

Út az információs tanácsadáshoz

Irene Wormell, Annie Joan Olesen, Mikulás Gábor Information Consulting
című könyvének recenziója

Szerzői információ:

Tamaskó Dávid a Szegedi Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar Könyvtár- és Humán Információtudományi Tanszékén 2012-ben végzett mint kiadói szakirányos informatikus-könyvtáros.

Így hivatkozzon erre a cikkre:

Tamaskó Dávid. „Út az információs tanácsadáshoz”.
Információs Társadalom XII, 1. szám (2012): 139–141.
<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.XII.2012.1.9>

*A folyóiratban közölt művek
a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0
Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.*

Tamaskó Dávid

Út az információs tanácsadáshoz

Irene Wormell, Annie Joan Olesen, Mikulás Gábor Information Consulting című könyvének recenziója

Az utóbbi években számtalan olyan szakkönyv jelenik meg, amelynek központjában az információ, vagy az információs társadalom áll. A brit Chandos Kiadó gondozásában, 2011-ben megjelent Information Consulting: Guide to good practice, vagyis Információs Tanácsadás: Útmutató a jó gyakorlathoz című kötet is egy ezek közül. A mű szerzői három, nemzetközileg elismert szakember: Irene Wormell, Annie Joan Olesen és végül, de nem utolsó sorban Mikulás Gábor, akik származásuknak és életútjuknak köszönhetően az angolszász, a skandináv és a magyar területek gyakorlatait vették alapul a könyv megírásakor.

A szerzők tanácsadási, vállalkozási és oktatási tapasztalataikat felhasználva, valamint hét, a világ különböző részeiről származó esettanulmány segítségével kísérik meg bemutatni az információs tanácsadást, mint olyat, mind a szolgáltató, mind pedig az ügyfél oldaláról megközelítve. A szövegből nem csak az információs tanácsadás elméletét ismerhetjük meg, hanem betekintést nyerhetünk a szakma gyakorlatába, bevezető, alapozó segédanyagként is használható, de karrierünk elindításában is hasznos lehet.

A mű tizenegy fejezetre tagolódik – plusz egy rövid bevezető, a szerzők önéletrajza, a már említett esettanulmányok, valamint a referenciák.

Az első fejezetben, ahogyan azt a címből is megtudhatjuk (What is Information Consulting?), tájékoztatást kaphatunk arról, mi is az információs tanácsadás, mely - bonyolult, összetett szakma lévén - nem bír egy egységesített definícióval. Hogy lépést tudjunk tartani a folyamatosan változó igényekkel, szükségünk van különböző információs szolgáltatásokra, amelyek kielégítik a különféle felhasználói csoportok által felmerülő óhajokat. *Információs tanácsadó* alatt a tudáshoz és az információhoz kapcsolódó szolgáltatások – mint a kutatás, kompetitív intelligencia kihasználása, a web fejlesztési és stratégiai lehetőségeinek felismerése - szakértőjét értjük, aki lehet független szakember, aki egy kis üzlet számára nyújt információkkal kapcsolatos szolgáltatásokat, vagy lehet akár egy nagy vállalati egység alkalmazottja is. A könyv mindkét tanácsadói kultúra szempontjait bemutatja.

Az információs tanácsadó, másképpen szólva, nem csak egy adott munkáért felelős szakember, hanem számtalan különböző munkafolyamatot végző személy. Nem véletlen, hogy látszólag teljesen különböző területeken dolgozók (információs bróker, szabadúszó könyvtáros, a hírszerzés emberei, információs kiskereskedő stb.) egyaránt hajlamosak információs tanácsadónak nevezni önmagukat.

A második fejezetben arról olvashatunk, miért is érdemes valakinek információs tanácsadóként keresnie a kenyerét. A számtalan előny közül érdemes megemlíteni né-

hányat: függetlenség, a mások számára hasznos munka, otthonról végezhető munka, kötetlen munkaidő, a munkába fektetett idő és energia függvényében való fizetés.

Miután tudomást szerzünk arról, mik lehetnek a szakma pozitív oldalai, érdemes átgondolni, hogy a személyiségünket és az elhivatottságunkat tekintve, megfelelőek vagyunk-e arra, hogy információs konzulensként álljunk meg a helyünket. Hajlandók vagyunk-e áldozatokat hozni annak érdekében, hogy sikeresek legyünk? A diplománk megszerzése után képesek vagyunk-e tovább képezni magunkat? Megtudhatjuk továbbá, milyen kezdő lépéseket kell tennünk, ha az elhivatottságnak már birtokában vagyunk.

Elérkeztünk arra a pontra, amikor kimondhatjuk: információs tanácsadóként próbálunk meg érvényesülni. A könyv további fejezetei (4–7.) azt mutatják be, hogy vállalkozásunk felvirágoztatása érdekében melyek azok a szabályok, amelyeket feltétlenül be kell tartanunk – mint a munkaterv készítése, amelyben az általános cégleírás mellett, többek között a termékek, szolgáltatások (ezek tulajdonságai és előnyei) a célcsoportok, a promóció, árazás, költségek részleteire érdemes kitérni-, és melyek azok amelyeket érdemes.

A szerzők természetesen különösen fontosnak tartják a jogi környezet szabályainak betartását. Mivel az információs tanácsadónak ritkán van kézzel fogható terméke, ezért kliens és a szolgáltató közötti kapcsolat nagyrészt bizalomra épül. A pereskedések elkerülése érdekében, kitüntetett figyelmet kell szentelni a szerző jog, és a szellemi tulajdon kérdéseire. Mindenféleképpen szükséges továbbá az engedélyek, felhatalmazások, a munkahelyeken való egészségszabályozások, biztosítások megfelelő jogi környezetbe való elhelyezése.

Ha mindez megvalósul, javasolt a figyelmet a marketingre, és a kliensekkel való megfelelő kapcsolatteremtésre és -fenntartásra helyezni. A kommunikációban fontos, hogy megértsük az ügyfelet, emellett harmonizáljuk a különböző kommunikációs csatornákat, eszközöket és üzeneteket. A sikeres kommunikáció az ügyfelek megfelelő információhoz való hozzájutását jelenti.

A könyv írói szerint a siker kulcsa egyértelműen a minél hatékonyabb kommunikációban és a kliensekkel való minél tökéletesebb összhangban rejlik. Figyelni kell arra, hogy a tanácsadó megteremtse az összhangot az ügyfél és a vállalkozás között, mindezt úgy, hogy eközben az ügyfél minden egyes reakcióját szemmel tartsa. A szolgáltatás előnyeiről meg kell győzni a megbízót például rendszeres beszámolókkal, prezentációkkal, a feltételek és a részletek megvitatásával.

A nyolcadik fejezet már tapasztalt információs konzulensek, úgynevezett veteránok tanácsait, tippjeit foglalja magába. E beszámolók többsége olyan érzékeny szituációkkal foglalkozik, mint az információs tanácsadók hitelessége, neutrális magatartásának megtartása bármilyen, az ügyfelek irányából érkező nyomás ellenére is, vagy akár a váratlan események megfelelő kezelése. Emellett olyan kérdésekre kaphatunk választ, mint az, hogy a tanácsadó dolgozhat-e olyan ügyfelekkel, amelyek egymás versenytársai, vagy etikus-e a múltban már felhasznált termékek ismételtlen való felhasználása.

A három szerző – saját tapasztalataikra támaszkodva, talán kissé szubjektíven – a könyvtárosi szakmát kiemelkedően előnyösnek tartják a jövő tanácsadók számára. Ahhoz azonban, hogy valaki könyvtárosból konzulens legyen, alapvető jellembeli, és hozzáállásbeli változások szükségesek. Ezt mutatja be a kilencedik fejezet.

Ezt követően az eddigiekkel ellentétben nem az információs tanácsadók, hanem az ügyfelek szemszögéből tudhatjuk meg – nemzetközi tanulmányokra alapozva –, hogyan lehet sikeres és eredményes kapcsolat konzulens és kliens között. Kiderül, milyen motiváció szükségeltetik egy konzulens felkereséséhez; az ügyfél hogyan találja meg a megfelelő tanácsadót; áttekinthetünk egy öt pontból álló listát a tanácsadókkal szemben elvárt legfontosabb követelményekről.

A tizenegyedik, egyben záró fejezet, egyfajta motivációs fejezet – ha az eddigiek már nem lettek volna eléggé meggyőzőek –, és netán néminemű bizonytalanságot hagytak volna az érdeklődőben.

Összességében elmondható, az Information Consulting című munka az információtudomány, az információszerzés, -felhasználás és -szolgáltatás iránt érdeklődők számára, a gyakorlati olvasatok tekintetében igen hasznos munkának bizonyulhat. A könyv sajnos mind ez ideig nem jelent meg magyarul, de tekintve a szöveg egyszerűségét, talán az angol nyelvet kevésbé jól beszélők számára is érhető lehet.