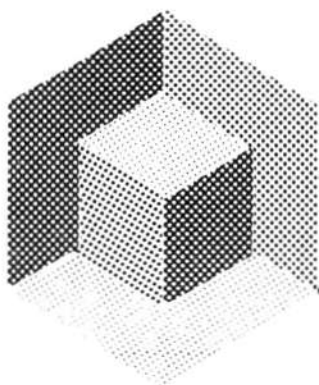




Beszámolók • Szemlék • Közlemények

TÁJÉKOZTATÁSI MUNKA ÁLTALÁBAN

Az iparban dolgozó kutatók s mérnökök információhasználatára, és oktatásuk az információ felhasználására

Többféle tényező befolyásolja, hogy a tudományos és műszaki szakemberek miként használják a tudományos és műszaki információ (a továbbiakban: információ) különböző forrásait. A befolyásoló tényezőket a következő kategóriákba sorolhatjuk:

az egyéni felhasználóra vonatkozó tényezők: a személyes magatartás az információ forrásaival kapcsolatban; az eddig szerzett tapasztalatok; a források árával, elérhetőségével, megbízhatóságával, témaköri teljességével összefüggő egyéni vélemények;

a szervezeti, intézményi környezethez fűződő tényezők: a munkahelyi légkör, a vezetőség magatartása az információ iránt, az intézményben lévő információs szervezeti egység működése;

az információ forrásaival, rendszereivel összefüggő tényezők: az információs rendszer használatának időbeli problémái (gyorsaság, késedelem), a szűrő apparátus működése a zaj kiküszöbölésére az outputból, az információk minősége; szükséglet információs szakemberek iránt, akik a felhasználók és az információs rendszer közötti érintkezést segítik;

a probléma-helyzetet érintő tényezők: a kutatási és fejlesztési feladatok sürgőssége, bonyolultsága, újszerűsége, fontosságának mértéke stb.

A különféle információs források hasznosításának fokozása érdekében jól meg kell értenünk, hogy a felsorolt tényezők milyen viszonyban vannak egy adott intézmény vagy szervezet sajátos helyzetével. Nem sok hatása lesz pl. a szakemberek információs magatartásának megváltoztatására irányuló oktatásnak egy olyan

munkahelyen, ahol a vezetők teljes közömbösséggel kezelik az információellátás fejlesztésének kérdését. Az oktatás megváltoztathatja ugyan a szakemberek magatartását, de nem fognak hozzájutni jobb szolgáltatásokhoz.

A felhasználókat általában a következő öt foglalkozási (munkaköri) csoport valamelyikébe sorolhatjuk:

a kutatási és fejlesztési politika irányítói: pl. a kutatási és fejlesztési igazgatók és más műszaki vezetők; napi munkájukhoz nem használják az információs szolgáltatásokat s ezeket csak akkor értékelik, ha válsághelyzet következik be;

műszaki vezetők (managerek): a kutatási és fejlesztési tevékenységek irányítói, felügyelői, akik közvetlen kapcsolatban vannak a műszaki személyzettel s a műszaki feladatokkal, ezért szükségük van információra; megpróbálnak lépést tartani, de hogy ez milyen mértékben történik meg, igen sokban függ az intézmény, vállalat jellegétől;

kutatási és fejlesztési, továbbá egyéb műszaki feladatok megoldásán dolgozó szakemberek: az idetartozó igen nagy számú kutató és mérnök oldja meg a műszaki problémákat, ennek folytán ez a csoport tényleges információfelhasználó. A szakembereknek ezt a csoportját egészen közelről érdekli az, hogy milyen formában kapják az információkat; mivel a műszaki feladatok egy része csak rutin-munkát igényel, az ebben érintett szakembereket kevésbé érdeklik az output finomabb formái;

információközvetítők: ennek a csoportnak tagjai azok, akiknek az információ a kenyeré, így egyetemi könyvtárak dolgozói, szakkönyvtárosok és más információs szakemberek tartoznak ebbe a kategóriába; sokan közülük úgy fogják fel szerepüket, mintha a nagy adatbázis-előállító vállalatok rosszul fizetett „ügynökei”

volnának; mások felismerik, hogy személyes érdekeltiséget és kockázatot kell vállalniuk a tájékoztatásban, mint az ipari és egyetemi kutatómunka rendkívül fontos eszközében;

oktatók: ehhez a kategóriához az egyetemi és főiskolai tanárok tartoznak; információs szükségletük sok mindenben hasonlít a kutató és fejlesztő szakemberekéhez és a műszaki vezetőkhöz, s ez attól is függ, hogy ténylegesen részt vesznek-e feladatok megoldásában, vagy irányítják-e a kutató munkát. Főként elméleti kérdések iránt érdeklődnek, és a hozzájuk hasonló helyzetű, rokon témákon dolgozó kutatók eredményeit vizsgálják, értékelik.

A felsorolt csoportoknak tehát eltérő jellegzetességeik vannak, amelyeket mind figyelembe kell venni a felhasználók oktatására szánt programok kialakításában.

Hogy az információs források beszerzésére vonatkozó döntések miként jönnek létre egy szervezetben, erre vonatkozóan WIND és GRASHOF vizsgálata ad tájékoztatást. Megfigyelésük szerint a beszerzési központ egy komplex szervezeti egység, s ebben a kutatási és fejlesztési vezető (igazgató) tölti be a legfontosabb szerepet. Ebben a vonatkozásban az információs szakembernek alig van beleszólása a döntésbe.

Az információs szakember az információs rendszer folyamatos használatának biztosításában játssza a legfontosabb szerepet. Ez arra utal, hogy az intézmény különféle egységeinek tagjait megfelelően fel kell világosítani az információ értékéről és jelentős erőforrásként való felhasználásáról, figyelembe véve az információ gyorsaságát, az output formáját, mennyiségét, témakörét. Mindezek a tényezők fontosak annak eldöntésében, hogy megfelelően válasszák meg és alakítsák ki egy szervezet információs rendszerét.

Az egyéni, személyes tényezők is sok esetben igen lényegesek a szervezeten belüli információáramlásban. Egyes személyek kiemelkedően informáltak, s ennek megfelelően kulcsszerepet visznek az információk befogadásában és átadásában. Ezek a kommunikációs kulcsszemélyek (gate keepers) különböző funkciókat töltenek be az információáramlásban.

A kommunikációs kulcsszemélyek öt fő típusát s szerepét a következőkkel jellemezhetjük:

forrástájékoztatók és összekötők: ebben a referral jellegű funkciójukban a kommunikációs kulcsszemélyek interperszonális és egyéb formájú kapcsolatokat hoznak létre az érintett szakemberek között a szervezeten belül és kívül;

információs források: ebben a minőségükben a kommunikációs kulcsszemélyek tudományos, műszaki és szervezeti információkat adnak, és kollégáik számára úgy működnek, mint egy információs kliring-állomás; különösen fontos ebben a funkciójukban, hogy jól tájékoztassanak a szervezetben kialakult különféle csoportokról, klikkekről;

fejlesztési elképzelések hordozói: a kommunikációs kulcsszemélyeknek ez a tevékenysége arra irányul, hogy lökést adjanak valamely tudományos–műszaki gondolat elfogadásához, alkalmazásához; ennek érdekében a felmerült gondolatot úgy igyekeznek bemutatni, mint eladható „csomagot”, és segítik munkatársaikat abban, hogy megtalálják az anyagi támogatás lehetséges forrásait; jól ismerik a szervezet hatalmi központjait, aminek akkor van nagy jelentősége, ha valamely tervezet elutasításáról vagy elfogadásáról döntenek;

gondolatébresztők, eszmék katalizátorai: ebben a tevékenységükben a kommunikációs kulcsszemélyek sajátosan alkotói (kreatív) feladatokat látnak el, folyamatosan ösztönzik, segítik munkatársaikat új, termékeny gondolatok létrehozásában és értékelésében;

tudományos–műszaki elgondolások támogatói: a kommunikációs kulcsszemélyeknek ilyen tevékenységei részben összefüggnek a már említett „ügynöki” funkciókkal; a tudományos elgondolások anyagi és erkölcsi támogatása természetesen nem független a szervezetben elfoglalt pozíciótól és a tekintélytől, s főként akkor van rá szükség, amikor egy elképzelés már kikristályosodott s kivitelezésére meg kell találni a szervezeti erőforrásokat.

Látható az eddigiekben vázolt szempontokból, hogy egy szervezet információfelhasználóinak struktúrája meglehetősen bonyolult szövevény. Fel kell deríteni ezt a struktúrát – amilyen mélyen csak lehet –, mert csak ennek ismeretében alakíthatók ki a valóban szükséges és eredménnyel bíró programok a felhasználók oktatására, tájékoztatására.

S ha a szervezet, vagy intézmény vezetősége nem vállal kötelezettséget, s ha nem alakul ki a megfelelő munkahelyi környezet s légkör, akkor nem lehet számítani az információs rendszer hatékony működésére és használatára. A különféle felhasználói rétegeknek különbözőek az információs szükségletei. Az információs rendszerek piackutatóinak és az információs szakembereknek fel kell ismerniük a potenciális felhasználók szükségleteit és ki kell elégíteniük azokat.

Ha egy felhasználó elégedett az információs rendszerrel, akkor ez arra készteti, hogy folyamatosan igénybe vegye. S ez egyúttal bátorítani fogja a későbbi felhasználókat is, hogy rendszeresen éljenek az információs szolgáltatásokkal. Az interperszonális kommunikáció – egyéni szinten – igen gyakran úgy működik, hogy elősegíti a tapasztalatok cseréjét az információkról, s ezáltal fokozza az információs rendszerek használatát mind a szervezeten belül, mind pedig a szervezetek között.

/CHAKRABARTI, A. K.: *Information use and training of industrial scientists and engineers. = Library Science with a Slant to Documentation, 15. köt. 2. sz. 1978. p. 89–91./*

(Györe Pál)