

论网络时代用户信息需求及其信息能力的培养

丁梅娟

(浙江省科技信息研究所 杭州 310006)

摘要 论述了网络时代用户对信息需求的特征和用户信息能力在实际工作中的作用,提出了用户信息能力的培养内容和途径。

关键词 信息用户 信息需求 信息能力 信息能力培养

网络的出现对人类社会产生的影响是深远的,丰富的网络信息不仅促进了社会的发展进程,而且也改变人们的行为方式,特别是网络时代用户的信息需求发生了很大的转变,呈现出一系列特征。但是用户信息需求的满足除了信息资源管理机构完善的信息服务之外,还必须要有用户自身的信息能力作支撑,一旦信息资源管理组织的优良管理、服务与用户高水平的信息素质相结合,信息社会的无限美妙将充分被人们所享受。

1 信息用户需求分析研究

a. 用户信息需求同国家的科技发展和经济建设有着密切的联系。信息需求内容具有强烈的时代性,信息始终是为某一个时代发展所服务的。随着科学技术的迅猛发展,学科间的相互交叉、渗透,导致了综合性、跨学科性的信息需求不断增长。用户的信息需求向专门化、专业化方向发展,呈现出广泛性和多样性的特点。

b. 用户对信息检索环境、信息获取方式的要求越来越高,设法通过最佳的途径来满足自己的需求。如用户在获取信息的选择过程中,首先考虑的是就近的地理环境,其次是利用方便,再次是具有时效和价格便宜。用户利用信息时充分体现了优化原则,即选择最佳模式,取得最理想效果。

c. 在时间就是金钱的信息时代,用户的信息需求具有较强的个性色彩和特定目标,其满足程度同用户的价值观念有着较密切的关系,并在需求中支配着用户的需求行为。用户对所需求的信息要求广、精、新、快,要求信息资源广泛性、信息质量时效性、信息需求针对性、信息处理高效化、信息服务精品化。

d. 随着知识经济的发展,用户全方位与综合性的信息需求日趋突出。网络的发展为用户全方位的信息需求提供了强有力的技术支持和信息资源保障。用户对信息全方位和综合性的需求,显然不是某一个图书馆可以满足的,需要利用各类型图书信息机构的信息才能满足。由此可见,用户信息需求的开放化和社会化从客观上把图书信息机构信息资源共享问

题提到了重要的位置上。

e. 从事高科技领域研究和开发的用户不再满足于为其提供一般性服务,而是希望通过信息资源共享将分散在本领域及相关领域的专门信息加以集中组织,进行信息内涵知识的二次开发,甚至利用“基因工程”原理进行知识重组,从中提炼出对用户的研究、开发与管理、创新思路形成至关重要的“知识基因”,真正实现信息需求的集成化和高效化。

f. 现代信息网络创造了一个崭新的信息交流环境,越来越多的信息用户已经或正在成为包括 Internet 在内的计算机信息网络服务的利用者,他们的信息需求结构由传统型为主体向电子化与网络化方向发展,以 Internet 为代表的网络信息资源、电子出版物、全文数据库等广泛的信息资源和众多的搜索传递手段被方便灵活地提供给用户,信息传播的各种限制被迅速取消,用户可以通过整个信息网络快捷、方便地搜寻、选择和利用所需的信息资源,使用户信息资源的需求得到最大的满足。

2 信息能力的功能和作用

21 世纪将是高科技为竞争焦点的信息时代,信息已经成为世界经济发展越来越重要的因素。信息给社会带来巨大的财富,信息资源的开发、管理和利用直接关系到个人、企业和国家的发展;信息、知识和智力,以及驾驭它们的能力,越来越成为社会发展的决定性力量。信息不灵或不能充分利用信息资源,或缺乏利用信息的能力就会处于与世隔绝的孤立状态。因此,在信息时代,用户必须具备时代所要求的能力,而信息能力是所有能力中的核心能力,及时获取和利用有关信息是促成事业成功的关键。

2.1 信息能力是用户职业能力的基础

每个人对于所担负的工作胜任程度取决于他的职业能力,职业能力又是职业知识储备的外在表现。知识越丰富,所表现出的职业能力就越强。因此,提高职业能力的途径,实际上就是不断地吸收、储备和运用新的知识。

由于每个人所负担的工作性质不同,其应具备的职业能

力也因人而异。但不论其从事何种职业,信息能力却是都应具备的一种基本能力。信息能力需要的各种信息技能包括:能了解何时有何种信息需求;能及时查到所需信息;能分析、评估已找到信息的价值;能组织管理信息;能有效地利用信息来解决问题;能广泛地交流传递信息等。信息能力是进行终身学习、吸收新知识的必备条件。一般来说,信息能力越强,获取新知识的能力也就越强。由此可见,信息能力是人的职业能力的基础,是各种职业能力向纵深发展的条件和依托。

2.2 信息能力是满足信息需求的前提

用户在工作、生活中遇到问题时,往往会有助于信息来解决问题,这固然重要,但更重要的是学会如何才能获得更丰富、价值更大的信息,这样才能从有关信息中获得更高的效益。研究人员在开展课题研究前,必须系统了解前人在该领域已取得的成就和国内外最新发展动态,才能正确地把握好该研究项目的起点,避免走弯路;企业家在开发新产品前,必须进行市场调研,掌握市场信息和用户需求,才能开发出适销对路的产品。反之,科学家研究的成果和企业家生产的产品会被束之高阁和无人问津。

网络环境下,信息服务业步入了网络化、电子化和数字虚拟时代,服务范围和服务方式及服务手段发生了前所未有的变化,用户对信息的需求从传统获取方式转向利用现代信息处理技术与通信技术相结合的现代化获取方式,用户必须不断提高自身的各种信息能力,才能更有效地利用先进技术,满足自己的信息需求。

2.3 信息能力是发展信息业的动力

用户是信息服务部门的重要资源之一,是信息业得以生存的基础。信息业要发展,离不开信息用户,离不开需求环境。信息需求通过对信息供给的直接作用,来抑制或推动信息业的发展。信息需求量的增长可以激发供给量的增加,当信息需求活跃时,信息业就可能繁荣;当信息需求低落时,信息业也就会出现“疲软”。

影响信息需求的原因固然很多,但用户信息能力是直接影响信息需求的一个重要因素,用户信息能力越强,对信息需求就越广泛,要求也越高。随着市场经济的深入发展,信息在经济活动中的作用日益被人们所认识。用户利用信息发展了生产,创造了财富,尝到了依靠信息致富的甜头。通过不断的实践,进一步提高了利用信息的能力,激发了再次利用信息的欲望,反过来又促进了信息业的进一步发展。如此反复,形成信息业发展的良性循环。

3 用户信息能力的培养

信息能力的培养应包括理论知识和实践能力两个方面,必须经过系统培训和自觉实践才能获得。通过对用户的培训,可以促进用户信息素质的全面发展,强化用户信息意识,树立用户的信息价值观,了解和掌握获取信息所需的手段和方法,从而提高开发利用信息资源的效益和效率。

3.1 用户信息能力的培养内容

a 信息获取能力,指的是及时、有效地获取本学科领域内的相关信息以及有关社会生产所需的各类信息的能力。信息获取能力首先表现为及时了解和掌握各种信息资源,这在很大程度上决定了信息获取的全面性。其次,表现为熟悉检索语言、检索方法等基本检索知识,能灵活运用多种途径、方法获取所需信息。网络环境下,不仅要掌握传统手工检索、联机检索、光盘检索,还要加强学习利用网络搜索引擎、网上各种搜索工具、学习多媒体检索方法及本学科信息的特种检索,利用网络漫游世界去跟踪和获取自己最需要的信息,以保证信息获取的全面性、有效性、方便性和快捷性。

b 信息处理能力,指对获取的信息结合专业知识进行分析、判断、加工、整理的能力。首先表现为对信息的分析、判断、评价,做到去伪存真、去粗取精,获得真正有效信息。其次,表现为对信息内容进行加工、整理,使其有序化、专业化。传统的信息处理方式是手工制作各种分类卡片,建立档案等。随着计算机的普及使用,信息可存储在计算机内,并组织起来,同时根据需要建立各种数据库,把相关的数据集合在一起,需要时可有针对性地输出利用。网络和信息技术的发展,产生了大数量、多类型、多媒体、非规范、跨区域、跨行业、跨语种的网络信息资源,这更要求信息资源必须按统一的标准进行加工、组织和管理,为今后的工作开展提供更多的方便。因此,学习和掌握新的专业标准和技能,提高计算机和网络技术的应用技能,才能更有效地为科技和经济发展提供决策服务。

c. 信息利用能力,指将已获取、经处理的信息应用于实践,使信息的价值得以最大限度的利用的能力。信息的获取、处理的目的在于信息的利用,信息利用能力高低是判断一个人信息能力高低的重要标准,也是信息能力中最核心部分。信息利用能力表现为密切关注与所需内容有关的信息,能对其作出选择、判断、推论,并用于指导科研和生产实践中。信息网络化使信息资源真正实现了共享,它使人类获取信息的能力在质和量方面出现了一次空前的飞跃,人们可以利用网络跟踪世界最新科技发展动态,及时获取本领域内的最新有效信息,直接服务于科研和生产。

d. 信息传递能力,指将各种经处理、加工后的信息用特定的手段有效地进行传递的能力。信息只有通过传递才能被大家所利用,产生出巨大的效益。随着网络环境的形成和发展,人们交流传递信息的形式和效率有了很大的改变。除了以传统的书刊、报纸的发行、写信、打电话、出席会议进行信息传递外,还利用方便、快捷的网络进行信息的传递交流。信息的传递能力有:口头的传递能力(包括讲话、报告、信息发布、会议交流等),文字的传递能力(论文写作、报告撰写、文摘、参考文献制作、书籍编写等),视听传递能力(图片、照片、录像片的制作、VCD的制作应用及多媒体技术应用等)及计算机网络传递能力(数据库构建、电子邮件收发、网页制作、网上广告宣传、网上教育、专题论坛等)。因此,网络环境下,用户信息传递能力的培养显得十分重要。

3.2 用户信息能力的培养途径

培养和提高用户的信息能力,不能采取单一的办法,而应采取多种途径和方法,让他们学习、进修、接受锻炼,从理论知识和实践能力两个方面结合,努力培养和提高他们的信息能力。

a. 理论知识学习。培训是一种开展普遍教育的好办法,可使较多用户于短期内在信息理论知识上有一个较大提高,为工作实践打下良好的基础。派出人员去有关部门集中一段时间进行某一或某几个方面信息能力的研修,这对快速提高信息能力有较大的促进作用。各类高校对学生信息进行能力培训,也是培训未来的信息用户的一项重要措施。1985年9月,国家教委正式颁发文件,对我国高校学生的文献检索课的教学形式、教学方法、教材建设、教学内容等提出了意见,要求每位高校学生必须掌握信息学概论、现代信息技术、信息检索基础(主要包括信息检索途径、方法和策略等),了解和掌握国内外主要信息系统和数据库等。其次,要求高校学生必须提高外语水平,减少获取信息时的语言障碍。经过十几年的实践,我国高校在培养未来信息用户上积累了不少经验,培养了一代又一代既懂信息理论知识,又掌握信息实践能力的大学生信息用户。

b. 实践能力提高。结合工作实际,边干边学,通过实践锻炼,促进信息能力的提高,无疑是一种行之有效的好办法。如果高等院校培训的是未来的信息用户,进行的是信息理论知

[上接第 86 页]删除。这样,就对以后研究小报的版面、版本、印刷、考察“文物”的存在等提供真实的参考资料。对个别当时的重大决策、重大事件、经济文化生活动态等进行一些记录,以便为今后对该小报进行主题分类做好准备。对印刷版面、连续性好的小报进行特别标识,逐一登记留档,如北大、清华、复旦、川大等高校的小报版面完整,连续性强,以便将来为读者提供优质服务。

2.2 分类与著录原则 文革时期的内部资料都有保存价值,因此我们首先应按文献保存价值慎重进行分类。经过归类清理后,这部分文献就整齐有序了。在著录方面,由于这部分文献是各单位自行编辑出版的,版面不规范,项目也不完整,再加上零散资料占一半以上,所以必须依据它们的形式和内容上的特点进行集中著录或者分散著录。连续出版物按普通文献著录规则进行著录;会议记录、文史资料按图书的著录方法进行著录等。

3 文革期间内部资料整理完善后的设想

整理文革期间内部资料的近期目的是为了较好地收藏管理,远期则是“文革小报”的归属、管理、利用、开发,是值得研究的课题,把这项工作列入议事日程是有意义的。根据本馆情况及读者对象,可采取以下措施:

3.1 建立“文革小报”信息目录 各类“文革小报”都有自己的特殊性,为了充分反映、揭示馆藏内容,可建立比较宽的

识学习的话,那么信息机构、图书馆则面对的是现实用户,进行的应是有针对性的实践提高。他们对用户的教育更有针对性和实用性,根据信息用户不同的专业领域,有侧重地培训和提高用户利用本专业信息的综合能力。

在信息能力的培养实践中,计算机应用能力是最受关注的一种。对计算机利用能力而言,也涉及到多方面的内容,最基本的方面有:个人计算机的基本操作技能,文字处理技术、商用数据库的利用、知识库的构筑,搜索引擎的利用、Internet 信息资源利用能力等。为了培养和提高我国信息用户的综合信息能力,充分调动各类信息用户的主观能动性,应对不同的信息用户群采取不同的培训方案。

参考文献

- 1 黎冰平. 咨询用户类型、心理及需求特点研究. 中国图书馆学报, 1999; (5)
- 2 廖 琳. 新时期信息用户研究的时代特征与趋势. 图书情报工作, 2001; (6)
- 3 陶 钢. 网络信息资源组织与图书馆读者工作. 图书馆论坛, 2000; (4)
- 4 李 励, 徐克庄. 论信息时代信息能力的培养和提高. 浙江省图书馆学会第八次学术研讨会论文集, 2001
- 5 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)
- 6 朱美英, 牟冬梅, 高玉堂. 加强网络环境下高校学生信息能力的培养. 情报科学, 2000; (11)
- 7 孙 颖, 薛冬哥. 网络时代高校图书馆再教育职能的思考. 情报科学, 2001; (4)

(责编: 刘亦愚)

目录体系,如内容分类目录、主题目录、报名目标、书本目录,并纳入计算机管理,做到系统化、条理化,这是“文革小报”整理、利用的基础工作。

3.2 编制书目 要使“文革小报”便于管理利用,应编制具有参考价值的书目、索引、汇编等各种专题目录。目录和主题索引可以使用卡片,并输入计算机,利用现代化设备储存、检索。编制中要把文章题目、责任编辑、报刊名称、印发日期、关键词等著录清楚,以便读者查阅原文,起到在读者与资料之间架桥铺路的作用。

3.3 实行闭架与开架结合的阅览制度 由于“文革小报”的特殊性,决定其具有一定的收藏价值。为了完好地保存这些资料,应实行闭架借阅,对个别专题研究者可实行开架借阅。这样既保证了“文革小报”的完整性,又为读者使用提供了方便,使这些资料充分发挥应有的作用。

3.4 交换复本 本馆收藏的“文革小报”大多有较多的复本,若与国内有此类文献信息资料的图书馆进行交换,可以收到兼收并蓄、资料共享的效果,充分体现图书馆的藏书功能。

参考文献

- 1 四川大学. 四川大学文理图书馆文革期间内部资料整理规则
- 2 许仁兰. 谈谈“文革小报”的整理. 四川大学图书馆文理分馆第一届学术研讨会论文集, 1999
- 3 徐 红. 浅谈文革期间内部资料整理. 图书馆论坛, 2000; (1)

(责编: 晏祥钧)