

A használónak nyújtott szolgáltatások megkivánják a naprakész információs rendszereket és adatbázisokat. Az információs központoknak lehetőség szerint munkamegosztásban kell gondoskodniuk a szükséges inputról. Ezek az optimális működés, az erőforrások racionális hasznosítása érdekében hálózatban egyesülnek. Így az adatbázisokat közösen építhetik, és közösen is használhatják. Az ebben a tevékenységben részt vevő információs szakembereknek

egységes instrukciók szerint kell dolgozniuk, és egységes képzettséggel kell rendelkezniük. Az automatizálás előrehaladásával az utóbbinak döntő jelentősége lesz.

/GEBHARD, R.: Zunkunft der Dokumentation und Information. = ARBIDO-R, 5. köt. 2. sz. 1990. p. 31 – 35./

(Papp István)

Sikeres és sikertelen információs központok összehasonlító vizsgálata

Az információs központok (IK) olyan szervezeti egységek, amelyeket azzal a céllal hoztak létre, hogy megkönnyítsék a végfelhasználók számára a számítástechnika alkalmazását (VSZA = End-User Computing = EUC). Ezt a koncepciót először az IBM vezette be Kanadában, 1973-ban. Noha az IK-konceptiót széles körben elfogadták, kevés cég van tisztában a különböző kategóriájú végfelhasználók speciális igényeivel. Ezért az IK-k szolgáltatásait többnyire passzívan kínálják, s a végfelhasználóra van bízva, hogy aktívan forduljon hozzájuk segítségért. Ezen a helyzeten úgy lehet segíteni, ha az IK felismeri a használók igényeit és elvárásait, s ennek megfelelően fejleszti ki szolgáltatásait és termékeit. Így az IK sikere a végfelhasználóknak nyújtott szolgáltatások rendelkezésre bocsátásától, hozzáférhetőségétől és minőségétől függ.

Az ismeretanyagunk a szervezetek életében betöltött növekvő szerepéből következően döntő jelentőségű, hogy a szervezetek kifejlésszék és támogassák a VSZA-t. Egyelőre kevés kutatás folyt ezen a területen, ezért még korainak látszik a VSZA sikerességének mérésére vonatkozó modell kidolgozása. A jelen kutatás kísérlet arra vonatkozóan, hogy többet tudjunk meg a VSZA sikerét, ill. kudarcát befolyásoló tényezőkről.

A számítástechnika sikeres alkalmazása a végfelhasználónál

A VSZA sikerességét mérő eszközök még nem állnak rendelkezésre. Ezért vagy az információs rendszerek (IR) sikerességét mérő eszközöket lehetett alkalmazni, vagy úgy kellett egyes eszközöket módosítani, hogy alkalmasak legyenek a VSZA sikerességének mérésére.

Az IR sikeressége összetett valami, ezért a kutatók sok mérési eljárást alkalmaznak megállapítására. Egyre inkább a *használói megelégedettség* mértéke válik a legfontosabb kiértékelési módszerré. Mivel a VSZA különbözik a hagyományos információs rendszer fejlődésétől, a jelen vizsgálat három módszert is alkalmazott a sikeresség mérésére (lásd az eredeti cikk A, B és C függelékét). Az elsőt a szerzők egyike (Vijayaraman) fejlesztette ki, a másikat Harristől és Brightmantól vették át, a harmadikat pedig külön

célra dolgozták ki. Az első 21 szempontból vizsgálja a végfelhasználó megelégedettségét a számítástechnikai információs szolgáltatásokkal (a kérdőívre válaszolónak ötfokú skálán kell kifejeznie értékelését), a második az IK hat jellegzetességét ítélte meg a használóval (ugyancsak öt érdemjeggyel), a harmadik pedig 49 szolgáltatást értékelte hasonlóképpen.

A kutatás módszertana

A kutatás három fázisból állt: *szelekció, interjúk, felmérés*. Végül is 10 vállalatot választottak ki az előzőleg számításba vett 25-ből; a kiválasztás szempontja az volt, hogy a cég fejlett IK-val rendelkezzen, megfelelő méretű legyen (az IK-k átlagosan 600 végfelhasználót szolgálnak ki, 75 és 2000 fő a két szélső érték), és ne legyen túl messze (a kutatók könnyen elérhessék őket az interjúk lefolytatása végett).

Strukturált és strukturálatlan interjúkat folytattak le az IK-k menedzsereivel. Ezek során részletes háttérinformációkat szereztek az IK-k szervezetéről és menedzsmentjéről, az alkalmazott hardverről és szoftverről, az oktatási módszerekről, arról, miképpen alkalmazzák a végfelhasználók a szolgáltatásokat stb.

A felmérés lebonyolításához az IK-k menedzsereit kérték meg arra, juttassák el mindhárom kérdőívet a véletlenszerűen kiválasztott végfelhasználók különböző kategóriáihoz. A kiosztott kérdőívek száma arányos volt a cég létszámával. Minthogy ilyen felmérések esetében a várható válaszolási arány 30%, 720 kérdőív-csokrot osztottak szét. Visszaérkezett 272 (38%), de közülük csak 238 (33%) volt feldolgozható.

A kutatás eredményei

Az IK-kat a használói elégedettség mértéke szerint három csoportba osztották, majd csak a három legsikeresebbet, és a három legkevésbé sikereset vizsgálták meg közelebbről.

A kiválasztott hat cég különböző iparágakban működik, különböző forgalmat bonyolít le, s alkalmazottaik száma 850-től 25 000-ig terjed. IK-jaik évi költségvetése 130 ezertől 2 millió dollárig, az egy használóra jutó átlagos kiadás pedig 500-tól 6667 dollárig terjed. Az IK-k létszáma 4–14 fő. A létszám képzettség szerinti megoszlása a sikereseknél: 73%

információs szakember, 11% egyéb szakember, 11% betanított, 5% elektronika-hardver-egyéb képzettségű; a sikerteleneknél: 37% információs szakember, 27% egyéb szakember, 18% betanított, 18% elektronikai-hardver-egyéb képzettségű.

A sikertelen IK-knál 136:1, a sikereseknél 45:1 a végfelhasználók és az IK személyzetének az aránya. Az előbbieknél 731, az utóbbiaknál 2567 dollár az egy végfelhasználóra jutó információs költség, és 99 090 dollár az IK egy munkatársára jutó költségvetés, szemben a 114 074 dollárral.

A hardver és szoftver jellemzőit az IK-menedzserek értékelték fontosságuk szerint. A hardver esetében a sikertelen IK-k menedzserei a hét kritérium közül hatot ítélték fontosabbnak, mint a sikeresekéi (ők a széles körű alkalmazhatóságot fontosabbnak tartották, mint sikertelen társaik). A szoftver esetében a sikertelenek fontosabbnak ítélték a betanítás könnyűségét, az online segítséget, az eladó szolgáltatásait, a nagyszámítógépes kompatibilitást, az árat, a sikeresek pedig a könnyű használatot és a széles körű alkalmazhatóságot.

A vizsgálat kimutatta, hogy az IK szolgáltatásainak hat kritériumára (alkalmazhatóság, gyorsaság, rendelkezésre állás, megbízhatóság, hozzáférhetőség, megfelelőség) adott osztályzatok átlaga jóval magasabb a sikeres IK-k esetében.

A kapott szolgáltatásokkal való elégedettség foka is magasabb a sikeres IK-k esetében, mint a sikertelenekében. A szolgáltatások mind az öt csoportját (hardver, szoftver, működés, oktatás, egyéb) tekintve szignifikánsan elégedettebbek a sikeres IK-k végfelhasználói, s különösen a szellemi feladatokhoz nyújtott segítséget értékelték többre.

A sikeres IK-k változatosabb oktatási módszereket alkalmaznak használók képzésében, s nagyobb súlyt helyeznek az áttekintő szemináriumokra, a termékek bemutatására, az eladó által nem a helyszínen rendezett tanfolyamokra. A sikertelenek viszont a számítógépre alapozott oktatást, az eladó által a helyszínen rendezett tanfolyamokat, és az egyéb oktatási módszereket helyezik előtérbe.

A sikeres IK-k szolgáltatásait magasabbra értéklik legfontosabb használók, mint a sikertelenekéit, mind a szolgáltatásokkal való elégedettséget, mind a szolgáltatásoktól nyert haszon fokát tekintve. A sikertelen IK-k esetében mindkét mutató annál alacsonyabb, minél gyakorlottabb, felkészültebb a végfelhasználó.

Figyelemre méltó, hogy a sikeres IK-k az információs szolgáltatások alkalmazásának 12,5%-át segítették egyéni használóknál, és 87,5%-át a vállalat vagy az egyes részlegek szintjén. Ezzel szemben a sikerte-

leneknél 55,3% és 44,7% a megfelelő két mutató. Talán ez is egyik oka annak, hogy a végfelhasználó elégedetlen a sikertelen IK szolgáltatásaival.

Összefoglalás

A vizsgálat megállapította, hogy több ponton is jelentős különbségek mutatkoznak a sikeres és sikertelen IK-k között. A sikeres IK-ra jellemző, hogy

- ▶ vállalata többet költ információs célokra akár az egy végfelhasználóra, akár az egy információs dolgozóra eső átlagos költségeket tekintve;
- ▶ az IK a vállalat központjában helyezkedik el;
- ▶ a hardvert a sokrétű felhasználhatóság, a szoftvert emellett még a használat könnyűsége szempontjából minősíti;
- ▶ a használók megítélése sokkal pozitívabb a szolgáltatások alkalmazhatósága, gyorsasága, rendelkezésre állása, megbízhatósága, hozzáférhetősége és megfelelősége szempontjából;
- ▶ mind a szolgáltatásokkal való elégedettséget, mind a szolgáltatásokból nyert hasznot tekintve előnyben vannak a sikertelen IK-kal szemben (a sikertelen IK-k használói megítélésük szerint több hasznot kapnak a szolgáltatásoktól, mint amennyire meg vannak elégedve velük);
- ▶ az érdemi, szellemi tevékenységeket jobban segítik, s különösen a végfelhasználók fontos csoportjai méltányolják szolgáltatásaikat;
- ▶ a vállalat egésze és részlegei számára, s nem az egyes személyeknek nyújtja inkább szolgáltatásait, s a használók képzésére változatosabb módszereket alkalmaz.

A szervezetek és vállalatok tevékenységében az ismeretanyag felhasználása egyre nagyobb részt foglal el, ezért az információs munka produktivitása egyre döntőbb a túlélés szempontjából. A termelékenység növelésének egyik módja a VSZA feltételeinek a javítása. A jelen vizsgálat valószínűleg nem azonosította mindazokat a tényezőket, amelyek befolyásolják a VSZA sikerességét. További kutatásokra van szükség az eddig fel nem ismert tényezők megállapítására, a már ismertek természetének pontosabb megismerésére, e tényezők és a VSZA sikeressége közötti összefüggés feltárására, a VSZA sikerességének pontos mérésére.

/VIJAYARAMAN, B. S. – RAMAKRISHNA, H. V.: A comparative analysis of successful and unsuccessful information centers. = Information and Management, 19. köt. 3. sz. 1990. p. 199–209./

(Papp István)