

A környezet

A könyvtár környezetének elemzése során nem könnyű közvetlenül alkalmazni a marketing elveit, ennek ellenére fontos ennek a területnek a felülvizsgálata is. A környezetet alkotó szervezeteket viszonylag könnyebb elemezni, de az információs technológia olyan forradalmi változásban van, hogy azzal igen nehéz lépést tartani. A marketingszakemberek hozzá szoktak a nagy környezeti bizonytalansághoz, de a könyvtárak számára ez új jelenség. Funkcionális szempontból újra kell értékelni azokat a szereplőket, akik kapcsolatba kerülnek a könyvtárakkal. Hagyományosan törvényhozókra, ügyfelekre, szállítókra, konkurensekre osztják az egy szervezet körében tevékenykedőket, de a könyvtárosok szívesebben beszélnek hálózatról, együttműködésről, közszolgáltatásról a kereskedelem vagy konkurencia helyett.

Információáramlás

Az információ társadalmi-gazdasági jellemzője a maga nemében egyedülálló. Szociológiai szempontból egy demokratikus társadalomban rendkívül fontos a nyilvánosság és az információk "ütköztetése". A tömegtájékoztatásban az állami beavatkozás indirekt módon nyilvánul meg. A könyvtárak és információs központok – amelyek szintén a közönnyel való kapcsolat helyszínét jelentik – rugalmasabbak, alkalmazkodóbbak, de határuk kétségkívül kisebb, mint a tömegtájékoztatásé. A könyvtári környezetet nagyon differenciáltan kell elemezni, mert ugyanaz az intézmény lehet egyszer együttműködő partner, míg máskor konkurens. A működési stratégia kidolgozásához az intézményeknek pontosan kell ismerniük az információ áramlását mind a laikus olvasók, mind a szakemberek körében. Jó eszköz erre egy dokumentációs térkép felrajzolása, amely az adott település valamennyi információterjesztő szervezetét feltünteti, a helyi tömegtájékoztató eszközöket és a könyvkereskedőket éppen úgy, mint a közigazgatás és a közoktatás intézményeit.

A közvetítés kétértelmősége

Egy egyetemi, vállalati stb. könyvtár mindig egy nagyobb rendszer része. A közművelődési könyvtár olvasója egyben választópolgár is, és így közvetve befolyással van a könyvtár fenntartására. Ezek a példák csak illusztrációk a kommunikáció vagy az információközvetítés kétértelműségére, amelynek a marketingstratégiára már jelentős következményei vannak. A könyvtárat magában foglaló nagyobb szervezet (egyetem, vállalat) dinamikusa feltétlenül meghatározza a könyvtár fejlődését is. Milyen fejlődési ráta jellemzi a környezetet, és milyen helyet foglal el ebben az információ és a kultúra? Számszerű elemzéssel, objektív helyzetfelméréssel választ kaphatunk ezekre a kérdésekre, de a gazdasági tényezők gyakran meghatározzák a válaszokat.

Változó viselkedésformák

Egy közösség – legyen bár kicsi vagy nagy, véletlenszerűen összeverődött vagy szervezett – identitásának legfontosabb összetevői közé tartozik az információ és a kultúra. Potenciális felhasználói körök jobb megismerése nélkül a könyvtárak olyan csoportok hatása alá kerülhetnek, amelyek a könyvtári szolgáltatásokat saját megélhetésük részének, privilegizált munkaeszközüknek vagy kikapcsolódásuk helyszínének tekintik, és érdekeiket más, kevésbé nagyhangú és erőszakos vagy kisebb befolyással rendelkező közösségek rovására érvényesítik. Behatóan kell elemezni a tényleges és a potenciális felhasználói tábort, mert általában mindkettőről hiányos és túlságosan is szociológiai beállítottságú ismereteink vannak. A szolgáltatásmenedzsmenttel és az információgazdasággal foglalkozó kutatások eredményeit is jobban hozzá lehet igazítani a könyvtárak és a dokumentációs központok igényeihez.

/SALAÜN, J.-M.: Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. = Bulletin des Bibliothèques de France, 35. köt. 6. sz. 1990. p. 346–355./

(Tószegi Zsuzsanna)

Az Ukrán Tudományos Akadémia tudományos információs tevékenysége: az átalakítás problémája

A tudományos-műszaki információs rendszer gyökeres átalakítását két alapvető ok teszi elengedhetelenné:

- ▶ az új gazdasági módszerek az információs erőforrásokat olyan *árunak* tekintik, amelyek *használati értékét* a piaci kereslet határozza meg;
- ▶ a tudományos-műszaki haladás jelenlegi szakaszában az előrelépés nem a már meglévő eredmények módosításával vagy tökéletesítésével

érhető el, hanem csak alapjaiban *új tudományos kutatási irányok és műszaki-technológiai megoldások* révén. Ezzel kapcsolatosan kiélesedik az információs erőforrások és a meglévő információs szervezet hatékony kihasználásának problémája.

Időszerűvé válik a belső és külső piaci igények feltárása, a konjunkturális és szabadalmi kutatás, az információ elemző-szintetizáló feldolgozása, a prognóziskészítés, a kutatások műszaki-gazdasági

szinvisonálnak opponálással való értékelése stb. Megnö az olyan "információs nyersanyag" értéke, amely iránt mind a belső, mind a külső piacon nagy kereslet van.

Abból a célból, hogy az *Ukrán Tudományos Akadémia*hoz (UTA) tartozó tudományos intézmények információs részlegeinek tevékenységét a fenti irányokba lehessen fordítani, a jelenlegi helyzetről felmérés készült.

Az UTA tudományos-műszaki információs rendszerének összetevői:

- ▶ tudományos információs osztály (központi szerv),
- ▶ az UTA társadalomtudományi szekciójának tudományos információs osztálya,
- ▶ a V.I. Vernadskij Központi Tudományos Könyvtár,
- ▶ a Ivovi V. Štefanik Könyvtár,
- ▶ a "Tudomány" pavilonja az ukrán népgazdasági kiállításon,
- ▶ 63 információs részleg a tudományos intézmények szervezetében,
- ▶ 13 információs részleg a kísérleti üzemekben,
- ▶ 82 tudományos könyvtár.

Az információs részlegek a közös cél, az egységes munkamódszerek és elvek alapján *hálózatként* működnek. Ennek a hálózatnak a feladata, hogy tudományos és tudományos-műszaki tájékoztatás nyújtásával segítse elő az akadémiai tudomány intenzifikálását, az alap- és alkalmazott kutatások információellátásában a minőség emelését és az eredmények propagálását. Az információs részlegek tevékenységét, szervezeti felépítését, személyi ellátottságát *mintagyrend* szabályozza.

E mintaügyrend szerint az információs részlegekben dolgozók feladatai:

- ▶ az információk elemzése és általánosítása az adott intézmény tematikájának megfelelően;
- ▶ információs és könyvtári szolgáltatások;
- ▶ automatizált információkereső rendszerek kialakítása és működtetése;
- ▶ a tudományos információ értékelése, szelektálása, nyilvántartása, átadásának és hasznosításának ellenőrzése;
- ▶ tudományos-műszaki propaganda.

Az UTA információs részlegeinek a felépítése a valóságban lényegesen eltér a mintaügyrend ajánlásaitól. Így csupán az intézmények 50%-ában működik könyvtár, 38,7%-ában információelemző csoport; információs és könyvtári szolgálattal 61,5%-uk foglalkozik, automatizált információkereső rendszerek fejlesztésével pedig mindössze 10,8%-uk. Ugyanakkor 49%-ukban található művészeti-kivitelező csoport, 54%-ukban szerkesztési-kiadói szervezet, 46%-ukban sokszorosító üzem, 44,6%-ukban fotolaboratórium, 12%-ukban archívum. E kiszolgáló tevékenységekkel foglalkozó munkatársak száma az összes dolgozó felét teszi ki.

Az információs részlegek munkatársainak száma a tudományos intézetek dolgozóinak 5,9%-a. Az információs feladatokat közvetlenül ellátók száma azonban csak 2,5%, azaz az ajánlott 4–5%-nál

lényegesen kevesebb. Az információs dolgozók nagy többsége (69%) felsőfokú végzettségű, köztük 43%-nak humán diplomája van. Középfokú képesítése 19%-nak, középfokú szakirányú végzettsége pedig 10%-nak van. Kandidátusi fokozatot 2% szerzett.

A tudományos intézményekben működő információs részlegek munkatársai – egy-két kivételtől eltekintve – a kisegítő szolgálat státusában vannak, ennek alapján határozzák meg munkabérüket, jogukat és kötelezéseiket. Ebből is következik, hogy az információs tevékenységet másodrendűnek tekintik. Az információs részlegek nem vesznek részt a kutatási témákban, és nem viselnek felelősséget a KF-munkák végeredményéért. Ezek a körülmények kedvezőtlen nyomot hagynak a KF információellátásának színvisonálán és minőségén.

Az információs részlegek munkájában a fő helyet a hagyományos könyvtári-bibliográfiai és tájékoztató szolgáltatások foglalják el, mint pl. az állomány és a tájékoztató apparátus profil szerinti gyarapítása, a másolatszolgáltatás, az új szerzemények kiállítása stb. Az e folyamatokat jellemző mennyiségi mutatók értékei meglehetősen magasak: az állományok évenként több mint 300 ezer egységgel gyarapodnak, s a hálózatban 150 ezer bibliográfiai leírás, több mint 10 ezer referátum és annotáció, 7 ezer fordítás készül. A szolgáltatásokat mintegy 70 ezren veszik igénybe, több mint 5 millió primer dokumentumot, illetve annak másolatát adják ki. 60 intézményben folyik témafigyelés.

A minőségi mutatók jócskán elmaradnak a mennyiségiéktől. Az elemző-szintetizáló feldolgozás nagyrészt bibliográfiai leírások, referátumok készítését jelenti; a faktografikus információk kinyerése, összehasonlító, elemző tanulmányok készítése alig honosodott meg.

Az információs szolgáltatás főleg a kutatók-tudósok aktuális információs igényeinek kielégítésével egyenlő. A tervezett kutatások információellátásában az információs részlegek aktívan nem vesznek részt. Csak néhány intézetben végeznek a kutatás kezdetekor és befejezésekor retrospektív keresést. Az új kutatási irányok kiválasztásához és távlati fejlesztéséhez az információ keresése és elemzése a tudományos intézmények többségében nem az információs részlegben folyik, minthogy számos intézetben van olyan speciális szervezeti egység, amelynek feladata a kutatások tervezése, műszaki-gazdasági megalapozása, prognosztizálása. Ily módon szakadás van a mintaügyrendben meghatározott feladatsorban. Az információs részleg feladatahoz kapcsolódó funkciókat látnak el a szabadalmilicenc osztályok, a rendszerelemzési osztályok a számítóközpontok, amelyek önállóan működnek, s nem koordinálják tevékenységüket az információs részleggel. Ezen túlmenően vannak az információs részleghez 47,5%-ban tartozó könyvtárak is. Az intézetben az információs részleggel, 22%-uk pedig az igazgatóság más tagjának van alárendelve.

Lassan halad a korszerű információs technológia meghonosítása; az összes intézményben csupán 12 automatizált információkereső rendszert fejlesztettek ki és működtetnek. Ezek többsége nem is az információs részlegekben található.

Ezért nem csodálható, hogy a tudósok alacsonyra értékelik az információs részleg hatékonyságát: az öt fokozatú osztályozási rendszerben az információs szolgáltatásoknak mindössze 3,1 pontot, a könyvtári szolgáltatásoknak pedig 3,8 pontot adtak (több mint ezer kérdőív alapján).

A kialakult helyzetből a kiút az *információelemző központok* létrehozásával kínálkozik, bár ez sem tekinthető az egyetlen megoldásnak.

Mivel az információelemző központokat a feldolgozott, kritikusan értékelt, koncentráltan "tálat" információk iránti igénynövekedés hívta életre, fő feladataik a következőkben határozhatók meg:

- ▶ meghatározott (viszonylag szűk) kérdésekben a felhasználó számára legértékesebb információk kinyerése az információ halmazából;
- ▶ az információk hitelességének ellenőrzése, átcsoportosítása, rendszerezése, értékelése, elemzése és szintetizálása;
- ▶ ezek eredményeként olyan minőségileg új információ előállítás, amely lehetővé teszi a kutatott probléma helyzetének és fejlődési tendenciáinak meghatározását.

Az információk feldolgozása az információelemző központokban statisztikai módszerekkel, strukturális logikai elemzéssel, alakfelismerési elmélettel stb. történik. Ezeket az *"információs modellezés"* fogalma egyesíti. Az információs modellezés technológiája a számítástechnikára épül, tehát az információelemző központ működése az információkereső rendszer (elsősorban a faktografikus) fejlettségétől függ.

Az információelemző központokban végzett munka bonyolultsága és magas intellektuális színvonala az adott területet jól ismerő és alkotó gondolkodású szakemberek bevonását igényli. Ez megköveteli, hogy az információelemző központnak tudományos kutatóintézeti státusa legyen. E központok típusuktól (tájékoztató, problémára orientált, kutató) függően összesítő táblázatokat, kísérleti adat kritériumokat és ajánlásokat, alternatív problémamegoldásokat, kritikai szemléket, prognózisokat, tematikaitrendterveket stb. állítanak elő.

Külföldön az elemző központok anyagaira nagy a kereslet, s így működésük is rentábilis. A központok számának növekedése, magántőkés támogatásuk intenzifikálódása ezt egyaránt dokumentálja.

Az UTA keretében porkohászati és kriogéntechnikai adatbank működik. Ez azért is kevés, mivel éppen az akadémiai keretekben vannak meg a legrealisabb feltételek az információelemző központok hálózatának a kiépítéséhez.

Az információs központok hálózatának létrehozása fokozatos, inhomogén folyamat. E központokat elsősorban azokban az intézményekben lehet létrehozni, amelyek az országos, köztársasági vagy mi-

nisztériumi szintű problémák megoldásában vezető szerepet játszanak. Itt általában erőteljes a tudományos-műszaki potenciál, megvan a számítástechnikai felszereltség, jelentősek az információs erőforrásaik, és van tapasztalatuk az automatizált információkereső rendszerek kidolgozásában. Ugyanakkor éppen ezek az intézmények igénylik leginkább az információ szűrését, rendszerezését, koncentrációját, értékelését, elemzését és szintetizálását.

A megoldásnak több változata lehetséges. Így:

- ▶ bővíteni lehet az információs részleg keretében működő információelemző és szintetizáló csoport feladatait, megerősíteni szakemberállományát;
 - ▶ a hagyományos információs részleg mellett újat lehet létrehozni;
 - ▶ ilyenné lehet átalakítani a műszaki-gazdasági kutatások prognosztizálásával, rendszerelemzéssel stb. foglalkozó osztályokat;
 - ▶ egységes komplexumba lehet összefogni a tudományos intézmény információs tevékenységgel többé vagy kevésbé foglalkozó valamennyi szervezeti egységét.
- A megfelelő út kiválasztása függ:
- ▶ a tudományágtól, amelyet az intézmény művel;
 - ▶ az intézmény jellegétől (alap- vagy alkalmazott kutatás stb.);
 - ▶ az intézmény szervezeti felépítésétől;
 - ▶ az intézmény jogállásától a kutatás szervezetében;
 - ▶ az intézmény tudományos-műszaki potenciáljától;
 - ▶ az információs erőforrások nagyságától.

A kiválasztott változattól függetlenül az információs egységet integrálni kell a számítóközponttal, vagy az automatizált információkereső rendszert kutató, fejlesztő osztályokkal.

A jó minőségű információs termékek létrehozása érdekében a központokba az intézmény tudományos tevékenységében képzett szakembereket kell meghívni. Célszerűnek látszik az intézmény tudományos munkatársainak konzultánsi rangban való bevonása. Ki lehet használni ezenkívül a mellékfoglalkozás lehetőségeit, amikor is egy-egy kutatásban részt vevő szakember a kutatás előtti és utáni szakaszban, vagy az egész kutatás során az információelemző központban is dolgozik. További lehetőség olyan ideiglenes alkotó csoportok létrehozása, amelyekben információs szakemberek és tudományos munkatársak egyaránt tevékenykednek.

Az akadémiai információs központ tevékenységében két fő irányt lehet kijelölni.

1. Az intézet tudományos politikájára hat, a folyó és a távlati témakörök tervezését tökéletesíti, a folyamatban lévő KF-munkák minőségét emeli.
2. Azzal kapcsolatos, hogy az intézmény kutatási eredményeit és az akadémiai információs központ eredményeit más hazai és külföldi szervezetek hogyan hasznosítják.

Az első irány az információs szerv számára hagyományosnak tekinthető. A tudományos intézmények munkájának a finanszírozásáról a tudományos problémák és témák finanszírozására

való áttéréssel, a kutatások pályázati kiválasztásának a bevezetésével az alapvetési programok tervezésénél megnő a tudományos tematika iránti igény. A kutatás minőségének objektív szakértői értékelése az aktuális információs helyzet mélyreható tanulmányozása nélkül lehetetlen. Ehhez a korszerű tudományos-műszaki haladás színvonaláról, a tudományban fellelhető részokről és szűk keresztmetszetekről, a kutatás tárgyának perspektíváiról és fejlődési tendenciáiról stb. szóló információk kellenek. Ismerni kell a hasonló kutatásokat folytató hazai és külföldi szakemberek által elért eredményeket, továbbá azt, mely kutatóközpontok és személy szerint ki folytat hasonló kutatást, ki játszik vezető szerepet a probléma kidolgozásában.

Az ilyen információk előállítása legyen a fő helyen az akadémiai információs központ tevékenységében. Ugyanakkor arra kell törekedni, hogy a létrehozott dokumentumok ne csak az anyaintézménynek legyenek érdekesek, hanem keressék őket a világpiacon is.

A második irány teljesen új. Alapját az az 1988. évi rendelet képezi, amely szerint az információs részlegnek közvetítői feladatokat kell ellátniuk a tudományos eredmények népgazdasági hasznosítását illetően. E rendelet megvalósításához meg kell szervezni a befejezett KF-munkák vagy szakaszai eredményeiről szóló információk gyűjtését, feldolgozását, rendszerezését és értékelését; rendszeresen kutatni kell az innovációk iránti igényeket; aktívan reklámozni kell az UTA intézményeinek tudományos eredményeit; el kell látni az újdonságok bevezetésére vonatkozó szerződésekkel kapcsolatos teendőket.

Az UTA-ban már megtörténtek az első lépések a fenti irányok fejlesztésében. Számos intézményben működik olyan automatizált információs rendszer, amely hatékony információkeresést tesz lehetővé a kutatások tervezése és végzése során a megalapozott döntések előkészítéséhez. Megkezdődtek a közvetítői feladatokkal kapcsolatos munkák. Az UTA tudományos információs osztályában kidolgozták a bevezetésre alkalmas újdonságokról szóló adatok gyűjtésének a módszertanát. Adatbank épül azoknak a KF-munkáknak az eredményeiről, amelyeket kiállításokon, vásárokon lehet bemutatni. Automatizált rendszerben gyűjtik azokat az adatokat, amelyek alkalmasak az UTA intézményeiben elért tudományos eredményeknek és a termelés innovációs igényeinek az összehasonlítására.

Kidolgozás alatt áll a kereskedelmi alapokon működő *Ukrakademinform* integrált rendszerének a koncepciója. E rendszer egyesíteni fogja az egyelőre még különálló elemeket: a tudományos intézmények problémára orientált adatbankjait, az innovációs alapot, a reklám- és szervizszolgálatot stb. Az egységes infrastruktúra célja az UTA információs erőforrásainak és az egyes intézmények tudományos eredményeinek a lehető legteljesebb kihasználása.

/BELAÁ, A. A. – KOLTUN, A. Á. – ŠIROKOV, V. A.: Naucno-informacionnaâ deatel'nost' v AN USSR: problema perestrojki. = Naucno-tehničeskaâ informaciâ, Ser.1. 1990. 5. sz. p. 2– 5./

(*Viszocsekné Péteri Éva*)

Az elektronikus információ és a nyelvi nehézségek

A nyilvános adatbázisokban tárolt információkhoz a távolságoktól és országhatároktól függetlenül bárki hozzáférhet. Az online rendszerekhez nemzetközi és nemzeti hálózatok útján kapcsolódhatunk, a CD-ROM adatbázisok hordozható közegen tárolnak nagy mennyiségű információt.

Az információhoz való szabad hozzáférés ellenére az online és a CD-ROM információkeresést nehezítik: a kereső- (parancs-) nyelvek sokasága, az alkalmi vagy a kevés tapasztalattal bíró keresőket sújtó online árrendszer, a hardver hiánya, az infrastruktúra (pl. távközlési kapcsolatok) elégtelensége, a pénzhány stb. Sok erőfeszítés történik eme akadályok megszüntetésére, de furcsa módon, az elektronikus információ nemzetközivé tétele folyamán az egyik probléma megoldása egy másik akadályt erősít. Ilyen nehézség a kommunikáció nyelve, a természetes nyelv, amellyel az információt adó fél az információt fogyasztó féllel kommunikál. A kommunikáció csak akkor válik lehetővé, ha az adó és a vevő egy nyelvet

használ. Emiatt a nyelv inkább gátat jelent, mint kommunikációs csatornát a nemzetközi elektronikus információ terén.

A nyelvi akadály

A nyelvi nehézség a publikált tudományos és műszaki információval kezdődik. Az angol nyelvű publikált szakirodalom részesedése diszciplínától függően 50% és 90% között van, a többi főleg orosz, német, francia és japán nyelvű közlemény. A számítógéppel olvasható információk terén a nyelvi akadály ugyanúgy előtérbe kerül, mint a nyomtatott szakirodalom esetében; ha nem jobban. Az online és a CD-ROM adatbázisok mintegy 20 nyelven készülnek. Senkitől, még a közvetítőktől sem kívánhatjuk meg, hogy ezeknek akár a töredékén is tudjanak információt keresni és értelmezni.

A nyelvi akadály az online kereshető információ hasznosításában a felhasználói földrajzi helyétől vagy anyanyelvétől függetlenül létezik. Ez nem azt jelenti,