



Beszámolók ◦ Szemlék ◦ Közlemények

INFORMÁCIÓS RENDSZEREK INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK

Információs szolgálat a vállalati felső vezetés részére

A vezetői információval kapcsolatban egyesek azt hangoztatják, hogy a vállalati felső vezetőknek csak kisebb mértékben van szükségük (*formális*) információszolgáltatásra, mivel állandóan benne élnek a döntési folyamatokban, és megvan a maguk jól kiépített (*informális*) érintkezési, kommunikációs hálózata. Valójában azonban a helyzet fordított. Éppen azért van kiemelkedő fontossága az információszolgáltatásnak a felső vezetők számára, mert állandóan döntéshozatalra kényszerülnek, s ez nem lehetséges idejében érkező, pontos, megbízható információk nélkül. S ami a felső vezetők saját kommunikációs hálózatát illeti, ennek élén a vállalati információs részlegnek, szakkönyvtárnak kell állnia. Ehhez azonban az szükséges, hogy figyelembe vegyünk s megtartsuk a *felső vezetői információs szolgálat néhány arany szabályát*.

A vállalati igazgatók és felső vezetők főként az alábbiakban vehetik hasznát a jól megtervezett információs szolgálatnak:

rendszeresen tájékozódhatunk azokról a közleményekről, amelyek a *vállalatról* vagy annak egységeiről külső információs forrásokban (pl. a sajtóban) *jelennek meg*;

folyamatosan figyelemmel kísérhetik azokat a releváns tényeket, eseményeket, eredményeket, amelyek a *vállalat környezetében mennek végbe*; a multinacionális vállalatoknak pl. igen gyorsan értesülniük kell azoknak az országoknak politikai és gazdasági fejleményeiről, amelyekben működnek, vagy ahová exportálnak, és ugyancsak ismerniük kell a velük versenyben álló vállalatok tevékenységét;

az információkereső és információelemző lehetőségek útján választ kaphatnak olyan konkrét kérdésekre, amelyek a politikát, gazdaságpolitikát, iparpolitikát érintik, vagy meghatározott iparágakra, vállalatokra, országokra,

személyekre vonatkoznak; ez a *kereső-válaszoló szolgálat segíti a döntéshozatalt*, és egyben lehetővé teszi a vállalat különféle szervezetekben vállalt tagsága folytán beáramló információk hatékony kiaknázását;

rendelkezésünkre áll olyan *dokumentumtár*, amelyben megtalálhatók mindazok a közlemények, publikációk, információs források, amelyeket a felső vezetők személyesen kapnak a gazdasági-ipari életben elfoglalt helyüknek, szerepüknek, státuszuknak megfelelően; ezeket a dokumentumokat a könyvtárnak lehetőleg hiánytalanul gyűjtenie kell, és megfelelően feldolgozva elő kell segítenie a vállalati érdekeket legjobban szolgáló felhasználásukat.

A sikeres vezetői információs szolgálat egyik alapvető feltétele, hogy a lehető legszorosabb (szervezeti) kapcsolatban legyen a felső vezetéssel. Ennek érdekében *célszerű úgy szervezni az információs szolgálatot*, hogy az a vállalati kapcsolatokat, ezen belül a *közönségkapcsolatokat (public relations) irányító részleghez tartozzék*.

Ennek a részlegnek a vezetője általában tagja a felső vezetői testületnek, és hatáskörébe tartoznak a kommunikációs tevékenységek. Így irányítani és ellenőrizni tudja a kétirányú információáramlást: a vállalatról kifelé menő tájékoztatást és a környezetből a vállalatba áramló információk megfelelő kezelését és terjesztését a szakkönyvtár és az információs szolgálat útján.

E megoldás mellett szól még az is, hogy bármilyen bőkezűen látják is el anyagiakkal a könyvtárat s az információs szolgálatot, az erre fordított költség általában igen szerény ahhoz képest, amit a vállalatról, a vállalat termékeiről szóló kommunikációra (propagandára, reklámra, belső dokumentumokra, évi jelentésekre stb.) fordítanak.

A modern üzleti élet dinamikája szükségessé teszi, hogy a vállalat *távközlési kapcsolatban* legyen valamelyik hírszolgálattal, távirati irodával. Az ehhez szükséges leíró, nyomtató berendezést célszerű az információs szolgálat (könyvtár) helyiségében elhelyezni, ami lehető-

vé teszi a hírek gyors áttekintését, rendezését és szelektív továbbítását az érintett igazgatókhoz, felsőbb vezetők-höz.

A hírek és információk gyors közlésének másik fontos eszköze a *sajtószemle*. A napi sajtóban és más sűrű megjelenésű elsődleges információs forrásokban publikált közléseket – ugyancsak szelektív módon – el kell juttatni az érdekelt vezetők-höz. Ezen kívül a lényeges információkat célszerű összegyűjteni és közre-adni egy naponként összeállított sajtószemlében.

A könyvtárnak s az információs szolgálatnak biztosítania kell, hogy a hivatalos közlemények, és mindazok a dokumentumok, amelyek bővebb sajtókommentárban részesülnek, a lehető leggyorsabban eljussanak – megfelelő másolatokban – az érintett igazgatókhoz és vezetők-höz. Ezt nehezebb biztosítani azokban a vállalatokban, amelyek nem a fővárosban működnek; ez szükségessé teszi *kombinált kommunikációs csatornák* használatát, így pl. parlamenti, tőzsdei konzulensek, tanácsadók, és speciális kiadványokkal foglalkozó könyvesboltok hálózatának igénybevételét.

Az információs kérdések megválaszolásának alapvető bázisát a könyvtárban tárolt dokumentumok jelentik. A modern vállalati könyvtár egyre nagyobb mértékben tartalmaz *nemhagyományos információs forrásokat*, így pl. hírszolgálatok, rádió- és tv-adások szövegeit, cédulaszolgáltatásokat, mikroformátumokat, kazettás szalagokat. *Televíziós készülék* útján lehet a Viewdata információs szolgálatához kapcsolódni, továbbá *terminál* biztosítja az összeköttetést azokhoz az adatbázisokhoz, amelyek speciális vállalatgazdasági, ipargazdasági, üzleti információkat szolgáltatnak.

Az ilyen jellegű információknak fontos forrásai nyílnak meg azáltal – amint már szó volt róla – ha a vállalat tagságot vállal különféle gazdasági, szakmai, nemzetközi stb. szervezetekben, és előfizet vállalatgazdasági, kereskedelmi, ipargazdasági célzatú információs szolgáltatásokra; Angliában ilyen pl. a *Financial Times Business Information Centre* (a *Financial Times* gazdasági-kereskedelmi információs központja) szolgálata. A vállalat információs részlege, könyvtára megfelelő hely arra, hogy tanácsot adjon: milyen szervek, társaságok, egyesületek azok, amelyekben a vállalati tagság vállalása racionálisan biztosítja speciális információs források folyamatos megszerzését.

Melyek tehát azok az arany szabályok, amelyek szükségszerűen oda vezetnek, hogy a vállalati igazgatók és felsőbb vezetők mindenekelőtt a vállalati információs szolgálatot, könyvtárat veszik igénybe, s bizalommal fordulnak hozzá információs problémáik megoldásában?

Ezek az arany szabályok a következőkben foglalhatók össze:

a könyvtári és információs személyzet egy megfelelően kvalifikált tagja az igazgatóknak mindig rendelkezésére álljon, telefonon vagy személyesen; ha egy igazga-

tónak azt mondjuk, hogy jelenleg senki sem érhető el, vagy majd holnap lesz elérhető – az biztos módja a kudarcnak; ez természetesen megkívánja, hogy legalábbis a nagyobb vállalatokban – legalább két magasabban kvalifikált szakembert alkalmazzanak;

a hírszolgálatok, a sajtó és egyéb publikált források releváns információit a lehető leggyorsabban továbbítsák; az igazgatók ugyanis állandóan érintkezésben vannak kormányzati szervek, nemzetközi szervezetek, bankok, vállalatok és egyesületek képviselőivel, ezért az érdekeltségi körükbe tartozó információkról szinte megjelenésük, közlésük pillanatában értesülniük kell;

nagyon gyorsan kell elvégezni az információkeresést, a kutatást az igazgatók részére, s a gyorsaság természetesen nem mehet a pontosság, frissesség rovására; az igazgatók általában hajlamosak arra, hogy igen komplex kérdésekre fél órán belül választ várjanak; ez a várakozás csak akkor elégíthető ki, ha helyben rendelkezésre állnak a legfrissebb források teljes rendezettséggel, s ugyanakkor a külső forrásokhoz rendszeres, megbízhatóan működő kommunikációs csatornák vannak kiépítve;

gondosan kell ügyelni arra, hogy a felső vezetés lehetőleg *szép kivitelben, vonzó külsőben kapja az információs szolgáltatást*, kerüljük a vaskos, nagy terjedelmű összeállításokat, és ne adjunk túl sok másolatot; figyeljünk arra, hogy az információs forrás részletes adatait és keletkezésének dátumát pontosan feltüntessük;

a könyvtári és információs rendszer legyen olyan egyszerű és áttekinthető, amilyen csak lehet; kerüljük a bonyolult katalogizálási, indexelési, rendezési eljárásokat, rendszereket; komplex rendszerek fenntartása ugyanis igen sok (főlősleges) időt és pénzt emészt föl.

A vezetői információnak az előzőekben vázolt elvei és szempontjai hangsúlyozottan mutatják, hogy az információs manager milyen alapvetően fontos szerepet tölthet be a vállalat vezető testületében.

/PATERSON, G. D. L.: Designing a business information service for top management. = ASLIB Proceedings, 30. köt. 4. sz. 1978. p. 142–144./



(Györe Pál)

A vezetést szolgáló differenciált információs szolgáltatás fejlődésének néhány kérdése

A kilencedik ötéves tervben a vezetők műszaki-tudományos információellátására megkülönböztetett figyelmet fordítottak.

A vezetés különböző szintjein a gépgyártásban 800-nál több, a vezetést szolgáló differenciált információs szolgáltató rendszer (a továbbiakban: rendszer) műkö-