



武汉大学精品课程申报

welcome to wuhan university best course website

信息服务与用户

- 课程负责人
- 主讲教师
- 教学队伍
- 课程描述
- 自我评价
- 课程建设规划
- 学校的政策措施
- 课程录像
- 课程网站

[课程发展历史沿革](#) | [教学内容](#) | [教学条件](#) | [教学方法与教学手段](#) | [教学效果](#)

※ 课程发展历史沿革

“信息服务与用户”系图书馆学专业和信息管理与信息系统专业的必修课和核心课程。武汉大学自1982年开始在图书馆学专业开设藏书建设与读者服务课程，在科技情报专业开设情报用户研究课程，在自编教材的基础上于1987年出版了国内第一部该课程的教材——《情报用户研究》，于1993年根据学科和专业发展的需要更名为《信息服务与用户研究》，出版了相应的修订教材；2001年在信息管理类专业调整的前提下，经教育部高教司批准，由我们编著的面向21世纪教材《信息服务与用户》正式出版，在按大学科培养人才的背景下，根据一级学科“图书馆、情报与档案管理”的宽口径人才培养要求，图书馆学专业和信息管理与信息系统专业统一开设的“信息服务与用户”必修课，形成了目前的教学结构。由我们编著的《信息服务与用户》教材自2001年出版后，已重印6次，被兄弟院校广泛采用，同时该教材被选为教育部图书馆学专业本课程的“十一·五”规划教材，已准备出新的版本。武汉大学在本课程教学和教材建设中的工作，受到了兄弟院校和实际工作部门的好评。

本课程是图书馆学专业和信息管理与信息系统专业的重要课程。信息资源组织与开发的最终目的是提供用户利用，其中信息用户处于中心环节，在现代化社会的信息化发展中，业已形成了以用户信息需求为导向的信息管理与服务组织理论。由此可见，“信息服务与用户”已构成图书情报学和信息管理科学理论的重要领域；同时，“信息服务与用户”具有其自身的实践性，其实践随着社会科技、经济、文化和信息技术与网络的发展，处于不断变革之中。这一现实决定了课程教材、教学和实践的发展。围绕现实问题的解决和本科人才培养的要求，我们坚持教学内容和方法的综合改革，建立了完善的教学体系。

首先，在教材研究和撰写上，一是面向实践不断拓展与深化教学内容，使之与社会知识化、信息化发展中的信息服务业务体系变革相适应，二是将教学与科学研究结合，充分利用我们自己和国内外成果，建立完整的理论体系。

在教学中，立足于信息化和网络化的信息环境，系统地讨论了信息服务与用户研究的基本理论与应用问题，在分析用户信息需求、信息交流、信息利用以及信息心理—行为规律的基础上，研究了社会化信息服务机制的形成和组织现代信息服务的优化模式与方法。教学大纲突出包括数字图书馆在内的现代知识信息服务的组织与业务拓展，强调实践性。

在教学实践上，坚持综合改革，将课堂教学（包括研讨）、课外实习（包括信息服务业务实习与方法实习）和社会实践（将本课程内容融入学生暑期社会实践中）结合，学生自主学习与研究结合，取得了理想的结果。近三年来，学生的20余篇课程论文得以发表，以本课程为基础的大学生科研项目和社会实践成果获得了包括湖北省大学生奖项在内的奖多项。为了提高教学质量，我们还与湖北省科技信息研究院建立了合作关系，

就本课程的实践签署了协议。学生通过在湖北省信息院的实践，不仅学以致用，而且从实践中带回了现实课题，促进了教学改革的深入。由于进行了综合改革，提高了毕业生从事信息服务的能力和创新能力。

“信息服务与用户”课程教学改革是一项长期的工作，我们在应用现代教学手段和组织大课堂教学上，将进一步研究、实践，以建设本课程教学的大平台。

[\[返回\]](#)

※ 教学内容

一、理论（含实践）课教学内容

武汉大学信息管理学院是国内该领域专业完整、规模最大、教学层次最齐全的院系之一，具有图书馆学、情报学两个国家重点学科。因此在人才培养上，学院充分发挥集成优势，根据现实情况，将图书馆学专业和信息管理与信息系统专业的“信息服务与用户”课程作为平台课建设，其内容作为专业基础内容来组织，同时将本课程的实习与实践纳入学生社会实践的支撑体系。因此，本课程的定位是一门专业基础课程，要求学生通过课程学习，系统掌握信息服务与用户理论以及组织信息服务的技能，能够适应社会发展对从事本专业领域工作的要求。同时，本校作为综合性研究型大学，通过课程学习，为今后攻读图书馆学、情报学、信息资源管理、电子商务等学科硕士、博士奠定基础。

二、知识模块顺序及对应的学时

（1）信息用户与信息服务、信息服务沿革与发展、用户研究组织、信息服务的社会机制与体制（6学时）；

（2）信息服务与用户研究方法（6学时）；

（3）用户信息需求、信息交流与信息利用（6学时）；

（4）用户信息心理研究（4学时）；

（5）文献信息服务、信息交流与传播服务、信息保障服务组织（6学时）；

（6）网络化信息服务技术支撑与业务组织、数字图书馆服务拓展（8学时）；

（7）公益性信息服务管理（4学时）；

（8）信息服务的市场经营与管理（6学时）；

（9）信息服务政策与法律保障（4学时）；

（10）课堂讨论、实践安排、复习指导（4学时）。另外，课外学习与实践（12学时）。

三、课程的重点、难点及解决办法

课程的重点：信息服务与用户理论、方法：要求通过学习，掌握信息服务的发展规律和以用户需求为导向的信息服务组织原理，能够结合现实进行用户研究以及科学地应用调研结果；信息服务组织与管理：要求全面把握现代信息服务，特别是数字化信息服务的发展趋势，掌握信息服务技术和信息资源组织与服务拓展技能；信息服务政策、法律：要求掌握政策法律构架，处理相应的实际问题。

课程的难点：用户信息需求变化规律，潜在信息需求的显化以及用户心理研究及其应用，特别是现代条件下个性化需求表示以及面向用户的服务组织。

解决方法：对重点问题进行全面研究，强调课程讨论和学习实践，以提高对问题理解的深度。对难点问题，通过教学辅助资料的利用，让学生讨论和总结，教师指导、归纳；同时，围绕难点，指导学生进行课外研究和实践，与实际部门结合（利用实习单位），在实践中进一步突破关键问题。

四、实践教学的设计思想与效果

本课程的实践教学是一个重要的教学环节，长期以来由于坚持了实践教学，取得了好的效果。当前的问题是，在教学改革的基础上，将实践环节纳入教学体系。由于本课程教学安排限于54学时，实践教学拟在54学时内安排课堂指导2学时（讲方法，布置任务），校内课外实习12学时，由教师指导，学生进行用户调研、数据处理及分析，从而保证学生掌握理论、方法及应用技能。为了提高教学质量和学生素质，我们同时走出课堂，结合现实问题，组织学生进行信息服务的业务实践，在实习单位或社会其他单位完成调研、实践任务，形成课外成果。这些活动，可通过学校认定，给以学生创新学习学分。实践表明，综合改革的效果是明显的，我们将坚持这一做法。

近五年来，胡昌平教授等指导的暑期社会实践团队，如“弘毅”革命老区农业信息服务小分队等所取得的实践成果获得省级、校级奖励多项。同时，胡昌平、李枫林、袁琳、陆泉等还指导了武汉大学大学生科学研究基金项目15项。2005年，本教学小组指导的4篇调查报告和10余篇论文得以正式发表。上述实践教学融知识传授、能力培养、素质教育于一体，从而深化了课堂学习内容，激发了学生创造力，受到学生欢迎。近三年的学生实践成果获奖包括：

①徐丽慧等同学组成的“弘毅”革命老区农业信息服务小分队，被评为2005年湖北省学生暑期社会实践活动优秀团队；[（附扫描原件）](#)

②杜晓敏等同学的《东西湖农业信息网建设与推广实践报告》获得武汉大学2006年大学生暑期社会实践成果一等奖；[（附扫描原件）](#)

③艾世浩等同学的《面向农户的集成信息服务调研报告》获得武汉大学2006年大学生暑期社会实践成果二等奖；[（附扫描原件）](#)

④徐丽慧、卢俊杰、张本上、叶燕、沈子龙等同学的《湖北省面向老区的农业信息服务调研》获武汉大学2005年大学生暑期社会实践成果二等奖；[（附扫描原件）](#)

⑤胡吉明同学的课程论文《个性化搜索引擎中的用户提取技术》，获2006年湖北省大学生优秀科研成果二等奖；[（附扫描原件）](#)

⑥刘滔、徐静同学的课程论文《信息商品的拉姆齐定价机制》，获2006年湖北省大学生优秀科研成果二等奖。[（附扫描原件）](#)

[\[返回\]](#)

※ 教学条件

一、教材使用与建设：

胡昌平教授于1987年出版的《情报用户研究》[\(封面扫描原件\)](#)是国内首部关于“用户研究”的著作，当时即被国内近10所院校选作专业教材并获奖，以此为起点，作者将研究从“用户”扩展到“社会信息现象与信息服务理论”，从而构造了“信息服务与用户”的新体系，所发表的论文和著作使之成为“情报用户研究领域国内工作最多和影响最大的学者”（见《情报学报》1994年第3期书评）。1993年胡昌平教授编著的《信息服务与用户研究》[\(封面扫描原件\)](#)出版，于1994年获得湖北省首届社会科学优秀成果二等奖，1995年获得全国普通高等学校首届人文社会科学研究优秀成果二等奖，中山大学管理学院卢泰宏教授、华中师范大学的姜策群教授、黑龙江大学信息资源管理中心主任蒋永福教授，中南民族学院图书馆罗德运研究馆员等专家学者分别为本书写了书评。从外界的评价、反应及研究成果的应用上看，其意义为：从新的角度构建了信息服务业管理框架，归纳了以用户需求为导向的信息服务业务组织方法，适应了高等学校专业教学的需要。2001年胡昌平教授等人的《信息服务与用户》[\(封面扫描原件\)](#)，作为教育部“面向21世纪课程教材”出版，该教材是高等学校信息管理类专业核心课教材，迄今已连续6次印刷。2006年，教材被选为普通高等教育“十一·五”国家规划教材。

二、扩充性资料或配套实验教材使用情况：

本课程的教学在于使本科学生掌握信息服务的组织理论与方法，从用户信息需求、信息交流和信息利用的心理行为规律分析出发，与实践结合，进行专业素质与能力的培养。为了促进学生主动学习，除了以教材《信息服务与用户》为基础组织教学外，进行适当扩充是必要的，由此推荐教学参考书。《信息服务与用户》的配套参考书为《信息服务管理》，这是提供给同学们的主要参考资料，其次是国内期刊论文和国外最新资料。

三、实践性教学环境：

本课程具有较好的实验教学环境：（1）武汉大学图书馆和信息管理学院资料室拥有丰富的专业馆藏，特别是学院拥有完整和系统的中外文期刊可供师生阅览参考；（2）信息管理学院实验中心设有信息管理与服务专业实验室，拥有国内外多套集成性信息服务系统软件，可供学生实验；（3）本课程的教学网站可以发布教学信息、教学课件及课后习题，学生可以和教师进行网上交流；（4）国家人文社会科学重点研究基地武汉大学信息资源研究中心可组织学生进行相关教学实践；（5）我们在湖北省科技信息研究院建立了本课程专门的实习基地，能从不同角度满足实践教学的需求。

本课程的教学注重理论与实践结合，联系实际设计与信息服务相关的暑期实践选题，组建暑期实践小分队，借助学校资助本科生的研究经费，完成调研报告、论文的撰写，以此深化课程内容的学习。

四、网络教学环境：

本课程具有良好的网络教学环境，主要有：（1）武汉大学教务部提供网络教学平台，教师可以通过平台发布教学通知、参考资料、教学课件等，学生可以在线提问，实现师生互动；（2）通过武汉大学图书馆的电子阅览室，师生可以查阅丰富的参考文献；（3）信息管理学院实验中心设有专门实验室，提供学生上机实践；（4）建立了课程教学网站，学生可以获取教学大纲、课程PPT、测试题库、教学录像、学术成果、暑期实践案例等资料，还可以通过网上讨论，实现师生互动和学生之间互动。

※ 教学方法与教学手段

一、多种教学方法综合运用之目的、实施过程与实施效果

教学方法体系是动态发展的，其内容不断丰富、完善。在长期的教学实践中，我们始终坚持完整性、新颖性、启发性、互动性和实用性相结合的原则。完整性即保证完成教学大纲所规定的内容和任务完整，让学生对课程体系有全面的认识 and 把握；新颖性即保证课程内容能紧跟时代的发展，反映理论与实践的最新成果；启发性即通过启发学生进行思考，发现问题，以利于学生进行学习创新；互动性即鼓励学生参与到教学中来，积极与老师、学生进行交流，做到师生互动、教学相长，从而激发学生学习兴趣；实用性即保证课程讲授的理论知识和方法能应用于实践，解决具体问题。

基于以上的目的和原则，我们综合采用多种教学方法，具体为：①注重交互式教学，在教学过程中，通过课程讲授，布置讨论问题，让学生积极思考，畅所欲言；同时，采用课外准备和课内讨论的形式，使交互内容更有针对性；②理论教学与实践实习相结合，本课程是一门实践性较强的课程，其理论方法直接应用于实践是关键，因此，除了安排学生在课堂和课外实习外，还安排学生到湖北省信息研究院进行实习，组织学生参与社会实践，进行用户调查；③案例教学，利用信息服务的有关案例，详细分析其中所涉及的知识，从而避免理论教学的枯燥性；④情景模拟教学，设置一定场景和假定条件，让学生通过辩论、角色模拟等方式综合运用所学知识，进行自我学习、自我教育，以提高应对各种挑战的能力。

二、上课学生规模

本课程作为图书馆学和信息管理与信息系统等专业的必修课，近五年来的开设情况如下：

图书馆学专业开设5届，每周3学时，共236人；

信息管理与信息系统专业开设5届，每周3学时，共546人；

电子商务专业开设3届，每周3学时，共100人。

三、信息技术手段的应用及效果

为了更全面展示教学内容，我们积极应用信息技术成果，更新教学手段，在教学实践中取得了良好的效果：①制作了以核心教材为主、配套教材为辅的多媒体教学课件；②建立了“信息服务与用户”的网上交互平台，基于平台，学生可以获取教学资源，通过网上讨论实现师生互动和学生互动。此外，学生如果有疑问，可直接与老师对话，老师会尽快给予答复。

通过信息技术手段的应用，学生能获得更直观、更感性的认识。利用交互平台的学习—提问—解答模式，学生的自主学习得以实现。

四、教学方法、作业、考试等改革举措

本课程在教学上进行了综合改革，改原有的课堂教学和课外的用户调研实践为集课

课堂教学、课外实习和社会实践相结合的全程化教学，不仅使学生牢固地掌握了课程内容及信息服务与用户理论，而且能够学以致用，实现教学互动，从学生实践成果和反映上看，效果显著。与此同时，我们与湖北省科技信息研究院合作，进行校外课程教学基地的建设。聘请实际工作部门的专家作为实践指导教师，负责协助指导课程实习和社会实践项目。

本课程的作业分为两个部分：第一部分作业结合信息服务与用户理论的学习进行，通过作业加强基础理论教学，强调用户调研方法的应用；第二部分结合课程实践，布置调研方案设计、信息服务业务组织等课外实习任务，旨在强化课堂所学知识的应用和培养学生的能力。

本课程采用多形式的考察与考试方式，注重学习过程和学习效果。为了有效地考核学生的学习效果，在强调期末考试的同时，提高课堂讨论、参与、实践、平时作业等成绩的比重，期末考试成绩只占60%，平时成绩占40%。通过考试方式的改革，既可以全面考察学生的学习情况，又能充分发挥学生学习的主动性、参与性。此外，我们集中进行课程的社会实践教学的改革，将课程教学与大学生暑期实践结合，组织学生团队参加相关的社会实践，其成果作为“专业学习创新学分”认定的依据。考试改革促进了课程体系与教学体系的完善，为了实现考试的规范化，我们建立了考试题库，通过抽题方式组织期末考试试卷（详见课程教学网站）。

[\[返回\]](#)

※ 教学效果

一、校外专家评价举证：

南京大学信息管理系主任、博士生导师沈固朝教授对课程的评价：

胡昌平教授主讲的“信息服务与用户”课程在图书档案与信息专业教学体系的地位和作用是不容忽视的，课程规划合理、具有前瞻性，学生学习有利于其在信息化环境下的发展。胡老师是国内最早系统开拓情报用户研究这一研究方向的学者，长期从事信息服务与用户的教学研究工作，立足于产业和市场，研究信息服务的新内容和方向，在信息服务研究中最先强调产业和市场观念。胡老师把用户研究和信息服务结合在一起构筑的理论体系，为流于抽象理论形态的用户研究理论找到了正确的实际结合部，从这一基点出发的教材和教学组织，因而结合实际，不仅提升了该课程的教学水准，而且推动了专业教学改革，拓宽了人才培养的思路。

武汉信息服务与用户课程教学队伍阵容强大，结构合理，科研能力强，任课教师多年来在信息服务与用户领域取得了丰硕的研究成果，出版发表了系列教材，专著与论文，在国内处于领先水平。[（附扫描原件）](#)

南开大学博士生导师柯平教授对“信息服务与用户”课程的评价：

胡昌平教授是国内最早系统开拓情报用户研究这一研究方向的专家，由其所著的《信息服务与用户研究》，作为教材在国内高校普遍采用，其教材及课程建设，在本科专业人才培养中发挥了重要作用。

在教学实践中，我校与武汉大学信息管理学院建立了良好的合作关系，在本科教学的基础上，我本人与胡教授合作，完成了研究生有关信息服务方面的课程建设工作，深感胡昌平教授本科教学对学科建设的影响。胡教授所组织的本科教学，内容新颖，教学方法得当，在教学上强调课堂、实习和社会实践的结合，综合教学改革成效显著，使其开创性的研究成果在教学中得到了充分反映。

胡教授治学严谨，教学经验丰富。以胡昌平教授为带头人的教学团队，实力雄厚，精诚团结，积极探索信息服务领域教学与改革的规律，取得了丰硕的教学和科研成果，并多次获得国家级和省部级教学研究奖励。相信这门课程进入国家精品课程的行列，对图书情报教学乃至其它相关学科的课程建设与改造有着良好的示范作用。[（附扫描原](#)

华中师范大学信息管理系主任、博士生导师王学东教授的评价：

华中师范大学信息管理系作为武汉大学信息管理学院的兄弟院系，长期以来在学科建设和课程设置方面与武大联系紧密。胡昌平教授的《信息服务与用户》这门课程，以其丰富的研究成果为基础，紧密结合信息服务研究领域的最新热点，通过形式多样的教学方法和深入浅出的课堂讲授，使学生对“信息服务与用户研究”的基本理论有了更深入的理解，培养了学生的创新思维与独立思考、敏锐观察问题和分析问题的能力。该课程的建设与教学实践对我国信息服务人才的培养做出了积极的贡献，对本学科教学体系的构建和专业发展起到积极的促进作用。

鉴于此，我认为胡昌平教授的《信息服务与用户》课程起到了国内信息服务教学的示范和辐射作用，不仅对华师相关专业的课程设置和教学具有重要的借鉴意义，更值得在全国其他兄弟院校进行广泛学习和推广。[（附扫描原件）](#)

华南师范大学信息管理系主任高波教授的评价：

信息服务与用户是图书档案和信息管理类专业的专业核心课程，教材编写和课程讲授的难度大，且内容随着社会信息化和信息服务业的发展，处于动态变革之中。在此背景下，胡昌平教授长期以来致力于该课程的建设，成效显著，在全国起到了很好的示范作用。

我校廖璠副教授曾听过胡昌平教授主讲的信息服务与用户课程，深感课堂气氛热烈，胡昌平教授渊博的学识、科学的教学方法和创新的思维非常有利于培养学生的创造性思维和动手能力，使学生能够接触国内外最前沿的研究，以此进行的社会实践有利于创造型人才的培养。作为信息管理专业核心课，武汉大学的“信息服务与用户”教学与教材建设的开创性成果，使许多高校受益。华南师范大学信息管理系开设《信息服务与用户研究》课程，使用的是胡昌平教授2005年出版的教材，该教材体系结构科学，适合信息管理类专业使用，达到了教材建设的国际化水准。书中的信息服务组织、用户的信息保证、用户管理与信息保证工作的组织，用户信息培训等，具有很强的指导性，无疑具有重要的现实意义。

武汉大学在信息服务领域处于国内领先地位，我校已聘胡昌平教授为客座教授，负责信息服务与用户研究方面的教学指导等工作。[（附扫描原件）](#)

湘潭大学管理学院院长陈能华教授的评价：

2002年以来，我们聘请武汉大学胡昌平教授担任我校图书馆专业的教学指导工作。武汉大学不仅提供了教材，而且为我校该课程主讲教师给予了多方面指导和帮助。由胡昌平教授主编的《信息服务与用户》教材建设自1995年以来至今，一直作为专业教材在我校使用，胡昌平教授于1987年出版的《情报用户研究》是国内首部关于“用户研究”的著作，1993年版《信息服务与用户研究》系颇具影响的代表性成果。2001年胡昌平教授主编的教育部“面向21世纪课程教材”《信息服务与用户》，作为高等学校图书档案与信息类专业核心课教材，不断完善、深化了相关研究，保持了在该领域的领先地位。

我校同学能够通过胡昌平教授的示范教学，在专业素质培养与理论联系实际的学习中不断取得进步，教师也在授课中受益。胡昌平教授将基础理论渗透到网络环境下的信息服务实践中，指导我校青年教师获得了有关信息服务方面的省部级研究课题，发表了相关成果，对于青年教师队伍的培养做出了贡献。[（附扫描原件）](#)

安徽大学管理学院院长谢阳群教授对课程的评价：

我校长期以来关注信息服务与用户课程建设，安徽大学是最先使用胡昌平教授信息服务教材的高校之一，胡昌平教授的信息服务与用户课程的示范作用很强，他通过授课将科学研究与本科教学结合起来，理论联系实际，指导学生进行社会实践，获得了省级成果奖励。通过向武汉大学学习，我们不仅很好地完成了课程任务，而且促进了专业体

系的完善。该课程的意义，已超出了课程本身的范畴，是专业改革的缩影。

我曾经来武汉大学进行了教学交流，胡老师的课程教学内容，根据学科和社会实践的发展，及时吸收了当前国内外研究的最新成果，胡昌平教授本人的成果也在教学中得以充分利用，是教学与科研结合综合改革的成功案例，其教学经验在推进专业教育改革中的作用是不容忽视的。[（附扫描原件）](#)

台湾国立政治大学图书资讯与档案学研究所王梅玲教授

早在2000年来武汉大学参加首届中美数字时代图书馆学情报学教育国际研讨会时，就向胡昌平教授索取了《信息服务与用户》教材，认为课程及教材是本领域的代表性成果，在第二届中美数字时代图书馆学情报学教育国际研讨会上，特邀胡昌平教授就资讯资源管理学科专业建设与人才培养问题为台湾学术刊物《图书与资讯学刊》撰稿，表示了共同推进学科建设及人才培养合作的意向。[（附扫描原件）](#)

国内同行对《信息服务与用户研究》教材的书评举证如下：

中山大学管理学院卢泰宏教授在权威期刊《情报学报》中发表了书评“值得瞩目的信息服务研究——评《信息服务与用户研究》”，指出：作者是国内最早系统开拓情报用户研究这一研究方向的学者，以用户为中心是一种有别于传统的重要理论取向，在信息服务研究开始强调产业和市场观念，立足于产业和市场，研究信息服务的新内容和方向，对长期囿于公益性质的图书馆界尤其具有价值和推动作用。

黑龙江大学信息资源管理中心主任蒋永福教授发表于《图书情报工作》的书评强调：作者把用户研究和信息服务结合在一起构筑新的理论体系，为原来流于抽象理论形态的用户研究理论找到了正确的实际结合部，为用户研究真正走进用户、指示用户服务实践打开了通道。书中的信息服务组织、用户的信息保证、用户管理与信息保证工作的组织，用户信息培训等，具体论述了信息服务的组织方法，具有很强的指导性，无疑具有重要的现实指导意义。

华中师范大学娄策群教授在“一部理论体系独特的新著”书评中，对教材的原理方法上的阐述，给予了高度评价，认为是国内该领域的代表性成果，在适应信息化社会发展和专业体系构建上发挥了独特作用。

中南民族学院图书馆罗德运研究馆员发表于《图书情报知识》的书评：充分肯定了教材的理论基础和体系机构上的创新，指出“由于作者能从整体上、宏观上把握它，并围绕其后应用问题进行比较分析，根据本国情况吸收其合理部分，因而能独出新意，发他人所未发。”

二、校内教学督导组评价：

信息管理学院教学督导组的评价：

胡昌平教授作为信息服务研究领域的著名专家，有着深厚的理论功底和丰富的教学经验，他讲授的“信息服务与用户”课程深受学生欢迎。胡昌平教授和教学小组的其他老师备课认真、讲授投入，涉及到的概念表达准确，理论分析深入，逻辑清晰，课程内容充实，教学效果好。该课程小组在授课中注意将国内外信息服务发展中的热点和问题及时反映到课程中，能够很好地联系实际，针对问题做出分析，既有理论深度，又能解决实践问题。在教学上，课程小组进行了一系列改革，课堂上有提问，有讨论，有互动；课外有辅导，有实践，有研究；同时通过课程教学网站，延伸了教学课堂，实现了师生互动。课程的综合改革受到学生欢迎，围绕课程进行的社会实践，受到各方面好评。

在课程深化改革中，课程小组将课堂教学与学生研究实践结合。同学们在老师的指导下，有计划地开展了系列研究与实践活动，许多论文在国内专业期刊上发表。学生以课程学习为基础的社会实践成果多次获省级、校级奖励。这些学习成果在本科生教学中是十分突出的，该课程教学推进了本专业本科教学的改革，课程达到了国家级精品课程的要求，特推荐申报国家精品课程。[（附扫描原件）](#)

信息管理学院教学督导组成员黄凯卿教授的评价：

信息服务与用户是图书馆学专业和信息管理与信息系统专业的重要基础课程。胡昌平教授主持信息服务与用户课程，从教学体系、教材到教学方法上不断创新，教学组织科学，理论讲授与实践教学结合，成效显著，学生成果突出。

胡昌平教授等长期致力于信息服务与用户研究，取得了大量有价值的成果。他们将这些科研成果融入“信息服务与用户”课程教学，内容丰富新颖，体系结构合理，既有理论深度，又有现实应用价值。在教学过程中，胡老师等人善于运用实例诠释理论，使学生易于接受，取得了很好的教学效果。

《信息服务与用户》教材与当前国内外实际紧密结合，重点突出、应用性强，适合我国本科教育的需要，因而被广泛采用。教材所提供的参考资料与应用案例具有典型性，它进一步提高了学生自主学习与研究的兴趣，保证了教学效果。从教材、教学和实践上看，胡昌平教授等人讲授的“信息服务与用户”课程达到了国家精品课的建设水平。相信这门课程进入国家精品课程，将对图书馆学情报学、信息资源管理乃至其他相关学科的课程建设与改革产生良好的示范作用。[（附扫描原件）](#)

信息管理学院教学督导组成员焦玉英教授的评价：

信息服务与用户是图书馆学专业和信息管理与信息系统专业的重要基础课程。胡昌平教授主持信息服务与用户课程，从教学体系、教材到教学方法上不断创新，教学组织科学，理论讲授与实践教学结合，成效显著，学生成果突出。

胡昌平教授等长期致力于信息服务与用户研究，取得了大量有价值的成果。他们将这些科研成果融入“信息服务与用户”课程教学，内容丰富新颖，体系结构合理，既有理论深度，又有现实应用价值。在教学过程中，胡老师等人善于运用实例诠释理论，使学生易于接受，取得了很好的教学效果。

《信息服务与用户》教材与当前国内外实际紧密结合，重点突出、应用性强，适合我国本科教育的需要，因而被广泛采用。教材所提供的参考资料与应用案例具有典型性，它进一步提高了学生自主学习与研究的兴趣，保证了教学效果。从教材、教学和实践上看，胡昌平教授等人讲授的“信息服务与用户”课程达到了国家精品课的建设水平。相信这门课程进入国家精品课程，将对图书馆学情报学、信息资源管理乃至其他相关学科的课程建设与改革产生良好的示范作用。[（附扫描原件）](#)

武汉大学资深教授彭斐章先生多年来一直关注“信息服务与用户”课程的建设，他认为：

胡昌平教授、李枫林副教授、袁琳副教授等多年来从事信息服务与用户课程教学和研究，该课程在1982年科技情报专业开设“情报用户研究”和图书馆专业开设“藏书建设与读者服务”基础上，于2002年按一级学科统一为“信息服务与用户”课程，面向图书馆学专业和信息管理与信息系统专业开设。该课程在教材建设、教学方法改革和教学体系的构建上，成效显著。其教材和教学成果在兄弟院校已得到广泛应用。该课程建设将教学与科研结合，近5年来胡昌平教授等承担了包括国家社会科学重大项目和教育部重大攻关项目在内的项目10余项。一系列研究成果，不仅确立了其在信息服务与用户领域的学术地位，而且促进了教学内容的不断更新。

胡昌平教授等主讲的信息服与用户课程，教学内容充实，教学改革成效显著，是一门优秀的本科生专业课程，为本科教学的改革做出了榜样，在我国专业教学中起到了很好的辐射作用和示范作用。以胡昌平教授为首的教学小组结构合理，富有活力，课程建设达到了国家精品课程水平，特推荐申报国家精品课程。[（附扫描原件）](#)

信息管理学院主管本科教学工作的副院长王新才教授对课程的评价：

我听了胡昌平老师讲授的信息服与用户课程。胡昌平教授在教学方法上，采用了大量的案例来阐述和论证信息服务组织原理，深入浅出，能启发思维，产生师生互动的效果。该课程与实践结合密切，通过课堂教学、课外实习和社会实践，培养了学生的自

主学习和实践能力，促进了专业教学改革的深化。

由胡昌平教授、袁琳副教授、李枫林副教授、陆泉讲师等负责讲授的“信息服务与用户”课程，有以下几方面的特点：一是教材体系科学、完整，从1987年的《情报用户研究》到2001年的面向21世纪课程教材《信息服务与用户》，既重视基本理论和方法的阐述，又面向社会实践的发展不断更新内容，因而具有很强的适用性，系国内采用最多的该课程教材；二是教学内容安排合理，在传授基础理论的同时，紧密跟踪信息服务领域的前沿热点问题，开阔学生的视野；三是教学环境优良，课程具有良好的实验教学环境，在湖北省科技信息研究院设有该课程的专门实习基地，能从多角度满足实践教学的需要；四是教学手段先进，充分利用网络和多媒体技术，实现互动教学；五是教学效果显著，学生以课程内容为依托的实践成果获得了省级、校级多项奖励。

该课程的教师队伍结构合理，经验丰富，为该课程的持续发展提供了保障，该课程是一门成功的精品课程，推荐申报评审。[（附扫描原件）](#)

信息管理学院分团委、学生工作办公室对课程实践教学的评价：

以胡昌平教授为首的信息服务与用户教学小组，结合实践组织教学，成效显著。在课程教学改革中，胡昌平教授以课程理论为依托，指导学生进行暑期社会实践，一是培养了学生的独立思考和工作能力，其指导的学生实践成果多次获得省级、校级奖励，为学院的“三创教育”做出了积极贡献；二是实现了课堂教学与社会实践的结合，为学生社会实践的组织提供了专业平台。

该课程具有良好的实践教学环境，课程教学小组与湖北省科技信息研究院建立了该课程专门实习基地，能从不同角度满足实践教学的需要。鉴于该课程取得的突出成果，该课程不失为武汉大学的专业品牌课，推荐申报国家级精品课。[（附扫描原件）](#)

有关声誉的说明：

胡昌平教授先后任武汉大学原图书情报学院副院长、原传播与信息学院副院长，信息管理学院副院长、学术委员会主任，武汉大学学术委员会委员，国家社会科学基金“图书馆、情报与文献学”学科评审组成员，《情报科学》、《情报杂志》等学术期刊编委，为国务院颁发的政府特殊津贴享受者，1999年被评为湖北省有突出贡献中青年专家。

胡昌平教授所提出的“以用户信息需求与利用为导向的信息管理理论”，被认为是一种新的学科理论取向，其研究在多方面得到应用。1985年以来，完成了由原国家教委和教育部审批的2部本科生教材和1部研究生教学用书的编著，其教材被全国高等院校本学科专业广泛采用。在教学中，胡昌平教授为课程负责人的教学小组，于2006年获国家社科重大项目“建设创新型国家的信息服务体系与信息保障体系研究”，通过项目的实施不断充实教学内容，使教学与科学研究、社会实践同步，学生学习本课程的实践成果显著，因而扩大了国内外影响。胡昌平教授曾应邀赴美国肯特州大学等作学术访问、合作研究，曾参与英、美两所大学的研究生指导工作，其信息服务与用户课程教学因而具有良好的声誉和反响。

三、校内学生评教指标和校内管理部门提供的近三年的学生评价结果：

对信息服务与用户教学的评价，根据武汉大学课程综合质量评估体系，由听课学生对课程做出评价，其指标体系由教学态度、教学内容、教学方法、教学效果4个一级指标和12个二级指标构成。本课程主讲教师得分为优秀，学生评价举证如下：

2002级学生蔡青：

信息服务与用户是本专业的一门核心课程，胡老师的授课给我留下了深刻的印象。这里我只提两点：一是尊重学生。凭借多年的教学经验，胡老师善于掌握学生的特点，

在教学过程中有针对性地授课。胡老师讲课声调抑扬顿挫，思路清晰，课堂形式多样，生动活泼，引导学生个性发展，鼓励学生大胆创新。二是尊重学术。胡老师治学严谨，备课充分，加之教材为自编的，因而授课循循善诱、清楚连贯。他重视学术焦点，洞察研究进展，关注理论前沿，以多种形式与学生开展交流和鼓励学生之间的交流互动，如案例分析和社会实践等，成绩斐然。[（附扫描原件）](#)

2002级学生胡超：

在网络知识的爆炸年代，越来越多的人对信息的利用都感到困惑，胡昌平老师的“信息服务与用户”这门课程非常切合用户和实际需求，我在与同学的交流中深深地感受到了这门课程的重要性。胡老师在教学过程中紧密联系实际，让学生真正认识到“信息服务与用户”的重要性，体现了著名教授的教学特色和教学魅力。首先，课堂上，胡老师可以很好地掌握节奏，合理处理教学重难点、基本点，以实际案例出发进行高效的知识传输，同时注重与学生之间的互相交流和反馈，促进学生的个性发展，尊重学生的主观思想，进行针对性辅导；课外，给出了大量的国内外最新的有关课程内容的论文和实际应用案例，供我们参考，让我们感觉学有所用，并可以独立解决和分析问题，培养解决实际问题的能力。[（附扫描原件）](#)

2003级学生徐丽慧：

“信息服务与用户”是一门集理论与实践于一体的课程。在理论学习上，胡老师从不同的角度指导学生深入学习，同时向学生推荐国内外相关文献，让我们更深刻地学习理论知识。同时通过课堂举例和交流让学生及时理解和消化理论知识，胡老师不仅引用国内外案例进行分析，而且就学生最熟悉的暑期实践项目进行实证研究，将深刻的理论知识讲解得浅显易懂。胡老师不仅在课堂与学生进行案例分析交流，并且鼓励和指导学生去进行社会实践，让学生学以致用，理论联系实际。在胡老师的指导下，不少学生还写了学术论文并发表，这更激励了我们学习研究的劲头。“信息服务与用户”是我们信息管理专业非常重要和必要的一门课程，通过学习这门课程，我们对信息用户、信息需求、信息服务有了更深刻的认识和主动思考信息服务的意识。[（附扫描原件）](#)

2003级学生卢俊杰：

胡昌平老师在教学过程中以学生为主，通过知识传授过程促进学生个性发展。能恰当创设教学情境，合理有效地处理教学重点、难点，对教材处理的深度和广度非常恰当。不但要求让学生在课堂上掌握基本的知识技能，而且注重知识形成过程，构建知识结构。还注重培养学生发散思维，求异思维，鼓励保护学生的独到见解和独特思维方式，教学具有创新性成果。教学的组织能力和处理问题的应变能力、经验十分丰富，能够恰到好处地运用多媒体手段。平时特别注重学生自主探究性学习方式的培养，学生在教学过程中能学会学习；注重学生学习信息的反馈，并能通过反馈调整教学内容。胡昌平老师有较强的课堂管理能力，能活跃课堂气氛，激发学生学习兴趣，并且非常尊重学生，与学生平等沟通。教学时能够很好地创设问题情境，提出的问题有吸引力和挑战性，学生回答问题有成就感、自豪感和激励感。胡老师上课，遵循循序渐进的原则，知识形成过程符合学科特点和学生年龄特点；遵循因材施教的原则，注重学生个性的培养和发展。讲课语言标准、简练、文明并富有幽默感，表达思路清晰，浅显易懂，同时还能列举简单事例达到画龙点睛的效果。能够耐心讲解学生提出的问题，并虚心接受学生意见。[（附扫描原件）](#)

2004级学生林鑫：

作为本领域的著名专家，胡老师在教学的过程中能很好的把握教学的深度和广度，同时兼顾本领域的前期研究成果和当今的前沿研究领域，而不局限于课本中的知识。在教学方式上，做到了实例和理论的完美结合，用实例使理论生动，让它们不再是一堆枯燥的文字；用理论把实例升华，让实例不再是生活中的一个个孤立的现象。教书育人，胡老师用行动来诠释老师的天职。他不仅珍惜课堂上的一分一秒，尽可能多的教授我们

知识，而且给我们推荐本领域的优秀文献，把我们带到精神盛宴的跟前。他不仅兢兢业业的做好教学工作，认认真真的批改我们的作业；而且还在课程结束后，依然在百忙之中每周固定地抽出一个下午的时间来解答我们在学习过程中的疑问，指导我们进行论文写作以及实践活动，还为我们提供实习的机会。“信息服务与用户”本就是我们专业的一门重要课程，同时又有胡老师这样的长者教授，所以我们大家也都很珍惜这样的机会。在学期结束时，我们不仅对本领域的基本理论知识有了更深刻的理解和掌握，而且对这一课题产生了浓厚的兴趣，多了一份主动学习和思考如何提供让用户满意的服务意识。[（附扫描原件）](#)

2004级学生李晶：

“信息服务与用户”是我们信息管理专业一门重要的核心课程，它立足于信息化和网络化的信息环境，系统地阐述了信息服务与用户研究的基本理论和应用问题，在分析用户信息需求、社会交往、用户信息获取、信息交流、信息利用以及信息处理、行为规律的基础上，研究了社会化信息服务机制的形成和组织现代信息服务的优化模式和方法。胡昌平老师在教学中将理论与实践密切结合，讲授理论知识的同时强调其实践应用。在理论教学中，胡老师准确地把握教学重难点，循序渐进，结合各类案例，深入浅出，使学生能深入理解理论知识，达到事半功倍的效果。胡昌平老师非常平易近人，经常与同学们交流，鼓励学生多写学术论文并经常给予指导。热心帮助及指导同学们进行暑期社会实践项目。鼓励学生运用理论参与实践。[（附扫描原件）](#)

2004级学生吴覃：

胡昌平老师在教学中重视理论和实践。在理论教学中，胡老师结合国内外优秀案例进行讲解，使学生能够充分理解和消化理论知识。实践中，胡老师也鼓励并指导学生用掌握的理论知识去进行实践调查，让学生能够活学活用，以提高学生的科研能力。同时胡老师还热心帮助学生写论文并推荐发表，大大激励了学生的积极性。在课堂沟通方面，胡老师也以学生为主，虚心接受学生建议，因材施教，注重学生个性发展，激发学生的上课积极性。[（附扫描原件）](#)

[\[返回\]](#)