

BESZÁMOLÓK

SZEMLÉK

REFERÁTUMOK

Üzlet információ – üzleti információgazdálkodás

Business Information – Business Intelligence címmel rendezett szimpóziumot az IJsellandi Főiskola (Deventer) Könyvtári és Üzleti Információs Tagozata 1994. március 30-án, amelyen az ELTE Könyvtártudományi és Informatikai Tanszékének képviselőjében meghívott vendégként vettem részt.

Az egész napos, jól szervezett program során arra kerestek választ, hogy ki mit tekint ún. „üzleti információ”-nak, illetve milyen tevékenységekből tevődik össze a „business intelligence”, amit legcélszerűbb „üzleti információgazdálkodás”-nak fordítani, azon tevékenység-halmazt foglalva így össze, amely a felső vezetés hatékony döntéshozatalát szolgálja. Mint az egyik tanácsadó céget képviselő előadó (*P. Evers*) hangsúlyozta, arról van szó, hogy *MINDEN* hagyományos és nem formális úton beszerezhető információra szüksége lehet egy cégnek ahhoz, hogy életben maradjon. A döntés-előkészítő csoport munkatársainak nem kémkedniük kell, csupán nyitott fülekkel járniuk, ügyesen tájékozódniuk, és figyelniük mindenre, pl. a folyosói beszélgetésekre, az ilyen-olyan apró megnyilvánulásokra is, sőt még a koktélpartikon sem „pihenhetnek”.

Az előadók között személyesen vagy előre elkészített filminterjú formájában nemzetközi és holland tanácsadó cégek (Coopers and Lybrand), prominens vállalatok képviselői (British Aerospace), és bankszakemberek (ABN-AMRO) szerepeltek. Az egész program egyébként konzultációs jellegű volt: az előadásokat kérdések, kiegészítések és hozzászólások követték.

A *Business Intelligence System* meghatározásakor a legtöbben azt tartották fontosnak, hogy az információknak ez a válfaja hatékonyságát tekintve nagymértékben függ a munkatársak képességeitől, ambícióitól, intelligenciájától, továbbá az intézmény döntéshozatali és informálódási kultúrájától, valamint igényességétől, hagyományaitól és szokásaitól. Tulajdonképpen a vezetői készségek és képességek „meghosszabbításának” fogható fel, amire az egyre élesedő verseny miatt

van szükség, amely új feladatokat fogalmaz meg az információs iparban is. Ebben a vonatkozásban – mint *John R. Beardsley* (Cambridge Research Group) és *Fritz Spangenberg* hangsúlyozták – különösen az emberi intelligencia mint lehetséges, felhasználható és felhasználandó erőforrás kerül a középpontba.

Az árnyalt döntés-előkészítési eljárások különböző modelljeiről szólva az fogalmazódott meg, hogy a dinamikus változó paraméterek, üzleti politikák, recessziók és gazdasági csodák világában csak akkor lehet sikeres az üzleti információs tevékenység, ha jól megtervezett információs politikára, illetve rugalmas, intelligens, technikailag is jól képzett szakemberekre épít.

Ebből adódik mindjárt a kérdés, hogy milyen képzésre lenne szüksége az információs menedzsernek? Az e téren megnyilvánult általános bizonytalanság nemcsak engem keserített el, hanem kedves angol könyvtárostánár kollégámat (*A. J. Beard*, University London) is, akivel a szimpóziumon együtt dolgoztunk. Szomorúan tapasztaltuk, hogy milyen tájékozatlanok a jelen lévő ún. információs szakemberek a könyvtári és információs képzési kérdésekben. Jószérivel azt sem tudják, mit várhatnak el tőlünk, miben számíthatnak ránk. Az pedig, hogy képző intézményeinkben az információs források ismeretére és használatára tanítunk, hogy az információk elemzése, értékelése és visszakereshetővé tétele ugyancsak „elsajátítandó” tananyag, alig-alig ismeretes. A könyvtárosok társadalmi elismertsége, ismertsége, presztízse világszerte csekély, és nem, vagy csak néha azonosítják őket információs szakemberként. Márpedig a könyvtáros szakemberek technikai ismereteire viszonylag egyszerűen építhetők rá akár az üzleti információs rendszerek, akár a tőlük igencsak különböző, pl. múzeumi vagy minisztériumi információs rendszerek. Rendelkezünk azokkal az alapokkal, technikákkal és készségekkel (rugalmasság, nyitottság), amelyekre számítani lehet, és szorgalmasak vagyunk bármiféle „testre szabott információs rendszer” megtanulásában. Tanter-

veink nemzetközi összehangolása éppen rugalmasságunkat és nyitottságunkat van hivatva bizonyítani, s ezáltal megerősíteni partner voltunkat az információs társadalomban. Egyszóval: társadalmi reklámunkon még dolgoznunk kell!

Tudom, hogy önmagunk reklámozása kényes és nehéz feladat, de az angol kollégával együtt mindketten indokolatlannak ítéltük a deventeri főiskola e vonatkozásban tanúsított szerénységét. Miközben jó érzékkel mérte be az üzleti információs tevékenység körüli bizonytalanságot, és ügyesen állította össze a szimpózium tematikáját, és miközben egy olyan felmérés elvégzésében segédkezett, amelyben 150 holland nagyvállalatot interjúvoltak meg telefonon az

INTOMART (Hilversum) cég segítségével arról, hogy mit tudnak, és mit szeretnének tudni e témakörrel, elégedettek-e és mennyire saját döntés-előkészítő rendszereikkel stb., addig – s ez szinte érthetetlen volt, és nagyon hiányzott – a főiskola női állított egyetlen előadót sem, hogy a résztvevőkkel önmagát megismertesse. Csupán a szimpóziumot vezető kolléga ejtett pár szót szervező intézményéről, de ez nagyon kevés volt.

Tanulság: nem szabad ennyire szemérmeseknek lennünk!

Bobokné Belányi Beáta

Információtudomány a posztmodern gondolkodás nézőpontjából

Századunk soha nem látott tudományos eredményei, és ugyancsak soha nem tapasztalt rettenetei együttvéve irtózatot keltenek az emberiségben. Joggal tehető fel a kérdés: nem vezet-e az emberi nem pusztulásához napjaink civilizációja. E kérdéssel viaskodnak századunk legjobb filozófusai és írói, s megpróbálnak a tudományos fejlődés teremtette művilágból kiutat keresni a természetes világ felé.

Itt az ideje, hogy – annál is inkább, mivel eredendően humán jellegű diszciplínáról van szó – az informatív tudomány is csatasorba álljon a kiutkeresők támogatása érdekében. Ezért bizonyos értelemben szükség van alapvető fogalmainak, így az információnak, a dokumentumnak, az információs rendszernek és az információs intézményeknek újbóli meghatározására, illetve a korábbi meghatározások eldugottabb elemeinek előtérbe állítására.

A *Daniel Bell* által a hetvenes évek közepén meghirdetett posztindusztriális társadalmat, amelynek egyik vezető fogalma a rendszer, mind gyakrabban nevezik információs társadalomnak. „Benne az alapvető hatalom az információs rendszerekben lerakott tudásnak, rögzített megismerésnek az ellenőrzésében nyilvánul meg, hasonlóan ahhoz, ahogy a feudalizmusban a termőföld, a kapitalizmusban pedig a termelőeszközök ellenőrzése folyt. Az ember, a társadalom számára természetesen nem a rendszer (az információs rendszer) pusztja fogalma veszélyes, mégpedig mindaddig nem, amíg csak módszernek, eszköznek tartják. Azonban mindjárt veszedelmessé válik, mielőtt a dolgok, személyek, jelenségek és események értelmeként és lényegeként kezdi értelmezni. Aztán már megteszi a magáét a fogalom önmozgása, amely bármiféle ember alkotta jelenség, szervezet, intézmény, politika, tudomány, technika, művészet dolgába, így a háborúba is beleavatkozhat. A célként és lényegként értelmezett rendszer személytelenné és elidegenedetté válik. Mi-

vel lehet védekezni? *V. Havel* erre azt válaszolja röviden: a rendszer intencióit az élet intencióival kell meghaladni. Ezért az informatív tudománynak az információs rendszert... mindössze olyan módszerként, olyan eszközként kellene értelmeznie, amelyet az élet folyamatosan ellenőriz, és a rendszerek mesterséges nyelvét a természetesre fordítja vissza.” Ez azonban nem könnyű feladat, mivel a mesterséges nyelvek világa kiszámítható, megtervezhető, a természetes nyelveké viszont „sötét ló”, nem lehet róla teljes biztonsággal állítani semmit. S mi tagadás: tömeges vonzalom nyilvánul meg éppen ezért a mesterséges nyelvek iránt, ami könnyűvé teszi a „rendszerátalakítók” elviselését.

A mesterséges nyelv a tudományok szabályozott, egzaktusra és egyértelműsége törekvő nyelve, de egyszersmind – a természetes nyelvhez képest – elszegényített nyelv. Benne a definícióknak jut a főszerep. „Ez az adója annak, amit az embernek – paradox módon – a tudományos ismeretekért cserében kell befizetnie, azaz azért, hogy miközben egyre mélyebben hatol be a mikro- és makrokozmoszba, annál inkább szakad el az élet értelmétől.”

Idézhetnénk *Kunderát* a lét elviselhetetlen könnyűségéről: „Mennyire egyszerű manapság bármelyik civilizatorikusan fejlett országban bármiről is értesülni. Katalógusok, jegyzékek, adatbázisok, enciklopédiák – ezek lennének a szóban forgó országokban a legkülönfélébb információk viszonylag könnyen (és mind könnyebben) elérhető forrásai. De ezek még mindig olyan információk, hogy bármennyire is könnyű a hozzájuk férkőzés, megszerzésük mégis bizonyos akaratot tétel fel. Az említett forrásokra manapság azonban rákapcsolódnak a tömegközlelési eszközök, amelyek – kínálat gyanánt – naponta hatalmas mennyiségű információt zúdítanak a nyakunkba. Tünetei vannak annak, hogy a rögzített és a sugárzott informá-