

●韩丽风 郭依群

面向用户需求的信息素质教育实践创新研究

摘要 网络环境下,用户利用信息的第一选择是网络免费资源,自助服务是用户利用信息的主流。面向用户需求的信息素质教育内容应当创新,包括开展网络免费资源利用教育和优化图书馆资源的教育方案,以及规范信息行为的教育。信息素质教育不局限于文检课教师等少数人的工作,与全馆其他服务密切相关。参考文献6。

关键词 网络环境 用户需求 信息素质 教育

分类号 G252

ABSTRACT In the networked environment, a user first chooses free online resources, and self-service is the mainstream of user's utilization of information. The authors think that we should make innovations in the contents of information literacy education oriented to user's needs, such as the education of online free resources, the education of library resource optimization, the ethical education of information behaviors. 6 refs.

KEY WORDS Network environment. User's needs. Information literacy. Education.

CLASS NUMBER G252

本文旨在通过关注当前用户信息行为的主要特征,着力探讨网络环境下,图书馆面向用户需求的信息素质教育实践的创新模式。

1 当前网络环境下用户利用信息的两大特征

1.1 特征一:用户的第一选择是网络免费资源

1.1.1 Google 是用户的首要信息源

互联网是网络时代人们学习、工作及生活的组成部分。它是人们查找信息、获取信息和利用信息的重要渠道和平台,无时无刻不在的网络构成了用户的主要信息环境。在多元化的信息来源中,以 Google、百度为代表的搜索引擎,以其简单易用、便捷强大的信息搜索能力成为用户信息市场的主角。不少调查研究显示,相当多的用户包括学生、教师及专业人员查找资料时的首要信息源不是图书馆的馆藏,如图书馆购买的商业电子资源或者联机公共目录(OPAC),而是 Google^[1]。

网络环境下,商业资源也上了网络,图书信息机构斥巨资购买了大量有价值的商业学术资源的使用权,向最终用户提供信息检索和服务(在这一意义上,图书馆仍然是用户与学术信息之间的中介)。这些资源仍然是收费的,是目前大多搜索引擎所不能涵盖的。许多时候用户去利用免费的搜索引擎,而绕开了这些昂贵的网络版资源。图书馆资源没有得以充

分利用,无疑是巨大的浪费。

暂且不论这种现象有多少的合理成分及其深层的原因,重要的是 Google 给了图书馆界、信息服务界一个深刻启示:信息检索系统是人们进行学术研究、工作学习参考的工具,其首要要求是易用性。根据著名的“最小省力原则”,如果一种工具复杂到难以使用,人们就会不自觉地避免使用它,这是人性自然的惰性反应。任何检索工具、信息服务越是简捷化、人性化,越能走近用户走向大众;相反,用户则会望而却步,敬而远之。

1.1.2 利用网络资源的用户差异

尽管网络资源是许多用户查找信息的共同选择,但不同用户对它的了解和运用并不一致,甚至有很大差异。依据对网络资源利用的熟知程度,可以大致将用户分为3类:第一类是非常熟悉,能熟练使用搜索引擎查询信息,甚至几乎无时不用搜索引擎,他们多为成长在网络时代、习惯网络的年轻用户。第二类是一般性了解,可以简单使用搜索工具,但缺乏检索技巧,检索效率偏低,这应该是用户数量最多的。第三类用户,他们或者完全不了解网上还有丰富的免费资源,或者不认为网上有宝贵利用价值的资源(他们眼里,网上有的只是 QQ、新闻、娱乐消息而已,或者由于负面效应而排斥网络资源),或者没有掌握使用方法,他们一般多是年纪较大、思维保守的用户。

以上情况都制约了用户的信息综合素质,缺乏正

确的网络信息意识或者图书馆信息意识,对网络资源或图书馆资源利用不足,查询水平不高,不能充分、有效、正确地利用各种信息资源。

1.2 特征二:自助服务是用户利用信息的主流

自助服务在众多服务行业盛行,信息领域也不例外。调查表明,在简便、快捷的 Google 式信息环境中,用户倾向于自助服务,即自主地使用各种资源与服务获取信息,而只在必要时寻求他人帮助^[2]。图书馆本质上是用户和信息之间的中介机构,而面向最终用户的网络资源却消除了用户与信息的距离。OCLC 环境报告指出:“用户非常喜欢自助服务在图书馆的应用。”^[3]用户利用图书馆资源的主体模式已经从馆员中介转向了自助服务,例如传统图书馆时代曾是图书馆主要服务的代理检索服务已经大大萎缩,取而代之的是用户自主查询电子资源。

在自助服务为主流的信息环境中,用户利用信息的意识、水平尤其需要通过各种方式来加强和提高,即用户自助服务的质量需要提高。事实上,信息素质教育的过程正是教育用户如何更好地实现自我服务的过程,信息素质教育本身也需要实现“自助”化,即借助各种手段使用户实现自我教育、自我帮助和自我提高。

2 面向用户需求的信息素质教育内容创新

2.1 开展网络免费资源利用教育

2.1.1 高度重视网络免费资源利用教育

使用以 Google 为代表的网络免费资源是用户的第一选择。不能想当然地认为用户不利用图书馆资源是用户方面的原因。要以高度的专业敏感,分析用户需求,合理引导用户行为。首先应该充分肯定网络免费资源的重要性,高度重视对这些资源的挖掘以及对其利用的教育。有些观点认为:开展信息素质教育的一个重要目标是使图书馆资源和服务得到最大程度利用,鉴于网络免费资源与图书馆资源存在某种程度的竞争,难道应该把“竞争对手”的内容列入自己的工作范畴吗?——这实质上是一种“图书馆本位”的思维模式,——即使如此,兵家所谓“知己知彼”,因此回答也是肯定的。若换从用户角度出发,提高用户的综合信息素质乃信息素质教育的宗旨,所以无论是来自网络免费资源还是图书馆购买资源(或者其他资源),都应在教育范畴之内。事实上,通过合理组织教学内容,处理好网络免费资源和图书馆资源二者的关系,将促进用户更好

地把握利用两类资源。

然而近来二者相互融合的新动态值得关注:由于公众对搜索引擎的普遍认同,许多商业资源也开始和 Google 合作,意在增加在搜索引擎中的“可见度”以走近普通用户;而搜索引擎则希望通过此举加强其学术搜索功能。Google 公司于 2004 年 11 月推出了学术论文搜索服务——Google Scholar (<http://scholar.google.com>),随后与一些著名学术出版商或服务商如 Nature、IEEE、Ingenta、Wiley 等开展合作,用户检索 Google Scholar 后可以看到这些出版商的资源已出现在其检索结果中,其中文摘信息是公开的,而多数全文信息则通过一定方式(如 IP 限定)控制访问,只有订购这些资源的授权用户才能利用。2004 年 12 月,一些著名图书馆也与 Google 达成了另一项合作——图书搜索 Google Print(现已改名为 Google Book Search, <http://books.google.com>)。这两个项目均引起社会各界包括图书馆界、信息服务界的强烈反响。也许可以预言,在不久的将来,代表免费资源的 Google 与包含商业资源的图书馆馆藏“你中有我,我中有你”,二者难解难分,信息素质教育则自然包含了所有内容。

注意到用户利用网络资源的差异性,各层次用户均需要利用网络资源的指导,以全面认识网络资源,充分开发和利用网络免费资源,提高检索技巧与效率,并正确鉴别和评价网络资源。清华大学图书馆 2004 年初在国内率先开设了“Internet 免费学术资源的检索与利用”讲座,深受用户欢迎,是最热门的培训讲座之一。这是用户需求旺盛的一个反映。

2.1.2 有效实施网络免费资源利用教育

(1) 加大比重,生动开展。目前大多文检课程与教材在最后部分设置了一些关于搜索引擎等网络信息检索方面的内容,但是普遍流于泛泛而谈,显得苍白无力。建议适当扩充相关内容,并以鲜活、生动、实际的搜索实例,有助于将网络免费资源有效地置于用户信息教育活动中,有助于促使网络信息能力成为用户综合信息素质的有机组成。

(2) 循序渐进,分层教育。网络免费资源教育的方式是循序渐进、深入浅出,从一般应用入手,分层次地讲解如何深入开发有价值的网络学术资源。比如,多数用户对新闻、娱乐休闲、搜索引擎、电子邮件的使用较为熟悉,而对搜索引擎的专门功能、专题检索工具、开放存取的资源、预印本系统、机构库、讨论组等学术资源的了解比较缺乏。对不同层次用户应因材

施教;对完全依赖网络资源的用户,进行合理引导,达到适时利用图书馆资源的目的;对大多用户重点则是提高检索效率,充分利用搜索功能;对完全排斥网络资源的用户,则首先是改变信息观念,加强网络信息意识教育。

(3)探索完善的网络免费资源教育内容,包括:全面介绍网络免费资源的类型,推荐有代表性的优秀学术资源,以实例演示网络资源检索工具,包括一般搜索引擎与专题检索工具的利用方法,同时强调如何科学评价与利用网络免费资源,顺理成章地提到与图书馆资源的互补关系,使用户能够以最有效、最便利的方式获取需要的信息,综合利用各种信息。

(4)不断创新和改革教育方案。网络资源与技术的发展和不确定性,决定了网络资源的教育没有一成不变的方案,需要根据现状与趋势不断加以调整。例如讲解搜索引擎则必须密切关注作为搜索技术领头羊的 Google 的最新进展,把较成熟的功能及时推介给更多用户。

2.2 优化图书馆资源的教育方案

2.2.1 从免费资源着手,合理地引导到图书馆资源中

Google 虽然是用户偏好的第一信息源,但目前图书馆资源依然是他们学习研究中的主体资源。2005年6月,清华大学图书馆开展了电子资源的用户调查,在学术信息利用方面,馆藏资源占91.8%,搜索引擎占78.0%。读者不利用或不常利用电子资源的第一大原因是“不了解”(占54.65%)^[4]。因此图书馆资源教育的首要任务是从用户的需求出发,引导他们发掘丰富的馆藏资源。考虑到用户对搜索引擎的认同,建议从分析免费资源的优势和弱势着手,强化图书馆资源的学术特性,有助于促使用户关注、进而充分利用图书馆资源。

2.2.2 从用户出发,和用户需求结合

图书馆的各项服务包括信息素质教育需要调整思维角度,不能以图书馆为中心,而要以用户为出发点,与需求相结合。鉴于用户对网上资源的偏爱,而且目前网络版数据库、全文电子期刊已经是大多图书馆采购电子资源的主要形式,文检课、用户教育的重点应从过去的纸本、光盘、联机系统等类型资源转到网络版资源上来,适当讲解其他载体资源,使每种资源有其用户,使每个用户有其资源。

信息素质教育注重实际能力的培养,其他领域相当成功的案例教学法同样适用。在教育方案的全程设计中,可以代表性案例为线索,通过模拟实际场景,

以典型数据库的使用做操作演示,加强应用训练,培养用户分析问题、运用各种工具解决问题的能力。在阶段性教学设计中,提倡开展启发式教学,首先从问题出发,从用户原有知识出发,与用户环境实现关联,引起用户的注意和兴趣,然后逐步引导用户进入主题,讲解各种资源的使用,改变用户知识结构和提升信息素质。尤其应避免就事论事做法——只讲数据库的检索技巧,忽视用户应用环境,和用户需求脱节,无异于重复数据库的帮助功能,达不到好的教育效果。

2.3 贯穿知识产权、学术规范、信息安全和信息道德教育

信息素质教育还有规范信息行为教育的任务。美国大学与研究图书馆协会(ACRL)2000年1月通过的《高等教育信息素质能力标准》就包含“了解利用信息所涉及的经济、法律和社会问题,合理、合法地获取和利用信息”内容^[5]。

信息的传播和利用要受到国家法律、法规和社会道德的规范与制约。用户应该了解相关规范,尊重知识产权,合理利用资源。目前图书馆界的做法偏向严惩违规行为,而对用户可行的正面引导不足。反面教材不少,正面教育没有。相当多的用户并不了解何谓正确、合理利用,甚至因噎废食,影响了充分利用资源。因此,在图书馆的宣传和信息素质教育中,应有相关的可操作性的内容规定,告知用户如何合理使用资源,如何遵守学术规范和信息道德,比如怎样正确引用他人成果等。

网络的开放性和交互性使信息安全受到很大威胁,用户应受到信息安全和个人隐私的意识教育。用户应提高对网络不良信息的免疫力,自觉抵制违法、低俗的信息,拒绝沉迷网络游戏、聊天。

信息素质教育还有渗透正义信息理念、弘扬网络人文精神的义务。例如开放获取的理念是知识共享,在宣传利用开放资源的同时,应该呼吁更多用户关注和积极支持这项公益行动,推动网络学术资源的建设、共享与交流,形成人、资源和科学的可持续发展。这是因为每个用户不仅是网络资源的使用者,也是潜在的提供者和参与者。

3 面向用户需求的信息素质教育组织模式创新

3.1 加速建立网络教学培训课程

用户利用信息偏好自我服务,自学、自助式教育

模式应该是信息素质教育的方向。主要方式是建立信息素质教育的主页,制作网络教学培训课件,并组织链接相关内容,使用户可以自行根据需要自主学习。网络课件设计应注重互动性和自导性,便于用户根据指导逐步完成自学、自己练习和自测等^[6]。

这是网络环境下用户教育工作的必然发展。面对面的教学培训模式,无论是文检课,还是图书馆的讲座,均受时间、地点、人数的约束,参加学习的只能是少数人,受众有限,影响力有限。而网络教育课程则可以使无限多的用户受益,使信息素质教育普及,其目标是广大用户都有机会并且便捷地享受信息素质教育,普遍提高信息素质。

3.2 全方位构建信息素质教育体系

为不同身份的用户提供不同层次的信息素质教育。对新入学的本科生,侧重应用图书馆的基础教育;对高年级本科生以及研究生,结合其研究需要开展以信息检索方法为主的信息素质教育。除课程教学外,还有系列的用户培训与讲座,则从不同专题、不同角度迎合和满足不同的用户需求。

为不同学科的用户提供针对该学科特色的信息素质教育。这是深化学科服务的重要内容,由具有专业背景、了解学科需求又擅长用户教育的学科馆员来承担,最终形成通用教育与专业教育相结合的发展模式。

为不同学习方式的用户提供不同选择方案。除面对面的授课方案,更重要的是网上教程建设,为用户自学提供便利。

除了各种主动式教育,还应有直接回应用户需求的、随叫随到的被动式教育,即点菜式的教育形式,例如针对特殊群体、特定主题而定制的教育内容。

总之,多种层次、多种形式、多种渠道,通用与专业共存,主动与被动相结合的信息素质教育体系是全面满足用户需求的必要保障。

3.3 全员渗透信息素质教育理念

信息素质教育是图书馆的一项功能,但它不是孤立的,它不局限于文检课教师等少数人的工作,而是与全馆其他服务密切相关,相辅相成。

图书馆主页在信息素质教育中的功能不容忽视

(除建立信息素质教育的专门网页外),必须加强。因为网络环境下,图书馆主页是用户利用图书馆的门户,图书馆所有资源(包括电子资源和纸本资源)与服务都必须有效组织、体现在主页中,才能使广大用户认识、了解并充分利用,它是开展信息素质教育的基础。例如为增强用户利用免费资源的意识和能力,应有效开展这方面教育,更应注重免费资源的开发,并且在图书馆主页建设中将相关内容加以组织、揭示,各种工作相互配合、相互促进,达到服务用户的共同目标。

再如,参考咨询工作与信息素质教育密不可分。咨询台的FAQ(常见问题回答)建设体现了信息素质教育功能,它是用户自助式的参考服务,也是用户自主学习的重要渠道。

从服务用户、服务社会的高度,全员渗透信息素质教育理念,使之切实体现在图书馆的每个岗位,体现在图书馆网站的每个网页内容中,无处不在的信息素质教育将使广大用户受益无穷。

参考文献

- 1 OCLC. The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition. [2005-07-10]. <http://www.oclc.org/membership/escan/default.htm>
- 2 韩丽风. 试论数字图书馆的信息参考服务. 中国图书馆学报, 2005(1)
- 3 清华大学图书馆译. 审视发展环境, 认清前景趋势——OCLC关于全球图书馆和信息服务现状与未来的研究报告. 清华大学图书馆内部资料
- 4 清华大学图书馆. 2005年电子资源建设与利用读者调查总结. [2006-01-24]. http://mail.lib.tsinghua.edu.cn:9902/homepage/announce_view.jsp?id=345
- 5 孙平, 曾晓牧. 认识信息素养. 大学图书馆学报, 2004(1)
- 6 赵一丹. 我国高校文献检索课改革与信息素质教育. 云南图书馆, 2005(1)

韩丽风 清华大学图书馆信息参考部副研究馆员。通信地址: 北京。邮编 100084。

郭依群 清华大学图书馆信息参考部副主任, 副研究馆员。通信地址同上。(来稿时间: 2006-03-22)