

TÁJÉKOZTATÁSI INTÉZMÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

Információs hálózatok és központok kialakításának elméleti alapjai

Általánosan ismert tény a kielégítő információs szolgáltatások iránti igény. A hatalmas információmennyiség azonban túlterhelte a könyvtárakat és megakadályozta a fejlődés további lehetőségeinek vizsgálatát.

Az amerikai *National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS – Országos Könyvtárügyi és Tájékoztatásügyi Bizottság)* 1972/73. évi jelentése leszögezte, hogy az információ szerepének fontossága a könyvtárak számára nem új, de a *tájékoztatási szolgáltatások jelentősége a legutóbbi időben rohamosan megnövekedett*. A társadalom fejlődése egyre jobb és gyorsabb tájékoztatást igényel.

A tájékoztatási szakemberek körében két ellentétes nézet tapasztalható. Egy részük szerint a tájékoztatást csak az *információs szakemberek* számára kell nyújtani, míg más részük a *nagyközönséget* kívánja tájékoztatni. A szerző szerint csak az az információs rendszer lehet valóban megfelelő, amely mindenkit potenciálisan *információt igénylőnek* tekint, s amely így a teljes lakosságot kívánja szolgálni.

Az információ meghatározása és az információ összetevői

Közismert, hogy a tájékoztatási szakemberek nem szeretik definiálni az *információt*. S. G. FAIBISOFF és D. P. ELY 39 informatika-definíció közt csupán 8 olyat talált, amely az *információ* fogalmát is meghatározza, s e 8 definíciónak egyetlen közös eleme sem volt. Az említett két szerző szerint „*az információ olyan szimbólum, vagy szimbólumhalmaz, amely potenciális jelentéssel bír*”. Ez a meghatározás kevéssé használható, ezért M. R. OWENS, e cikk szerzője másikat javasol: „*az információ megfigyelt jelenségek vagy meghozott döntések rögzítése*.”

Annak ellenére, hogy ez a tájékoztatási munkát nehezebbé teszi, el kell fogadnunk azt, hogy bármely forrásból származó, bármely adat lényeges lehet az információszolgáltatásban. Egy esetleg elhamarkodott ítélet arról, hogy mit kell kizárni az adatok közül azért mert hamis, pontatlan vagy megbízhatatlan, nem lehet a könyvtáros vagy a tájékoztató feladata. Sokkal inkább az információ bizonyos kulcselemeire kell összpontosítani. Ezek: az információ (általános) *jelentősége, értéke és szintje*.

Potenciálisan minden információ *jelentős*. Ideálisnak azt a rendszert kell tekinteni, amely minden, bárhol előállított információt magába foglal. A mindennapi

gyakorlat azonban távol van ettől az eszményi helyzettől, így az *információk szelektálására feltétlenül szükség van*.

Meg kell határozni, hogy mi az, aminek általános jelentősége van és figyelembe kell venni azt, hogy csak akkor megfelelő egy adott információs rendszer, ha minden, erre vonatkozó rögzített információra kitér. Minden problémának megvan a saját információs környezete s a cél az, hogy ebből minél többet feltárjunk.

Az általános jelentőség fogalmához közeli, de attól eltérő fogalom az *érték*. Az információ értéke relatív, s azt elsősorban az információfelhasználó helyzete és jellemző vonásai határozzák meg. Az általános jelentőségű információ szükségképpen nagyszámú használó számára értékes. Ez azonban megfordítva már nem igaz: *sok értékes információ csak kisszámú felhasználó számára szükséges, de azoknak nagyon*. Az érték fogalma akkor alapvető fontosságú, ha egyéni vagy csoportigények kielégítéséről van szó.

Az igény alapján nyújtott tájékoztatást megfelelő formában, tehát *megfelelő szinten* kell szolgáltatni. A könyvtárak, információs központok által kielégített használói igények a szintet tekintve homogénebbek, míg tartalmuk heterogénebb. *A kívánt szint elérése és tartása éppoly fontos, mint a tartalmilag releváns információk összegyűjtése*.

Az információ áramlása

Az információk áramlásának két típusát célszerű megkülönböztetni: *a makroáramlást és a mikroáramlást*.

A makroáramlásra a legjobb példa a kormányzintű információk mozgása. Itt az elismerten nagy közösségi jelentőségű információk egy magas pontról áramlanak lefelé, szétterülő jelleggel, s *egyre nagyobb számú használó számára jelentenek értéket*. A legtöbb kormány-információ *piramis-jelleggel* áramlik.

A piramis tetején vannak a jogszabályok és más felsőszintű normatív döntések. A következő szinten a jogot interpretáló szabályozások találhatók, amelyeknek mennyisége jelentősen meghaladja az előzőt. A következő lépcsőt a helyi államhatalmi szervek jogalkalmazási döntései foglalják el. A piramis legalján lévő helyi kormányzati szervek a jogszabályok elsődleges alkalmazói. Az információigénylőnek csak azt kell tudnia, hogy miként és melyik szinten juthat a számára szükséges tájékoztatáshoz. *Megfelelő információs rendszer esetén nincs szüksége a piramis teljes ismeretére*.

A mikroáramlásra legjobb példa az az út, amelyen a kisebb tudományos vagy kulturális csoportokban kelet-

kező információk eljutnak a főáramba. Általában valószínű, hogy bármely rendszeresen *összegyűjtött információ-mennyiség* előbb-utóbb annál *sokkal szélesebb kör számára fog értéket jelenteni, mint amelyik azt összegyűjtötte.*

Információ a döntéshozatalban

Az az információ a legértékesebb, amely a *döntéshozatal* segíti elő. A döntés előkészítése során különféle alternatívákat kell felvetni és vizsgálni. Az információ az a nyersanyag, amelynek segítségével ezek az alternatívák kialakíthatók. A legtöbb döntést nem előzi meg kutatási tevékenység, ezért a hozzáférhető információknak maximálisan tömöreknek és világosaknak kell lenniük. Ennek kapcsán felmerül az információk „szűrésének” és „csomagolásának” (filtering and packaging) fontossága. A jelenleg már működő rendszerekre általában az a megállapítás érvényes, hogy ez a két tevékenység nagyon költséges. Az olyan rendszerekben azonban, amelyek eleve ilyen feladattal alakultak ki, sokkal jobb költséghatékonyság érhető el.

A döntéshozatalt szolgáló információs szolgáltatások szempontjából a *tartalom mellett döntő az időtényező.* A használó csak akkor igényel valamilyen tartalmú információt, ha azt időben és számára megfelelő formában kapja meg.

Javasolt információs hálózat

Ideálisnak olyan információs rendszer tekinthető, amely az információáramlás ismeretén alapul, a szükséges információkat képes *kiválasztani és megfelelő szinten és formában szolgáltatni*, az általános jelentőségű információkat pedig értékes információkká alakítani.

A *hatékony információs rendszer* kialakításának néhány általános feltétele: az információ gyors szétszórása; a minőségi szűrés; a mennyiség és az időpont optimalizálása; a kívánt formájú és nyelvezetű tájékoztatás; az aktív információs kapcsolat; a perifériális dokumentumok figyelembe vétele; az egyszerű és olcsó tájékoztatás; a kurrens irodalomfigyelés; az információs rendszerek és használatuk ismerete; az irodalmi szintézis stb.

Az NCLIS jelentése az Egyesült Államokra vonatkozva az alábbi követelményeket fogalmazta meg:

1. felsőszintű szerv létrehozása a szövetségi kormány mellett, a könyvtári és információs fejlesztési tevékenység koordinálására;
2. általános és szakkönyvtárak, információgyűjtemények kialakítása;
3. a nyomtatott és nem-nyomtatott szakirodalom széles körét átfogó bibliográfiai szolgáltatások létrehozása;

4. országos távközlési kapcsolatok kiépítése számítógépekkel;

5. az információs szakemberek kiválasztása, oktatása és továbbképzése;

6. a meglévő könyvtárak és információs programok beépítése a nemzeti programba.

Információs szolgálat a helyi közművelődési könyvtárban

A tájékoztató szolgáltatásban a legfontosabb egységek a helyi *közművelődési könyvtárak* maradnak. A helyi könyvtárat olyan egységnek kell tekinteni, ahol a felhasználó az információs környezettel a számára legmegfelelőbb kapcsolatot teremtheti meg.

A könyvtárosnak ismernie kell a *szintet, az értéket és az általános jelentőséget.* Fontos feladat a felhasználó túlterhelésének az elkerülése. Ehhez viszont ismerni kell az egyéni és csoportos igényeket. Ez az ismeret optimális esetben azt jelenti, hogy az igények nagy része megelőzhető: a könyvtár az igényeknek „elébe megy”. Ebben az esetben az igények egy jelentős részét a rendszer mintegy automatikusan elégíti ki, s a könyvtárosnak marad ideje a kezdeményezésre, a problémák megoldásában való alkotó közreműködésre.

Az ideális tájékoztatási szolgáltatási rendszerben a *könyvtáros az, aki rendszerint találkozik az információk felhasználóival.* Ugyanakkor ő az, aki a rendszer működéséhez szükséges visszacsatolást biztosíthatja.

/OWENS, M. R.: The information function: a theoretical basis for the development of information networks and centers = Drexel Library Quarterly, 12. köt. 1-2. sz. 1976. p. 7-26./

(Sárdy Péter)



A vezetők tájékoztatása

A vezetők tájékoztatásának problémája mind gyakrabban szerepel a szocialista országok informatikai folyóiratainak hasábjain is. Ennek oka: a vezetők általában nincsenek megfelelően informálva, vagy – idő hiányában – nem tudják feldolgozni a túlzott mértékben rendelkezésükre bocsátott információkat. Ezért döntéseik kisebb-nagyobb mértékben voluntaristák. Jogosnak látszik tehát a követelmény, hogy „a vezetőkáderek informálásának problémáját az egyéb felhasználói csoportok, így pl. a tudományos dolgozók és a mérnökök információellátásának problémájától függetlenül kell megoldani” [2].