

- [7] REITER, M. B.: Can you teach me to do my own searching? Or tailoring on-line training to the needs of the end-user. = *Journal of Chemical Information and Computer Sciences*, 25. köt. 4. sz. 1985. p. 419–422.
- [8] PALMA, M. A. S.–SULLIVAN, C.: Meeting the needs of the end-user. = *Journal of Chemical Information and Computer Sciences*, 25. köt. 4. sz. 1985. p. 422–425.

/BUNTROCK, R. E.–VALICENTI, A. K.: End-users and chemical information. = *Journal of Chemical Information and Computer Sciences*, 25. köt. 3. sz. 1985. p. 203–207./

(Sándori Zsuzsanna)

A végfelhasználók igényének kielégítése

A számítógépes irodalomkutatás – hagyományosan – az információs szakemberek vagy a könyvtárosok feladata. Egyre gyakoribb azonban, hogy az irodalomkutatást igénylő személy, az ún. végfelhasználó maga keres. Az itt referált cikk a Dialog szolgáltatóközpont által a kémiai információk végfelhasználói számára szervezett *keresési tanfolyamok tapasztalatait és irányelveit* tárgyalja.

Az ilyen jellegű tanfolyamok szervezésének legnagyobb nehézsége, hogy sokféle ember eltérő igényeit kell figyelembe venni. A Dialog három szempontból vizsgálta a végfelhasználókat:

1. Kik ők? Honnan jönnek?
2. Mire van szükségük? Akarják-e, amire szükségük van, és szükségük van-e arra, amit akarnak?
3. Hová mennek a tanfolyamról szétszéledve?

A továbbiakban a végfelhasználó az a személy, aki nem információs szakember, de információt akar keresni magának, szakképzettsége szerint vegyész vagy fizikus.

Végfelhasználók aszerint, hogy honnan jönnek

A Dialog eredetileg könyvtárosok és más közvetítők részére szervezte tanfolyamait. Ám az elmúlt öt év alatt kiderült: a résztvevők 90–95%-át a végfelhasználók tették ki a legkülönbözőbb szakterületekről. Ez megkívánta az oktatási program felülvizsgálatát.

A kutatómunkával foglalkozó végfelhasználók e felülvizsgálat során három csoportba kerültek:

- ◆ azok, akik tudták, hogy számítógépes irodalomkutatási igényük kielégítéséhez erre specializálódott információs szakemberek állnak a rendelkezésükre;
- ◆ azok, akik szintén tudtak erről az információkereső szolgáltatásról, de nem bíztak abban, amit a nem szakmabeli könyvtáros számukra nyújtani tud;
- ◆ azok, akiknek munkahelyén nincs könyvtár vagy információs részleg.

Az első csoportba tartozó végfelhasználókat általában a következő három tényező egyike sarkallja önálló online-keresésre: el akarja kerülni a késedelmet, amit az információs részleg közbeiktatása okoz; fél, hogy nem tud lépést tartani az információ-robbanással; magáért az informálódásért kíván önmaga keresni, amely a szakterületén megjelent információ mennyiségével való lépéstartás elősegítésére alkalmas.

E csoport végfelhasználói vettek részt az 1979 óta mintegy 50 intézménynél rendezett helyszíni tanfolyamokon. A tanfolyamok száma mutatja, hogy az információs szakemberek és a vállalatok vezetői egyaránt felismerték annak a potenciális előnyét, hogy a kutatók is végezhetnek online keresést. Az itt közelebbről érintett vegyész képzettségű végfelhasználók is – egyre növekvő számban – az első csoportból kerülnek ki.

A második csoportba tartozó vegyészekkel és kutatókkal telefonos ügyfélszolgálatán keresztül találkozik a Dialog. Olyan intézményektől, ahol nem áll a vegyészek rendelkezésére a kémiához is értő információs szakember, a kutatók gyakran a Dialoghoz fordulnak, hogy keressen le nekik egy-egy olyan témát, amelyet könyvtárosuk – részben vegyészhiány miatt – hozzáértésének hiányában, részben az adatbázisokkal szemben táplált gyakori könyvtárosi fenntartások miatt – lehetetlennek tartott.

A Dialog elhatározta, hogy a második és harmadik csoportba (ez utóbbi csoport tagjai abban különböznek az előzőtől, hogy munkahelyükön nincs is szakkönyvtár, s csak ígéret az online hozzáférési lehetőség) tartozó végfelhasználók részére az *Amerikai Kémiai Társaság* országos konferenciájához kapcsolódva rendez tanfolyamot. Ennek az a célja, hogy elsajátíttassa a vegyészekkel a keresés alapjait, s ezáltal olyan kérdésmegfogalmazó készség birtokába juttassa őket, hogy az általuk feltett kérdés nyomán már a kémiához nem értő könyvtáros is el tudja végezni a keresést.

Végfelhasználók aszerint, hogy akarják-e, amire szükségük van; és szükségük van-e arra, amit akarnak

A végfelhasználóknak kialakított tanfolyamok tematikája és időbeosztása mindhárom csoportban azonos volt. Az online keresések megkezdéséhez meg kell ismerni és érteni a használat alapelveit: a terminál működését, a rendszer parancsait, a Boolelogikát és az adatbázisok szerkezetét a számítógépben. A kémiai adatbázisok sikeres kereséséhez ezenfelül meg kell ismerni a megfelelő nyomtatott kiadványok felépítését is, mivel a nyomtatott kiadvány és az online változat részére készített indexek között szoros a kapcsolat. Végül a végfelhasználók esetén speciális követelmény, hogy a tanfolyam minél kevesebb idejüket vonja el kutatómunkájuktól, lehetőleg ne legyen egy napnál hosszabb.

1981 és 1983 eleje között az eredetileg másfél napos bevezető tanfolyam (*System Seminar*) és az egy napos kémiai tanfolyam (*Chemical Information Seminar*) egyesítésével a Dialog másfél napos, illetve alkalmanként egy napra korlátozott tanfolyamokat indított a végfelhasználóknak. Ezeket ismertetni igyekeztek a bevezető tanfolyam tematikájában szereplő összes parancsot, valamint a kémiai információk elrendeződésének és visszakeresésének alapjait. A tanfolyamok tapasztalatai:

- ◆ jóllehet a hallgatók könnyen megértették a Boolelogikát és az alapparancsokat, a gyakorlatokon csak egy töredéküket alkalmazták;
- ◆ egészen zavaros volt számukra a Chemical Abstracts fájljainak a felépítése. Néhányan úgy gondolták, hogy csak a Chemical Abstracts keresésére használható az, amit megtanultak.

A fenti tapasztalatok alapján a Dialog kidolgozott egy új végfelhasználói tanfolyami programot. A neve: *Kémiai keresés a Dialogon* vagy *SYSCEM*, ami a System Seminar és a Chemical Information Seminar összevonására utal. Benne a Dialog rendszer keresésének kiválasztott sajátosságait és ezek alkalmazását a vegyészek számára fontos adatbázisokban ismertetik. A további ismeretek megszerzhetőek a Dialog egyéb tanfolyamain vagy a nyomtatott keresési segédletekből.

A leghatékonyabbnak bizonyult tematika vázlata a következő:

- I. Keresés a Dialog rendszeren
 - A) Alapparancsok
- II. A Dialog kémiai információs rendszere
 - A) Bevezetés
 - B) Az információ elrendeződése (a nyomtatott és az online változat összehasonlítása)
- III. Általános keresési sajátosságok
 - A) Bibliográfiai fájlok

- B) Vegyületfájlok
- IV. Keresési technikák
- V. Keresési példák (bemutatva a Dialogon elérhető tudományos adatbázisok keresztmetszetét)
- VI. Függelék

A tanfolyam sikerének kulcsa, hogy az alapparancsok ismertetése után, már az első órában egyéni gyakorlás következik. A hallgatók látva, hogy milyen egyszerű egy-egy alapkeresés, nagyobb lelkesedéssel és önbizalommal hallgatják a további előadásokat. Ahhoz, hogy ilyen rövid idő alatt ilyen sok ismeretet átadjanak, végig fenn kell tartaniuk a hallgatók lelkesedését és figyelmét.

A hallgatók tanfolyami segédletként kézhez kapják a kémiai vonatkozású adatbázisok sajátosságait összefoglaló lapokat (bluesheet), valamint a *Chemname* és a *CA Search* adatbázisok részletes leírását (chapter), hogy rendelkezésükre álljon a kereséshez szükséges valamennyi információ. Minél kevesebb időt kell eltölteniük a segédletek összeszedésével, annál valószínűbb, hogy alkalmazni fogják a hallottakat, mielőtt még elfelejtenék őket. Az újonnan megtanult ismeretek használatát segíti elő a tanfolyam végén a Dialog által adott oktató és gyakorló jelszó. A Dialog költségén való rövid gyakorlás után a végfelhasználók általában úgy érzik, hogy biztonssággal tudják használni a Dialog rendszert.

Végfelhasználók aszerint, hogy hová mennek a tanfolyamról

A tanfolyamokon mindvégig hangsúlyozzák, hogy a hallgatók pusztán bevezetést kapnak a kémiai információkereséshez. A problematikus kérdések esetén továbbra is ajánlatos egy-egy szakmabeli információs szakemberrel vagy a Dialog ügyfélszolgálatával konzultálni. Ilyen esetek például a következők:

- ◆ a keresés nagyon átfogó, és olyan keresési technikákat igényel, amelyekről a végfelhasználói tanfolyamon nem volt szó;
- ◆ nagy érték vagy fontos döntés függ a keresés eredményétől;
- ◆ a keresés közben nem találnak meg valamely feltételezésük szerint létező információt;
- ◆ olyan adatbázisban kell keresni, amelyben nincs gyakorlatuk.

Arról, hogy a résztvevők közül hányan végeznek rendszeres online keresést, még nincs elég adat. Az első tanfolyam után egy évvel a 14 hallgató közül kilencet megkerestek telefonon. Közülük heten saját maguk végzik online kereséseiket. Egy hallgató nem végez ugyan kereséseket, de a tanultakat beépi-

tette egyik osztálya tantervébe. Egy másik hallgató azért nem keres, mert vállalata nem támogatja, viszont személyes használatra valószínűleg igényel majd egy jelszót.

Az egyes intézményeknél tartott helyszíni tanfolyamokon nem készült statisztika arról, hogy hány végfelhasználó végez rendszeres keresést. Sokkal többet mondanak azonban az illető intézmények információs részlegeitől érkező észrevételek és a további végfelhasználói tanfolyamok iránti fokozott igények ugyanazoknál az intézményeknél. Az információs szakemberek szerint a tanfolyamok óta több

a munkájuk, a kutatók kérdései összetettebbek, és jobban át vannak gondolva. A végfelhasználóktól érkező észrevételek lelkesedést, megbecsülést és az új ismeretek iránti félelemmel vegyes bámulatot tükröznek. Mindezek alátámasztják a végfelhasználók képzésének szükségességét.

/PALMA, M. A.—SULLIVAN, Ch.: Meeting the needs of the end-user. = *Journal of Chemical Information and Computer Sciences*, 25. köt. 4. sz. 1985. p. 422—425./

(Novák Teréz)

Végfelhasználók oktatása online irodalomkutatásra

Az *American Cyanamid* vállalat kémiai kutatási részlegének információs szakemberei 1980 óta tartanak házon belül online tanfolyamokat az ott dolgozó kutató-fejlesztő munkatársaknak. A tanfolyamokon egy adott adatbázisra alkalmazva megtanítják a résztvevőknek valamely online rendszer parancsnyelvét, amellyel a végfelhasználók képesek célirányos online kereséssel rutin módon megtalálni azt az információt, amelyet korábban kézi irodalmazással kellett megkeresniük. A belső előadók által házon belül tartott tanfolyamok sok előnnyel járnak: igen nagy a rugalmasság a tanfolyamok időpontjának és tematikájának meghatározásában, az egyéni online gyakorlatok ütemezésében és általában abban, hogy a résztvevők igényéhez igazítsák az oktatás iramát.

A tanfolyamok két kivétellel a kémiai adatbázisokra korlátozódnak. Megkezdésük előtt két kérdőívet küldnek a résztvevőknek. Az első egy általános jellegű, amelyen választ kell adni arra, hogy milyen típusú információ érdeklí a felhasználót (kémiai reakciók, szintézis, felhasználás, cégekre, termékekre vonatkozó vagy piaci hírek, szabadalmak, statisztikák vagy egy szerző publikációi), milyen gyakran végez információkeresést, és milyen forrásokat használ a leggyakrabban. A második kérdőív irodalmazási feladatokat tartalmaz, amelyeket a nyomtatott *Chemical Abstracts (CA)* referálólap segítségével kell hagyományos módon elvégezni. A kérdések megválasztásával igyekeznek rávilágítani arra, milyen típusú információ kereshető meg manuálisan könnyen a CA-ban, és mi kereshető meg nehezebben. A kérdéseket úgy állították össze, hogy a CA valamennyi indexét használni kelljen megválaszolásukhoz, így az *Index Guide*-ot (útmutató az

index használatához), a képletmutatót, a szerzők és a tárgy szerinti mutatókat, valamint a szabadalommutatót. Néhány tipikus kérdés:

- ◆ Van-e közlemény az isokumarin előállítására?
- ◆ Keresse meg a *Journal of Organic Chemistry* c. folyóiratban megjelent, a 4(5H)-oxazolónokra vonatkozó közleményeket!
- ◆ Létezik-e a 7 831 844 számú japán szabadalomnak USA-beli ekvivalense?
- ◆ Keresse meg Harry B. Mark Jr. cikkeit!
- ◆ Van-e közlemény a $C_6H_5-CH=CH_2$ képletű vegyület előállítására 1977 óta?

Ez a gyakorlat megmutatja a felhasználóknak, hogy valóban kapcsolat van a CA nyomtatott és elektronikus változata között. Ugyanezeket a példákat használják a tanfolyamon demonstrálásra, illetve az egyéni online gyakorlatokhoz.

A bibliográfiai keresést általában a Dialog rendszeren oktatják. Ennek oka egyrészt az, hogy az oktatók ezt a rendszert ismerik a legjobban, másrészt a Dialogon található sokféle adatbázis a felhasználóknak a CA tárgykörén kívül eső információk iránti igényét is kielégíti.

A tanfolyam három kétórás foglalkozásból áll, amelyek révén egyéni gyakorlati lehetőséget adnak, és a hallgatók házi feladatokat is kapnak. Az egyes foglalkozások között legfeljebb két nap telik el.

Az első foglalkozáson a Dialog rendszert és alapparancsait (**begin, expand, select, combine, type, print, end/save**), a Boole-operátorokat, a be- és kikapcsolódási eljárást és a rendszer hibaüzeneteit, valamint a *Chemical Abstracts* bibliográfiai adatbázist, a rekordok és az alapszótár felépítését és a nyomtatási formátumokat mutatják be.