

információs terv javításán — a felhasználókkal szorosan együttműködve — állandóan munkálkodni kell.

A VEB NARVA-BGW információs tervét A5-ös kartonokon dolgozták fel. A kartonokat — témák és felhasználók szerint — két külön csoportra osztották. A téma szerinti részben, a megfelelő címszó után a következő feljegyzések szerepelnek egymás mellett:

a címszóhoz tartozó témák rövid ismertetése,
az információ címzettjének neve,
a címzett személyére és az információ közlésének, ill. továbbításának módjára vonatkozó kódolt adatok,
az információ címzettjének telefonszáma,
annak a szervezeti egységnek rövidített megjelölése, amelyben a címzett tevékenykedik.

A terv téma-kartonjait a címszavak betűrendjében tárolják. Ugyancsak betűrendben állnak a terv felhasználókra vonatkozó nyilvántartó kartonok is, amelyek az alábbi adatokat tartalmazzák:

az információ címzettjének neve,
munkahelyének rövidített jele, telefonszáma, foglalkozása, beosztása, érdeklődési körébe tartozó, általa leggyakrabban olvasott szaklapok és referáló folyóiratok címe, tevékenysége a szakmai szervezetekben.

Az információs tervet a VEB NARVA-BGW tervei egészítik ki. A szaktájékoztató, valamint a szakkönyvtári csoport valamennyi dolgozójának munkaeszközei közé tartozik egy-egy ilyen információs terv is. A terv minden adatát bizalmasan kezelik.

3. Az információs igények ismeretének hatása az információs szolgáltatásokra

Az információs igényeknek ez a mélyreható feltárása lehetővé tette, hogy a tájékoztatási részleg munkatársai a felhasználók megoldandó feladatainak megfelelően szolgáltatassák a tudományos és műszaki információkat. A felhasználók információs igényeinek ismeretében specializálták és kiterjesztették az információs szolgáltatásokat, ami a tájékoztatási tevékenység színvonalának emelkedését eredményezte.

Az összegezhető eredmények a következők:
áttekinthetőbbé vált a szakmai profilizálás;
központosították a szakirodalom beszerzését és feltárását;

az időszakosan megjelenő információs szolgáltatások tartalmilag jobban illeszkednek a kombinált profiljából adódó igényekhez, mint azelőtt,

átfogóbb és célzottabb lett a kezdeményező információs szolgáltatás (irodalom-ajánlások, szövegvonatok, részfordítások, eredeti dokumentumok vagy másolatok formájában),

nőtt a szakirodalmi értekezések témáinak száma,
a vezető káderek rendszeres tájékoztatást kapnak az aktuális kérdésekről,

átfogóbb fordítási tervet készítettek és ehhez kapcsolódóan speciális, fénytechnikai szakszótárak és szakkönyvek kiadását irányozták elő, szakkönyvtárakat, készletjegyzékeket és ötlet-katalógusokat adtak ki permutált regiszter formában.

[*Informatik*, 22. k. 4. sz. 1975. p. 49–53.]

Takáchné Tóth Mária

INFORMÁCIÓS IGÉNY

Módszer a felhasználók igényének felmérésére

A felhasználók igényeinek tanulmányozására szolgáló módszereket és azok buktatóit elemzi a cikk.

Valóban szükség van-e a felmérésekre? Az igényfelmérés folyamata számos esetben hozzásegíti a felhasználót arra, hogy felismerje valódi, mindeddig latens igényeit a dokumentációs szolgálattal szemben. A tájékoztatási szakember sem töltheti be szerepét igazán az igények legalább hozzávetőleges ismerete nélkül. Gyakori tévedés, hogy a felhasználók igényeit permanens igényeknek tekintik és azok változásait megfelelő időközökben ismétlődő felmérések hiányában észre sem veszik. A felmérés azonban önmagában kevés. A kívánt cél eléréséhez ki kell egészíteni szociológiai és közgazdasági elemzésekkel, valamint az információs eszközök kritikus értékelésével is.

Milyen esetekben célszerű felmérést végezni? Új tájékoztatási egység létrehozása előtt; működő szolgáltatás felhasználói között időnként; és a működő szolgáltatások potenciális felhasználói között.

Kérdőív-recept nincs. Hasznos módszer az előkészületek során szűk körben végzett előzetes felmérés, a dokumentalisták valóságos, és a felhasználók fő problémái közötti arányok hozzávetőleges megállapítására.

A módszer kiválasztása függ a kitűzött céltól, a vizsgált lakosság körülményeitől, a felmérésre és a kiértékelésre szánt időtől, a felmérést végzők számától, képzettségétől, a hierarchiában elfoglalt helyétől és a vezetés hozzáállásától. Erre sincs recept, de ha nagyszámú és földrajzilag szétszórta lakosság igényéről mérhető eredményeket kívánunk szerezni, akkor ajánlható a kérdőíves módszer; míg kisszámú, személyesen elérhető egyének igényeit interjú formájában célszerű felmérni, ha kvalitatív eredményekkel is megelégszünk,

és kíváncsiak vagyunk a személyes motivációkra. A nehezen megvalósítható, és hasznosítható csoportos interjúknak is vannak bizonyos esetekben előnyei. Az itt elhangzó vélemények azonban az egyénről nem sokat árulnak el.

A mintavétel szokásos statisztikai tapasztalatai mellett számolni kell azzal, hogy az ilyen természetű kérdőíves felméréseknél 20 és 80% között változik a válaszolási arány.

Az interjúk alapján végzett felmérésnél igen fontos mindjárt a beszélgetés elején a felmérés céljának pontos és világos ismertetése. Ugyancsak tanácsos előre közölni a beszélgetés valószínű időtartamát is. A segítségül használt kérdéssorozathoz nem szabad mereven ragaszkodni, ha a spontán közlések ezt megkívánják. A csoportos interjú a legjobban úgy végezhetjük, ha lehetővé tesszük, hogy a beszélgetők mindegyike véleményét azonnal rögzíthesse és így alakíthassa ki álláspontját.

A kérdőíves felmérés célja információk összegyűjtése a megkérdezettek szokásairól, viselkedéséről, véleményéről és a szokásokat kialakító motivációiról. Ennek érdekében a megkérdezettnek tényekre kell visszaemlékeznie, véleményének analizését, és szintézisét kell elvégeznie és önvizsgálatot kell tartania. A kérdőívet úgy kell megtervezni, hogy ezeket a törekvéseket elősegítse.

A kérdések típusai közül a zárt kérdés megválaszolásánál a kérdezettnek nincs semmiféle kifejezési szabadsága, gondolkozása kényszerpályára kerül. Előre megadott válaszok közül kell kiválasztania a legjobban megfelelőt. A típus előnyei egyszerű problémákról alkotott vélemények megismerésénél, a megkérdezett gyors azonosításánál és tényanyag gyűjtésnél mutatkoznak meg.

Bonyolult problémakör megvilágítására ez a kérdés-típus nem alkalmas. A zárt kérdésnek mindig közvetlen magatartásra kell vonatkoznia és konkrét emlékeken kell alapulnia.

A kérdések másik típusa nagy mennyiségű előre gyártott válaszon alapul, mint például a következő:

Önknél a tájékoztatást

- | | | | |
|---|------|-----|-----------|
| – belső feljegyzések, | igen | nem | nem tudom |
| – vállalatban belüli személyes kapcsolatok, | igen | nem | nem tudom |
| – vállalatban kívüli személyes kapcsolatok, | igen | nem | nem tudom |
| – a vállalati tájékoztató szolgálat, | igen | nem | nem tudom |
| – egyéb (részletezni) | | | |

útján oldották meg?

Az ilyen kérdéseket könnyű kiértékelni és megválaszolni, és egyidejűleg a kérdezett gondolkodását hatásosan stimulálják. Hátrányuk azonban, hogy a megkérdezettet erősen befolyásolják akár úgy, hogy az érzése szerint tőle elvárt válaszokat jelöli meg, akár úgy, hogy a sok válaszlehetőség közül egyet-kettőt kiválasztva a saját véleményét meg sem kíséri kifejezni. Fontos, hogy legyen mindig „egyéb, és pedig” típusú válaszlehetőség is.

A nyílt kérdések elvben nem korlátozzák a megkérdezett válaszainak formáját, terjedelmét. Ilyen kérdés pl.: Mit várna el egy információs laptól? A nyílt kérdésekre adott válaszokat igen nehéz kiértékelni, bár némi intellektuális munkával mérhető eredményeket is szolgáltathatnak. Komplex és kényes problémák vizsgálatára szinte egyedül ez a típus alkalmas igazán. A kényes témáknál azonban, célszerű olyan kérdéssorozatot kidolgozni, ami nem bosszantja, hanem megnyugtató a kérdezettet. Például a következő kérdést nem tanácsos feltenni:

Miért nem bocsátja az Ön által létrehozott dokumentumokat/információkat a tájékoztatási részleg rendelkezésére? Helyette tapintatosabb formát választva pl. a következő kérdés javasolható:

Ön szerint mivel magyarázható, hogy az emberek nagy része nem adja tovább a birtokában lévő információkat?

Az előzetes felmérés nyílt kérdéseinek analízise szolgáltatja a legjobb alapot az igazi felmérés előre gyártott válaszokon alapuló kérdéseinek megfogalmazásához.

A kérdőív bevezetőjében célszerű ismertetni a felmérés kidolgozóját, a vizsgálat fő célját, a válaszok felhasználási módját, a válaszadáshoz szükséges időt, a válaszadás módjait, valamint az ív visszaküldésének adatait, a visszaküldés határidejével együtt. Az ismertetést köszönetnyilvánítással kell zárni. A kérdőívet célszerű fejezetekre bontani. Ilyen fejezetek lehetnek például a megkérdezett azonosítására, a felhasznált információforrásokra, a működő szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményekre, az információigényekre stb. vonatkozóak.

A kérdőív kérdései legyenek rövidek, mennyiségük legyen a lehető legkevesebb. Célszerű áttekinthető táblázatok formájában feltenni kérdéseket, bizonyos problémák együttes tárgyalására. Az információs szakterülethez tartozó speciális szókincs használatától lehetőleg tekintsünk el, ne bátortalanítsuk el a válaszadót. Igen gyakori buktató az olyan kérdés, amelyik egy bizonyos válasz adását sugallja. Erre példa a következő kérdés: Gondolja-e Ön, hogy fontos a kérdésekre adott válasz gyorsasága?

Jegyezzük jól meg, hogy a válaszadók sokkal könnyebben és szívesebben végzik el viselkedésük,

mintsem motivációik elemzését. A viselkedés elemzése juttatja el őket azonban végül is a mély önvizsgálathoz.

A felmérések befejezése után következik a legnehezebb és a legkevésbé receptre végezhető munka, a kiértékelés, és az azt követő döntések, intézkedések meghozatala.

/Documentaliste, 11. k. 4. sz. 1974. december, p. 166-170./

Lázár József

TÁJÉKOZTATÁSI INTÉZMÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

Beszámoló az ASLIB kutató és fejlesztő tevékenységéről

Az ASLIB (Association of Special Libraries and Information Bureaux = Szakkönyvtárak és Tájékoztató Irodák Szövetsége) 1974 évi konferenciáján hangzott el beszámoló az intézmény kutatási és fejlesztési osztályának eddigi működéséről és további terveiről. Az osztály 1957-ben alakult. Kezdetben csak egy munkatárs foglalkozott ezzel a munkával, azóta azonban az igényeknek és a lehetőségeknek arányában fejlesztették az osztályt. Jelenleg 22 főből áll, 17 munkatárs foglalkozik az aktuális könyvtári, tájékoztatási problémák kutatásával és öt fő alkotja a módszertani tanácsadó csoportot. A fejlesztési és módszertani tanácsadás ingyenes az ASLIB tagkönyvtárai részére. Mint a beszámoló megállapítja, — bár van külön ezzel a feladattal megbízott csoport — a kutatómunkára szánt időből is sokat fordítanak e célra.

Az elmúlt évek tapasztalatai azt mutatták, hogy probléma van bőven, amit a tagok vetnek fel a kutatás számára: pl. állandóan visszatérő kérdés: mi a tájékoztatás értéke, hogyan lehetne kimutatni a megfelelő tájékoztatás anyagiakban mutatkozó eredményeit? Továbbá költséges berendezések, eljárások kikísérletezését, vizsgálatát várják a tagok, amelyekre azonban csak korlátozott mértékben van lehetőség, stb. A tagok által felvetett témák azonban többségükben olyan speciális vagy elméleti problémák, hogy az ezekkel kapcsolatban folytatott kutatások eredményei csak átdolgozva, módosításokkal hasznosíthatók a tagok többsége részére és kevés segítséget nyújtanak az egyes, tájékoztatásban működő munkatársak mindennapi munkájához.

Az ASLIB kutató és fejlesztési osztálya ezért újra megfogalmazta feladatát és célkitűzéseit: kutatási eredményeivel összekötő szerepet kell játszania a tájékoztatók és a felhasználók között. Ezen belül általánosan alkalmazható és hatékony tájékoztatási módszerek,

eszközök és források kutatásával kell foglalkoznia, jobban feltárni és megismerni a felhasználók igényeit, felismerni az általános nemzeti és nemzetközi információs munkában és ezek összehangolásában meglévő problémákat, folytatni és fejleszteni a módszertani tanácsadást és ezzel a kutatási eredményeket eljuttatni a gyakorlati alkalmazásig. Az ASLIB kutató és fejlesztési osztálya ilyen jellegű kutatási kérdések felvetését várja a jövőben az ASLIB tagjaitól.

A célkitűzések értelmében a kutatómunkát négy fő téma köré csoportosítják a következő években:

1. a felhasználók csoportjai és az információs források;
2. tájékoztató szolgáltatások, ezek szervezése és vezetése;
3. a tájékoztatás eszközeinek módszereinek és technikájának fejlesztése;
4. marketing, a felhasználók képzése stb.

Az első téma keretében felméri és tanulmányozzák a felhasználók különböző csoportjait, információs igényeiket, mennyiségi és tartalmi szempontból egyaránt. A hagyományos szakterületeken, továbbá a különleges, specializált vagy interdiszciplináris témákban működő felhasználók körének meghatározása után igényeiket összevetik a meglévő forrásokkal, szolgáltatásokkal, illetve tájékoztatói lehetőségekkel. Ez azért jelentős, mert éppen a spontán fejlődés következtében egyes szakterületek igen gazdagok tájékoztatási forrásokban, más területen pedig alig van, vagy egyáltalán nincs tájékoztatói lehetőség.

A tájékoztatás megszervezésének és vezetésének alapkérdése, — csak a nagyságrendek eltérőek intézményenként — hogy melyek azok az adatok, források, kiadványok stb., amelyeket be kell szerezni és melyek azok amelyeket különböző rendszerekbe bekapcsolódva, hálózatok vagy egyéb szolgáltatások útján kell biztosítani. A döntés alapja a gazdaságosság. Ehhez a döntéshez akár segítséget nyújtani a kutatói osztály a költségek és különböző szakkönyvtárak állományának, adatbázisának elemzésével, továbbá a számítógépes nemzeti hálózat modellezésével, kiépítésével és továbbfejlesztésének elősegítésével.

A harmadik és negyedik fő téma szinte szükségszerűen következik az előzőkből. Ezek a következők: a módszerek fejlesztése, az első és másodlagos információforrások, a számítógépes adattárolás, keresés, indexkészítés, a könyvtári munkafolyamatok automatizálása, a tájékoztatás pontosságának és autentikusságának növelése, a felhasználók képzése, az információs munka eredményességének vizsgálata és ennek a vizsgálatnak lehetséges módszerei... stb.

Természetesen ezeket a körvonalazott kutatási terveket bővíteni fogják azok a kérdések, amelyeket