

működési koncepcióktól és módszerektől, mert az azokhoz való kritikátlan ragaszkodás már bilincsként hat.

Bár szigorú törvények és szabályok követése a tájékoztató ügynök számára nem szükséges, mégis több kell, mint a felelősség áthárítását célzó "vigyázzon a vevő!" álláspont. A szakmai szervezetekben jól megvalósítható irányítás, támogatás, vita alapján a Special Libraries Association rendelkezik azzal a lehetőséggel, hogy olyan szabályokat alakítson ki, amelyek révén a tájékoztató ügynökségek éppúgy, mint a tudományos és közművelődési könyvtárak mérhetik teljesítményüket és szolgáltatásaik minőségét.

## A formális és informális kommunikáció kölcsönkapcsolatairól

É. L. SAPIRO

A szerző O vzaimodopolnjaemoszti formal'nyh i neformal'nyh kommunikacii c. cikkét (Naucsno-Technicseszka Informacija 1976. Szer. 1. 3. no. 3-6. p.) BUZA Domonkos tömörítette.

A szakirodalomban régóta folyik a vita a szervezetenként kialakított, 'formális' és a szervezeti keretbe nem vont, 'informális' tudományos kommunikációs rendszerek kölcsönkapcsolatának s prioritásának problémáiról. Nem ritka az a vélemény sem, hogy az utóbbi haszontalan, szükségtelen, sőt jelentéktelen.

Jelen tanulmány szerzője szerint - bár a szakirodalomban felbukkan az információ mértékegységének kérdése s hallgatólagosan minden szerző erre alapozza statisztikai adatainak értelmezését - e kommunikációs rendszerek közti prioritás kérdésében mindig felbukkan egy módszertani csusztatás: az "információ mennyisége" és az "információközlés mennyisége" fogalmainak felcserélése. A közlés mennyisége a formális és informális kommunikációs rendszer aktivitásának egyik paramétere, ám figyelembe kell vennünk a közlések alapjául, kiindulópontjául szolgáló források, dokumentumok nem-egyenértékűségét, tehát e mérhető mennyiség a két rendszer hatékonyságának összehasonlítására alkalmatlan. Az informatika még adós maradt egy, a dokumentumokat értékelhetővé tevő valid skála megalkotásával, márpedig addig meddő vita arról csatározni, melyik rendszer stimulálja jobban az alkotó aktivitást. Az viszont kétségtelen, hogy a tudományos-technikai alkotás, innováció stimulálása a tájékoztató szolgáltatások rendszerének egyik legfontosabb feladata.

A szerző a tudományos alkotótevékenység folyamataiban betöltött szerepük aspektusából vizsgálja a két kommunikációs rendszer kölcsönkapcsolatát és jelentőségét.

A szociálpszichológia évtizedekkel ezelőtt kutatásaival bizonyította, hogy a legkülönbözőbb - bár nem tudományos kutatókból álló - társadalmi csoportokban a kommunikatív funkciók meghatározott specializálódása megy végbe. Ezt a jelenséget a szerepek informális felosztásaként tartja számon a szakirodalom. A formálisan előírt feladatkörön kívül szinte a csoport minden tagja olyan funkcióval is rendelkezik, melyet csak az adott közösség belső erőviszonyai határoznak meg, formálisan meghatározatlanok, perceptuálisan még betöltőik által sem felismerten. A funkció gyakorlásának tényeit csak szociológiai megfigyelések, kutatások tárják fel. Ezeknek az informális szerepeknek a változása a csoportösszetétel változásához kötött, amennyiben olyan belső igények kielégítését szolgálják, melyek a szociális státuszhoz kapcsolódnak s egy az adott funkció háttérében álló szükséglet kielégítésére alkalmasabb személy megjelenésével átstrukturálódnak.

K. Lewin a csoport külső kapcsolatainak „specialistáit” gatekeepernek nevezi. Szerepfunkciójuk a kommunikációs kapcsolatok fenntartása saját csoportjuk s a többi szociális csoport közt. Ezek a „kapusok” - a megfigyelések szerint - őrzik a be- és kilépő kommunikációs csatornák némelyikét, vagy akár az összeset. Sok esetben a gatekeeperek közt munkamegosztás tapasztalható az egyes csatornáknak, vagy meghatározott témáknak megfelelően, de minden esetben informáltabbak, mint a csoport többi tagja. Ez a körülmény képezi szociális státuszuk alapját s e státusz annak mértékében nő, minél kevésbé megközelíthető más csoporttagok számára a gatekeeperek által közölt információ (idegennyelvű, bizalmas vagy speciális témák esetén).

Igen érdekes, hogy a közvéleményre, a csoport-hangulatra oly nagy hatást gyakorló kommunikatív funkciók nagyon ritkán, szinte sohasem kapnak szervezeti formát, nem válnak formálissá.

Bár a fenti kutatások nem tudományos kutatócsoportokra vonatkoztak, meggondolandó, hogy a tájékoztató szolgáltatások rendszere bármely formájának végső hatékonysága nagyrészt az információkérők számára juttatott információk (dokumentumok) felhasználása hatékonyságától függ, semmint az információk kiválasztása, válogatása és rendelkezésre bocsátása hatékonyságától.

T. J. Allen kutatásai szerint a felhasználóhoz az új információ korántsem olyan egyenes és közvetlen úton jut el, mint ahogy a folyamatábrákon jelöljük. A műszaki-tudományos kutatócsoportokban is felfedezhetünk technological gatekeeper-eket, akik - a formális csatornákon kívül - informális kommunikációs feladatokat látnak el s helyzetük a csoportban - szociológiai terminussal élve - „érintkezési csillag”-szerep, azaz kommunikációs aktivitásuk a legerősebb, a csoport tagjaival s más csoportokkal egyaránt. A gatekeeperek biztosítják a csoport közvetett kommunikációját sokkal nagyobb közlési körben, mint azt a tagok egyéni közlési köre lehetővé tenné. A tudományos kutatás bonyolultabbá válásával e szerep funkcionális szükségessége nyilvánvaló. Allen kutatásai szempontunkból azért érdemelnek különös figyelmet, mert kimutatta, milyen óriási szerepük van az informális tájékoztatóknak a formális információs rendszereken keresztül érkező információk közvetlen felhasználókhoz juttatásában. Az informális tájékoztatók a szolgáltatások legaktívabb használói, ám a be-

gyűjtött információkat nem „süllyesztik el”, hanem azok informális utakon a csoport konszenzusává válnak. Allen ezekhez az eredményekhez úgy jutott, hogy a szokásos statisztikai elemzés helyett végigkövette az információk utját - s modulációját - az adótól a vevőig. Mindez alátámasztja kételkedésünket az informális és formális kommunikációs rendszerek szétválaszthatóságában.

Más kísérletekben formálisan neveztek ki tájékoztató ügynököket - "information brokers" - s figyelték funkcionálásukat. Megállapították, hogy az ügynökök arra törekedtek, hogy a tájékoztatási utakon a csoport egyes tagjaihoz eljutott információk minél előbb az egész csoport előtt ismertek legyenek, e célból nagy intenzitású szervező tevékenységbe kezdtek, különböző találkozókat, megbeszéléseket, kapcsolatfelvételeket stb. kreáltak. Mindazonáltal megjelenésük nem vezetett a csoportban az informális kommunikatív szerepek eltűnéséhez, az informális tájékoztatók tevékenysége még csak intenzitásában sem csökkent.

Maga a kutatói tevékenység elképzelhetetlen véleménycsere, közlés-váltás nélkül. A tudományos kutatók igen gyakran s igen nagy körben kommunikálnak akár „mellékes” területeken is. Eközben sok olyan információ éri őket, mely számukra ismert, tudott, vagy már elfelejtett, de evidenciáját az aktuális kutatási-alkotási folyamatban kaphatja meg. Gyakran olyan információk cserélődnek így ki, melyeket könnyűszerrel elérhetnének a szakirodalomban, de könnyebb a kérdés „tudójától” beszerezni, mint bogarászni a könyvekben. Ezek az informális csatornákon olyan formális információs forrásokból származó információk keringenek, melyeket e „láthatatlan kollégium” egy tagja kapott. A nem elég mélyreható kutatói szem számára ezek az „informális” információk. Másrészt világosan kell látnunk, hogy a tudományos információk meghatározott típusa csak ezen az informális uton kommunikálódik. Ide tartoznak a sikertelen kutatások, hipotézisek, melyek nem nyertek megerősítést, ezért be sem kerültek a formális információs rendszerbe. Itt cirkulálnak a publikációs fáziseltolódás miatt még nyilvánosságra nem került kutatási eredmények, melyek a „láthatatlan kollégium” tagjai - egy tudományterület szűkebb kutatógárdája - számára jóval a megjelenés előtt ismertek. Ez a késés az egyik oka a tájékoztatási eszközök iránti szkepszisnek, hiszen az újdonságként hozza a már közismertet.

A fentiek szerint tehát egyrészt a formális csatornák mintegy „táplálják” az informálisokat, másrészt az utóbbiak kompenzálják és kiegészítik az előbbieket.

Másik fontos tény, hogy minden ember számára az információ jelentős része nem személyes tudás, hanem „tudomásul vétetik”, ez utóbbi pedig aligha használható a kutatómunkában. Személyessé a tudás pedig csak akkor válik, ha az információs forrásnak a recipiens számára elegendő hitele van. A tapasztalat szerint ezt a hitelt a tájékoztató szolgáltatásoknak elég nehéz megszerezni. Az informális tájékoztatók, mint a szakmai-kutatói közösségek közismert személyei számára ez a hitel adott. Ismert tény, hogy sok szakember előnyben részesíti a személyes információkat bármily tökéletes tájékoztató szolgáltatással szemben, s az információs szakember ajánlása csak akkor talál nyitott fülekre, ha előzőleg a kutató már személyes ajánlást kapott egy adott dokumentumról. A szerző

feltételezi, hogy ez a jelenség huzódik meg a hivatkozásoknak a hivatkozott források eredeti megjelenéséhez mért késése mögött.

A fentiekből nyilvánvaló, hogy az informális és formális kommunikációs csatornák nem konkurrálnak, hanem kölcsönhatásban vannak egymással. Az egyik vagy másik uton kapott információk adatai nem mérik a szolgáltatások mennyiségét és minőségét, inkább az adott felhasználó kollektívát, annak belső s külső kommunikációs szisztémáit jellemzik s valószínűleg az illető csoportnak a "láthatatlan kollégiumhoz" való közelségét dokumentálják.

A tájékoztató szolgáltatásoknak arra kell törekedniük, hogy - bármily ujnak is tűnik számukra egy-egy információ - ne ismételjék a recipiens által az informális csatornákon már megkapottakat. Ezért elsőrendű feladatuk az legyen, hogy felderítsék, milyen "láthatatlan kollégium" tagjai, milyen tudományos 'iskola' követői, kinek a tanítványai az információkérő kollektiva kutatói. A széleskörű informális hálózattal rendelkező kollektíváknak sokszor célszerűbb a határtudományok adatait vagy az informálisan elérhetetlen külföldi publikációs forrásokat prezentálni. Tanulmányozni kell a kollektiva informális kommunikációs rendszerét. Első gondolatunk az, hogy az informális tájékoztatókat kellene formalizálni, ám ez az út nem követhető: a csoport "érintkezési csillagai" többnyire nincsenek tudatában szerepüknek. Önmagukat tájékozottabb, tapasztaltabb embernek tartják s a csoport tagjainak gyakoribb hozzájuk-fordulását szociális státuszuk jelének, s bár gyakran a hivatali hierarchiában is magas helyet foglalnak el, a formális informátor szerep deklarálásától idegenkednek. Ha pedig deklarálják, szerepét átveszi más, esetleg e funkcióra kevésbé alkalmas gatekeeper, hiszen ez a csoport szerepelvárási rendszerének integráns része, s így inkább veszítünk az üzleten, mint nyerünk. Ugyanakkor törekedni kell a gatekeeperek mind teljesebb kiszolgálására, információellátására, hogy közvetlenül értesüljenek a legfontosabb és legaktuálisabb információkról.

A gatekeeperek felderítése direkt uton nem tanácsos: nem tehetjük fel nekik a kérdést - "Ön a csoport informális tájékoztatója?" -, csak a kollektiva megfigyelése vezethet eredményre, miközben ügyelni kell, mert funkcionális és tematikus munkamegosztásban több gatekeeper is lehet egy kutatócsoportban. Az informális tájékoztatóknak, mint egy közösség legaktívabb és a kapott információkat legtermékenyebben felhasználó tagjainak kell a legtöbbet adni. Így remélhetjük, hogy a tájékoztató szolgáltatások célt érnek s eljutnak a felhasználókhoz. Minden gyakorló tájékoztatói szakember tudja, hogy a dokumentumok kiadott mennyisége nem jelenti azok tényleges használatát, még elolvasását sem, ugyanakkor minél nagyobb autoritása van egy recipiensnek, annál valószínűbb, hogy az adott dokumentummal az egész kollektiva megismerkedik.

Igen hasznosnak bizonyulhat, ha az informális tájékoztatókat bevonjuk a tájékoztató-apparátus, a tájékoztató szolgáltatások rendszerének kompletálásába, óvakodva szerepük deklarálásától - így érhetjük el, hogy informális eszközökkel növeljük a tájékoztató szolgáltatások hatékonyságát, a formális rendszerek kihasználtságát.