

tó szolgáltatások fejlesztése és összehangolása, a könyvtárak nagyobb fokú gépesítése, adatbankok felállítása, kiértékelő és szintetizáló központok létrehozása.

A siker érdekében ezeket a terveket országos és regionális szinten kell megvalósítani, az érdekelt személyek, szervezetek, szövetségek mozgósításával és összehangolásával, tehát mindazokkal együtt, akik a különböző szintű felhasználókkal közvetlen kapcsolatban vannak.

*/Pour la sensibilisation des utilisateurs en France = Documentaliste, 13. köt. 1. sz. 1976. p. 17-19./*

(Vass Endréné)

\* \* \*

### Kik az információfelhasználók és miért kell őket tájékoztatni?

Ismeretes, hogy a kutatási szervek költségvetésük 5-10%-át fordítják információk beszerzésére, a kutatók pedig munkaidejük 20%-át töltik tájékozódással. A publikációk mennyiségét sokan a kutatók termelékenységének kritériumaként tekintik. Viszont az tény, hogy nemcsak publikálni kell, hanem el is kell olvasni mások publikációit.

Az is ismeretes, hogy a szükséges alapadatok beszerzése egy-egy kutatóhely részére éppen olyan fontos, mint pl. egy laboratórium berendezése. Franciaországban az iparban évente kb. 300 millió frankot költenek információkra. Mikor egy új terméket piacra dobnak, a siker attól is függ, mennyire sikerült tájékoztatnia a vállalatnak a későbbi vevőket – még a gyártás előtt.

A szelektív információterjesztés jelenleg nem rentabilis, mert a potenciális felhasználóknak csak 10%-a veszi igénybe, 90%-hoz egyáltalán nem jut el.

Az írásos dokumentumokat napjainkban felváltják az audio-vizuális dokumentumok. A jövő dokumentációja a hagyományos nyomtatványok mellett, televíziós képszalagokból, filmekből, audio-vizuális és mágnesszalagos anyagokból fog állni. Az új típusú dokumentációhoz elengedhetetlenül szükség van:

1. jó fordításokra és
2. szakképzett dokumentátorokra, akik ki tudják választani a tengernyi dokumentumból azt, ami valóban értékes.

A modern dokumentáció elválaszthatatlan az információterjesztéstől. A korszerű tájékoztatási intézménynek nemcsak tárolnia kell az anyagot, hanem el is kell juttatnia a használóhoz a lehető legrövidebb időn belül. Alkalmazkodnia kell a használó egyedi igényeihez, mobilizálnia kell az elfekvő anyagokat is. A dokumentációs intézményeknek kell felhívni a használók figyelmét a különböző kongresszusokra, konferenciákra is.

*A használóknak általában két alapvető céljuk van:*

1. lépést akarnak tartani szakterületük fejlődésével;
2. olyan információt akarnak kapni, amely egy adott feladat megoldásához nyújt segítséget.

Lényegesen befolyásolja a használók információs igényét képzettségi fokuk; az, hogy hol, melyik egyetemen szereztek diplomájukat. Egy amerikai egyetemen végzett mérnök pl. más jellegű információkat használ, mint egy 10 évvel korábban végzett francia kollégája.

Új jelenség, hogy a használók szűk csoportja – tudósok, mérnökök, kutatók – egyre inkább kibővül. A „névtelen tömeg” is egyre több információt használ – ha nem is tudatosan.

Rá kell mutatni arra a jelenségre is, hogy sokan rosszul használják az információkat. A felhasználók nagy része óriási mennyiségű információt halmoz fel – pl. az újságírók – több okból: pl. olyan személyes, bizalmas információkat gyűjtenek, amelyeket nem lehet dokumentációs központoknak átadni, de gyűjtenek azért is, hogy „kéznél legyenek” az adatok. A dokumentalista feladata lenne, hogy meggyőzze a használót, felesleges ez a „gyűjtögetés”, könnyebben tájékozódhat, ha esetenként szakemberhez fordul, aki a megfelelő szakforrásokat megkeresi számára. A használó gyakran nem tudja pontosan meghatározni, mire van szüksége, s így esetleg nem is kap megfelelő választ. Ezért gyakran hiszi azt, hogy a dokumentalista dolgozik rosszul. A megoldás csak az lehet, hogy lehetőleg közvetlen kapcsolatot kell létesíteni a használó és dokumentalista között. Kölcsönösen meg kell ismerniük egymás szakterületének problémáit.

Korunkban az információt árúnak, „fogyasztási cikk”-nek tekintik, amelyet széles körben kell terjeszteni. Ezzel kapcsolatban négy fő feladatot kell elvégezni:

1. tudatosá kell tenni a használóban saját potenciális igényeit, meg kell tanítani arra, hogy szüksége van az informálódásra;
2. a használót a legjobb dokumentációs rendszerhez kell irányítani;
3. vonzóbbá kell tenni a dokumentációs szolgáltatásokat;
4. könnyen elérhetővé kell tenni a kívánt anyagot.

Egy meglepő adat: az Egyesült Államokban két év alatt az adatbázisoknak feltett kérdések száma 100 ezerről 1 millióra emelkedett, jelentősen fejlődött tehát a telekommunikációs hálózat, közeledtek egymáshoz a használók és az adatbázisok közvetítői, akiknek egyre fontosabb szerep jut abban, hogy a megfelelő információt eljuttassák a használóhoz. A közvetítők helyét a következőképpen határozhatjuk meg. Az egyik közvetítőnek az adott vállalatnál kell dolgoznia, a másiknak a dokumentációs szolgálatban, természetesen szoros kooperációban. Az egyik megismerteti az igényeket, orientálja a vállalatot a legmegfelelőbb dokumentációs köz-

ponthoz, a másik – akit a dokumentációban megkérdeznek – válaszol a kérdésekre és legjobb tudása szerint igyekszik kielégíteni a használók igényeit. Fontos szerephez jutnak a vállalatok vezetői is. Tudatosítani kell bennük, hogy ők és vállalataik információtermelők is egyben, nemcsak használók, tehát nekik is szállítaniuk kell az adatokat és az információkat úgy, hogy a kör bezáruljon, s a használó egyben tájékoztató is legyen.

*/Quels sont les utilisateurs? Pourquoi les informer? = Documentaliste, 13. köt. 1. sz. 1976. p. 30–34./*

\* \* \*

### A csehszlovák műszaki üvegyiparban foglalkoztatott szakemberek tájékoztatói szokásai és igényei

A csehszlovák műszaki üvegyiparban a közeljövőben át akarnak térni a számítógépes információfeldolgozásra. Mindez bizonyos mértékben megváltoztatja az eddigi informálódási szokásokat, illetve változatosabb igénykielégítést tesz lehetővé. Az áttérés sikere sok tekintetben függ attól, hogy a használókat lélektanilag is felkészítik-e a változásra, illetve tudomást szereznek-e a kibővült lehetőségekről. *Ezért az ilyen előkészületi szakaszokban mind a használó felkészítése és tájékoztatása, mind pedig az új rendszert tervezők helyzetismeretének biztosítása szempontjából igen hasznos a tájékoztatói szokások és igények felmérése.*

Az a kombinált, kérdőívet és kötetlen beszélgetést egyaránt alkalmazó felmérés, amelynek általánosabb érvényűnek látszó eredményeit az alábbiakban közöljük, 100 főből álló reprezentatív mintára, a potenciális használók kb. 12,5%-ára terjedt ki.

A szóban forgó eredmények a következők:

1. A megkérdezettek döntő többsége tanúsította, hogy informálódásához a vállalati-intézményi vagy az ágazati információs szerv szolgáltatásait veszi igénybe.
2. A megkérdezettek 10%-a az irodalomkeresésben 5 évnél rövidebb, 31%-a 5 éves, 28%-a 10 éves, 10%-a pedig 15 éves időtartást lát szükségesnek.
3. A „mikor igényel irodalomkutatást” kérdésre 82% úgy válaszolt, hogy munkája első fázisában, de 76%-os volt azok aránya is, akik a munka előkészülete során tartanak erre igényt.
4. A preferált források sorrendje a következő:

az előfordulások számának és helyezésének arányából adódó koeficiens

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| folyóiratok                           | 52   |
| vállalati irodalom                    | 23   |
| szabadalmi irodalom                   | 19,7 |
| könyvek                               | 17,3 |
| újtjelentések                         | 10,4 |
| szabálytalanul megjelenő periodikumok | 9,1  |
| kutatási jelentések                   | 6,6  |

5. A szelektív információterjesztést (SZIT) a megkérdezettek 84%-a igényelte, a negatívan nyilatkozókról kiderítették, hogy még nem ismerik ezt a szolgáltatást.
  6. A megkérdezettek nagyon bizonytalan válaszokat adtak a tekintetben, hogy egyszerre milyen mennyiségű információt képesek feldolgozni.
  7. A számítógéppel kiírt információk olvasása, bár ma még nincs lehetőség a cseh írás maradéktalan érvényesítésére, a megkérdezettek közül senkinek sem jelent akadályt.
  8. A SZIT-tájékoztatás gyakoriságáról a megkérdezettek a következőképpen vélekedtek:
    - 65% a havi periodicitás,
    - 20% a kétheti periodicitás,
    - 7% a kéthavi periodicitás,
    - 6% a kéthavinál is ritkább periodicitás,
    - 2% a heti periodicitás mellett szavazott.
  9. A számítógépes tájékoztatáshoz annyira fontos visszacsatolás eszközéül a megkérdezettek 65%-a a válaszlapot, 23%-a a személyes látogatást, 6%-a a telefonkapcsolatot tartotta a legalkalmasabbnak. 3% nem tartott szükségesnek visszacsatolást, 3%-nak pedig nem volt véleménye róla.
  10. A megkérdezettek 23%-a – időhiány és túlzott terjedelem miatt – nem tanulmányozza, nem dolgozza fel a kapott információkat, 41% viszont a kapott információk elégtelen mennyiségére panaszkodik. Sokan teszik szóvá az információk késedelmes beérkezését.
  11. Főként a kiegészítő beszélgetésekből derült ki, hogy távlati információigényüket csak kevesen tudják egyértelműen megfogalmazni.
- /JANOŠ, K.: Příklad zjišťování informačních potřeb uživatele = Technická Knihovna, 20. köt. 5. sz. 1976. p. 137–144./*

(Futala Tibor)



### Néhány szempont a tudományos kutatómunka információs igényének elemzéséhez

Két lengyel könnyűipari kutatóintézetben vizsgálták meg a kutatók információs igényeit és véleményüket igényeik kielégítéséről. Az elemzést 142 kutató és fejlesztő mérnök – a továbbiakban: kutató – által kitöltött kérdőív alapján végezték el.

A kutatóknak a feladataik megoldásához szükséges információk beszerzésére fordított munkaidő hányadát az I. táblázat mutatja.

Emellett a megkérdezettek 64,8%-ának véleménye szerint teljes mértékben lehetőség van a kutatási területen megjelenő új ismeretek állandó figyelmére, a kutatók