

●高跃新 金更达

## 图书馆知识获取环境现状分析及对策

**摘 要** 信息场景变迁和用户焦虑是知识获取环境改变的主要原因。可以营造良好的知识获取环境来解决;通过信息素质教育消除技术焦虑;创造图书馆数字文化,消除图书馆焦虑。参考文献 8。

**关键词** 知识获取 信息场景 数字文化 信息素质

**分类号** G250

**ABSTRACT** The authors think that the change of information situations and the anxiety of users are the main reasons for the change of knowledge acquisition environment. To solve the problems, we can build a good environment by the following ways: eliminating technological anxiety by information literacy, building library digital culture, and eliminating library anxiety. 8 refs.

**KEY WORDS** Knowledge acquisition. Information situation. Digital culture. Information literacy.

**CLASS NUMBER** G250

### 1 现状分析

近年来我们发现知识获取的环境并不十分理想,究其原因主要有两方面因素引起:信息场景变迁和用户焦虑。

#### 1.1 信息场景的变迁

##### 1.1.1 信息的爆炸性增长

由于信息产业的高速发展和信息资源的“爆炸性”增长,数字图书馆容纳的数字资源产品,容量多达几个 TB。作为虚拟图书馆的因特网,也进入一个五彩缤纷、丰富多彩、信息瞬息万变的时代。随着数字信息的爆炸性增长,人类获取信息的场景已发生了改变。在过去,图书馆总是担心没有足够的信息来满足本校的教学、科研的需要,而现在对于知识获取者而言,他们所关心的是怎样筛选以降低信息的数量,以避免它们所带来的障碍,这耗费了大量的认知行为。

##### 1.1.2 信息获取途径增多

信息的爆炸性增长虽然使信息场景提高了一个层次,但随之而来的问题则是怎样才能找到符合需求的信息,并且将不需要的清除出去。为此许多基于信息获取的搜索引擎应运而生。从数字图书馆提供的数字资源分析可知,它们提供的搜索引擎各不相同,也就是说有几个数字产品,就有几种搜索引擎。另外各种数字资源中都或多或少地存在学科的交叉重叠,但任何一种数字产品搜索引擎都不能完

整地搜索整个数字图书馆中的数字资源。同样,因特网上那些非常成熟的搜索引擎(如 Yahoo、Google、AltaVista 等)也只能扫描到巨量信息的一个角落。因此在未来的几年里,将不会有哪种搜索引擎被认为是信息获取的最佳工具,人们只能根据各自的爱好和需求来选择。

##### 1.1.3 信息污染严重

有好几份研究报告都发现,大约 60%~80% 在网上搜索信息的人们不能找到他们想要的东西,鉴别网上有益信息和无益信息将越来越困难,并且越来越费时。有时即使使用了搜索引擎,花费一整天的时间,最终却发现得到的其实是一堆垃圾信息,“信息污染”使信息获取者对信息内容的看法将变得越来越保守。

#### 1.2 用户焦虑

“焦虑”一词在国外行为研究文献中常被理解为对新技术的情绪化反应。国外学者从图书馆用户对图书馆、计算机及信息反应的情绪和态度之间的关系出发,研究隐藏在图书馆用户的态度和行为背后的因素,并认为图书馆用户存在着 3 种焦虑:信息焦虑<sup>[1]</sup>、技术焦虑和图书馆焦虑<sup>[2]</sup>。

##### 1.2.1 信息焦虑

无时无刻都在扩展信息和知识的因特网,误导信息和有害信息无处不在,人们对信息的焦虑也就产生了。信息焦虑是产生信息获取的主要动力。随着社会的发展,激烈的社会竞争使得读者对信息和

知识的渴望程度日趋加大,他们希望图书馆提供的信息和知识正是他们所真正需要的,这种信息焦虑在高校师生身上表现最为明显。

### 1.2.2 技术焦虑

现代图书馆已经成为集信息和技术为一体的动态系统,这使图书馆及其用户都获得了收益。但高新技术在图书馆运用一开始,本身就存在一个固有的问题,即那些不能够使用技术的用户对图书馆的利用正在减少,当图书馆日益形成一个知识丰富的环境时,那些不能或不愿意使用图书馆技术的人将成为信息贫困者。Rosen 和 Sears 将这种现象称之为“计算机焦虑”或“技术焦虑”<sup>[3]</sup>。当图书馆使用新技术对用户提供服务时,用户就会对这些新技术产生焦虑,例如一个人想要查找书刊目录,求助于图书馆员后,被告知可以用计算机联机目录查找,但他却不知道如何使用就会产生技术焦虑。

### 1.2.3 图书馆焦虑

很多用户在进入图书馆后会产生焦虑,如不知道想要的书在哪层楼,不知道图书馆为他准备了哪些东西,不知道到哪里去找助理人员,不知道是否有信心使用图书馆某些方面的内容等等,这一切都会使用户对图书馆产生焦虑。美国学者 Bostick 认为图书馆焦虑有 5 个方面:员工界限,表达情感的障碍,图书馆舒适程度,图书馆知识,机器障碍<sup>[4]</sup>。美国休斯顿州立大学 Newton Gresham 图书馆的 Jerabek 等认为图书馆焦虑可分为:缺乏支持,图书馆环境,不安全感,在技术上、程序上受挫,计算机使用导向<sup>[5]</sup>。

信息场景的变迁和焦虑的产生使得用户和图书馆之间无形之中形成一条鸿沟,在图书馆知识获取环境中,用户、图书馆员和信息之间不能融洽相处,信息流动不畅通。主要体现在:图书馆不知道用户需要什么,用户不知道哪些信息是他所需要的。因此有必要营造良好知识获取环境来提升图书馆的服务质量和服务层次,使信息流动畅通无阻,否则图书馆难免会产生知识资本生产率悖论现象。

## 2 对策——营造良好的知识获取环境

### 2.1 通过信息素质教育消除技术焦虑

信息素质一词最早由美国信息产业协会波尔于 1974 年提出,并概括为“利用大量的信息工具及主要信息源使问题得到解答的技术和技能”。信息素质已成为人的基本能力素质,它包括信息意识、信息能力和信息道德<sup>[6]</sup>。

数字技术快速的发展,不仅导致可用数字信息的大量增生,而且在格式上也呈多样化发展。这种背景下,对于用户和图书馆馆员而言,至关重要的是如何培养和提高获取和识别信息的能力、理解信息的能力、评价信息的能力和恰当利用信息的能力。一些研究机构已经发布了信息素质衡量标准,如美国大学与研究图书馆协会(ACRL)2000 年发布了 5 个标准,美国纽约州立大学(SUNY)1997 年发布了 9 个信息素质标准,澳大利亚大学图书馆委员会(CAUL)在 2001 年发布了 10 个信息素质标准,美国图书馆协会(ALA)在 1998 年发布了 9 个信息素质标准。在每一个标准中又详细划分了几方面,如澳大利亚的昆士兰州大学图书馆的 Debbie Orr 等人从 SUNY 发布的第 3 条标准(从适当的资源中访问信息)出发,又将该标准细分为 10 个特殊的信息素质,并通过图书馆员与教师的共同合作对学生进行信息素质教育,取得了很好的成效<sup>[7]</sup>。

图书馆应根据自己的用户群体建立相应信息素质标准,并通过教师和图书馆员的共同合作对学生、图书馆职工、教职员进行培训和学习来提高学生、图书馆职员和教职员的信息素质,通过信息素质教育来消除用户的技术焦虑。

### 2.2 创造图书馆数字文化消除图书馆焦虑

图书馆广泛应用 IT,不仅影响了图书馆的行为方式,也形成了一种新的文化,这就是数字时代的数字文化。数字文化是以数字形式表现的文化形态、内涵和传统及相关的生活习惯和思维方式。它是一种大众文化,是一种低成本运作的文化,具有公开性和开放性特征,数字文化一旦与 IT 结合起来,将产生最大效用。数字文化在图书馆集中体现在以下方面:开放的信息交流、透明的信息导向、良好的情感氛围、让图书馆目标深入人心、重视员工培训和教育、业绩导向的激励。

#### 2.2.1 开放的信息交流

信息交流不是封闭的,而是开放的,交流形式、方法和内容广泛而多样。信息交流有两个主要目的:(1)了解用户、员工和管理者之间的不同需求,消除他们之间的隔阂。充分了解用户的信息需求是制定合理的信息采购、信息组织计划和实施高效的信息服务策略的基础,使图书馆由被动等待服务转向主动服务。通过图书馆内员工之间的信息交流,可以充分发挥协作精神,改变图书馆各部门相对独立性的状态。(2)提高图书馆整体的创造力和实现知

识创新。图书馆员通过服务活动将信息资源转换成读者需要的信息,这些可交换信息和经验在图书馆员的头脑中产生了显性或隐性的知识,成为图书馆组织的知识。美国学者罗伯·克罗斯和劳伊德·伯尔德把组织知识分成5类<sup>[8]</sup>。组织知识对图书馆而言是极其重要的知识财富,要充分挖掘储存于职员脑海里体现其工作经验与智慧的隐性知识和显性知识,推动组织内每一个成员通过共享知识得到不断的学习和成长。

#### 2.2.2 透明的信息导向

信息导向可以归纳为4种。

(1)馆藏信息导向。图书馆的馆藏结构、数字资源的馆藏情况是公认的最基本的信息。但用户不知道自己所需的书刊和数字资源在图书馆的某个角落,这是常有的事。如果用户进入图书馆看到的并不是透明的馆藏信息导向,也不知道应该去询问何人,只好先在图书馆内漫步,这说明图书馆的馆藏信息导向并未做好。

(2)资源使用信息导向。图书馆中每一种资源都有各自的使用方法,随着计算机技术的广泛使用,使用方法越来越多,因此有必要建立透明的资源使用信息导向。例如用户不知道如何使用OPAC系统,也找不到相应的OPAC使用手册,只好采用查目录卡的老方法来检索馆藏信息。

(3)信息服务信息导向。对用户来说,图书馆提供信息服务是毫无疑问的,但对图书馆提供何种类型的信息服务以及如何申请、如何提供却知之不多,图书馆对这方面的宣传也并不十分明显。建立透明的信息服务信息导向将成为用户必不可少的工具。

(4)公共职能信息导向。公共职能是指图书馆部门职能和岗位职能。公共职能信息导向使用户了解图书馆各部门和各岗位的工作范围和工作职能,一方面使得用户可以尽快地找到相关的部门或个人来解决使用图书馆时遇到的新问题;另一方面用户可以根据公共职能信息导向来确认自己的权利,减少图书馆员与用户之间发生不愉快事情的机率,并能够对图书馆工作起到监督作用,进一步规范图书馆工作。

#### 2.2.3 良好的情感氛围

图书馆建立良好的情感氛围十分有必要。良好的情感氛围可以拉近人与人之间的距离,可以促进图书馆员之间、图书馆员与用户之间的协作精神,最大限度完成图书馆的整体目标。建立良好的情感氛

围需要从点滴做起。例如图书馆员可以通过热情的言语与用户沟通,使用户从使用图书馆的挫折和焦虑中解脱出来。

#### 2.2.4 让图书馆目标深入人心

早在21世纪30年代,印度的阮冈纳赞就提出图书馆五法则。阮冈纳赞的五法则之所以到现在依然光彩,就是因为充分体现了图书馆目标。尽管数字技术和网络技术改变了图书馆的馆藏结构、服务方式和服务途径,但是图书馆的目标并未发生任何变化,图书馆员工都必须充分认识到自己的责任就是要实现图书馆目标。让图书馆目标深入人心,可以促进员工不断学习新技术、新知识,发挥员工的自觉性、能动性和首创性,特别是在新技术广泛应用的时代,这一点就显得尤为重要。

#### 2.2.5 业绩导向的激励

业绩由四部分组成:(1)岗位职责;(2)知识创新;(3)服务创新;(4)知识共享。其中岗位职责是职责所在,是必须完成的,因此它不能成为业绩考核的重点,业绩考核的重点应从知识创新、服务创新和知识共享角度出发,并建立相关的以业绩为导向的激励机制,只有这样才能充分挖掘人才,发挥人的主观能动性和创造性。

### 2.3 信息服务技术创新适应信息场景的变迁

信息场景的改变增加了人的认知行为,这种认知行为在很大程度上是无效的,究其原因和技术发展和技术广泛应用引起的,因此有必要也只有通过技术创新来改变这种现状,以适应信息场景的变迁。目前可以做的信息服务技术创新有3方面。

(1)按学科进行电子期刊集成,建立电子期刊集成信息平台。图书馆在购买数字资源特别是外文数字资源时,有个原则即不重复购买,而且不同数字资源厂商的侧重点并不一致,致使相同学科的电子期刊分散于不同的数据库系统。如果图书馆将这些电子期刊集成在一起,建立统一的信息平台,可以极大地提高获取知识的效率,简化获取知识的方法。

(2)建立定题、订刊推送服务信息平台。目前使用的数字资源,并不能记录用户曾经阅读过的内容,用户也不知道最新资源的更新时间,常常耗时耗力却一无所得。如果图书馆能够建立一个定题、订刊推送服务信息平台,让用户可以在这个平台上自由定题或订阅相关学科的电子期刊,既可以节省他们大量用于查找资料的时间和精力,又可以及时获取最新的知识。

●戴维民

## 媒体竞争时代中国期刊业的发展与前景

**摘 要** 我国期刊业已具有一定的发展规模,但仍处于起步阶段。要在媒体竞争中赢得发展,必须调整策略,把期刊媒体做大做强,由弱势媒体成为强势媒体。表6。参考文献6。

**关键词** 期刊 媒体业 媒体市场 发展策略

**分类号** G255.2

**ABSTRACT** Although the periodicals industry in China has developed to a certain degree, it is still in its early stage. To win in the competition of media, we should adjust our strategies, improve the publishing of periodicals as a kind of media, and enable periodicals to be a kind of strong media. 6 tabs. 6 refs.

**KEY WORDS** Periodicals. Media industry. Media market. Development strategy.

**CLASS NUMBER** G255.2

中国传媒市场正处在一个激烈竞争的时代。期刊作为传统媒体,正处于不断发展之中,但与其他媒体比,其影响力非常有限,被认为是当代的弱势媒体。因此,在媒体整合和格局调整时期必须抓住机遇,赢得发展。

### 1 不断发展的中国期刊业

我国期刊业在曲折中经历了不断发展的历程。1949年,我国出版期刊257种,总印数2000万册,人均不足0.05册。1979年达1470种,总印数11.84

亿册,人均约1册。

改革开放以来,我国期刊业加速发展,20世纪80年代中期期刊已达到5000多种。90年代最后几年,基本稳定在8000多种,总印数在28亿册左右。

2001年我国期刊业又有新发展,全国共出版期刊达到了创新高的8889种,平均期印数20697万册,总印数28.95亿册,与上年比种数增长1.88%,但平均期印数下降3.93%,总印数下降1.6%。在8889种期刊中,月刊3006种,占期刊种数33.82%;双月刊2725种,占30.66%;季刊2494种,占28.06%<sup>[1]</sup>。

(3)建立文献传递服务信息平台。建立文献传递服务信息平台,使师生可以通过网络向图书馆传递自己的文献需求,并可以通过这个信息平台与图书馆馆员沟通文献需求情况,及时了解文献传递处理情况和获取所需要的文献。

### 参考文献

- [1] [美] Richard Saul Wurman 著;李银胜等译. 信息饥渴——信息选取、表达与透析. 北京:电子工业出版社,2001
- 2,5 J. Ann Jerabek, Linda S. Meyer, S. Thomas Lordinak. "Library anxiety" and "Compute anxiety": Measures, Validity, and research implications. *Library & Information Science Research*. 2001(23)
- 3 Rosen. L. D., Sears. D. C & Weil. M. M. (1987). Session VII: Computerphobia. *Behavior Research Methods, Instruments and Computers* 19, 167-179
- 4 Bostich, S. L. The development and validation of the Li-

brary Anxiety Scale. In M. E. Murfin. & J. B. Whitlatch (Eds). *Research in reference effectiveness. RASD occasional papers* (1993. No. 16, pp. 1-7). Chicago, IL: American Library Association

- 6 郭太敏. 论信息素质与人才培养. 中国图书馆学报, 2002 (3)
- 7 Debbie Orr, Margaret Appleton, and Margie Wallin. Information Literacy and Flexible Delivery: Creating a Conceptual Framework and Model. *The Journal of Academic Librarianship*. Volume 27, Number 6. P457-463.
- 8 彭飞, 唐淑君. 知识管理与高等院校图书馆. 大学图书馆学报, 2002(2)

**高跃新** 浙江大学图书馆副馆长, 副研究馆员。通讯地址: 杭州。邮编 310027。

**金更达** 浙江大学图书馆数字中心馆员。通讯地址同上。(来稿时间: 2002-12-16)