

林平忠 编著



上海科学技术文献出版社

图书情报用户教育

图书情报用户教育

林平忠 编著

上海科学技术文献出版社

图书情报用户教育

林平忠 编著

※

上海科学技术文献出版社出版发行

(上海市武康路2号)

新华书店经销

空军政治学院印刷厂印刷

※

开本787×1092 1/32 9印张 255,000字

1993年1月第1版 1993年1月第1次印刷

印数: 1—4,800

ISBN 7-5439-0117-X/Z·100

定 价: 5.70元

◀科技新书目▶ 281-313

序

在科学技术高度发达的现代社会，任何人都需要知识，而且必须不断地获取知识，否则他就不能顺利地工作，也不能很好地生活。

文献是知识的载体。收藏大量文献的图书馆和情报机构是取之不尽、用之不竭的知识宝库。但是，这些宝库的社会价值，是要通过读者和用户对它的充分开发、利用才能实现的。同时，任何人，也只有掌握了打开这些宝库的钥匙，才能从中获取无限的知识。

“知识的一半就是知道哪里和怎样去获得它”，这是至理名言。一个人只有掌握了获取知识的知识，才有可能获取无限的知识。关于如何获取知识的那种知识，就是可以打开知识宝库的金钥匙。

所以，图书情报工作者不仅要做好文献的收集、检索工具的编制以及阅览、外借、咨询、情报调研等工作，而且还要做好向读者和用户普及文献检索和利用知识的工作，把知识宝库的钥匙交给他们，使他们能够主动地、有效地、充分地利用图书馆和情报机构的文献资源以及其它资源。也就是说，应当对读者和用户“不仅授之以鱼，而且授之以渔”。这后一部分工

作，现在通称为“用户教育”。

近十年来，特别是1984年2月22日原教育部印发《关于在高等学校开设“文献检索与利用”课的意见》以来，我国的图书情报用户教育有了迅速发展。至1991年，全国已有500多所高等学校开设了“文献检索与利用”课，以各种形式对130多万大学生进行了不同程度的用户教育，并形成了一支人数众多的用户教育师资队伍，编写出版的各学科“文献检索与利用”课教材估计在200种以上。除高等学校的用户教育外，其它类型图书馆和情报机构的用户教育工作也在不断发展，甚至某些中学也对学生开展了用户教育。用户教育已成为图书馆和情报机构工作中一项重要的内容。

随着用户教育的开展，在图书情报专业刊物上发表的研讨用户教育问题的文章多达千篇以上，已积累了比较丰富的实践经验。现在，有必要对这些经验加以归纳总结，使之系统化，从而更好地进行推广普及，以进一步提高用户教育的质量。

鉴于用户教育工作在图书情报工作中的重要性，当前图书情报专业教育中局限于开设“科技文献检索”、“社科文献检索”这些课程已显得不够，而有必要开设一门讲授用户教育原理和方法的课程，使图书情报专业的毕业生对从事用户教育工作具有一定的知识准备。空军政治学院图书档案系也是从这一方面考虑，在1988年实施的新教学方案中列入了“读者——用户教育”课程，由林平忠同志主讲，本书就是他的教学成果。

林平忠同志的《图书情报用户教育》一书，系统地阐述了有关图书情报用户教育的一系列教育学问题，包括用户教育的基本概念和指导原则、基础理论、教学大纲的制订、教学方式方法的选用、教学质量的评估、计算机检索的用户教育以及国

内外高等学校用户教育概况和比较等内容。本书是对我国十多年来用户教育丰富实践经验的系统归纳和对用户教育原理的较为深入的探讨，既有理论又有实践，既重视总结国内的经验又注意吸取国外的成果，并且论述深入浅出，可以说，它既是一部教材，又是一部专著，是一部具有较大学习和参考价值的著作。

本书作为公开出版的教材和专著，相信它必定会有助于用户教育的进一步普及和提高，以及用户教育研究的进一步深入。更希望它能成为一个开端，引出更多阐述图书情报用户教育的教育学问题的教材和专著问世。

张琪玉

1992年5月28日

目 录

序.....	1
第一章 绪 论.....	1
第一节 用户.....	1
第二节 用户教育.....	29
第三节 用户教育的指导原则.....	43
第四节 用户教育的基本模式及其特征.....	52
第二章 用户教育的基本理论.....	64
第一节 用户的情报意识教育.....	64
第二节 学习理论在用户教育中的应用.....	92
第三章 用户教育大纲的确定	115
第一节 用户教育大纲的目标和目的的确定	116
第二节 用户教育大纲的基本内容	141
第四章 用户教育的教学方法和教学评估	166
第一节 用户教育的教学方法	166

第二节	用户教育教学方法的综合运用	188
第三节	用户教育的教学评估	205
第五章	计算机情报检索的用户教育	215
第一节	计算机情报检索服务概述	215
第二节	机检用户教育的目标、目的及方法	225
第六章	高校图书情报用户教育的发展	245
第一节	国外高校图书情报用户教育概论	245
第二节	我国高校图书情报用户教育的发展	249
第三节	中外高校图书情报用户教育的宏观比较	259

第一章 绪 论

第一节 用 户

要搞好用户教育,首先必须弄清用户教育实施对象的概念、类型,了解他们的各自需求及情报行为,做到有的放矢地开展用户教育,减少盲目性。

一、什么叫用户

何谓用户?这个问题看起来已经得到解决,实际上还有许多细节有待澄清。一般认为,用户是指在科学、技术、生产、管理及各项社会实践活动中需要使用情报的人。人们对用户这个概念的认识是随着社会图书情报活动的发展而不断深化的。在用户教育的初期,人们多集中于图书情报机构的现实用户——现实使用图书情报机构的人。随着社会情报需要的发展变化,情报用户概念的内涵和外延都不断扩大,其概念已延拓到人类社会从事各种活动和工作的人,广义地说,除不具备思维能力的人外,人类社会的所有成员(包括个体和集团)皆属于情报用户的范畴。

我们知道,用户是图书情报系统的最终环节,他一方面是信息发出者,亦即文献信息流的“发生源”,另一方面又是情报接受者,亦即信息情报流的“吸收源”。“用户教育”讨论

的是信息接受端的情况，而不是发出信息的情况，所以用户与“科学家”、“人”的概念是有区别的。用户与读者概念也不同。读者是指“凡有阅读能力并从事阅读活动的社会成员”。这里主要是指读书的人，通过阅读吸取知识。图书馆宣传和推荐书刊资料，着眼点在于推动人们阅读，所以，我们在《读者研究与图书情报服务》课程中使用“读者”一词。而《用户教育》课程中的“用户”，它是信息的使用者，除了吸取知识外，还要了解各种各样的情况，可以通过阅读文献、听报告、参观、交流、被告知等各种方式获取信息，总之是要取得和使用信息，不强调使用的工具、途径和获取方式。

从用户既是信息的接受者，又是信息的发出者这样双重身份的角度看，用户本身也是一个系统。从系统论的观点看，它是由若干个子系统构成的，这些子系统又是由共同的专业性质或工作任务联系起来的、具有相同或相似情报需要的人员所构成的一个社会群体。同时，用户系统本身又是图书情报系统内的构成要素，是图书情报体系的服务对象。除此之外，用户系统还是某个外界系统（如科研系统、高校系统、军队系统等）的子系统。因此，用户系统的运转会受到其它多种外界系统作用的影响，这种影响又有直接和间接的区别，影响的程度将体现大小、久暂的不同。所以，我们在开展用户教育的时候，一方面要注意用户系统与外界（情报环境）的相互联系和相互作用，另一方面必须弄清用户这个子系统的内部结构。而用户分类是明确用户系统内部结构的主要方法。由于现代社会活动的高度信息化趋势，用户的构成日益复杂化。如果我们按不同要求从不同角度可以把用户区分为下列一些类型：

（一）与一特定图书情报机构有关的用户

潜在用户(Potential User):指应该取得图书情报机构的服务又需要这一服务,但尚未与图书情报机构发生联系的用户;

期望的用户(Expented User):指知道取得某一服务意义的用户(如文摘的订户);

现实用户(Actual User):即指现实使用图书情报服务的用户,不论是否有收益;

受益的用户(Beneficiary):指从图书情报服务中取得可测收益的用户。

(二)核心用户和一般用户

一个图书情报单位面对的用户使用文献的情况、提出需求的情况和承担的任务等是不同的。一个人数不多但承担了单位的主要任务,需要较多图书情报服务的用户群就是核心用户,这一部分人应成为该图书情报部门的主要服务对象。而另一部分人就是一般用户。

不同的情报机构、图书馆,其主要的服务对象是不同的。如省市以上的公共图书馆系统和部委一层的情报机构,做领导决策管理工作的成员是其核心用户,他们需要的所谓战略情报服务是工作重点。对这些人开展用户教育,应把重点放在提高“获取战略性情报”的能力上。基层情报机构和单位图书馆,以承担单位或地区主要任务的科技人员和进行相应生产活动的主要群众作为核心用户,战术性情报服务是其主要内容。用户教育时要注重提高其“获取战术性情报”的能力。高校图书情报机构则以从事教学科研的教师和学生为其核心用户,服务的重点内容是有关教学科研的图书情报资料。用户教育应侧重于培养其“获取教学科研所需的图书情报资料”的能力。

(三)直接用户与中间用户

直接用户是信息的使用者。中间用户指代替用户使用系统进行文献、情报、信息查寻的人，常常是一些图书情报人员。

(四)按专业、承担任务区分的用户

不同的单位承担的任务不同，所关心的问题也不同，提出的需求更不同，人员的构成也就不同。按专业可分为：哲学、社会科学、数学、物理、农业、医学、机械等；按承担任务可分为：组织管理、理论研究、应用研究、工艺技术、生产劳动等。这两方面经纬交织反映了很多不同的需求群，每个需求群具有共同的用户教育要求、所要达到的目标和目的，因此，可以采用同一种或相近似的教育手段和方法，接受相同内容的用户教育。

在同一领域按承担的任务可以把团体用户划分为：政府与管理机关、科研单位、设计单位、生产施工单位、产品用户、院校等；个人用户也可区分为：决策人员、管理人员、科学家、工程师、生产工人、医生、教育工作者、学生、文献情报工作者等等。

总之，在用户教育中对用户的分类，一般是按用户是否利用图书情报机构、用户的职别和专业工作层次（基础、应用、设计、生产等）、使用图书情报的目的和效果等来划分用户类型的，当然还包括许多个人因素，如用户的教育水平、年龄等。分类标准必须能反映出每类用户的自身特性与共同点，反映出该用户群有别于他类用户的群体特征。以利于用户教育的组织和开展，增强针对性，提高用户教育的成效，最大可能地发挥用户教育的作用。

二、用户的情报需要

(一)什么是用户的情报需要

“情报需要”这个概念对不同的研究者来说有着不同的理解，与“情报需要”有关的类似概念还有“情报需求”、“情报要求”、“情报提问”等等，这些术语在有些文章中甚至成了“情报需要”的同义词，术语的不一致反映了人们认识的混乱。什么是情报需要？这个概念的含义十分广泛，我们可以把它视作一个总称词，泛指人们在各种各样的社会活动中为了解决某一特定问题而客观存在着的对信息、知识的追求。不论它是否被人们意识到，用户的情报需要是一种经常变化发展的现象，因为：（1）社会发展了，人们追求的目的、社会面临的任务随之发展，人们的信息需要也相应变化发展；（2）社会各方面情况在变化，知识的意义在变化，原来重要的现在不必要了，原来不需要的现在可能是必需的了，这些也引起需要的变化；（3）用户自身的知识状态在提高与丰富。原来需要的现在已知就不再需要了。情报需要虽然变化发展，但前后有多方面联系，所以是可以研究和预见的。

（二）情报需要的构成

在用户教育中，我们经常要考虑这样的问题：为什么有的人能够表达出自己的情报需要，却未到图书情报机构寻求情报服务？为什么有的人虽然有情报需要，却未产生情报查寻行为以满足这种需要？为什么有的人甚至意识不到自己的情报需要？这些问题给我们揭示了用户的情报需要是有层次的，具有多种形式和内容，表现为需要的多元性质。

1. 按其图书情报机构的关联程度，可以划分出如图1-1的情报需要层次

显然，用户认识到的并且表达出来的情报需要才是真正的“情报需求”，这只是用户真实的情报需要的一部分。是指“用

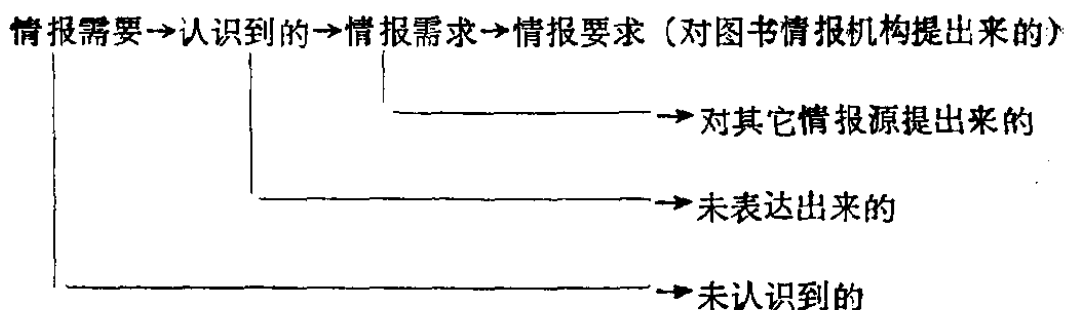


图 1-1

户以自己方便的形式及时获取所需完整可靠信息的需求”。它可能向图书情报机构提出，这时我们称之为“情报要求”，在情报检索中常称为“情报提问”；也可能向其它情报源（如个人藏书、同行同事等）提出。用户教育的任务就是激励用户的情报需要，使用户没有认识到的“情报需要”转化为认识到的“情报需要”，使认识到的“情报需要”转化为“情报需求”，并尽可能及时、全面、完整，可靠地表达出来、用正确的方式向图书情报机构进行“情报提问”，以达到满足用户需要之目的。

2. 对信息的需要

人们要进行活动就要解决“做什么”和“怎么做”这样两个问题。“做什么”是决策、部署问题，需要得知消息以了解情况。“怎样做”是技术和方法问题，需要取得知识以掌握技能。

信息需要又有确定的内容和不确定的内容之分。“确定的”指那些需求内容清楚明确的一部分；“不确定的”指有某种需要，但一时无法表达清楚或确定的那一部分。

按传递内容分析，需要的信息可分为三类，即消息、资料、知识。

3. 对文献的需要

文献是用户取得知识型信息的基本工具，需要有下列几种情况：（1）不同类型文献的需要，如图书、期刊、专利、标准等，承担不同任务的人使用的文献也有不同侧重；（2）用户提出检索需求的情况看，有已知文献某些要素的需求、主题需求等；（3）二次文献的需要，这是用户获取文献的重要工具，它是随一次文献的需要而产生的。二次文献需要出现后，用户又将提出：题录文摘收录完整性的需要，较好的网罗度才可以较好地满足需要。收录少、内容不全不仅找不到所需资料，而且会增加查找的麻烦。索引完备程度的需要，一种索引表示一种查寻途径，它的完备程度影响检索工具的使用与检全率。

4. 对服务工作的需要

（1）服务种类的需要 由于用户构成复杂，要求的服务方式各不相同，有提供一次文献等原始信息的服务，如外借、阅览、复制等；有提供声像资料服务，如影片、磁带等；有提供三次文献服务，如综述、数据、建议等；有提供检索等二次文献服务，如追溯查找、定题服务等。

（2）适时性的需要 即一定时间与提供速度的需要，如SDI服务的频率，一次文献服务的等待时间等。

（3）服务质量的需要 如符合需要、解决问题比重大等。

（4）系统易用性的需要 方便易用是服务工作应该高度重视的环节，用户宁可缺少某种信息也不愿意做超过某种限度的努力。

除此之外，通常用户需要还有下列区分：

1. 按需要范围分为社会上的一般需要和个别用户的需要。

一般需要指多数人的需要，内容有社会情况、经济文化发

展等人人人都需要知道的消息及二次文献；个别用户的需要多由专业和承担的任务形成，内容繁多、具体，每个项目需要的人不多。

2. 按需要时间特点有当前需要与未来需要。

当前需要是主要的，但必须看到明天、后天的需要。未来需要是为了指引方向，当前需要是为了推动工作发展。

3. 表达出来的需要与潜在需要。其关系如图1-2所示。

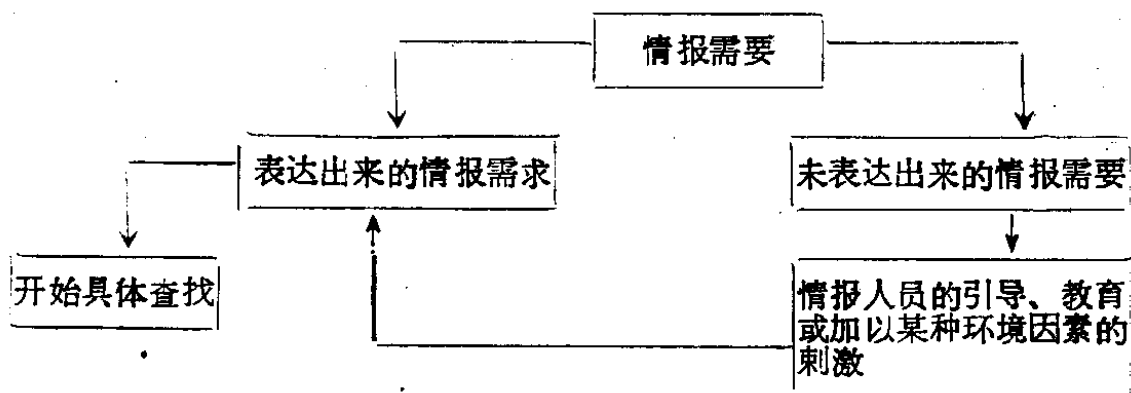


图 1-2

表达出来的需要是指用户通过各种手段向图书情报部门提出的需求；潜在需要有两部分，一是潜在用户的需要，二是现实用户中没有表达出来的需要。在用户表达出来的需要中又会存在两种情况，一种由于图书情报机构的积极服务和用户自身的密切配合，使这一表达出来的需要得到圆满的实现；另一种则由于以下两种原因而使表达出来的需要没能得到满意的结果，一方面可能是由于图书情报部门的服务能力有一定限度（人员素质、馆藏文献、设备条件等），达不到用户的要求；另一方面也可能是由于用户自身的情报素质、情报能力、检索查找技能等因素的限制，阻碍用户自己独立实现需求的情报行为。从而使这种表达出来的需要重新潜伏下来，转化为新的潜

在需要。前一个原因属于《读者研究与图书情报服务》课程重点解决的问题，而后一个原因则是用户教育所要解决的根本问题，将在以后的章节中作进一步探讨。

(三)信息需要的内容

用户需要一些什么样的信息？这些信息怎样存在、有什么特性、有什么用处等，这些都是我们在开展用户教育时应该认识清楚的。通过观察可以看到：不同的人在执行不同的任务时需要的信息是不同的，具体表现在用途、属性、存在方式等许多方面。应针对用户群各自的需求特点和能力，制定不同层次的教学大纲，确定不同水平的培训目标和目的，运用不同的教育方式、方法，以求获得最佳的用户教育效果。

1. 消息

消息是变化中新近出现的各种事实的记录传递，包括人类活动，也包括人们关心的自然现象的变异。消息有如下一些特点：（1）记录的是当前的事，既不是过去的，也不是未来的；（2）描述的是动态的事，而不是静态的物；（3）它带有某种程度的倾向性，这是因为人的活动带有倾向性，由于看问题的观点、思想方法和角度不同，对事件、活动会有不同看法，所以描述同一事件的消息有许多差异；（4）消息生存期短暂，不能积累，多数消息过一段时间就会自然泯灭，一小部分转化为资料，不再作为消息存在。

消息主要用于决策，人们在进行各种活动时，要取得消息了解情况，以便更好地安排自己的活动。尤其对政府机关人员、领导干部、管理干部等类用户，用户教育中要侧重于培养他们获得“消息”类信息的能力。

由于上述特点，所以用户教育中要注意以下几点：（1）要