

AZ IPARVÁLLALATOK INFORMÁCIÓS SZOLGÁLATÁNAK TÁVLATI MODELLJE LEGYELORSZÁG MEGÚJÍTOTT NÉPGAZDASÁGÁBAN

Krystyn Bernatowicz

Tudományos, Műszaki és Gazdasági Információs Intézet, Varsó

Az információs szolgálat modelljének kidolgozásánál abból a feltevésekből indulunk ki, hogy egy társadalom információs szükségleteinek állapotát és dinamikáját, valamint kielégítésük módjait általában a társadalmi-gazdasági rendszer határozza meg. A lengyel valóság számára kidolgozott modell bemutatásával nemcsak más országok szakértőivel kívánjuk megismertetni a sajátos lengyel körülményeket, hanem azt is be szeretnénk mutatni, hogy milyen mértékben hasznosítható előfeltevésünk a modellezés munkájában.

Számos kutatás és felmérés szerint sem az információ iránti igények állapota, sem az információs szolgáltatások szintje nem kielégítő Lengyelországban. Az a veszély fenyeget, hogy Lengyelországot az USA-tól, Japántól és az Európai Gazdasági Közösségtől elválasztó távolság gyorsan tovább nő, ha ezen a helyzeten nem lehet javítani.

Az iparvállalatok alkalmazottainak információs ellátásában minden látható gyöngeség abból a társadalmi-gazdasági rendszerből ered, amely egyfelől nem ösztönzi az alkalmazottak szakmai tevékenységét, másfelől viszont korlátozza a vállalat önállóságát, és eltűri korszerűtlen működését.

Mivel sem a vállalatok nem kényszerülnek versenyre, sem az alkalmazottak nem látnak semmi esélyt arra, hogy szakmai fejlődésükkel javítsanak életkörülményeiken, a tudományos-műszaki információ sem az az "áru", amellyel más javakhoz lehetne hozzájutni. A vállalatok esetében ez a magasabb profitot jelentené, az alkalmazottak esetében pedig a kedvezőbb társadalmi pozíciót a hatalmi, presztízs- és jövedelmi hierarchiában.

A rendszer meghirdetett változásai a tudományos és műszaki információ szerepének újraértékelését,

valamint az iránta megnyilvánuló igények növekedését kell, hogy magukkal hozzák. A tudományos-műszaki információ jelen állapota, színvonalának vizsgálata arra indít, hogy kételkedjünk abban, képes lenne-e megfelelni a megnövekedett információs igényeknek. Különösen azért, mert az alkalmazott módszereket az információs szolgálat egy másfajta modellje határozta meg; az információs szolgálat módszereinek ugyanis alkalmazkodniuk kell a társadalmi-gazdasági rendszer változásaihoz, sőt azok e változások logikus következményei.

Az iparvállalatok információs szolgálatának kidolgozásakor lényeges előfeltételezés, hogy az objektív információs szükségletekben – vagyis azokban, amelyek az alkalmazottakra háruló társadalmi-szakmai szerepek eljátszásából következnek –, gyökeres változás áll be. Ugyanakkor szükségletek kielégítésének lehetősége (és szükségessége) is meg kell, hogy változzék. Ez lehetséges is a gazdasági reform szorítása alatt, miközben a reform itt úgy értendő, mint a társadalmi és gazdasági szabályok és elvek együttese, egy megváltozott gazdasági rendszer. A gazdasági reform kiemelkedő fontosságú nemcsak az információs igények felkeltésének, hanem kielégítésének terén is.

A makrorendszer szintjén a reformtól azt várják, hogy befolyásolja a fogyasztói piacot annak érdekében, hogy a vállalatok tevékenységének társadalmi és gazdasági igazolója legyen. A politikai rendszerben beálló változások pedig (amelyek a reformmal szoros kapcsolatban következnek be) meg fogják növelni a társadalmi ellenőrzést a költségvetési kiadások fölött. Az állami tudományos-műszaki-szervezési információs rendszer (lengyel rövidítés SINTO) kialakításának folyamata nagymértékben

függ ettől az ellenőrzéstől.

A reform az alábbi követelményeket támasztja az egyes vállalatokkal szemben, amelyek mindegyike egy-egy társadalmi-gazdasági mikrorendszer:

1. Az önfinanszírozás biztosítása meghatározott adózási szabályozók között.
2. Jó pozíció elérése és megtartása a belső és külső piacokon, s ennek érdekében az a törekvés, hogy
 - ◆ a társadalmi igényeknek megfelelő, jó termékeket állítsanak elő;
 - ◆ tulajdonítsanak fontosságot a termékek újdonságának és vonzó mivoltának;
 - ◆ csökkentsék a termelési költségeket, használnak olcsó anyagokat, takarékoskodjanak az energiával;
 - ◆ alkalmazottaikat kielégítően fizessék meg, s ezáltal ösztönözzék őket a munkára és előzzék meg a fluktuációt;
 - ◆ külső piacokon is versenyképes termékeket állítsanak elő;
 - ◆ alkalmazzák a marketingtechnikát.

Egyidejűleg a reform — a felsorolt követelményeknek megfelelően — különféle lehetőségeket kínál a vállalatoknak:

1. kiválaszthatják az előállítani kívánt termékeket és a termelési eljárásokat;
2. kiválaszthatják a piacokat;
3. egyedi, flexibilis bérezési rendszert alkalmazhatnak, figyelembe véve a munka értéke szerinti bérezés elvét;
4. saját döntésük szerint választhatják ki a beszerzési forrásokat és a kooperációs partnereket.

Ennyi összetevő felsorolása remélhetőleg elég ahhoz, hogy érzékeltessük a reform hatását az információs igények mértékére és kielégítésük lehetőségére. A sort nyilván tovább lehetne folytatni.

* * *

Arról a hatásról szólva, amellyel a gazdasági reform van a SINTO létrehozásának folyamatára és hozzájárulására, nemcsak a reformot kísérő, s a legnagyobb hatást kifejtő politikai jelenségeket vesszük figyelembe. Föltesszük (egyelőre minden indoklás nélkül), hogy a gazdasági reform eredményeképpen a vállalatok információs szükségletei meg fognak nőni, és hogy az áruk piacával párhuzamosan a kváziárúk piaca is megteremtődik [1]. Bár pillanatnyilag még nem teljes kifejlaltségű, a SINTO — térítésért adva az információkat — megnövelheti anyagi eszközeit, amelyeket a kiépítési és fejlesztési folyamat finanszírozására lehet majd felhasználni.

A megnövekedett információs szükségletekből és kielégítésük igazolt szükségességéből következik az a törekvés, hogy megjavítsák és meggyorsítsák az információ beszerzési, feldolgozási és szolgáltatási

folyamatait. Ezért növekvő igény mutatkozik az e folyamatokban alkalmazandó modern eszközök és technológiák iránt (amelyeket a fejlettebb országokban már alkalmaznak és kipróbáltak). Mindenekelőtt számítógépekről, különösen mikroszámítógépekről, adat-előkészítő berendezésekről, helyi és távadatátviteli berendezésekről, sokszorosítógépekről, videorekorderekről, mikrofilmekhez és mikrofilmlapokhoz szükséges berendezésekről van szó. Az igény növekedésének az ellátás növekedését kell magával hoznia. Ezért gyorsan ki fog fejlődni a berendezések hazai gyártása, mégpedig licencek vagy saját konstrukció alapján, miközben kezdetben a növekvő igényeket főként importált eszközökkel lehet kielégíteni, amihez valamiképpen meg kell találni az anyagiakat. Minél gyorsabban éri el a tudományos és műszaki információ ezen a területen a számításba vehető tervezőket és kivitelezőket, annál gyorsabb lesz a fejlesztés.

Egy vállalat információs szolgálatának tervezett modelljét azokra az előfeltételekre kell alapozni, amelyeket a SINTO létrehozása kínál, s az információs folyamatokat kiszolgáló berendezésekhez való hozzáférésre. Ezeket az előfeltételeket a következőkben foglalhatjuk össze.

Az információ beszerzésének és feldolgozásának extenzív módszere megszűnik. A régi, elavult ágazati, regionális és szakterületi rendszerek specializált és szakterületi rendszereké válnak, amelyek átfogják az országban az információ teljes áramlatát és témák szerint osztják fel homogén, integráns részekre. Ez lehetővé teszi, hogy egyetlen alrendszer teljes információt nyújtson. Másfelől a központi könyvtárakat támogató szakterületi rendszerek lehetővé teszik, hogy a forrásinformációhoz egyetlen helyen lehessen hozzáférni (vagy legalább egy helyen, mivel a rendszer kijelölhet egy alternatív pontot is). Így a vállalatok lecsökkenthetik az eredeti dokumentumok beszerzésének és feldolgozásának folyamatait, felhasználva a központi rendszerek által tartalmazott információkat. Mivel a SINTO tervezete feltételezi, hogy a központi rendszerekben tárolt információ telekommunikáció révén bárhol felhasználható, e rendszerek vonzereje a vállalatok szempontjából jelentősen megnövekszik; nyilván azzal a feltétellel, hogy a vállalat rendelkezik a megfelelő eszközökkel, távadatátviteli vonalakkal és terminálokkal. A mikrofilmek, a mikrofilmlapok és videokazetták ugyancsak előfeltételezett eszközei a központi rendszerektől nyert információnak, különösen a primer dokumentumokhoz való hozzáférést illetően. Ekkor is szükség van a megfelelő berendezések beszerzésére. Úgy látszik, a gazdasági reform elő fogja segíteni a vállalati alkalmazottak információs igényeinek kialakulását. Azáltal, hogy ösztönzi

az információs berendezések gyártását és meggyorsítja a SINTO kiépítését, megteremti a növekvő igények kielégítésének lehetőségét is.

* * *

A gazdasági reform alapvető előfeltételeinek (önállóság, önigazgatás, önfinanszírozás) teljesülése, a SINTO kiépítésének befejezése, valamint az információbeszerzés, -feldolgozás és -tárolás modern eszközeihez és eljárásaihoz való általános hozzáférhetőség a vállalatokkal szemben követelményeket támaszt, de egyben lehetőséget is nyújt számukra, a következők szerint:

1. Az információ használójának objektív és szubjektív igény szintjét és információs szükségletét fel kell ismerni, állandó figyelemmel kell kísérni. Meg kell állapítanunk, hogy a személyzetpolitikai kérdések megoldása, vagyis a teljesítménnyel arányos bérezés bevezetése (ami a vállalatok prosperitását eredményezi) során az objektív és szubjektív igények majdnem egybe fognak esni, és az információszerzés anyagi, technikai lehetőségei iránt meg fog változni a kereslet [2]. Az információs tevékenység e három tényezőjének számbavétele lényegi fontosságú lesz a vállalatok részére. A kereslet közvetlen felmérése nélkülözhetetlen lesz a folyamatos és adekvát információs szolgáltatások megtervezése szempontjából. Az objektív igények körének felmérése a vállalati információs tevékenység távlati tervezéséhez szolgálhat alapul. (Az objektív igényeket olyan tényezőknek kell tekinteni, amelyek a cselekvést motiválják [3], ha kellően szabályozva van, miképp teljesítsék társadalmi-szakmai szerepüket.) Attól az alapelvtől való eltérés, hogy a legjobban dolgozó alkalmazottak legyenek egyben a legjobban megfizetve is, csökkenti az információk iránti igényeket, mivel megszünteti ennek az eszköznek azt a szerepét, hogy segítsen elérni bizonyos célokat (pl. hogy valaki a legjobb dolgozóvá váljon). Mind az információs szférában (az igények növekedése), mind a társadalmi szférában (nagyobb motiváció) lezajló tevékenységeknek hatniuk kell az információs igények növekedésének, megszilárdulásának vagy visszafejlődésének folyamatára.

2. Az információ hatékonyságát is meg kell vizsgálni. Egy önfinanszírozó vállalatnak különösen fontos – szemben egy olyan vállalattal, amelynek anyagi eszközeit központilag határozzák meg –, hogy az alkalmazottak információs igényeit a lehető legkisebb ráfordítással elégítse ki. Az igénykielégítésnek és a hatékonyságnak kell alárendelni az információs tevékenység minden

összetevőjét (a szervezeti és munkaszervezési megoldásokat, az önellátást vagy a külső forrásokra való támaszkodást az információk beszerzésében, a beszerzés módjait, a feldolgozást és a szolgáltatásokat, az információs folyamatokhoz szükséges felszerelés és technológia kiválasztását, a vállalat által termelt információ eladási árát, az információs tevékenységet végző személyzet számát és képzettségét). Nem szabad elfeledni, hogy a vállalat információs tevékenységre fordított kiadásainak meg kell térülniük legalábbis a piacon eladott termékekben, illetve más vállalatoknak és központi rendszereknek eladott információk formájában.

3. A használó szempontjából kell meghatározni az információs szolgálat szervezetét. (Ez a követelmény a használók igényeinek számbavételéből és az információ hatékonyságának szükségességéből következik.) A vállalatok központi instrukciók alapján létrehozott, tudományos-műszaki információs központjait felül kell vizsgálni. Ezeknek eredete és léte egy sajátos információs autarkióval fonódott össze, amely indokolt volt egy olyan időszakban, amikor hiányoztak a központi információs rendszerek és központi adatbázisok. Sokszor csak úgy létezhetett egy vállalati központ, ha olyan munkákra is vállalkozott, amelyek nem voltak összefüggésben az információs tevékenységgel. Gyakorta a funkcióknak és személyzetnek egy olyan együttesét képezte, amely látszólag minden információs folyamat elvégzésére alkalmas volt, de gyakorlatilag egyetlen funkcióját sem teljesítette kielégítően. Ha lehetőség nyílik arra, hogy a vállalati információs központ maga válassza meg mind saját belső szervezeti formáját és tennivalóit, mind pedig a vállalati struktúrában a leghatékonyabban és funkcionálisan elfoglalt helyét, ez esélyt ad hatékony működésére is.

4. Lehetőséget kell adni arra, hogy helyileg határozzák meg az információ beszerzésének, feldolgozásának és szolgáltatásának módját és mértékét, összhangban a vállalatok információs szolgálatai számára elfogadott funkcionális és szervezeti megoldásokkal és a gazdaságosság követelményével. Itt az az alapelv fog érvényesülni, hogy a vállalatnál keletkezett információk nem veszhetnek el, és hogy az alkalmazottak minden szükséges információhoz hozzájuthassanak.

5. Az információs tevékenységhez szükséges berendezések és technológia kiválasztásának lehetősége. A választást az igények, a gazdaságosság, a szervezeti és funkcionális megoldások, az információ beszerzésének, feldolgozásának és szolgáltatásának eljárásai határozzák meg. Ez a lehetőség is – az előző pontokban kifejtettekhez hasonlóan –

nagymértékben függ a SINTO-tól és az információs tevékenységekhez szükséges korszerű eszközökhöz és technológiához való hozzájutástól.

6. Az információs tevékenységet végző személyzet kiválasztásának lehetősége, ha más munkakörök bérezésével versenyképes fizetéseket állapíthatnak meg számukra. Így magasan képzett szakembereket lehet alkalmazni, akik megfelelnek a munkakörök követelményeinek. Föltételezhető, hogy ebben az esetben a vállalatok és más, információban érdekelt intézmények befolyással lesznek a felsőfokú információs szakképzés és a különböző szakmai továbbképző tanfolyamok tanterveire és beiskolázási szempontjaira. Az a körülmény, hogy az információs részlegek a vállalatok más munkaköreivel versenyképes fizetéseket kínálnak, mérnököket és az információs igényeket jól ismerő technikai személyzetet vonzhat hozzájuk. Ugyanakkor az információs részlegek emelkedő presztízse a tudományos információ terén végzett munka vonzerejét is növelheti. Tegyük hozzá, hogy eddig egy szakképzett mérnök számára szakmai degradációt jelentett, ha egy információs központban kényszerült munkát vállalni, amit jól jelzett a fizetés összege és az információs alkalmazottak státusa az üzemben.

* * *

Egy ipari vállalat információs szolgálatának modelljéről szólva hangsúlyozzuk, hogy ezt nem szabad mechanikusan lemásolható mintának tekinteni. Az az időszak és a körülményeknek az az együttese, amelyben ez a modell realizálható, nem mennyiségi, hanem minőségi megközelítést tesz szükségessé.

1. Az elsődleges feladat, ha az egyes részterületeken modell jellegű, az információs tevékenységek teljességét átfogó megoldások elfogadásáról van szó, nem lehet más, mint az információs igények meghatározása. Ezek az információs igények objektíve függvényei a bérezési elveknek (és az anyagi és erkölcsi elismerés más formáinak), valamint az alkalmazotti ambíciók és célok esélyeinek. Az igényeket nyilvánvalóan nem mennyiségileg kell meghatározni, hanem az információ iránt létező kereslethez viszonyított növekedési tényező szorzatában. Ezért feltételezhetjük, hogy ha jelenleg számszerűen meg lehet állapítani a kereslet mértékét (a kölcsönzések, az információkérések, a tematikus listák stb. száma), akkor valahogy meghatározható az információs kereslet szintje is (pl. a személyzeti politika torzulásaiból, a munkával nem arányos fizetésekből, a gyenge teljesítmények eltűréséből). Ha pedig — s ez a ki-

vánatos — az információs igények növekedését olyan tényezők hatásának figyelembevételével írjuk le, mint a teljesítménnyel arányos bérezés, a jó munkaerő fel-, a gyenge munkaerő leértékelése, a személyes ambíciók valóra váltásának lehetősége, akkor a tényleges igények sokrétűségét és sokszínűségét állapíthatjuk meg egy vállalati modellhelyzetben, vagyis egy olyanban, amely teljes szabadságot nyújt megbízható (valós) kritériumok alkalmazásához minden olyan esetben, amikor egy-egy alkalmazott megítélésére kerül sor.

Az elsődleges feladat második összetevője az információs rendszer méretének a meghatározása; ez a fentebb említett folyamatok eredményeképpen jelentkezik, az alkalmazottak megnövekedett kezdeményezőkézségével együtt. Az információáramlást szabályozni kell, az információkat fel kell dolgozni, és szolgáltatni kell őket a vállalatban belül és kívül egyaránt. E két összetevő együttesen jelöli ki azt a kört, amelyet a gazdasági reform megvalósításának eredményeképpen a vállalat információs részlegének ki kell szolgálnia. Az információs igények és a kereslet mértékének meghatározása empirikus vizsgálódásokat tesz szükségessé, hogy feltáruljon az igények jelenlegi állapota, hogy előre kitűnjék, miképpen változnak meg az igények más munkafeltételek közepette (tekintettel az igényekre és a motivációkra vonatkozó megfontolásokra) és előzetes jelzések keljenek az igények körében lehetséges változások mértékéről. A vállalati alkalmazottak információs igénydimenzióinak meghatározása nélkül az információs szolgálat minden modellezése bűvészkedés lenne. A vállalatnál keletkező információáram mérete a gazdasági reform körülményei között ugyanazoknak a tényezőknek a következménye, amelyek meghatározzák az információs igényeket is. A tudományos és műszaki információ létrehozásának jövedelmezősége (amely találmányokban, ésszerűsítésekben, gondolatokban, technológiákban nyilvánul meg) az alkalmazottak innovatív és kreatív tevékenységének egyik fő befolyásoló tényezőjévé válik. Nyugodtan feltételezhetjük, hogy a gazdasági reform körülményei között mind az információ iránti kereslet, mind pedig a vállalatnál keletkező információáram arányos lesz a termelésre jellemző vonásokkal. Minél korszerűbb a termelés (minél bonyolultabbak a termékek), annál inkább növekszik a realizált tudományos és technológiai gondolatok részaránya, annál jobban kibontakozik az alkalmazottak találékonysága, s annál nagyobb lesz szakértelmük állandó fejlődésének, a tudományos fejlődés nyomán követésének szükségessége az állandó versenyben.

2. Az információs szolgálat hatékonyságának vizsgálata, a gazdasági reform által feltételezett önffinanszírozási elv értelmében. Ez a megközelítés egy bizonyos fenntartást fejez ki az információs igények körével szemben. E vizsgálatok eredményei a következő szabályt szolgálják: "Kielégíteni az igényeket? Igen, de nem mindenáron."

A hatékonysági vizsgálatok legyenek ösztönző jellegűek, és ki kell terjedniük az információs szolgálat minden lehetséges opciójára és az információáram kialakítására. E vizsgálódások eredményei jelentik az előfeltételt ahhoz, hogy a vállalatok az információs részleg szerkezeti modellje számára a legkedvezőbb megoldásokat választhassák ki, beleértve a technológia eszközeit és az információ beszerzésének, feldolgozásának és szolgáltatásának eljárásait, választ kaphassanak arra a kérdésre is, hogy saját információs részlegét működtessenek-e, vagy pedig külső szervtől vásárolják meg az információt. Alapul szolgálhatnak a vállalati információs szolgálat tevékenységeinek szabályozásához is. A hatékonyság vizsgálata nem kevésbé fontos lehet abból a szempontból, hogy a vállalatok megállapítsák az információs költségek részarányát saját termékeikben. Az eredmények támpontot nyújthatnak a szükségtelen tevékenységek leépítéséhez, illetve ahhoz, hogy csak a ténylegesen kért információt szolgáltatassák. Mivel azok az eddigi próbálkozások, amelyek a hatékonyság különböző mércéit és indikátorait használták, nem jártak a várt eredménnyel, a gazdasági reform fényében célszerű őket módosítani annak az elvnek megfelelően, hogy az információs szolgálat ráfordításainak meg kell térülniük az eladható termékekben. A ráfordításokat legalább a külső szerveknek eladott információ árán kell tükröztetni, a funkcionális hatékonyság mércéje pedig az alkalmazotti igények kielégítése kell, hogy legyen. (Az információs kereslet kielégítetlenségének egyik jele éppen annak hiánya.)

3. A legjelentősebb változások az információs részleg szervezetében és funkcionális modelljében fognak jelentkezni. A különféle lehetőségek szimulációs hatékonyságelemzésének megfelelően egy vállalat a következő módokon szervezheti meg információs szolgálatát.

a) Figyelembe véve a külső információs források igénybevételének előnyeit, a vállalat eltekinthet saját információs központ fenntartásától, s csupán egyetlen személyt alkalmaz a megrendelt és szállított információk regisztrálására és irányítására. Ekkor az információ központi (szakterületi és specializált) rendszerektől érkezik, valamint külső (köztük speciális szol-

gáltatásokat nyújtó) központok egész hálózatától.

A vállalatnál keletkező információt abban a formában dolgozzák fel, amelyet a lehetséges használók (központi rendszerek) megkívánnak, s azok, akik létrehozzák. Ez azt jelenti, hogy itt az információt a legegyszerűbb módon dolgozzák fel, s átadják további feldolgozásra. Ebből a szervezeti és funkcionális megoldásból az következik, hogy a vállalatnak csupán egy kézikönyvtára van (szótárak, enciklopédiák, állandóan használt kézikönyvek és folyóiratok), amelyet az említett információs koordinátor kezel.

b) Föltéve, hogy érdemes kooperálni más, hasonló termékeket előállító vállalatokkal, az egyes vállalatok információs szolgálatát elláthatja egy közös információs központ, amelyet a nyújtott szolgáltatásokkal arányosan tartanak fent az együttműködő vállalatok. Az a) és b) változat ésszerűnek és gazdaságosnak látszik, különösen ha figyelembe vesszük, hogy egy információs központ megfelelő működéséhez megkívánt részletes specializációnak megvan az a veszélye, hogy a nagy személyzetet nem lehet jól kihasználni. Ez a veszély minimálisra csökken, ha a központot kellően megterhelik munkával.

c) Nagy vállalatok, amelyek tekintélyes információs gyűjteményekkel és jó hagyományokkal rendelkeznek, érdekeltek lehetnek abban, hogy saját központot tartsanak fenn. Úgy látszik azonban, hogy — hagyományos formájában — e központ funkcionális hatékonysága nagymértékben korlátozott. Ezért feltételezhető, hogy a központ tevékenységét decentralizálni fogja, s személyzetét a különböző részlegekhez osztja be, hogy az információs szolgálat a munkahelyeken realizálódhasson. Így helyreáll az információt kereső alkalmazott és az információs központ szolgáltató szerepe közötti helyes kapcsolat.

4. Az információs folyamatok (beszerzés, feldolgozás, tárolás és szolgáltatás) megszervezésének módját alapvetően meghatározza, hogy milyen szervezeti megoldást választanak. Az információellátásban külső szervekre való támaszkodás változata kiküszöböli az információ beszerzését és tárolását, s a feldolgozás is a központi rendszerek által meghatározott formára redukálódik. Az információs szolgálat a megrendelések és teljesítésük figyelemmel kísérésére szorítkozik. A felhasznált információt elvileg nem tárolják. Viszont az a változat, amely a vállalati információs részleggel (központtal) számol, a következő munkafolyamatokat tartalmazza:

- a) a vállalaton belül és kívül keletkezett információk beszerzése, a dokumentumok és információfeldolgozások megvétele, a leltár vezetése;
- b) a vállalatnál keletkezett információ feldolgozása a külső piac által megkívánt formában, a kívülről érkező információ feldolgozása a vállalati dolgozók által megkívánt (különösen szekunder és származékos) formában;
- c) az információ tárolása ismételt használatot lehetővé tevő módon (könyv- és folyóirat-gyűjtemény, tematikus jegyzékek, faktográfiai információs kartotékok);
- d) az információ szolgáltatása könyvtárak, olvasótermek, reprográfiai berendezések és számítógépes terminálhálózat (mikroszámítógépek) révén.

Az információs folyamatok megszervezését illetően a közösen fenntartott központ változata elvileg megegyezik a vállalati központ tevékenységével.

5. Az információs folyamatok eszközellátottságának és technológiáinak korszerűségét hosszú távra szólóan is csak a világon jelenleg használt berendezések alapján lehet elképzelni. E területen olyan gyors a fejlődés, hogy nehéz előre látni, mi mindent találnak fel a következő tíz évben, és mi minden avul el a jelenlegi eszközök közül.

A mai perspektívából ítélve a vállalati információs szolgálat és tevékenység a számítógépes technológián fog alapulni. A központi rendszerek információs gyűjteményeit (amelyeket mágneses adathordozókon — szalagokon, lemezeken, kazettákon — tárolnak) nagy számítógépeken dolgozzák fel, és önálló távadatátviteli hálózaton bocsátják rendelkezésre. Ezért minden vállalat alapfelszereléséhez mikroszámítógépek fognak tartozni, a nagyvállalatok pedig nagy külső memóriájú számítógépekkel és hálózatba foglalt terminálokkal lesznek ellátva. A mikroszámítógépek megkönnyítik a távoli hozzáférést a központi rendszerekben tárolt, mindenfajta származékos információhoz.

A vállalatok saját információikat ugyanígy — térítés ellenében — bocsátják a központi rendszerek rendelkezésére*. A dokumentumokhoz távmásolással vagy postai úton — másolatok, mikrofilmek vagy videokazetták formájában — lehet hozzájutni. A berendezések típusának és mennyiségének kiválasztása a pénzügyi és funkcionális hatékonyság elvének lesz alárendelve, miközben nem szükségszerű, hogy a berendezések az infor-

mációs központ kizárólagos tulajdonát képezzék (bár ez esetben garantálni kell a berendezésekhez való hozzáférést):

- a) ha a vállalat nem óhajt saját információs központot fenntartani, az információs szolgáltatók és tevékenységek koordinátorának értenie kell a számítógép kezeléséhez, vagy ha a számítógépek az egyes részlegekbe vannak telepítve, mindenütt legyen valaki, aki az információs igények kielégítését szolgáló mikroszámítógépet kezelni tudja;
- b) ha saját vagy közös fenntartású információs központról van szó, legalább egy olyan információs szakembert kell alkalmazni, aki a mikroszámítógépeket vagy számítógépeket kezelni tudja.

A vállalat információinak többségét mágneses adathordozón vagy mikrofilmlapokon, mikrofilmen és videokazettán fogják tárolni. A könyv- és folyóirat-gyűjtemény katalógusai ugyancsak mágneses adathordozón lesznek. Az információkat számítógépeken és mikroszámítógépeken dolgozzák fel, és nyomtatott vagy másolati formában szolgáltatják őket.

A vállalatokat felszerelik nyomdai és reprográfiai berendezésekkel, amelyek vagy az információs központ tulajdonában, vagy közös tulajdonban lesznek. A papíralapú információhordozók föltelezhetően fokozatosan kiszorulnak, és az információt monitorokról, filmekről és videokazettákról lehet majd leolvasni. A közös fenntartású információs központok a hozzájuk tartozó vállalatokkal helyi és távoli távközlési hálózatokkal lesznek összekapcsolva, és ezek révén juttatják el a kért információt.

6. Az információs tevékenység központosított szervezete és az információs folyamatok számítógépesítése alapvetően megváltoztatja az információs alkalmazottakkal szemben támasztott követelményeket. Megkívánja tőlük a mikroszámítógépek és más korszerű berendezések (gyorsmásolók, videofelszerelések) kezeléséhez szükséges készségeket. A központi vagy helyi gyűjteményekből a használó maga hívhatja le az információkat, az információs szakember közreműködése nélkül. Ezért inkább lesz szükség a szolgáltatások információs szakképzettségű koordinátorára (aki azonban segítséget nyújt azoknak a használóknak, akik járatlanok a számítógépek kezelésében), mint olyasvalakire, aki az információs folyamatok szakértője. Információs szakképzettségre a vállalat információs folyamatainak működtetéséhez és a külső használókhoz való közvetítéséhez lesz szükség. Ezt a feladatot az információfeldolgozás technológiájához értő munkatársak

* Ez nyilván megkívánja az e szinten elfogadott osztályozási és indexelőnyelvek használatát.

látják el, akik mindenekelőtt azon a szakterületen jártasak, amelyen az információfeldolgozás folyik.

Az információ visszakeresése automatizált lesz. Ezért általánosan, de a vállalati szintnek megfelelően kell megoldani az alkalmazottak kiképzését a számítógépek használatára.

* * *

A fentiekben a vállalati információs szolgálat modelljét analitikusan írtuk le, bemutatva egyes jellegzetességeit. Ebben tulajdonképpen benne foglaltatnak a modellezés egyes fázisai is. Ezenfelül szükség van az igénykielégítés lehetséges módszereinek elemzésére, az információs tevékenység finanszírozási módozatainak megállapítására, a szervezeti és működési modell (amely szerint a vállalatnál szolgáltatandó információ módja és fajtái megtervezhető) kialakítására, a megfelelő személyzet és berendezések kiválasztására. Nyilvánvaló, hogy az információs szolgálat modelljének jellegzetes elemei funkcionális egységet alkotnak (az egész modell pedig a vállalati működés egyik eleme lesz). Ezért az egyes elemek kölcsönösen feltételezik egymást. Így az információs igények, bár — ahogy korábban is — alapvetően általánosabb jellegű tényezőkből fakadnak, mégis kielégítésük lehetőségeitől függenek, azaz a szolgálat minőségétől. Mindemellett hangsúlyoztuk, hogy az információs szolgálat lényegi meghatározóit, a felszerelést, az információs folyamatok technológiáját és az információs személyzet szakképzetségét a használó igényeihez kell igazítani.

Az információs szolgáltatások és tevékenységek jelenleg alkalmazott módszereiről az e modellben javasolt módszerekre való áttérés evolúciós jellegű. Az információs folyamatok módszerei fokozatosan és diakrónikusan alakulnak ki. Ennek megfelelően a modellben vázolt helyzet a következő ciklusokban érhető el:

1. A vállalati függetlenség elnyerésének ciklusa (az önfinanszírozás, a piaci verseny szükségessége). Ebből következik az új termékekben és olcsóbb termelésben való érdekeltség. Másfelől a vállalatok abban is érdekeltek lesznek, hogy — a társadalmi igazságossággal összhangban — a munkateljesítményeket differenciáltan ismerjék el, és egyértelmű személyzetszabályokat vezessenek be. Ez az információs igények növekedését eredményezi, mert az alkalmazott számára az információ valós, meghatározó szerepet fog betölteni: az információ felhasználásának következtében a hozzáértés és a készségek magasabb fokú érhető el, s megteremtődik az anyagi előrehaladás lehetősége is. A jobb munka elismerése le-

hetővé teszi más fontos életcélok elérését és igények kielégítését (presztízs, hatalom, magas életszínvonal). Az alkalmazottak objektív információs igénykörének, valamint a vállalatok termelési és fejlesztési projektjeinek tanulmányozása alapján megállapítható az az információs kereslet, amellyel a vállalatnak számolnia kell.

2. A SINTO fokozatos megvalósítása, az általánosan hozzáférhető, s a szolgáltatások terén más vállalatokkal kooperációra kész információs részlegek kilakítása és fejlesztése lehetővé fogja tenni a vállalatoknak a különböző megoldások hatékonyságának kiértékelését és a számukra legalkalmasabb változat kiválasztását.
3. A termékek és az információs szolgáltatások létrejövő piaca fogja meghatározni az információ árát. Ezért lehetővé válik az információs szolgáltatások árának megtervezése és a vállalat által eladott információ árának a megállapítása is. A vállalat növekvő pénzügyi önállósága és jövedelmezőségének javulása (a gazdasági reform mechanizmusainak hatásából következően) megteremti annak lehetőségét, hogy a vállalat annyit fordítson az információs tevékenységre és szolgáltatásokra, amennyit szükségesnek ítél.
4. Olyan helyzet fog kialakulni, hogy a vállalat a maga szempontjainak legjobban megfelelő szervezeti és funkcionális megoldást választhatja ki információs szolgálata számára. Ez nyilván akkor következhet be, amikor az információs szolgáltatásokkal való ellátás meghaladja az iránta való keresletet. Figyelembe véve az információs igények elsőbbségét és az információs szolgáltatások gazdasági és funkcionális hatékonyságát, a vállalat maga dönti el, milyen szervezeti és működési megoldást választ. A választás további kritériumai a következők lehetnek: a szükséges anyagi eszközök megléte, a megfelelő berendezések és technológia beszerezhetősége, a kellő szakképzett személyzet alkalmazhatósága, s — az alkalmazott eljárások és az információs tevékenység radikális megváltoztatása esetén — annak ésszerű meghatározása, miképpen viszonyuljanak a korábbi munkamódszerekhez. A szervezeti és funkcionális modell megvalósítását pontos ütemtervre kell alapozni, az átmeneti időszakban is gondoskodva a használók igényeinek mindenkori kielégítéséről. Függetlenül az információs szolgálat típusának megválasztásától a vállalat folyamatos feladata lesz, hogy felkészítse a használókat a szolgálat igénybevételének jövőbeli módszereire.
5. A leggyorsabb előrehaladás valószínűleg az információs tevékenységek korszerű berendezései és technológiai terén következik be. A piac már ma

kínálja a mikroszámítógépes rendszerek széles választékát (a hozzá tartozó szoftverekkel együtt). Pillanatnyilag e berendezések beszerzésének egyetlen akadálya a vállalatok súlyos pénzügyi helyzetéhez viszonyított meglehetősen magas ár. A hazai gyártás kifejlesztése csökkenti fogja az árakat, gazdagítja a számítógépek és mikroszámítógépek használatában szerzett tapasztalatokat, így várható a szükséges felszereltségi szint elérése. A berendezések beszerzését és kiegészítését egyfelől a hozzáférhetőség, másfelől a SINTO adatbázis szolgáltatási technológiájának komplex fejlesztése határolja be. Már ma is sok lehetőség nyílik korszerű eszközök és technológiák használatára az információs szolgálat folyamataiban. Az elfogadott modell megvalósítása érdekében e berendezések már az átmeneti szakaszban is igen hasznosak lennének. Az információs részlegek dolgozóit és a használókat nagyon fontos hozzászoktatni a korszerű eszközökhöz, még mielőtt rájuk települne valamennyi tervezett művelet. A használó szempontjából a berendezések kiválasztásának általános kritériuma: működésük legyen olyan egyszerű, hogy a használó közvetítők nélkül is kapcsolatba léphessen az információgyűjteményekkel. Ez nemcsak a mikroszámítógépes információszerzésre vonatkozik, hanem a reprográfiai eszközök, a videorekorderek, mikrofilm-leolvasók működtetésére is.

6. Az előrehaladás útján a legnagyobb problémák az információs folyamatokkal (beszerzés, feldolgozás, tárolás és szolgáltatás) kapcsolatban jelentkeznek, mégpedig a jelenlegi papíralapú és manuális technikákról az elektronikus eljárásokra való átváltás során. Radikális változtatás nem jöhet szóba; minden változást gondosan meg kell tervezni, tekintettel egy sor ismeretlen tényezőre (pl. a SINTO kiteljesítésének időtartama, az in-

formációs folyamatokhoz szükséges komplex felszerelés beszerzése, a használók szokásainak megváltoztatása). Az információs folyamatokat a szervezeti és funkcionális modell megvalósítása előrehaladásának, valamint az információs szolgálat felszereltségének és technológiájának függvényében kell modellálni.

7. Az információs szolgálat modelljének megvalósítása megkívánja a jelenlegi személyzet felülvizsgálatát. A zéróváltozat, vagyis a részleg felszámolása, s helyette egyetlen koordinátor beállítása az eddigi alkalmazottak elbocsátását, illetve új munkakörökre való átképzését teszi szükségessé. A korábbi információs szolgálat által ellátott feladatok jó részét átveszik a használók; más részük a központi információs rendszerek szintjére kerül. A szervezési és információs szakképzettség iránti kereslet meg fog nőni azoknál a vállalatoknál is, amelyeknek információs részlegeik lesznek. Így a jelenlegi helyzetből a modellezett helyzetbe való átmenet megkívánja a személyzet kicserélését vagy új munkakörökre való kiképzését. Általában szólva, az előrehaladás problémája abban a szükségszerűségben áll, hogy reagálni kell az információs szolgálat egyes szféráiban beálló minden változásra, s a szolgálat funkcióit is a jelentkező szükségletekhez kell igazítani.

Fordította: Papp István

Irodalom

- [1] BERNATOWICZ, K.: Marketing w działalności informacyjnej. Warszawa, 1974. CINTE.
- [2] BERNATOWICZ, K.: The relation between the category of the "need" and category of the "demand" for information. = International Journal of Information Management, 1987. 7. sz. p. 217–232.
- [3] REYKOWSKI, J.: Teoria motywacji a zarządzanie. Warszawa, 1975.

BERNATOWICZ, K.: Az iparvállalatok információs szolgálatának távlati modellje Lengyelország megújított népgazdaságában

Egyre erősödő meggyőződés Lengyelországban, hogy a tudományos és műszaki információ felhasználása nélkül a nyugat-európai országoktól elválasztó civilizációs távolság gyors ütemben növekedni fog. Emiatt keresik annak módszereit, miképpen lehetne a vállalati alkalmazottak információs igényeit ösztönözni és az információs szolgálat szintjét javítani. A szerző megkísérli bebizonyítani, hogy ezeket a módszereket csakis a társadalmi-

BERNATOWICZ, K.: Perspective model of information services in industrial enterprise for the reformed economy in Poland

In Poland, a growing conviction exists that without the application of scientific and technological information the gap between Poland and Western countries would increase rapidly. Therefore, methods are sought how to stimulate information demands of industrial professionals and how to improve the level of information services. The author attempts to prove that such techniques can be established only with the announced comprehensive

gazdasági rendszer Lengyelországban meghirdetett átfogó változásai hozhatják magukkal. A tanulmány áttekinti az információs szolgálat sokrétű problémáját. Kiindulva a lengyel információs igények és szolgálat jelenlegi szintjéből, egyfajta modell alakít ki a szolgálat és az igények feltételezett általános kölcsönös összefüggései alapján. Az információs igényeket a társadalmi-gazdasági rendszerből vezeti le, és leírja a jelen helyzetből a modell megvalósításához vezető utakat.

* * *

БЕРНАТОВИЧ, К.: Будущая модель информационного обслуживания промышленных предприятий в обновленном народном хозяйстве Польши

В Польше все больше возрастает убежденность в том, что без научно-технической информации расстояние между западно-европейскими странами в их цивилизационном развитии будет увеличиваться еще большими темпами. Поэтому ведут поиск таких методов, которые способствовали бы росту уровня информационного обслуживания и повышали бы заинтересованность работников предприятий в получении информации. Автор пытается доказать, что эти методы могут быть внедрены только при объявленной перестройке общественно-экономической системы Польши. В статье дается обзор проблем информационного обслуживания. Исходя из информационных запросов польских потребителей, а также из современного уровня услуг, автор строит модель взаимозависимости обслуживания и запросов. Информационные запросы формулируются на основе общественно-экономических условий, и описываются пути их осуществления.

socio-economic restructuring of the Polish economy. The paper overviews the multifaceted problems of information services. Starting from the present situation of information needs and services, a model based on their supposed general interrelation has been developed. The information demand is deduced from the socio-economic system, and the ways leading to the realization of the model are identified.

* * *

BERNATOWICZ, K.: Perspektivisches Modell des Informationsdienstes der Industrieunternehmen in der erneuerten Volkswirtschaft von Polen

Es ist eine immer stärker werdende Überzeugung, dass ohne die Anwendung der technisch-wirtschaftlichen Information die Zivilisationsdistanz zwischen Polen und den west-europäischen Ländern rasch zunehmen wird. Deswegen sucht man die Methoden, wie die Informationsansprüche der Firmenangestellten angeregt und das Niveau des Informationsdienstes verbessert werden könnte. Der Verfasser versucht zu beweisen, dass diese Methoden nur die in Polen ausgeschriebenen umspannenden Änderungen des sozial-wirtschaftlichen Systems mit sich bringen können. Aus dem jetzigen Niveau des polnischen Informationsanspruchs und -dienstes ausgehend bildet die Studie ein Modell aufgrund der vermuteten allgemeinen gegenseitigen Zusammenhänge zwischen dem Dienst und den Ansprüchen. Sie leitet die Informationsansprüche aus dem sozial-wirtschaftlichen System ab und stellt die aus der jetzigen Situation zur Verwirklichung des Modells führenden Wege dar.