

●毛洪智 杨长进

现代技术条件下中国公共图书馆的用户教育探索

ABSTRACT In the condition of modern technologies, user education of public libraries is mainly user training, including training of information knowledge and information technologies oriented to the public, training according to user's needs, etc. 9 refs

KEY WORDS Library readers Training Reader services

CLASS NUMBER G252

用户教育是公共图书馆工作的重要内容。一个图书馆的功能价值体现的程度、文献资源的开发利用水平,取决于用户的数量、质量和使用图书馆的效益和效果。英国图书馆学者缪斯(Mew s)在她的《读者教育》一书中,把“用户教育”定义为“一种帮助读者最佳地使用图书馆的教育”。用户教育应该是一个连续过程,在这个过程中涉及全部的信息系统^[1]。这种连续过程包括两种含义:一是只要图书馆存在,只要文献资源开发利用活动存在,就必须连续不断地进行用户教育;二是对于用户来说,在不同的年龄阶段、不同的知识结构状态、不同的信息需求目标,均须接受相应的用户教育。可以说,用户教育是图书馆工作的永恒的课题,图书馆工作以用户教育为中轴,通过这个中轴来体现图书馆工作的水平。正因为如此,用户教育研究在国际上颇受重视。除出版一些有关的理论专著外,还召开了几次用户教育研究国际会议。首次国际会议1979年在英国剑桥大学召开,主题是:“国际用户教育:是否需要新方法?”第二次国际会议在英国牛津大学召开,其内容包括各种类型图书馆当前的以及今后的用户教育。美国、英国、挪威的纳维亚国家及澳大利亚等国还几次召开本国的或跨国的图书馆用户研究与交流会议^[2]。

我国公共图书馆的用户教育无论理论上还是实践上都较为落后。近些年,公共图书馆不断增加现代技术设施。其初衷是为用户使用图书馆提供更先进、更有效的手段,促进文献资源的开发、利用。但是如果用户教育跟不上去,图书馆工作整体

仍然无法攀升。在现代技术条件下,我国公共图书馆用户教育的重要性、必要性、紧迫性都是显而易见的。

1 信息资源:公共图书馆用户教育的新环境

在现代信息技术的武装下,公共图书馆的信息源具有两个明显特点:一是信息载体的形态,除了传统的印刷型文献外,越来越多地拥有电子载体读物;二是图书馆的信息服务,已不再只局限于自身收藏的文献信息,而是通过信息网络在更大的范围内开展资源共享。现代公共图书馆的信息服务内容、形式是全新的,主要表现在以下几个方面:

1.1 光盘版文献的检索、阅览与复制

我国一些大型公共图书馆引进了许多期刊的光盘版,如世界上几种著名的大型检索期刊及专利文献检索工具的光盘版在大部分省市公共图书馆收藏。清华大学的《中国学术期刊》光盘版是我国第一部大规模、集成化的学术期刊全文数据库,目前已收录国内中、英文核心期刊及专业期刊3500多种,并在各地建立检索站,这无疑是重要的科学信息源。各大报纸如人民日报等报纸的光盘版也广泛发行。目前,光盘文献的检索、阅览与复制服务,已逐渐成为公共图书馆基本的服务方式之

一,也是用户使用图书馆的基本方式之一。

1.2 数据检索

数据信息是事实性咨询的重要内容。为满足这种信息需求,一些信息机构专门编辑了各种专业数据库。如《中国科技名人录》《中国工商企业资料库》《中国专利数据库》《中国法律法规大典数据光盘》等。图书馆利用这些数据库可以满足解决科研生产中的具体问题,而且这种服务将越来越多地被公共图书馆使用。

1.3 多媒体阅读服务

多媒体读物同时以声音、图像、文字而使用户在轻松愉快的环境中获得所需信息,而且为研究者按照阅读需求灵活地检查信息内容提供极大的便利。近些年来,多媒体读物层出不穷,出版发行最大的是科普读物,少儿读物也有许多科研资料,这些多媒体读物,给从事创作、设计的科研人员提供了良好的借鉴与参考。多媒体阅读服务使公共图书馆的服务内容与方式变得生动活泼起来。

1.4 网络信息服务

随着信息技术基础设施建设的发展,信息网络在我国逐步形成。目前已开通的“八金工程”是各行各业建立的信息网络。例如CN INFO(中国公共多媒体信息网络),CERNET(教育科研网或校园网)等具有大量的信息源。公共图书馆要拓展和深化服务,也应当与这些信息网络联接,目前信息网络服务被认为是资源共享的最优方式。近年来因特网(INTERNET)的广泛使用,给用户提供了极大的方便。用户通过一台电子计算机、一个调制解调器和一部电话就可以在全世界进行电子通信、检索文献、查询各种事物的数据动态。公共图书馆使用因特网是一项并不复杂的服务,关键在于具有相应的设施和管理人员。

2 信息能力:公共图书馆用户教育的目标

广义的用户,包括通过使用图书馆获得知识的读者,因为广义的信息包括“知识”,因此,读者也可以认定为信息用户。

培养用户的信息能力,是公共图书馆深化服

务、开发馆藏文献资源的必由之路,也是公共图书馆的责任与义务^[4]。我们应当面对用户,根据不同用户群的知识结构、信息技能基础,有针对性地进行信息能力培养活动。什么是信息能力?1974年美国信息工业协会(IIA)主席Paul Zarkowski在一份报告中提出,要在以后的10年中在全美范围内达到普及信息能力的目标,他解释说:“一个人通过培训,能把信息资源应用到其工作中,便可称之为具备信息能力”^[5]。用户要达到自由地进行信息开发应用,必须掌握信息源,了解信息资源的布局状况,了解信息网络的分布及网上信息资源范围,最好能熟悉各种信息机构,当信息需求产生时能主动用相应的信息源对接。

“信息能力”包括:(1)用户有明确的、扎实的信息观念,深知信息的性质与作用,理解信息的价值。(2)在科研生产中遇到问题,有信心、有决心向信息寻求解决途径,信息意识敏感,善于抓住所需的信息。(3)了解信息的形式特征、内容组织方法与传播方式。信息的形式特征是指各种形态的信息载体,用户了解这些载体和其信息贮藏功用。信息内容的组织方法与传播方式很复杂,用户至少须了解信息的检索途径、获取过程及获取方式。(4)信息选择运用能力。信息源众多,信息内容庞杂,用户须具备信息鉴别能力,能够从大量信息中选出真正有用的信息。要做到这一点,并非一蹴而就。用户须善于去伪存真,由此及彼,由表及里把反映事物本质的最新的信息提取出来,并结合自己的课题吸收、消化,形成新的信息。这种能力与用户的知识、结构、思维等深层次的要害相关。(5)掌握信息技术。现代信息资源的开发,须以现代信息技术为手段。作为信息用户,至少应懂得计算机技术中的基本部分,尤其是软件和软件使用知识。这是信息能力的基本功,否则无法使用计算机获取信息。现代技术条件下的用户教育的重要内容是向用户进行软件培训^[6]。

信息能力培养对于不同的用户存在着极大的差别。信息能力与信息活动及其效果是成正比的,并且呈循环状态。用户信息能力越强,越能运用信息产生新的知识;信息能力弱的用户,往往难以开展信息活动,难以获得好的效果。因此公共图书馆应根据用户不同的信息能力基础,有针对性地开展培训活动,逐步提高用户群的信息能力。

3 用户指南: 用户教育的必备教材

用户教育最早是从大学开始的。1948 年英国皇家协会科学情报会议上提出了这个问题, 一年后, 美国图书馆协会大学和研究分会建议, 先给新大学生安排使用图书馆的入门课, 以后为高年级学生开设关于某些专业领域的文献结构课程^[7]。这一做法在其他国家得到推广。我国正式的用户教育起步于 80 年代初期, 1984 年原教育部颁发了《关于在高等学校开设 文献检索与利用 课的意见》, 促进了我国情报用户教育的兴起和发展, 并使之规范化。据统计, 到 1991 年底, 全国有 500 所高等院校开设了文献检索利用课, 以多种形式对 130 所大学的学生进行不同程度的用户教育, 并形成了一支专业化的师资队伍^[8]。大学图书馆的用户教育特点有二: 第一, 它的相对稳定的读者率与读者结构为用户教育活动提供了条件, 因而它的用户教育能持续稳定地开展^[9]。第二, 用户教育的方式, 主要是通过讲授专业课程, 因而容易取得效果。公共图书馆的用户教育活动, 同大学图书馆相比就困难得多, 它的读者类型、读者队伍结构复杂, 很难集中地大规模地进行。在大学图书馆用户教育的经验中, 有一条值得公共图书馆借鉴, 就是编写用户教育教材, 我们姑且称之为“用户指南”。

“用户指南”的内容, 应当包括用户使用图书馆、使用馆藏文献及图书馆信息服务所涉及的知识与技能。它应包括大学图书馆的“文献检索与利用”课程的内容。具体地说, 内容最少应有以下诸项: 国家或地区文献信息资源布局简介; 某个图书馆文献信息系统要述; 文献检索的一般方法; 图书馆信息服务项目介绍; 信息服务设施及其使用方式、方法; 新型信息载体的功能与使用方法; 信息网络资源共享操作。此外, 某个图书馆根据它自身特点、文献信息资源状况和这个馆专门的数据库等, 在“用户指南”中说明功能及使用方法。

“用户指南”编写有三种方式: 一是全国公共图书馆统一编写。随着文化部“金图工程”计划的实施, 作为这个工程的软件部分, 制订适用全国的公共图书馆共同的服务项目使用方法。二是由一个地区公共图书馆联合编写, 内容侧重于本地区

公共图书馆信息资源与信息服务项目。三是某个图书馆自己编写, 详细介绍本馆信息资源利用和信息服务项目及其使用方法。

在大量采用新型文献信息载体开展信息服务的今天, 必须提供相应的用户指南。通过“用户指南”, 用户能掌握信息的检索方法, 可以使用现代信息技术, 通过信息网络的使用, 在更大范围实现资源共享, 进而提高用户的信息获取和鉴别能力。

4 用户培训: 用户教育的途径

大学图书馆为大学生开设“文献检索与利用”课程, 实际上是用户培训, 只是这种培训是指令的、集中的、规范的。公共图书馆很难达到大学图书馆那样的规模, 公共图书馆的用户培训, 必须根据其读者结构的特点寻找途径。从实践中看, 公共图书馆用户结构可划分为两大用户群: 一是普通用户或大众用户; 二是专业用户, 他们的信息需求有较为明确的范围和方向。针对这样的用户结构, 可以确定用户培训的两条途径。

第一条途径是面向大众用户的信息知识与信息技术培训。这种培训通常以专题讲座、专题培训班的方式进行。“专题”的选择与确定, 须通过观察与调查, 了解用户意向, 有针对性举办讲座。1996 年因特网开通, 社会上大多数人知之甚少。CHINANET 发展用户大多数不知其为何物, 更不知它的巨大信息功能。针对此种情况, 某图书馆及时组织“现代信息网络”的知识讲座, 介绍 INTERNET、CHINANET 的来龙去脉、网上信息渠道状况、有关软件知识以及如何使用等, 受到社会各界的欢迎。

几年来, 拥有电脑的家庭日益增多, 但许多家庭没有真正使用起来, 原因是缺乏电脑知识。某市公共图书馆针对这一需求, 连续不断地举办电子计算机培训班, 近三年来, 每年举办 10 余期, 要求学习者络绎不绝。该市图书馆近年建立起了电子阅览室, 开展馆藏文献检索、光盘检索与利用、专题数据库使用、因特网使用以及多媒体阅读等服务, 但一些用户不知如何着手。该馆便在电子阅览室开展软件学习与培训活动, 使用户掌握了使用电子阅览室的技能。

(下转第 92 页)

- 5 刘红等 化学文献老化历时半衰期的测定 情报理论与实践, 1997, 20(6): 342~ 344
- 6 张大澄 自然科学研究人员文献利用结构分析 图书情报论坛, 1991(2): 46~ 49
- 7 郭玉强 我国图书馆学期刊信息的分散性 中国图书馆学报, 1995, 21(3): 86~ 87, 51

汪华明 武汉大学图书情报学院高级工程师, 已发文 60 余篇, 主编和参编学术专著 8 部。通讯地址: 武汉市珞珈山。邮编 430072。

(来稿时间: 1998 2 10。编发者: 徐苇)

(上接第 85 页) 对表 6 中的 s 作适当调整, 可确定二次文献出版物的等级如表 7。

表 7 二次文献出版物的评价等级

等级	一级	二级	三级	四级
s	$s \geq 16.00$	$11.00 \leq s < 16.00$	$7.00 \leq s < 11.00$	$s < 7.00$

参考文献

- 1 彭斐章 书目情报需求与服务研究 武汉: 武汉大学出版社, 1990
- 2 姜策群 社会科学评价的文献计量理论与方法研究 武汉大学博士学位论文, 1997

姜策群 华中师范大学信息管理系副主任, 博士, 副教授。通讯地址: 武汉市珞瑜路 110 号, 邮编 430079。

(来稿时间: 1998 3 17。编发者: 翟凤岐)

(上接第 88 页)

第二条途径是结合用户需要开展用户培训。为了开发利用文献资源, 强化信息服务功能, 公共图书馆经常组织信息用户培训, 开展跟踪服务、定题服务。这就为用户教育提供了良好的契机。事实上, 只靠图书馆单方面努力, 如果没有用户教育, 用户的信息知识、信息能力浅薄, 即使主动服务“尽善尽美”也难以取得好的服务效果。某市图书馆的实践证明, 结合用户需要进行用户培训, 在提高用户的信息能力的前提下, 加速了信息资源的开发与利用, 提高了服务效果。例如, 几年前, “三资”企业兴起时, 信息需求较为迫切, 某市图书馆举办三资企业管理与技术人员信息知识讲座, 介绍各种信息资源的特点、布局及方法。在这个基础上, 该馆以“三资企业文库”为题, 编制与三资企业相关的论文、专利、标准、文献的题录、文摘, 提供文献信息线索。由于用户具有信息知识, 了解信息源及检索途径, 在图书馆的配合下, 用户自己直接选择和获取相关信息, 解决了企业管理与技术开发的问题。该馆曾开办“厂长、经理特约服务”信息知识讲座, 使这些特殊用户对图书馆的文献资源与使用途径有所掌握, 提高了图书馆的服务效果。近年来, 该馆举办“广告人文库”, 以广告业务人员与企业营销人员为特殊用户群, 建立广告文库阅

览室, 集中有关内容的多种信息载体, 集外借、阅览、检索、咨询于一体, 经过有关信息使用知识培训后, 用户能自如地检索和获取信息, 使有关文献得到深入的开发和利用。

参考文献

- 1, 4, 7 (瑞典)N·菲埃尔勃兰特等著, 刘松甫译 图书馆用户教育 北京: 科学技术出版社, 1998
- 2 严怡民等编著 情报学基础 武汉: 武汉大学出版社, 1987
- 3 张晓红, 徐明 网络时代信息资源建设的深层走向信息服务技术热点的探讨 国外情报科学, 1996, (4)
- 5, 6 周俊, 庞志雄 谈信息时代用户信息能力及其培养 图书馆论坛, 1997, (2): 10~ 13
- 8 黄鹤凌 中美图书情报用户教育的宏观比较 图书馆学研究, 1996, (3): 69~ 70
- 9 郭桂英 浅谈市场经济条件下的信息用户教育 图书馆杂志, 1996, (5): 20~ 21

毛洪智 杨长进 南京金陵图书馆馆员。通讯地址: 南京市。邮编 210018。

(来稿时间: 1998 2 10。编发者: 徐苇)