

当前高校图书馆读者培训评估中存在的问题及对策

刘芳(湖北三峡大学图书馆)

朱沙(湖北三峡职业技术学院图书馆)

【摘要】 当前高校图书馆越来越重视读者培训的效果评估工作,但评估往往仅停留在较浅层级,缺乏健全规范的评估机制、系统客观的评价指标体系、简洁易行的效果评估模型。论文分析读者培训评估工作中存在的几种问题,并对问题的化解方法进行探讨

【关键词】 高校图书馆;培训效果评估;评估模型

【Abstracts】 University library pays more and more attention to the result of readers training and its assessing at present. But the assessment often stays in a lower level, and is lack of perfect normal assessment mechanism, systematic and objective evaluation index system, succinct and easy assessing models. This paper analyzes several kinds of problems that exist in the work of readers training assessment, and carries on the discussion to the dissolving method.

【Keywords】 University library; Training effect assessment; Evaluation model

读者培训是高校图书馆工作的重要组成部分,是面向图书馆用户开展信息素质教育的窗口。通过读者培训使广大师生进一步了解图书馆,掌握图书馆资源的使用方法,提高图书馆各种资源的利用率。各高校图书馆都针对本校的实际情况,开展了形式多样的读者培训活动,在读者培训工作上投入了大量的资金、时间和人力。任何一项投入都必须考虑其产出,读者培训工作也不例外。读者培训能否有效地提高读者的信息素质和信息能力,以达到预期的效果,这种经济学上的投入产出分析是图书馆必须慎重考量的。

任何培训课程都由以下五个步骤构成。第一,分析培训需求;第二,建立培训目标,选择培训内容;第三,组织培训;第四,培训效果评估;第五,信息反馈及目标检验。这是一个闭环的流程,要使培训有效果,这五个步骤缺一不可。其中,培训效果评估是对培训效能发挥进行科学分析、比较、综合、判断的过程,是检验培训质量的重要措施和手段,但同时也是整个培训循环链中最难操作的环节。通过培训效果评估,可以使培训者、被培训者、决策者都得到相应的反馈信息,进而修正培训计划,使培训工作不断完善。一方面,被培训的读者可以把所接受的培训信息及时地反馈给培训讲师,并提出个人的培训需求信息,指出培训工作中存在的缺点与不足,

让培训讲师更进一步地了解读者的需求。另一方面,通过对培训讲师的评估和对读者反馈信息的分析,图书馆决策者可以全面地了解读者的学习情况,并检查图书馆规定的教学计划和各项目标任务是否顺利完成,找出培训工作中的缺陷与疏忽。这是对图书馆读者服务工作的一个监督机制,为以后读者培训工作的开展积累经验,提供改进措施。

图书馆读者培训的目标在于提高读者的信息素养,通过培训使其能够有效地获取所需要的信息,对信息及其信息源进行正确的评价,并且把选择的信息融入自身的知识体系中,合理、合法地检索和利用信息,重构新的知识体系。因此,培训后读者的学习、工作行为发生了哪些变化,培训效果有哪些体现,这些内容同样需要予以关注,也应该是效果评价的重点。

1 当前读者培训评估中存在的问题

1.1 培训效果评价的内容不够全面,缺乏健全规范的培训评估机制

目前,高校图书馆读者培训效果的评价工作还仅仅局限于关注培训后读者的反应,把课程评估表作为衡量培训效果的唯一依据。通常来说,大多数读者都很感性,只要讲师在课

程的开始与结束的时候以新颖趣味的互动活动取悦于读者,或以艰深的知识令读者折服,读者在培训结束后填写课程评估表时一般都不会去仔细思考自己究竟从课程当中学到了些什么,往往仅对培训表面印象进行评估。面对这样的评估结果,我们显然很难真正知道通过培训,读者的知识、技能与态度与培训前相比有哪些改进与提高。另外,课程评估表的设计也会对评估结果造成较大影响,读者一般不会愿意花太多时间去填写评价标准过于复杂的评估表,往往敷衍了事。但如果评价标准过于简单,我们又无法得到想要的结果。因此培训后的课程评估表可以作为一个参考,但不必特别重视。

培训迁移理论认为培训迁移主要经历四个阶段,分别是培训前动机(趋向于掌握培训课程的有意努力)、学习(掌握培训课程内容的过程)、培训绩效(对在培训中所学内容的测量)和迁移结果(受训者接受培训后在实际工作中的表现)。这样完整的四个阶段,在其环节任何一处出现问题都可能导致培训效果打折扣。因此对于读者培训效果的评价,不能单单局限于培训过程的评价,还要对迁移结果进行评估,这样才能全面地评价整个培训项目。

截止目前,国内尚未有专门的读者培训指导性意见出台,更没有高校在读者培训方面形成完整的评估机制。图书馆较为重视的是如何改善培训的方式方法、完善培训内容,但没有充分重视培训评估的作用,利用评估反馈结果进一步分析读者的培训需求,对培训目标及内容进行修正,造成了读者培训需求与实际培训工作脱节。

1.2 培训效果评价指标体系欠缺系统性和客观性

一个系统客观的评价指标体系对衡量培训可能产生的效果至关重要,但很多培训组织者在设置评估指标时有时仅靠主观理解,缺乏对指标类型、指标设置依据、选择的指标的计量可行性等问题进行系统客观地思考。

培训评价指标的建立要遵循科学性、系统优化、通用可比性、实用性和目标导向等原则,要以整个系统最优化为目标,将培训效果的衡量和图书馆的整体效益联系起来,明确培训的最终目的是为了读者信息素质的提高和图书馆事业的发展。评价的目的不是单纯评出名次及优劣的程度,更重要的是引导和鼓励被评价对象向正确的方向和目标发展。指标的选择和设计的过程中要以定量为主、定性为辅,保证评估指标的系统性和客观性,从而确保评估结果的质量。

1.3 对培训效果评估缺乏系统的管理

首先,缺乏对读者培训需求的分析,没有明确的评估目标,有时仅根据数据库利用情况和读者信息素质教育方面存在的问题凭经验做出培训计划安排。其次,在培训前没有选择对照组,培训后读者仅填写一个简单的培训反应评估表,没有为读者留下充足时间促使行为转变,没有进行多次评

估。第三,培训组织者没有认真对待评估表,未能对每一次回收的评估表进行分析和汇总,记录每次培训评估所使用的方法、测试的内容、读者完成情况、测试的结果等方面,对反应突出的问题进行及时解决。第四,任何一次培训无法保证培训后一定能出现预期行为,一旦评估后发现培训后读者没有出现行为上的改变,很可能导致图书馆决策者不愿再向培训投入资金。

1.4 培训效果评估采用的工具和手段单一

目前读者培训效果评估的主要方法是问卷调查和课后评估法,较少采用访谈法、技能练习、后期培训、行为观察、对比组法等其它评估方法,这可能会导致评估工具不能有效反映培训项目的内容。

1.5 培训效果评价难以深入开展

从客观上来说,目前深入开展培训效果评价还具有一定的困难。

首先,图书馆读者培训主要是采取集中培训的方式,读者从不同的学院聚集到一起接受培训,培训结束后又分散到各自的学院,很难再对他们进行跟踪考察,培训后的应用实施得不到适时的反馈。

其次,读者培训不太可能像其他投资那样收到立竿见影的效果,其所具有的“睡眠效应”注定评估工作不能马上进行测评。

再次,一个人行为的改变具有“多因一果”性,外生变量(如学习与工作环境、校园文化等)不受培训教师 and 读者的控制,读者的学习工作经历、受教育水平、年龄、以往是否接受过相关培训等潜在因素,都会影响到培训评估的结果。这就使得评估工作很难准确评估出读者行为的改变到底是哪种力量导致的结果,培训在其行为改变中起了多大的作用。

最后,图书馆资源利用率的提高、数据库使用成本的下降在多大程度上是由培训带来的结果。培训的内容如何转化为培训后的评价指标、如何进行评价实施等方面缺乏足够的研究和关注,因此读者培训效果的评价目前还仅局限于培训中读者的学习情况。

2 对策

2.1 建立和完善读者培训效果评估机制

首先,对读者培训需求进行调研分析。任何一个培训活动都必须先有计划,计划制订过程中的需求分析就是首要的环节。培训需求调研包括培训策略层需求调研、年度培训需求调研、培训项目需求调研、课程需求调研四个层面。这四个层面的需求调研,其调查目的、调查对象、调查策略、调查手段、调查结果处理等都有所不同。

第二,在培训中和结束后对培训的内容是否掌握进行评

估,即读者对培训学习所获得的有关信息检索原理、技术、技能等方面的掌握程度,对培训的有用性、课程安排的实效性、讲师的水平、培训的方式、后勤的安排等各方面进行评价。

第三,在培训结束一段时间后对读者的行为进行评估,尤其是工作、学习方面的改进。

2.2 构建科学的读者培训评估指标体系

依据柯氏四级培训评估模式(Kirkpatrick Model)理论,从反应、学习、行为和结果四个层面全面评估读者培训效果。

反应层评估被培训者的满意程度。反应评估是指读者对培训课程的印象如何,包括对讲师和培训主题、设施、方法、内容、自己收获的大小等方面的看法。其目的在于图书馆及时了解读者对培训有关环节或整个培训课程的真实感受,听取他们的意见、建议,以弥补培训工作中的不足,积累培训经验,不断改进培训工作。这个层次的评估可以作为对培训组织和管理工作的感觉和评价,但不能作为评估的结果。

学习层测定被培训者的学习获得程度。主要评估读者通过培训对检索知识与技能的理解和掌握程度。

行为层考察被培训者的知识运用程度。即检验读者在接受培训之后其行为是否有所改变,对所学知识的理解、融会贯通的程度,是否将培训中获取的知识用于实践工作与学习之中。行为层是考查培训效果的最重要的指标。

结果层,从更大范围内了解因培训而带来的改变效果,判断培训能够实现的最终结果。

2.3 建立新型的培训效果“七步评估”模型

在评估体系设计中考虑图书馆和读者在培训过程中的交互特性,有助于动态维护该指标体系。本模型通过跟踪考

察,将读者培训后的应用实施情况及时反馈给图书馆,然后图书馆根据反馈内容调整培训后的评价指标,进而更新培训项目,从而实现培训项目实时匹配读者需求(详见图1)。

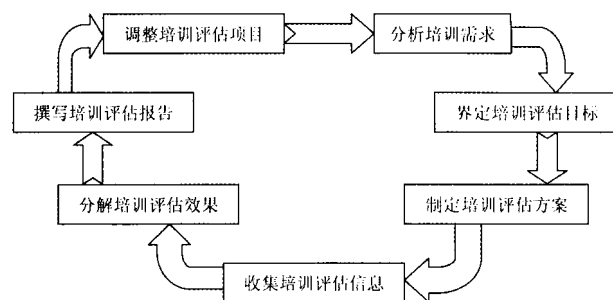


图1 “七步评估”模型评估流程图

综上所述,效果评估是监督和检查读者培训效果不可缺少的一个环节,只有重视读者培训的全面评估,选择合适的培训评估方法,制定合理的评估指标,积极落实培训评估活动,才能改进读者培训质量,提高培训效果、降低培训成本。

参考文献

- 1 教育部高等教育情报工作委员会.关于《普通高等学校图书馆评估指标(征求意见稿)》及评估办法的说明[Z],2003.
 - 2 唐纳德L·柯克帕特里克.如何做好培训评估:柯氏四级评估法[M].北京:机械工业出版社,2007:16
- (作者信息:刘芳,湖北三峡大学图书馆副研究馆员,邮编:443002;朱沙,湖北省三峡职业技术学院图书馆副研究馆员,邮编:443002。收稿日期:2011-05-10。)

编校:方 玮

(上接第52页)争力。

总之,流媒体信息服务必须以读者为中心,注重读者的参与建设、交流互动,注重人性化、个性化服务。各个服务细节环环相扣,这样才能算是一个比较好的流媒体信息服务。服务质量上去了,读者的满意度也就提升了。

参考文献

- 1 田阳.流媒体技术及其在图书馆中的应用[J].图书馆,2008(1):90~91
- 2 余丽君.网络时代图书馆开展高层次信息服务策略探讨[J].现代情报,2004(2):4~6
- 3 黄付艳.信息环境下图书馆信息服务模式发展研究[D].长沙:湘潭大学,2008:1~4
- 4 傅先华.网络经济时代图书馆信息服务的创新[J].现代图书情报技术,2001(3):83~87

(作者信息:高冕,河海大学图书馆助理馆员,邮编:210098;许建业,南京图书馆副馆长、研究馆员,邮编:210018。收稿日期:2011-05-29。)

编校:方 玮

