

Beszámolók ◦ Szemlék ◦ Közlemények

TÁJÉKOZTATÁSI MUNKA ÁLTALÁBAN

A használó a figyelem középpontjában

Az informatikai publikációkban egyre sűrűbben bukkan fel az *információs szolgáltatások használójának* a képe mint a hasznosság, eredményesség, célra irányult tervezés elbírálásának kritériuma. Szembetűnő ez a tematikai változás, ha csak egy pillanatra is magunk elé idézzük a korábbi években szinte egyeduralkodóan technológiai (a szót legszélesebb értelmében alkalmazva) tárgyú közleményeket a nyugati szaksajtóban.

Ez a változás mutatkozik meg az *Aslib Proceedings* 1977. 2. számában is, amely az ASLIB 1976. évi, ötvenedik konferenciájának néhány előadását tartalmazza. Különösen három előadás érdemel e szempontból figyelmet: Margaret *Saunderson* a jövő fejlődését fűrkészve jut arra a következtetésre, hogy az önállósult információs funkció ismét integrálódik a szervezetek alaptevékenységébe, G. P. *Sweeney* az információ társadalmi-gazdasági szerepéről szól az Irszai Ipari Kutató és Szabványosítási Intézet és annak Műszaki Információs Osztálya példáján, végül K. *Wilson-Davis* a sheffieldi egyetemen létesített, a használók igényeit kutató központot mutatja be.

Ahelyett, hogy egyenként íránk le a három érdekes közlemény gondolatmenetét, megkíséreljük összefoglalni egymásra rimelő megállapításait.

Elsőként és legfontosabbként az információs folyamat társadalmi beágyazottságának felismerését, tudomásulvételét és az ebből fakadó következtetések levonását kell kiemelnünk. Nyilvánvaló, hogy a *társadalmi-gazdasági-ideológiai környezet meghatározza a szerzők gondolkodásmódját, kérdésfelvetéseit és megállapításait*, mégis egyértelműen pozitív és a velük folytatandó párbeszédünkhöz közös platformot kínáló az az alapállásuk, hogy a társadalmi folyamatok elemzésével közelítik meg a szorosabban vett informatikai tárgyat.

Talán *Saunderson* fogalmaz a legmarkánsabban, amikor számba veszi azokat a tényezőket, amelyek meghatározzák az ezredforduló információs modelljét. A

társadalmi-gazdasági, a műszaki és a szakmai tényezők közül feltétlen elsőbbséget ítél az elsőnek, amelyben három egymással szorosan összefüggő elemet különböztet meg, mégpedig:

1. az emberiségnek a ritka vagy drágán hozzáférhető nyersanyagforrások hatékony felhasználásáért, a környezet megvédéséért érzett aggodalma;

2. a jövő gazdasági egyensúlyának biztosítása, azaz a növekvő egyéni igények kielégítése, az általános életszínvonal, az élet minőségének emelése egyfelől, az ehhez szükséges anyagiak előteremtése (a szerző szavával: a termelés jövedelmezőségének növelése) másfelől, s mindezen érdekében a szükségtelen megkettőzések elkerülése;

3. a döntéshozók növekvő és összetett információs igénye, illetve információhasználat.

Azzal már vitatkozni lehet, hogy éppen ez a három elem játssza-e a döntő szerepet a társadalmi-gazdasági tényezőkben, vagy nem hiányoznak-e a felsorolásból más, legalább ilyen fontos elemek. Figyelemre méltó az, hogy a *technicista megközelítési szempont háttérbe szorult*, s míg korábban nyugat felől a szocialista szakembereket sokszor bírálták a szakmai problémák ideológiai-társadalmi összefüggésükben való tárgyalása miatt, most a dolgok logikája őket is ebbe az irányba vitte.

Pontosan ezt a tendenciát igazolja *Wilson-Davis* beszámolója is. Megállapítja, hogy az információs folyamat hatékonyságának növelésében *elengedhetetlen a használói igények tanulmányozása*. Az utóbbi húsz év kutatásaiban fokozatosan egyre nagyobb teret nyert a használói szempont, s ma már a hangsúly nem annyira az önmagában vett információs rendszeren van, hanem a szükségletekkel, a használói elvárásokkal összefüggésben válik a kutatás tárgyává. Eddig főleg két irányban folytak vizsgálatok: 1. hogyan használják az egyes könyvtárakat, információs központokat, 2. egy bizonyos használói csoport hogyan jut a számára szükséges információkhoz. Kevés történt még abban a tekintetben,

hogyan is használják a megnyert információt, és bár sok szó esett a használók szükségleteiről, inkább csak a használók információ iránti igényeinek vizsgálatára szorítottak.

Ez a fejlődési folyamat készítette a British Libraryt arra, hogy megvizsgálja a használókra vonatkozó kutatások országos központja felállításának a lehetőségét. A választás a sheffieldi egyetemre esett, ahol a *School of Postgraduate Librarianship and Computer Science* már korábban is végzett hasonló irányú kutatásokat. Az előzmények és hagyományok kedvező körülményeket teremtettek a *Centre for Research on User Studies* megalapítására.

Ha a központ funkcióit nézzük, azt látjuk, hogy ezek igen sokban azonosak például a hazai hasonló szerepkörű szervezetével (a Könyvtártudományi és Módszertani Központ Olvasáskutató Osztálya):

saját kutatások folytatása és külső munkatársak ösztönzése, segítése;

kutatási módszertan kidolgozása és továbbképző tanfolyamok szervezése;

tanácsadás és konzultáció;

kutatásnyilvántartás és szakirodalmi tájékoztatás.

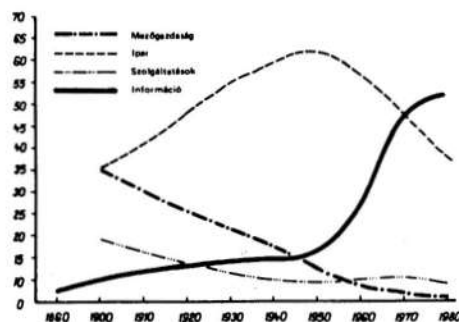
Szembevetve viszont az a különbség, hogy míg nálunk a fő figyelem eddig inkább a nagyközönségre, az általános olvasói igényekre és szokásokra irányult, s csak jóval kisebb mértékben a szakmai információszerezési szokásokra, addig Angliában éppen fordított arányú folyamat zajlik le. A legtöbb jelentős kutatás a szakmai információkeresési szokásokra irányult (a legtöbb a természet- és műszaki tudományok terén, kevesebb a társadalomtudományokban, s néhány a közigazgatás, az ipar, a kereskedelem és az üzleti élet területén). Eltekintve az olvasótáborra irányuló felmérésektől, a nagyközönség információs igényeinek vizsgálatát teljességgel elhanyagolták. S itt kell felhívni a figyelmet egy rendkívül fontos vonásra, ami egyre inkább jellemzi az angol szakirodalmat és gyakorlatot egyaránt, s megmutatkozik a központ álláspontjában is: az információt és információs folyamatot a legszélesebb értelemben tekintik.

Ennek az alapállásnak kettős következménye van. Az egyik az, hogy nem korlátozza kutatási területét a könyvtárak vagy információs központok tevékenységére, hanem a teljes információs struktúra részeként kezelve őket érdeklődési körébe vonja a teljes struktúrát; a másik pedig az, hogy az információs szükségletek teljességét célozza meg, beleértve a mindennapok megoldandó problémáit, a szórakozást, a szellemi rekreációt is.

Az információs struktúra hagyományos kereteinek a fellazulását és leomlását állapítja meg és prognosztizálja *Saunderson* is, aki elsősorban a döntéshozók igen összetett információkra vonatkozó igényeiből indul ki. Véleménye szerint a társadalom információs funkciója több mint a könyvtár, az információs szerv, a dokumentáció;

mindent magában foglal, ami az információk és adatok szervezésével, feldolgozásával és kezelésével foglalkozik. Az információ oszthatatlan: adott esetben mindenfajta releváns információra egyszerre van szüksége a használónak. Egyelőre még különböző okok miatt indokolt lehet külön rendszerekben kezelni bizonyos információkat, de a köztük lévő határok elmosódóban vannak.

A társadalom információs funkciója említésekor lép be szólamával *Sweeney*, aki a közpénzekből fenntartott, országos információs szolgálat létjogosultságának elemzésével teljesíti ki az összhangot. Bár ő csak az ipar információs szükségleteinek kielégítéséről szól, mégis komplex módon kezeli témáját. Olyan értelemben is, hogy a legkülönfélébb információs szolgáltatások együttes működésére világít rá az ír intézmény munkájában, még inkább olyan értelemben, hogy a népgazdaság egészének érdekeiből vezeti le az egyes vállalatoknak nyújtott információs-gyártmányfejlesztő szolgáltatásokat. Elméleti alapjait a nagy „tudás-iparágak” (knowledge industries) megjelenéséből bontja ki. Ezekhez az „iparágakhoz” sorolja az oktatást, a kutatást, a kiadást, a kommunikációs és távközlési vállalkozásokat és természetesen az információs szolgáltatásokat. Fejlődésük szinte észrevétlenül, de exponenciális arányban folyt az utóbbi években. Egy kutató becslése szerint 1958-ban az USA nemzeti termelésének 29%-a esett a „tudás-iparagra”: 1961-es becslése szerint 1968-ra ez az arány 40%-ra nő. Egy másik kutató megállapítása szerint az USA munkaerejének 50%-át foglalkoztatja e szektor már 1975-ben, de legkésőbb 1980-ban. A munkaerő átrendeződését jól szemlélteti a cikkben közölt 1. ábra.



1. ábra A munkaerő megoszlása az USA-ban

Akár pontosak ezek a becslések és számítások, akár nem, a lényeges az, hogy a modern társadalom fő gazdasági tevékenységévé – amelyhez a nemzet gazdasági erőforrásainak nagyobb fele tartozik – a vizsgálódás, a közlés és a döntés válik. A tudomány, a tudás az információ növekvő társadalmi szerepét történelmi as-

pektusban vizsgálja Sweeney, vagyis azt a folyamatot elemzi, amelynek során az alacsony termelékenységű mezőgazdasági társadalom magas termelékenységű ipari társadalommá fejlődött. Vitatható ugyan ez a terminológia, még inkább a mögötte rejlő történelemszemlélet, mint ahogy vitatható az a megállapítása is, hogy a termelőegységek hovatovább úgy foghatók fel, mint „tanuló-rendszerek”, amelyek új tudástartalmakat fogadnak be, alkalmazzák ezeket, s ezáltal hajtanak végre változtatásokat. *Kétségtelen azonban* – a mi álláspontunk szerint is – *a tudomány termelőerő szerepe*. Ezért érvényes az a megállapítása, ha bizonyos fenntartásokkal is kell élnünk, vagy pontosabb meghatározásokat is várnánk a szerzőtől, hogy *egy társadalom hanyatlásnak indul, ha nem hajlandó tanulni és a változó körülményekhez igazodni*.

Az információ hasznosítása az ipari szervezetekben növekvő jelentőségű. Egy svéd iparvállalat becslése szerint egy új termékben megtestesülő tudásmennyiségnek csak 2%-a új ismeret; a fejlődő részlegek munkatársai mind több időt töltenek el információk beszerzésével és értékelésével. Mindez olyan arányokat ölt, hogy kísérlet történt a vállalatot mint tudásanyagot felhasználó szervezetet meghatározni, amelynek célja *nem is a profit, hanem a tudás megszerzése*: a profit – ebben a formulában – azt méri, milyen mértékben sikerült tudásra szert tenni. A vállalat léte tehát azon múlik, sikerül-e a számára szükséges tudást, információkat megszerezni.

A progresszív, túlélni kívánó vállalat nemcsak a saját, belső információs forrásait szervezi meg, hanem kapcsolatokat épít ki a társadalmi infrastruktúrában meglévő információs forrásokhoz is. Minél több vállalat lép erre az útra, annál dinamikusabbá válik az egész társadalom. Döntő mozzanat e folyamatban a kommunikációs csatornák megléte és áteresztő kapacitása. Az ipartól elvezető és az iparhoz vezető kommunikációs kapcsolatok rendszere azonban csak akkor fog zavartalanul működni, ha egy koordináló és fejlesztő, országos és állami ügynökség, szervezet igazítja a rendszer fejlődését a változó szükségletekhez. Tehát már nem kizárólag az egyes vállalat magánügye az informáltságának biztosítása, hanem *társadalmi érdek, állami feladat* is! És a műszaki információs osztály az Intézet egészének tevékenységébe szervesen beépülve, ennek megfelelően dolgozik.

Itt kell visszatérnünk Saunderson gondolatmenetéhez, amely szerint az a paradox helyzet áll elő a modern társadalomban, hogy *a használók információs szükségletei egyre nőnek, ugyanakkor pedig kielégítésük anyagi forrásai behatárolódnak*. Ipari példával érzékeltetve ezt a megállapítást: egy új termék bevezetéséhez ma már sokkalta több és jóval összetettebb információra van szükség, mint korábban, ami azonban természetesen megnöveli az információra fordított költségeket. Az ellentmondás feloldása e szemszögből is a vállalaton kívül keresendő, azaz a külső információs forrásokra,

pontosabban *az országos és nemzetközi szolgáltatásokra kell mind fokozottabban támaszkodniok a használóknak*. Egyik előfeltételként az állami információs politika szükségességét fejtette ki Sweeney (ld. fentebb), Saunderson pedig a társadalmi-gazdasági tényező mellett az információs szakma fejlődését és a műszaki haladás vívmányainak alkalmazását jelölte meg, mint amelyek meghatározzák az ezredfordulóra várható helyzetet.

A szakma fő problémája továbbra is *a publikált irodalom egyre* – kérdéses bár, milyen arányban – *növekvő tömegével való megbirkózás* annak érdekében, hogy a kutatásban és fejlesztésben lehetőleg elkerülhetők legyenek a felesleges kettőzések. Tovább bonyolítja a helyzetet a belső, nem publikált információk felhasználásának fontossága. Az információs szolgálatok segítségével sietett a szinte egyik napról a másikra virágba szökkenett információs ipar, amely a számítógépes technika alkalmazásával óriási hatást gyakorolt az előbbiekre: egy sor új és jól hasznosítható szolgáltatást nyújtott a helyi szolgálatoknak, rengeteg adminisztratív és nagyon sok szellemi munkától mentesítette őket. Ennek következménye, hogy *az információk feldolgozásáról a használók kiszolgáltatására tevődött át a hangsúly*.

Röviden áttekinti az információs tevékenység rendelkezésre álló *műszaki bázist* is. A számítógépek megjelenése és általánossá válása az információk kezelésében és szolgáltatásában új, gyökeresen más helyzetet teremtett. *Ma már nem luxus a számítógép*, hiszen változatos kínálatból választhatja ki mindenki a megfelelő gépet, és a kisebb pénztárcájúak is találnak olyat, amely árban elérhető. Óriási hatás várható a miniszámítógépektől a további fejlődésre nézve.

A perifériális egységek területén is szembeűnő az előrelépés: az optikai leolvasók már működnek a gyakorlatban, a hangbeolvasás és a kézírás leolvasásának megoldása fejlesztés alatt áll. Előnyösen ötvöződött mind a bemenetnél, mind a kimenetnél a számítógépes technika a mikrofilmmel (CIM és COM). A legjobb úton vagyunk a nyomtatott szó teljes ellenőrzése felé, azaz a remélhetőleg maximális visszahívás és relevancia biztosítása irányába. A következő időszak igazán nagy, forradalmi hatású áttörése a nyelv természetének és szerkezetének kutatásától várható: biztató jelek vannak a ténylegesen *automatizált indexelés és fordítás* megvalósíthatóságára.

Mindebből milyen jövőkép bontakozik ki? Az új ismeretek csak géppel olvasható formában jegyződnek fel; az indexelés, a korrelációk rögzítése, a tartalomelemzés, a rendezés a gép dolga lesz. Eltűnik a nyomtatott példány, a teljes szöveg távközlés révén, mikroformátumban vagy erre átfordíthatóan férhető hozzá. Nagy információ tároló központok alakulnak ki helyileg, nemzeti és nemzetközi szinten. A nem publikált, bizalmas információ bár helyileg tárolódik, mégis on-line módon áll rendelkezésre.

A minimumra csökken az emberi beavatkozás mértéke az információk kezelésében, s a használó maga

tájékozódik folyamatosan a gépileg kezelt információ-tömegben on-line kapcsolat révén. A használó és az információ közötti kapcsolatban csak a visszamenőleges keresésnél lesz szerepe az információs szakembernek, de most már mint az információ kiértékelőjének és értelmezőjének. Ebből következően nem is annyira az informatikában vagy a könyvtártudományban, hanem az illető szakterületen kell szakképzettséggel rendelkeznie. Ahogy a szerző mondja: *kis jövő vár arra a kollégára, aki csak könyvtáros vagy informatikus lesz.* Más szóval, az önálló információs funkció magasabb szinten ismét visszatér oda, ahonnan kivált, megszűnik különállósága és ismét integrálódik a használó tevékenységébe.

Térjünk azonban vissza a jövőből, s *Wilson-Davis*-szel együtt vessünk egy pillantást a használók tömegére. Angliában a lakosság 70%-a soha nem használ könyvtárat, 50–60%-a soha nem vásárol könyvet. Ha az előző bekezdés jövőképe a használóknak csak egy szűkebb rétegére is érvényes, mégis részét képezi az egész társadalom információs struktúrájának, amelyben nyilvánvaló integrációs tendenciák nyilvánulnak meg. Az információ társadalmi mozgását, a tájékozási szokásokat vizsgáló kutatások egyazon tárggyal foglalkoznak, legyen szó futballeredményekről vagy a társadalomtudósok könyvtárhasználatáról. *Az információs igényeket és szükségleteket széles társadalmi beágyazottságukban kell kutatni,* kiterjedve az egyén és társadalmi csoportok életmódjára is. Csakis ezen a módon lehet megállapítani az információs rendszerek hatékonyságát, s azt, miképpen lehet és kell fejleszteni őket.

A kutatás tárgyának és témáinak kijelölése mellett hasonlóképpen *fontos a módszerek kidolgozása,* amelyre az olvasói szokásokkal foglalkozó kutatások központja nagy súlyt helyez. Éppen módszertani tekintetben hagytak sok kívánnivalót maguk után a korábbi vizsgálatok, s ezért nem vethetők egymással össze, erősen vitatható mintavételi eljárásokat alkalmaztak, szűkös és egyoldalú módszertani apparátusuk. A központ tervei között ezért egy *módszertani segédkönyv kiadása* is szerepel, amelyben többek között helyet kapnának a különféle vizsgálati eljárások leírásai, minta-kérdőívek, a szabványosított szakkifejezések szótára stb.

* * *

Elhamarkodott dolog lenne egy konferencia három előadása nyomán bármiféle általánosító következtetést levonni egy szerény ismertetésben. A legtöbb, amit mondhatunk az, hogy az előadók gondolatai és megállapításai *az informatika használó-orientáltságának az erősödését jelzik,* amely részben bizonyos technikai problémák megoldásának, még inkább a társadalmi-gazdasági tényezők befolyásának a következménye. S úgy látszik, ez kedvező alapot nyújthat más-más társadalmi rendszer-

ben működő szakemberek között termékeny párbeszéd folytatásához

WILSON-DAVIS, K.: The centre for research on user studies: aims and functions = Aslib Proceedings, 29. köt. 2. sz. 1977. p. 67–76.

SAUNDERSON, M.: The information function in relation to user departments: an excursion into the future = Aslib Proceedings, 29. köt. 2. sz. 1977. p. 77–90.

SWEENEY, G. P.: The use of national resources to encourage the more effective use of information by industry = Aslib Proceedings, 29. köt. 2. sz. 1977. p. 91–103.

(Papp István)



Gondolatok a dokumentumok avulási idejének meghatározásával kapcsolatban

A kutatók és a gyakorlati szakemberek is foglalkoznak a tudományos információ egyik fontos tulajdonságával, az avulással. Avuláson azt értjük, hogy az információ az idő múlásával elveszti értékét. Az avulás kutatása az információs tevékenység gyakorlata szempontjából fontos, mert megismerése alapul szolgálhat az információkeresés és állománygyarapítás visszamenőleges értékének meghatározására, információtárak állományfejlesztési elveinek, a retrospektív bibliográfiakészítés szabályainak felállítására stb.

Az információ avulása a dokumentumok avulásában mutatkozik meg, a dokumentumok avulása viszont abban, hogy csökken az irántuk való érdeklődés, csökken használatuk intenzitása és gyakorisága. Tehát *a tudományos-műszaki irodalom avulása nem más, mint a tudósok és szakemberek által történő felhasználás csökkenése a megjelenés időpontja óta eltelt idő függvényében.*

Már többen megkísérelték különböző típusú és tartalmú dokumentumok avulását meghatározni, amihez természetesen a felhasználás intenzitásának meghatározására volt szükség. Vagy azt vizsgálták, hogy *hányszor hivatkoztak a konkrét dokumentumokra,* vagy azt, hogy *hányszor rendelték meg az eredetiket vagy mikromásolatukat a tájékoztató intézményeknek.*

Az avulási folyamat jellemzésére több kritériumot javasoltak és alkalmaztak. A leggyakoribb ilyen mérőszám a *felezési idő,* ami alatt felére csökken az adott kiadvány igénybevételi eseteinek száma.

Az avulás ütemének értékelésére gyakran az *avulás évi tényezőjét* számítják ki. Ezt úgy kapják, hogy az egyik év folyamán elért felhasználások számát (C_n) elosztják az előző év hasonló (C_{n-1}) adataival: