

EUROPEAN USER SERIES

User Education

Aslib

EUSIDIC

User education. Towards a better use of information resources. Proceedings of the Eusidic conference, Graz, 1st–3rd December, 1976. Eusidic and ASLIB, 1977. 139 p.

Használók oktatása – az információforrások jobb felhasználása felé

A hetvenes években a friss információ, a számítógépes adatbázisok használata – elsősorban a kutató-fejlesztő tevékenységhez kapcsolódva – komoly gazdasági tényezővé vált. A működő adatbázisok több mint egyharmada on-line üzemmódú, és ez az arány – az ember és gép közötti közvetlen párbeszéd esélye – egyre nő.

Ez a tendencia hívta életre az Eusidic (European Association of Scientific Information Dissemination Centres = Európai Tudományos Információterjesztő Központok Szövetsége) konferenciáját, ahol 18 ország 109 szakembere folytatott eszmecserét az on-line rendszerek felhasználóinak képzéséről.

Az oktatás tartalmának, módszereinek, eszköztárának és szervezeti kereteinek meghatározásához előzetesen a használói csoportokat és ezek sajátos igényeit kell tisztázni. Beszélhetünk például az adatbázisok jövődől, potenciális és tényleges használóiról, illetve a szakemberek azon köréről, amely elzárkózik a korszerű információs szolgáltatások igénybevétele elől.

Az első szekció hozzászólásai a jövődől használókról, azaz az egyetemi hallgatók könyvtári és információs képzéséről adtak számot. A fiatal szakembereknek már az egyetemen meg kell oldaniuk olyan feladatokat, amelyekhez nagy mennyiségű új információra van szükségük. Később, az iparban vagy kutatási programok kapcsán még jelentősebb szerepet kap az önálló tájékozódás, információszerzés és -kiválasztás képessége. Egy részük maga is „publikáció-termelővé” válik, így helyes szokások kialakításával az információáramlás egész láncolata befolyásolható. A francia és svéd tapasztalatok szerint az információs képzésnek szervesen kell kapcsolódnia a tantervhez; biztosítani kell a megfelelő óraszámot és a tárgyi feltételeket (a terminál használatát nem lehet csak az iskolapad mellett elsajátítani!); a módszerek közül a kiscsoportos és egyéni műhelymunka a leghatékonyabb. A gyors és gazdaságos információkeresés fontosságának belátása, a jövődől szakemberek beállítódásának és motivációjának formálása ugyanakkor csak a szaktárgyakhoz való funkcionális és tartalmi kapcsolódás révén lehetséges. A bibliográfiai és informatikai ismeretek és készségek oktatását a valós információszükségletet teremtő szakmai

problémák megoldásához – pl. szakdolgozat, pályamunka készítéséhez – kell kapcsolni. Kétségtelen, hogy a jövőző felhasználóknak olyan ismeretekre és készségekre van szükségük, amelyek legalább az adott szakterület információforrásaira, „tudományos kommunikációs csatornáira” kiterjednek, és alapot adnak arra, hogy a pályafutásuk során kialakuló új rendszereket átlássák és használni, értékelni tudják.

Ezt az általánosabb jellegű, alapismereteket és -készségeket adó tevékenységet nevezi *M. A. Williams* oktatásnak. Az adatbázisok működtetői, fenntartói, szakmai és társadalmi szervezetek, vállalatok a potenciális és tényleges használókkal kerülnek kapcsolatba, a marketing és a képzés révén. A marketing magában foglalja az információ iránti igények és szükségletek felmérését, azon csoportok felkutatását, amelyekben ezek az igények felmerülnek, tájékoztatásukat, alkalmanként a potenciális használók beállítódásának megváltoztatását, a szolgáltatások propagálását stb. A képzés az egy meghatározott adatbázisra vonatkozó ismeretek átadását és a használatukban való jártasság kialakítását jelenti.

A harmadik és negyedik szekció foglalkozott az egyes adatbázisok használatának oktatásával általában és Skandináviában. Az amerikai BIOSIS (Biosciences Information Service = Biológiai Tájékoztatási Szolgálat) 1926 óta folytat ilyen tevékenységet. Jól megfigyelhető, hogy a szolgáltatások bővülésével párhuzamosan (1. szakasz: Biological Abstracts. 2. sz.: BA + index, lyukkártya. 3. sz.: BIOSIS, számítógépes információkereső rendszer) bővült az oktatandók köre (1. sz. vég-felhasználók. 2. sz. + könyvtárosok. 3. sz. + diákok, információs szakemberek, menedzserek, információügynökök), gazdagodott a felhasznált eszközök választéka, és a módszerek eltolódtak az aktivitás irányába. A francia kezdeményezés bizonyítja, hogy a rendszer hatékonyságát növeli, ha a használók képzése megelőzi az on-line üzemmódra való áttérést. A szakemberek így előzetesen felmérhetik a számítógépes dokumentációban rejlő lehetőségeket, és megtanulják saját keresőprofiljukat karbantartani. A norvég IDE (Information, documentation, evaluation = Információ, dokumentáció, értékelés) szolgálat inkább marketing tevékenységet folytat. Céljuk új használók megnyerése, és a különböző intézmények motiválása arra, hogy információigényüket a nagy rendszerekhez való on-line kapcsolódás révén elégsésk ki. Természetes, hogy a „megnyert” felhasználókat bevezeti a keresési technikákba, konzulensekkel áll rendelkezésükre, és szolgáltatja a keresés eredményeként igényelt dokumentumokat.

A felhasználók valamennyi csoportjának oktatását elősegítik azok az eszközök, amelyekről a második szekcióban esett szó. A módszerek egyre inkább az öntevékenységre alapoznak, ezért a felhasznált eszközök között is túlsúlyban vannak azok, amelyek lehetővé teszik, hogy a szakemberek a könyvtáros segítség nélkül ismerkedhessenek meg a visszakereső rendszer használatával. A legkézenfekvőbb eszköz maga a számítógép, ami tartalmazhat olyan oktatóprogramokat, amelyeket minimális ismeretek birtokában elvégezhet a használó. Hasonló segítséget nyújthatnak a kézikönyvek, hangosított diasorozatok, oktatócsomagok stb.

Külön problémát jelentenek az adatbázisok „nem-használói”. *G. Lea* izgalmas előadásában négy okot sorakoztat fel. Az adatbázisok használatát mellőzhetik, mert:

1. annak tartalma nem megfelelő,

2. a nagy földrajzi távolság miatt on-line kapcsolat megteremtése nem oldható meg,

3. vannak, akik nem tudnak az on-line rendszerek létezéséről,

4. vannak, akik nem tartják fontosnak az on-line rendszerek kipróbálását.

Az igazi gondot ez utóbbiak okozzák. Mivel az emberi tudás és az információk mennyisége gyors ütemben növekszik, azok, akik elzárkóznak a korszerű információs szolgáltatások használatától, a toffleri „jövő-sokk” áldozataivá válnak. A döntési kényszer és az állandó érzékszervi és kognitív túlterheltség különböző védekező magatartásokat alakíthat ki. A „tagadók” igyekeznek a valóság kellemetlen tényei és az új információk felett elsiklani; a specialisták érzéketlenek maradnak a tágabb környezetükben végbemenő jelentős változások iránt; a „kerékkötők” a korábban sikeres, de már elavult módszereket veszik át; a „túlegyszerűsítők” minden új ötletnek egyforma jelentőséget tulajdonítanak, így menekülnek a komplex problémákkal való szembenézés elől. Mit tehet az informátor? Elsősorban arra kell törekednie, hogy az adatbázis tartalmilag teljes legyen, és hogy a vizsgakeresés során ne vesszen el információ az adatbázis strukturális hibái miatt. Ezzel egyidejűleg többszintű, a jövőendő felhasználók igényeihez és előképzettségéhez igazodó oktatási és marketing tevékenységet kell folytatnia.

Az adatbázisok vég-felhasználói (kutatók, oktatók, mérnökök stb.) számára kielégítő felkészülést nyújthatnak a néhány napos-hetes tanfolyamok, prospektusok, segédkönyvek. Az adatbázisok „professzionista” használói: a keresést végző közvetítők, adatfeldolgozók, rendszerszervezők, menedzserek azonban jóval kiterjedtebb és mélyebb ismereteket és készségeket igényelnek. Az ő képzésük nem oldható meg az iskolarendszeren kívül. Az ötödik szekcióban vázolták fel az információs szakemberek képzésének rendszerét Ausztriában, Spanyolországban és hazánkban (*Schiff Ervin* előadása).

A helyzetképet és a kívánatos fejlődési irányvonalat talán *M. A. Williams* szavai jellemzik a legpontosabban: „A továbbképzési formákra az új területeken mindig csak addig volt szükség, amíg az oktatói közösség magára nem vállalta ezért a felelősséget... Az automatizált információs rendszerek többé már nem számítanak újdonságnak vagy kísérletnek. Legfőbb ideje, hogy az iskolák, amelyek információs szakembereink képzését végzik, teljesen magukévá tegyék az új technológiát, és úgy képezzék a hallgatókat, hogy az automatizált információfeldolgozással foglalkozó intézmények minden szinten azonnal hasznukat vehessék. A tények kihívóak. Ki veszi fel a kesztyűt?”

ORBÁN ÉVA