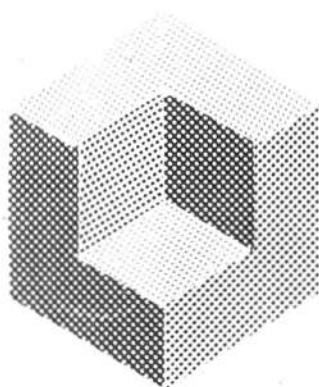




Beszámolók • Szemlék • Közlemények

TAJÉKOZTATÁSI MUNKA ÁLTALÁBAN

Információ és kommunikáció

Meglepő, hogy az információs szakma aránylag milyen kevéssé foglalkozik a kommunikációval, tehát azokkal a jelenségekkel és folyamatokkal, amelyek az információ átvételével, befogadásával vannak összefüggésben. Mintha az információs szakemberek az információ szolgáltatását valami végső dolognak, mindent megoldó válasznak tekintenék, s nem vennék eléggé figyelembe azokat az eseményeket, amelyek az információval való érintkezésbe jutás és a cselekvés közötti területen mennek végbe.

Szinte egészen magától értetődőnek szokták venni például, hogy az információ csökkenti a bizonytalanságot, holott adott esetekben az információ éppen a bizonytalanságot növeli. S arról se feledkezhetünk meg, hogy a nem tudásnak, az információ hiányának is lehet pozitív funkciója, hogy az információ teherré válhat, s hogy az ismeretek birtoklását úgy használhatják, mint a cselekvés pótlékát.

Az információ szolgáltatásában – tudatosan vagy nem tudatosan – jórészt az egyirányú, pl. felülről lefelé menő kommunikációt veszik modellnek, amiből az következik, hogy a folyamat egyoldalúan a feladóra, az információ ellátóra koncentrál, s azt tekintik a fő feladatnak, hogy az információ, az üzenet megfelelő módon keresztül menjen a kommunikációs útvonalon s eljusson a címzett-hez.

Az ily módon irányított kommunikációnak ez a modellje már meglehetősen elavult, bár vannak még képviselői pl. a pedagógiában vagy a pszichológiában is. Nyilvánvaló, hogy a kommunikációnak igen nagy része nem ilyen célirányosan, egyoldalúan megy végbe, s a kommunikációs folyamatban több olyan mozzanat van, ami nem az eredeti szándék szerint történik, arról nem is

beszélve, hogy a szándék szerinti információ sok esetben egyáltalán nem ad világos útmutatást ahhoz, ami valóban bekövetkezik.

A kommunikáció hatását, következményeit igen sok tényező befolyásolja. A hatások, következmények pontos előrejelzését nem várhatjuk kizárólag az információ tartalmától, bármilyen mélyen elemezzük is. Szükség van még arra is, hogy tudjunk valamit az információ forrásáról, a feladóról, a felvevő személyekről (a közönségről, a felhasználóról) s ezek megértő képességéről, a használt információhordozókról (médiákról), a kommunikációt jellemző helyzetről, a visszacsatolás lehetőségéről (ha egyáltalán van ilyen) stb. Mindezek a tényezők fontos elemei a kommunikáció folyamatának és gondosan számításba kell őket vennünk.

Ha egy kommunikációs folyamatban, pl. a beszélgetésben egy személyről van szó, akkor mindig figyelembe kell vennünk, hogy ez a személy a valóságnak és az „ennek” egy sajátos ötvözet. Amikor információt kap vagy ad, akkor erre szelektíven figyel és a saját személyes intellektusának megfelelően fogja fel, interpretálja, fordítja le a saját nyelvére, osztályozza, kategorizálja, és mindezekben a mozzanatokban állandóan jelen vannak az egyéni, a társadalmi s a kulturális tényezők, hatások. Sok esetben ezek a tényezők magyarázzák, hogy beszélgetésekben és vitákban oly gyakoriak a félreértések, vagy éppen a teljes meg nem értésből származó zavarok. S ha naiv hitnek tarthatjuk az információs szakmának az információszolgáltatásba vetett (túlzott) bizalmát, éppen olyan naiv hit az is, amelyik mindig konstruktívnek tartja a vitát, a párbeszédet.

Az említett jelenségek figyelmeztetnek arra is, hogy az információ és kommunikáció folyamatait, intézményeit sohasem szabad a társadalom egyéb folyamataitól, intézményeitől elszigetelten tanulmányozni. A komplex,

a társadalmi összefüggések teljes szövevényét áttekintő szemléletre azért is szükségünk van, hogy mélyebben megismerjük azokat az okokat, amelyek megakadályozzák, hogy az információ egy kívánatos cselekvési program elindítója legyen.

Az információnak cselekvéssé konvertálódó folyamatát sok minden hátráltathatja vagy meg is akadályozhatja, így pl. fizikai, földrajzi, pénzügyi tényezők, helytelen nézetek (amelyek a múlt tapasztalataiban gyökereznek), véleménykülönbségek és konfliktusok (amikor a helyes nézetek nem jutnak érvényre), az eszközök, képességek, alkalmak hiánya az információnak társadalmi cselekvéssé való alakítására. Mindezek azt mutatják, hogy az információ csak szükséges kiindulási pontja, de általában sohasem elégséges feltétele a cselekvésnek. Ezért is sokkal nagyobb figyelmet kell szentelni annak vizsgálatára, hogy az információ szolgáltatása után miként alakul az információ tényleges felhasználásának a sorsa?

A kommunikáció hatásának egyik jelentős tényezője a média, az információt hordozó, közvetítő eszköz. S ha nem mondjuk is – *Mc Luhan* slogan-né vált kifejezésével – hogy a média maga az üzenet, azt mindenesetre vizsgálnunk kell a különböző országokban, hogy a média milyen mértékben vált (információs, kommunikációs) rendszerré.

A kommunikáció hatásának és egyéb jelenségeinek problémáit sokkal mélyrehatóbban kellene vizsgálnunk, elsősorban olyan szociológiai szemlélettel, amely alapvetőnek tekinti az információ adójának és vevőjének kapcsolatát, viszonyát saját intézményéhez és más intézményekhez, s ezt az adott társadalmi rendszerek megfelelő struktúrájának keretébe foglalja.

Az információ, kommunikáció hatásának problémakörébe tartozik annak vizsgálata is, hogy *milyen mértékben érték meg az információt?* A tömegkommunikációra vonatkozó vizsgálatok azt mutatják, hogy a nyomtatásban vagy elektronikus eszközökkel közölt információknak („híreknek”) csak kis részét „fogják fel”, tartják emlékezetben még azok is, akik rendszeres olvasók vagy nézők. Ennek okát abban kereshetjük, hogy az üzenetek kódolójának és dekódolójának világa eléggé eltér egymástól a társadalmi, kulturális és nyelvi különbségek miatt.

S gyakran előfordul, hogy az információs, kommunikációs szakma képviselői szinte csak egymásnak beszélnek, s ezáltal kialakítanak és folyamatosan átörökítenek egyfajta szakmai zsarnokságot, ami nyilvánvalóan szöges ellentéte a valóban társadalmi hatást keltő kommunikációnak.

Jelenleg az információs és kommunikációs politika alakításában három fő szempont érvényesül: a *magánprofit*, a *politikai célszerűség* s a *meglévő társadalmi struktúrák fenntartása*. Egy negyedik, uralkodó kritériumra volna szükség, s ez: az egyének és társadalmak tényleges információs és kommunikációs szükséglete! A technológia nem határozhatja meg a szükségleteket, – előbb az információs és kommunikációs szükségleteket

kell értékelően megállapítani, majd ezekhez igazítani a technológia fejlesztését és a kommunikációs politikát. A kutatás alapvető feladata, hogy megállapítsa a szükségleteket, s azután szolgáltatassa azokat az információkat, amelyek az értelmes politika kialakításának elengedhetetlen feltételei. Ez nem könnyű feladat, de ezt az utat kell választani a technológiai és piaci determinizmus egészségtelen vegyülete helyett.

/HALLORAN, J. D.: *Information and communication* = *Aslib Proceedings*, 31. köt. 1. sz. 1979. p. 21–28./

☆☆☆

(Györe Pál)

Az információ mint hatalmi tényező

Az információ az ismeret (tudás) alapanyaga. Egy eszményi világban, amelyben az információ teljesen szabadon áramlana s mindenkinek egyforma képessége volna az információ tudássá való alakítására, egyetlen személy vagy csoport sem szerezhetne előnyt másokkal szemben az információ birtoklása által. Jelenleg azonban nem ez a helyzet. Az információ áramlása korlátozva van; az emberi tevékenységeknek több olyan területe van, ahol nemcsak szükséges, de egyenesen *parancsoló követelmény az információáramlás szabályozása*. A kormányzat, az ipar, a kereskedelem igen határozottan gátakat emel az információ szabad folyása elé abból a célból, hogy hatalmi pozícióra tegyen szert s ezt fenntartsa, megerősítse.

De ha nem gátolná is semmi az információáramlást, a társadalom egyéneinek és csoportjainak információ-felhasználó képessége egyenlőtlen maradna. Ez részben abból következik, hogy az információ csak a tudás alapanyaga, nyersanyaga, és nem maga a tudás. Mint nyersanyagot fel kell dolgozni, alakítani s finomítani kell. S akik ezt a feladatot jobban, jobb eszközökkel s módszerekkel végzik, előnyre tesznek szert a többiekkel szemben.

Ebből az látszik, hogy tulajdonképpen nem maga az információ a hatalmi tényező. Sokkal inkább az információ áramlásának és feldolgozásának szabályozása, ellenőrzése az, ami alkalmat ad az információnak a hatalom érdekében történő kihasználására. Ezért van s ezért lesz mind nagyobb jelentősége azoknak a folyamatoknak, mechanizmusoknak, amelyekkel az információt előállítjuk, értelmezzük, szolgáltatjuk. Az ipari társadalomban az ipari potenciál (nyersanyagok, természeti erőforrások birtoklása, kiaknázása, feldolgozása stb.) vált társadalmilag hatalmi tényezővé, a jövő „posztindusztriális” társadalmában egyre inkább az *információban rejlő hatalmi tényező válik meghatározó társadalmi hatóerővé*.

Mindezek figyelembevételével alapvetően fontos kérdésnek tekinthetjük, hogy miként alakul a közeljövőben