

Igénykutatás és szociológia

/A Magyar Könyvtárosok Egyesülete Műszaki Könyvtárosok Szekciójának Sopronban tartott ülésén elhangzott hozzászólás/

R.Sz. GILJAREVSZKIJ és A.I. CSERNÜJ a "Tudományos kommunikáció és az informatika néhány problémája" című előadásukban felsorolják és rangsorolják az informatikával kölcsönös kapcsolatban álló tudományokat és tudományos diszciplínákat: bibliográfia és könyvtartudomány, szemiotika, nyelvészet, kibernetika, pszichológia, könyvészet, matematikai logika, levéltáran, műszaki tudományok, tudományelmélet.

A tudományos információ strukturáját és általános tulajdonságait valamint a kommunikáció összes folyamatait tanulmányozó társadalomtudomány "partnertudományai" közé még sokan nem veszik fel a szociológiát, gyakran még a szakirodalmi igénykutatással foglalkozók sem. A MERTA 20 tudományág között helyet szorít a szociológiának is, de arról, hogy miben merül ki az informatika és a szociológia viszonya, öt évvel ezelőtti előadásban nem szól. SZENTMIHÁLYI János, aki a tudományos tájékoztatás elméletét, az informatikát az általános kommunikációelmélet egyik ágának tekinti, súlyos mondatokat szentel tanulmányában a kommunikáció révén létrejött társadalmi kapcsolatnak, ami az információk felhasználását vagy fel nem használását jelenti. GYÖRE Pál fontos mozzanatra mutat rá, amikor az emberi viselkedés sajátosságait kutató tudományokra, köztük a szociológiára hívja fel az informatika művelőinek figyelmét, de csak a szabadidő-kutatásokat és a művelődésszociológiai kutatásokat említi, mint lehetséges támpontokat. SZEPESVARY Tamás és VAJDA Erik a felhasználók csoportjainak szociológiáját az informatika segédtudományaként említi. SZENTIRMAI László munkásságából bizonyítva látom, hogy az igénykutatás minden esetben bizonyos mértékig szociológiai kutatás is. Ugy gondolom, helyesen teszi, hogy az igényvizsgálatokat elsősorban a munka- és szervezetszociológiai kutatásokkal rokonítja.

Nem akarom még kivehetetlenebbé tenni a tájékoztatástudomány és határterületei egymásba érő bűvös köreinek alakzatát, sem előbbre tolni a szociológia előőrseit, hogy majd beleolvassza a szerény önálló tudomány vagy az öntudatos segédtudomány létért küzdő informatikát a szociológiába, csupán egy-két szempontot szeretnék megemlíteni, amelyek az igényesebb igénykutatásoknál figyelembe vehetők. Az egyszál kérdőívvél csatába rohanó felmérőkkel ellentétben olyan igénykutatásokra gondolok, amelyek szervesen kapcsolódnak egyrészt az információs szükségletek, másrészt az információ-használói szokások kutatásához.



Mind a szükségleteket, mind az igényeket és szokásokat végső soron - de nem legvégső soron! - a társadalmi szerkezet, illetve ennek

változásai határozzák meg. Ezek a hatások természetesen meg lehetőségek áttelepítésén keresztül érvényesülnek.

A társadalmi környezetben élő és tájékozódó átlagember sohasem találkozik személyesen a társadalommal, nincs módja arra, hogy szabad szemmel áttekinthesse a társadalom szerkezetét, mint a Gellért-hegyről Budapestet a turista.

A társadalom helyett családtaggal, munkatársakkal, járókelőkkel találkozik, kisebb csoportokat tekinthet csak át élőben, és statisztikai táblázatokból vagy elméleti munkákból szerezhethet képet a nagy egész szerkezetéről. Ennek ellenére a nagy egész hat a mindennapi élet minden mozzanatában. Nem közömbös, hogy az információt kereső és fogyasztó ember milyen helyet foglal el a társadalmi munkamegosztásban, a hatalmi hierarchiában, és honnan hová tart. Az információ megszerzése a hatalom megszerzésének feltétele és következménye, így az információ és a demokrácia, - nemcsak az üzemi, hanem az "országos" demokrácia is! - nem erőnek erejével összerángatott fogalmak. A manapság legerősebb rétegképző, a munkamegosztás alakulása hat az információs rendszerek alakulására is. Nemcsak a szakosodásra, hanem az ellentétes folyamatra is gondolok. A szakosodással járó társadalmi feszültségek csökkentésére nem látok más megoldást, mint azt, hogy majd a kutatómérnökök helyet cserélve a termelésben dolgozó társaikkal, időről-időre megmártóznak a gyakorlatban, feltöltik valóságanyaggal a kimerült akkumulátoraikat. Olyan üzemekben és kutatóintézetekben, ahol ilyen "kétlaki" mérnökök dolgoznak, újfajta rendszerek kidolgozása szükséges, persze nem a jövő évben, de talán nem is a túlságosan távoli jövőben. Ma már világosan látják a szociológusok, hogy az iskolarendszer a társadalmi különbségek eltüntetésével az az konzerválását is segíti. Ez, bizonyos mértékig, a szocializmus viszonyai között is érvényesül. Nem elég az igénykutatásoknál a tájékoztatói szokásokat kétségtelenül befolyásoló iskolai végzettséget mechanikusan regisztrálni.

Annak is utána kell nézni bizonyos esetekben, hogy milyen fokot ér el az iskolai és otthoni végzettség összesen, hogy az adott szakembernél a papír szerinti iskolai végzettség mennyiben különbözik ki az induló társadalmi hátrányokat. Még kandidátusok között is kimutathatók ilyen fajta különbségek - a "gyerekszoba" meglétének és nemlétének különbségei - például a nyelvtudásnál. Tapasztalataim szerint a munkás vagy paraszt származású műszaki vagy gazdasági vezetők körében jóval gyakoribb a sok és sokféle információtól való félelem - az eredeti dokumentumot elrejtő, feldolgozott információtól való félelem - mint az értelmiségi származású értelmiségieké.



Az információkat igénylő és fogyasztó embernek lelke van, erre a tájékoztatástudománnyal foglalkozó szakemberek legtöbbje figyelemmel van, sokan azonban nem törődnek azzal, hogy az információt fogyasztó személyiség a társadalmi makro- és mikrostruktúra által meghatározott, a kielégítését jóval kevesebbet törődnek a szociálpszichológiai törvényszerűségekkel. Az új információval és az újfajta információhordozóval

kapcsolatos beállítódásokat, illetve ezek szélsőséges fajtáit, az előítéleteket a csoportviszonyok közvetítésével végső soron "össztársadalmi" tényezők határozzák meg. Az információ használója mindig csoport, többnyire többféle csoport tagja, és a csoportokban elfoglalt helye meghatározza információszerzésének esélyét, módját és szokásait is. Amikor egy-egy vállalat, üzem, intézet vagy részleg információs rendszerének kidolgozására vállalkozunk, nagyon fontos ezeknek a formális és informális csoportoknak, illetve a csoportok kommunikációs viszonyainak, tevékenység-szerkezetének, hatalmi hierarchiájának tanulmányozása. A vállalat szervezeti felépítéséből még nem rajzolódna ki a valóságos csoportviszonyok, ebből még nem tudjuk meg, hogy ki kivel beszél, hogy kinek melyik csoport jelenti a beállítódására és viselkedésére döntő hatású referencia csoportot. A könyvtárosok és dokumentalisták által közvetített információk mindig szóbeli információk közé ágyazódnak be, és ezek nagy mértékben meghatározzák az e műhelyekben "készülő" információk hatékonyságát, a csoportok kommunikációs viszonyainak tanulmányozása tehát igen értékes támpontokat adhat. Válsághelyzetben a kommunikáció alulról felfelé irányú megváltozik, és megnövekszik a hatalmi hierarchia felsőbb régióiból leáramló információk mennyisége, állapítják meg a csoportviszonyokat vizsgáló szociálpszichológusok. Az ilyen és ehhez hasonló szociálpszichológiai törvényszerűségek figyelembe vétele az információs rendszerek működésének hatékonyabbá tételénél hasznos lehet.

Enlitést tettem a társadalmi meghatározottságu beállítódásról és előítéletről, amelynek ismeretében meg lehet becsülni az információ eszköz fogadtatását, hatásfokát. Sokan ez esetben csak valamiféle érzelmi viszonyra gondolnak, és a felhasználó körüludvarlásával próbálják megszerettetni az újfajta információs szolgáltatást. Kétségtelenül van a beállítódásnak és az előítéletnek ilyen érzelmi eleme is, de a szociálpszichológusok többsége a kognitív elem nagyobb szerepét hangsúlyozza. Az a kutató, aki saját maga előszeretettel huzogat alá adatokat könyvekben, folyóiratokban, nemcsak azért nem bizik mások "alánuzogatásaiban", kiemeléseiben, válogatásában, mert az illető nem szimpatikus számára, hanem mert nem ismeri a másik rendszerét, szempontjait. Beállítódása ezek megismerésével megváltozhat. A beállítódás, az életmód, és az értékrendszer egymást kölcsönösen át-fedő, kölcsönösen mozgató körök. Kapcsolatuk ismerete sem elhanyagolható egy szolgáltatás megtervezésénél vagy a szolgáltatás hatásfokának bemérésénél. Az igénykutató által vizsgált tájékozódási szokások egy vagy több tevékenység, intézmény és információs rendszer által meghatározott szokások, valamint az életmód és társai által meghatározott szokások gubanca. Csak az összetevők gondos szétválasztása és felnagyítása után magyarázhatunk meg olyan meglepő jelenségeket, hogy szakmunkások közül kiemelkedő művezetők tájékozódási igénye nem magasabb, mint a szakmunkásoké.



Hallatlanul érdekes lenne, ha különböző termelési és kutatási ágakban dolgozó szakemberek egy heti információs készletét elemeznék: az újságokból, a szomszédoktól, a plakátokról, a rádióból, a szak-könyvekből, a referáló folyóiratokból, az előadások alatti beszélgetésekből és az előadóktól, a regényekből és a TV híradókból stb. merített információkat.

Nemcsak azt figyelhetnénk meg, hogy nagyon sok információ a meg-célzott réteg "alá" kerül, hogy a szigorló bölcsész a 100 híres re-gényből és a középiskolai tankönyvből készül szigorlatra, hogy a szak-orvos kizárólag az orvosi hetilapra, a szakmérnök a Miskolci Élet-re hagyatkozik, hanem azt is, hogy egy-egy napilap hír, egy-egy Élet és Tudomány cikk, ismeretterjesztő film vagy éppen szépirodalmi mű le-het "kezdeményezője" egy-egy még nem ismert határterület vagy rész-letkérdés bejárásának.

Egy ilyen ismert szociológiai, művelődésszociológiai kutatás - amely jóval többet mondana, mint a szabadidő vizsgálatok - sok min-dent elárulhatna egy-egy információs igény fellobbbanásának előzmé-nyéről, háttéréről.

Az általános és szakműveltség, a hobby-tevékenységekkel kapcso-latos olvasmányok és a szakmai olvasmányok között még nem eléggé tisztázott, de nagyságrendileg már körülírható összefüggések tapasztalhatók, de még az irodalmi és szakirodalmi olvasmányok sem mennek el egymás mellett köszönés nélkül. Nemcsak a tudományos-fantasztikus regényekre gondolok, hanem a "vegytiszta" szépirodalomra is. A szép-irodalom új területre irányító, a tevékenység társadalmi hatása irán-ti érdeklődést szorgalmazó, kreativitást fejlesztő és humanizáló ha-tásainak mérése természetesen nem az igénykutató feladata, de bizo-nyos esetekben ez a szempont is termékeny lehet. Végso soron - szabad szemmel nem látható magasságban vagy mélységben - a szakmai műveltség és az irodalmi ízlés egy nyelven beszélnek, méghozzá igen érdekes dol-gokról, amire oda kellene figyelnünk. Ha más miatt nem is, a kommuni-kációs szokások tanulmányozása miatt érdemes adott esetben a szakem-ber "magánolvasmányait" és azok befogadását vizsgálni, illetve ezek-nek a vizsgálatoknak az eredményeit figyelemmel kísérni.

Amennyiben az igényvizsgálat ilyen szempontokkal is szervesen kiegészülne, a kérdőíves módszernek ki kell egészülnie a megfigyelés, a kísérlet, az esettanulmány és a mélyinterjú módszerekkel is. Ezek azonban nem pótolják az extenzív, a statisztikai módszerekkel operá-ló felméréseket, de az esetek nagy részében előkészíthetik és kiegé-szíthetik a kérdőíves felméréseket. Ilyen fajta vizsgálódások után már nemcsak kérdéseket tudunk feltenni, hanem ezt is sejtjük, hogy milyen fajta válaszokat kaphatunk kérdéseinkre, és ilyen fajta isme-retek birtokában könnyebben megítélhetjük a kapott válaszok realitás-értékét.

/Az informatika egyes elvi kérdései. /Cikkgyűjtemény/ Bp. 1972. OMKDK, 183 p. /A tudományos tájékoztatás elmélete és gyakorlata, 19. szám./

Kamarás István