

foglalt a felhasználók profilján alapuló teljesítményelemzés mellett, amely a költség-megtérülést is kifejezi. Ez lehetővé tenné a felhasználó számára, hogy ő határozza meg, milyen mélységig vagy milyen összegért akarja használni az információs szolgálatot. DAMMERS, H.R. /Egyesült Királyság/ interju módszerrel mérte a szelektív információszolgáltatás gazdasági hatékonyságát.

A konferencia általános megállapítása szerint a tájékoztatás iránymutatása lassan eléri azt a fejlődési fokot, amelyet már külön szakismeretként kell tekinteni.

/Aslib Proceedings, 26.k. l.sz. 1974.jan. p.54-56./

TÁJÉKOZTATÁSI INTÉZMÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

Kerülünk közelebb az információk
felhasználóihoz!

(Az ASLIB 47. Konferenciájának néhány tanulsága)

Egyre világosabban látjuk, hogy az intézményi, vállalati környezetben működő információs rendszerek lényege és hatékonyságuk fokmérője tulajdonképpen az a kapcsolat, amely a tájékoztatók és tájékoztatók, az információs szakemberek és az információk felhasználói között alakul ki az információközlés, a kommunikációs folyamatok során. Ennek a viszonyoknak, mint minden egészséges, jó kapcsolatnak egyik fő követelménye, hogy a partnerek minél közelebb kerüljenek egymáshoz, persze nem annyira fizikai-térbeli, mint inkább pszichikai-intellektuális értelemben.

Az információs szakemberek és az információk felhasználóinak viszonya, érintkezésük, egymásra hangolódásuk problémái és jellegzetességei a különféle szakmai, társadalmi környezetben /az iparban, egyetemeken, parlamentben stb./ alkották azt a fő témacsoportot, amely köré sorakoztak az ASLIB 1973. évi konferenciájának előadásai /1-11/, s amelyekről az alábbiakban adunk rövid tájékoztatást, M.LINE /12/ a konferenciát záró és összefoglaló értékelése alapján.

A konferenciának egyik szembetűnő vonása volt, hogy az információs szolgálat személyes elemeire helyezte a hangsúlyt. Ezáltal az is erőteljesen kifejezésre jutott, hogy a tájékoztatásról, az információs rendszerekről nem lehet önmagukban véve beszélni, mert az információs szolgáltatás, a kommunikáció kétirányú folyamat, amelyben az információ fogadójához, felhasználójához kell igazodni, s számára úgy kell átadni az információt, hogy minél könnyebben magáévá tegye,

emlékezetben tartsa, s minél kevesebb időt fordítson erre a szellemi folyamatra.

A.W. PEARSON /1/ előadásából kitűnt, hogy az információnak az alkotóképességet /creativity/ is ösztönöznie kell, ezért néha az "irreleváns" információk is fontosak, heurisztikus értékűek lehetnek. A kutatók és más szakemberek számára ideális információs rendszert úgy képzelhetjük el, hogy ez három koncentrikus körből tevődik össze. A belső körben találhatók azok az információk, amelyek a felhasználó speciális, szorosan elhatárolt témáira, érdeklődési területére vonatkoznak; a következő körben azok az információk szerepelnek, amelyek az előbbiekkal érintkeznek /a perifériális, marginális információk/, s végül a külső kör azokat az információkat tartalmazza, amelyeket véletlenszerűen, találmásra válogatnak ki az ismereteknek egészen tág univerzumából, - szerencsés esetben /"serendipity"/ ezek válhatnak a leginkább inspiráló hatásúvá.

A tájékoztatás egyik fontos problémája az információk megszürése. PEARSON hangsúlyozta, hogy a felhasználó gyakran nem tudja elválasztani a konkolyt a búzától, vagyis nem jól működik, mint szűrő. Kérdés, hogy mikor, a kommunikációnak melyik szakaszában kell a szűrés elvégezni? Az információ előállításának, kiadásának kezdeti szakaszában? Vagy később, az elosztás, terjesztés idején? Vagy még később, maga a felhasználó végezze? Nehezen lehet ezekre a kérdésekre általános érvényű választ adni, mert annyira különbözőek az igények. S nem is annyira lényeges, hogy mikor s hogyan végezzük a szűrést, ha a felhasználónak vagy az információs szakembernek módjában van a következő magasabb szinthez eljutni, megtalálni, hogy mit szűrtek ki, s ha szükséges, ezt is igénybe venni.

Az egészen finom szűrés, a teljes precizításra törekvés nem is mindig kívánatos az információellátásban. Amit ugyanis a felhasználó ma nem talál relevánsnak, azt saját információs rendszerében tárolhatja, s később felhasználhatja. Ez különösen abban az esetben játszik szerepet, ha problémamegoldásról van szó, amelyhez a formális információs rendszerek kevésbé tudnak /eszméket "generáló"/ információkat szolgáltatni. Ilyenkor léphet működésbe a személyes információs rendszer, amely lehet gazdag vagy kevésbé gazdag, jól vagy kevésbé jól szervezett, de minden esetben mélyen befolyásolja a formális rendszerek használatát is. S ezekről a személyes információs rendszerekről, s a formális rendszerrel való kapcsolatukról, kölcsönhatásukról még meglehetősen keveset tudunk!

Több előadó is utalt arra, hogy az információ abszolút értelemben nem értékelhető, hanem csak a felhasználóhoz viszonyítva. Ezért igen nagy jelentősége van annak, hogy megtudjuk, mi történik a közölt, átadott információkkal, - az ugyanis, hogy az árut "leszállítjuk", csak az egyik fele az információs folyamatnak. Hogy a folyamat másik felét, vagyis az információk használatát, befogadását meg tudjuk ítélni, nyomon tudjuk követni, ehhez szoros kapcsolatra van szükség a szolgáltatók és a felhasználók között. E kapcsolat kiépítése érdekében meg kell találnunk az információs szolgálat megfelelő helyét a vállalat szervezetében, érintkezést kell keresnünk a kutató csoportok életével, munkájával, a szóban lévő szakterület minden dolgozó-

jával, s ki kell alakítanunk a kapcsolatokat legjobban elősegítő, megszilárdító viselkedési formákat, magatartási normákat az információs szakemberek gyakorlati /mindenekelőtt "szolgáltató"/ munkájában.

D. ROWE /2/ és B. YATES /3/ előadásából kitűnt, hogy igen fontos kérdés: hogyan itéli meg a vállalatvezetés /management/ az információs szolgálat helyét és szerepét a vállalatban. Általában másképpen, mint az információs szolgálat ellátói. Ez utóbbiak úgy gondolják, hogy munkájuk, szerepük igen széles körű, átfogja az egész vállalati tevékenységet; a managerek ezzel szemben úgy látják, hogy szerepük sokkal korlátozottabb, nem kapcsolódik szorosabban döntéshozatalhoz, s ezt megelőzően az adatok értékelő válogatásához, feldolgozásához. A meglepő persze az volna, ha a két "fél" álláspontja mindenben megegyezne; tulságosan nagy eltérés azonban nem engedhető meg, mert ez már komolyan érintené az információs szolgálat létét, értékét, a ráfordítható erőforrásokat stb.

A tájékoztató szolgálat vállalaton belüli szervezésének több módja lehetséges. Az egyik véglet a teljesen centralizált megoldás, amikor egyetlen központi információs részleg szolgálja ki a fogyasztókat. A másik végletet az jelenti, amikor egyáltalán nincs központi tájékoztató egység, hanem a vállalat minden részlege önmagát látja el információval, gyakran úgy, hogy egy /vagy több/ tagja nemcsak a kommunikációs kulcs-személy /gatekeeper/, hanem az információs szolgáltató szerepét is betölti. Izgalmas kérdés, hogyan lehetne ezt a két végletet, a teljesen centralizált s a teljesen diffúz információs szolgálatot egy rendszerben egyesíteni?

Az információellátók és a felhasználók kapcsolata többféle módon erősíthető. Így például azzal, hogy az egyes részlegekben megkeresik a kommunikációs kulcs-személyeket, s ezáltal az információk két közvetítési lépcsőben /a tájékoztató szakembereken és a kulcs-személyeken keresztül/ érik el a felhasználókat. Ezzel összefüggésben fontos kérdés az is, hogy kikhez, hová nem jutnak el egyáltalán az információk? YATES mutatott rá arra, hogy az információs szolgálatot nemcsak aszerint kell értékelni, hogy kiknek nyújtott információt, s milyen kérdéseket válaszolt meg, hanem aszerint is, hogy kiknek nem nyújtott, mely kérdéseket nem válaszolt meg. Ez ad ugyanis lehetőséget arra, hogy az információs szolgálat folyamatosan, egyenletesen javuljon, s ezáltal még több és magasabb igényt keltsen fel, és elégítsen ki.

Szóba került D. MASON /4/ előadásában az információs munka mérésének /nehéz/ problémája is. A mérés "veszélyeire" a vita során is többen rámutattak, különösen olyan esetekben, amikor ezt külső tanácsadók végzik. De éppen ezért, mivel a kívülről történő értékelésnek, mérésnek sok veszélye van, igen fontos, hogy minden információs szolgálat saját maga próbálja meg elvégezni /amennyire lehet/ ezt a feladatot. S ha az információs munkának csak egyes területei mérhetőek is, minden részleges mérés jobb, mint hogy ha nem mérünk semmit, különösen akkor, ha határozottan megjelöljük a nem-mérhető tényezőket, és ezeknek megfelelő súlyt tudunk adni! Így felvértezhetjük magunkat a vezetés és a külső szakértők esetleges kritikájával szemben.

Az információs részleg és a vállalatvezetés kapcsolatában a tel-

jesítményen s ennek mérésén, "igazolásán" kívül jelentős szerepe van a vállalaton belüli közönségkapcsolatoknak, az állandó visszacsatolásnak, egy szóval annak, hogy az információs szolgálat tevékenysége valamilyen formában mindig látható legyen a vállalat többi részlege számára. Erre hívta fel a figyelmet R.G. GROEGER /9/ előadása.

J. BLAGDEN /5/ előadása - többek között - arra mutatott rá, hogy a vállalati információs részlegek tevékenységének korlátokat szab a rendelkezésükre álló pénzügyi keret. Nem az a kérdés tehát, hogy mit tenehnek korlátlan lehetőségek birtokában, hanem az, hogy mit kell tenniük /az optimális működés biztosítására/ meghatározott anyagi keretek között. Ezzel kapcsolatban fontos probléma a nagyobb költségke-re-et igazolása. Az optimális modellek használatának egyik előnye az, hogy kimutathatók a költségkeret csökkentésének várható hatásai. A tájékoztató szolgálat értékelése azonban /végső fokon/ vállalatpoli-tikai síkon dől el. Ha az információs szolgálat annyira lényeges, hogy a ráfordított költségek növelésének vagy csökkentésének hatásai egészen nyilvánvalóak a vállalatvezetés számára, - akkor az információs részleg teljesen biztonságban érezheti magát.

Az eddig említetteken kívül A.L. SMYTH /6/, D. KENHENNET /7/, S.M. EVANS /8/ előadásából is kitűnt, hogy a különféle környezetben működő /ipari, egyetemi, parlamenti, közművelődési/ könyvtáraknak, il-letve információs szolgálatoknak sok közös vonásuk van. Mindegyikben igen fontos annak a követelménynek érvényesítése, hogy az információt-ka-t elsősorban embereknek /s nem szervezeteknek/ adjuk, s az informá-ció-s részlegeket köréjük kell terveznünk, építenünk, ha azt akarjuk, hogy valóban működjenek. A felhasználók megismerése szempontjából pa-radoxnak látszik az a tény, hogy az információs igényvizsgálatok tul-nyomó része a tudományos kutatókra vonatkozik, holott a felhasználók döntő többsége sem nem tudós, sem nem kutató. Szinte szánalmasan ke-vés az, amit /részletekbe menően/ az információk mindennapi felhasz-nálóiról tudunk!

S mit tudunk az információk fel nem használóiról, azokról, akik /valamilyen oknál fogva/ meg vannak fosztva, el vannak zárva /ha nem is elméletileg, de gyakorlatilag/ az információk használatától? Ez-zel a kérdéssel foglalkozott D. GROSE /10/ előadása. Felhívta a fi-gyelmet arra, hogy Angliában főként az orvosok /és fogorvosok/, ügy-védek, tanítók, az egészségügyi és általában a szociális ellátásban dolgozók egyes csoportjai tartoznak az információval "rosszul táplál-tak" körébe. Ezeket a csoportokat körültekintően meg kell vizsgálni, és el kell döntenie, hogy kiknek a kötelessége az információellátásuk-ról való gondoskodás. E tekintetben nem az információk hiánya a problé-ma, hanem általában az, hogy nincs meg az összekötő kapocs az in-formációs szolgálatok és az említett rétegekhez tartozó szakemberek között, s különösen hiányzik a személyes kommunikációs "párbeszéd". Fontos, hogy minden közművelődési és szakkönyvtár, információs intéz-mény a lehetőségek szerint mindent megtegyen annak érdekében, hogy az információk eljussanak a még nem kielégítően ellátott rétegekhez, sze-mélyekhez.

R. GEE /11/ előadása azt elemezte, hogyan helyezkednek el az in-formációs szolgálat dolgozói saját szakmai környezetükben, mi a sze-

repe a szakmai egyesületeknek, a szakszervezeteknek, hogyan áll az oktatás, a továbbképzés ügye? Megállapításai természetesen elsősorban az angliai helyzetre vonatkoztak.

A konferencia előadásait összefoglaló ismertetése végén M.B.LINE pontokba foglalta azokat a főbb szempontokat, tanulságokat, amelyek a jövőre nézve is fontosak. Ezek a következők:

1. A tájékoztató szolgálatban az információközlés személyes, nem-formális jellege mind jobban érvényesül.

2. Ezzel összefüggésben szükségessé válik, hogy a vállalatokban, szervezetekben, szakmai közösségekben integrálódjanak a tájékoztató szolgáltatások, anélkül, hogy szakmai jellegük csorbát szenvedne.

3. Az előbbieknél megfelelően célszerű felülvizsgálni, hol vannak a határai a könyvtári és információs munkának.

4. Nagy figyelmet kell fordítani azokra a tényezőkre, amelyek a felhasználókban /mint individuumban/ meghatározzák az információk befogadását, emlékezetben tartását, keresését.

5. Vizsgálni kell, hogy mi történik az információkkal, miután közöltük őket: felhasználják-e, feljegyzik-e, emlékezetben tartják-e, továbbadják-e, elfogadják-e úgy, ahogyan kapták, vagy újra értékelik stb.

6. Figyelemmel kell kísérni és alakítani kell azt a képet /image/, amely szerint a vállalatvezetés, a felhasználók s a szolgáltatók látják, megítélik a tájékoztató részleget.

7. A közönségkapcsolatok /PR/ megfelelő módszereivel, eszközeivel biztosítani kell, hogy a tájékoztató szolgálat megkapja a szükséges nyilvánosságot, mindig a felhasználók "szeme előtt" legyen.

8. Meg kell teremteni a megfelelő egyensúlyt, összhangot az országos /hagyományos és számítógépes/ szolgáltatások, valamint a helyi és egyéni /formális és nem-formális/ információellátás között.

9. A könyvtári és információs munka változó szerepét, növekvő hatását érvényesíteni kell az iskolai oktatásban, az informatikai oktatásban, a szakmai egyesületek, szervezetek tevékenységében.

10. Fel kell deríteni azokat a társadalmi rétegeket, csoportokat, amelyek egyáltalán nincsenek vagy rosszul vannak ellátva információkkal, meg kell állapítani tényleges szükségleteiket, s meg kell határozni, ki és hogyan elégítse ki ezeket.

11. Folyamatosan kísérletezni kell az információk csomagolásának és feldolgozásának új meg új módszereivel annak érdekében, hogy fogyasztásuk "izletesebbé", kellemesebbé válják.

HIVATKOZÁSOK

- /1/ PEARSON, A.W.: Fundamental problems of information transfer. = ASLIB Proceedings, 25.k. 11.sz. 1973. p.415-424.
- /2/ ROWE, D.: Information transfer in the industrial environment - the requirements of the industry. = ASLIB Proceedings, 25.k. 11.sz. 1973. p.425-429.
- /3/ YATES, B.: The place of the information service within the organizational structure. = ASLIB Proceedings, 25.k.11.sz.1973.p.430-444.
- /4/ MASON, D.: Management techniques applied to the operation of information services. = ASLIB Proceedings, 25.k.11.sz.1973.p.445-458.
- /5/ BLAGDEN, J.: Information services to management consultants. = ASLIB Proceedings, 25.k. 11.sz. 1973. p.459-464.
- /6/ SMYTH, A.L.: The information services provided by public libraries to industry and commerce. = ASLIB Proceedings, 25.k. 12.sz. 1973. p.468-476.
- /7/ MENHENNET, D.: Information for members of parliament: the service provided by the House of Commons Library. = ASLIB Proceedings, 25.k. 12.sz. 1973. p. 477-483.
- /8/ EVANS, S.: Information services for the universities. = ASLIB Proceedings, 25.k. 12.sz. 1973. p.484-490.
- /9/ GROEGER, R.G.: Information services for the construction industry. = ASLIB Proceedings, 26.k. 1.sz. 1974. p.2-8.
- /10/ GROSE, D.: Some deprived information users. = ASLIB Proceedings, 26.k. 1.sz. 1974. p.9-27.
- /11/ GEE, R.D.: The information worker in his environment. = ASLIB Proceedings, 26.k. 1.sz. 1974. p.28-46.
- /12/ LINE, M.: The 47th ASLIB Annual Conference. Summing up: The information service in practice. = ASLIB Proceedings, 26.k. 1.sz. 1974. p.47-53.



Györe Pál