohou být nepřijatelně nákladné: Pro veřejné knihovny tak vzniká úloha poskytovat přístup k informacím tohoto druhu. Zvláště ve venkovských oblastech služby veřejných knihoven mohou být jediným zdrojem technických, právních a jiných závažných informací, které jsou potřebné pro podnikání a které mohou být skutečným přínosem pro místní hospodářství.

V některých zemích, např. v Německu Obchodní komora (*handelskammer*) plní tu úlohu, že poskytuje obchodní informace a v takovém kontextu toho není mnoho, co zbývá veřejné knihovně v jejích službách podnikání. V jiných prostředích může být situace, že s výjimkou veřejné knihovny neexistuje žádná organizace, která by měla povinnost poskytovat informace tohoto druhu. I velké podniky se svými vlastními knihovnami sloužícími výzkumu budou možná pro určité typy materiálů využívat služeb oddělení veřejných knihoven pro podporu podnikání.

Ti, kteří se zabývají poskytováním podnikatelského servisu, se budou muset rozhodnout, jaký rozsah informací bude oddělení služeb poskytovat: informace sloužící podnikání jsou informacemi pro podnikání a o podnikání. Knihovny pro podporu podnikání budou sloužit uživatelům obou těchto druhů služeb

- K informacím pro podnikání budou často náležet i právní záležitosti a technické údaje nejrůznějších druhů. Služby pro podnikání jsou často ve spojení s technickými knihovnami.
- Lidé pracující v podnikání potřebují informace o pravidlech dovozu/vývozu, tarifech, technických normách, odpovědnosti výrobce za výrobek.
- Informace o podnikání často požadují lidé hledající zaměstnání, avšak frekventanti

kurzů v rámci studia podnikání často potřebují informace o podnikání, které jsou podobné požadavkům podnikatelů samých. Učiliště, které takové kurzy organizují, nemají vždy možnost poskytovat všechny zdroje informací, které jejich studenti potřebují.

Za jistých okolností mohou být určité služby náležitě poskytovány knihovnami obchodních komor, službami podnikatelům, patrnými úřady, celostátními obchodními rejstříky, vládními útvary. Veřejné knihovny by neměly vyvíjet snahu tyto služby duplikovat, pokud jsou vysoce specializované. Knihovny by neměly mezi sebou soutěžit nebo duplikovat stávající zdroje na úkor veřejných výdajů. Často tím nejlepším, co může knihovna pro podporu podnikání učinit pro uživatele svých služeb, je odkázat je na nejvhodnější zdroj. Knihovna pro podporu podnikání by měla aktivně vyhledávat partnerství (*partnership*)s jinými poskytovateli informací pro podnikání, obchodními komorami, vládními zařízeními atd. za účelem zajištění co nejširšího přístupu k těmto službám a ke znalosti o existenci těchto služeb.

Množství informací, které jsou k dispozici o firmách je značné, ale mnoho z nich je k dispozici pouze prodejem za vysokou cenu. Veřejné knihovny mohou být pod tlakem, když budou chtít hradit některé své náklady tím, že budou od svých uživatelů vybírat poplatky. V této oblasti bude třeba učinit rozhodnutí o strategii, při němž bude mít vliv rozpočet knihovny, ochota uživatelů platit za služby, s tím spojené správní náklady a rámec směrnic, uvnitř kterého knihovna pracuje.

DOPORUČENÍ PRO ÚSPĚŠNOU ČINNOST

Zdroje

Oddělení služeb pro podnikání veřejných knihoven zpravidla zajišťují následující typy fondů:

- Adresáře podniků jak národní, tak i mezinárodní. Tyto adresáře mohou buď jen obsahovat podrobné údaje o kontaktech, nebo mohou jít hlouběji a obsahovat seznamy výrobků na prodej a jejich výrobců (např. Kompass), průzkum trhu a jiné informace hodnotné pro marketink, např. oficiální statistiky jako údaje sčítání lidu.
- Sbírký statistických údajů jak národních, tak mezinárodních, uveřejněných oficiálními a jinými útvary.
- Technické informace včetně norem, jako např. DIN, BSI nebo ASTM, právní informace, jako např. přijetí zákonů a nařízení s místní platností a direktiv EU.
- Informace o patentech, výrobních i obchodních.
- Informace týkající se důvěryhodnosti podniků jak s místním, tak celostátním rozsahem.
- Novinové zprávy s obchodními i podnikatelskými náměty.
- Seznamy organizací, jako např. vládní útvary, obchodní komory, odborné organizace, odborové asociace, organizace místní samosprávy atd., které mohou být užitečné při podnikání
- Informace pro ty, kteří zřizují nové podniky, např. o ochranných značkách, názvech podniků, dotacích, registraci atd., a pro ty, kteří se zajímají o technické stránky řízení podniků stávajících.
- Informace o dovozu a vývozu včetně celních tarifů.

Tyto informace lze zajistit buď jako tiskové výstupy, nebo elektronicky: tuto volbu ovlivní faktory jako např.

- Cena
- Dostupnost
- Předpokládaná míra využití
- Prostor zabraný tiskovým výstupem
- Činitelé, které jsou spojeny s elektronickým formátem, např. potřeba školení personálu, pravděpodobnost, že veřejnost toho nebude moci využívat bez asistence.
- Jakákoli omezení využití uložená vydavatelem
- Frekvence potřeby aktualizace
- Dostupnost počítačového technického vybavení a konkurenční nároky na ně.

(Viz příklady elektronických zdrojů používaných Úsekem pro techniku a podnikání British Library).

Návštěvníci, kteří se dostaví poprvé, často nedokáží najít to, co hledají, a budou potřebovat asistenci. Druhy a rozsah pomoci, kterou uživatelé mohou očekávat od personálu knihovny, a způsob, jakým tato pomoc může být poskytnuta (např. e-mailem), vyžaduje pečlivé uvážení.

Služby

Je možné nabídnout i další služby, včetně

- * Literárních rešerší a vyhledávání příslušných technických norem, patentů nebo směrníc.
- Úvěrové kontroly podniků nebo, s menší pravděpodobností, jednotlivců. Tyto informace jsou často dostupné on-line za úhradu, kterou je možno obdržet od těch, kdo požádají, aby byla zkontrolována určitá databáze. Jako příklad takové služby, viz ICC.
- Vyhledávání nabídkových řízení EU (EU tenders). Evropská unie zveřejňuje kontrakty veřejného sektoru v hodnotě přesahující jistou částku v řadě *S Official Journal*, která je nyní dostupná on-line.
- V hloubkových zprávách o nedávné historii vybraných podniků, včetně posledních ročních výsledků, stavu zaměstnanců, ředitelů, třídě úvěruschopnosti. Tyto informace jsou k dispozici on-line a náklady je možno získat zpět od uživatele.
- Adresáře podniků pro marketinkové účely. Mohou to být pouze seznamy se jmény podniků a adresami vytištěnými nebo zaslanými elektronickou poštou, jako např. soubory v Excelu, nebo mohou mít formu samolepek, které se dají nalepit přímo na obálky.
- Školení lidí pracujících v podnikání ve využívání elektronických zdrojů informací, které se může poskytovat bezplatně např. na Internetu.

Školení personálu

Práce podnikatelského servisu je složitá a vyžaduje značnou odbornost těch, kteří ji řídí, i těch, kteří služby přímo poskytují uživatelům. Tato odbornost vyžaduje kombinaci zkušeností a schopností. V některých zemích je, pokud jde o některé aspekty práce, školení poskytováno komerčně (viz Aslib a TFPL). Knihovna pro podporu podnikání musí počítat s tím, že vynaloží jisté množství času pro interní školení vztahující se obzvláště k využití informační techniky.

Mnoho technických i podnikových údajů je nyní dostupných pouze v elektronických formách. Personál knihovny pro podporu podnikání, více než v jiných odděleních, musí být obeznámen s využíváním specifických elektronických zdrojů.

- Elektronické zdroje informací se neustále mění, protože produkty jsou buď zlepšovány, nebo se přestávají používat z komerčních nebo technických důvodů a objevují se nové produkty.
- Nové produkty nemusí být přímými nástupci těch starých a to může vést ke změnám v konkrétní povaze prokazované služby a v intervalech doškolování některých nebo všech členů personálu zabývajících se těmito službami.
- Personál musí mít znalost o zdrojích informací pro podnikání poskytovaných bezplatně v celosvětové webové síti.

K jiným znalostem, které personál musí mít, patří:

- Zákon o copyrightu a duševním vlastnictví. Tyto znalosti musí být přinejmenším dostačující k tomu, aby pracovník mohl upozornit uživatele, že tato pravidla existují, a že proto nemají úplnou volnost zhotovovat kopie informací, které považují za užitečné.
- Úlohy a zdroje dalších služeb v daném oboru, jako jsou vládní agentury, patentové úřady, obchodní rejstřík, místní i celostátní služby podnikatelského poradenství atd., které umožňují, aby uživatelé byli přesně odkazováni na jiná místa, která jim mohou pomoci.
- Zákon o obchodních společnostech, zvláště zákon, který se vztahuje na registraci podniků a podnikových zpráv. Je také žádoucí, aby personál byl obeznámen s metodami vyhledávání právních informací, zvláště pak zákony a nařízeními dané země i EU.
- Omezení přesahující zákony copyrightu vztahující se na kterékoli zdroje dat užívané v knihovně.
- * Pravidla a nařízení pro služby knihovny vztahující se na vybírání poplatků od uživatelů za různé služby, jakož i ceny těchto služeb.

Meziknihovní výpůjční služba

Obvykle není možné, aby některá veřejná knihovna měla všechny prameny, které její uživatelé požadují. Má-li nabízet neomezené služby, bude knihovna pro podporu podnikání k tomu účelu používat meziknihovních výpůjčních a referenčních služeb.

Všeobecné meziknihovní výpůjční služby, které slouží veřejným knihovnám, pravděpodobně nebudou moci zcela plnit potřeby podnikatelských uživatelů, kteří nezdědka požadují vysoce specializované materiály ve velmi krátké době. Bude zapotřebí zajistit přístup ke specializovaným zdrojům s velmi rychlým plněním požadavků, od nichž bude takový materiál požadován. Speciální meziknihovní výpůjční služby budou vyžadovány pro následující informační dokumenty:

- Normy
- Patenty
- Články z technických časopisů

Personál musí znát, jak může využívat externích služeb a zdrojů, jaké informace poskytují, jaké jsou systémy úhrady poplatků, jaké jsou požadavky na uchovávání záznamů atd. Je také třeba rozhodovat o tom, do jaké míry se mají náklady přenášet na uživatele.

Spolupráce a partnerství

Mnoho zemí zřídilo sítě organizací, které poskytují poradenství, školení a pomoc SME (malým a středním podnikům). Tyto organizace jsou často ochotny spolupracovat s knihovnami, protože uznávají, že knihovny disponují odborníky v oblasti vyhledávání informací, kteří společenství podnikatelů chybí. Takové organizace

budou možná ochotny poskytovat i peněžní prostředky na zajišťování specializovaných služeb pro místní společenství podnikatelů. Knihovny samotné často vytvářejí v této oblasti společné fondy zdrojů (viz Odkazy na webové stránky).

Reklama

Společenství podnikatelů i veřejnost možná nepohlíží na knihovnu jako na zdroj komerčně hodnotných informací a bude možná nutně propagovat služby a zdroje, které nabízejí, a neustávat v těchto snahách. Knihovna pro podporu podnikání asi bude muset být v tomto ohledu v čele této činnosti, k čemuž patří

- tištěný propagační materiál posílaný pravděpodobným uživatelům;
- příprava letáků;
- podrobnosti o webové adrese knihovny;
- zveřejňování seznamů fondů;
- návštěvy místních podniků, aby se zajistilo, že budou o poskytovatých službách vědět;
- zpravodaj;
- rozhovory se skupinami místních podnikatelů, např. místních obchodních komor.

Knihovna pro podporu podnikání může pomáhat při propagování výhod své spádové oblasti jako vhodném místě pro založení podniku. Příklady takového materiálu na webové adrese viz Essex NYPL Stoke

Poplatky

Některé typy služeb poskytování podnikatelských informací jsou časově náročné a jejich pořízení je nákladné. Proto bude třeba uvážit jednorázové poplatky nebo celoroční předplatné. Například: oddělení služeb podnikání veřejné knihovny může přijímat od podniků objednávky na sledování bázi dat při vyhledávání tendrů konkrétních typů specifikovaných podnikem. Potřeba návratnosti poplatků, které musela knihovna zaplatit za hledání v bázi dat společně s využitím času kvalifikovaného personálu, může učinit z takové služby službu za poplatek.

Požadovat na podnicích nebo jednotlivých uživateli, aby zaplatili roční předplatné za služby s „přidanou hodnotou“, vyžaduje, aby se učinilo rozhodnutí o tom, co má být zahrnuto do *základního stupně* poskytnuté služby. Toto předplatné na příklad nemusí zahrnovat přístup ke službám on-line, za které knihovna musí těžce platit.

Licence

- Vzhledem k nákladům spojeným s kompilací informací pro podnikání často existují pravidla upravující jejich využívání ve veřejných knihovnách, která jdou za hranice normální ochrany zajištěné zákony o copyrightu.
- Možná že knihovna musela jako podmínku získání přístupu k bázi dat souhlasit s tím, že její využití bude různými způsoby omezeno. Knihovna se bude muset rozhodnout, jaké podmínky využití budou přijatelné pro její uživatele a slučitelné s praktickým prováděním její práce.

ÚKOLY PRO BUDOUCNOST

- Stále větší měrou budou do knihoven přicházet dotazy a odpovědi z nich odcházet prostřednictvím e-mailu.
- Veřejné knihovny budou možná mít příležitost integrovat a zajišťovat přístup k méně nákladným informacím prostřednictvím jejich webové adresy díky evropským iniciativám směřujícím k docílení přístupu k informacím z veřejného sektoru, včetně nově navržené směrnice <http://www.cordis.lu/en/home.html>
- Využití sofistikovaných systémů autentizace, jako jsou inteligentní členské karty, může umožnit přístup k nákladnějším bázím dat prostřednictvím webové adresy knihovny.
- Spolupráce mezi knihovnami pro podporu podnikání se v budoucnu usnadní pomocí softwaru s živou interakcí (live interaction). Otázky uživatelů mohou být dále postoupeny jiným specializovanějším knihovnám, pokud jsou přístupné on-line.

ODKAZY NA WEBOVÉ STRÁNKY

Dánsko

Bizigate

Předmětový internetový portál obsahující odkazy, které jsou vyhodnocovány podle jejich kvality, na taková témata, jako je např. ekonomie podnikání, strategie a řízení, organizace a HRM, statistika, obchodní jazyk, obchodní právo, podniky a finance; společný projekt 4 dánských knihoven orientovaných na výzkum: Kodaňská obchodní škola, Aarhuská obchodní škola, Statistický úřad v Dánsku a Univerzitní knihovna jižního Dánska.

<http://www.bizigate.dk>

Německo

Veřejná knihovna v Kolíně n.R. (Cologne Public Library)

Skvělým příkladem veřejné knihovny poskytující informace pro podnikání je Kolínská veřejná knihovna, která již asi 10 let poskytuje vyčerpávající informační služby pro SME i pro soukromníky. Za některé služby mohou být vybírány poplatky.

<http://www.stbib-koeln.de/angebote/info.htm>

Nizozemsko

ADIC (Centrum aktuálních informací a dokumentace) (ADIC (Current Information and Documentation Centre))

Informační služba pro podniky a (vládu) zřízená v rámci iniciativy Veřejné knihovny v Apeldoornu, jejíž součástí tvoří.

<http://www.adic.nl>

Polsko

Pomořanská síť informačních středisek pro obchod a právo (The Pomerania Network of Trade and Legal Information Centres)

Zahrnuje informace o právní problematice. Vysoce kvalifikovaný personál (knihovnici, ekonomové a právníci) poskytují uživatelům informace tradiční i elektronickou formou z oboru ekonomie (bankovníctví, podnikání, finance, burza, leasing, peníze, Evropská unie atd.) a z oborů občanské, obchodní a trestní právo.

<http://www.ksiaznica.szczecin.pl/>

Spojené království

Informační služby pro podnikání ve veřejných knihovnách Spojeného království (Business information services in UK public libraries)

Veřejné knihovny Spojeného království už po mnoho let poskytují bezplatné informační služby společnosti podnikatelů. Příklady dobré praxe jsou např. služby v Essexu, Westminsteru a služby City Business Library.

Oddělení služeb podnikání v knihovně v Essexu (IBIS) pořádá praktické kurzy pro pracovníky v podnikání zaměřené na zdroje informací o podnikání dostupné přes Internet.

Essex www.essexcc.gov.uk/libraries/ibis/index.html

Westminster <http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/business.cfm>

Britská knihovna (The British Library)

Patentové služby

<http://www.bl.uk/services/information/patents.html>

ŠIROKÁ SÍŤ (BROADNET)

Síť služeb založených na Internetu pro oblast West Midlands Spojeného království zaměřující se na služby pro společnost podnikatelů této oblasti. Poskytla již řadu služeb počínaje Univerzitou ve Wolverhamptonu akreditovanou na on-line moduly školení a konče informacemi na místní, regionální, celostátní a mezinárodní úrovni.

<http://www.broadnet.co.uk/>

Podnikatelská informační služba (Business Information Service)

Má k dispozici jeden z nejúplnějších souborů podnikatelských informací ve Spojeném království.

<http://www.bl.uk/services/information/business.html>

Hatrics

Skupina knihoven a podniků poskytujících podnikatelské informace v jižní Anglii.

<http://www.hatrics.org.uk/>

Služba malým podnikům (SBS) (The Small Business Service (SBS))

Agentura, která je součástí Ministerstva obchodu a průmyslu, obhajující zájmy malých podniků tím, že rozvíjí a udržuje služby na podporu podnikání, stimuluje podnikavost zvláště u skupin, které nejsou dostatečně reprezentovány a které jsou diskriminovány, a tak snižuje na minimum jejich zatížení nařízeními.

<http://www.sbs.gov.uk/>

Podnikatelské spojení (Businesslink)

Poradenské služby pro podnikání provozované organizací SBS.

<http://www.businesslink.org/>

On-line Spojeného království pro podnikání (UK online for Business)

Zřízen jako rozsáhlý zdroj pro podniky Spojeného království, aby si uvědomovaly, jak informace a komunikační technika mohou zvyšovat jejich konkurenční schopnosti.

<http://www.ukonlineforbusiness.gov.uk/gateway/home/index.jsp>

USA

Veřejná knihovna Queensborough, New York (Queensborough Public Library, New York)

Zajišťuje 'Středisko informací o možnostech zaměstnání' (Job information center), které má k dispozici sbírku specializovaných pramenů informací o zdrojích pracovních příležitostí a vzdělávání včetně knih, časopisů, novin, brožur, formulářů a katalogů. Tato střediska vypracovávají Job Search Resources Series (Série zdrojů informací, jak vyhledávat pracovní příležitosti), on-line průvodce vybranými zdroji oblíbených pracovních zařízení.

<http://www.queenslibrary.org/programs/jic/>