

Információkeresési taktikák

Az információkeresés automatizálásában elért eredmények ellenére semmi nem ér még fel a tapasztalt ember ez irányú tudásával, képességeivel. Ugyanakkor keveset tudunk ezekről az ismeretekről és azt sem tudjuk, mi is voltaképpen a különbség e téren egy tapasztalt szakember és egy kezdő tudása között.

Ez a cikk 29 információkeresési taktikát ír le és lát el jellemző névvel.

Az ismertetett taktikák bibliográfiai és faktografikus keresésekre, a legkülönfélébb kéréstípusokra és témakörökre, manuális és online rendszerekre egyaránt alkalmazhatók. A taktikák a komplexebb, többlépcsős keresésekhez készültek, illetve azokra a szituációkra, amelyekben nem tudni fejből a forrást. Néhány taktika közismert, de még ezek közül sem volt korábban mindegyiknek neve, és vannak kevésbé vagy egyáltalában nem ismertek is közöttük. Egy-egy taktika világos leírása és elnevezése már önmagában is segítség: tudatosabbá teszi alkalmazását, és gyorsabban „ugrik be” a kereső agyába.

A keresési taktika fogalma

Az emberi információkeresés közben legalább négyféle magatartási modellnek van létjogosultsága, úm. *a keresést idealizáló, a keresést reprezentáló, a keresést oktató és a keresést megkönnyítőnek – egyszerűsítőnek.*

Az itt bemutatandó modell elsődlegesen a negyedik kategóriába tartozik, másodsorban oktatási célú. A gyakorlat fogja eldönteni, hogy a keretben leírt taktikák melyik minőségükben mennyire lesznek megfelelőek.

A stratégia átfogó tervezéssel foglalkozik, *a taktika* rövid távú célokkal és manőverekkel. Ha ezeket a kifejezéseket adaptáljuk az információkeresés területére, elfogadhatjuk az alábbi általános és egyszerű definíciókat:

Keresési taktika: egy lépés a keresés előbbremozdítására.

Keresési stratégia: egy egész keresés terve; illetve mint kutatási terület: a keresési stratégiák és taktikák felállításával és alkalmazásával kapcsolatos elméletnek, elveknek és gyakorlatnak a tanulmányozása.

A jelen modellben javasolt taktikák valószínűleg javítják a keresések hatékonyságát. *A valószínűleg* szó azonban fontos, mivel ezek a taktikák heurisztikusak, s ezért nem szükségszerű, hogy segítsenek. Továbbá: *valamilyen taktika jó lehet az egyik szituációban, de egy másikban nem.*

A szóban forgó taktikák négy típusra bonthatók:

1. *Felügyelő taktikák* (Monitoring tactics) – céljuk, hogy a keresést a megfelelő vágányon tartsák, és a hatékonyságra ügyeljenek.
2. *Fájl-struktúra taktikák* (File structure tactics) – hogyan találja meg az ember az utat a széles értelemben vett információhordozók között, pontosabban az információ szerkezetében a kívánt forrásig vagy a forrásban lévő információig.
3. *A kérés megfogalmazásával kapcsolatos taktikák* (Search formulation tactics) – a keresési formula tervezésében–módosításában segítenek: nem korlátozódnak a számítógépes keresésekre.
4. *Szóhasználati taktikák* (Term tactics) – a kérés megfogalmazása közben a terminusok kiválasztásában–módosításában segítenek.

A *fájl* fogalma a hagyományosnál szélesebb értelmezést kap*, beletartozik az információs egyedek bármely rendezett halmaza. A *könyv* tipikusan ilyen információs egyed, pl. egy könyvtár törzsállománya egy jelzet-tartományon belül rendezve szintén fájl. A *fájl-struktúra* jelentése értelemszerűen szintén tágul. Az általánosabb szemléletmódon van itt a lényeg. Például minden indexelő és osztályozó rendszer ad valamilyen struktúrát, ám most *nem a struktúra milyensége, hanem meglétének pusztán ténye a fontos.* A taktikák, amelyek azzal foglalkoznak, hogy hogyan jutunk tovább egy fájl szerkezetében, függetlenek az információ adott szervezési módjától.

A taktikák egész halmazát tekintve, vannak közöttük átfedések és bizonyos hierarchikus viszonyok is. Hosszú távon lehet célunk kis számú nagyon hatékony taktika. Rövid távon azonban az a cél, hogy összeszedjük a lehető legtöbb taktikát, amely potenciálisan hasznos lehet. Ezután lehet tesztelni őket, és kiválasztani közülük a legjobbakat. Ha idő előtt keressük a majdani kevés kiválasztottat, elveszíthetünk néhány értékeset.

Amikor a keresést megkönnyítő–egyszerűsítő modellről van szó, pszichológiai okokból is jobb, ha a taktikák nagyobb választéka áll a rendelkezésre, akár átfedésekkel is. Ezeknek a taktikáknak a használata a kreatív probléma-megoldás egyik formája. Ilyen esetekben az agy nem mindig logikus, szabályos sémák szerint működik. Sok különböző irányból közelíthet meg egy-egy problémát, egyszer ilyen, másszor pedig olyan taktikát alkalmazhat ugyanazon problematikus esetben. Más szóval: egy ilyen modellel szemben egyenesen követelmény lehet a bizonyos fokú redundancia.

* A *fájl* angol jelentése már eleve sokkal szélesebb, mint a magyarba átvett számítógépes szaknyelvi kifejezés. Eredetileg kártotékot, iratgyűjtőt jelent.

Az egyes taktikák

M. Felügyelő (MONITORING) taktikák

M1. Ellenőrzés (CHECK)

Az eredeti kérés összehasonlítása a keresés pillanatnyi tárgyával: azonosak-e még.

M2. Mérlegelés (WEIGH)

A keresés egy vagy több pontján felbecsüljük, mennyibe kerülnek és mit eredményeznek a pillanatnyi vagy a soron következő lépések. Megfontolható, hogy egy másféle megközelítés nem volna-e eredményesebb.

M3. Kaptafa (PATTERN)

A gyakori típuskérdések megszokott keresési sémákat eredményeznek. Itt arról van szó, hogy a kérdés tipikussága és az előhúzendő kaptafa tudatosuljon a keresőben, a megoldási sémát azonban át kell gondolni, és ha nem maximálisan hatékony vagy esetleg már idejétmúlt, akkor módosítani kell.

M4. Javítás (CORRECT)

A keresés tárgyának helyessége természetesen és helyesírásiilag egyaránt fontos. A hibát elkövetheti eleve az olvasó, aztán a kereső, amikor írásban rögzíti a szóbeli kérést, vagy amikor emlékezetből keres, az írás nem lévén a kezében. Így fordul elő, hogy *neurologia* helyett *neuralgia* lesz a keresés tárgya, ami pedig igencsak eltérő fogalom.

M5. Jegyzetelés (RECORD)

Maradjon nyoma, hogy milyen utakat járt végig a kereső, melyeket nem próbált meg, és melyeket szakított meg.

F. Fájl-struktúra (FILESTRUCTURE) taktikák

F1. Biblizés (BIBBLE)

Ez az elnevezés neologizmus, a *bibliográfia* rövidítéséből származik. Kész bibliográfia keresését jelenti, mielőtt nekiállnánk, hogy készítsünk egy újat. Általánosabban fogalmazva, annak ellenőrzéséről van szó, hogy a keresést nem végezték-e már el, az eredmény nem elérhető-e valamilyen használható formában.

F2. Problémalebontás (SELECT)

Komplex kérések lebontása részproblémákra. Az egyes részeket külön, egymás után lehet dolgozni, és a részmegoldásokat össze lehet kötni az egész probléma megoldásává.

F3. Áttekintés (SURVEY)

Keresés közben a döntések előtt választható lehetőségek áttekintése. Helytelen idő előtt leragadni egyetlen forrás vagy megközelítési mód mellett. Az áttekintés révén az ember ellenállhat az ilyen kísértésnek. Például az elsőnek éppen eszünkbe jutott index böngészése helyett gondolatban vegyük sorra a téma nagyobb indexeit, és válasszuk ki közülük az adott

kéréshez leginkább illőt, azután pedig ne lapozzunk rögtön egy tárgyszóhoz, hanem a tezaurszt nézzük át, keressük meg benne a legjobb terminus(oka)t.

F4. Kizárás (CUT)

Alapvető fontosságú taktika. Ha többféleképpen kereshetünk, válasszuk azt a lehetőséget, amely azonnal a lehető legnagyobb területet zárja ki a további keresésből. Azaz, ha a *Smith és Brzustowicz* szerzőpár könyvét keressük, az utóbbi név alatt lényegesen hamarabb jutunk eredményre. Ezt a koncepciót használja a manuális koordinált indexeléses keresés is.

F5. Kiterjesztés (STRETCH)

Az információforrásokra természetesen olyan kontextusban szoktunk gondolni, amilyen jellegű használatra szánták őket. Mégis, szinte minden forrás eredményesen használható nem-tervezett célokra is. Ehhez persze nemcsak a rutinszerű használati módokat, hanem a forrás egész információtartalmát ismereni kell. Ha például sikertelen volt a nyomozás egy mérnök címe után, a keresőnek eszébe juthat, hogy a szabadalmakon a feltaláló neve mellett rendszerint a munkáltató is szerepel. Amennyiben az illető mérnöknek van valami szabadalma, a címe is meglesz a szabadalmi nyilvántartásban.

F6. Körülállványozás (SCAFFOLD)

Amikor egy épület elkészült, az állványokat lebontják, de nélkülük az épület nem épült volna fel. Az információkeresés néha ugyancsak ilyen körülállványozásra kényszerül. Olyan információelemekkel kell dolgoznia, amelyeknek közvetlenül ugyan semmi közük nincs a válaszhoz, de lehet, hogy végül mégis csak hozzásegítenek. Ha például egy jelentéktelen költőről nem sikerül információt találni, a kereső utánanézhethet, kik voltak a kortársak, és náluk kereshet tovább, hátha valahol említést tettek az illető költőről.

F7. Hasogatás (CLEAVE)

A bináris keresés alkalmazása, ami formálisan hatékonyabb a soros vagy a véletlenszerű keresésnél, de mivel emberekről van szó, pazarlás lenne mindig mereven ragaszkodni a felezéshez. Aki az *Ajax Corporation* telefonszámát keresi, semmiképpen sem kezdi a telefonkönyv közepét nézegetni. A különösen nagy, ismeretlen fájlok esetén mégis jó, ha valahol a tudatunk előterében van a bináris keresés elve.

S. A kérés megfogalmazásával kapcsolatos (SEARCH FORMULATION) taktikák

S1. Specifikusság (SPECIFY)

Szinte minden osztályozó és indexelő rendszer megköveteli, hogy amennyire csak lehet, a dokumentumokhoz tartozó leírások a tartalomnak megfelelően

specifikusak legyenek. Egy-egy tétel esetén szélesebb fogalmak alatt is szerepelhet, de specifikus szerepeltetése jóformán mindig kötelező. Így valószínűleg az a helyzet, hogy mindenféle keresést a specifikus terminusokkal érdemes kezdeni.

S2. Kimerítő kérés-specifikáció (EXHAUST)

Ez a taktika a kérés első megfogalmazásába beveszi annak összes vagy legtöbb elemét, vagy egy már kész keresési formulát bővít ki egy vagy több keresési elemmel. Minél bővebb, azaz minél több elemet **ÉS**el a keresési utasítás, annál szigorúbbak a követelmények, tehát annál kevesebb dokumentum várható eredményképpen.

S3. Szűkszavú kérés-specifikáció (REDUCE)

Az előző taktika ellentéte. A kérés első megfogalmazásában minimalizálja az elemek számát, vagy egy már kész keresési formulából vesz el egy vagy több elemet. Minél kevesebb elemet **ÉS**el a keresési utasítás, annál kevésbé szigorú a specifikáció, tehát annál több dokumentum várható eredményképpen.

S4. Hasonlóságok megengedése (PARALLEL)

A keresési formula szélesítése, bővítése szinonimák vagy egyéb fogalmilag párhuzamos terminusok bevonása által; voltaképpen az elemek **VAGY**olásáról van szó.

S5. Precizírozás (PINPOINT)

Az előző taktika ellentéte, a keresési formula lehető legpontosabb megfogalmazására való törekvés a párhuzamos terminusok számának minimalizálása vagy legalábbis redukálása és a legtökéletesebben leíró terminusok megtartása által.

S6. Kizárás (BLOCK)

A kérés megfogalmazásával kizárjuk a válaszból azokat a tételeket, amelyek – önmaguk vagy indexeik – bizonyos terminus(oka)t tartalmaznak, azon az áron is, hogy releváns dokumentumokat veszítünk szem elől. Ez a taktika voltaképpen az **ÉS NEM** logikai művelet megfelelője. Neve azért lett kizárás, hogy a **NEM** fent említett kényes oldalára felhívja a figyelmet: a nemkívánatos terminust tartalmazó dokumentum eliminálása kívánatos információ kizárásával járhat együtt.

T. Szóhasználati (TERM) taktikák

T1. Feljebb lépés (SUPER)

Feljebb lépés a hierarchiában egy fölrendelt terminushoz. A keresőt segítheti egy teaurusz, de lehet, hogy saját ismereteire támaszkodva kell ezt a terminust megkonstruálnia.

T2. Lejjebb lépés (SUB)

Lejjebb lépés a hierarchiában egy specifikusabb, alárendelt fogalomhoz.

T3. Rokonkeresés (RELATE)

Koordinált terminus keresése – oldal irányú lépés a hierarchián belül.

T4. Szomszédkeresés (NEIGHBOR)

Ez a taktika a szomszédos terminusok között keres további terminusokat, akár az ábécérend, akár a tartalmi hasonlatosság, akár valami más a szomszédosság alapja. A szomszédkeresés a forrás-választásra is kiterjeszhető, például amikor megvizsgáljuk a referenz polcain egymás mellé került rokon forrásokat.

T5. Nyomozás (TRACE)

A már fellelt információ megvizsgálása olyan újabb terminusokért, amelyek továbbvihetik a keresést. Egyik mindennapi formája az online kereséssel nyert hivatkozások deskriptor-listáinak áttekintése. A másik változat: végignézzük a tárgyszavakat, amelyek fel vannak tüntetve egy adott dokumentum katalóguskártyáján az éppen aktuális besorolási elemen kívül. Ezeket a tárgyszavakat *tracing*-nek hívják, innen származik a taktika elnevezése.

T6. Variációk (VARY)

A terminusok módosítása–helyettesítése, mint például:

T7. Affixumok variálása (FIX)

Próbálkozás különféle prefixumokkal, suffixumokkal és infixumokkal. Az ún. csonkító rutinokkal egyidejűleg több ilyen művelet is elvégezhető.

T8. Szórendváltoztatás (REARRANGE)

Minden olyan rendszerben, ahol egy terminus több szóból is állhat, a szórend befolyásolhatja a keresés sikerét. A taktika minden lehetséges – vagy legalábbis többféle – értelmes szórend kipróbálását jelenti az ilyen többszavas terminusok esetén.

T9. Ellentét szerinti keresés (CONTRARY)

A kívánt információt leíró terminus logikai ellentétével keresünk, például az *együttműködés* sikertelensége esetén a *verseny* terminussal próbálkozunk.

T10. Helyesírási változatok szerinti

keresés (RESPELL)

A javítás (M4) egyebek között a jó helyesírás megőrzésével is foglalkozik. A jelen taktikánál nem a helyességen, hanem a hatékonyságon van a hangsúly. Főként az online rendszerekben igen tarka helyesírással találkozunk, s a jó eredmény érdekében gondolni kell a lehetséges változatokra. A taktikára a manuális rendszerekben is szükség van, gondoljunk például csak az angol–amerikai helyesírási különbségekre!

T11. Egybeírás – különírás (RESPACE)

A lehetséges változatok figyelembevétele döntő fontosságú lehet. A probléma a manuális rendszerekben is súlyos. A besorolási szabályok két alapvető változata, a szavankénti és a betűnkénti besorolás a szóköz

kezelésében tér el egymástól. Mindkét változatot széleskörűen használják. Ha a kereső csak az egyik verzióban gondolkodik, miközben a másik verziót alkalmazó anyagot forgat, értékes információkat veszíthet el.

A keresési taktikák és a keresési stratégiával kapcsolatos kutatások

1. *Bizonyos taktikák csoportokat képeznek.* Például a lehetséges reakciók olyan szituációkban, ahol a keresés túl sok vagy túl kevés dokumentumot eredményez: a lejjebb lépés (T2), a kimerítő kérés-specifikáció (S2), a precizírozás (S5) és a kizárás (S6), illetve a feljebb lépés (T1), a rokonkeresés (T3), a szűkszavú kérés-specifikáció (S3), a hasonlóságok megengedése (S4), a szomszédkeresés (T4), a nyomozás (T5) és a variációk (T6).

Ha megkülönböztetjük a keresések tipikus fázisait és megkeressük a nekik megfelelő taktikákat, előrelépünk egy stratégiákat javasoló modell felé. Ha a kereső tudja, hogy egy adott fázisban a taktikák melyik kis csoportjával számíthat leginkább sikerre, akkor abban a fázisban csak erre a néhányra kell koncentrálnia.

2. A tényleges keresésen kívül *a referenz folyamat más elemeire is kidolgozhatók taktikák.* Ilyen területek a holtpontra jutott keresések kimozdítása, a referenz interjú, ennek részeként a konzultáció a felhasználóval a keresés előtt, alatt és után, a kérés kezdeti elemzésével kapcsolatos taktikák (pl. a számításba jövő források rendezése aszerint, mennyire valószínű, hogy ténylegesen segítenek, a felhasználótól jövő visszajelzéssel, a visszacsatolással kapcsolatos taktikák, és végül azok, amelyek az eredmény relevanciájának értékelésében segíthetnek).

A taktikák egyes csoportjainak összeállítása után végcélként felmerül egy nagy, átfogó taktika-készlet. Lehetővé válna általa, hogy egységes szemlélettel tekintsük át az egész referenz folyamatot, és magját képezhetné egy referenz-információkeresés tananyagának.

3. A könyvtári-informatikai gazdaságossági elemzések általában terjedelmes tanulmányokon és matematikai modelleken alapszanak. A mérlegelés (M2) azzal foglalkozik, amit az emberek fejben, néhány másodperc alatt kiszámíthatnak. Egyszerű szabályokra van szükség, megalkotásuk azonban bonyolult munkát kíván meg. Míg a rendszerkutatók a gazdaságossági elemzések jól fejlett tudományát hívhatják segítségül, addig az információkeresők számára nincs ilyen tudomány, márpedig *olyan keresési döntési szabályok kellenek, amelyek minimalizálják a szellemi erőfeszítést.*

4. A keresési stratégia egyik alapvető kérdése, *mikor kell megállni, hogyan állapítható meg, elég információ gyűlt-e össze, illetőleg mikor kell döntenünk a sikertelen keresés feladása mellett.*

Az áttekintésről (F3) feltehető, hogy a keresés hatékonyságát minőségileg és mennyiségileg egyaránt emeli, de valahol határnak kell lennie, egy ponton túl egyre kisebb a haszon, csakhogy ezt a pontot még meg kell találni.

A mérlegelés (M2) is tartalmaz stop-elemeket. Például, miután a forrásokat relevanciájuk valószínűsége szerint sorbarendeztük, hol az az optimális pont, ahol az egyik forrásban való keresést abba kell hagyni, és át kell térni a következő forrásra? Alighanem jóval hamarabb érünk ehhez a ponthoz, mint kimerítenénk az adott forrásban rejlő valamennyi lehetőséget.

Irodalom

1. KATZ, W. A.: Introduction to reference work. 2. köt. Reference services and reference processes. New York, McGraw-Hill, 1978. 3. kiad.
2. CARLSON, G.: Search strategy by reference librarians. Final report on the organization of large files. NSF Contract C-280. Sherman Oaks, Hughes Dynamics, 1964.
3. JOSEL, N. A.: Ten reference commandments. = RQ, 11. köt. 2. sz. 1971. p. 146-147.
4. FOSKETT, A. C.: The subject approach to information. London, Clive Bingley, 1969.
5. HODNETT, E.: The art of problem solving. New York Harper, 1955.
6. BATES, M. J.: The testing of information search tactics. Proceedings of the American Society for Information Science Annual Meeting. 15:25-27, 1978.
7. COATES, E. J.: Subject-catalogues: Headings and structure. London, The Library Association, 1960.
8. LYNCH, M. J.: Reference interviews in public libraries. = Library Quarterly, 48. köt. 2. sz. 1978. p. 119-142.
9. JAHODA, G.-OLSON, P. E.: Analyzing the reference process. = RQ. 12. köt. 2. sz. 1972. p. 148-156.
10. BRUNER, J. S.-GOODNOW, J. J.-AUSTIN, G. A.: A study of thinking. New York, Science Editions, 1956.

/BATES, M. J.: Information search tactics. = Journal of the American Society for Information Science, 30. köt. 4. sz. 1979. p. 205-214./

(Szöllősy Éva)

