

A dokumentáció fogalmai

A dokumentáció az a gyakorlati tevékenység, amelynek keretében a dokumentumok sokféle változatát a forrástól a felhasználóhoz közvetítjük. E gyakorlati tevékenységet megalapozó elméleteket nevezzük a dokumentáció fogalmainak.

Dokumentáció alatt tevékenységi formák legszélesebb skáláját értjük, *a közreadói tevékenységtől az információ átadásáig*. Az ezt elérő korszerű gyakorlat fejlesztésének elmélete változatos képet mutat. A dokumentáció elvei, illetve fogalmai között *három típust* különböztetünk meg:

a gyakorlatot megfelelően irányító, a célokat is kifejező normákat;

a rendszert meghatározó kulcsfogalmakat az elemzés és megértés segítésére;

a rendszer egyes elemeinek viselkedésére vonatkozó általánosításokat.

A megfelelő gyakorlat elvei

RANGANATHAN kb. 50 évvel ezelőtt megfogalmazott *öt könyvtári törvénye* ma is a megfelelő gyakorlat normáinak és irányelveinek magjául szolgál.

„*A könyvek célja a használat*” – a dokumentáció minden munkafolyamata a várható használathoz kapcsolódik, és ebből az elvből következik a dokumentációs rendszer fejlesztését célzó, a használatra és felhasználásra vonatkozó valamennyi törekvés is.

„*Minden olvasónak a megfelelő könyvet*” – arra figyelmeztet, hogy az egyéni szolgáltatások igényekhez igazításán kívül a dokumentációnak, mint egésznek figyelembe kell vennie minden potenciális felhasználót és szükségleteinek minden változatát.

„*Minden könyvnek a megfelelő olvasót*” – a dokumentációs gyakorlat dinamikus, aktív jellegére utal. Ide tartozik a dokumentumok használatára ösztönzésen kívül a felhasználók oktatása, az olvasási szokások kialakítása stb. is.

„*Kíméld az olvasó és a munkatársak idejét*” – a szolgáltatások ütemének meggyorsításán kívül magába foglalja az egész dokumentációs munka hatékonyságának a követelményét, a gazdasági tényezőket is beleértve.

Az, hogy „*a könyvtár növekvő szervezet*”, régen beigazolódtott. Az irodalom és az igények növekedésén csak összefogással, együttműködéssel lehetünk úrrá. A „szervezet” hangsúlyozása pedig annak élő voltára figyelmeztet.

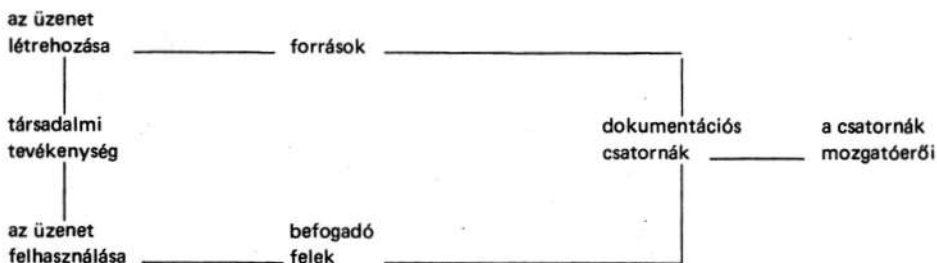
A rendszer használatának fogalmai

A dokumentációs rendszer modelljének felállításánál RANGANATHAN alapvető fogalmait átfogóbbak váltották fel: a könyvtár helyett *a dokumentum*, az olvasó helyett *a befogadó* stb. szerepel a rendszer körforgásos jellegét tükröző diagramban is (1. ábra).

A dokumentációs rendszernek a modellben jelzett legfontosabb elemei nem adnak még magyarázatot a dokumentáció három fő problémájára, nevezetesen *a dokumentumok használatában, a dokumentumok hozzáférhetőségében és az átfutási időkben mutatkozó egyenetlenségekre*.

Számos igénykutatás, felhasználás-vizsgálat igyekezett ezekre a kérdésekre fényt deríteni. A hangsúlyt e vállalkozásokban a felhasználók magatartását befolyásoló tényezők, a felhasználók típusai, feladatai és munkakörülményei összefüggéseinek feltárására helyezték (1. táblázat). Kimutatták az egyes dokumentumfajták felhasználási gyakoriságát is, és ennek alapján rangsorolták fontosságukat.

Az egymásnak gyakran ellentmondó magyarázatokat általában törvényként fogadták el, kimondták pl., hogy az egyes dokumentumok, dokumentumfajták és felhasználók kevésbé aktívan vesznek részt a kommunikációs folyamatban. A megfelelő gyakorlat normái viszont azt kívánják meg, hogy minden dokumentum és valamennyi felhasználó egyformán és maximálisan aktívvá váljék.



1. ábra. Az információátadás folyamata

Műszaki szakemberek információs igényei és forrásai
pályájuk egyes szakaszain

	Feladatok, funkciók	Irányítási–ellenőrzési szerepkör	Döntés, irányítás	Az elsősorban igényelt információtípusok	Az elsősorban használt információs források
EGYETEMI, FŐISKOLAI HALLGATÓK	Alapismeretek és gyakorlati készségek megszerzése	Kizárva	Szakmai döntéshozatalra nincs lehetőség	Alapvető tudományos ismeretek; kísérleti és tervezési eljárások; számítógép-programok; esetiírások	Szóbeli: előadások, konzultációk, kollégák; Írásbeli: tankönyvek, kézikönyvek, ajánlott irodalom
KEZDŐ MÉRNÖKÖK	Gyakorlati rutinmunkák a tervezésben, termelésben és laboratóriumban	Kizárva	Rutin döntések meghatározott folyamatokban; esetleg technikusok felügyelete	Helyi műszaki adatok; tervezési módszerek; fizikai adatok; számítógép-programok, modelltanulmányok, esettanulmányok, munkahelyi információk	Szóbeli: felettesek, kollégák; Írásbeli: kézikönyvek, gyakorlati útmutatók, tankönyvek, munkaterv
(később)	Problémák megoldására szabvány megoldások alkalmazására; számítások, tervezések, vizsgálatok végzésénél segédkezés	Szóbeli és írásbeli utasításos módszerek alkalmazására; eredmények ellenőrzése	Döntések meghatározott irányvonalakon belül; esetleg kezdők irányítása a közös projekteknél	Mint fent	Szóbeli: felettesek, kollégák; Írásbeli: mint fent, jelentések, szemlék, bibliográfiák
BEOSZTOTT MÉRNÖK	Mérnöki feladatok ellátása	Nem mindenre kiterjedő irányítás; általános felügyelet gyakorlása és az eredmények ellenőrzése	Önálló tanulmányok, elemzések, ítéletek, következtetések; nagyobb horderejű döntéseknél a felettesekhez való fordulás; fiatal mérnökök irányítása	Mint fent és specializált ismeretek; új módszerek kormányintézkedések; felszerelésekre vonatkozó információk; ki-kicsodák	Szóbeli: vezető mérnökök, kollégák, ügyfelek, szállítók; kapcsolatok rendezvényeken és konferenciákon; gyártó cégek;
(később)	Irányító feladatok	Általános döntések ellenőrzése	Célok és feladatok meghatározása; felelősség a feladatok teljesítéséért	Mint fent	Szóbeli és írásbeli: mint fent
VEZETŐ MÉRNÖK	Ügyvezetői munkaprogram	Esetleg nincs, hacsak nem a nagyvállalatoknál vagy nagy beruházásokkal kapcsolatban	Döntések pénzügyekben és irányelvek, célok kidolgozásában; a munka koordinálása; a munkatársak kinevezése	Főleg esettanulmányok, új módszerek, szabályzatok; felszerelésekre vonatkozó információk; ki-kicsoda; kereskedelmi és általános gazdasági információk	Szóbeli: mint a beosztott mérnök és az ügyvezető, minisztériumok, kormányzati szervek, felettes szervek; Írásbeli: mint fent, valamint kormányzati kiadványok, magán-szervek kereskedelmi jelentései

Az információk hozzáférhetősége

Annak felderítésére, hogy milyen mértékben akadályozzák a különböző korlátok a dokumentumok és a potenciális felhasználók találkozását, az alábbi megkülönböztetéseket fogalmazták meg:

használat – a kívánt dokumentum kézbevitelét jelenti;

a kérés – teljesített és nem teljesített kérésre bomlik;
az igény – még nem jelenik meg a dokumentációs rendszerhez intézett konkrét kérésként;

a szükséglet – átfogja az igényt is, és magába foglalja az információs igényeket létrehozó környezeti tényezők vizsgálatát és azoknak az információknak és dokumentumoknak a kiválasztását, amelyek hozzáférhetővé tétele hasznos lehet.

A vizsgálatok során a legtöbb figyelmet a használat és a kérések szembeállítására fordították. Többnyire a kielégített kérések arányát mérték, és a kielégítetlen kérések okait elemezték.

A rendszer használatának gyakorisága igen eltérő lehet. Vizsgálat tárgyát képezheti az elégtelen használatnak és a rendszer gyengeségének összefüggése (ha A aránya kicsi B-hez viszonyítva) vagy – amennyiben a rendszer megfelelő – a kérések és az igények viszonya (ha B aránya kicsi C-hez viszonyítva) (2. táblázat).

Kérdés, vajon eleget tudunk-e a kérésként jelentkező, illetve nem jelentkező igények háttéréről, illetve az ezeket előmozdító vagy akadályozó tényezőkről.

Szerkezeti tényezők

A kielégítetlen kéréseknek gyakran vannak személyes okaik: rosszul megválasztott információs források, homályosan fogalmazott kérések stb.

A rendszer működését gátló szerkezeti tényezők egyike az *információknak a Bradford-törvényben kifejtett szóródása*, aminek következtében az információk visszakeresése nehézkes és időtrábló.

A másik tényező a visszakeresendő *információk jelzetelésének két problémája*, nevezetesen, hogy más személy határozza meg a jelzeteket, mint aki – más munkakörülmények közül érkeve – azok alapján próbálja megkeresni az információt. Ugyancsak befolyásoló tényező lehet a jelzetadás és használata között eltelt hosszabb idő, illetve az ezalatt a jelzetekben, szövegkörnyezetben bekövetkezett változás.

Befolyásoló tényező lehet az idő más tekintetben is. Az információk exponenciális növekedése mind erősebb

Az igények és szükségletek megoszlása

Igények és szükségletek összessége		
Kérések összessége		Kérésenként meg nem jelenő igények/szükségletek
Használat vagy kielégített kérések	Kielégítetlen kérések	
A	B	C

finomítást követel, így a keresés is mind bonyolultabbá, összetettebbé válik, és több időt igényel. Az elavulás, erkölcsi kopás csökkenti az „élő” dokumentumok arányát.

A dokumentációs rendszer valamennyi résztvevőjének – *közreadás, kereskedelem, keresőrendszer* – közreműködése befolyásolja az információk hozzáférhetőségét. Ezek nehézsége az igényeknek konkrét kérésként történő megfogalmazását erősen csökkenti.

A felhasználók összességének képesség, időráfordítás stb. tekintetében mutatkozó egyenlőtlensége ugyancsak az egyenetlen felhasználáshoz vezet.

A dokumentáció formális – szervezett, kötött – formái mellett létezik az információknak nem formális, rendszerint kisebb közösségek, kollégák közötti, kötetlen, szabad cseréje is. Mindkét forma csatornákat hoz létre, s ezekben az információk szabad áramlását különféle akadályok gátolhatják.

Összegezés

A dokumentációnak fontos szerepe van a társadalmi kommunikációs folyamatokban. Ahhoz, hogy a dokumentációs gyakorlat összhangban legyen a környezettel, amelyben felhasználják, jobban meg kell értenünk az információátadás jellemző vonásait. A megfelelő gyakorlatot megalapozó elmélet, a lényegét megvilágító fogalmak és az információs rendszer általános elvei azok az útmutatók, amelyekre a hatékony dokumentációs szolgáltatásoknak szükségük van.

/VICKERY, B. C.: *Concepts of documentation*. = *Journal of Documentation*, 34. köt. 4. sz. 1978. p. 279–287./

(Dezso Zsigmondné)

