

国内外“信息用户与信息利用”相关课程调查与启示*

王志红, 甘春梅

(中山大学资讯管理学院, 广州 510006)

摘要: 以USNews排名前十以及国内学科评估排名前四的高校图书情报学院作为调查对象, 采用内容分析、描述统计等定性与定量相结合的方法详细调查“信息用户与信息利用”相关课程的教学状况。从课程介绍、教学目的、教学大纲、教学内容、教学方法、考核方式、教学平台、参考书目等多个方面进行分析比较, 揭示目前国内高校图书情报学院“信息用户与信息利用”类课程开设的特点, 为国内相关课程建设提供借鉴与启示。

关键词: 图书情报学教育; 信息用户; 信息利用; 信息服务; 课程改革

中图分类号: G220

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2016.5.011

1 引言

自从图书情报学领域以系统为中心的研究范式向以用户为中心的研究范式转变以来^[1-2], 信息用户研究受到图书情报学领域学者的高度重视。国际图书馆协会联合会(IFLA)在《专业图书馆/情报教育项目指南》中指出, 图书情报学课程核心要素包括信息产生、传播和利用以及评估信息需求和设计响应式服务^[3]。这说明信息用户与信息利用是图书馆情报学学科体系的重要组成部分, 是培养信息服务人才的重要课程。因此, 设置符合科学发展与社会需求的课程体系, 以奠定学生的基础理论知识、培养综合素质与能力并推动图书情报学科建设, 是当前应该关注的重要问题。

有部分学者针对“信息利用与信息用户”相关课程进行过调研。例如, 通过调查中美“信息服务与用户”类课程, 赵吉文等从课程建设规模、目标、体系、开展形式、信息发布五大方面进行了比较与分析^[4]。通过“信息服务与用户”课程网站建设的调查, 胡昌平等探讨信息管理类专业课程开放式教学平台的构建及其实践情况, 并提出了网站设计理念和构建框架^[5]。但现有研究的调研范围有限, 且研究成果较为笼统。鉴于此, 本研究拟详细调研国内外高校图书情报学院(以下简称“图

情院校”)“信息用户与信息利用”相关课程的课程介绍、教学目的、教学大纲、教学内容、教学方法、考核方式、教学平台和参考书目等各项指标, 分析与总结国内外的经验, 期望为国内图情院校“信息用户与信息利用”相关课程建设提供借鉴。

2 研究方法

在调研对象的选择方面, 国外以USNews发布的排名前十的美国图情院校为样本。由于排名存在并列现象, 因此所调查的国外图情院校共13所。国内则以中国学位与研究生教育信息网发布的图书情报与档案管理2012年全国高校学科评估结果^[6]为依据, 选取排名前四的图情院校开展调查。

分别访问上述图情院校的官方网站, 浏览学院课程的开设情况。主要根据课程名称来判断是否为“信息用户与信息利用”的相关课程。如果课程名称中出现“信息用户”“信息利用”“信息服务”“用户服务”“信息行为”“信息搜寻”“信息交互”等关键词, 则判断为相关, 否则为不相关。此外, 由于国内图情院校课程详情在官网上很难找到, 因此辅以搜索引擎检索以及同行关系, 最终获得武汉大学信息管理学院和北京大学

* 本研究得到中山大学2015年校级本科教学改革研究课题“基于创新实践能力培养的《信息用户与信息利用》课程教学改革探索”资助。

信息管理系相关课程开设的具体信息。

表1显示了国内外图情院校开设课程的情况(调查时间为2016年3月13日—3月22日)。从课程设置看,除中国人民大学信息资源管理学院没有找到相关课程信息外,所调查的其他图情院校均设置了“信息用户与信

息利用”相关课程,共计37门。平均每个学校开设的课程数量超过2门,开设相关课程的数量最多达到4门,如北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院和马里兰大学信息学院。其中有15门课程获得了课程大纲或详细信息。

表1 国内外图情院校“信息用户与信息利用”相关课程开设情况

序号	院校名称	链接地址	相关课程名称	是否获得课程大纲或详细信息
1	伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校图书馆与情报学研究生院 (Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois, at Urbana-Champaign)	http://www.lis.illinois.edu/	面向多元用户的信息服务	否
			信息利用与信息用户	否
			参考咨询与信息服务	否
2	北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院 (School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill)	http://sils.unc.edu/	人类信息行为	是
			人类信息交互	是
			组织效能的信息利用	是
			面向特殊群体的信息服务	是
3	华盛顿大学信息学院 (Information School, University of Washington)	https://ischool.uw.edu/	信息行为	否
			数字时代青少年发展与信息行为	否
			信息服务的原理	否
4	雪城大学信息学院 (School of Information Studies, Syracuse University)	https://ischool.syr.edu/	图书馆信息中心的青少年服务	否
			面向学生的图书馆服务	否
5	密歇根大学信息学院 (School of Information, University of Michigan)	https://www.si.umich.edu/	信息检索中的人类交互	是
			信息用户的行为与经验	否
			人类行为的基础	是
6	新泽西州立大学罗格斯分校传媒与信息学院 (School of Communication and Information, Rutgers, the State University of New Jersey)	http://comminfo.rutgers.edu/	人类信息行为	是
			用户为中心的信息服务设计	是
7	德克萨斯大学奥斯汀分校信息学院 (School of Information, The University of Texas at Austin)	https://www.ischool.utexas.edu/	信息与人类:理解和服务用户	是
			信息资源与服务导论	是
			信息资源与服务:读者的咨询	否
8	印第安纳大学伯明顿分校情报与计算机学院 (School of Informatics and Computer, Indiana University, Bloomington)	http://www.soic.indiana.edu/	用户服务与工具	是
			信息搜寻与利用	是
9	西蒙斯大学波士顿分校图书情报学院 (School of Library and Information Science, Simmons, Boston)	http://www.simmons.edu/academics/schools/school-of-library-and-information-science	信息资源与服务	否
			用户指导	否
			可用性与用户体验研究	否
10	德雷克塞尔大学计算与信息学院 (College of Computing & Informatics, Drexel Univeristy)	http://drexel.edu/ccil/	信息用户与服务	否
			组织中的信息服务	否

续表

序号	院校名称	链接地址	相关课程名称	是否获得课程大纲或详细信息
11	马里兰大学信息学院 (College of Information Studies, University of Maryland)	http://ischool.umd.edu/	信息用户需求与评估	否
			用户与利用情境	否
			信息需求服务	否
			用户指导	否
12	匹兹堡大学信息学院 (School of information Sciences, University of Pittsburgh)	http://www.ischool.pitt.edu/	人类信息交互	否
13	武汉大学信息管理学院	http://sim.whu.edu.cn/	信息服务与用户	是
			信息搜寻行为	是
			用户体验设计	否
14	南京大学信息管理学院	http://im.nju.edu.cn/	信息服务	否
15	中国人民大学信息资源管理学院	http://www.irm.cn/	-	-
16	北京大学信息管理系	http://www.im.pku.edu.cn/pku/	信息服务	是

3 课程调研结果

3.1 课程介绍

37门相关课程中,共有30门附有课程介绍,其中29门为国外图情院校课程,只有1门为国内图情院校课程。本文利用ROST ContentMining软件对国外图情院校29门课程介绍的内容进行词频分析,除去无意义的虚词并辅以人工方式对关键词形式(如单复数等)进行统一,得到课程介绍的高频关键词统计,如表2所示。

从表2可见,information出现的频率高达86次,除service、user、use、behavior、search等高频关键词外,

library、human、systems、interaction、evaluation等频次也较高,这说明国外图情院校“信息用户与信息利用”相关课程比较关注以图书馆为信息服务提供主体、人类与系统或技术的交互、信息行为评估和信息利用中的情境因素等,课程开设注重理论、概念与经验讲授的结合。例如,伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校图书馆与情报学研究生院开设的“信息利用与信息用户”课程,主要探索一般水平的信息需求和利用,解决正式和非正式信息渠道、信息利用障碍、有价值的问题和技术影响。又如,新泽西州立大学罗格斯分校传媒与信息学院开设的“人类信息行为”课程,介绍人类信息行为的基础和核心概念,包括信息搜寻行为模型、信息需求和利用、

表2 国外图情院校课程介绍词频统计

序号	关键词	词频/次	序号	关键词	词频/次	序号	关键词	词频/次	序号	关键词	词频/次
1	information	86	8	human	14	15	need	9	22	experience	6
2	service	23	9	systems	14	16	variety	9	23	context	6
3	course	23	10	use	12	17	seeking	9	24	reference	6
4	user	29	11	interaction	10	18	technology	8	25	literature	6
5	behavior	18	12	theory	10	19	design	8	26	centered	6
6	search	18	13	students	10	20	evaluation	7	27	concept	6
7	library	17	14	research	9	21	people	6	28	organization	6

以用户为中心的设计、人机交互。而北卡罗拉纳大学教堂山分校图书情报学院“人类信息行为”课程介绍中指出,人类信息行为是一个涵盖范围较广的概念,包括信息检索、搜寻和利用的各个方面;有关人与信息交互以及技术作为交互中介的相关知识是情报学领域的基础;在这个学科领域中,主要关注的是信息-人-技术框架中的人的组成。武汉大学信息管理学院的“信息服务与用户”同样也指出,该课程将结合理论与实践、围绕现实问题的解决和人才培养的需求,完善教学体系。

3.2 教学目的

37门相关课程中,共有16门对教学目的进行了阐

述。其中10门课程教学目的的具体内容如表3所示。

3.3 教学内容

课程调查结果中共有14门课程对教学内容进行了具体阐述,包括“面向多元用户的信息服务”“信息利用与信息用户”等课程。不同课程教学内容的重点不同,有些课程关注信息服务实践中的多样化问题,如种族和伦理、性别和性取向、心理和学习能力、语言、教育、残疾、国别等;有些课程关注以用户为中心的系统设计与实现方法,如数字图书馆开发的新方法;有些则关注用户的信息素养与不同情境下的信息搜寻实践,如学术环境、工作环境、日常生活、健康情境、数字学习

表3 部分课程的教学目的

序号	课程	教学目的
1	面向多元用户的信息服务	探索影响信息服务的各种问题,培养开展、计划、实施和评估项目与服务的技能
2	信息利用与信息用户	提供研究用户需求、信息搜寻行为和相关现象的方法概览
3	人类信息行为	对人类信息行为当前的研究主题产生兴趣;探索不同情境中信息创造、传播和利用的方法,以及信息利用如何被情境影响;获得实践应用的理论基础;描述技术在交流中的角色和影响;改善与信息搜寻和传播相关的批判性思维和解决问题的技能
4	人类信息交互	让学生熟悉该领域词汇,培养对周围发生的各种信息交互产生好奇心的意识与适应性;熟悉与信息搜寻相关的实证和理论的文献;理解信息结构、创造、传播和利用的关键特征,重点在于学术信息行为或实践和日常信息行为或实践;关于信息交互情境的能力和在这些情境中影响交互过程和结果的方法;调查信息行为或实践的能力,技术对人类信息交互的影响;批判性地探索人类信息交互的能力
5	面向特殊群体的信息服务	增加相关文献跨学科性的理解;增加对特定群体信息服务需求的理解;熟悉处理这些信息需求的方法;增强为特定群体设计信息获取模式的意识;培养评估和设计可以帮助特定用户群体获取或利用信息的图书馆或信息服务项目的的能力
6	信息检索中的人类交互	理解交互式信息检索的基础概念和主要模型;熟悉检索系统中检索界面设计的前沿和挑战;熟悉不同检索系统中检索用户体验;设计实验研究以评估信息检索系统的技能和知识;为信息检索评估采取合适的标准和措施的能力
7	信息用户的行为与经验	为设计和评估信息系统的专家提供理论和实践框架,以及以用户为中心的服务
8	人类行为的基础	识别人类行为的关键特征,描述特征对交互系统设计的影响;评论与设计交互式系统;描述与交互式系统设计相关的社会科学、人机交互等研究文献的主题
9	人类信息行为	介绍人类信息行为、图书情报学及二者之间的关系,在信息行为有关的阅读、讨论和写作中进行实践和反思;提高生活各个方面的信息行为的意识;信息行为的记录、分析和概念化技术介绍;各种不同情境中信息行为的特定研究结果的调查;介绍专业实践从而促进以一个信息专家的角度思考各种信息行为;跨学科视角的方法问题
10	用户为中心的信息系统设计	理解用户视角的信息搜寻和利用的实践和概念基础;理解与设计及实施以用户为中心服务的相关理论和研究问题;具备设计服务使得通过一系列创新战略来适应多来源学习过程的能力

环境和社会媒体等不同环境。

3.4 教学大纲

教学大纲作为教学内容说明的补充和细化,是对整个课程开设的具体安排。在本次调查中,共有15门课程提供了教学大纲,包括国内3门和国外12门。本文对课程大纲中课程主题数量进行统计。总体来看,主题数量10—13个的课程共有12门,占提供课程大纲中全部课程数量的80%。国外图情院校课程教学大纲中的主题数量全部超过11个,平均为15.18个;最多的为北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院开设的“组织效能的信息利用”,达到27个。当主题较多时,往往会按照模块对各个主题进行分组,如“人类信息交互”的教学大纲包括7个模块,分别为人类信息交互导论、信息需求、信息搜寻、信息利用、情境对信息搜寻和利用的影响、信息搜寻中介和非中介、学术交流;每个模块下列出了每次授课的更为具体的主题,如第1个模块人类信息交互导论包括人类信息交互趋势、人类信息交互的理论视角和认知方法、实践证据和人类信息交互情感法3个子主题。国内图情院校课程教学大纲列出的主题数量平均为9个,最多为11个,最少为7个。如武汉大学信息管理学院“信息搜寻行为”课程教学大纲共包括10个具体授课主题,分别为课程介绍、基本概念、模型和理论、研究方法、网络检索行为、探索性检索、信息偶遇、主观用户因素、展示和讨论、论文准备。

3.5 教学方法

大部分课程并没有列出具体的教学方法。37门课程中只有12门对所采用的教学方法作了说明,其中有2门是从课程教学目的中抽取总结得到的。对上述课程进行统计共得到11种教学方法,具体方法、对应的频次及占全部课程数量的百分比如表4所示。其中,课堂讨论是采用最多的方法;其次是阅读,包括阅读指定的教材与经典期刊论文等;而期中考试、习题、案例研究和社会实践或课外实习出现频次均仅为1次。

3.6 考核方式

在所采用的考核方式方面,国外课程通常采用多样

表4 教学方法、频次与所占百分比

序号	方法	频次	百分比/%
1	课堂讨论(包括在线讨论)	11	91.67
2	阅读	7	58.33
3	小组作业、小组项目	5	41.67
4	个人展示、主题展示、口头展示	4	33.33
5	个人作业包括综合短文、项目报告、写作等	4	33.33
6	讲座	3	25.00
7	实地参观	2	16.67
8	期中考试	1	8.33
9	习题	1	8.33
10	案例研究	1	8.33
11	社会实践或课外实习	1	8.33

化的考核手段,如讨论、展示和项目等。例如,“人类信息行为”课程考核方式及所占比例包括信息模型展示10%,个人反思日记2篇共10%,第一模块考试20%,关于灾难信息管理讲座的问题讨论5%,情境信息论文分析和展示25%(其中论文部分和展示部分分别为15%和10%),期末考试25%,考勤5%。“人类信息交互”课程考核方式及所占比例包括课堂或在线参与10%,信息搜寻实践的观察或分析20%,证据摘要、展示、讨论15%,系统或服务提案35%,学术交流的小组分析20%。而“信息与人类:理解和服务用户”课程考核方式及所占比例包括上课提问和参与讨论15%,课堂考勤5%,主题展示15%,IRB训练5%,关于用户研究计划的小组项目30%(其中文献综述和研究方法各占15%),期末项目展示15%,最终报告15%。此外,“信息服务与用户”课程评分包括期末考试成绩和平时成绩两大块,所占比例分别为60%和40%,其中平时成绩以单元作业考评成绩为依据,包括4个单元作业。“信息搜寻行为”课程同样包括两大部分,分别为课堂专题讨论35%,论文和展示65%。

3.7 教学平台

37门课程中有4所大学共9门课程使用教学平台作为辅助教学工具,包括北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院的Sakai平台、密歇根大学信息学院的CTools平台、德克萨斯大学奥斯汀分校信息学院的Canvas平台以及印第安纳大学伯明顿分校情报与计算机学院的

OnCourse平台。这些平台作为课程教学中非常重要的辅助工具,包括发布课程通告、评论与在线讨论、学生作业提交等多重功能。如密歇根大学信息学院“信息检索中的人类信息”课程中指出CTools是为课堂教学开发的基于Web的系统,是课程的主要交流工具,课程阅读材料、讲座通知、注意事项和其他课程相关的资源将通过这个平台获取,此外也会通过使用CTools Wiki工具来学习当前信息检索系统设计。进一步的调查发现,Sakai Project是美国多所大学共同发起的、为提高教学、学习和研究而协同开发的免费且特色鲜明的技术解决方案和工具,这些大学包括除德克萨斯大学奥斯汀分校外的其他3所学校。目前全球已有超过300家机构正在使用Sakai,软件也已经被翻译成20多种语言,为美国125万名学生、全世界超过400万名学生提供服务^[7]。

3.8 参考书目

在参考书目方面,以《信息行为理论》^①和《信息查找:关于信息搜寻、需求、行为研究的调查》^②为参考教材的课程均有2门,其余如《信息行为研究理论》^③《搜索模式》^④《搜索用户界面》^⑤《设计的思想:理解用户界面设计规则的简单指南》^⑥《搜寻意义:一种图书馆和信息服务的过程法》^⑦以及《信息服务与用户》^⑧等均作为其中1门课程的参考教材。除了以图书作为参考书目之外,多数课程均列出了大量与课程主题相关的期刊论文,如北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院“人类信息行为”课程虽然没有列出要求的教材,但是列出了17篇期刊论文,如*Fifty years of information behavior research*和*The invisible substrate of information science*等。

注:① FISHER K E, ERDELEZ S, MCKENCHNIE L. Theories of information behavior. Medford[M]. New Jersey,USA: Information Today, 2005. ② CASE D O. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior (3rd ed.) [M]. Bingley, UK: Emerald Publishing Group, 2012. ③ WILSON T D. Theory in information behaviour research [M]. Sheffield, UK: Eiconics, 2013. ④ MORVILLE P, CALLENDER J. Search patterns [M]. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2010. ⑤ HEARST M A. Search user interfaces [M]. New York, USA: Cambridge University Press, 2009. ⑥ JOHNSON J. Designing with the mind in mind: simple guide to understanding user interface design rules [M]. San

Francisco, CA:Morgan Kaufmann, 2010. ⑦ KUHLTHAU C C. Seeking meaning: a process approach to library and information services [M]. Westport, CT: Libraries Unlimited, 1993. ⑧ 胡昌平,乔欢.信息服务与用户[M].武汉:武汉大学出版社,2001.

4 结果分析及启示

4.1 加大相关课程开设力度,线上线下方式相结合便利课程获取

总体上,国内外图情学院“信息用户与信息利用”相关课程开设数量不多。与国外相比,国内图情学院开设的相关课程数量更少,除武汉大学信息管理学院开设3门课程之外,其他2所学校均只开设1门;而国外除了匹兹堡大学信息学院仅开设1门课程之外,其余11所学校中开设4门、3门和2门课程的分别有2所、5所和4所。在所调查的所有课程中,大部分课程设置为3个学分,且为实体课堂授课的形式。也有部分课程是线上线下结合的方式授课,如伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校图书情报学研究生院的“参与与信息服务”以及北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院的“人类信息交互”等。部分课程则仅提供线上方式进行课程学习,如武汉大学信息管理学院“信息服务与用户”已经录制成精品课程可供免费观看与学习,雪城大学信息学院开设的“面向残疾学生的图书馆服务”和“图书馆信息中心的青少年服务”均只提供在线方式。

由此可见,相对于国外图情院校,国内图情院校“信息用户与信息利用”相关课程开设力度相对不足。因此,国内图情院校需要加大课程开设力度,结合线上线下多种方式打破课程的距离限制,方便课程的学习和课程资源的获取。

4.2 强调以用户为中心,关注信息利用的情境因素

现阶段图书情报学强调研究不同情境下用户信息行为及其反映的心理与认知,注重人类-信息-技术框架中的人类组成。“信息用户与信息利用”类课程更应该关注信息利用中的用户特征及其所处环境。从国内外课程调查来看,国内外课程设置存在一定的差异。国内课程偏向于信息服务;国外则以信息用户作为重点,关注不同情境下用户行为与需求的讨论。

首先,从课程名称上对比分析发现,国内的课程名称设置较为单一,且偏重于信息服务而非信息用户;而国外的课程设置则更为细化和多元,信息服务对象面向多元用户,如面向特定群体、青少年和组织等。课程主题除信息服务和信息搜寻行为之外,还包括人类信息交互、利用情境、用户指导等多个方面,其重点偏向于人类或用户的信息行为或交互行为。其次,进一步调查发现国外课程侧重多种情境下的讨论,如职业环境、危机环境和医疗环境等,重视特殊群体的服务,包括老年人、无家可归之人等,甚至包括特殊性取向的群体;国内则主要关注政府和企业两大主体。因此,国内图情院校在“信息用户与信息利用”相关课程的开设应该细化课程主题,注重和强调以用户为中心的教学,关注信息利用中的情境因素。

4.3 平衡理论-方法-实践,以问题和应用导向培养具体技能

理论和应用是图书情报学学科体系的两个基本维度,而方法则贯穿在理论与应用之中,起到重要的衔接作用,如理论包括研究方法、方法论,应用部分包括信息产生、传播、利用、管理等具体的方法,三者之间是一种相互促进、相互融合的关系^[8-9]。而在课程学习中也应该重视平衡这三者的关系。在理论学习的基础上,重视研究方法的教学和实践应用,始终强调以问题和应用作为导向。如武汉大学信息管理学院“信息服务与用户”课程讲授目的在于使学生通过课程内容学习系统掌握信息用户研究和以用户信息需求为导向的服务组织理论,在信息化环境下掌握开展信息服务业务的科学方法,能够从事信息服务技术支持、业务组织和服务管理实践^[10]。与此同时,在实践中利用所学知识不断发展和解决现实问题。如伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校图书情报学研究生院“面向多元用户的信息用户”课程目的是探索影响信息服务的各种问题,培养为解决这些问题开展计划、实施和评估项目和服务的技能。因此,在课程教学目的中,应该平衡理论、方法和实践三个维度的同时,最终以问题和应用导向作为课程的落脚点来培养学生的具体技能。

4.4 系统化课程内容设置,同时注重以具体主题开展

调查发现,部分课程设置内容较为系统,层次分

明,国内课程设置偏向于这种方式,如北京大学信息管理系“信息服务”课程内容以信息服务为核心、以信息服务的相关属性为分面展开,分别介绍信息服务的概念和知识体系、基本原理和原则、模式等;武汉大学信息管理学院“信息服务与用户”课程内容分别介绍了信息服务的基础知识、研究方法、用户、不同类型的信息服务以及信息服务的管理与政策保障^[10]。而部分课程则以主题作为主线形式展开,如密歇根大学信息学院“信息检索中的人类交互”课程在介绍检索界面设计、检索行为等有关检索的各方面内容之后,主要以个人信息管理、多媒体信息检索、社会搜索、移动检索等主题开展。北卡罗来纳大学教堂山分校图书情报学院“面向特殊群体的信息服务”课程则主要针对不同类型特殊群体进行教学。因此,在课程内容设置上应该确定课程开展的逻辑和主线,配合以具体主题的深入介绍。

4.5 综合多种教学方法,重视课堂参与与合作

通过课程调查可知,在理论讲解和课堂授课的基础上,经典文献的研读也是教学的重要组成部分;同时综合采用多种教学方法,如案例研究、课堂讨论、课堂展示、专家讲座、实地参观、小组合作项目、报告撰写等。首先,理论讲解和课堂授课能够促进学生对课程主题的系统把握,帮助学生奠定良好的理论基础,并以研读经典文献及撰写读后感这一方式作为补充,有助于学生更深入地理解相关主题,学习经典文献中的研究方法;其次,课堂讨论或研讨会、个人展示、小组合作等方式能够活跃课堂氛围,有利于培养学生的问题解决能力、表达沟通能力、团队协作能力以及思辨性思维等多方面的能力;最后,通过对具体问题的讨论与项目实践以及实地参观,将所学理论与实践进行结合,如武汉大学信息管理学院“信息服务与用户”课程强调信息服务业务实习与方法实习以及将课程内容融入学生暑期社会实践当中。

4.6 细化考核方式,保障课堂教学有序开展

从课程调研结果发现,国内外课程考核方式存在一定的差异。国内课程考核一般分为两大模块,模块内继续细分,总体来说弹性较大但较为模糊。如武汉大学信息管理学院“信息服务与用户”考核虽然进一步指出以4次单元作业作为平时成绩的考评依据,但并没有指

出每一次单元作业考评成绩所占的百分比。国外课程考核方式则非常具体和严格,甚至包括课堂讨论问题准备和参与所占总成绩百分比,以及作业延期提交的扣分原则。如德克萨斯大学奥斯汀分校信息学院“信息与人类:理解和服务用户”课程问题准备与课堂讨论参与占总成绩的15%,其中明确要求学生在上课开始之前准备一个问题,可以是关于文献阅读或由阅读获得的启发,并将问题在每星期一下午2:00之前发布在课程讨论平台上。密歇根大学信息学院“人类行为的基础”课程明确指出作业延期提交扣分规则,除在截止时间8小时前通过邮件告知延迟提交的特殊原因之外,每延期1天评估减少10%,最多能延期4天,4天后评分将为零。因此,国内图情院校在课程考核中,可以考虑细化并在课程大纲等文件中明确规定具体的考核方式及所占比例,严格执行相关规则,以保障课程教学的有序开展。

4.7 以经典文献作为课程教学资源,应用在线平台辅助教学

从课程调查可知,大部分课程均有指定的教材作为教学资源,包括必读和强烈推荐两种,要求和推荐的参考教材基本都是经典文献或该领域影响力较大的作者撰写的论著。如以*Seeking Meaning: a Process Approach to Library and Information Services*^[11]为例,其施引文献达341篇,可以部分说明课程列出的参考书目是引用量比较多且比较经典的文献。除了以图书作为参考资源之外,大部分课程在每一次课堂大纲中均列出了大量的期刊文献资源作为提前指定阅读的文献。

此外,各类在线平台的使用能够更好地辅助教学^[12-13]。在线平台有助于教师与学生、学生与学生之间更好的互动交流,能够贯穿课前、课中以及课后整个课程教学环节;也能够实现个性化定制,更好地符合用户的个性化学习需求^[13-14]。从4所大学采用的4个教学平台可以看出,这些平台主要是作为一种课程学习的交流工具,课程指定的阅读书目、讲义、通知和其他与课程相关度的资源都会在平台上发布;而师生也可以通过平台开展一些在线问题的讨论以及提交课程作业等。因此,国内图情院校也要积极迎合在线学习的浪潮,充分利用各类在线平台或工具的优势,以更好地辅助课堂教学。

5 结语

为窥探国内外图情院校“信息用户与信息利用”类课程开设的特点,通过以国外USNews排名前十和国内学科评估结果排名前四的图情院校为调查对象,对“信息用户与信息利用”相关课程的课程介绍、教学目的、教学大纲、教学内容、教学方法、考核方式、教学平台、参考书目等多项指标进行了分析比较。调研发现,相比国外,国内图情学院网站内容建设和使用体验较差,基本很难找到与课程相关的详细信息;大部分采用课堂内部口头讲述或邮件等方式来发布和传播课前的授课信息和提交课程作业。调研也显示,目前国内图情院校在“信息用户与信息利用”相关课程开设方面重视不够,开设课程少,且同质性较高,更多的关注“信息服务”而非“信息用户”;课程内容虽然较为系统且层次分明,但是不注重按具体主题的深入讲解;考核方式按模块划分弹性较大且较为模糊,对学生要求的参考阅读资料较少,且缺乏针对这些阅读文献的深入探讨。

因此,通过国内外图情院校课程设置的对比分析,借鉴国外图情院校“信息用户与信息利用”相关课程设置的特点,本文认为可以从如下几个方面来改善和提高我国图情院校课程教学水平和质量。首先,应加大对“信息用户与信息利用”课程的重视程度,围绕“信息用户与信息利用”领域从不同视角和侧重点设置差异化的课程体系,强调以用户为中心及信息利用的情境因素,平衡理论、方法和实践方面的教学,重视以问题和应用为导向培养学生解决实际问题的技能和方法;其次,教学方法和考核方式上可以考虑采用多样化的形式,除了传统的教师讲授之外,可以赋予学生更多的主动权,从综合方面全面考核学生,如结合课程内容以项目形式让学生完成一个小课题的训练,加大经典文献资料的阅读与交流等;最后,充分利用在线平台或工具来促进互动交流,并增强用户体验,如尝试利用微信开展微课或主题讨论,利用博客进行资料的发布与答疑解惑,利用各类成熟的在线学习平台进行网络教学以及资源的共享等。

参考文献

- [1] 李桂华,余伟萍.信息用户研究的理论进化[J].情报理论与实践,2009,32(12):28-33.
- [2] 柯青,王秀峰,孙建军.以用户为中心的研究范式——理论起源[J].情报资料工作,2008(4):51-55.

- [3] SMITH K, HALLAM G, HOSH S B.Guidelines for professional library/information educational programs-2012[EB/OL].(2015-09-22) [2016-04-10]. <http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-professional-libraryinformation-educational-programs-2012>.
- [4] 赵吉文,胡康林,杨巧云.中美《信息服务与用户研究》类课程调查及启示[J].图书馆学研究,2013(22):9-12.
- [5] 胡昌平,曹宁,赵雪芹.信息管理类专业课程开放式教学平台构建及实践——以“信息服务与用户”课程网站为例[J].图书情报知识,2008(2):76-79.
- [6] 中国学位与研究生教育信息网.2012年全国高校学科评估结果[EB/OL]. [2016-03-21]. <http://www.cdgc.edu.cn/xwyyjsjyxx/xxsbdxz/>.
- [7] Sakai. Sakai history[EB/OL].[2016-05-15].<https://www.sakaiproject.org/sakai-history>.
- [8] 盛小平.构建以知识为中心的图书馆学学科体系[J].图书馆杂志,2006,25(3):3-7.
- [9] 王知津,李赞梅,周鹏.二十年以来我国情报学学科体系研究进展[J].图书馆,2012(1):50-54.
- [10] icourse. 信息服务与用户[EB/OL]. [2016-03-21]. http://www.icourses.cn/coursestatic/course_2773.html.
- [11] KUHLTHAU C C. Seeking meaning: a process approach to library and information services [M]. Westport, CT: Libraries Unlimited, 1993.
- [12] LUCAS H C. Can the current model of higher education survive MOOCs and online learning? [J]. Educause Review, 2013, 48(5): 54-56.
- [13] VOSS B D. Massive open online courses (MOOCs): a primer for university and college board members [EB/OL]. (2013-04-28)[2016-05-15]. http://agb.org/sites/default/files/legacy/report_2013_MOOCs.pdf.
- [14] YUAN L, POWELL S. MOOCs and open education: Implications for higher education [EB/OL].(2013-04-28)[2016-05-15]. <http://www.smarthighered.com/wp-content/uploads/2013/03/MOOCs-and-Open-Education.pdf>.

作者简介

王志红,女,1992年生,中山大学资讯管理学院博士研究生,研究方向:网络信息管理、用户信息行为、图书馆规划, E-mail: wangzh628@163.com。
甘春梅,女,1986年生,中山大学资讯管理学院副教授,研究方向:网络信息资源管理、社交媒体用户行为,通讯作者, E-mail: ganchm3@mail.sysu.edu.cn。

Investigation and Suggestions on the Courses Related to "Information Users and Information Utilization" at Home and Abroad

WANG ZhiHong, GAN ChunMei
(School of Information Management, Guangzhou 51006, China)

Abstract: This study investigates courses details related to "information users and information utilization" in top LIS schools at home and abroad. The schools were chosen based on the USNews Rankings and China Academic Degrees & Graduate Education's discipline evaluation results. Through content analysis and statistical analysis, this study analyzes and compares the following indicators: course introduction, goal, schedule, content, teaching method, examination, teaching platform and references. The results reveal the characteristics of courses related to "information users and information utilization" in top LIS schools, and also provide suggestions for native schools on how to construct the related courses.

Keywords: Library and Information Science Education; Information User; Information Utilization; Information Service; Courses Reformation

(收稿日期: 2016-05-10)