

INFORMÁCIÓS IGÉNY

A felhasználói igények megállapításának módszerei egy szabadidő-információs központ koncepciójához

1. Bevezetés

E tanulmány szerzőjét 1975 szeptemberében a DGF (*Deutsche Gesellschaft für Freizeit = Német Szabadidő Társaság*) azzal bízta meg, hogy dolgozza ki egy szabadidővel foglalkozó információs központ koncepcióját. Az alábbi tanulmány e koncepció kidolgozása közben felmerült problémákat, az eljárás módjait, ill. az alkalmazott megoldásokat mutatja be.

2. A szabadidő keresztmetszet jellege

A szabadidő fölöttébb heterogén – lényegében társadalomtudományi – fogalom. Meghatározása – a határozottan körvonalazható egyéb szakterületekkel szemben – igen nehéz. *Könnyebb körvonalazni, hogy mi nem foglaltatik benne, mint azt, hogy mi tartozik hozzá.* Ez a társadalmi összefüggésektől, a társadalom felépítettségétől és céljaitól függ. A szabadidő tudományos osztályozásának lehetséges három fő iránya – a konzervatív kultúrkritika, az empirikus–pozitivisták és a dialektikus társadalomtudomány – egymással mindig sajátos ellentmondásban van.

A szabadidőnek a társadalomtudomány szempontjából jelentkező heterogén jellegét a gyakorlat szempontjából mutatkozó szerkezet nélkülisége csak még jobban kiemeli. *Kereteinek és tartalmának egyértelmű meghatározása hosszas viták után sem sikerült.* A szabadidővel foglalkozó információs központ előtt álló nehézségeket világosan tükrözi az érdekeltek tudományágaknak – az antropológiától a zoológiáig terjedő – széles skálája.

3. A szabadidő-információ kiindulási problémái

Óvakodni kell attól, hogy terjedelmes és bonyolult szervezetet tervezzünk, amely aztán öncélúvá válhat. A megvalósítás *reális ideje* a legelső szempont, valamint a célok az az összesség, amelyet információs programjában a német szövetségi kormány így foglalt össze: „... a szabadidő-információs szolgáltatás kiépítése a társadalom legkülönbözőbb felhasználói területeinek és igényeinek megfelelően történjék.”

A koncepció kidolgozásának problémái az alábbi kérdésekre foglathatók:

1. Kik a szabadidő-információs szolgáltatások lehetséges felhasználói?
2. Milyen funkciókban és területeken működnek a felhasználók?
3. Milyen jellegűek a jelenlegi tájékoztatói szokások a szabadidő területén?
4. Mely területeken vannak a tájékoztatásnak lényeges hiányosságai?
5. Milyen igények és szükségletek merülnek fel az információs szolgáltatás hatékonyabbá tételével kapcsolatban?

Először ezekre a kérdésekre kell választ találni, s csak azután lehet tovább lépni a források és az anyag mennyiségi és minőségi kérdései felé.

4. Kérdőíves felmérés

Viszonylag nem nagy költséggel járó módszerként egységes kérdőíveket alkalmaztak. Ennek kettős célja volt. Egyrészt a visszaérkezéskor egy „szabadidő szakértői regiszter” állítható össze, és ennek alapján lehetségessé válik az információs anyagok összeállítása is. Másrészt a kérdőív volt hivatott képet adni a jelenlegi információs helyzetről, a felmerülő információhiányokról és -igényekről.

A kérdőív választ kér a következőkre:

Eddig hogyan szerezte be a szabadidővel kapcsolatos információkat?

Véleménye szerint milyen szolgáltatásokkal álljon egy szabadidő tájékoztatói rendszer a szakemberek rendelkezésére, hogy az megfelelő és hasznos legyen?

Véleménye szerint hol vannak a legnagyobb nehézségek és hiányosságok a szabadidővel kapcsolatos tájékoztatásban?

* * *

A DGF 450 személyre szóló kérdőívet küldött szét 1975 novemberében. 1976 február végéig 317 válasz érkezett vissza; 8 rosszul volt kitöltve, így csak 309 volt értékelhető (68,7%). Az értékelés a következő eredményre vezetett.

a) Szabadidő területen foglalkoztatott szakemberek

Összeállították a szakértők jegyzékét, amelybe a fenti 309 szakemberen felül – korábbi felmérés alapján – további 54 személy is bekerült. Ezek a szakemberek –

akiknek részfeladatairól egy 735 fogalmat felölelő tezaurusz tájékoztat – főleg az alábbi 3 területen dolgoznak:

- I. Tudományos és kutatóintézetek, tanintézetek.
- II. Kutató, tervező, tanácsadó és fejlesztési magánintézetek.
- III. Kommunális intézmények és szövetkezetek.

Ezeket a területeket különféle képzettségű és tevékenységű személyek képviselik, tanulóktól kezdve igazgatókig és professzorokig. A foglalkozási kör is sokféle, pl. anthropológia, balneológia, építészet, geográfia, informatika, üzemgazdaság, mérnöki tudományok, orvostudomány, gazdaságtan, pedagógia, filozófia, politika, pszichológia, publicisztika, jog, teológia, szociológia, futrológia stb.

b) A jelenlegi információs helyzet

Az 1. táblázat az információs eszközök használatának gyakoriságát mutatja.

| Információs eszközök és csatornák | I. | II. | III. |
|--|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| | Tud. kutatás, oktatás % | Magán-intézetek % | Kommunális intézmények % |
| 1. ülések, kongresszusok | 21 | 29 | 33 |
| 2. szakfolyóiratok | 31 | 30 | 18 |
| 3. kollegákkal való beszélgetés | 14 | 23 | 12 |
| 4. szemináriumok, munkaülések | 9 | 6 | 22 |
| 5. kapcsolatok a megfelelő intézetekkel | 7 | 16 | 8 |
| 6. objektumok meglátogatása | 5 | 10 | 11 |
| 7. napi sajtó | 6 | 9 | 10 |
| 8. információs körlevelek intézményektől | 8 | 7 | 8 |
| 9. saját vizsgálati eredmények | 10 | 10 | 4 |
| 10. monográfiák és gyűjteményes művek | 13 | 16 | 1 |
| 11. bibliográfiák* | | | |
| 12. kutatási jelentések | 7 | 6 | 3 |
| 13. könyvtárak | 5 | 9 | 2 |
| 14. érdeklődés az információs szerveknél | 5 | 7 | 1 |
| 15. referáló szolgáltatások | 5 | 6 | 0 |
| 16. személyi dokumentációs gyűjtemény | 3 | 1 | 1 |
| egyéb | 6 | 1 | 5 |
| válasz nélkül | 7 | 9 | 6 |
| n = 309 (100%) | 96 (31%) | 69 (22%) | 144 (47%) |

* adat hiányzik az eredetiben

Megfigyelhető, hogy a szabadidő vonatkozásában az információs szerv szolgáltatásainak a felhasználása nagyon csekély. A táblázatnak megfelelő jelenlegi információs helyzetre az a jellemző, hogy a szóbeli kommunikáció eszközeit gyakran használják, a nyomtatott publikációkat ritkábban, az információs szolgáltatásokat pedig alig veszik igénybe.

Lényeges különbségek adódnak a felhasználás gyakoriságát illetően attól függően, hogy a felhasználók a fent említett területek melyikéhez tartoznak. E különbségek háromféle tényezőre vezethetők vissza:

1. a képzettség szintjére;
2. az érintett intézményben rendelkezésre álló információs eszközökre és lehetőségekre (pl. könyvtár stb.);
3. az információ felhasználási módjaira.

c) A szabadidővel kapcsolatos tájékoztatás hiányosságai és az információs szolgáltatások fejlesztésének ezekből adódó szükségessége.

A 2. táblázat az igényelt szolgáltatások mértékét mutatja be a szabadidő területén.

| Az igényelt információszolgáltatás | I. | II. | III. |
|--|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| | Tud. kutatás, oktatás % | Magán-intézetek % | Kommunális intézmények % |
| 1. tájékoztatás részletkérdésekben | 20 | 28 | 30 |
| 2. bibliográfia | 33 | 32 | 15 |
| 3. referáló szolgáltatások | 33 | 26 | 13 |
| 4. tájékoztatás tárgyakról, modellekről | 8 | 16 | 28 |
| 5. kimutatások szakértőkről és intézményekről | 16 | 15 | 19 |
| 6. kutatási dokumentációk | 28 | 17 | 5 |
| 7. rendezvény-naptárak | 11 | 13 | 15 |
| 8. adatbank | 8 | 13 | 10 |
| 9. kimutatások törvényekről, rendelkezésekről stb. | 1 | 10 | 6 |
| 10. idegen nyelvű közlemények | 8 | 4 | 0 |
| 11. szabadidő-folyóirat | 3 | 3 | 3 |
| 12. sajtószemle | 0 | 1 | 1 |
| egyéb | 1 | 0 | 3 |
| válasz nélkül | 7 | 9 | 10 |
| n = 309 (100%) | 96 (31%) | 69 (22%) | 144 (47%) |

A szakemberek jól működő, hatékony tájékoztató szolgáltatást kívánnak, amely speciális, körülhatárolt részletkérdésekben is gyors és kimerítő, probléma-megoldó információt képes nyújtani. Tudományos dolgozók az írott tájékoztatói formát helyezik előnybe, míg a

gyakorlati szakembereknél a személyes kommunikáció a kedveltebb.

A kérdőíves felmérés feltárta azokat a kapcsolatokat is, amelyek egyrészt a szocio-ökonómiai és szocio-kulturális tényezők, másrészt a tájékoztatás hiányosságai által előálló helyzetekben tanúsított magatartás és a fejlettebb információszolgáltatás iránti igény között fennállnak.

5. Felhasználói szimpóziumok rendezése

Kérdőíves módszerből esetleg adódhat hibák kiküszöbölése érdekében 1976. február és március havában négy szimpóziumot tartottak, kis csoportokban, általában 9–11 résztvevővel, a már említett felosztásnak megfelelően. A személyes kapcsolatok kialakítása megkönnyítette a tájékoztatás hiányosságaival, ill. információs igényekkel kapcsolatos tennivalók megfogalmazását. A konkrét javaslatok kidolgozásához szükséges alapokat a szimpózium kétféle módszerrel teremtette meg:

intenzív csoportos megbeszélésekkel,
az információszükségleteket feltáró szituációk szimulációjával.

A szimpóziumok teljes mértékben igazolták a kérdőíves felmérés eredményeit.

a) Funkciók és tevékenységi körök a szabadidő területén dolgozó szakembereknél

A fentiekben ismeretes tevékenységi körök és felhasználók kiegészítését jelenti a lehetséges célok meghatározása: tanulmányozás, kutatás, oktatás, tanácsadás, tervezés, fejlesztés, érdekképviselet, programkészítés, animáció, érdeklődés, továbbképzés, motiváció, közügyek. Ezek a szimpóziumok résztvevőinek elgondolásaiból és személyes bemutatkozásukból adódnak és a felmerülő kérdések pontos megválaszolását segítik elő.

b) A jelenlegi tájékoztatás hiányosságai

A szimulációs módszer segítségével a tájékoztatás hiányosságai is pontosan körülhatárolhatók. Az egyes csoportok számára speciális munka-helyzeteket mutattak be. Ezek a helyzetek egyszerű hétköznapi feladatok fiktív példáiból álltak, pl. egy igazgató előadásához szükséges anyag összeállítása vagy egy tudományos cikk megírásának előkészítése. A csoport tagjai a feladat megoldása során bemutatták, milyen lépéseket kell tenniük, milyen információkra lenne szükség, ezeket mi módon lehetne megszerezni stb. Az eredmények újra megerősítették a kérdőíves kiértékelés megfelelő megállapításait, illetve bizonyos hiányosságok még jobban szembetűntek.

c) Szabadidő információs központtal szemben támasztott igények

Az említett szimpóziumok a felhasználók igényeivel kapcsolatos kérdésekre is figyelemre méltó választ adtak. Az élénk vitákból leszűrt tapasztalatok szerint az igények három síkon jelentkeztek:

aktuális információk a szabadidő területén jelentkező legfrissebb tendenciákról és fejlődésről. Igen hasznos lenne a vonatkozó eseményeket, híreket, tanulmányokat tartalmazó havi folyóirat indítása;

a meglévő, ill. tárolt dokumentumok alapján nyújtott szakirodalmi tájékoztatás (kutatásokról, adatokról, statisztikai feldolgozásokról, irányvonalakról stb.);

személyes tapasztalatcsere.

Egy új információs központ tervezéséhez a felhasználók körének vizsgálata tűnik a legfontosabbnak, vagyis az alapok lefektetéséhez a társadalomtudományi szempontokból kell kiindulni. Egy eszközzempontú, technikai jellegű megközelítéshez más módszerekre lett volna szükség. Az itt alkalmazott, kombinált módszerek együttesen jól felhasználható, konkrét eredményekhez vezetnek.

/BILLION, F.: Methodische Ansätze zur Feststellung von Benutzerbedürfnissen im Rahmen der Konzeption . . . = Nachrichten für Dokumentation, 27. köt. 4–5. sz. 1976. p. 165–169./

(Csengődy László)



Élelmiszertudományi és -technikai információs források, igények és szolgáltatások Indiában: felmérés

Az indiai műszaki-tudományos fejlesztési terv részeként javaslat született a National Information System for Science and Technology (NISSAT – Országos Műszaki és Tudományos Információs Rendszer) keretében a Food Science and Technology Information Service (FOSTIS – Élelmiszertudományi és -technikai Információszolgálat) létrehozására. A javaslat értelmében a FOSTIS látná el az országos ágazati műszaki-tudományos információs központ feladatát Indiában. Ilyen ágazati központok néhány iparágban már működnek, a regionális centrumoktól (pl. INSDOC, Bangalore) függetlenül.

A FOSTIS céljai: dokumentációs-információs szolgáltatások, primer dokumentumok beszerzése, az ország hasonló jellegű információs tevékenységének koordinálása és nemzetközi együttműködés szervezése.