

## AZ INFORMÁCIÓS KÖZPONTOK ÉS RENDSZEREK ÁLTALÁNOS, SZELEKTIV ÉS INFORMÁCIÓS HATÉKONYSÁGA

KÖNIGOVÁ, Marie: Efektivnost informačních středisek a jejich systémů c. dolgozatának (Praha, ÚVTEI, 1978. 70 p.) tömörítését FUTALA Tibor készítette.

Az információs központok és rendszerek munkájának hatékonyságát különféle szerzők különféle szempontokból próbálják megközelíteni. M. KÖNIGOVÁ e dolgozatában pl. – természetesen a leőhelyekre való hivatkozásokról sem megfeledkezve – tizenkét szerző (Simpson, Borko, Kertész, Rubinstein, Grober, Kolcsinszkij, Loszev, Hvosztov, Wolfe, Sarancevic, Merta és Wiesenberger) hatékonyság-definícióit és hatékonyság-mérési javaslatait gyűjtötte össze.

A hatékonyság-fogalmak egy része (pl. egyetemes hatékonyság, társadalmi hatékonyság) meglehetősen parttalan, illetve több nagyjából-egészéből reálisan kifejezett hatékonyság-féleséget ötvöz magában. A fogalmak másik része (pl. a gazdasági hatékonyság, a műszaki hatékonyság) ezzel szemben meglehetősen szűk, csupán meghatározott aspektusok kifejezésére szolgál, s így mindössze kiegészítő szerepet játszhat a reális hatékonyság-fajták egzaktabb kifejezése, „megmérése” közben.

Azokat a tényezőket, amelyek az információs intézmények és rendszerek hatékonyságát a leginkább meghatározzák, az alábbi pontokba foglalhatjuk:

1. Az információs intézmény iránti társadalmi szükséglet az adott intézmény és környezete közötti kapcsolat kimutatásával.
2. Az ellátandó szakterület vagy népgazdasági ágazat információs igényeinek és szükségleteinek tematikai szempontból való lefedettsége.
3. Az adott szakterület információs intézményének vagy rendszerének szervezete.
4. A szelektív rendszer milyensége, ami alatt a releváns információk tárolási és visszakeresési módszereit és módjait kell érteni.
5. Az információs szolgáltatások típusai, amelyeknek hatékonysága attól függ, hogy milyen egy-egy használói csoport struktúrája.
6. A szétsugárzás és a hozzáférhetőség kérdései, amelyek a célszerű címzettség problematikáját tartalmazzák.
7. A feltárt-feldolgozott dokumentumok információs értéke.

Ha a fenti tényezők mindegyikét tüzetes vizsgálat alá vetjük, megállapíthatjuk, hogy az első három tényező az általános hatékonyság, a következő három a szelektív hatékonyság, az utolsó pedig az információs hatékonyság szempontját kínálja fel számunkra az információs intézmények és rendszerek hatékonyságának kifejezéséhez.

Az általános hatékonyság problematikáját elemezve megállapíthatjuk, hogy az információs intézmény vagy rendszer társadalmi szempontból főként az alábbi irányokban hajthat hasznot:

- 1. Minden hazai és külföldi információs termék gazdaságos felhasználása.** A feldolgozó-feltáró információs központok egész ország területén való funkcionális megerősítése lehetővé teszi, hogy az ország egész területén beszerzett, de eddig fel nem dolgozott, illetve fel nem tárt információs források használatát lényegesen kiszélesítse. A célszerű centralizálás és az egységes módszertani eljárás az állománygyarapítás területén pl. lehetővé teszi, hogy a ráfordítások a gazdaságilag indokolt szinten maradjanak. A feldolgozás-feltárás területén kifejlesztett munkamegosztás lehetővé teszi, hogy e munka produktumai a használók különféle csoportjainak szükségleteit elégítsék ki. A feldolgozási kooperáció egyik pozitív következményeként a párhuzamos, de jórészt felhasználatlan külföldi beszerzések is csökkennének.
- 2. Az új ismeretek gyorsabb ütemű terjedése az egyes ágazatokban és a társadalom egészében.** Ezt a már létező és az újonnan keletkező központok belülről eddig nem koordinált hálózatának kommunikációs összekötésével lehet elérni. Ehhez az is szükséges, hogy az egyes munkahelyek tervszerű kooperációt fejlesszenek ki egymás között, illetve hogy – az adott ágazat információs központjának ésszerűsítési javaslatait megfogadva – egységes metodika alapján dolgozzanak.
- 3. Időmegtakarítás biztosítása az információk felhasználói számára.** Ez a K+F szempontjából jelentős költségmegtakarítással is kecsegtet, hiszen az itt dolgozók száma 100 ezer körül mozog napjainkban. Ha ehhez még hozzávesszük a népgazdaság egyéb területein dolgozó egy és egy negyed millió szakembert, valamint azt, hogy a szakemberek munkaidejük 25–35 %-át fordítják manapság tájékozódásra (ebbe az időbe beleszámít a magán-dokumentációk fejlesztése, az információt kérő levelezgetés stb. is), mindjárt kitűnik: az e téren való legkisebb előrehaladásnak is mekkora kihatásai lennének.
- 4. A könyvtárosok és a szaktájékoztatók érdemibb foglalkoztatása.** Ez minden bizonnyal megnövelné az információs munka befolyását a kutatásra, az irányításra, a műszaki haladásra és a felhasználók tájékozódási készségének javítására.
- 5. A felhasználók bekapcsolása a feltárás folyamataiba.** Ez alatt azt kell érteni, hogy a felhasználók tevékenysége ne fejeződjék be a primér dokumentumok létrehozásával, hanem – megfelelően szabályozott módon – segítse elő a szekunder dokumentumok létrehozását és rendszerezését is.
- 6. Az irányítás szféráját illetően aktivizáló intézkedések hozása.** Már eddig is bebizonyosodott, hogy a kutatási jelentések és a fordítások országos nyilvántartása révén, illetve a lehetőség aktív hasznosításával megnövelhető az információs állományok társadalmi felhasználásának foka, mégpedig anélkül, hogy ehhez újabb ráfordításokra lenne szükség.
- 7. Az információs produktivitás megnövelése munkamegosztás, specializálódás, együttműködés elmélyítésével.** Az információs tevékenység gazdasági hatékonyságát mindezekelőtt szervezeti intézkedésekkel, tervszerű kooperációval, munkamegosztással, koordinálással és racionalizálással lehet mind országos, mind pedig nemzetközi méretekben megnövelni.

8. **A felhasználók képzése és továbbképzése.** Ezt az információs rendszerek pedagógiai és nevelő funkciójának érvényesítése követeli meg. Közvetlen hatása a használók információs készségének növekedése lesz. Közvetetten az információs munkatársak képzettségének fokozását is kiköveteli.

A szelektív hatékonyság tulajdonképpen az általános hatékonyság sajátos formája, meghatározott használói kategóriák (kutatók-fejlesztők, irányítók stb.) információellátásának hatékonyságát van hivatva kifejezni.

Az információs hatékonyság az alábbi vonatkozásokban „tárulhat fel”:

1. **A dokumentumokban található információk mennyisége és felhasználásuk.** A jelentős információk helyes felhasználása folyamatosan aktualizálja a felhasználók ismereteit. Az információs outputok minőségének növelése a színvonalasabb és a minél újabb információk hasznosításával érhető el. Az információhasználatból következő gazdasági haszon részint az információ beszerzésével és hasznosításával kapcsolatos ráfordításoktól, részint pedig a hasznosított információkból eredeztető haszontól függ. Az információs ráfordítások megállapítása elvileg lehetséges, az információk hajtotta haszon gazdasági értékelése viszont problematikus.
2. **Az információs szolgáltatásokban található információk mennyisége.** Az egyes információs intézmények által produkált információs szolgáltatások volumene és tartalma igen változatos. A könyvtári szolgáltatások általában a felhasználók többségét elégítik ki. A K+F szükségleteinek kielégítését főként a tudományos folyóiratok, a dokumentációs cédułaszolgáltatás, a referáló lapok és irodalomkeresések révén oldják meg. Az irányítók számára elsősorban összefoglaló közgazdasági szemlék, terndjelentések stb. készülnek. A beosztottak és a széleskörű gyakorlat szükségleteinek kielégítésére szolgálnak a tudományos-népszerű aktualitásokat, a kutatási eredmények gyakorlati bevezetését hírül adó szolgáltatások. E szolgáltatásokról általában elmondható, hogy minőségileg javulóban vannak.
3. **A primér szövegek stiláris jellemzői (olvashatóság, érthetőség, szakmai színvonal stb.)** Kétségtelen, hogy az információs hatékonyság sok tekintetben attól függ, hogy milyenné sikeredett a szakmai információk továbbadása a primér szövegekben.
4. **Az információs tartalom megőrzése a szövegek komprimálásában.** Az információs intézmények a komprimálást több fokozatban hajtják végre. E fokozatok a következők: eredeti dokumentum – kivonat – referátum – annotáció – dokumentációs jegyzetek – bibliográfiai leírás. Mindegyik fokozatban követelmény: az egyes fokozatok sajátosságainak határai között megőrizni az eredeti dokumentum alapvető információs tartalmát.
5. **Az információáramlás a felhasználói szférában.** Ezt hivatkozáselemzési módszerekkel lehet kimutatni, minthogy az információfelhasználás folyamata rendszerint megegyezik az információképzés folyamatával. A hivatkozás-elemzések lehetővé teszik egy-egy szakterület információs rendszerének verifikálását, illetve a felhasználók körében való érvényesülésének kimutatását.

Azt, hogy valamely információs rendszer hatékonyságát – összes belső és külső tényezőjét tekintetbe véve – kifejezhessük, igen körülményesen tudjuk csak realizálni. E célból – a legnagyobb siker reményével – az értékelemzés módszerét vehetjük igénybe. Ez a hierarchikusan legmagasabb tényezőtől, azaz az objektivizált használói szükségletek

kielégítésére törekvő információs szolgáltatásokból indul ki. Ezen belül az általános, a szelektív és az információs hatékonyság különféle (és a fentiekben bemutatott) szempontjait vehetjük vizsgálat alá, esetenként gazdasági hatékonysági számításokkal is élve, illetve további kritériumokat (pl. a felhasználók kéréseinek kielégítése, gyorsaság stb.) is felhasználva.

Hogy hatékonyság-elemzéseink ne legyenek illuzórikusak, olyan paramétereket kell alkalmaznunk, amelyeket össze lehet egymással hasonlítani. illetve amelyek kiküszöbölik az egyes intézmények nagyságából, munkatársainak számából adódó különbségeket. Pl. egy-egy munkahely produktivitásának megítéléséhez az alábbi mutatók állnak a rendelkezésünkre: állomány/munkatársak száma, saját publikációk/munkatársak száma, kölcsönzések/munkatársak száma, primér állomány/munkatársak száma, szolgáltatások/munkatársak száma, annotált leírások/munkatársak száma, irodalomkeresések/munkatársak száma, fordítások/munkatársak száma, szekundér állomány/munkatársak száma, használók/munkatársak száma. De ugyanígy megtalálhatók egy-egy intézmény vagy rendszer költségességének, munkaigényességének megítélésére alkalmas mutatók is.

A szelektív hatékonyságot a relevancia, pertinencia és a gazdaságosság mutatói segítségével mérjük. Alkalmas a zörejek mértéke felőli megközelítés is. A kvalitatív jellemzők (pl. tematikai lefedettség mértéke, a válaszok gyorsasága, az információk aktualitása, az annotációk minősége, a szolgáltatások használhatósága stb.) kifejezésére a dichotom algebra módszertani apparátusát vehetjük igénybe, amely arra az esetre alkalmas, ha a jel két alternatív értéket vesz fel.

Az információs érték szemantikai szinten kvantitatíven nem fejezhető ki a ráfordítások és a haszon fogalmának segítségével. Így e tekintetben inkább csak az outputok minőségének növeléséről, valamint annak megítéléséről és meghatározásáról beszélhetünk, hogy milyen a szakszövegekben és az információs szolgáltatásokban található információk értéke és haszna.

