

## Egy Aslib-vándorgyűlés

**A fizetett szolgáltatások kérdése, az információszolgáltatások propagálása, az információs ipar jövője, az információigényes vezetés és a tájékoztatási szakemberek iránt növekvő kereslet**

Az *Aslib Proceedings* 1988. szeptemberi száma három dokumentumot ad közre a szervezet hatvanadik vándorgyűlésének anyagából. A konferenciát kiállításal együtt 1988. április 19. és 22. között tartották a Nottinghami Egyetemen (University of Nottingham).

Az első dokumentum egy információs fórum lejegyzett anyaga. A "question time" műfajú ankét vitavezetője **Robert Heller** volt, a résztvevői pedig **John Widdowson** kormánytanácsadó, **Michael Ivens** igazgató (Aims of Industry), **Alan Gomershall** igazgató (SRIS), valamint **Royston Brown** minisztériumi tanácsadó (emellett a Library and Information Services Council for England elnöke).

A beszélgetés során felvetődött, hogy az ingyenes közművelődési könyvtári alapellátás megtartása mellett – elkülönített szervezeti keretben – *térítéses szolgáltatásokat* is lehet indítani, ha van rájuk fizetőképes kereslet. Az alapszolgáltatásnak ingyenesnek kell lennie a vállalatok részére is, de a speciális szolgáltatásokat, a költséges online kereséseket meg kell velük fizettetni. A használok szerinti megkülönböztetés helyett tehát a szolgáltatások speciális jellegéből kell kiindulni: ha esetükben különleges berendezésekre és/vagy különlegesen képzett szakemberre van szükség, akkor legyenek térítések. Hasznos lenne a szolgáltatások választékának összehangolása egy országos egyeztetőbizottság keretében (ilyen pl. a Library and Information Plan = LIP).

Egy másik felvetett kérdés: hogyan lehet a vállalatvezetőket ráébreszteni az *információnak mint erőforrásnak* a fontosságára, ill. arra, hogy az nélkülözhetetlen a jövedelmezőség és a produktivitás növeléséhez. Az új szemlélet bevezetését fent, a vezetők szintjén kell elkezdni, de az információs szempont a beosztottak munkaköri leírásába is beépíthető. Könnyebb lenne a helyzet, ha már létezne egy alkalmas mód az információ gazdasági hatásának és az információs szolgáltatások értékének kimutatására. A könyvtárosok és tájékoztató dolgozók sem tesznek meg mindent tekintélyük megalapozására: silány bibliográfiákat tákolnak össze, vékony papíron, olvashatatlan, a hátoldalra átütő nyomtatással, még a lapok összefűzése is olyan, hogy lehetőleg minél több címet eltakarjon. Az ilyen megjelenés nem versenyezhet az egyéb intézmények izléeses és vonzó füzeteivel. A mai használó ráadásul már nem is elégszik meg a bibliográfiákkal, hanem kérdésére konkrét választ, elemzést, tartalmi összefoglalást vár. A könyvtár konkurensei képesek ilyen célzott, értékknövelt szolgáltatások nyújtására. A könyvtárosok felkészítését erre a helyzetre már a képző intézményekben el kellene kezdeni. Az üzletemberekben leginkább az információhoz való szabad

hozzáférés, a lehetőségek izlelgetése kelthet igazi érdeklődést az információs szolgáltatások iránt (amint az egy cég esetében történt, amikor minden munkatárs kapott egy IBM személyi számítógépet az asztalára).

Felvetődött a *British Library* 800 millió fontos *építkezése*. A brit nemzeti könyvtár számára az új épületbe költözés elsősorban egy új "image" kialakítását jelenti ("kisulykolni" a köztudatból, hogy a könyvtár a British Museum egyik részlege). Továbbá alkalmas ad a szolgáltatások megújítására, a dokumentumokhoz való hozzáférés javítására, a műszaki berendezések modernizálására, a jelenleg 12 helyre széttagozott szervezet újraegyesítésére is.

A kerekasztal-beszélgetésen felvetődött még: mitől jó egy vállalatvezető; nem veszélyezteti-e az információs szolgáltatások fejlesztését az információ ingyenessége; mi lesz, ha az információhoz való egyenlőtlen hozzáférés felborítja a társadalom egyensúlyát.

### **Az információs ipar jövőjéről**

A konferencia "témavezető" előadásában **Yvonne Bennion** (főosztályvezető, The Industrial Society) rámutatott: az információs ipar helyzetében szembetűnő, hogy míg egyeseket a takarékoskodási politika sújt, mások számára a fejlődés nem ismer határokat. A társadalmi (publikus) szektorban egyre soványabbak a felhasználható erőforrások, a magánszektor ugyanakkor az eddigieknél jóval nagyobb szabású és összetettebb szolgáltatásokat képes nyújtani. Ez utóbbi jellemzője, hogy a technológia fejlődésére támaszkodik, ugyanakkor viszonylag keveseknek kínál munkaalkalmat. Ez az ipar és kereskedelem egészében tapasztalható trendet tükrözi, és belátható időn belül aligha fog megváltozni.

A társadalmi szektor tájékoztató részlegeit a hatékonyság és a szervezethezesség mind szigorúbb mércéjével ítélik meg. Ezeknek az információt pénzért adó cégek konkurenciájával kell megküzdeniük. Az előadó intézményében pl. a tájékoztató és személyzeti tanácsadó szolgálathoz évente több mint 10 ezer kérdés érkezik, többnyire telefonon. A szolgáltatnak nagy szerepe van a társaság tagságának fenntartásában, ami igen nehéz feladat. A társaság bevételének 95%-a nem a tagdíjakból, hanem a térítéses szolgáltatásokból származik (tanfolyamok, tanácsadói tevékenység). A szolgáltatások fő erőssége az információ és a felhasználási módszerek kombinálása (magas színvonalú információkeresés plusz vezetési-szervezési tanácsadás). Sok részfoglalkozású és szabadúszó külső munkatársuk van (a főállású jogászokat és egyéb specialistákat nagyobb számban nem is

tudnák megfizetni). A gondosan összeválogatott, magasan kvalifikált főfoglalkozású specialisták munkáját képzett tájékoztatási dolgozók segítik.

A takarékoskodás és a növekedés, a költséghatékonyság és a személyzeti politika tekintetében az információ világa sem különbözik lényegesen más területektől. Az intézményeknek folytonosan a változás és átszervezés ciklusain kell keresztülmenniük.

A The Industrial Society estében egyre inkább olyanok kerülnek vezetői állásba, akik magas fokú általános vezetői hozzáértésről és sokoldalúságról tesznek tanúbizonyságot, illetőleg azok, akik kiváló szaktájékoztatási ismeretekkel rendelkeznek. Csak olyanokkal szabad dolgozni, akik azt tudják nyújtani, amit az intézmény kíván. Ahogy az üzleti verseny élesedik, nőnek az egyénekek szemben támasztott igények. A kedvezőtlen tulajdonságok elnézése előbb-utóbb végzetessé válik.

A szakemberek megfelelő felkészítése kulcskérdés, a tájékoztatásban dolgozóknak e tekintetben is az első vonalban kell lenniük. A dolgozókat rendszeresen tájékoztatni kell a tényekről és az elvárásokról, teljesítményüket pedig figyelemmel kell kísérni.

### **Információigényes vezetés és a tájékoztatási szakemberek iránti növekvő kereslet**

**Nick Moore**, a birminghami műszaki főiskola tájékoztatásszervezési professzora a harmadik dokumentumban arról beszél, hogy a fogyasztói társadalom korszakában az információ (pl. a termékek minőségére vonatkozó tájékoztatás, a teljesítményteszt stb.) felértékelődik. Az információigényes vezetés korszaka felé haladunk. Bár ma még a vezetői döntésekben a megérzésnek, az ösztönnek, a személyes tapasztalatoknak van döntő szerepe (az információk szerzésére és feldolgozására épülő döntési modellek jól mutató logikai folyamatábráit nem akarja követni az élet), ez a korszak már nincs messze.

A brit országos egészségügyi ellátási központban (National Health Service) **Roy Griffiths** honosította meg az információigényes vezetési kultúrát, de a társadalmi szektor más területein is megfigyelhetők hasonló jelek. A magánszektorban pedig már évekkel ezelőtt meghonosodott ez a szemlélet.

A vezetőktől a szolgáltatóiparban is elvárják, hogy a széles körű ismereteik mellett tervezési, elemző és problémamegoldó készségeik is legyenek.

Az egyes intézményekben az információigényes vezetés meghonosodása valamiféle "tanulási görbe" szerint alakul. Első lépésben a vezetők egyszerűen több információt kapnak. Rövidesen kiderül azonban, hogy képtelenek ezeket feldolgozni. Azután úgy vélik, hogy az elfoglalt vezetőnek személyi számítógépre van szüksége. Ezután az válik világossá, hogy a vezetőnek sem ideje, sem kedve nincs megtanulni a számítástechnika alapismereteit. Csak kevesen képesek rá, hogy a masinát mindennapi munkájuk részévé tegyék. Végül rájönnek arra, hogy hatékonyabb egy külön szakembert alkalmazni, aki levelezi a vezető válláról az információkezelés feladatát. A

műszaki főiskola és az Aslib közös kutatásának eredményei dokumentálták ezt a folyamatot.

Az információs menedzsereket három csoportba lehet osztani: könyvtárosok és tájékoztató munkatársak; kutatók és információelemzők; végül az információs rendszerek specialistái. Az egyes csoportok átfedik egymást, nevük inkább csak a foglalkozási spektrum jellegzetes pontjait fejezi ki.

A könyvtárosok és tájékoztató munkatársak elsődleges dolga, hogy az intézménybe kívülről információt vigyenek be, a tájékoztatási állományt a jövőbe kivetített szükségletek alapján fejlesszék, és a gyűjtemény alapján megválaszolják a használók által felvetett kérdéseket. Tömegesen végeznek információs szolgáltatást.

A kutatók és információelemzők ezzel szemben az intézményen belül és kívül megtermelt információval egyformán foglalkoznak, és ahelyett, hogy a jövőben várható szükségletekhez alakítanák az állományt, inkább a sajátos igények kielégítése céljából gyűjtik az információkat (ezeknek csak egy része származik nyomtatott kiadványból, igen gyakran szűk témakörű kutatások szükségesei a megszerzésükhöz). A hangsúly itt nem a mennyiségen, hanem a minőségen és a hozzáadott értéken van. Némely információelemző csak évi 15–20 problémán dolgozik.

Az információs rendszerek specialistái szintén kis felhasználó csoportokat szolgálnak ki. Ők az intézményen belül termelt információkkal dolgoznak, mintegy közvetítő kapocsként az intézményvezetés és a számítógépes adatfeldolgozó rendszer között.

A vizsgálat alapján a három kategória hozzávetőleges aránya: 63 – 26 – 11%. A harmadik kategória viszonylagos kicsisége azzal magyarázható, hogy ez a tendencia még nem bontakozott ki teljesen, továbbá hogy ebben a munkakörben előnyben részesítik a kifejezetten számítástechnikai végzettségűeket.

A betölthető állások kínálatát a hirdetések elemzése segítségével vizsgálták. Míg a könyvtári és tájékoztatási állásoknak 15%-a volt újonnan létesített, addig a kutatói-információelemzői állásoknak több mint a fele. Az információs rendszerek specialistái által betölthető státusoknak pedig több mint 40%-a volt új álláslehetőség, ami igen dinamikus növekedést jelez.

Az információigényes vezetés terjedése és a nyomában kibontakozó munkamegosztás jelentős munkaerő-kínálatot teremt olyan információs menedzsereknek, akik mind taktikai, mind stratégiai szinten képesek az intézményvezetés partnereivé válni.

*/The information question time. = Aslib Proceedings, 40. köt. 9. sz. 1988. p. 233–248.*

**BENNION, Y.:** Keynote paper: A view to the future for the information industry. = uott, p. 249–253.

**MOORE, N.:** Information-intensive management and the expanding market for information professionals. = uott, p. 255–259./

(Mándy Gábor)