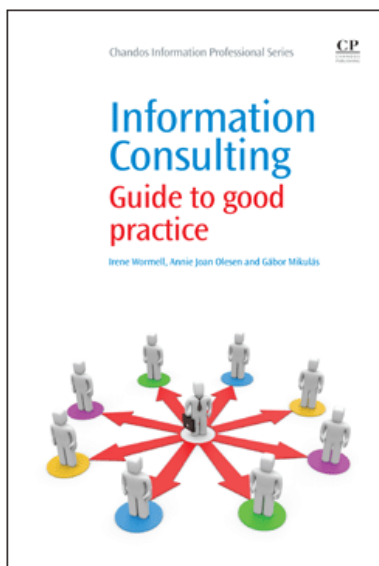


Szakkönyv az információs tanácsadásról



WORMELL, Irene – OLESEN, Annie Joan – MIKULÁS Gábor

Information Consulting : Guide to good practice / Irene Wormell, Annie Joan Olesen, Gábor Mikulás. – Oxford : Chandos, 2011. – 187 p. – (Chandos Information Professional Series)

ISBN 1 84334 662 1

ISBN-13: 978 1 84334 662 3

Az oxfordi *Chandos Kiadó* katalógusában könyvtármenedzsment és információmenedzsment címszó alatt közel harminc, változatos témájú új könyvet találunk. Ezek közül egy azonban magyar gyökerű. Nemcsak egyik szerzője, *Mikulás Gábor* révén, hanem ezért is, mert az első szerző, *Irene Wormell* magyar származású. Ami persze ennél fontosabb, az a szakmai tartalom és a kivitel. Lásuk tehát miről és hogyan szól a könyv!

Nem véletlen, hogy a címben ott van a *bevált gyakorlatra* való utalás. Három információs tanácsadó, vagy – ahogyan gyakrabban szoktuk nevezni – információbróker tapasztalatai szűrődnek le benne, még hozzá három országból, Svédországból, Dániából és Magyarországról, kiegészítve az ügyfelek reakcióival. Az elméleti ismereteket esettanulmá-

nyok egészítik ki. A gyakorlatias jelleg abban is megmutatkozik, hogy minden fejezet egy-egy autoreferátummal kezdődik, amely röviden és tömören összefoglalja az adott fejezet mondanivalóját. Sok a felszólító módban megfogalmazott, valamire buzdító cím, ami szintén nem az elméleti művek sajátja. A mondanivaló jobb megértését közben számos ábra és táblázat szolgálja. Kevésbé igaz ez a több fejezetet záró *Checklist*-ekről. Ezek némelyike jól összefoglalja az adott fejezet legfontosabb tanulságait, máskor viszont afféle sommás ellenőrzőlistaként nem tűnnek igazán használhatónak. Nem elméleti tehát a mű, viszont magas színvonalon, ugyanakkor gördülékeny, olvasmányos stílusban tárgyalnak a szerzők fontos kérdéseket.

Akár elméleti, akár gyakorlati könyvről legyen is szó, meghatározások kellene. Az információs tanácsadó fogalmának meghatározásából talán elég annyit kiemelnünk, hogy hozzáadott értéket teremt, amiért térítést kér. A vele szembeni elvárások ötös „toplistáján” ott van a szakértelem, a jó kommunikációs készség, a céltudatosság, a problémamegoldó képességgel ötvözött kreativitás és a késedelem nélküli kommunikáció. Emellett további olyan tulajdonságok is szerepelnek, mint például a diszkréció vagy a rugalmasság. Ezek a jellemzők az ügyfelek kérdőíves megkérdezése eredményeként kerültek fel a listára.

Az információs tanácsadás meghatározása mellett a szerzők felvetik, hogy ez az – egyébként igen sokrétű, sokféle igényt kielégítő – munka nem való mindenkinek. Éppen ezért felsorolják előnyeit és hátrányait is. Kezdő pontként üzleti terv elkészítését ajánlják, amit be is mutatnak. Az anyagiak mellett figyelnek a lehetséges szövetségességre és vetélytársakra is. Egy másik fontos témakör, a jogi környezet, számos kérdést rejt magában. Itt van a felelősség ügye, a szellemi tulajdonjog és a szerzői jog számos problémája. A szerzők szólnak az etikai vonatkozásokról is.

Az információs tanácsadó közismereten olyan terméket árul, amely nem kézzelfogható, tehát ez az üzletág nagymértékben az ügyfél és a szolgáltató közötti bizalmon alapul. Ez kihat a minőség megítélésére is. Ha pedig egyetértünk azzal, hogy a bizalom központi kérdés, üdvözlünk kell, hogy a könyv szerzői egy egész fejezetet szánjanak a bizalomnak. Igaz, ebbe a fejezetbe került a marketing is.

Ha értjük ügyfeleinket, az jól tesz a hírnevünknek és segít a piaci rések felderítésében. Fontos az is, hogy szakterületünkön is ismertek legyünk. Mindezekről és számos, ide tartozó kérdésről szól ez a fejezet, amelynek tulajdonképpen folytatása a következő, az ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó mintegy harminc oldal. Mondanunk sem kell, hogy fontos dolgokról esik itt szó. Árajánlat, szerződés, számla és tartalmi kérdések is terítékre kerülnek. Nem soroljuk tovább, hogy mi mindent tudhatunk itt meg, viszont kiemelésre érdemes, hogy az egyébként tájékozott, de nem információs tanácsadóként dolgozó szakember ennek a fejezetnek a kapcsán tehet szert a legtöbb gyakorlati ismeretre. Nem mintha a veterán tanácsadóktól a kényes helyzetekben való viselkedésre kapott tippek nem volnának érdemesek figyelmünkre. Csak egy kérdést említsünk meg ebből a körből: Újra felhasználhatjuk-e valamelyik korábban készült anyagunkat? Az olvasó közben meg azt kérdezi: Kik ezek a veteránok? Talán maguk a szerzők?

Némileg meglepő, hogy ezek után arról olvashatunk, hogy milyen az az átalakulási folyamat, amelynek során valaki, könyvtárosi végzettséggel a zsebében információs tanácsadó lesz. Erre a folyamatra rögtön visszatérünk, viszont jelezniünk kell, hogy talán szerencsésebb lett volna ide azt a fejezetet tenni, amely az ügyfelek nézőpontjából nézi a tanácsadói munkát.

Visszatérve tehát a szakmaváltást tárgyaló fejezetre, azt látjuk, hogy a könyvtárosok kulcsszerepet játszhatnak a tudás menedzselésének folyamatában. A szerzők azonban úgy ítélik meg, hogy ehhez alapvető módon meg kell változtatniuk gondolkodásukat és azt a módot, ahogyan közvetítői szerepüket betöltik.

Bár azt mondtuk, hogy talán nem a megfelelő helyen van, az ügyfelek szerepével foglalkozó fejezetet nem kell nélkülöznünk. Itt találjuk a már említett öt elvárást. Hasznos tanácsokat kap itt a gyakorló információs tanácsadó, vagy az, aki erre a pályára adná a fejét. Az itt olvashatók közül több minden az Amerikai Egyesült Államokban, Dániában, Izlandon, Kanadában, Magyarországon és Svédországban végzett kérdőíves felmérések eredményeit tükrözi. Kár, hogy magukról a felmérésekről nem kapunk részletesebb adatokat.

Idézzük fel (szabad fordításban) az „Előre!” címet viselő zárófejezet néhány mondatát! „Ne hagyj, hogy a veteránok tippjei elbátortalanítsanak, azt az érzést keltve Benned, hogy a tanácsadói munka kényes dilemmák és kényszerhelyzetek megoldásának nyújtásával jár együtt! Inkább ügyfeleid pozitív visszajelzései és elégedettsége vezessen a kihívások közepette. Ezek a biztató mondatok azt az összegzést vezetik be, amely bemutatja, hogy sokan milyen mértékben élvezik ezt a munkát és csak azt sajnálják, hogy nem előbb vágtak bele. Ezt a fejezetet követik az esettanulmányok és a szakirodalom jegyzéke, valamint a tárgymutató.

Mondjuk ki, egy neves kiadónál könyvet megjeleníteni siker, amelynek mértékét azonban még túl korai volna eladott példányokban mérni. Ugyanakkor idehaza viszonylag kevesen olvasnak szakirodalmat angolul. Aki tehát itthon szeretné tudni, hogy mit kellene tennie jövőre vagy gyakorló információs tanácsadóként, az jobban szeretné, ha magyar nyelven kapná az útmutatást. Ez nyilvánvalóan így van a felsőoktatás hallgatói, valamint a továbbképzéseken részt vevő könyvtárosok és más információs szakemberek körében is.

Szóval, az egyik szemünk sír, a másik nevet. Mindenesetre szívesen látnánk a magyar változatot, amelyik bizonyára már nem ennek a műnek a fordítása lenne csupán, hanem egy aktualizált, lényegében új könyv.

Koltay Tibor

(Szent István Egyetem Alkalmazott
Bölcsészeti és Pedagógiai Kar;
Nyugat-Magyarországi Egyetem
Bölcsészettudományi Kar)