

用户培训译文集



全国高等学校图书馆工作委员会秘书处

图书情报工作参考资料丛刊之二

用户培训译文集

• 内部交流 •

全国高等学校图书馆工作委员会秘书处

一九八四年十月

图书情报工作参考资料丛刊

之一 藏书建设译文集

之二 用户培训译文集

之三 用户培训文集



200089493

目 录

情报用户训练的计划、问题和前景·····	(3)
情报用户培训·····	(13)
情报用户的培训问题·····	(23)
关于图书馆的利用教育·····	(32)
读者培训——一生受益吗?·····	(38)
图书馆教育:据咨询台的观察·····	(52)
帮助图书馆员协助其用户·····	(62)
图书馆教育和研究生·····	(78)
情报用户培训经验·····	(83)
关于大学里的利用图书馆教育问题·····	(86)
培养大学生掌握图书馆学和目录学知识	
的问题与任务·····	(104)
美国工科大学图书馆的情报资源·····	(112)
俄亥俄州大学本科生图书馆的用户培训计划·····	(120)
俄亥俄州大学本科生图书馆的用户培训评价·····	(128)
把熟练掌握图书馆利用技能列入师资培训计划·····	(142)
避免失败——计划读者教育工作·····	(145)
图书馆和情报检索培训:能力测验·····	(149)
肝炎与情报检索——为四年级医学生举办的	
一种情报检索研究班课程·····	(154)
在大学生中进行情报检索教育的尝试·····	(158)
关于“化学文献利用”的综合性录音教程·····	(162)

研究生的书目培训	(172)
目录学教育的评价：回顾和评论	(175)
机械中介情报检索培训计划	(195)
技术与面授——机辅助培训图书馆的实习生	(199)
瑞典—小型数据库终端用户的培训	(209)
美国图书馆利用教育的三个等级	(220)
匈牙利情报用户的培训	(224)
西班牙当代情报教育活动概述	(226)

情报用户训练的计划、 问题和前景

Jacques Tocatlian 著 庄义逊 译

一、联合国教科文组织综合情报计划 (PGI)

一般认为，多数现有科技情报服务仅为一小部分潜在用户所有效地利用。联合国教科文组织清楚地认识到这一事实是情报的储存、加工、传播和利用的固有的基本问题，在过去一些年里特别注意情报用户的教育与训练问题，这种努力是在 UNISIST 计划之下开始的，现在为 PGI 计划所继续。UNISIST 的基本宗旨在于这种信念：每一所图书馆、文献中心、情报机构、国家情报系统或地区网络的最终目的是为情报用户服务，这些用户是情报传输链的一个组成部分和最后一环。近期的联合国教科文组织出版物中对这个问题的叙述如下：“在每个国家，从最不发达和最先进的国家，一定数量的科技情报——局部生产或国际来源——是为用户的利益以某种方式加工和储存的。除非这种用户知道如何找到对他们合用的有关情报，否则，情报‘机器’便达不到其主要目的。”（见《联合国教科文组织图书馆通报》第32卷，第5期）。

对联合国教科文组织的意图来说，用户教育与训练的一般定义中包括任何个人或集体对现有与潜在用户的指导与教

育，其目的是促进对其情报需要的承认，这种需要的系统阐述，情报服务的有效和充分利用，以及这些服务的评价。

联合国教科文组织在这个专门领域的努力，可以分为三种主要的活动类型：

1、创设讨论这个问题的论坛，并从而交流情报与经验。这类活动的例子可以举出1976年由联合国教科文组织在曼谷和罗马组织的两次讨论会，以下还要谈到这两次讨论会。

2、提供各种工具、出版物和指导方法，以协助用户训练工作。用户可以分各种级别和用不同方法进行训练，也许最重要的方法是指在提高用户检索情报技能的正式课程或讲座。UNISIST的指导方法是为承担这种课程的教师制订的。这种指导方法的一个例子是已经用英文和法文出版，并即将用西班牙文出版的《科技情报用户的教育与训练：UNISIST教师指南》。

另一出版物是正在编写的《发展和执行全国情报利用计划的指导方法》，该书委托英国谢菲尔德大学威尔逊(T.C. Wison)博士负责。这一文件的焦点在于发展和执行全国计划的方法；其意图不是提出专门计划，但提供在某一国家的具体条件下（不管其情报机构与情报需要如何）发展用户训练计划的指导方法。

3、协助发展中国家制订用户训练与教育的全国政策与计划，这类活动包括协助提供国际专家、合作和资助；组织实际的用户训练讲座。已经在南朝鲜、印度、印尼和南斯拉夫组织了四次这种讲座。这些讲座通常在各国家中心（如南朝鲜的KORSTIC，印度的INSDOC），为东道国挑选的类似基础的现有与潜在用户举办的，主要目的是说明该国家

中心或该国家为某类用户提供何种服务和情报源。

联合国教科文组织总会第12次会议（1978年10月24日—11月28日）通过的1979—1980年综合情报计划，提出在一个发展中国家展示上述指导方法应用情况的试验计划，特别着重介绍对在业科学家与技术人员以及其它对象群（包括广大的农业工人）的训练活动，同时也着重介绍大学、技术学校和其他教育机构的课程中有关情报源利用的系统教学。除了试验计划以外，将鼓励用户需求的研究，支持在选定学科中情报用户教育的专门训练计划与方法的发展。

二、其它国际性情报用户训练工作

除联合国教科文组织外，许多其它国际机构和组织也关心这个问题。应该指出的是欧洲情报服务协会(EUSIDIC)、世界工程组织联合会(WFEO)以及国际文献联合会(FID)、经济合作与发展组织(OECD)。

这些机构的贡献具有特殊的意义，例如在EUSIDIC的会议上，关心的是数据库联机应用的教育与训练。

三、谁是情报用户

1、用户群的分类

分类方式有多种，对我们讨论的论题来说，可以考虑OECD采用的分类方法，其方法主要针对科技情报用户，但也适用于其它情报用户。

在OECD的研究中概述的第一类科技情报用户，乃是创造情报并把情报作为他们赖以做出贡献的基础的科学专家（或科学家）。任何个别科学家都有这样一个问题，即试图了解己知道的是什么，它出现在哪里，如何获得来源资料。有多种工具和服务帮助他进行查找，但他知道如何能充分从这些资料得益吗？一旦他找到情报，他便面临另一个重要问

题——判断这一情报的价值。这一情报已经为更新情报取代了吗？它会有错误吗？已经对它作过评价吗？对这个题目有否某种批评性评论？

工程师是第二类科技情报用户，他们有助于数据的解释、新设备的设计或解决技术问题。工业情报用户在查找情报时一般都遇到这样的问题，如这种情报的专有性质，处在竞争的企业不愿共享情报，情报系统与服务的成本，工业管理者收集情报的习惯，以及事实上非正式情报源（如技术人员的访问，工业销售文献）与正式情报系统同样重要。

第三类重要用户包括管理人员、计划人员和决策人员，他们需要以各种方式复述的情报以帮助决策。为了解某一技术决策的政治舆论，政治家也需要各种情报协助。这里的主要困难大概是决策人员要知道他们实际需要何种情报，却有许多问题没有充分了解。当考虑重要的社会问题时，情况尤其是这样。即使已判别所需要的某类情报，要找到它也会是很困难的。管理情报系统（MIS）是为此目的特设的，并且它应建立在数据与决策之间的逻辑关系的基础上，这与数据库和文献检索系统通常作为科技情报系统（STIS）的一部分这种情况截然不同。

最后的第四类用户是非技术用户，他们也需要经过适当解释并提供的科技情报，以了解他们所生活的社会。这种情报是通过报纸、杂志、图书、广播和电视等解释和传播的。

作为第一步，把科技情报用户分成上述四大类是合适的，但实际上这种分类并没有什么作用。

按照梅诺（M.J. Menon）的说法，每人每天都在起某种作用，从事不同活动，参加某种生产，交往，报告，管理其它人，从事行政事务，解决资料问题等，并为此而收集论

据，准备未来的行动，作出决策。所有这些都需要收集不同途径的情报并加以利用，这样，每个人便可分入上述四类用户中的某类。因此，梅诺认为重点应放在“要做什么的情报”，而不是“为谁用的情报”上。

2、情报的利用与非利用

在谈到对象群的定义问题的时候，必须分析非利用的问题。这里所涉及的是各国共通的问题，即潜在用户的问题，这种用户未认识到需要系统地利用情报服务，即使当存在并有效地提供这种服务的时候。按照格雷 (J.C.Gray) 的说法，有三类主要的非用户群：

1、那些认为他们已了解其领域里的一切成就的人，这对于工作在尖端科学的狭小、高度专门化领域（不是整个科学界）的一些科学家来说，情况会是这样。

2、那些觉得到他们找到情报的时候，他们可能开始新的工作的人。

3、那些认为他们没时间收集情报的人。他们以为生活可以无需情报。这种立场迫使那些有关用户训练的人重新审查情报价值的基本问题。实际上用户训练的重要目的是打破这种态度。

四、训练计划：情报查索行为与用户需要

传统的用户训练计划，通常是引导用户了解某一图书馆的资料和（或）某一学科的文献详况。但这种计划的设计很少围绕用户的需要和情报查索行为。甘兹 (C.Ganz) 和威尔逊 (T.D.Wilson) 近来特别注意这个问题。

但为了发展用户训练计划，用户的查索情报的行为是最重要的。

在这方面弄清在研究与文章中常常混淆的两个概念——

“情报需要”和“情报查索引为”——之间的差别是有作用的。

按威尔逊的说法，区别可以通过参照这两个概念所引起的问题加以说明。要弄清情报需要，可以问：他需要情报吗？他知道他需要情报吗？他需要何种情报？什么因素可能影响需要？

要弄清情报查索行为，可以问：他为其需要而做什么？他如何选择情报源？他如何查找情报？什么因素可能影响他的行为？

研究的作用是提供训练计划设计者所需要的基本问题的答案。按照威尔逊的说法，研究应力图回答下述六个主要问题：

1、为谁举办训练？这种用户需要的研究有助于确定对象群并引起对有特殊需要的子群的注意。

2、为何需要训练？这种用户需要的研究能表明情报需要的范围，并通过比较见识广和见识窄的用户群，使人了解可能从训练得到的一般好处。

3、训练计划旨在达到什么？这种用户需要的研究通过识别缺乏情报源或情报查找过程的知识准确领域，有助于确定训练计划的实际目标；它也可以为筹措训练计划资金指出办法。

4、根据上述对不同类用户群的评论应在何处举行训练？对于某些情报需要意识较高的用户群来说，可以举办全国的或地区的专门训练班；对于这种意识较低的用户群，需要在各个机构内举办特定的普通班。

5、应该采用何种训练方法？这种研究可以导致对用户群的需要的更深了解；转过来导致更好地鉴别何种教育方法

会是最成功的。

6、应在何时举办训练？如果工作日程表和周期适应对象群的正常活动，训练将是最有效的。

情报与情报服务的利用与非利用的研究不仅影响用户训练计划的设计，而且更会影响所提供的情报服务的选择。所以一个国家的情报决策者必须考虑这种研究。但找到适当的情报研究的技术常常不是容易的。例如，对图书馆的借阅来自何处的研究有助于了解各种现有情报源的利用情况，但只涉及对有关文献的要求方面而不涉及如何避免无关文献方面。此外，这些研究也略示图书馆服务的利用率低的原因，或是服务工作的缺点，或是用户的差错。但不管图书馆或用户如何不完美，对用户需要、情报查找行为和情报的利用与非利用方式的研究都可视作决策者和发展训练计划的有用工具。

五、国际情报政策和用户训练计划

1、目的：按照格雷的说法，“国家情报政策的基本问题是如何消除这样一种恶性循环，即由于情报服务费用低，造成情报专家不足或缺少训练或薪金低，从而引起服务差及对这种服务的兴趣和利用降低，这种降低又促使服务费用更大范围降低”。

在这种情况下，促进服务的利用应与改善服务的提供并进。关键是用户训练不应跑在情报服务的提供和资金补充的前面，免得造成挫折和失望。

例如，在一个资源有限的小国里，可以训练用户浏览列有核心期刊“最新目次”的期刊，如需借阅文献，可以从全国性藏书的文献中得到满足。另方面，对用户使用文摘杂志（如法国的《信号通报》或美国的《化学文摘》）的训练必

须包括提供较少利用的文献的组织工作，这种文献主要由地区的综合性或专门图书馆，或由提供国际服务的外借图书馆（如英国图书馆外借部）供应。

与发展充分的情报服务并进的用户训练是国家政策的关键问题。即使有良好的情报服务，如果用户不能或不去利用它们，这种服务也是几乎没有实际价值的。然而用户训练仍是一个被忽视的问题——很少为决策者所研究和促进。

正如 UNISIST 的建议中所说：“用户教育的一般目的应达到这样的局面，在科学进步与情报技术发展的每一阶段，多数（如果不是全部）科学家都清楚地认识到其情报需要并能评价现有的和实验性的服务的强弱”。

2 类型：科学政策与图书馆和情报政策。按照尼拉默汗 (A. Neelameghan) 关于用户教育计划的国家政策的意见，应考虑两个主要方面：科学政策与图书馆和情报政策。科学政策主要影响学生利用图书馆与情报服务的行为，而图书馆和情报政策强调图书馆和情报系统的教育作用。

3、决策者：谁应参予用户教育的国家政策与实践呢？按照格雷的说法，政策的制订应与下列机构与人员协商：

1) 国家科学情报机构——协作与保证长期目标，制订短期目的，给适当机构分配任务等。

2) 国家图书馆或情报中心——计划与举办示范课，利用其范围广泛的情报源，并对其它机构提供指导。

3) 高等院校图书馆——负责单独或以合作组织的方式训练大学生、研究生和教师一级的人员。

4) 图书馆与情报学院、系——合作开展或有时单独接受上述第 3 项的任务。

5) 科学与专业机构——着重训练科研人员与专业工作

者等。这些机构的多数仅起辅助训练的作用，在发展中国家尤其这样。

6) 应用研究与开发团体——专门训练非科研机构的研究与开发人员。

7) 外延人员——主要训练非技术管理人员。

4、级别：主要的政策问题是如何在可能存在的各级训练中分配用户训练的资金。而且，用户可以用不同方式分类。为了简单起见，可以把他们分为两大类：现有用户和将来用户。在各类下可以考虑分成若干级：

1) 现有用户：①从事研究工作的研究生；②高校人员（大学生、大学毕业生、研究生）；③科研人员；④政府人员，决策人员和计划人员；⑤工业研究与开发人员；⑥专业工作者；⑦管理人员。

2) 未来用户：①中小學生；②大学一年级生；③大学专科学生；④毕业生；⑤研究生（在学）。

上述有些级别的人员，例如中小學生为多数发达国家所忽略。

从事研究工作的研究生和高校人员的训练需要应针对研究需要。政府人员、决策人员和计划人员的训练应具有“敏感”作用，即强调情报的价值。

专业工作者的训练需要应针对实际的（非研究性的）需要。

应经常记住，在每种情况下，每一级的用户都存在于独特的环境中，训练时应充分考虑到这种环境。

总的环境的独特性是由各种因素构成的。

显然，各国的情况不同，每个国家的用户的特定环境都带有许多社会、文化因素。

如果使某些主要的特点和倾向一般化，便可看到各级用户之间的区别。斯威尼（G·P·Sweeney）在比较科学家与工业工程师之后指出，工业情报用户的环境与科学家不同，不是把情报交流作为目标；相反，科学家的目标是通过其研究发现新知识（产生新情报），并通过通讯、讨论、文章、会议和出版物使这种情报与其同行交流。工业情报用户把其约60—70%的时间花在情报的收集、评价和交流上。

对每一级的用户可以考虑各种训练手段和方法。正如伊万斯（A·J·Evans）指出的：“没有一种方法和内容适合于所有用户群，相反，每种情报应分别考虑”。

译自《Unesco bulletin for libraries》

1978, 32: 6, 355—362.

情报用户培训

Mumtaz A. Anwar 著 张锡九 译 张瑞华 校

前 言

对可能的情报用户的培训并不是一个新课题。早在1926年召开的英国专业图书馆及情报机构协会会议上,就已发表了第一篇完全论述这一问题的论文。自从那时以来,已经发表的这方面文献数量与日俱增,其中包括一些独立的专题文章。最近还出版了一本篇幅很大的文献目录,书中收集了从1926年到1976年期间发表的一千八百篇论文提要。

人们对各种用户培训计划,以及在这些计划中应用的方法,已经作了不少调查研究。一般的结论是:在培训用户问题上,并不存在一种有系统的做法。有人说过:“没有什么迹象表明,对情报用户的系统培训是学校课程中不可分割的一部分。”为了了解各种类型用户使用现有情报源和服务设施的能力,人们也开展了一些调查研究。这些研究所得出的结论是:“大部分现有的情报服务设施,只被一小部分可能的用户有效地利用。”

然而,上述研究已经成功地引起了全世界对这一问题的重视。在过去的十年中,许多国家一直在试图改进他们的用户培训计划。自从1971年开始实行世界科学技术情报系统(UNISIST)计划以来,联合国教科文组织对于如何促进

情报用户、尤其是科技领域用户的培训事业，并如何使这一事业现代化问题一直特别感兴趣。1976年联合国教科文组织在曼谷、罗马先后主持了两次讨论会，研究科技情报用户的培训问题。与此同时，该组织主持出版了可能对未来培训计划发生巨大影响的三部著作：（1）科技情报用户培训：世界科学技术情报系统教师指导手册；（2）科技情报文献方面培训班、实习班和研究班的组织准则；（3）科技情报文献方面培训班、实习班和研究班的评价准则。

在上述书籍的序言中对于用户培训的重要性作了很好的阐述。现摘引如下：“情报用户是情报传递链中的必要组成部分和最后的一个环节。为了改善情报贮存、处理和检索所作出的一切投资，都是为了满足他们的需要。从最不发达的国家到最先进的国家，都在为了用户的利益，以某种方式处理和贮存一定数量的、来源于国内外的科技情报。只有这些用户了解如何找到他们所需要的有关情报，情报“机器”才能达到其本身的主要目的”。

培训情报用户的理由

许多作者论述过培训情报用户的好处。坎农（T. H. Cannon）把他们的论点总结如下：

1、世界上各种各样的包含有信息的资料，看来仍然在成倍激增，可以说是泛滥成灾。即使其中许多资料的价值极小，为了收集需要的情报，还是得翻阅它们；

2、目前正在研究几种新的情报传递方法，例如机械化的情报检索系统，从而使用户培训的面貌焕然一新；

3、教育与科研课题在性质上越来越变得多学科交叉，因而需要从范围更广的资料来源中查取情报；