

FELHASZNÁLÓK OKTATÁSA

Számítógépes információkereső rendszerek felhasználóinak képzése Franciaországban

A dokumentumok online keresése belekerült a könyvtárak által ajánlott szolgáltatások közé. Az információkhoz való hozzáférés három szintje közül (a dokumentum azonosítása, lelőhelyének megállapítása és elérése) az első szolgálja.

Az automatizált információkeresés fejlődése megköveteli a felhasználók és az információs szakemberek online rendszerek használatára való képzésének integrálását, hiszen e két csoport szoros kapcsolatban van egymással, meg kell „értenie egymást”.

A francia felhasználók képzése az egyetemi dokumentációs és információs ügynökség, az *AUDIST (Agence Universitaire de Documentation et d'Information Scientifiques)* programjának lényeges részét képezi.

Az alapvető kérdés az, hogy szükség van-e egyáltalán felhasználói képzésre. Ha igen, akkor egyrészt *meg kell határozni a képzés témáit*, másrészt pedig *el kell különíteni a különféle felhasználói csoportokat*, hogy az egyes csoportok speciális képzése megszerveztethető legyen. Mindennek előfeltétele, hogy a potenciális felhasználókkal megismertessük magát a szolgáltatást, amelynek létezéséről esetleg fogalmuk sincs.

Igen érdekes képet mutat egy USA-beli felmérés (1974–1975), amely szerint az oktatási intézmények részéről sokkal több képzési kezdeményezés történt, mint a vállalatok és kormányzati szolgáltatások részéről. Az egyetemeken ugyanis az információkeresési módszerek közül az online keresés vált szinte egyeduralgódóvá, szemben a vállalatokkal, ahol a különféle szolgáltatások már ismertek voltak, és az online keresés csak mint egy újabb módszer jelentkezik.

Miután magára az igényre fény derült, meg kell határozni a képzési témákat, mégpedig az online keresés jellemzőinek megfelelően. E jellemzők a következők:

a könyvtárban nem található szekunder dokumentumokban szereplő publikációk elérhetőségének lehetősége;

a keresés gyorsasága;

a téma azonnali módosításának lehetősége a válasz függvényében;

komplex keresési lehetőség;

különböző output lehetőségek: azonnali vagy későbbi kiírás, a szolgáltatott információk elemeinek megválasztása;

a keresés természetétől függően valamivel magasabb költségek, mint az automatizált nem online, vagy a manuális keresés esetében;

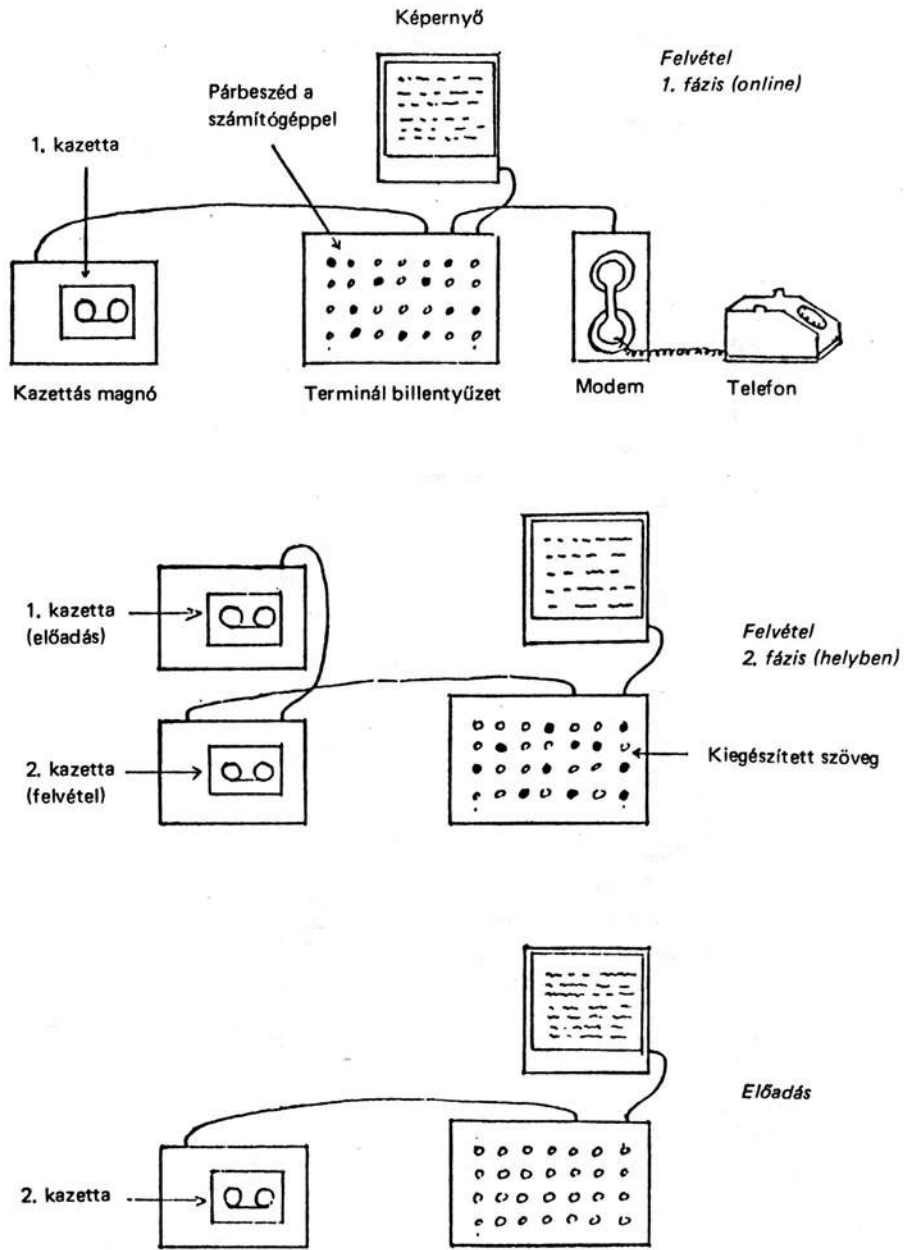
hozzáférés a dokumentumhoz a könyvtár más szolgáltatása vagy a terminál által.

A figyelemfelkeltés csak akkor hatásos, ha felhasználóra szabott. Arról van szó, hogy ahhoz, hogy a rendelkezésünkre álló erőforrásokat célszerűen használjuk fel és megfelelő információkat adjunk, el kell különíteni egymástól a különféle felhasználói csoportokat, mégpedig általában munkahelyük (pl. egyetem, vállalat, kutatóintézet), szakterületük, munkakörük, kutatott témájuk szerint.

Az oktatási-képzési módszerek érintése előtt meg kell jegyezni, hogy minden szolgáltatás legjobb reklámja az, ha a köztudat sikeresnek, hatékonynak könyveli el. Evvel semmilyen szóbeli vagy írásos propaganda nem veheti fel a versenyt. Azt is szem előtt kell tartani, hogy a párbeszédű üzemű keresés a könyvtári személyzet és a felhasználó között mind a keresés előkészítése, mind maga a keresés és az eredmény kiértékelése közben intenzív kapcsolatot, beszélgetést kíván meg.

A szokásos képzési módszerek közé az új számítógépes szolgáltatásokat, rendszereket, adatbázisokat bemutató szóbeli, írásos és audiovizuális módszerek sorolhatók. Mellettük azonban igen jelentős magának az online keresésnek a bemutatása, aminek során az alkalomnak és a felhasználói kategóriáknak megfelelő más-más módszert és eszközöket kell használni (1. táblázat).

Az online keresésnek azonban van egy jelentős korlátja, miszerint a díjakat a keresés idejének függvényében kell fizetni, így az oktatás, gyakorlás rengeteg pénzbe kerülne. Ezt áthidalandó szokták egy valóságos keresés lépéseit demonstrációs célból kazettára rögzíteni, amelyet azután annyiszor játszanak le, ahányszor csak szükség van rá. E felvétellel azonban még nincs megoldva a keresési utasítások, kódok terminológiai kapcsolatok magyarázata. Ezen úgy lehet segíteni, hogy a magyarázatokat, kommentárokat – helyi körülményekre, felhasználókra szabottan – egy másik kazettára rögzítik és a felvételt átjuttatják az eredeti keresést tartalmazó kazetta megfelelő helyére (1. ábra). Az így nyert felvétel most már egy írásos, magyarázó dokumentummal kiegészítve a képzés hatékony eszközének bizonyul.



1. ábra Párbeszédés üzemmódú keresés oktatása

Online keresés bemutatásának módszerei

Hely	Cél	Módszer	Eszköz
Könyvtár	Válasz a kérdésekre	Kérdezés, párbeszéd, megbeszélés	Nyomtató terminál (video)
Laboratórium	Válasz a kérdésekre	Kérdezés, párbeszéd, megbeszélés	Hordozható, nyomtató terminál
Tudományos kongresszus	Válasz a kérdésekre	Kérdezés, párbeszéd, megbeszélés (kiállítás)	Video (nyomtató) terminál, dokumentáció
Szakmai kiállítás	Speciális információk (válasz a kérdésekre)	Kérdezés, párbeszéd, megbeszélés (bemutató)	Video, nyomtató terminál, dokumentáció (felvétel)
Kiállítás a nagyközönség számára	Általános információk (válasz a kérdésekre)	Bemutató, megbeszélés (kérdés, párbeszéd)	Felvétel, dokumentáció, video terminál

/MARX, B.: *Formation des utilisateurs à la documentation automatisée = IATUL Proceedings, Online issue. 12. köt. 1980. p. 43–50.*



(Novák István)

A felhasználói online oktatás európai tapasztalatai

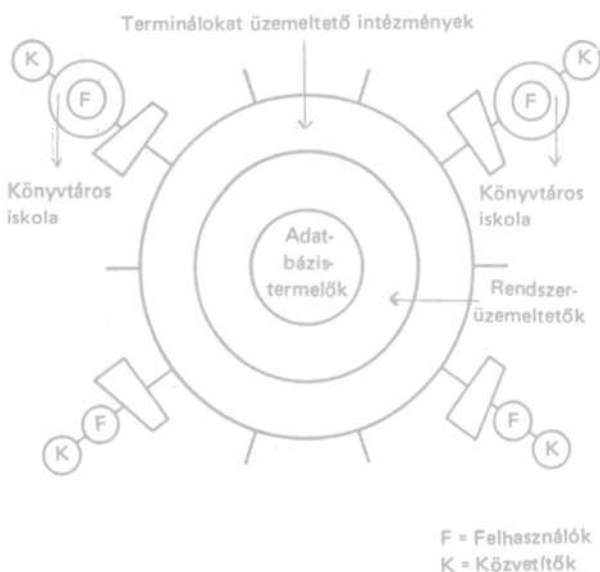
Az elmúlt években jelentős fejlődés következett be mind a bibliográfiai, mind a nem bibliográfiai adatbázisok információinak elérése terén. Az online információkeresés szükségessé teszi a rendelkezésre álló eszközök, berendezések és kérdezési módok használatának oktatását. Az oktatásban–tanulásban számos csoport érdekelt (1. ábra), de célja a különféle csoportok esetében különböző (1. táblázat).

Az online oktatás tevékenységi formái a következők:

- *propaganda* (valamilyen adatbázis, rendszer, speciális keresési lehetőség stb. használatának ill. eladásának előmozdítása);
- *képzés* (az egyszerűbb technikai tudnivalók, pl. a terminálhasználat, valamilyen utasításnyelv stb. elsajátítása);
- *oktatás* (az összetettebb feladatok, pl. a keresőkérdés megtárgyalása, a keresési stratégia kialakítása, a keresőrendszerek összehasonlító értékelése).

A fentiek realizálására alkalmazott módszereket a 2. ábra szemlélteti.

A továbbiakban az online oktatás–továbbképzés helyzetének, tapasztalatainak bemutatása következik, főleg észak-európai tapasztalatok alapján.



1. ábra Az online oktatásban érdekelt csoportok