

Az információk közreadási módjának elmélete és gyakorlata

A tájékoztatási tevékenységnek egyik igen fontos, mégis meglehetősen elhanyagolt tényezője az információk közreadási módja, azaz formája és stílusa. Sokan, főleg a tájékoztatás gépesítését végző szakemberek, figyelmen kívül hagyják azt a tényt, hogy *a tájékoztatás több, mint pusztán jelek átvitele egyik papírlapról a másikra*, de több szimpla tényadatoknak egyik személytől a másikig a dokumentáció segítségével történő közvetítésénél is. Ez a bizonyos többlet az alapvető különbség az információelmélet és a tájékoztatástudomány között.

A szerző abban a reményben írja le gondolatait, hogy azok az olvasók körében megértésre találnak. Ennek érdekében azonban úgy kell azokat közreadnia, hogy beleilleszkezhessenek az olvasó korábbi ismereteinek, gondolatainak rendszerébe, vagyis az új gondolatoknak értelme legyen számára. *Minél újabbak és meglepőbbek a szerző gondolatai, annál racionálisabbnak kell lennie a közlésmódnak.*

A kommunikáció az a jelenség, melynél az egyik ember agyában megformálódott gondolatok rendszerét a másik ember agya befogadja. Ennek – az olvasó vagy hallgató számára is erőfeszítést jelentő befogadásnak – alapja a felismerés, melyhez nyomravezető jelek segítségével juthatunk el. Bizonyos jelekből pl. az is felismerheti a kínai vagy matematikai szöveget, aki nem tud kínaiul, illetve nem ért a matematikához. *A szerző – vagy előadó – feladata tehát, hogy az olvasók – illetve hallgatók – számára minél több nyomravezető jelet adjon.* Mindenkinek, aki információt továbbít, tekintetbe kell vennie olvasói vagy hallgatói lélektani és társadalmi, azaz emberi szempontjait. Bármely terület kiváló íróinak munkáit vizsgálva tapasztalhatjuk, hogy közreadási módjuk ennek a fontos követelménynek felismerésén alapszik. Mindenfajta irodalom közös vonása, hogy ahol a közölt gondolatok különösen újak és szokatlanok, az emberi képzelőerőre akar hatni és a stílus eszközeivel igyekeznek a befogadást megkönnyítő rokonszenvet, pozitív érzéseket, hangulatot megteremteni.

Ez a tájékoztatással kapcsolatban talán kissé szokatlanul hangzik. El kell azonban dönteni, mit is értünk információszolgáltatás alatt. Ha kizárólag tényadatok továbbítását, akkor az információkeresés valóban nem lesz több, mint a megfelelő keresőszó alapján, mechanikusan összeállított tételek felsorolása. De tudjuk, a modern tudomány legszembeszökőbb jellemzője, hogy sem egyes részei, sem annak szakemberei nem szigetelődnek el egymástól, a tudományágak egymásba fonódnak, a szakterületek határai elmosódnak. Ha tehát csupán összefüggéseikből kiragadott szavak, elszigetelt kifejezések képezik tevékenységünk alapját, ki vagyunk téve a veszélynek, hogy rosszul alkalmazzuk őket.

A tájékoztatástudománynak az ismeretek teljes emberi szövődékének, a tudomány szerkezetének egészét kell felismernie ahhoz, hogy maga is szerves részévé válhasson annak a közösségnek, amelyet szolgál. Ez a felismerés pedig a stílusban, közreadási módban akkor is feltétlenül megnyilvánul, amikor szekunder dokumentumokról van szó.

A bibliográfiák, szemletanulmányok készítésénél nem elég a formai elrendezésre ügyelni. Az adatok összességének olyan szerkezetét kell létrehozni, mely az adott felhasználó számára a legmegfelelőbb. Ennek az újraszervezésnek a legdöntőbb tényezője – és ez egyben a primer szakirodalommal szemben a tájékoztatásnak új eleme – hogy a tájékoztatási szakember a felhasználó igényeinek ismeretében, azok szem előtt tartásával dolgozik. Az eredeti mű szerzőjénél ez a személyes emberi kapcsolat természetesen hiányzik.

Egy szerzői betűrendbe szedett vagy akár durván szakosított bibliográfia általában nem sokat mond a könyvtári gyakorlatban járatlan felhasználónak. *Az sem elég, ha összeállításánál csupán a tárgykört tisztázzuk*, hanem figyelembe kell venni a bibliográfia célját, azonosítani kell minden, a tárgyban megjelent művet, tekintettel kell lenni az olvasónak a hivatkozásban jelzett művek felkutatására és olvasására fordítandó idejére, a felhasználó felkészültségi szintjére stb. *De meg kell nézni azt is, mi lesz a bibliográfia szerepe a felhasználó életében és mi a bibliográfia társadalmi funkciója.*

A hivatkozások formája és a tárgykör jelzete könnyítse meg a keresését. Alapszabály, hogy minden elemet azonosítani kell, akkor is, ha azok megismétlik egymást, mint pl. kötet és évfolyam, füzetszám és keltezés stb. Ez azonban nem jelenti azt, hogy ezeket minden esetben fel is kell használni. Ne felejtjük el, nem biztos, hogy az egyszerűsítés egyszersmind világosságot is jelent.

Vezető referálólapoknál is előfordul, hogy teljesen semmitmondó, – a címet néhány töltelékszóval bővített – referátumot közölnek. Ez főleg akkor következik be, amikor a cikket megelőző szerzői referátumot veszik át. De ami helyénvaló egy folyóiratban a teljes cikket megelőző magyarázatként, annak megjelenése egy referálólapban semmivel nem menthető és csak a felhasználó érdekeinek teljes semmibebevését dokumentálja.

Bár szinte már közhely, de nem lehet eleget hangsúlyozni, hogy *az információszolgáltatás az információs rendszer egészének egyik eleme*, vagyis az információs rendszer mint egész, részek összességéből áll. Minden részlegnek és minden személynek éppen úgy tisztában kell lennie a szervezet egészének céljával, mint az egyesek munkájával. Az indexelés technikájának minden részletét jól ismerő munkatárs pl. még igen sokat tanulhat és hasznosíthat a referenz és a közvetlen tájékoztatást végző szolgálatoktól és fordítva. Ezért a tervek, feladatok, munkakörök részletes leírása, világos körvonalazása sokban hozzájárulhat a munka menetének

javításához. Az egyes munkafolyamatok, segédeszközök vagy egyéb részletkérdések szabványosítása a nemzetközi együttműködést segíti elő, de a helyi viszonyokhoz alkalmazva is értékes funkciót tölt be, természetesen csak akkor, ha ez az alkalmazás soha nem válik mechanikussá. Soha, semmiféle technika, módszer vagy segédeszköz használata nem lehet öncél. *A könyvtár és a tájékoztatás az emberért van és a közreadásnak is az emberi szempontokat kell állandóan szem előtt tartania.*

/FOSKETT, D. J.: Theory and practice in the presentation of information = International Forum on Information and Documentation, 1. köt. 1. sz. 1975. p. 5–9./

(Dezső Zsigmondné)



Értékelő tanulmányok a tudományos–műszaki tájékoztatásban

Az értékelő tanulmányok egyre népszerűbbek mind a társadalomtudományok területén, mind az iparban és a kereskedelemben. Mindenütt társadalmi igényként jelentkezik ugyanis a ráfordítások igazolása. Ez a megállapítás vonatkozik egytől a tudományos–műszaki tájékoztatásra is, ahol szintén *megnőtt a tájékoztatási rendszereket elemző és értékelő tanulmányok szerepe.*

Az értékelés emberek által végzett megítélési folyamat. Maga az érték pedig több mint a preferencia egyszerű kifejezése már azért is, mivel majdnem minden esetben egy rendszerbe van ágyazva. *A rendszer maga, ami az értéket termeli, áll az alanyból (személyek), valamint a tárgyból (pl. egy információs szolgáltatás) és a kettő közti céltudatos kapcsolatból.* DEBON és MONTGOMERY 1974-ben az információs rendszert így határozta meg: „speciális információs célokat szolgáló emberek, eszközök és műveletek összessége”. Érvényes tehát John DEWEY korábbi meghatározása, hogy az értékelésnél a következő tényezők összefüggéseit kell figyelembe venni: „tér, idő, dolgok és személyek”.

A kapcsolatok – mint elvárások – igen *változóak lehetnek.* Egy felhasználó például egy folyamatos információs szolgáltatással szemben a következő igényeket támaszthatja:

1. legyen kéthetenkénti,
2. ne tartalmazzon esetenként 25 hivatkozásnál vagy ismertetésnél többet,
3. az információk legyenek tematikailag rendezve,
4. meghatározott stratégia szerint legyen súlyozva.

Az elvárásoknak ez az egyszerű sora is azt mutatja, hogy a megítélések összegezésénél milyen különféle szempontokat kaphatunk.

Az ipari és kereskedelmi vállalatok állandóan fejlesztik saját értékelő módszereiket abból a célból, hogy adott gyártmányok és árucikkek árait célszerűbben alakítsák ki. *Az információs szakemberek ezen – az előállítási és egyéb költségeket befolyásoló tényezők vizsgálatán – túlmenően még arra is kíváncsiak, hogy miért és miként szereznek be a szakemberek információkat, azokat hogyan használják, milyen eredménnyel és a különböző szolgáltatások milyen hatásokat gyakorolnak a felhasználók magatartására.*

Az információt mindinkább *kezdik árunak tekinteni,* de értékét – az élelmiszerekkel, ruházati cikkekkel és egyéb mindennapi kiadásokkal ellentétben – nagymértékű bizonytalanság veszi körül. Az információs szolgáltatások hasznosságára vonatkozóan a mainál jóval egyértelműbb elismerésre van szükség, amit az értékelő tanulmányok legfőbb adatforrásként segíthetnek elő.

Az értékelő tanulmányok különböző célokat szolgálhatnak. Ilyenek például: tervcélok lerögzítése, tervek kialakítása; a kitűzött célok és az előirányzott teljesítőképesség megvalósításának ellenőrzése; hibák és hiányosságok okainak feltárása; a hatékonyságot fokozó eszközök és módszerek feltárása; a különféle módszerek és eszközök hatékonyságának összehasonlító és oknyomozó vizsgálata; célkitűzések, feladatok tervek rugalmas módosítása.

A tanulmányok koncepciójának kialakításánál tisztázandó, hogy miért és hogyan kívánunk értékelni, hogy ehhez mit és hogyan fogunk vizsgálni és mérni, és ezután az eredményeket miként fogjuk értelmezni.

A szükséges ismérvek általában:

1. *A ráfordítások színvonala.* Az információs rendszer inputjának mennyiségi adatai (pl. költség, munkóra, dokumentumok száma). Ezek fontos adatok, de önmagukban nem elegendők, mint ahogy nem elegendők önmagukban a következő csoporthoz tartozó teljesítési ismérvek sem.

2. *A rendszer hatékonysága.* Ez kifejezhető a szolgáltatások mennyiségi adataival (pl. előfizetők száma, kikeresett ill. szolgáltatott információk száma); a szolgáltatások ráfordításával (pl. a kikeresett ill. szolgáltatott releváns tételek költsége), vagy a szolgáltatás valamely hatékonysági mutatójával (pl. a szolgáltatott releváns tételek hányada az összes kikeresett tételek mennyiségében vagy a kiszolgált személyek száma az összes potenciális felhasználó létszámához viszonyítva).

3. *Okozati összefüggések.* Az inputtényezők kapcsolata az outputtal. Általánosságban itt mutatkozik meg, hogy az információs rendszer milyen mértékben elégíti ki a társadalom különböző csoportjainak igényeit.

A tudományos–műszaki tájékoztatás területén készült értékelő tanulmányok túlnyomó része az *információkereséssel* foglalkozik. Az információkereséshez használt indexelő nyelvek értékelését pedig általában a felhasználók különböző kategóriáinak megállapításaira