

# SKUPINSKO REŠEVANJE STROKOVNIH PROBLEMOV - THINK TANK METODA

Nada Čučnik - Majcen, Ljubljana

UDK 025.4.036.001.8

## Povzetek

Specialne knjižnice imajo pomembno vlogo pri prenosu informacij, ki so pomembne za gospodarski in družbeni razvoj.

Zaradi kompleksnosti informacij in možnosti njihovega različnega dojetja in prepoznavanja, se lahko rešitev določenega problema izkaže kot neustrezna.

V pričujočem referatu avtorica opisuje in priporoča skupinsko reševanje problemov ali "think tank" metodo.

UDC 025.4.036.001.8

## Summary:

Special libraries are instrumental in dissemination of information important for economic and social development.

Because of the complexity of information and the possibility of their diverse interpretation and recognition, a solution of the particular problem could appear to be an inadequate one. In the present paper the author describes and recommends as well the use of the "think tank" method.

## Uvod

Za družbo na prelomu stoletij so značilne množice podatkov in iz njih nastajajoče informacije in podatkovne baze. Naša družba se kljub vsem dramatičnim političnim dogajanjem počasi usmerja v 21. stoletje, v informacijsko družbo.

Nove tehnologije nam danes omogočajo, da spoznamo informacijo kot dragoceno dobrino, ki jo lahko vrednotimo. Informacija postaja osnovna surovina, dobrina, iz katere nastajajo novi proizvodi in storitve. Nove informacijske tehnologije proizvajajo z veliko hitrostjo veliko novih informacij, znanstveniki pa veliko novega znanja. Število informacij se povečuje z veliko hitrostjo, enako se povečuje tudi potreba po njih. V našem, tako intenzivno spreminjajočem se okolju število informacij narašča zaradi vse večje uporabe informacijskih tehnologij, vendar so same informacije dostikrat neobvladljive, dvoumne ali tudi nedostopne. Pa vendar je dostop do informacij osnovna pravica vsakega posameznika.

Jasno je, da uporabnik informacijskih proizvodov ne more obvladovati sam in da pri tem rabi pomoč.

Knjižnica s svojimi bogatimi fondi je vsekakor vir strokovnih informacij. Specialna knjižnica, po klasični funkciji posredovalka dokumentov, z razvojem avtomatizacije postaja informacijsko in dokumentacijsko središče podjetja ali ustanove in njena ustrezno pripravljena informacija je ali bo zelo pomemben vir za inovacijsko in razvojno delo podjetja.

Gospodarstvo na prehodu iz industrijske v servisno dejavnost potrebuje vedno več ustreznih strokovnih informacij za svojo preobrazbo. S pomočjo relevantnih informacij in znanja, ki jih ponuja med drugimi tudi specialna knjižnica, se bo preoblikovalo v dejavnost, kjer bo informacija dobrina, ustrezno organizacijsko, vsebinsko in tehnološko oblikovana, dobrina, ki jo lahko obdelujemo, shranjujemo, transportiramo, varujemo in vrednotimo. Optimalna informacija naj bo vodilo napredka, kreativnosti in inovativnosti.

Odgovornost in vloga bibliotekarja za obvladovanje in ustrezno posredovanje relevantnih strokovnih informacij je v današnjem času in v našem prostoru izredno pomembna. Bibliotekar postaja informacijski posrednik med uporabnikom in informacijo. Bibliotekar oz. dokumentalist ali informacijski strokovnjak v specialni knjižnici je dolžan objektivno informirati in poiskati ter posredovati relevantno strokovno informacijo, ki jo uporabnik usmeri v akcijo, delovni proces in v končni fazi v nov proizvod.

uporabnikom, ki pokrivajo posamezna specifična področja. Prenos informacij do uporabnika mora biti kakovosten in učinkovit, kar ni lahko in enostavno. Poznamo še dokaj veliko primerov, da je organizacija posredovanja informacij toga, neracionalna, komunikacijsko slaba in ne ustreza zahtevam dinamičnih sprememb našega okolja. Kaj šele, da bi razvijali raziskovalni pristop posredovanja! Pa vendar, samo raziskovalni pristop, promocija posredovanja in obdelave informacij v specialni knjižnici, mora biti osnova za razvojne in operativne naloge podjetja, ustanove, zavoda ali institucije.

## Različno dojetje in prepoznavanje informacij

Specialna knjižnica institucije, kot njeno pravo informacijsko središče je bistvenega pomena za reševanje strokovnih problemov in posredovanje ustreznih informacij in dokumentov. Vendar pa se zgodi, da zaradi različnega dojetja in prepoznavanja informacij vsakega posameznika, pa tudi zaradi različne stopnje informacijske pismenosti posameznikov, pride do neustreznih rešitev postavljenega problema. Zaradi kompleksne narave informacij je potrebno znati ločevati bistveno od nebistvenega, kar je osnova informacijske pismenosti. Kaj vse spada v informacijsko pismenost? Na kratko:

- učinkovita uporaba informacij
- ustvarjalno učenje
- uporaba informacijske tehnologije pri iskanju informacij

Zaradi velikih sprememb, ki se danes dogajajo v okolju, v katerem delamo in živimo, zaradi novih tehnologij, komunikacijskih povezav in novih virov informacij, ki bistveno spodbujajo inovacije - to so tudi neformalne komunikacije izven okolja, v katerem dela uporabnik in tudi bibliotekar - sta za učinkovito reševanje kompleksnih strokovnih problemov potrebna timski pristop in izdelana metodologija dela na znanstvenih temeljih.

O tem nam govorijo mnogi prispevki iz informacijsko in ekonomsko razvitih držav.

## Think tank metoda

Ko sem v literaturi iskala ustrezno terminološko opredelitev pojma, sem naletela na težave, saj zaenkrat ni enotne definicije. V literaturi najdemo ekvivalentne izraze, kot so *group decision support system* (GDSS) ali tudi *brainstorming* oziroma *think tank*.

Pojem sem poskušala opredeliti kot skupinsko organizirano dejavnost strokovnjakov, uporabnikov in tudi študentov v procesu iskanja, zbiranja, odbi-

ranja, shranjevanja, organiziranja in ocenjevanja kreativnih idej ter generiranje novih idej in informacij, upoštevajoč okolje, v katerem naj bi sistem deloval, za posamično in skupno uporabo.

*Think tank* je metoda za povečevanje kreativnosti vsakega posameznika, ki sodeluje pri reševanju skupnega problema.

Katere so bistvene značilnosti tega projektno vodenega reševanja postavljenega problema z generiranjem novih idej in informacij, ki se zapisujejo, nato hierarhično razvrščajo in ocenjujejo?

1. skupinsko delo interdisciplinarnih strokovnjakov z neenako dolgimi strokovnimi izkušnjami.
2. vključitev neposrednih uporabnikov, vendar morajo imeti nekaj informacijskega znanja.
3. program skupinskega dela poteka zelo intenzivno, vendar največ 60 do 90 minut naenkrat.
4. delo poteka izmenično v manjših skupinah, tudi individualno

Skupinsko generiranje idej se zapisuje, nato hierarhično razvršča in ocenjuje. Celoten proces poteka po določeni tehniki dela, ki ima postavljena naslednja izhodišča:

- modifikacije in kombinacije idej so čimbolj zaželjene
- konstruktiven in ne kritikantski način razmišljanja
- kvantifikacija idej je osnovna naloga skupine
- moteče, divje ideje so izključene

Po pismenem zapisu vseh idej in njihovi razvrstitvi po kreativnosti glede na razreševanje postavljenega problema se skupno iščejo optimalne rešitve oz. odgovor ali variantne rešitve, ki vodijo k novim storitvam ter proizvodom.

Koliko več dosežemo z omenjeno tehniko dela v primerjavi s klasičnimi načini reševanja problemov?

1. povečanje kreativnosti posameznikov.
2. skupinsko reševanje problemov
3. uporaba določene metodologije za razreševanje problema

### **Ovire za prenos metode v naše okolje**

Da bi omenjena metoda dela postala res del normalnega delovnega procesa pri reševanju razvojnih problemov oziroma pridobivanju relevantnih informacij, v katerem aktivno sodelujejo tako strokovnjaki specialne knjižnice kot

tudi uporabniki teh informacij, ki so lahko vodstveni delavci ali raziskovalci ter drugi, je potrebno izpolniti nekatere pogoje. Ovire v našem okolju so predvsem:

- informacijsko nedozorelo okolje
- prenizka informacijska pismenost
- pomanjkanje motivacije posameznikov
- neustrezen dostop do informacij

Prav tako ne gre zanemariti splošno nestabilno ekonomsko politično situacijo pri nas, ki je tudi močan zaviralni moment za kreativno delo.

## **Zaključek**

Sedanje spremembe, s katerimi živimo v našem makro in mikro okolju, imajo karakteristike procesa, katerega spremljajo mnogi problemi. Zaporedno reševanje problemov pomeni tudi razvoj organizacije dela. Organiziranost določenega sistema pa lahko temelji zgolj na izkustvenem pristopu ali na znanstvenem proučevanju in razreševanju razvojnih problemov, ki so predmet organiziranja v določenem poslovnem sistemu.

V tem smislu želim s prispevkom vzpodbuditi razmišljanja o uvajanju modificirane tehnike skupinskega dela tudi na področje našega specialnega bibliotekarstva v povezavi z razvojnimi nalogami in preobrazbo gospodarstva in celotne družbe. Nakazano tehniko dela je potrebno v našem okolju projektno razviti in metodološko konkretizirati v skladu z razvojno - raziskovalno standardizacijo. Projekt bi lahko zastavili kot raziskovalno nalogo.

Kompleksni razvojni strokovni problemi, ki so povezani s specialno knjižnico in uporabniki iz gospodarstva, so vsepovsod med nami in čakajo na razreševanje. Bibliotekarski strokovnjak mora svoje delovanje sistematično usmerjati k zadovoljevanju strokovnih potreb in prispevati k reševanju problemov svojega podjetja oz. ustanove. To pomeni sprotno prilagajanje spreminjajočim se okoliščinam. Promocija tovrstne metode dela bi bila izziv tako za specialnega bibliotekarja kot tudi za uporabnike in tiste, ki s svojim informacijskim znanjem lahko prispevajo k boljši organizaciji sistema za učinkovitejši pretok informacij o znanju za potrebe podjetja ali ustanove.

## Literatura:

1. Crawford, C.C., Demidović, J.W.: Think Thank Technology for Systems Management, Journal of Systems Management (1981): 11, p. 22 - 25
2. Connor, Patrick E.: Professionals in Organizations: Some Research Suggestions, IEEE Trans. on Engineering Management, Vol. EM - 31, No. 1, February 1984
3. Lewis, A.C., Sadovsky, T.L., Connolly, T.: The Effectiveness of Group Brainstorming in Engineering Problem Solving, IEEE Trans. on Engineering Management, Vol. EM - 22, No. 3, August 1975, p. 119 - 124.
4. Anderson, W.C.: Don't wait for Brainstorms. Electronic Design 4, February 15, 1969.
5. Jenko, A.: Dinamična INDOK, Revija za razvoj 3, 1991.
6. Eisenbeis, K., Lee, S., Markuson, B., Person, R., Webster, D.: A Library Think Tank: Creating an Independent Center for Library-Oriented Information Research and Policy Studies, Building an Infrastructure for Library Research