

Mi az az IAKM?

2011-ben volt tíz éves az *Information Architecture and Knowledge Management* (IAKM, Információépítészet¹ és tudásmenedzsment, <http://iakm.kent.edu/>) mesterképzési program az Ohio állambeli Kenti Állami Egyetem (Kent State University, KSU) Könyvtár és Információtudományi Tanszékén (School of Library and Information Science, <http://www.kent.edu/slis/index.cfm>). Ezt a programot tanulmányozhattam nemrégiben Fulbright kutatói ösztöndíjasként.

Maga a KSU nem teljesen ismeretlen azok számára, akik hallottak a Gombocz-ösztöndíjról, amely 1974-től több évtizedig számos magyar könyvtárosnak és könyvtártanszéki oktatónak tette lehetővé, hogy néhány félévig ezen az egyetemen tanuljon és szerezzen oklevelet az úgynevezett hatodéves program keretében.²

A KSU a *The Times* napilap felsőoktatási mellékletében közölt rangsor tanúsága szerint bekerült a világ 200 legjobb egyeteme közé. Az észak-amerikai egyetemek között a 79., a világ egyetemei között a 196. helyen áll.³

Az IAKM program egyedülálló abban a tekintetben, hogy ez elnevezésében szereplő két fogalmat összekapcsolva oktatják, bár a köztük levő kapcsolat laza. Mindenesetre annyi elmondható, hogy a tudásmenedzsment-rendszerek, a dolog természeténél fogva komplex architektúrákat igényelnek⁴, valamint a vállalati célok elérését nagymértékben gátolja a rossz információs architektúra.⁵ Eszerint tehát van kapcsolat a két terület között.

Az IAKM MSc diploma megszerzése három szakirányon lehetséges:

- Tudásmenedzsment,
- Egészségügyi Informatika,
- Felhasználói élmény-tervezés (Rövidítve: Ux).⁶

Az első két szakirányban a diploma online szerezhető meg, amit terveznek a harmadik estében is. Ennek kialakításánál messzemenően figyelembe kívánják venni, hogy a távoktatás lényegesen különbözik a szemtől szemben történő oktatástól, függetlenül attól, hogy esetünkben az utóbbi sem csak előadásokból áll, hanem fontos szerepet játszik benne az ütemezett feladatok teljesítése és a legkülönbözőbb témák megvitatása, ami persze a hazai képzésben sem ismeretlen.

A kenti elképzelésnek viszont fontos vonása, hogy formailag nappali tagozatról van szó, viszont a hallgatók többnyire teljes állásban dolgoznak, és jó néhányan távolról járnak be az egyetemre. Nekik tehát a tárgyankénti heti egy előadás-szeminárium is megterhelő. Ezért és annak érdekében, hogy a hallgatók (a nyári szemeszterekben való tanulás lehetőségét kihasználva) két év alatt végezni tudjanak, a szokásostól eltérő módon alakul majd az oktatás rendje. Egy hallgató egyszerre csak egy tárgyat vesz fel, amelyet 7 hét alatt kell teljesítenie. Ezt követi egy hét szünet. A választható tárgyak helyett a hallgatók egy-egy tárgyon belül választhatnak alternatív utakat. Például egy intranet alkalmazás megtervezésekor eldönthe-

tik, hogy azt a vállalati szféra, egy közintézmény számára, vagy mobil eszközökre készítik-e el. A tananyagot kisebb egységekbe szervezik, ez lehetővé teszi, hogy rugalmasan lehessen azt kezelni, és jól kiegészíthessék az oktatással szinkronizált online konzultációk.

Maga a távoktatás azért arrafelé most aktuális téma. Például októberben, Kentben, a *Celebrating College Teaching* konferencia egyik központi témája volt.

Az IAKM diplomát megszerezni kívánó hallgatóknak, akik között vannak könyvtár szakot végzettek, informatikusok és vizuális design szakosok is, két alaptantárgyat kell felvenniük és teljesíteniük. Ezek egyike a program alapjául szolgáló tárgyak kontextusát vázolja fel, a másik a tudásszervezési struktúrákkal, rendszerekkel és szolgáltatásokkal foglalkozik.

A szakmai törzsanyag tantárgyai szakirányonként eltérőek. A Ux szakirány esetében a felveendő öt tárgy között ott van az információ-építészet és a használhatóság (Usability), amelyekkel közelebből is megismerkedhettem. A választható tárgyak köre széles, és nemcsak a program saját tantárgyainak köréből kerül ki, hanem a könyvtártanszék, a kommunikáció, az újságíró és vizuális kommunikáció szakok, valamint az üzleti tanulmányok szak kínálatából is válogathatnak a hallgatók. Az előbbi négy szak oktatása a Kommunikációs és Információs Kar (College) égisze alatt valósul meg. A jövőben egyébként nagyobb fokú integrációt szeretnének megvalósítani a kar keretein belül, amit az a felismerés vezet, hogy a tömegkommunikációs média, az információs és kommunikációs technológiák, valamint a telekommunikáció konvergenciája figyelhető meg.

Az információs társadalom gyors kialakulása és a hálózatok szerepének megnövekedése azt is magával hozta, hogy az információhoz kötődő, inter- és transzdiszciplináris szakmák száma megnövekedett. A gyors változások azt is megkövetelték, hogy az IAKM program korábbi szakirányainak helyére újak lépjenek. A mai szakirányok elődje a Tudásmenedzsment, Információépítészet és az Információ-használat (Information Use) hármas volt.⁷

Kinttartózkodásom egyik kiemelkedő tanulsága és szakmai élménye Peter Morville – megint csak szinte lefordíthatatlan című – online is hozzáférhető könyvéhez fűződik – *Ambient Findability*, amit leginkább így fordíthatnánk: Megtalálható környezet, bár Morville elképzelése szerint akár a minket körülölelő megtalálhatóságról is beszélhetünk (amihez egyelőre még csak közelítünk).

Mit is jelent szerinte a megtalálhatóság? Hogy valami megtalálható legyen, meg kell tudnunk állapítani, hol is található, oda kell tudnunk navigálni. A megtalálhatóság mértéke, hogy mindez mennyire könnyen oldható meg, és hogy a különböző (információs) rendszerek hogyan támogatják a navigációt és az információ-vissza-keresést.

Mindez egyaránt érhető az egyes objektumok és a rendszerek szintjén. Objektum lehet egy dokumentum címe vagy egy mentőmellény színe. A rendszer-szintű problémákra példa az, hogy miként igazodunk el egy kórházban vagy egy web-oldalon. A megtalálható objektum és a rendszer sikere szorosan összefügg egymással. Gondoljunk csak arra, hogy narancssárga színű vízben mennyire kevésbé tűnik fel egy narancssárga színű mentőmellény.

A korábban kevésre értékelt kulcsszó a megtalálhatóság kontextusában meglepően fontos lett az elmúlt években, hiszen az internetes keresőrendszerek és az online vásárlás nélkülözhetetlen kellékévé vált.⁸

Maga a megtalálhatóság egyre fontosabbá válik, mivel

- Az információ általában nincsen úgy szervezve vagy indexelve, hogy könnyen megtalálható legyen.
- Az internetes keresőrendszerek nem jelentenek valódi megoldást erre a problémára, bár sokan hisznek „mindenhatóságukban”.
- Akik információt keresnek, nem rendelkeznek a hatékony kereséshez szükséges készségekkel.⁹

Egy 2008-ban végzett felmérés adatai azt mutatják, hogy a különböző cégek, szervezetek

- 55 százalékánál nem tudják, mi az információ megtalálhatósága, vagy nem tudják azt megkülönböztetni a keresési technológiáktól.
- Sokan úgy gondolják, hogy egy-egy keresőeszköz megvásárlása önmagában megoldja ilyen irányú problémáikat.
- 22 százalékának nincs világos képe a megtalálhatóságról.
- 30 százalékuk nem biztos benne, mi a különbség a megtalálhatóság és a keresés között.
- Csak 17 százalék ítéli meg úgy, hogy világosan érti a megtalálhatóság fogalmát.¹⁰

Azért nekünk sem árt, ha tisztán látjuk, mitől más a megtalálhatóság, mint az információkeresés. Ehhez ismét csak Morville írását hívhatjuk segítségül. Szerinte a különbség abban áll, hogy a megtalálhatóság érdekében tett intelligens erőfeszítés magában a tartalomban nyilvánul meg, vagyis magát a tartalmat tesszük megtalálhatóvá a megfelelő kontextusok megteremtésével. Nem kell tehát többé a helyes keresőkérdést feltennünk, vagy mélyreható ismeretekkel rendelkezünk a keresés tárgyáról. A keresőmotorok a keresőrendszerek alapját képező szoftver-alkalmazások. A keresés azonban a felhasználókért van, és az információ-építész feladata végső soron az, hogy őket képviselje és szolgálja. A számítástechnikai szakembereknél jobban kell tudnia, hogy miként használhatják a keresőrendszerek legjobban a metaadatokat, hogyan lehet jobbá tenni a keresési felületeket, vagy hogy miként integrálhatók azok a böngészéssel. Ne felejtjük el, hogy a keresőrendszerek kérdése csak egy a számos megoldandó kérdés közül.

Morville könyve azért is különösen érdekes, mert számos, a könyvtári munkából is ismert kérdést úgy világít meg, hogy az nem szakemberek számára (is) érthető legyen, miközben a szakmabeliek körében is figyelemre méltó olvasmány. Nem feledkezik meg az információs műveltségről sem, sőt kiemeli, hogy fogyasztóként abban is segít, hogy a megfelelő árut a megfelelő áron kaphassuk meg; mi több, jó állások megtalálásában is segít, mivel a „tudásmunkásokat” azokért a készségeikért fizetik, amelyeket az információ megtalálása, szűrése, elemzése, létrehozása és kezelése során felmutatnak. Aki ezekkel nem rendelkezik, az a digitális szakadék rossz oldalán áll. Közben egy olyan világában, ahol egyre nehezebb elérni a fogyasztókat, a cégeknek meg kellene könnyítenie, hogy a fogyasztók ériék el őket. Amikor azonban a megtalálhatóságról van szó, a vállalati weboldalak számos olyan problémát mutatnak, mint a rossz információs architektúra, a webes szabványok be nem tartása, a metaadatok hiánya, a keresőrendszerek számára láthatatlan tartalmak.

A tartalom ugyanakkor hozzáférés nélkül nem ér semmit. A hatékony megtalálhatóság a tartalmat kontextusában tárja fel, ezért nem merül ki a keresésben, bármilyen hatékony is legyen az. A megtalálhatóság intuitív interakciót biztosít a felhasználó és a tartalom között. Többféle, testre szabott és a biztonságot is segítő lehetőséget kínál a tartalom eléréséhez.¹¹

Ezek természetesen elvek. Az IAKM program hallgatói (különösen a Ux szakirányon) a gyakorlatból is sok mindent elsajátítanak, a felhasználói viselkedés vizsgálatától a webtervezésig.

JEGYZETEK

- 1 Részben kontextustól függően az *információ-architektúra építészet* és az *információs architektúra* kifejezéssel is gyakran illetik ezt a területet.
- 2 Bátorfy Viola–Koltay Tibor: Mit számít? Gombocz-ösztöndíjasok pályájukról. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 1994. 9. sz. 51–58. p.
- 3 Times Higher Education World University Rankings. <http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-rankings/2010-2011/top-200.html> [2011. december 18.]
- 4 Bedford, D.: Designing an Information Architecture to Support Knowledge Management, In M. E. D. Koenig & T. K. Srikantaiah (Eds.) Knowledge Management Lessons Learned: What Works and What Doesn't. (pp. 209–224.) Medford, N. J. = Information Today, 2004.
- 5 Morville, P.: Ambient Findability. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2005.
- 6 A *User Experience Design* kifejezés eléggé nehezen fordítható le magyar nyelvre.
- 7 Froehlich, T.: Information Architecture and Knowledge Management in Context. Online kurzus (jelszóval védve) <http://faculty-l.slis.kent.edu/~tfroehli/iakm1/resources.html> [2011. november 20.]
- 8 Morville i. m.
- 9 Froehlich i. m.
- 10 Frappaolo, C.–Keldsen, D.: Findability. The Art and Science of Making Content Easy to Find. MarketIQ. Intelligence Quarterly Q2 2008. Silver Spring, MD: AIIM, 2008. http://www.aiimhost.com/AIIM_news/FindabilitySummary-July08.pdf [2011. december 19.]
- 11 Morville i. m.

Koltay Tibor