

Pillanattfelvétel vállalati könyvtárakról és az intézmények információs átvilágításáról

Az itt következő írás – kismértékben átdolgozott – részlet egy könyv alakban megjelent szemléből, melynek a Hosszúra nyúlt útbeszámoló a könyvtárvezetési ismeretek (b)irodalmából címet adta a szerző. Néhány fénykép a „szakirodalomban utazó” fotóalbumából, kísérszöveg gyanánt cikktömörítvényekkel. Értékei folytán érdemli meg „hatásrádiuszának” növelését, azaz az újraközlést.

Nem törvényszerű, hogy egyáltalán létezzenek! – ez a vállalati szakkönyvtárak legszembetűnőbb sajátossága. „Minek ide könyvtár?! Miért ne vehetné meg mindenki magának a könyvet, amire szüksége van?” – kérdezte néhány évvel ezelőtt a londoni székhelyű EBRD (The European Bank for Reconstruction and Development = Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) egyik vezetője Frank Ryantól, a később mégiscsak megalakuló könyvtár vezetőjétől [1]. Ez a könyvtár – az EBRD üzleti információs központja – naprakész tájékoztatással tette nélkülözhetetlenné magát. A házi elektronikus postán továbbított szolgáltatásuknak haszonélvezője mind az ezer EBRD-alkalmazott. Emellett a könyvtárba érkező egyéb kérések száma 1993 és 1995 között évi 2 ezerrel 14 ezerre nőtt. A „nincs szükség könyvtárra” állapotból eljutni a nélkülözhetetlenségig: nemcsak „rögös út”, hanem valódi versenyfutás.

Versenyben a „nélkülözhetetlen” címért

Versenytársunk mindenekelőtt maga az olvasó. Ha nélkülünk hamarabb hozzájuthat a kiszemelt könyvhöz, nincs szüksége a könyvtárra. Ha előírás születik, miszerint kötelező a könyvtárhoz fordulnia, viszont mi lassúak vagyunk, akkor ő – vállalati érdekre hivatkozva – előbb-utóbb megkerül bennünket. Nemcsak könyvet és folyóiratot szerez magának, hanem CD-ROM-ot és internet-hozzáférést is. Ebben partnerre talál második legnagyobb konkurensünkben, az adatbázis-előállítóknál, akik legújabb szolgáltatásaikkal már közvetlenül a végfelhasználót célozzák meg. Versenyt futunk a korszerű információtechnológiával is, amelynek új és új csodái szüntelenül a könnyű hozzáférés ígéretével csalogatják fáradt olvasóin-

kat. Vetélkedünk a vállalat információkezelésre szakosodott többi részlegével, sőt az olvasók saját kezűleg építgetett adatbázisaival, és nem hivatalos hírforrásaival is. Mindennapos a megméretés, és a sürgős feladatok szorításában hamar kiderül, hogy érdemes-e bármiben is a könyvtárra támaszkodni. Nem érdemes? Mire észbe kapunk, már pótolnak minket, hiszen ez üzleti érdek.

Hasonlítsuk össze magunkat lehetséges versenytársainkkal! Milyen többletet nyújthatunk velük szemben a vállalati közönségnek? Néhány példa a kezembe került írásokból és saját tapasztalatomból:

- Az egyedi beszerzéseket az egész vállalat számára hozzáférhetővé tehetjük a könyvtári katalógusban.
 - Az összegyűjtött rendelvek nagy számára hivatkozva árendaményeket alkudhatunk ki a kiadóktól.
 - Több forrásra alapozott, összetett tájékoztató („témafigyelő”) szolgáltatással láthatjuk el olvasóinkat.
 - Helyi igényekhez szabott szolgáltatásokat alkudhatunk ki, többféle úton is: a külső forrásból származó adatokat bennfentes módjára válogatva, vagy oly módon, hogy a beszerzett dokumentumokat különlegesen alapos feldolgozásnak vetjük alá.
- Igazán nélkülözhetetlenné a sokféle tevékenység kiegyensúlyozott összességével válhatunk, azzal, hogy elmondhatjuk magunkról:
- az adatbázis-használat mellé jár a másolatszolgáltatás és a könyvtárközi kölcsönzés;
 - a rendeléshez hozzátartozik a reklamáció és a dokumentumok megbízható visszakereshetősége;
 - az általunk nyújtott lehetőségekhez biztosítjuk a reklámozást és az ügyfélszolgálatot is.

A szolgáltatás mint a siker kulcsa

A nélkülözhetetlen könyvtár azonban még nem feltétlenül sikeres könyvtár. Mi lehet a vállalati könyvtár sikerének kulcsa? Egy szellemes fordulat szerint az intézményi könyvtár mindig a megoldás része legyen, soha ne a problémáé. De kézzelfoghatóbbnak tűnik nekem a következő válasz: a sikerhez vezető utat a szó igazi értelmében vett szolgáltatás jelenti.

Mit vállalunk magunkra, ha szolgáltatással próbáljuk előléptetni könyvtárunkat? Kifoghatatlanul sok munkát és állandó, kényszerű tanulást. De számíthatunk néhány kedvező körülményre, amelyből erőt meríthetünk: szolgáltatást nyújtani a leghálásabb szerepek egyike, amivel könnyű kitűnni az alapvetően nem szolgáltatás jellegű vállalati környezetben. Tovább könnyíti helyzetünket, hogy olvasóink komolyan érdekeltek a könyvtári szolgáltatások használatában. Viszonylag állandó a közönségünk, amelynek tagjaival nem nehéz szoros kapcsolatot kialakítani.

A vállalati környezet azonban meg is nehezíti, hogy örömeinket leljük a szolgáltatói szerepben, hiszen sajnálatos módon minduntalan kiszolgálóegységnek minősíthetnek bennünket. Kiszolgálóegységben dolgozni vagy szolgáltatást nyújtani – mekkora különbség! Az egyik kisebbrendűségi érzést kelt bennünk, a másik népszerűséggel és hivatalos elismeréssel kecsegtet. De miben áll a nagy titok, ami a kérések engedelmes teljesítését egyszerre szolgáltatássá emeli? A választ rövid felsorolással fogalmaztam meg magamnak:

- saját ügyrend,
- igényesség önmagunkkal szemben,
- tudatos odafigyelés az olvasókra,
- saját kezdeményezések.

Az ügyrendben kifejezésre jutó szervezettség és a minőségi munka tartást ad könyvtárunknak. A szolgáltatás szelleme megkívánja, hogy ügyrendünket az olvasókkal közösen alakítsuk ki. Könnyen szót értünk velük, ha mindnyájan a vállalat érdekét tartjuk szem előtt. Ha pedig elébe megyünk az igényeknek, és vannak saját kezdeményezéseink, az még nyilvánvalóbbá teszi elkötelezettségünket, és ezáltal csak tovább erősödik a pozíciónk.

Házon belüli marketing és egyéb fogások

A könyvtári marketing számos sikertörténete közül a kedvencem az Ericsson Radio Systems stockholmi könyvtárának újjászületéséről szól [2]: érdemes prospektusokat, éves jelentést, könyvtári

újságot szerkeszteni, látogatni a cég munkatársainak összejöveleteit, rendezvényeket szervezni, gyarapodási listákat terjeszteni, megkeresni a cég új munkatársait – hogy csak a legkézenfekvőbb tennivalókat említsem.

Betty Eddison sikeres vállalati könyvtárosok „trükkjeit” gyűjtötte össze [3], íme néhány közülük:

- Ismerjük meg minél jobban a céget, ahol dolgozunk. Tanulmányozzuk át szervezeti felépítését, és gondoljuk végig, hogy az egyes pozíciók hogyan kapcsolódhatnak a munkánkhoz. Tartunk naprakészen egy vázlatot a szervezeti felépítésről, és beszélgetünk róla a munkatársainkkal éppúgy, mint a többi vállalati kollégával. Nézzük végig vállalatunk éves jelentéseit – olyan alaposan, mintha csak cégünk egyik konkurenséről lenne szó.
- A legnehezebb időkben álljunk elő saját kezdeményezéssel, például a versenytársak nyomán követésével.
- Szisztematikusan és lehetőleg írásban gyűjtsük azokat a megnyilvánulásokat, amelyek a könyvtári szolgáltatások hasznosságát bizonyítják.
- Mindig, *mindig* tartsuk be az ígért határidőt!
- Rendszeres időközönként szervezzünk rendezvényeket, amelyeket tanácsos ilyesféle szavakkal bevezetni: „Most arról lesz szó, hogy miképpen tudjuk megkönnyíteni az önök munkáját.”
- Nagyban növeli a hatékonyságunkat, ha beszerzéseinket nem a vállalati beszerzési osztály intézi, hanem mi magunk.
- Terveinket úgy alakítsuk, hogy azokat a közvetlen felettesünknek jogában álljon jóváhagyni. A felsőbb szintű jóváhagyás sokkal több időt vesz igénybe.

Együttműködés

Ha komolyan vesszük szolgáltatói szerepünket, akkor nem rivalizálunk, hanem együttműködünk korábban említett „versenytársainkkal”. Hiszen csak ez a munkamegosztás szolgálja igazán vállalatunk érdekét. Ha például első számú versenytársunk, az olvasó önállóan akar tájékozódni az adatbázisokban, akkor mi tanfolyamokat indíthatunk, kalauzokat állíthatunk össze, javíthatunk a hozzáférés feltételein. Ha új szolgáltató kopogtat vállalatunk ajtaján, akkor összehasonlító értékelést készíthetünk, bemutatókat szervezhetünk, előkészíthetjük az új szolgáltatás betelepülését. Ha új technika hódít az olvasók körében, mi az első között tájékozódhatunk róla, és értékes tartalommal tölthetjük meg a tetszetős műszaki lehetőségeket.

A vállalat érdeke mindenekfelett?

A vállalati érdek biztos fogódzót jelent mindenféle helyzetben – feltéve, hogy mi magunk lojálisak vagyunk cégünk iránt. Ha nem vagyunk azok, akkor „csak az időnkét vesztegetjük a vállalati könyvtárban” – ezt a mondatot *Una Byrnetől* hallottam 1995-ben, budapesti marketingszemináriumán. A vállalati érdek szem előtt tartása leegyszerűsít egy sereg kérdést, legyen szó állománygyarapításról, kölcsönzési szabályzatról, a kérések megválogatásáról, vagy az információhoz jutás szabadságjogáról, hiszen:

- A hozzánk eljuttatott megrendelésekre vezetői aláírást kérhetünk. A rendeltetést aláíró főnökök vállalják a felelősséget azért, hogy a beszerzések indokoltak.
- Senki sem vonhatja kétségbe, hogy a beszerzett dokumentum a vállalat tulajdona, és pótolni kell, ha elveszett.
- Senki sem várhatja el tőlünk, hogy magáncélú kéréseit teljesítsük. Szívességet sem tehetünk, ha az a vállalat kárára volna.
- Nem feladatunk az információhoz való korlátlan hozzáférés lehetővé tétele. Ha a cég vezetői úgy döntenek, formálisan is korlátoznunk kell az erőforrások nem vállalati célú felhasználását.

A valóságban – sajnos vagy szerencsére? – nem ilyen egyszerű a kép. A vállalati érdek csak akkor lehet iránymutató a könyvtár számára, ha azt felelős vezetők képviselik. Ha nincs mihez igazodni, vagy egyéni érdekek bújnak a vállalati érdek köntösébe, akkor hamar kicsúszhat lábunk alól a talaj. A vállalati érdek felelőse visszatér a könyvtárra. Nemcsak a cég érdekében hozott takarékosági intézkedésekre gondolok, hanem például arra az „apróságra”, hogy a kikölcsönzött dokumentumokért néha éppen azért nem éreznek egyéni felelősséget az olvasók, mert a munkatársakkal megosztva, a vállalat érdekében használják azokat. A nem vállalati célú kérések is kezelhetők árnyaltabban. Néha jó alkalmat teremtenek a tanulásra – olvasó és könyvtáros számára egyaránt – és a kérdés csupán az, hogy mennyi időt vesznek el. A visszaélések kiküszöbölésére hozott korlátozások szigora pedig egyenesen káros is lehet, ha rontja a közérzetet és az alkotókészséget.

A könyvtár értéke és lehetőségei

Vajon mennyit ér a vállalatnak saját szakkönyvtára? Ez a kérdés sok vállalati könyvtárost sarkallt komoly vizsgálatokra.

A Caterpillar gépipari nagyvállalat kutató-fejlesztő központjában készült vizsgálatról Kay Cloyes [4] számol be. Az itt működő információs központ felmérések és interjúk útján igyekezett felbecsülni szolgáltatásai hasznát. A becslés alapját az az időmegtakarítás képezte, amit a felhasználók az információs szolgáltatásoknak köszönhetnek. Ki is mutatták, hogy 1990-ben kétezer felhasználójuk körében a megtakarítás összességében évi több mint 2 millió dollárra rúgott. De nem ez a szám ragadta meg a figyelmet ebben a cikkben, hanem a következő: a megtakarítás mértékét összevetették a két évvel korábbi adattal, és kiderült, hogy az időközben bevezetett önkiszolgáló adatbázis-használat miatt csökkent (!) az információs szolgáltatásoknak tulajdonított időmegtakarítás mértéke. Vajon ki számol ezzel a – remélhetőleg csupán átmeneti – hatékonyságcsökkenéssel, miközben arra ösztökéli olvasóit, hogy minél többen maguk keressenek a vállalati hálózaton elérhető könyvtári adatbázisokban?

Ugyanez a gondolat köszön vissza *Michael Koenig* összefoglalójában [5], amelyben igyekszik átfogó képet adni a tájékozottság és az üzleti hatékonyság összefüggéseit boncolgató írásokról. Ha az információs szolgáltatások hasznát nemcsak a könyvtári ráfordításokkal állítjuk szembe, hanem a felhasználói oldalon felmerülő költségekkel is, drámai módon csökken a szolgáltatások hatékonysága. Lehet, hogy az adatbázis vételára, de még a szolgáltatás fenntartási költsége is csupán a jéghegy csúcsa. Mennyibe kerül megteremteni a hozzáférés feltételeit a használó oldalán? Mennyi időt fordítanak az olvasók a szolgáltatás igénybevételére? De a problémát megfogalmazhatjuk a tennivalók nyelvén is: mekkora lehetőség rejlik abban – írja Koenig –, hogy javítsuk szolgáltatásaink hatékonyságát a használati költségek csökkentésével! Nézzük, mi minden jöhet itt szóba:

- a használóképzés legkülönbözőbb formái;
- házon belüli ügyfélszolgálat;
- az önkiszolgálástól vonakodó olvasók kíségetése;
- könnyebben használható, barátságosabb rendszerek;
- műszaki szempontból is megbízható, folyamatos szolgáltatás;
- a helyi számítógép-hálózatok körültekintő bővítése.

Arról van tehát szó, hogy bármilyen sokat nyújtunk is a használóknak, második megközelítésben kiderülhet: túl sokba kerül nekik, hogy igénybe vegyék az általunk nyújtott lehetőségeket. Ezért minden tőlünk telhetőt meg kell tennünk annak érdekében, hogy a szolgáltatásainkat könnyebben és olcsóbban lehessen „fogyasztani”.

Koenig egy korábbi közleményében [6] azt vizsgálta, vajon eltér-e egymástól – az új gyógyszeres számát tekintve – sikeres és kevésbé sikeres gyógyszergyárak belső könyvtári és információs környezete. Azt találta, hogy a sikeresebb vállalatok könyvtárai jobb technikai felszereltség, könyvtári munkatársakra pedig alaposabb felkészültség (általában vegyész és könyvtáros végzettség) jellemző. Ezeknél a cégeknél az a gyakorlat alakult ki, hogy a rutinszerű irodalmazást a kutatók végzik, és csak az összetettebb feladatok maradnak a könyvtár munkatársaira. Az összefüggések elgondolkodtatók, de maga a szerző is óva int attól, hogy messzemenő következtetéseket vonjunk le belőlük. A korreláció *nem* jelent okozati kapcsolatot, és a vizsgált cégek száma egyébként is csekély (mindössze nyolc) volt.

A szakirodalmi információ értékét bizonyítja az a kísérlet, amelyről az Exxon olajipari óriáscég kutatói számolnak be (Walton és munkatársai [7]). Kísérletük abból állt, hogy egy információs szakember csatlakozott a kutató-fejlesztő csoporthoz, így részese lett a csoport mindennapos tevékenységének. Nem kellett újra és újra „megtanulnia” azokat a problémákat, amelyek a kutatókat foglalkoztatják, hiszen benne élt egy szűk szakterület élcsapatában. A szakirodalomban felbukkanó új fejleményeket késedelem nélkül közvetítette a csoport tagjaihoz. Nem csupán kigyűjtötte az újdonságokat, hanem értékelte is őket, és célravezető stratégiai javaslatokat készített. Ez a megoldás lehetővé tette, hogy a kutatócsoport gyorsan rátaláljon új, nagy üzleti haszonnal kecsegtető kutatási területére, és erőt arra összpontosítsa.

A vállalati könyvtárak és információs központok fontosságát kevés dolog ássa alá annyira, mint a felső szintű vezetők részéről megnyilvánuló mellőzés. Ezért figyeltem fel Helen Butcher írásának [8] címére: „Miért nem használják a felső vezetők az általunk nyújtott információt?” Helyesen járunk-e el, ha ezentúl kettőzött erővel próbáljuk magunkra terelni a figyelmüket? Igazunk van-e, amikor úgy véljük, hogy – mivel nekünk vannak a legjobb emberek, szoftvereink és gépeink – a „nagyfőnökök” csakis azért mellőznek bennünket, mert nem ismerik a lehetőségeket?

Butcher szerint hajlamosak vagyunk rá, hogy szemet hunyunk egy fontos tény fölött: sok vezető igenis sikeres anélkül, hogy igénybe venné a hivatalos információszolgáltatásokat. Mi pedig meglehetősen elbizakodottnak tűnhetünk a szemükben, amikor azt hirdetjük, hogy a segítségünkkel tovább növelhetnék teljesítményüket. A vezetők akkor is tájékozódhatnak, ha nem fordulnak a hivatalos információszolgáltatókhoz. Ahelyett, hogy igényfeltáró kérdőívekkel zaklatnánk őket, informálódási szokásaikat kellene kiismernünk – ajánlja

Butcher. Hol van olyan naprakész szolgáltatás, amely felvehetné a versenyt azzal a személyre szóló, tömör tájékoztatással, amit a vezető saját bennfentes munkatársaitól kaphat? A mi büszkén emlegetett, nagyszabású rendszereink csak az idejét rabolnák. Mi következik ebből? – kérdezem ezek után magamtól. Azokat az illetékeseket kell megnyernünk, akik a magas rangú vezető elismert információforrásai.

Mi az az információs átvilágítás?

A vállalati könyvtárakról szóló irodalom ismerteti meg az *információs átvilágítás (auditálás)* fogalmát. A pénzügyi-számviteli világból származó „auditálás” ellenőrzést, számbavételt és átvilágítást jelent. (A munkahelyemen hétköznapi kifejezés például az „auditált mérleg” vagy a „minőségügyi auditálás”). A Paul Gibson [9] és Graham Robertson [10] által egyaránt idézett definíció szerint az információs auditálás „az információ használatának, forrásainak és áramlásának szisztematikus vizsgálata, amit konkrét személyekhez és konkrét dokumentumokhoz kapcsolódva hajtunk végre annak érdekében, hogy megállapítsuk, milyen mértékben járulnak hozzá a vizsgált tényezők a szervezet céljainak megvalósulásához”.

Ha helyes és teljes képet akarunk kapni arról, hogy milyen információs erőforrások állnak rendelkezésre egy szervezetben belül, az információs auditálás kínálja a legkézenfekvőbb megoldást – írja Feona Hamilton [11]. Már a legelső eredmények megdöbbentők lehetnek, ugyanis sok intézményben még az alapvető tényekkel sincsenek tisztában az érintettek. Nem tudják, hogy az intézmény munkatársai:

- pontosan milyen információforrásokat vesznek igénybe,
- hogyan is használják őket, és
- milyen eredménnyel,
- milyen berendezés szükséges ehhez, és kinél van ilyen berendezés,
- mennyibe kerül mindez valójában, és
- a kapott információ mekkora értéket jelent.

Aligha van még egy olyan intézményi funkció, amellyel kapcsolatban elfogadható volna ekkora tájékozatlanság – jegyzi meg a felsorolással kapcsolatban Hamilton.

Az információs átvilágításnak bármilyen szervezetben megvan a létjogosultsága, így a felsőoktatási és közkönyvtárakban is. De mert meglehetősen idő- és pénzigényes folyamatról van szó, legtöbbször a megújulásra törekvő vállalatok foglalkoznak ezzel. Az információs auditálás a szervezet egészét érinti. E folyamat során a vállalati könyvtár

legfeljebb fontos mellékszereplő lehet. Nem mi kezdeményezzük, valószínűleg nem is mi hajtjuk végre. A könyvtár által uralt terület – a nyilvánosan hozzáférhető információk tömege – jelentőségében akár el is törpülhet a belső információk mellett. Mégis a könyvtár lesz az a részleg, amelyre nézve az információs auditálás eredménye élet-halál kérdésévé válik. Megeshet, hogy a felderített párhuzamosságok kiküszöbölésére új, központi feladatot ruháznak ránk. De az is megtörténhet, hogy olyan rejtett informálódási szokások kerülnek felszínre, sőt találnak hirtelen támogatásra, hogy feleslegessé válik a könyvtár munkája.

Megpróbálhatunk felkészülni az auditálásra, annál is inkább, mert – ahogy Gibson [9] egyik interjúalánya mondja – az információs auditálásnak két szintje van: az egyik a „nagy akció”, az átfogó vizsgálat, a másik az apró átvilágítások folyamatos beültetése a mindennapokba. Ez utóbbi mindnyájunknak csak hasznára válhat. Az információs auditálás menete éppen azokra a szempontokra mutat rá, amelyeket a tudatos információs munka minden percében érdemes észben tartanunk. Ha képesek vagyunk tüzetesen megvizsgálni, hogy például miként jut el az általunk továbbított információ az olvasóhoz, és ott hogyan hasznosul, akkor az átfogó auditálás sem jelenthet lehetetlen feladatot számunkra.

Az átvilágítás menete

A pénzügyi-számviteli auditálás közben azt ellenőrzi, hogy a folyamatok az egységes előírásoknak megfelelően zajlanak-e. Ezzel szemben az információs átvilágítást (részben) éppen azért hajtják végre, mert minden vállalat más, mint a többi. Az információs auditálás kulcsot ad a vállalat „személyiségéhez” – írja *Katherine Bertolucci* [12]. De ha egyszer nincs két egyforma vállalat (és könyvtár), hogyan tudja megmondani egy kívülről jött „auditor”, hogy mi szorul javításra? Paul Gibson riportalanyai igencsak megosztottak ebben a kérdésben. Van, aki szerint csak egy belső szakember képes a dolgok menetét kellő alapos-sággal feltárni. Más vélemény szerint visszatérő nehézségeket okoz, ha olyasvalaki végzi az átvilágítást, aki ugyanabból a környezetből (intézményi kultúrából) származik, ahonnan maguk a problémák.

Az információs átvilágítás folyamatát *David Haynes* [13] a következő lépésekre bontja:

- A szükségletek elemzése, különös tekintettel arra, hogy milyen munkaköri felelősség terheli az információra igényt tartó munkatársakat, milyen követelményeknek kell megfelelniük; mi-

lyen információra van szükségük ahhoz, hogy elvégezzék munkájukat; milyen formában, milyen átfutási idővel, honnan tájékozódhatnak jelenleg; mit hiányolnak, és mi az, amit párhuzamosan több helyről is megkapnak.

- Az információforrások felmérése, a külső és belső, rejtett vagy bizalmas forrásokat is beleértve, nem megfélemlítve az információt szállító infrastruktúráról.
- Az információáramlás feltérképezése, ezen belül a kevésbé kézzelfogható nem hivatalos kommunikáció felderítése.
- A szükségletek és a létező források összevetése, a felesleges párhuzamosságok és a bántó hiányosságok feltárása.
- Megoldási javaslat a feltárt problémák orvoslására.
- A szükséges változások megtervezése, anyagi és emberi erőforrások vonatkozásában egyaránt.

Ami az információs auditálás végrehajtását illeti, ehhez Hamilton aprólékos útmutatót állított össze [11]. Három gondolatot ragadok ki belőle:

- Használjunk kérdőívet, de azt ne postán küldjük el az érintetteknek, hanem mint „kérdezőbiztosok” töltsük ki személyes vagy telefonbeszélgetések alkalmával. „A válaszolók aránya legalább 95% legyen, de a 101% még jobb!” Ne riportokat készítsünk. Engedjünk szabad utat az őszinte beszélgetéseknek. Hadd kalandozzanak el a gondolatok, hadd derüljön fény az egyéni utakra, a saját kezűleg vezetett nyilvántartásokra. Hadd mondják el a megkérdoztetek azt is, hogy véleményük szerint kit érdemes még megkérdoznünk.
- Már a kezdet kezdetén ajánlatos minden megkérdoztetet biztosítani afelől, hogy az átvilágítás tiszteletben tartja az egyes információforrások bizalmas jellegét. Hiszen fény derülhet olyan forrásokra, amelyeket csak a szóban forgó vállalat, esetleg egy-egy osztály dolgozói használhatnak, netán senki más a megkérdoztetten kívül.
- Az összegyűjtött adatokról érdemes könnyen kezelhető nyilvántartást vezetni. Ez a nyilvántartás minden érintett számára rendkívül tanulságos lehet, legyen tehát könnyen hozzáférhető. Több mint valószínű, hogy ez lesz az első átfogó lista, amely a szervezet információforrásairól valaha készült.

Az információgazdálkodási politika kialakításáért

Milyen eredményeket várhatunk az információs átvilágítástól? Robertson szerint az auditálás fo-

lyamata már önmagában mindenkit rávezet arra, hogy megtanuljon jobban gazdálkodni a rendelkezésre álló információforrásokkal [10]. Azonnali hasznát jelent, hogy a munkatársakban vállalat-szerte tudatosul az információforrások megléte. Az elkészült „leltár” naprakészen tartása már az intézmény információgazdálkodási politikájának része kell, hogy legyen. A felszínre kerülő források között szép számmal akadhatnak olyanok, amelyeket érdemes közkinccsá tenni a vállalat belső számítógép-hálózatán. A beszélgetések során olyan igény is megfogalmazódhat, amire nem voltak „kihegyezve” a kérdőívek. Bertolucci [12] említi, mekkora meglepetést keltett egy élenjáró vállalat auditoraiban, hogy a munkatársak nagyon kedvelik a könyveket (éppen ezért nem a könyvtárban, hanem az irodájukban tartják őket), és örülnének, ha minél több új tankönyvet (!) vásárolna a cégük.

Az információs átvilágítás legfőbb haszna abban van, hogy az intézmény a tanulságok levonása után új információgazdálkodási politikát alakíthat ki. Kérdés, megvan-e a vezetőségben ehhez az elhatározás? Én csupán egyetlen cikk erejéig érintem ezt az igen tekintélyes témakört. Liz Orna [14] ír arról, hogy sajnálatos módon az „információ” szó hallatán előítéletek és hiányos fogalmak kötik gúzsba a legtöbb vezető gondolkodását. Egyenlőséget tesznek például információ és információtechnológia közé, vagy azt hiszik, hogy a túlszorduló információból bőségesen elég, amennyi van, és azt is inkább tekintik játéknak, mint üzleti erőforrásnak.

Ha szeretnénk vezetőinket az átgondolt információgazdálkodás hívévé tenni, megpróbálkozhatunk Orna „trükkjével”: ne említsük az információt, beszéljünk helyette a tudásról. Egyrészt az egyéni tudásról, ami mindenkinek a legsajátabb tulajdona, másrészt a sokféle egyéni tudásból összekovácsolódó intézményi tudásról, azaz cégünk szellemi tőkéjéről. A tudás a túlélés záloga, egyén és szervezet számára egyaránt. A tudást táplálni kell, és ez a táplálék az információ. A tápláléknak megfelelőnek kell lennie (Orna itt a „releváns” szót használja), a „táplálkozásnak” pedig rendszeresnek. Mindez mit sem ér, ha rossz a szervezet „keringése”, vagyis a kommunikáció nem kellő gyorsasággal juttatja célba a tápanyagot.

Az elemző kérdések sora tehát így kezdődik: Mire törekszünk mi itt ebben az intézményben? Mit kell tudnunk ahhoz, hogy ez sikerüljön? És a kérdések így folytatódnak: Milyen információval kell megtámogatnunk ezt a tudást? Mit kell tennünk ezzel az információval, hogy valóban elérjük, amit akarunk? Ki az, aki ezt közölünk megteszi? Hogyan teszi meg? És így tovább... A vizsgálódás nyomán kirajzolódik a szervezeti kultúra informá-

ciós vetülete. Orna öt típust sorol fel, amelyeken aztán hosszan-hosszan elgondolkodtam:

- Technokrata utópia – minden problémát technikai kérdésnek tartanak.
- Anarchia – burjánzik a sok számítógép, de alacsony az információ kihasználtsága.
- Feudalizmus – minden területnek megvan a maga „bárója”, az összkép viszont megfoghatatlan.
- Monarchia – „valaki ott fent” egy személyben eldönti, hogy miként bánjunk az információval; lehet, hogy érti a dolgát, de mi lesz, ha elcsábítja a konkurencia?
- Föderalizmus – erős központi vezetés alatt az (ellen)érdekeltek felek megegyeznek a közös célokban és a követendő eljárásokban.

Irodalom

- [1] SYLGE, C.: Managing Information at The European Bank for Reconstruction and Development: an interview with Dr Frank Ryan, Manager of the Business Information Centre. = Managing Information, 5. köt. 3. sz. 1996. p. 22–23.
- [2] STJERNVALL, G.: Rebuilding and marketing a company library – five years experience. = Proceedings of 14th International Online Information Meeting, London, 11–13 December 1990. Oxford, Learned Information, p. 297–302.
- [3] EDDISON, B.: Strategies for success (or opportunities galore). = Special Libraries, 81. köt. 2. sz. 1990. p. 111–118.
- [4] CLOYES, K.: Corporate value of library services. = Special Libraries, 82. köt. 3. sz. 1991. p. 206–213.
- [5] KOENIG, M. E. D.: The importance of information services for productivity „under-recognized” and under-invested. = Special Libraries, 83. köt. 4. sz. 1992. p. 199–210.
- [6] KOENIG, M. E. D.: The information and library environment and the productivity of research. = INSPEL, 24. köt. 4. sz. 1990. p. 157–167.
- [7] WALTON, K. R.–DISMUKES, J. P.–BROWNING, J. E.: An information specialist joins the R&D team. = Research Technology Management, 9–10. sz. 1989. p. 32–37.
- [8] BUTCHER, H.: Why don't managers use information? = Managing Information, 4. köt. 4. sz. 1997. p. 29–30.
- [9] GIBSON, P.: Information audits: can you afford not to? = Library Manager, 1996. ápr. p. 2–13.
- [10] ROBERTSON, G.: Information auditing: the information professional as information accountant. = Managing Information, 4. köt. 4. sz. 1997. p. 31–35.
- [11] HAMILTON, F.: The information audit. = Management skills for the information manager. Aldershot, Ashgate, 1993. p. 75–96.
- [12] BERTOLUCCI, K.: The information audit: an important management tool. = Managing Information, 3. köt. 6. sz. 1996. p. 34–35.

- [13] HAYNES, D.: Business process reengineering and information audits. = Managing Information, 2. köt. 6. sz. 1995. p. 30–32.
- [14] ORNA, [E.] L.: Why you need an information policy – and how to sell it. = Aslib Information, 21. köt. 5. sz. 1993. p. 196–200. (Referátum: Könyvtári Figyelő ÚF, 3. köt. 3. sz. 1993. p. 479.)

- [15] BURK, C. W. (Jr.)–HORTON, F. W. (Jr.): InfoMap: a complete guide to discovering corporate information resources. Englewood, Prentice Hall, 1998. (Ism.: Könyvtári Figyelő ÚF, 1. köt. 2. sz. 1991. p. 302–304.)

Beérkezett: 1999. X. 20-án.

Rendezvéynaptár

Nemzetközi Informatikai és Kommunikációtechnikai Szakkiállítás

Budapest, 2000. május 9–13.

Szervező: Katona Angéla, kiállításszervező

Hungexpo Rt.

Tel.: 263-6502

E-mail: info@hungexpo.hu

URL: <http://www.info2000.hu>

21. IATUL-konferencia

Brisbane (Ausztrália), 2000. július 3–7.

Szervező: Barbara Ewers

Community Services Librarian

E-mail: b.ewers@qut.edu.au

URL: <http://www.lib.qut.edu.au/IATUL/call.html>

Digitális irodalom a nyílt társadalmakban.

Hálózatba kapcsolt könyvtárak és tájékoztatás

A Közép-európai Egyetem nyári kurzusa

Budapest, 2000. július 10–augusztus 4.

Szervező: Eva Gedeon

Executive Director

Summer University Office

1051 Budapest, Nádor u. 9.

Tel.: 327-3811

Fax: 327-3124

E-mail: Gedeone@CEU.HU

66. IFLA-közgyűlés és -konferencia

Jeruzsálem, 2000. augusztus 13–18.

Szervező: IFLA Head quarters

P.O. Box 95312

2609 CH The Hague

The Netherlands

Tel.: +31 70 314 0884

Fax: +31 70 383 4827

Elektronikus publikálás a harmadik évezredben, 4. nemzetközi konferencia

Kalinyingrád/Szvetlogorszk (Oroszország), 2000. augusztus 17–19.

Szervező: Dr. Vera Zabolkina

Vice-Rector for International Affairs

Kaliningrad State University

14, A. Nevskogo str., Kaliningrad

236041 Russia

Tel.: +7 011 2 46 59 02

Fax: +7 011 2 53 62 60

E-mail: elpub2000@albertina.ru

URL: <http://www.albertina.ru/elpub2000>

A tudományos és műszaki tájékoztatás információs erőforrásai:

a létrehozás és a használat problémái.

Nemzetközi konferencia

Kijev, 2000. szeptember

Szervező: UkrINTEI

180, Antonoviha St.

03680 Kyiv-39

Tel.: +380 44 269-96-72, 261-09-81

Fax: +380 44 268-25-41

E-mail: inter@uintei.kiev.ua

Nemzetközi konferencia a szerzői jogról és a kulturális iparágakról: gazdaság, jog és irányítás

Rotterdam (Hollandia), 2000. szeptember 11–12.

Szervező: Ruth Towse

KCW Erasmus University Rotterdam

E-mail: towse@fhk.eur.nl

PRINTEXPO, 9. Nemzetközi nyomdaipari szakkiállítás

Budapest, 2000. október 17–20.

Szervező: Hungexpo Rt. PRINTEXPO projekt

1441 Budapest, Pf. 44

Tel.: 263-6091

Fax: 263-6092