



Information Literacy Section, Africa Section, Access to Information Network - Africa

IFLA RIGA 2012

INFORMATION FOR CIVIC LITERACY

The Small Guild Hall, 3/5 Amatu Street, Old Town, Riga, Latvia

8-10 August 2012

中国乡村群体信息素养培育及实践探索

王玉平^① 赵静

西南科技大学 图书馆

姓名：王玉平 Wang yuping

单位：西南科技大学图书馆

邮编：621010

电话：0816-6089238，13508128586

ypwang@swust.edu.cn

摘要：

多数国家的乡村群体均是信息素养的弱势群体，不仅表现在对他们的关注程度，也表现在信息服务及研究等诸多方面。将信息素养培育作为信息服务的最高追求，体现了信息服务工作者的强烈社会责任感。

^① 作者电话：0816-6089238 E-mail: ypwang@swust.edu.cn 中国四川绵阳市涪城区西南科技大学图书馆（621010）

以中国乡村典型群体为例探索现代社会信息素养弱势群体的提升机会及途径，阐明了如下观点和结论：信息服务机构应摒弃以知识资源为中心的服务方式，而以乡村群体生活信息需求为中心，以问题表达方式采集需求，形成需求菜单，用关联知识元设计定单式的服务内容以强化针对性，对乡村群体分群，将结构化的信息素养培养内容嵌入为其服务的知识关联点，运用网络与无限终端等，促使信息素养培养泛在化实现，从而形成服务与培养高度协调、无时不在、无处不有的信息素养培养。

关键词：信息素养 乡村群体 信息服务

在欠发达及发展中国家，乡村一般作为国家的主体分布着广大的人群，但由于这类国家全社会信息化程度不高，城乡经济、政治、文化发展水平的区域化差异较大，使得该区域内群体的信息素养(Information Literacy)水平普遍较低，同时，发达国家与欠发达及发展中国家城市信息化的飞速发展，更加剧该类群体的信息弱势地位，一方面表现为他们越来越脱离现代社会的信息氛围，成为发言权最低，信息利益被损害最广泛的弱势群体，另一方面表现为在全民信息素养培育体系中被广泛忽视。

2005年，由联合国教科文组织(UNESCO)、国际图书馆协会联合会(IFLA)和美国全国信息素质论坛联合召开国际会议发表的《信息社会灯塔：关于信息素质和终身学习的亚历山大宣言》指出：信息素养是终身学习的核心，它能使人们在整个一生中有效地寻求、评价、利用和创造信息，以便达到其个人的、社会的、职业的和教育的目标^[1]。

针对广大的乡村地区，“有效地寻求、评价、利用和创造信息”的表达仅仅是一种理想化的最高设想，提高乡村群体的信息素养还有非常多的基础工作正在或没有展开，面向该类群体的特色化培育研究正逐步得到重视，具体的实施方案也在探索之中，更难的是，乡村群体的分布是如此的广泛和复杂，个体的差异也是如此的巨大，因此，针对他们的信息素养提升的研究和实践便是如此的重要而艰巨。通过信息服务过程设计以及服务内容的优化达到提高乡村群体的信息素养的目的，是信息

服务的更高追求，也是作为信息服务工作者的社会责任。本文以调研中国西部乡村的分析为依据，探索以提高信息素养为核心的信息服务途径与方法。

1 中国西部典型乡村群体的信息素养分析^①

调查选择中国西部 54 个样点乡村开展，其地理条件为山地地区占 25.93%；丘陵地区占 42.59%；平原地区占 14.81%；9.26%属高原地区，还有 7.41%的盆地地区，分布于全国 9 个省、市、自治区，30 个县内。获得有效问卷 2956 份，数据 20 余万条。

结合本研究采用信息素养包括信息观、信息知识和信息能力三个方面的理解，调查问卷选择农民日常生活和生产中的常见问题为题干，分主体信息、信息能力、信息服务三个部分共 41 个题目，分析得到的数据与事实有力地呈现了西部典型乡村群体信息素养的弱势特点，表明了提升乡村群体信息素养的直接障碍所在。

1.1 信息观和信息知识的特殊性

一般的，现代人的信息素养的高低，信息行为的发生，信息活动的开展，首先取决于他们的信息意识、情感和态度。良好的信息意识、情感和态度主要包括能积极面对海量的信息挑战，不畏惧信息技术，并乐于把信息技术作为基本的工作手段；以积极地态度学习操作各种信息工具；能迅速而敏锐地捕捉各种信息，积极开展信息消费等，但调研的西部典型乡村群体表现出了许多主观上的特殊性，这些特殊性成为了阻碍其信息素养提升的意识障碍：

该群体相信信息技术的价值与作用，但对此仍然缺乏足够的信心，尽管随着高科技的发展，信息技术手段的操作越来越简单，更方便人们掌握与利用，但就是这样简单易学的工具对于乡村群体而言也恰恰让他们无所适从，成为第一个重要障碍，表现在调研时有 51.67%不能明确互联网的含义与作用，对广泛应用的多种信息技术与系统缺乏常识性认识。

^① 以下调研及统计数据引自国家社科基金项目（编号：06XTQ001）及作者研究专著《西部农村群体信息能力培育及区域共享机制研究》科学出版社 2010 年 5 月

对新信息的敏感程度差异较大，如当获悉有科技服务队到本地传授种植栽培技术时，会有近一半的农户会以“没时间、有事或不喜欢”为借口而不参与。

信息消费占家庭消费结构的比例较低，教育支出比例较大，在西部农村群体家庭收入支出最多的前三项是修建房屋、购买日常生活用品及服装、教育，分别占 23.10%、20.78%和 15.57%。

1.2 信息能力的特殊性

研究通过从获取、吸收、交流、消费、运用、组织和创新信息能力 7 个方面开展对乡村群体信息能力的调查，获得了人们利用信息的实践活动从发现信息、选择信息、交流与消费信息，到再生信息的过程的行为特征。并借用风向玫瑰图的方法制作“信息能力玫瑰图”，用于直观分析特定人群的综合信息能力。如图 1 为项目几个样点所获得的分析结果示意图。该图主要表现群体的信息能力的综合发展关系，重点是体现其多方面的均衡与综合能力的总体水平。

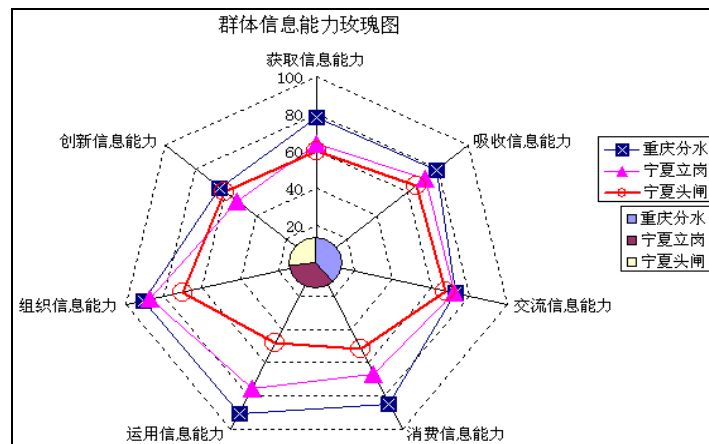


图 1 部分调查样点信息能力玫瑰图

以此方法研究分析表明，对于这些经济发展相对落后的地区，信息受众的信息行为能力所表现出来的特征，成为阻碍其信息素养提升的能力障碍：

- 1)、群体获取信息的途径单一，现代化途径少,问询渠道使用较多。
- 2)、吸收信息集中在讲授和传授渠道；注重口头信息源、部分看重经验。

3)、信息交流的范围狭窄；渠道单一，重人际传播渠道，现代化交流手段少。

4)、信息装备消费中电视和固话普及率相对较高，占总被调查人数的 25.89%；能上网的计算机比例仅为 1.68%。

5)、主动运用信息的意识呈两极分化；具备一定的信息判断力但核实信息的方法掌握不够。

6)、组织与创新信息时现代化手段利用很少且应用程度很低。

总之，西部农村群体信息获取、吸收等基础能力较弱，运用信息的能力整体发展差异大，交流与消费信息能力发展不稳定、波动较大，组织与创新信息的能力缺乏启发，还没有养成，整体信息能力较弱。此外，由于西部农村群体整体受教育程度偏低，经济文化水平不发达，故在接受相关信息基础知识和技术知识时，被动、吸收慢，造成了影响信息素养提升的知识障碍。

该群体的主体意识、能力与知识的障碍直接影响了其信息行为的有效性，使得群体信息素养处于对信息环境适应的低控制状态，即该群体仅有低水平的或弱适应信息环境的能力，少控制信息环境的能力，更谈不上有效利用或创新、创造信息环境的能力。严峻的现实迫使区域内的信息服务机构不得不认真思考服务内容与方式的革新。

2 以提升乡村群体信息素养为核心的信息服务设计与实践

乡村群体信息素养现状与其在客观自然条件上所存在的特殊性，促使设计以提升乡村群体信息素养为核心的信息服务内容时，需要首先转变服务观念，其次，通过采用建立信任的信息采集渠道、自然化需求表达、关联组织服务与培养和菜单式解决问题等措施提高信息服务内容的针对性与有效性，在此基础上分群、结构化信息素养内容，嵌入信息服务中，并依托移动技术，开展与当地文化相适应的、及时的、多样的信息素养培育。

2.1 转变服务观念

服务观念是指导信息服务工作的灯塔，开展乡村群体信息素养培养需要树立乡村群体的用户中心理念，以“实用”作为面向乡村群体开展信息服务与培养的现实与最终目标，加强与培养对象相结合的

服务体系建设。

1)、乡村群体的用户中心理念

图书用户中心理念(user-centred approach)是指“图书馆建设、使用与发展策略,都应当始终以用户为核心”^[2],这是构建信息服务体系的核心。当用户主体是乡村群体这一特殊的服务对象时,用户中心的含义更具深意,以乡村群体为中心首先体现在把握该群体所处的普遍环境特征与个性化特征;其次,应当了解和发现该群体的不同需要,依此设计有针对性的服务内容;再有,服务的方式要能为乡村群体接受与适应,同时,应营造良性互动的信息采集、传递与使用氛围,缩短服务机构与用户的距离。

2)、以实用为目标

英国国家科技外借图书馆首任馆长厄克特(D. J. urquhart)把图书馆为用户服务,列为图书馆学 18 条原则之首。国内各服务机构虽然也将为用户提供信息服务定为图书馆最重要最基本的职责,但大多数“仍然强调的是对已有文献的利用,充其量只是从单纯的“生产观念向“推销观念”转变”^[3],也就是落实“用”的出发点是将机构内收藏资源推向用户,“解决的是如何制造信息产品的问题,其实质还是以“产品为中心”^[4],因此,网络环境下的图书馆等信息服务机构地位并没有质的突破与改变,而用户中心理念指导下的“用”的实质应该是强调“用的效果”,指的是信息可用、信息能用、信息能被用得好,即“实用”。根据对西部典型乡村群体信息需求的调研可知,有 92.47%对于日常生产和生活信息都表现出强烈的需求愿望,并且需求类型多元化,涉及面广,主要倾向于农业科技信息、技能培训和生活服务等方面,所以将“实用”作为面向乡村群体开展信息服务与培养的目标是现实的需要,以乡村群体生活信息、生产活动、精神文化需求为中心也是信息服务的关键,是真正意义上的落实用户中心理念,信息服务机构应摒弃以知识资源为中心的服务方式,而以乡村群体生活信息需求为中心设计体现服务与培养的“实用”性。

3)、与培养相结合的服务

目前在我国，信息素养培养主要有学校教育和继续教育两种方式，以学校教育为主，包括中小学、大学生和研究生的信息素养教育，培养的对象集中在教学和科研群体，全民的信息素养体系尚未形成，特别是针对乡村群体信息素养培养体系没有建成。另一方面，信息素养培养与信息服务的结合更多地体现在高校图书馆建立学科馆员制度，开展学科服务，这当然有助于提升高校图书馆在学校中的地位与价值，但相对区域信息化建设而言，基于合理整合区域人力、物力资源的经济、便捷的原则，达成区域信息共享的最现实、最经济的途径就是利用已具备信息素养培养条件和经验的机构面向乡村群体服务，区域内的公共和高校图书馆便成为首选，这就需要在总结高校图书馆的学科服务、公共图书馆的对农信息服务经验的基础上，密切信息素养培养与对农信息服务的结合度，形成可操作的以提升乡村群体信息素养为核心的信息服务体系，这也是图书馆传统用户教育在信息社会中的发展与超越，是提升其社会价值的重要发展方向与新的立足点。

2.2 准确地采集信息需求

为了达到服务信息实用，服务内容可用的目标，必须增强服务内容的针对性，这是设计以提升乡村群体信息素养为核心的信息服务内容的关键点。内容的针对性来自于对用户主体需求的掌握，在基层调研与乡村群体沟通时我们发现，无论是乡村群体还是个体的信息需求常常因为没有值得他们信赖的渠道表达和无法准确表达，而不为信息机构采集，所以，建立值得乡村群体信赖的需求采集渠道非常必要，同时，采用适合乡村群体信息表达的方式沟通交流也至关重要。

1)、建立值得信赖的基层需求采集渠道

受到当地经济水平和社会文化的影响，乡村群体获取信息的渠道比较依赖口头表达，不同类别的乡村群体会选择不同的人际关系来传递和获取信息，因为人际传播有着方便快捷、可以信赖的优势，故要打通信息机构与乡村群体的需求采集屏障，则需要依据人际传播的优势来构建，即在乡村群体以个体亲疏关系为标准建立的人际信息网基础上，有针对性地调整构建需求采集人际网络，以

当地乡村群体中具话语权威的人作为信息采集员，以其为中心，以乡村群体中的每个人为结点，以个体与个体间的人际关系为纽带，构成一张基层需求采集的信息传递网，使原来在基层非正式交流的内容成为有组织的正式交流，从而全面采集一线需求。如课题实证中采用积极培养农民中的种养植大户、经商大户、龙头企业的管理人员、外出务工的农民和大中专学生成为交流的“意见领袖 (opinion leader)”^①，利用农民喜爱扎堆的习惯和从众的心理，通过提高“意见领袖”的能力来促进农民间人际交流平台的形成。

2)、问题化表达需求

用户信息需求的表达指用户通过一定的手段或渠道将自己的需求表示出来，这是一个用户需求由隐性向显性转变的过程，这一过程实现的关键在于用户自身的文化水平与已有的信息素养水平。对于乡村群体而言，他们常常不能认识、理解和描述自己的信息需求，英国情报学家 N.J.Belkin 等人将这种现象称为“知识异常状态的结构化表示”(Structural Representations of the Anomalous States of Knowledge—ASK),并从认知的角度对用户“不得不查询他并不了解的东西”这一现象做过深入的探讨^[5~6]。换言之，乡村群体常常需要的信息服务是他们所不了解和无法准确表达的东西，在信息需求表达的过程中，常常出现多人表达同一事情，一人的表达可以说明所有人的意思的现象。因此，在了解乡村群体需求过程中，在采用其最信赖的人际交流方式沟通进行需求采集时，可以采取由小到大的策略，即以对特定对象的需求为主线深入挖掘群体需求。根据他们愿意用符合自身语言习惯的模糊形式来表达的习惯，我们设计了“问题接龙跟踪”的方式引导表达需求，即以问题接龙的提问方式深入跟踪原需求，以对每个问题的回答作为下一步提问的依据，进行问题和回答跟踪。如一个农民在表达出“想要卖花生”的想法后，可以设计如表 1 所示的归纳整理方式来引导表达需求。

^①美国学者拉扎斯菲尔德等人在 20 世纪 40 年代提出的“两级传播”理论认为,概念往往先从大众传媒流向舆论界的领导人，然后再从这些人流向人口中不那么活跃的部分。这种由“大众传媒→舆论领袖→受众”构成的传播过程被称为“二级传播”，其关键是意见领袖又称“舆论领袖”。

采用提问式的方法采集信息需求可以将信息需求采集工作隐于类似简单的提问之中，因为“人们也许能描述自己就某一问题知道些什么，却难以描述还应知道什么。^[7]”，通过接龙式地跟踪提问，步步深入，其目的不仅在于明确显性需求，更能挖掘出隐性需求，也就是将用户自身都是不清楚的还应知道的需求追问出来，这种方法在一定程度上可以弥补信息素养较弱的乡村群体不能准确表达需求和不清楚“还应该知道什么”的不足，只是实施本方法时，关键是要能捕捉表达过程中的新信息促成提问接龙式地推进。

2.3 嵌入信息素养

1)、 群体分类

分群的目标在于，能根据这些群体在社会生产和生活中的实际经历提供分层化的信息素养培训内容，提高培训的针对性。自然属性不同的乡村群体在信息素养各方面的水平状况也高低不同，对于在群体素质、信息利用特征和需求特征方面相对较为接近的可以归为一个群体，如此可根据调研分析形成信息观、信息知识和信息能力偏强、较强、较弱和偏弱群体；根据乡村群体的学历特点可以将读大学生作为特定的一类群体；根据职业可以将乡村群体中的龙头企业、种养植大户、经商大户、打工者分别作为独立的群体，也可将龙头企业、种养植大户、经商大户归为骨干群体；而根据年龄和性别上的差异，又可将中小學生、老人和妇女作为特殊的乡村群体。

2)、 信息素养结构化

学校开展信息素养培养多以独立课程的方式进行，培养内容注重全面的信息素养知识和应用能力的训练，突出系统化，甚至发展至嵌入其他专业课程和研究过程之中，以突出作为方法课程的性质和强化培养的针对性。然而，乡村群体现有学习水平与条件远不及在校接受学历教育的学生，更不及从事科研的人员，其有限的学习吸收能力和有限的基础条件决定了采用全面、系统化的信息素养培养是不可行的、不现实的，所以，面向乡村群体的信息素养培养内容应该是少而精，易于传递，易于接受，易于灵活组合使用的，而建立结构化的信息素养培养内容体系便可以达到这样的要求。

所谓结构化即标准化，就是将组成信息素养培养的内容要素标准化。根据信息素养培养内容的特点，为了方便灵活地组合培养内容，结构化的第一步是就将信息素养内容归类在观念、知识、工具、方法和应用能力训练五个模块；第二步是将这五个模块下的内容分别分为初级、中级、高级三个可进阶的层次；第三步是根据不同群体的特征，构建模块化、分层次的信息素养培养内容体系。例如表 1 所示，以我们前期研究所提出的“教科农合作的区域信息服务平台”为例对应设计出服务菜单和分层多阶的信息素养菜单。其中，初级培养如吃快餐，丰富的内容是以短小而快速的方式传递；中级培养如吃中式快餐，丰富内容是以多样化的小吃组合出现；高级培养如中式大餐，需要长时间的精心准备和消耗更多的时间消化。

结构化的信息素养内容的优势在于：五个模块各有侧重又彼此联系，每个模块以由多个积木块组成，在需要时便可根据需要灵活组合；初级、中级、高级三个可进阶的层次设计使内容不仅连续而且循序渐进，能支持可持续地开展系列培训，突破了原来一次性突击培训方式的局限；同时，结构化内容体系设计的实质体现的虽是体系构成的标准化，强化的却是内容的灵活性，通过灵活性体现针对性。

3) 关联素养培养，促进泛在信息服务

问题化信息需求的方法设计，是为促进全面、准确地采集信息需求，所获得的信息需求在这一步只是经过了初步的分析，而没有经过深入加工，若要根据需求变化设计信息服务和信息素养培养，还需要进一步地加工，我们称这个环节的工作为“关联信息服务和信息素养培养”。

关联方法的第一步就是将初步分析得到的需求进行知识元的提取，最简单的方法就是以关键词的方式体现出来；第二步是根据知识元，将服务内容以菜单形式呈现；第三步是根据服务菜单策划结构化的信息素养培养内容，并加以分级；第四步是设计嵌入信息素养培养的泛在信息服务，即将信息素养培养内容嵌入网络信息服务平台和嵌入面对面的服务交流过程。泛在实现是以信息链接和推送技术作支撑，借助乡村群体的人际网络、现代无线通讯网络和互联网实现。嵌入网络信息服务

平台是通过服务平台后台处理的知识元将问题信息素养内容关联，将信息问题解决方案与信息素养内容关联同步推送，使得在点击问题的同时既可获得解决方案，也可获得细化的信息素养培养内容；嵌入面对面的服务交流过程指的是服务的解决方案不只提供答案，还要提供获得答案可采用的方法与途径的介绍。如我们曾在样点乡村开展了“以通信网络为基础的分布式共享服务应用尝试”，通过农村信息机与中国移动农村信息平台“农信通”网站和“绵阳市惠民信息服务网”互联互通，借助农村信息机，扩音设备，高音喇叭等终端设备，对参与培训的农户进行了农信机和专题服务的双重操作试验，并称之为“信息体验活动”。

3 主要获得的体会与结论

3.1 结论

- 1)、信息服务机构应摒弃以知识资源为中心的服务方式，而以乡村群体生活信息需求为中心。
- 2)、以问题表达方式采集需求，形成需求菜单，用关联知识元设计定单式的服务内容以强化针对性。
- 3)、对乡村群体分群、分类，将结构化的信息素养培养内容嵌入为其服务的知识关联点。
- 4)、运用人际网络与无限终端等，促使信息素养培养泛在化实现，从而形成服务与培养高度协调、无时不在、无处不有的信息素养培养。

3.2 实施遵循的几点原则

1)、文化相融原则

由于乡村所处的地域差异较大，当地文化对信息素养的培养影响也是巨大的，许多的少数民族地区，具有丰富的地域性文化特点，他们能歌善舞，有着特定的文化交流、信息传递形式，培育时需要了解当地文化，结合当地文化特点开展交流，这样有助于激发他们参与的积极性。如根据当地人际交往习惯，我们曾实证通过学生亲情传递的“亲情模式”等等。

2)、可持续原则

建立长效机制，保持持续发展。信息素养的养成不是一次一时就可以做到的，同时现代信息技

术的不断发展也给信息素养提高不断提出挑战。必须不断改进方法，提出有效措施，持续不断的服
务，在服务中提高，在服务中发展。

表1 问题接龙跟踪与信息素养服务关联菜单

问题跟踪提问		跟踪回答要点	问题初步分析	知识元体现	服务菜单		信息素养菜单
需求原始表达： 想要卖花生							
1	可以拿到市场上卖呀？	太远、太便宜，市场不好卖，不想去	1、近的市场、卖价格高些；是否有人主动收购	1、农贸市场	检索服务	农贸市场分布	初阶 观念：结合种植经验交流培养相关信息交流观的内容 知识：结合代理人电话的获取、花生种植指导培养相关获取信息渠道； 工具：结合花生新品种获取培养相关电话、图书、视频的利用 方法：结合花生新品种相关种植技术图书的阅读方法
						花生市场的行情	
2	为什么市场不好卖	人说花生太小、不红	2、需要改良品种	2、交易知识	渠道服务	代理人联系电话	中阶 观念：相关信息价值观、网络作用，信息需求自我激发等等 知识：结合花生市场的行情、花生新品种的获取培养相关文献检索基础知识 工具：结合农贸市场分布介绍相关移动电话的多种功能、计算机基础功能；常用检索工具等等 方法：结合农贸市场分布、花生市场的行情培养相关检索一般性技巧 应用能力训练：结合花生种植指导的获取培养常用文献源获取与常用检索工具的利用
						花生新品种	
3	其它的花生也都很小吗	不是，有的人中的好，很多人种的不好	3、不好的原因可能不全在品种	3、种植技术	农技服务	花生种植指导	中阶 观念：结合花生新品种培养相关信息权利、信息敏感度培养、知识产权 知识：结合花生新品种、种植经验交流、花生市场的行情的获取培养多种计算机应用软件的知识、信息分析、组织与管理的相关知识
						花生种植经验交流	
4	你们种花生的人很多吗	多，我们这里只有种花生	4、种植环境的改善	4、产业化；	隐性知识挖掘	花生种植示范产业带、花生种植规划	高阶 工具：结合种植经验交流、花生市场的行情、花生种植规划培养相关综合信息检索工具、侧重信息分析、管理工具的应用 方法：结合花生种植示范产业带、花生种植规划培养分析、管理、重组信息的方法 应用能力训练：综合练习制定花生种植规划方案
						花生种植示范产业带、花生种植规划	

主要参考文献

[1]、Beacons of the Information Society: The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning [EB/OL]

<http://www.ifla.org/en/publications/beacons-of-the-information-society-the-alexandria-proclamation-on-information-literacy->

- [2]、莫纯锐.用户中心理念对情报学发展的影响[J].科技情报开发与经济.SCI-TECH INFORMATION DEVELOPMENT & ECONOMY 2011,21(8):120-122,123
- [3]、潘向泷.用户中心理念与个性化服务[J].图书馆论坛,2005 , 25 (3): 201-203
- [4]、李春旺.数字图书馆以用户为中心的特征属性[J].图书情报工作,2003, (3): 73
- [5]、N.J.Belkin et al.ASK for Information Retrieval:PartI.Background and Theory[J]. Journal of Documentation,1982, (2)
- [6]、N.J.Belkin et al.ASK for Information Retrieval:PartII.Results of a Design Study[J]. Journal of Documentation,1982, (3)
- [7]、细野公男,邹永利.情报需求及其表述中的知识结构与情报系统设计[J].图书情报工作,1999, (1)