

高校图书馆用户信息需求与培训策略

张 宏

(广东省公安司法管理干部学院图书馆, 广东 广州 510230)

〔摘 要〕当前高校图书馆用户培训工作还存在诸如形式单一、内容陈旧、针对性不强等问题, 要做好用户培训工作, 应在研究高校用户信息需求的基础上, 创新培训内容和培训方式, 建立用户自主选择培训机制, 提高其学习的积极性和主动性, 为构建用户终身教育体系服务。

〔关键词〕用户培训; 信息教育; 用户研究

〔中图分类号〕G252 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2004)02-0165-03

知识经济时代, 谁掌握了信息, 谁就赢得了竞争。培养在校师生的信息能力, 提高他们的信息素质, 使学生们从学校的学习转化为终身学习, 不断地更新知识, 成为高校图书馆一项重要的工作。当今大多高校图书馆都认识到用户教育的重要性, 并开展了相关的培训活动, 但远远不能满足师生的需求, 存在很多问题, 需要进一步做好高校信息用户分析研究, 有针对性地开展信息培训。

1 高校图书馆用户及其培训需求分析

高校图书馆面对的用户相对比较稳定, 就他们对信息的需求程度可分为以下几个部分:

1.1 在校大学生

他们思想活跃, 精力充沛, 关注时尚, 容易接受新事物、新技术、新观念, 但他们的信息获取能力、辨别能力不高; 对信息的需求多样, 除了需要与本专业相关的信息外, 还需要大量与自己的爱好兴趣和与社会、时尚密切相关的信息, 他们是图书馆开展信息培训活动的生力军。

大学生对信息培训要求形式多样, 因此应将课堂教学、实际操作、小组讨论等培训形式有机地结合起来, 形成多层次、生动有效的教学效果。培训内容除了介绍信息的检索技能和与他们专业相关的信息资源及检索方法外, 还要经常地与他们面对面地交流, 及时了解他们感兴趣的热点问题和兴趣爱好, 就这些问题开展内容丰富的培训活动, 提高他们研究问题的能力, 引导和培养有益的兴趣; 大学图书馆的用户培训还应把对大学生的英语教育列为重点, Internet 是以英语作为标准语言的, 用户要在它上面快速、准确地获取本专业所需信息, 除了对网络了解、具备计算机检索技能外, 更要求用户具有较高的英语水平, 因此, 培训内容要多介绍一些国外信息, 利用因特网演示获取信息的方法与技巧, 提示用户英语在获取信息方面的重要性, 激发其学英语的热情与动力; 此外, 还要强调信息道德和法制教育, 使他们能分辨并抵御网络上各种不健康的、不文明的、伪科学的、文化入侵的甚至反华的垃圾信息, 并使他们在使用网络时, 能自觉维

护网络秩序和网络安全、尊重他人的知识产权, 不输入有害信息和病毒, 不越权侵害他人权益

1.2 研究生、博士生、青年教师

他们的信息需求比本科生要大、要专, 需要与本学科、研究项目、研究课题相关的信息。这一用户群已掌握了基本的信息检索技术, 语言能力比较强, 对他们的培训内容上要专、新, 专就是针对他们的研究方向和专业选择培训内容, 最好图书馆能建立跟踪调查系统, 定期了解他们的研究状况和方向, 及时修订培训计划; 新就是将最新的数据库、新的信息源, 特别是国外的一些重要信息源的使用及时地介绍给他们。

1.3 学校的学科带头人、博导、院士等

他们站在学科研究的前沿, 引领着学科的发展方向, 国内外相关学科、研究课题的发展动态和最新成果等方面的信息对他们更为重要。另外, 他们往往习惯于手工检索和印刷型文献检索, 计算机检索能力不高, 因此, 图书馆对他们的培训应是普及型与专业性相结合, 一方面加强计算机检索、网络检索培训, 提高他们对新技术、新信息资源的使用能力, 另一方面注重他们各自的专业特点, 力求将最新的研究动态方面信息介绍给他们。培训方式可以采取多种形式, 除了集中培训外, 几个人的、甚至是一对一的培训也是行之有效的, 还可以通过电话、电子邮件等将最新的信息传送给他们。

2 当前高校图书馆用户培训存在的问题

2.1 用户培训形式单一

高校图书馆培训大多采取集中培训的方式, 包括人员集中和时间集中、地点集中。受培训者必须在指定的时间和地点统一地接受来自培训者的信息, 不能自主地选择和安排; 培训多以教师讲课为主体, 学习内容和学习顺序不能根据学生的学习基础、兴趣爱好等自主选择。

2.2 用户培训内容陈旧

文献检索课所用教材多是前些年所编写, 对网络信息资源、检索技术介绍不够充分; 专题培训大多没有教材, 教学

内容往往取决于任教教师的选取,随意性大。当前各种类型的高校用户培训普遍对外语能力的培训、网络环境中的法制教育等亟需加强的方面很少涉及,远不能达到应有的培训效果。

2.3 用户培训针对性不强

读者参加培训主要是为提高自身信息素质,寻求对自己的工作和学习能有实质性的帮助,但文献检索课所用教材多是通用教材,很少有针对某学科的特定教材,学生通过这样的学习,只能学到检索的通常方法,而无法对本学科本专业的信息作深入的了解和掌握。各种类型的短期培训本可以弥补文献课教学的不足,但由于大多培训专题是图书馆根据本身的师资情况进行安排和拟定,很少作师生培训需求方面的调查和研究,因而带有很大程度的盲目性和片面性,造成了一方面图书馆大张旗鼓宣传并开展各种类型的培训,但报名参加培训的人却不多,培训效果也远不如如期所想的尴尬局面。

2.4 培训工作多由图书馆工作人员兼职完成

当前大多高校的用户培训工作由图书馆读者服务部门承担,没有专门的组织人员和专门的部门,而是由相关部门的同志兼职负责,因此,大多没有制定培训计划,有的学校有培训计划,也很少能得到及时的修订和补充,影响了培训工作的进行和发展。

3 高校图书馆用户培训策略

3.1 设立专门的培训部门

用户培训工作作为图书馆日常工作的重要内容,应设立专门部门由专业人员负责进行。创建学习型社会,构筑终身教育体系,是现代社会对高校教育的要求,高校图书馆肩负着义不容辞的责任,“授人以渔”,培养提高用户信息素质,有助于用户以开放的积极进取的心态努力学习,终身学习。因此,大学图书馆的用户培训工作日益重要,内容也越来越广泛和深入,需要研究用户培训需要,密切与用户的关系,协调师资等,兼职的部门和人员已远远不能满足需要,大学图书馆应设立专门的培训部门和专职人员来完成这项工作。

3.2 创新培训方式,实现能力培训

能力培训起源于美国,是一种注重提高能力和培训结果运用的培训方式。大学为社会教育、培养、输送人才,提高学生们的能力将有助于他们的学习和将来的工作,因此,图书馆的用户培训应采用先进的培训方法,广泛开展案例教学、拓展训练、实习操作等新的培训方式、方法,丰富培训内容,将培训从知识灌输型转变成能力提升型。另外,要充分利用现代化的培训设施和手段,开辟培训新途径,采用数字信息技术和网络技术及多媒体手段开展培训。目前,利用校园网进行网上培训已成为当前大学图书馆用户培训的趋势,教师将所制作的课件和教程放在校园网上,用户可随时学习并通过邮件等方式提出问题并获得解答。如清华大学图书馆和清华大学教育软件中心合作研制了网络教学课件,它已具备了

教程播放、习题训练、网上问答等功能,成为清华大学图书馆开设用户培训课程的必备教学手段之一。

3.3 建立用户培训自主选择机制

现阶段,大学图书馆通常根据经验自己制定用户培训计划,确定培训项目和内容,培训对象一般没有选择的余地。这种不考虑培训对象需求和个性特点的比较粗放的计划方式,其弊端是显而易见的,也是造成培训主体参训积极性不高的原因之一。因此,图书馆要在过去行之有效的用户培养计划的基础上,注意收集用户培训信息,将制订用户培训计划与个人培训需求相结合,建立用户自由选择培训项目、向图书馆提出培训需求、鼓励自我开发的制度。这样,培训计划自下而上,上下结合,给用户一定的选择权,变被动学习为主动要求培训,提高学习兴趣,有利于用户结合学校素质教育的要求和个人意愿发展自己,同时也有利于图书馆改变粗放的培训方式,做到按需施教、按能施训,实现个性化培训。

3.4 广泛开展用户自我教育

高校图书馆全面开展用户教育培训工作需要大量的师资力量,参加培训的用户大多掌握他们所学的专业知识,因此,他们不仅仅是学习资源的摄取者,同时也是知识经验的携带者,是学习资源的贡献者,是一种可以开发利用的宝贵教学资源。图书馆要善于挖掘用户教学资源,可以在已经能熟练掌握检索技能的用户中,挑选素质高的担任辅导员,他们的主要任务是定期在现场辅导新的用户,并注意网络安全,防止不文明的行为发生。

3.5 加强培训教师的继续教育

培训老师的水平直接影响培训效果,因此教师要不断完善自己的知识体系,除了加强对新知识、新技术的学习与实践外,还要提高英语能力,广泛地了解学校所设学科的知识体系与基本知识,做到培训用户时有的放矢。

3.6 与时俱进,不断更新教学内容

网络化和通信技术的高度发展要求图书馆对用户培训工作必须与时俱进,不断更新教学内容,将最新的检索技术和信息资源介绍给用户,此外,要进行网络公共道德与法制的教育。网络是社会的一种前所未有的新环境,由于它是全球性的,没有国界的完全开放性的信息网络系统,信息传播不受时间、地点、空间、部门的限制,因此,在网络环境中,精神文明建设和法制教育显得尤为重要,图书馆进行用户培训中要进行知识产权保护和有关软件、网络法律保护等方面的教育,使用户在使用网络时,自觉遵守和维护网络秩序,营造良好的网络信息环境。再次,培训中还要进行网络安全教育,网络安全问题大致分为两种,一是人为因素造成的,来自网络系统外部的危害,其中有的是用户不了解网络性能,缺乏网络知识意外造成的。二是故意行为所致。为了防止人为因素对网络潜在的威胁和网上不法行为,必须通过用户教育来彻底清除这些不良因素,确保网络安全、正常运行。总之,用户培训是个动态的工作,及时将新问题、新情况补充到教学中,使培训具有时代特色。

3.7 定期对用户培训效果进行评估

有效的用户培训,可以增加其关于信息的理论知识,强化信息意识,养成信息思维的习惯,培养其信息获取能力、信息处理能力、信息利用能力、信息传递能力。任何一种培训都必须接受效果评估,否则培训将流于形式,起不到应有的作用。图书馆用户培训评估可从以下几方面进行:

3.7.1 培训后的课程评估

培训结束时,向用户发放满意度调查表,征求用户对培训的反应和感受,问题主要包括:对讲师培训技巧的反应、对课程内容设计的反应、对教材挑选及其内容和质量的反应、对课程组织的反应,以及是否能够在工作中运用所培训的知识和技能等等。通过分析学员填写的满意度调查表,可以判断学员对课程的反应是积极或消极的。培训参加者的兴趣、受到的激励、对培训的关注等因素对任何培训项目都是非常重要的。同时,在对培训进行积极的回顾与评价时,学员能够更好地总结他们所学到的内容。

3.7.2 培训结束后分阶段进行问卷式评估

问卷内容主要包括两方面内容,一是学习的效果的评估——参加者学到东西了吗?评估的方法是通过学员参加信息检索知识和技能的培训前后的测试结果进行比较,了解他

们是否在信息知识、检索方法、对信息资源的了解等方面得到了提高,同时也对培训设计中设定的培训目标进行核对。这一评估的结果还可以直接体现出讲师的工作是否有效。二是信息行为改变的评估——用户在工作学习中使用了所学到的知识、技能和观念了吗?评估可以通过对参加者进行正式的测评或非正式的观察来进行。只有培训参与者真正将所学的东西应用到工作学习中,才能达到培训的目的,才能为开展新的培训提供借鉴。

〔参考文献〕

- 〔1〕张怀涛,等.网络环境与图书馆信息资源〔M〕.郑州:郑州大学出版社,2002.
- 〔2〕徐家坤.网络环境下高校图书馆用户教育思考〔J〕.现代情报,2003,(3).
- 〔3〕宋惠兰.论教育信息化与高校老师的信息素质培养〔J〕.图书馆论坛,2003,(1).
- 〔4〕胡晓宁.网络环境下高校图书馆用户探析〔J〕.图书馆界,2002,(2).
- 〔5〕杨向明.网络时代用户信息需求与分析〔J〕.情报资料工作,2003,(5).
- 〔6〕刘一宁.论21世纪的高校图书馆与大学生素质教育〔J〕.图书馆论坛,2002,(1).

Library Customer's Demand for Information and Strategies for Training at College Libraries

ZHANG Hong

(Library of Guangdong Public Security College, Guangzhou 510232, China)

Abstract: At present there are some problems in the training of library customers at college libraries. The form is simplistic, the content is outdated, and the training is aimless. The training work can not be improved unless the content is renewed, new method are adopted, a mechanism of library customers choosing the training courses according to their needs is established, library customers' enthusiasm for study is aroused, and services are offered to establish a system of library customers enjoying education for life on the basis of studying library customers' demand for information.

Key words: the training of library customers; information education; the study of library customers

〔作者简介〕张宏(1966-),女,广东公安高等专科学校图书馆馆员,文献课教研室副主任,从事网络检索与用户教育工作。

〔收稿日期〕2003-10-20

(上接第181页)

A Introspection on Electronic Book

SHI De-wan

(The Library of Guangxi University of Technology, Liuzhou 545006, China)

Abstract: This paper analyzes the utilization ratio, the social negative effect and the inter limitation of e-books.

Key words: e-book; introspection; comment

〔作者简介〕石德万(1964-),男,广西工学院图书馆参考咨询部副研究馆员。

〔收稿日期〕2003-09-08