

nyezett. Ez az ellenőrzés sokszor mechanikus: az információ szolgáltatás a szervezet prioritási listáján többnyire az utolsó helyre kerül.

Miközben küzdelem indult az információ szerepének elismertetéséért a szervezetek életében, ki is kell érdekelni a kívánt státuszt. Ennek egyik módja a *gazdasági kritériumok* felhasználása az információ munkában. Ezek fogalmazódnak meg a következő kérdésgyűjteményben:

#### A) Az érték kritériuma

Megfelelnek-e a források a jövőben felmerülő igényeknek? Megvan-e a szükséges kontinuitás? Okozott-e fennakadást az információ hiánya? Mibe került ez a szervezetnek? Az információ következtében elkerültek-e valamilyen veszteséget, vagy elérték-e valamilyen nyereséget a szervezetben? Volt-e az információnak a szervezeten túlsugárzó társadalmi haszna? Milyen más módon érték el eredményeket? A ráfordítás megegyezett-e az elért eredményekkel?

#### B) A gazdaságosság kritériuma

Hogyan viszonyul az adott szolgáltatás költsége a többi szolgáltatáséhoz? Milyen károkat okozna a késelemes információ? A felhasználónak áll-e más forrás rendelkezésére? Milyen áron?

#### C) A specifikáció kritériuma

Megvan-e a kívánt egyensúly a szakszerűség és a gyorsaság között? Milyen mértékben veszik igénybe a szolgáltatásokat, illetve az információs forrásokat?

#### D) A vezetés ellenőrzésének kritériumai

Van-e a szervezetnek információs politikája? Megfelel-e a szolgáltatás e politika általános célkitűzéseinek? Elégedettek-e a felhasználók? A költségek megegyeznek-e az előrebecslésekkel? Az A), B) és C) kritériumokat alkalmazva, egyensúlyban vannak-e a költségek a megtérülésekkel? Ezenkívül az összes egyéb vezetési kritérium: létszámfejlesztés stb.

Az információ gazdaságosságának eldöntéséhez végső soron két kérdésre kell válaszolnunk:

1. a szervezet meglenne-e (elérhetné-e célját) a meglévő információs szolgáltatások nélkül;

2. áldozna-e egy nagyobb, jobb szolgáltatásért?

Végezetül hangsúlyozni kell a folyamat ciklikusságát, mint a kritériumok elbírálásának eszközét (1. ábra).

#### Irodalom

1. ARROW, K. J.: Economic welfare and the allocation of resources for invention. The rate and direction of inventive activity: economic and social factors. Princeton, National Bureau of Economic Research, 1962.
2. DEMSETZ, H.: Information and efficiency: another viewpoint = Journal of Law and Economics, 1969. 12. sz.

3. Economics of information and knowledge. Szerk.: D. M. Lambertson. Harmondsworth, Penguin, 1971.
4. FLOWERDEW, A. D. J.–WHITEHEAD, C.: Cost effectiveness and cost benefit analysis in information science. London, OSTI, 1974. (Report 5206).
5. RAFFEL, J. A.–SHISKO, R.: Systematic analysis of university libraries: an application of cost benefit analysis to the MIT library. London, MIT Press, 1969.
6. KUNZ, W.–RITTEL, H.–SCHWUCHOW, W.: Zur Bewertung von Informationssystemen. EURIM I. Szerk.: W. E. Batten, London, Aslib, 1974.
7. BLICK, A. R.: The value of measurement in decision making in an information unit – a cost benefit analysis = Aslib Proceedings, 1977. 20. köt. p. 189–196.
8. ASHWORTH, W.: Future perfect = Aslib Proceedings, 1979. 31. köt. p. 158–169.

/WILKINSON, J. B.: Economics of information: criteria for counting the cost and benefit. = Aslib Proceedings, 32. köt. 1. sz. 1980. p. 1–9./

(Szabolcsi Lászlóné)



## Az információgazdaság és a felhasználói igényvizsgálatok alapfogalmai

Az utóbbi két évtizedben az információgazdasági kutatások, a felhasználói igényvizsgálatok jelentősége megnőtt. A kérdéskör ugyanakkor rendkívül bonyolult, és – sajnos – metodikájának kidolgozása is a kezdeti stádiumban van.

A szakemberek legnagyobb problémája, hogy *nincs egy olyan közös nyelv, illetve a kifejezéseknek olyan egyértelmű tára, amely a megbeszéléseket, a tapasztalatcserét és a publikációkat egyértelművé és közérthetővé tenné. Az elméleti megalapozás hiánya sokszor bonyolalmakat idéz elő a gyakorlatban.*

Elsődlegesen tehát *alpfogalmakat kell meghatározni, és az információtudomány szempontjából is egzakt módon definiálni őket. Vissza kell szorítani a terminológiai hibákat, redukálni kell a fogalmak jelentésének többszólamúságát.*

A probléma megoldásához a nemzetgazdaság, üzeme-gazdaság, szociológia, rendszerelemzés és az információ-tudomány egyéb területein használt gazdasági alapfogalmak elemzése vezet el. A számításba jövő fogalmak meghatározott köreit az 1. ábra teszi szemléletessé. A bemutatott ábra nem folyamatmodell, hanem csak a fogalmak jelentéskapcsolatait, a vizsgálat lényegét érzékelteti.



## Eredmények

A szóban forgó elemzés megkezdésekor számos fogalom definíciója „került a bonckés alá”. Ezek elsősorban a *költség–haszon vizsgálatok* területének gazdaságossági fogalmai voltak, így:

nyereség–veszteség számítás,  
költség–teljesítmény számítás,  
költség–hatékonyság elemzés,  
költség–haszon elemzés,  
használati érték elemzés.

Ehhez járultak a gazdaságosság olyan fogalmainak meghatározásai, melyek a *kiadások (költségek) negatív, ill. a bevétel (haszon) pozitív oldalán merülnek fel*. Ezek az információgazdálkodási elemzéseknél azonban csak akkor alkalmazhatók, ha részletes értelmezést, pontos definíciót kapnak. Általában is indokolt az elemzést olyan viszonyok mellett végezni, amelyek pontos, ki nyilvánított információigényre vonatkoznak. Ezért az ábra olyan fogalmakat tüntet fel, amelyek az előbbi feltételt teremtik meg, tehát konkrét problémafelvetésről, szükségletéről, igényalakításról, igényről (követelményről), keresletről, kínálatról van szó.

Az elemzések azt bizonyítják be, hogy a fenti fogalomcsoportok legegyszerűbben az *1. ábrán* feltüntetett jelentéskapcsolatok segítségével rendszerezhetők.

Egy-egy tetszőleges fogalomnak a szomszédos kifejezéshez való szemantikus viszonya sosem hanyagolható el. Ezek a kifejezések a köznapi nyelvben is gyakran előfordulnak. Érdemes alaposabban áttekinteni a *2. ábrát*, amely bemutatja az átfedés mértékét a köznapi és szakterületi fogalmak között.

Az ábrákban jelzett eredmények figyelembevételével a nyolc kiemelt fogalom definiálására az alábbi javaslat tehető:

1. *Információszükséglet (need)* – az ismeretek hiányának érzéke, összekapcsolva azzal a törekvéssel, hogy ezt az érzetet megszüntesse. Problémafelvetésből, esetleg tanulási folyamat következményeként adódik. Meg kell különböztetni individuális, csoport (speciális) és társadalmi igényt.

2. *Információigény (kereslet, fogyasztási szükséglet – requirement)* – az adott információszükségletet kielégítő, meghatározott mennyiségű és fajtájú ismeretanyag. Mint a kívánt ismeretanyag specifikációja az információszükségletnek többé-kevésbé megfelelő megvalósulása.

3. *Haszon (utility)* – az információszükséglet kielégítésének mértéke.

Gyűjtőfogalmak és szinonimák a köznyelvben	Az egyes gyűjtőfogalmaknak megfelelő szakkifejezések
Szükséglet, igény	Szükséglet, igény
Igény, kereslet	Igény, kereslet
Teljesítés	Szolgáltatás, teljesítőképesség
Haszon	Teljesítőképesség, hatás Pénzügyi haszon, haszon
Érték	Haszon, pénzügyi haszon
Hatékonyság	Teljesítőképesség, hatás
Gazdaságosság	Költség–bevétel Költség–teljesítmény Költség–hatékonyság Költség–haszon Használati érték

2. ábra A köznyelv gyűjtőfogalmainak és szinonimáinak táblázatos szembeállítása a különböző szakkifejezésekkel

4. *Hatás (effect)* – az információ felhasználásából származó siker vagy balsiker.

5. *Pénzügyi haszon (benefit)* – az információ hatásának pénzben kifejezett mértéke.

6. *Információs szolgáltatás (service)* – az információszükséglet kielégítésének eszköze.

7. *Teljesítőképesség (performance)* – azon tulajdonságok összessége, amely az adott információszükséglet kielégítésére alkalmasnak tűnik.

8. a) *Felhasználói költség (user costs)* – az információszolgáltatás használatából adódó, a felhasználó által negatívan értékelt hatás.

b) *Termelési költség (production costs)* – egy bizonyos időszak alatt a szolgáltatás előállításának pénzügyi kihatása.

c) *Nemzetgazdasági költség (social costs)* – negatívan értékelhető hatás, mely a társadalmi célok keresztülvételének szándékával kapcsolatos.

[MÖHR, M.: *Einige Begriffe aus der Informationsökonomie und Benutzerforschung. = Nachrichten für Dokumentation, 30. köt. 6. sz. 1979. p. 237–241.*]

(Kaposvári Cecília)