

Az információs igények jellemzői	A felhasználók csoportjai	Tudományos laboratórium vezetői	Kutatócsoportok vezetői	Kutatók
Tematika		Széles tematika, ágazatközi információ is	A csoport konkrét feladataira irányuló információ	Szűk szakmai kérdésekre irányuló információ
Az információfelhasználás időbeli jellemzői		Eseti	Folyamatos	Folyamatos
A szolgáltatás formái és módszerei		A vezetés követelményeinek megfelelő differenciált szolgáltatás	Szelektív információterjesztés	Egyéni vagy csoportos információszolgáltatás

A következőkben vizsgáljuk meg, hogy melyek azok a dokumentumfajták, ill. szolgáltatási formák, amelyek legjobban elégítik ki az egyes csoportok igényeit.

A laboratóriumvezetők számára – a kutatásban betöltött stratégiai szerepük miatt – az egyik legfontosabb információs eszköz a *szemletanulmány*. A másik a *referenz szolgáltatás*, amely a folyamatban lévő hasonló kutatásokról tájékoztat.

A laboratóriumvezetőknek nyújtott információs szolgáltatások formáit – mivel ezeket a vezető differenciált tevékenysége határozza meg – nem lehet általános sémák alapján meghatározni.

A laboratóriumvezetőkkel ellentétben a *csoportvezetőknek* folyamatos tájékoztatásra van szükségük. Tevékenységük elemzése azt mutatja, hogy számukra a leghatékonyabb tájékoztatási forma a *szelektív információterjesztés*. Meg kell azonban jegyezni, hogy a vizsgált irodalmi hivatkozások szerint a szakkönyvtárak a kutatói kollektívák vezetői számára nyújtott információterjesztésben nem veszik figyelembe azok többirányú és többszintű funkcióit. Ennek következménye, hogy a csoportvezetők szinte megfulladnak a sok dokumentumtól, képtelenek azok mindegyikét tanulmányozni.

A *beosztott kutatók* tájékoztatásában az egyéni és a csoportra irányuló tájékoztatás módszereit kell ésszerűen alkalmazni. Ha az azonos szakterületeket képviselő kutatók száma kevés (egy-két csoport), akkor személyekre irányuló tájékoztatást kell szolgáltatni, ha viszont az intézetben több azonos szakterületű csoport működik, célszerűbb a csoportos tájékoztatás. E formánál a hagyományos tájékoztatási módok a legeredményesebbek, pl. a *szakmai kiállítások*, *szakmai napok* stb.

Az eddigieket összefoglalva, a tudományos kollektíváknak tevékenységük tartalmától függő differenciált tájékoztatása rendkívül fontos, mert lehetőséget ad

arra, hogy a szükséges információhoz a kutatók a legkényelmesebben a tudományos munkájuk megfelelő szakaszában jussanak hozzá.

[SZOROKOLETOVA, L. I.: *Informacionnue potrebnosti szpecialisztov naucsno-iszszledovatel'szkogo insztituta = Naucsnuje i Tehniczeszkie Biblioteki SZSZSZR*, 1977. 8. sz. p. 3–9.]

(Novák István)



### Dinamikus információ – a kibővített felhasználói igénykutatás megvalósítása

A létező információs rendszerek lényegében ismert, azaz a rendszerek kialakítói által *feltételezett felhasználók feltételezett kérdéseire válaszolnak*. De hogyan segíthetik az információs rendszerek a felhasználót új, a rendszer kiépítésének idején még nem létező problémák megoldásában? A megoldást csak az információs rendszer dinamikussá tétele jelentheti, azaz a társadalom változó igényeinek erősebb tükröződése a rendszerben, vagy másként fogalmazva, a rendszer gyors reakciója a környezet változásaira.

#### 1. A felhasználói igénykutatás a dinamikus információ elméletéhez vezető úton

A hagyományos igénykutatás nem képes teljes egészében feltárni az adott társadalmi feltételek, a felhasználó szükséglete és a felhasználói magatartás közötti összefüggéseket. Ehhez új módszerekre van szükség.

### 1.1 Kiindulópont: az információ helyzete a társadalmi döntési folyamatban

A szabadalmi információs rendszerekben az információt nem emberek, kapcsolatok vagy a társadalmat mint ténylegesen létező rendszert tükröző egyéb tényezők, hanem dokumentumok képviselik. Az információknak dokumentumokban megtestesült tömegében viszont – ezek természeténél fogva – *nehézkesebben és lassabban csapódnak le a társadalom változásai*. Ez azonnal nyilvánvalóvá válik, ha összehasonlítjuk egy könyvtári állomány tehetetlenségét pl. egy, a lakosság nyilvántartására szolgáló adatbank vagy akár egy vállalati információs rendszer rugalmasságával.

### 1.2 Döntési folyamatok mint az emberi kommunikáció részfolyamatai

A dokumentációs rendszerek önállóan nem tekinthető *segédeszközei az emberi kommunikációnak és a szellemi munkának*; cselekvés-releváns intellektuális problémamegoldásokat segítenek elő azáltal, hogy dokumentált döntés-releváns ismereteket bocsátanak rendelkezésre. De milyen problémákról van szó?

### 1.3 Ismert szerkezetű és ismeretlen szerkezetű problémák

1.31 *Az ismert szerkezetű problémák* pontosan meghatározottak, megoldásuk módjai ismertek, és az ehhez szükséges adatok hozzáférhetők. Ezek képezik a hagyományos dokumentáció legfőbb felhasználási területét. A feladat „mindössze” a *meglévő ismeretek eljuttatása a felhasználóhoz*. Az e téren mutatkozó nehézségek „csak” abban rejlenek, hogy a felhasználó nem ismeri fel, vagy nem tudja kellően megfogalmazni saját információs szükségletét, az információs rendszerek tervezői pedig hamis elképzeléseket alkotnak a felhasználók információs szükségletéről, a felhasználó problémamegoldó magatartása nincs kellően feltárva.

Ennek ellenére ezt a helyzetet mint viszonylag problémamentesen kizárhatjuk vizsgálatunk köréből, nem mint ha problémái mind megoldottak lennének – ennek éppen az ellenkezője igaz –, hanem mert semmiféle elvi nehézséget nem jelentenek.

1.32 *Az ismeretlen szerkezetű probléma* ezzel szemben csak akkor határozható meg, ha a megoldást már ismerjük. A megoldás és a probléma teljes megismerése időben egybeesik, így csak utólag állapítható meg, miben állt a megoldás nehézsége.

Három eset lehetséges: az információs rendszerben *nincsenek meg a szükséges adatok*, de a problémamegoldó eljárás elvileg ismert; *az eljárás ismeretlen, vagy a probléma szerkezete tisztázatlan*.

Az első két eset, bár kétségtelenül nagy utánajárást és fáradozást igényel, de végül is nem jelent megoldhatatlan

nehézséget. A harmadik eset az, amelyet közelebbről is meg kell vizsgálni.

## 2. Dinamikus információs rendszer

Új, még meg nem fogalmazott problémák nem születnek meg hirtelen, minden előzmény nélkül. Körvonalai és területeik időben felismerhetők, mivel általában társadalmi változások következményeiként jönnek létre. Előrejelzésük és az információs rendszerek dinamikusabbá tételére szolgálnak

*a dinamikus növekedésmodellek, a társadalmi változások mutatószámai, a társadalmi változások előrejelzéseiként összefoglalható egyéb eljárások.*

A következő javaslat alap gondolata, hogy a nevezett eljárás segítségével az információs rendszerek legyenek újonnan jelentkező probléma-területekre beállíthatók, hogy a felhasználók jövőbeni kívánságaira megfelelő információs anyagokkal válaszolhassanak.

Mivel a dokumentációs rendszerek történeti és gyakorlati okokból szakosítva, azaz társadalmi ágazatok szerint épültek fel, a továbbiakban különbséget tehetünk az ágazatok között aszerint, hogy szerkezetük eléggé ismert-e, vagy sem.

### 2.1 Ágazati társadalmi modellek szerkesztése

Az összefüggések felismerése után a még meg nem határozott problémák mivoltának – de nem szerkezetének – felismerésére elegendő egy, az adott szakterületnek megfelelő komplex – de természetesen ugyancsak szakosított, azaz ágazati – társadalmi modell felállítása és kiépítése. Egy mindent átfogó társadalmi modell nemcsak elvileg elérhetetlen, hanem gyakorlatilag szükségtelen is. A társadalmi modelleknek *nem kell túlságosan komplexeknek lenniük*, az információs szakembernek nem kell minden újonnan fellépő probléma valamennyi részletét ismernie, sőt ez csak akadályozná munkáját.

Az ágazati társadalmi modellek az információs rendszerek önállóan nem tekinthető támogatói, és lényegében az időszerűség biztosítására szolgálnak. Gazdasági megfontolásból célszerű, ha minél egyszerűbbek. Azért van rájuk szükség, hogy az új probléma-területek idejében felismerhetők legyenek, és az információs rendszerek segítségével időben igazodhassanak az új helyzethez. Gyakorlatilag tehát *az információ segédeszközei*.

### 2.2 Problémát jelző mutató- és jelzőszámok

Előfordulhat, hogy a társadalmi összefüggések nincsenek kellően feltárva, úgy hogy még vázlatos társadalmi modellek sem szerkeszthetők (ma még többnyire ez a

helyzet), így *elegendő, ha a várható társadalmi problémákra utaló mutatószámokat megtaláljuk*. A teendő a mutatószámok kidolgozása és hozzárendelése az ágazatokhoz, majd azoknak az eljárásoknak és szervezési formáknak kidolgozása, amelyekkel ez a hozzárendelés egyszerűen és tartósan intézményesíthető, végül a megfelelő kapcsolat létesítése az információval. Itt feltétlenül szükség van az ágazati szakemberek közreműködésére.

### 3. Problematika

A javaslat problémái kézenfekvők: *a felhasználók mely rétege számára, ki állítja össze a modelleket és a mutatószámokat?*

Az ismertető változás megfogalmazásának előfeltétele a vonatkozó terület szerkezetének elemzése, hiszen a változások megfelelő értelmezése nélkül nem lehet a szükséges következtetéseket levonni.

A modellek és a változási mutatószámok csak meghatározott területeken lehetnek érvényesek; súlyos problémák merülhetnek fel a rendszerek összekapcsolásánál a szakkifejezések (deszkriptorok) más területre történő átvitele esetén is.

Problematikus a javasolt ágazatokra bontás is, hiszen ismeretlen szerkezetű problémákat nem szabadna előzetesen osztályozni, ez azonban gyakorlatilag elkerülhetetlen. A kérdés csak megfelelő együttműködéssel oldható meg.

### 4. Innovatív információs rendszerek megvalósítása

#### 4.1 Az innovatív szervorendszer és funkciója

Az, hogy az ágazati társadalmi modellek és mutatószámok egyes szakmai információs rendszereket vagy pedig több rendszert központilag szolgáljanak-e, ez az adott körülményektől függ, akárcsak az új információs területek hozzárendelése már meglévő vagy újonnan létrehozandó információs rendszerekhez.

*A társadalmi modelleknek mint emberi szervorendszernek ebben a vonatkozásban a következő feladatai vannak:*

a rendszert időben figyelmeztetni arra, hogy hol lehet valamely változás releváns;

megvizsgálni, hogy a változás releváns-e az adott információs rendszer számára;

javaslatot tenni új információk beszerzésére (pl. a régi rendszer továbbépítése, vagy más rendszerekhez kapcsolása útján).

A társadalmi változásoknak (pl. környezeti kérdéseknek) ezeket a figyelmeztető előjelzéseit tehát felül kell vizsgálni annak megállapítására, *menyiben jelentenek*

*majd szakmai problémákat* (pl. környezettel kapcsolatos jogi kérdéseket), és ezekhez ki kell dolgozni a megfelelő terminológiát. Ezzel egyúttal meghatároztuk a feldolgozási és egyéb munkamegosztást az érdekelt információs rendszerek között.

Így elérhető, hogy az információs rendszerek felfigyeljenek a küszöbön álló problémákra, és azokra megfelelően reagálhassanak, még mielőtt a felhasználók igényeikkel nagyobb mértékben fellépnének. Gyümölcsöző kölcsönhatás alakulhat ki a társadalmi változás és információs tükröződése között.

#### 4.2 Az ágazati társadalmi modellek és a változási mutatószámok beszerzése

Nehézséget elsősorban az ágazati társadalmi modellek rendelkezésre állása okoz. Kidolgozásuk részben gazdasági, részben politikai kérdés. Némileg pótolhatják őket a társadalmi változások mutatószámai. Ezekről már sok vita folyt, de kidolgozásuk – politikai síkon – számos nehézség miatt még sehol sem történt meg megfelelően. Talán az információban könnyebben lennének alkalmazhatók.

Felhasználhatók lehetnek azonban egyéb, *ágazatonként eltérő változásjelzők*, mint pl. a feljebbviteli bíróság határozataira vonatkozó adatok a jogi dokumentáció területén. Jó megoldást jelent az összekapcsolódás a kutatási terveket feldolgozó információs rendszerekkel, hiszen a *kutatási témák* felhívhatják a figyelmet a várható társadalmi változásokra. Mindezek a mutatók természetesen nem használhatók fel közvetlenül, feltétlenül szükség van megfelelő értelmezésükre.

### 5. Eredmény

Semmi nem mond ellent annak, hogy a korszerű tervezési módszereket információs rendszerek tervezéséhez is felhasználjuk. De ettől az információs helyzet gyökeres javulása még korántsem várható.

A javaslat olyan modell felállítása, mely alkalmas a felhasználókkal szemben ma még mutatózó egyoldalú beállítottság kiegyenlítésére. A felsorolt lehetőségek mellett minden bizonnyal még számos egyéb is akad, hogy *a várható követelményekre felkészüljenek, és ezzel életképesebbé váljanak*.

Ezzel az információ még inkább elszakad a könyvtártól és a szellemi munka folyamatainak rendszerébe illeszkedik bele, növelve azok hatékonyságát.

/STEINMÜLLER, W.: *Dynamische Dokumentation als Anwendung einer erweiterten Benutzerforschung. = Nachrichten für Dokumentation, 28. köt. 3. sz. 1977. p. 105–110./*

(Dezső Zsigmondné)