

面向网络时代的用户教育

韩冬梅

摘要：数字信息、用户需求、创新教育使传统的用户教育面临着全面挑战。网络时代的用户教育应定位在培养用户的综合信息能力。打破信息载体类型、信息交流媒体、手工与计算机检索工具类型、文种等界限更新与重组教学内容。由图书情报专业院校组织编写严谨的用户教育教材，研制多媒体远程教学课件，尽快建立用户教育中心网站实现跨时空用户教育。集中式用户教育宜与用户所学专业课程结合施教，并将用户教育与参考工作紧密结合。

主题词：网络时代 用户教育

在中国，系统开展用户教育的主要是高等院校。基本由新生教育、文检课教育和情报调研与分析教育三个部分构成。以文献检索课程（以下简称为文检课）教学为主体。多数高校的文检课始于1981年9月颁布的《高等学校图书馆工作条例》，此后举办的文检课师资培训及文检课研讨会拉开了全国高校情报用户教育活动的帷幕。1985年9月，国家教委以(85)065号文件印发了《印发〈关于改进和发展文献检索课教学的几点意见〉的通知》，又一次促进了文检课的广泛开展。1992年5月，国家教委以(92)44号文颁发了《关于印发〈文献检索课教学基本要求〉的通知》。1996年1月，全国高校图工委召开了全国高校文检课研讨会讨论并草拟了《文献检索课教学指导小组工作条例》。目前，全国已有700多所高校开设了文检课，形成了2000多人的师资队伍，出版了400多种教材。

随着网络时代的到来，信息生产、信息载体、信息交流、信息处理、信息检索、信息检索工具等都发生了巨大变化。用户教育与上述方方面面关系甚密，正经受着来自网络时代的挑战。

1. 网络时代的挑战

1.1 数字信息的挑战

今天，当人们获取信息时不再是单一地面对纸质文献，而更多的是面对数字文献，特别是在INTERNET网上发布的数字信息。在INTERNET网上，用户可以获取网络发行出版的书籍原文，包括印刷出版物的电子版以及电子版发行的出版物；相当多的网络书刊免费提供网上阅览。2000年，中国免费网络期刊信息已达数百种，收费信息覆盖6000多种期刊。传统的联机检索数据库也开始利用INTERNET提供信息服务。如美国的OCLC，利用INTERNET提供价廉、便利的检索服务及期刊原文。政府、高等院校、公司、商业机构等各行各业的机构也纷纷提供网上查询。世界各地数以万计的图书馆提供书目数据库网上检索，网络正在将全球变成一个巨大的数字图书馆。此外，遍布世界的以亿为单位的INTERNET终端用户既是信息的使用者，又是信息生产者。数字信息的载体、类型、发布、传递、检索等都与传统文献有着天壤之别。网络检索工具发挥着传统的手工检索工具、计算机检索工具所不能替代的作用，为人们方便地检索和充分地利用网络信息资源创造了条件。

目前，文检课的教学内容主要是根据传统文献和传统手工检索手段而设置的，其内容主要是向读者介绍如何使用图书馆；介绍手工检索的原理、方法和检索工具。尽管近年来人们纷纷尝试将计算机检索、网络信息利用等知识加进文检课的讲授范围，仍然没有根本改变文检课教学面对数字信息的挑战力不从心的局面。

2. 用户的挑战

数字信息与网络的结合，使用户跨越时间和空间的障碍利用信息成为了现实。目前国内用户教育的内容、形式和灵活度等都与用户的要求相差悬殊。一方面，面对全新的信息世界，用户需要全面了解各种载体、各种媒介的信息源，特别是本专业或本研究领域的综合信息源；掌握各种多媒体信息检索工具及综合检索策略；具备一定的信息评估和再创造能力。而不是局限于往日单一的纸质图书、期刊、事实数据等信息与检索知识。另一方面，面对日新月异的信息世界，用户需要改变以往固定时间、固定地点的用户教育，随时随地获得其所须的有关信息检索与利用方面的知识技能。

3. 创新教育的挑战

网络时代带来了教育意识的革新,创新教育就是新时代教育意识之一。创新教育的主要特点之一是强调培养受教育者的自学能力,而信息的获取能力、评估能力和再创造能力又是自学能力的基础。众所周知,由专家给出的“专业推荐书目”是专业学习入门的好老师,入门后就必须依靠自己去获取信息。面对今天的网络信息,人们的普遍感受是信息获取容易了,可快速、全面、准确地获取特定主题的信息并没有因此也变得容易,有时候却更困难了;同时,由于网络信息鱼目混珠,判断信息发布者、评估信息较从前难度大了许多。这些都给用户教育提出了新的要求。

以往的用户教育普遍存在着施教者单一;施教内容滞后、教材多而杂;施教手段与施教内容不协调;文检课与其他学科或课程联系不紧;计算机检索实习容易失控;用户教育与实际工作联系不紧等不足。创新教育要求用户教育重新审视其教学定位、教学内容、教学方式、教学手段及其与内容的协调等诸多问题。

2 关于网络时代用户教育的设想

“数字”这一具有魔力的字眼已不再是少数人研究和谈论的话题,“数字”吹响了社会变革的号角。面对上述网络时代对传统用户教育的挑战,网络时代的用户教育必须进行彻底革新,使其深深植根于社会与教育发展的土壤中。

2.1 教学定位

培养用户的综合信息能力。包括获取和评价信息的能力、组织和保持信息的能力、翻译和交流的能力、使用计算机处理信息的能力。具体表现为了解信息的构成与分布,掌握本学科或本专业各类信息的构成与分布状况,具备利用信息检索工具检索特定信息和信息普查的能力、信息选择与评价能力及信息处理能力。

传统的用户教育主要是根据传统文献和传统手工检索工具与联机检索工具及其检索策略而设置的,其内容主要是向读者介绍如何使用图书馆;介绍检索的原理、方法和检索工具;介绍联机数据库与检索命令等知识。今后的用户教育主要应注重培养用户以下能力:知道在什么地方获取信息及如何检索信息;能够客观评价信息发布者及其所发布的信息;能够利用现代技术与工具处理信息;能够再生产与交流信息。

2. 教学内容

传统的用户教育分为三个层次,第一层次讲述文献信息机构构成与服务,授课对象为新生。第二层次一般分为知识篇(信息、文献的基础知识,信息检索理论基础知识)、工具篇(手工检索工具,联机数据库与检索,电子信息与检索)、利用篇(专业文献检索,文献收集与整理,学术论文结构与写作)三大块,授课对象为本科中高年级段学生。第三层次介绍情报调研与分析的基本理论与方法,授课对象为研究生。这种教学设计本身是递进的,但受教育者却不总是能与之对应,这种单方面理想化的教学设计,其教学效果并不令人满意。另一方面,将纸质文献、纸质检索工具与数字信息、数字信息检索工具分离讲述,不利于用户建立符合当今各种载体信息、各种媒体交流的信息、各种检索工具交叉并存的信息观念,更不利于培养用户综合利用各种检索工具检索信息、评价信息、利用信息的综合信息能力。未来用户教育的教学内容应包括信息及其构成、信息交流与媒介、信息分布、检索理论、检索工具、学科领域信息检索、信息选择与评价、信息整理、信息发布等。各个部分打破信息载体类型、信息交流媒体、手工与计算机检索工具类型、文种等界限组织教学内容。

3. 教材

经过多年的努力,中国已出版了400多种文检课教材,这是一个令人欢喜、令人忧的局面。翻开众多大同小异的文检课教材,其中不乏有精品,但相当多的是为评定职称而“创作”的。要提高用户教育的水准,必须化大力气组织编写严谨的用户教育教材(纸质与电子版本),积极研制多媒体远程教学课件并适时推出用户教育中心网站。由图书情报专业院系主持教材编写与远程教学课件与中心网站的研制与维护。

用户教育较其他图书情报专业课程的社会需求更为广泛,用户是无所不在的,用户教育也应无所不在。在以课堂讲授为主体的教学环境中,图书情报专业院校无法顾及分布在各个不同学科、远在不同地域、无以记数的用户。今天,借助网络的翅膀,用户教育由图书情报专业院校来实施有了可能。由不同特点的图书情报专业院校联合编写教材,为不断适应日新月异的信息世界的发展变化,方便更新,宜以电子版本教材为主。图书情报专业院校还可发挥其优势研制推出用户教育远程教学中心网站。

美国的许多图书馆已开始了利用计算机辅助用户教育,如俄亥俄州立大学图书馆的用户教育系统——信

息通道系统(OS-GI)。OSGI系统的设计不仅能满足用户的现实需求,而且能够根据其未来需求的变化进行调整。用户首先可以使用一种内容较宽泛的信息源,然后随着检索策略图的指引,用户可以发现供选择的信息源,系统指导用户从宽泛的信息源一步步走向较专门的信息源。系统还有一个评价部分,向用户灌输信息评价这一概念,指导用户运用批判性思考技巧来评价自己的检索结果,使其认识到所有信息都是需要进行评价的。它与馆藏机读目录和光盘相连接,还与传统印刷型信息源相互配合使用。帮助用户确定哪些资料能够满足其需求?这些资料在何处?如何评价和使用这些资料?系统使用户能进行独立的查找,无需使用手册,也不要屏幕帮助。该系统的设计使得用户不需要懂得多少计算机知识,也不用掌握不同数据库的各种检索命令,就能随心所欲地利用各种类型的信息源。使得用户教育不受用户数量、时间的限制,任何用户都可以在自己有需求的时候,获得系统对其专门问题的指导。

远程教学包括传授知识、虚拟检索、授课交流、FAQ、信息导航、在线专家等。目前可分别制作光盘版与网络版远程教学课件。课件兼备备课平台和授课平台的功能。课件是开放式的,并能在网上运行。终端用户教育单位以该课件为基础,结合本学科、本单位特点,添加一定内容,生成具有个体特点的教案用于具体施教。

2.3.1 传授知识。将主要的教学内容放到网上,终端用户教育者与受教育者、普通用户可以随时上网查阅有关知识,让教学突破时空的限制。教师课堂讲解以介绍学科综合信息源、训练检索技能、评估与整理信息等为主。

2.3.2 虚拟检索。目前大多数的信息公司都有自己的Home Page,用来介绍其产品——联机信息检索系统或数据库光盘,如 Knight-Ridder(Dialog数据库系统), OCLC(First Search)等。许多大型网站,特别是一些大型的搜索引擎网站都有专门介绍利用本网站或本搜索引擎的知识与实例,个别检索系统还专门制作了教学软件。不少光盘检索工具制造商提供免费的试用版光盘,供用户熟悉其检索系统。用户教学中心网站在合法取得这些教学软件、教学信息的使用权的前提下,汇集并整理这些工具与知识。在虚拟检索页面上直接链接到这些信息公司Home Page的检索页面或中心网站自建的虚拟检索信息库,便于学生查询。该情报信息系统链接库的信息不断更新,向用户提供一个虚拟现实的检索环境。达到方便教学、方便实习、降低教学成本、降低学习费用的目的。

2.3.3 授课交流。将各种教学管理放到网上实行,如上传作业、发布学生成绩等。设有一个网上教学论坛,供师生探讨共同感兴趣的话题和交流检索经验等。提高教学效率,让更多的人成为教育者。同时也训练了学生在网上发布信息的技能。

2.3.4 FAQ系统与网上答疑。针对学生或图书馆其他用户在使用信息检索工具,或检索信息时经常出现的问题,在教学系统中建立一个FAQ(Frequently Asked Questions)文档,以解答经常出现的问题。用户有什么问题,还可以随时点亮“网上答疑”按钮,用email的方式请教教师。带有普遍性的问题,可以将答案添加到网上的教学系统中。非共性问题则可以直接将解答用email寄给这个学生。

2.3.5 信息导航。用户教学中心网站还是一个信息导航站点,按照用户的检索习惯指引用户进行信息检索。现阶段可按以下几个专题编排① 网上信息检索数据库的集中管理和使用指导。例如OCLC FirstSearch、万方数据库等。② 网上各种类型文献信息检索的导航系统。例如,电子期刊、电子图书、电子科技报告、网上专利信息检索等导航。③按学科收集网上丰富的信息资源,集中在教学中心网站,为学生和用户提分学科网上信息导航。④ 相关机构信息导航。如:内外大学站点、图书馆站点、数字图书馆、搜索引擎等。信息世界是一个多变的世界,信息导航应不断调整才能适应用户需要。

2.3.6 在线专家。教学中心网站在取得当事人的同意后,建立与国内外著名信息检索专家、经验丰富的参考咨询专家、各学科门类专家教授个人主页或所在单位主页的链接,或提供电邮地址。满足用户个性化需求。

4. 施教手段

2.4.1 与专业课程结合施教。没有纯而又纯的信息,信息总是与特定学科、特定事物息息相关的。集中式用户教育与某一门课程结合施教,有利于有效培养用户的信息检索能力、信息普查能力、信息评估能力和再创造能力;有助于学生建立专业信息理念和技能。教学效果较单一施教要好许多,在实习教学中作用更为突出。教师带着专业课教师给出的选提进行讲解与示范,每个学生带着同领域的选题,应用本课程学到的知识与技能,进行综合信息检索实习,查找有关的国内外研究进展情况,最后独立完成一个带有查新性质的检索报告,上交或上传此报告的电子文本,以此作为实习考核的依据。报告要求描述国内外已有研究成果,分析

自己选题的新颖性和独到性 ,并附检索到的相关文献题录。既增强了授课的可转化性,也增强了实习教学的可控制性。

2. 4. 2 与参考工作结合。用户教育包括知识技能传输和经验交流两个方面,两者紧密结合可以使用户教育更上一层楼。因此,无论是编写教材,研制远程教学课件和建设教学中心网站都需要参考人员加入。同时,将具体施教与参考工作结合起来。促进教师对本专业所涉及检索工具、检索方法的研究,扩大用户教育的对象,参与开展继续教育。同济大学文检课的教学工作全部由从事文献检索及成果查新的人员承担。教师亲自参加检索实践 ,不断地在实践中积累检索经验 ,在课堂上以生动的语言、真实的例子来帮助诠释教学内容,取得了较好的教学效果。

参考文献:

1. 何翼扬 Internet下的文检课模式 西南民族学院学报·哲学社会科学版

Vol. 19, 1998年 7月

2. 周晓政 查新咨询工作对文献检索课教学的促进作用 江苏图书馆学报, 1997(5)

3. 张莉华 多媒体科技文检课教学系统 图书馆学刊, 1999 No. 2

4. 王晓玲 电子化网上教学初探——谈文检课教学方法的改革 大学图书馆学报

1997,15(1)

5. 陆美 计算机信息检索教学设计略论 江苏图书馆学报 1999(4)

6. 黄立华 论信息时代文献检索课教学内容的拓展 五邑大学学报(自然科学版)

Vol. 12 No. 3 1998

7. 张福学 时永梅 图书馆用户教育的现状与发展趋势 图书情报工作 No. 9, 1998

8. 邓慧智 网络环境下《文检课》的发展方向 四川图书馆学报, 1999年第 3期

9. 杨长平 我国高校文检课教学工作的回顾与反思 四川图书馆学报, 1998年 3期

10. 沈光宝 新信息环境下文献检索课教学改革的思考 图书馆论坛, 1999年第 5期

11. 华薇娜 在文献检索课程中贯穿“引路者”练习的实验及其意义分析 大学图书馆学

报, 1997, 15

12. 杨晓光等 综合情报能力与文献检索课教学 大学图书馆学报, 1997, 15

13. 李太平 信息教育论纲 教育理论与实践, 1999, 4