

nak szabványosítása várható. Mind több szabványosítási feladatot vetnek fel az NTMIR és az ISO szabványai és ajánlásai. (Más kérdés, hogy köztük mind több az olyan ajánlás, amely szovjet szakemberek javaslatára, illetve szovjet szakemberek kidolgozásában jelenik meg).

A tájékoztató-bibliográfiai dokumentáció szabványosításának gondozója kezdetben a *Tárcaközi Katalógizáló Bizottság* volt. Az új szabványokat azonban már ennek utóda, az *Ágazatközi Szabványosítási Bizottság* gondozza a tudományos-műszaki tájékoztatás, a könyv-

tárügy és bibliográfia, valamint a könyv- és folyóiratkiadás szervezetének, módszereinek és eszközeinek területén.

/HRENKOVA, A. A.: *Sztandardizacija informacionno-bibliograficeszkov dokumentacii v SzSzSzR. = Szovetszkoe Bibliotekovedenie*, 1977. 3. sz. p. 49–64./

(Futala Tibor)

TÁJÉKOZTATÁSI MUNKA

Az olvasó és a könyvtáros közötti megértés megteremtése az információkeresés folyamatában

A tudományos-műszaki könyvtárak fontos feladata a felhasználók és a könyvtár információállománya közötti kapcsolat állandó javítása. A könyvtár fontos láncszem a tudományos kommunikációs rendszerben, de nem szentelnek neki fontosságának megfelelő figyelmet sem a szovjet könyvtárügyben, sem a sajtó hasábjain.

A kérdéskör kiindulópontja a könyvtáros és az információt felhasználók közötti közvetlen kapcsolat. Teljesen nyilvánvaló, hogy a legtekélyesebb kommunikációs rendszer sem lehet eléggé hatékony, ha az információ nem jut el ahhoz, akinek szüksége van rá.

A felhasználók és a könyvtáros közötti kapcsolat sikere a kölcsönös megértésen múlik, azonban ezt számos ok nehezíti.

Professzionalizmus a nyelvben. A tudományágak és a termelési ágak növekvő differenciálódása következtében minden szakterületen *sajátos csoportnyelv* (szleng) jött létre, és a könyvtáros számára egyre nagyobb nehézséget jelent az olvasók megértése. Ez különösen akkor áll fenn, amikor erősen specializált információkat kérnek csupán szakemberek számára érthető csoportnyelven. A csoportnyelv nem annyira az ismeretlen szavak miatt érthetetlen, hanem azért, mert bennük a leghétköznapiabb szavak is olyan jelentést kapnak, amelyek eltérnek az általános használtól.

Tény az, hogy minél szűkebb a kiszolgált olvasók köre, annál tartósabb velük a könyvtáros kapcsolata és annál könnyebb az egymás megértése. Ugyanígy tény az is, hogy minél szélesebb körű a kiszolgált olvasók munkájának tematikája, annál gyakoribb a kölcsönös megértés hiánya. Ezen a helyzeten csak a természettudományok és az ipari termelés alapismereteinek a könyvtáros által való elsajátítása segíthet.

A szavak jelentése és tartalma közötti különbség. A fogalmak értelmezése bizonyos mértékig mindig szubjektív. A szubjektivitás azonban nemcsak egyéni, hanem kollektív is lehet. Bármely értelmezés mögött valamiféle

modell-ábrázolás [1] található. Természetesen az ilyen modell-ábrázolás az egyén vagy a közösség konkrét tevékenységével szoros kapcsolatban alakul ki. *Ugyanaz a szó más-más szakterületen különböző jelentést hordoz.* Ez a különbözőség komoly akadálya a kölcsönös megértésnek a könyvtáros és az olvasó szakmai vitáiban.

Az alkotói munka kezdeti szakaszában felmerülő információ-kérések. Ezekre jellemző, hogy a tematikai kérésekkel előállók túlnyomó többsége nem tudja pontosan megfogalmazni kéréseit. J. Shera [2] írja, hogy a referenz-könyvtárosok tudják leginkább, milyen nehéz is kideríteni, hogy *valójában mit keres az olvasó.* Egyelőre csak kísérletek folynak a kérések pontosítási módszerének kidolgozására [3]. Ez ideig csak kevés történt annak meghatározására, hogy csupán eseti jelenség-e, hogy néhány olvasó képtelen helyesen megfogalmazni kérését, vagy pedig olyan törvényszerűség, ami jellemző az információfelhasználók munkájának meghatározott szakaszaira és meghatározott pszichológiai jelenségek következménye [4, 5].

A felhasználók oktatása a könyvtárosok megértésére. Ennek azt kell eredményeznie, hogy az információ-felhasználó képes legyen helyes kérdéseket feltenni, a keresést ésszerűen folytatni, és jól tájékozódni az információszolgáltatási rendszerben. A könyvtárosok oktatói törekvései annak érdekében, hogy olvasóik könyvtári és bibliográfiai hozzáértését növeljék, nem megfelelő. Az oktatási programok vizsgálatok kiderült, hogy nem a könyvtár használatára tanítják az olvasókat, hanem a könyvtár belső ügyeiről beszélnek nekik, mintha alapfokú könyvtárosokká akarnák képezni őket. Így a felhasználók valójában a könyvtárügy és a tudományos információ alapjait ismertető rövidített és leegyszerűsített tanfolyamon vesznek részt. Vajon erre van-e szüksége az olvasónak, amikor azt kellene megtanulnia, hogy miként keresse (és találja meg!) a számára szükséges információt.

A legfontosabb a *keresési metodika oktatása* lenne. Kérdés azonban, vajon rendelkeznek-e ma a könyvtárosok és az információs szakemberek ilyen metodikával, vagy még csak most kell hozzákezdeni a felépítéshez?

Az oktatás egyik lehetséges útja a *keresési algoritmusok logikai sémájának ismertetése* [6]. Ebben rendkívül fontos elem az információk kérések megfogalmazásának oktatása annál is inkább, mert a pontatlan fogalmazás eltorzítja a kérés lényegét.

Az információ-felhasználók oktatását célzó program létrehozását szolgáló első kísérletre 1972-ben került sor [7], míg az egyik olvasói csoport részére kiadott segéd-könyv 1974-ben jelent meg [8].

Az olvasók oktatása nem fejeződhet be a foglalkozásokkal, szemináriumokkal és konzultációkkal. Az információkeresési módszerek gyakorlati alkalmazásának és a szokások kialakításának folytonosaknak kell lenniük a könyvtáros és az olvasó közötti érintkezésben. Fontos, hogy az információ-felhasználó önállóan használja és vegye igénybe a bibliográfiai apparátust és a tudományos-műszaki tájékoztatási szolgáltatásokat.

A felhasználók megértése. A könyvtáros csak a személyes tapasztalatok, az információ-felhasználók lélektanának tanulmányozása, valamint a legtöbb kérést produkáló műszaki és tudományos területeknek a megismerése alapján értheti meg olvasóit. Ez a képesség nem azonnal és nem mindenkinben azonos mértékben alakul ki. A szakember-olvasók differenciált kiszolgálása egyéni módszereket kíván. Különösen fontos annak figyelembevétele, hogy a kérések pontosítása mindkét fél aktív részvételét követeli – ez az a folyamat, amelyben a könyvtáros és az olvasó a közös cél, az információkeresés érdekében együttműködik.

Ennek a folyamatnak a kezdeti szakasza a *kölcsönös megértés megteremtése*. A tapasztalat azt mutatja, hogy a felhasználó nem mindig érzi kérése pontosításának szükségességét. Általában nem tartja fontosnak, hogy megvitassa a könyvtárossal tudományos vagy műszaki problémáit, és nem is várja el a könyvtárostól azoknak megértését. A kölcsönös megértés előfeltétele a *mindkét fél által használt terminológia előzetes egyeztetése*. A terminológia előzetes egyeztetésén elsősorban a tudományos irodalommal összeegyeztethetetlen vulgáris kifejezések használatának megszüntetését kell érteni. Ezek kényelmetlenek az információkeresés szempontjából, de a szakemberek beszélt nyelvben léteznek. Ide tartozik az is, hogy a könyvtáros magyarázatot kapjon az olyan alapvető, de számára ismeretlen szakkifejezésekre, amelyeket az olvasó információk kéréseinek közlésekor használt.

A pontosítás következő szakasza az *információkeresésre ösztönző okok kiderítése*. Az olvasó gyakran nem tudja, milyen információra van szüksége, hogy miről kell az információ [3]. Azt azonban eléggé világosan meg tudja magyarázni, hogy milyen feladattal kapcsolatban van rá szüksége. Ez lehetőséget ad a könyvtárosnak arra, hogy képet kapjon a keresés indítékaként szolgáló szükségletekről. A könyvtárosnak meg kell ismernie azokat az *objektív körülményeket és szubjektív tényező-*

ket, amelyek meghatározzák az információszolgáltatás differenciálásának alapelveit.

Az *objektív* körülményekhez tartozik a felhasználó tevékenységi köre (irányítás, elméleti vagy kísérleti kutatások, szerkesztés, tervezés, termelés, oktatás stb.), szakképzettsége, tevékenységi területe (termelési, tudományos stb.), állása stb. Ezek mindegyike befolyásolja az információk szükségletek jellegét. Nem kevésbé fontosak a *szubjektív* tényezők: a felhasználó felkészültsége az adott szakterületen; miként tud bánni az elsődleges és másodlagos dokumentumokkal; alkotói aktivitása az információ keresésében és az előtte álló feladatok megoldásában.

Ezek megállapítása nagyjából csak közvetett módon lehetséges. Emellett figyelembe kell venni, hogy a formális, kérdőívre adott válaszok gyakran nem tükrözik a szakmára és a képzettségre vonatkozó valóságos helyzetet.

A pontosítás harmadik szakasza a *kérés tematikájának és az információkeresés terminológiájának végleges egyeztetése*. Gyakran megessik, hogy a könyvtáros a felhasználó által benyújtott kérés-megfogalmazásban világosan látja azokat a nyilvánvaló hibákat, amelyek más területekről származó terminológia használatával kapcsolatosak. Ebben az esetben meg kell győznie a felhasználót egyrészt a tévedéséről, másrészt a fogalmazás megváltoztatásának szükségességéről. Meggyőző erővel ilyenkor csak az hat, ha az olvasó által ajánlott szakkifejezések használatával folytatott keresés hatástalansága bizonyítja a tévedést.

Az esetek jelentős részében ilyenkor következik be a teljes megértés. De előfordulhat az is, hogy a kérés pontosítása után még a gyakorlott könyvtáros sem tudja, hol keresse a szükséges információt. Tekintettel arra, hogy a felhasználó a könyvtárosnál jobban ismeri a tudománynak vagy a termelésnek azt az ágát, amelyről információt keres, *célszerű a keresést az olvasó aktív vagy passzív részvételével végezni*. A passzív részvételnél a keresés módját a könyvtáros határozza meg. Aktív részvételnél elsődleges feladat megismertetni az olvasót a könyvtárban használt tezauruszokkal, deskriptor-szótárakkal és osztályozási rendszerekkel. A felhasználó aktív részvétele annál szükségesebb, minél részletesebb az osztályozási rendszer.

IRODALOM

- [1] PONOMAREV, Ja. A.: Razvitie problem naucsnoho tvorcsesztva v szovetszkoj psziologii. Problemü naucsnoho tvorcsesztva v szovremennoj psziologii. Moszkva, Nauka, 1971. p. 46–150.
- [2] SHERA, J.: Szociologicseszkie osnovü bibliotecsnoho dela. Moszkva, VINITI, 1973. 52 p.
- [3] TAYLOR, R. S.: Utocsnenie zaproszov i poiszk informacii v bibliotekah. = Informacija o Bibliotecsnom Dele i Bibliografii za Rubezsom, 1969. 2. sz. p. 18–22.

- [4] ANTONOV, A. V.: Relevantnoszt' kak informacionnaja i pszihologicseskaja problema. Voproszú teorii i praktiki informacionnüh i informacionno-poiskovüh szisztem. Kiev, UkrNIINTI, 1968. p. 67–73.
- [5] NEELAMEGAN, A.: Kompleksnüh podhod k proektirovaniju i razrabotke dokumental'nüh IPSz v Indii, Moszkva, VINITI, 1968. 30 p.
- [6] SAPIRO, É. L.: Logicseszkje szhemü dlja obucszenija csitatelej poiszku informacii v biblioteke. = Naucsñue i Tehncseszkje Biblioteki SzSzSzR, 1975. 1. sz. p. 36–42.
- [7] SAPIRO, É. L.: O metodike podgotovki potrebitelej informacii. = Naucsno-Tehncseszkja Informacija, 1. sor. 7. sz. 1972. p. 13–16.
- [8] SAPIRO, É. L.: Poiszk informacii v biblioteke. Poszobie dlja ucsitelej RNTB Latvijszkoj SzSzR, Riga, LatINTI, 1974. 45 p.

/SAPIRO, É. L.: *Vzaimoponimanie csitatelja i bibliotekarja v proceszsze poiszka informacii. = Naucsñue i Tehncseszkje Biblioteki SzSzSzR, 1976. 10. sz. p. 29–33./*

(Berényi Jánosné)



Tudományos és műszaki információ: országos intézkedések irányelvei

(Az USA országos információs politikájának újabb vizsgálata)

Az USA tudományos és műszaki információs politikájával foglalkozó új 67 oldalas beszámoló jelentés nagyrészt a korábbi, azonos vagy hasonló célkitűzéssel 1958 óta készült, 18 tanulmány összefoglalását tartalmazza. Az Elnök tudományos tanácsadója által vezetett *Tudománypolitikai és Műszaki Politikai Hivatal (Office of Science and Technology Policy – OSTP)* részére készült összefoglaló beszámoló, 18 elődjének referátumokkal, táblázatokkal és szöveges magyarázatokkal szerkesztett elemző feldolgozása.

A tanulmány az információ országos irányítására három szervezeti intézkedést javasol: *Információpolitikai Tanács* szervezését, a szövetségi szervek képviselőiből álló *Koordinációs Csoport* létesítését, végül pedig az összes kutatással és fejlesztéssel foglalkozó szervben *egy-egy információs központ* kialakítását.

Információpolitikai Tanács

A Tanács azoknak a fontosabb szövetségi szerveknek képviselőiből állana, amelyek a tudományos és műszaki információval kapcsolatos információpolitika vizsgálatával és fejlesztésével szövetségi szinten foglalkoznak, így többek között a Nemzeti Tudományos Alap (NSF) tudományos, információs osztálya, a Távközléspolitikai

Hivatal, a Tudománypolitikai és Műszaki Politikai Hivatal. *A Tanács javasolt feladatai:*

tanácsadás az Elnök számára az OSTP útján, az ország tudományos és műszaki információs erőforrásainak hatékony szervezésében követendő szövetségi és általános politika vonatkozásában;

a tudományos és műszaki információ országos problémáinak vizsgálata, javaslatok kidolgozása;

az országos tudományos és műszaki információs politika alapján irányelvek kidolgozása a nemzetközi programokban való részvétel kérdéseire;

a közérdekű információpolitika kidolgozásának, az országos információs program kifejlesztésének központi koordinálása, az információs állami és magánszektor közötti kapcsolatok kialakítása;

a rendszert érintő országos jelentőségű szabványok kidolgozásának és a kompatibilitási problémák megoldásának irányítása.

Szövetségi Szervek Koordinációs Csoportja

A Csoport a szövetségi szervek képviselőiből állana és a szövetségi tudományos és műszaki információs tevékenységek koordinálását és irányítását szolgálná. *Javasolt funkciói:*

az intézményközi koordinálás és együttműködés előmozdítása;

a jelenlegi és a tervezett szövetségi tudományos és műszaki információs rendszerek jellegének, hatókörének és színvonalának értékelése;

az információs rendszerek kompatibilitását biztosító szabványok és módszerek előterjesztése szövetségi szervek számára;

a szövetségi tudományos és műszaki információs szolgáltatások gazdaságosságának és hatékonyságának fokozására szolgáló intézkedések kidolgozása;

a szövetségi szervek képviselete az Információpolitikai Tanácsban és az OSTP által megállapított tudományos és műszaki információs politika megvalósításának elősegítése a Tanács útján.

A szövetségi szervek információs központjai

Minden kutatással és fejlesztéssel foglalkozó szervnek lenne egy alkalmas részlege a tudományos és műszaki információs tevékenységnek a szerven belüli irányítására és ellenőrzésére, *a következő funkciókkal:*

az információfeldolgozás jellegének és volumenének meghatározása és a szerv illetékességi körébe tartozó