

資訊化社會中圖書館利用之探析

楊美華

圖書館利用指導曾一度風光，蓬勃發展，邇來或因人力之不足，或因實施的效果不佳，已不再成為熱門話題。本文的目的不在「炒冷飯」，也不求「老歌新唱」，而在檢視過去，我們是否越過了一座山頭？由看山不是山，看水不是水，到看山是山，看水是水，對理想與使命的執著，有進一步的肯定。三十而立，僅以此文詮釋「因為有可以回去的地方，所以可以走得更遠」，並恭賀母系三十周年慶。

一、圖書館利用指導的意義與目的

由於科技的快速進展、資訊的大量增長，從而帶動了更為頻繁的科際交流，此一現象亦引起人們對有效利用資訊的迫切需要。大學教育的目的在培養學生獨立思考、解決問題的能力，而圖書館利用正是開啓知識寶庫的鑰匙，是自我發展不可或缺的基本素養。基於需求的滿足、目標的達成，大學圖書館對資訊查尋、評估與利用的加強已刻不容緩。

所謂「圖書館利用指導」(library instruction)，係指教導學生認識圖書館服務、人員、館藏所在，以及瞭解如何利用參考工具，以完成有效圖書館查詢(library search)的一項活動。其目的在教導學生如何有效地利用圖書館的資源及人力，以滿足他們的資訊需求(information need)。(註1)從認識圖書館環境到書目指導(bibliographic instruction)都是圖書館利用指導的範疇。前者在使讀者認識圖書館的內外環境，了解館藏資料、服務項目、及各種規章等；後者則在教導讀者利用圖書館資源，有效而迅速地使用各種書目工具。(註2)萊斯(Rice)將圖書館利用指導就實施之程度，分為三個層次：認識圖書館環境(library orientation)、圖書館利用指導、及

書目指導，茲逐一分敘如后：(註3)

第一層次的認識圖書館環境活動，以介紹館舍及資源為主，其目的為：(1)介紹圖書館的建築與設備；(2)介紹館內各部門之位置、諮詢服務台及有關服務人員；(3)說明圖書館使用規則：如開放時間、借閱期限、逾期罰款等；(4)明示各類資料之存放處所及排架情形；(5)介紹特殊服務項目：如館際互借、資料影印、線上檢索等。

第二層次的圖書館利用指導則係介紹圖書館的參考工具，如卡片目錄、索引摘要及其他基本參考書。其目標為(1)利用卡片目錄查出所需要的書目；(2)使用一般的期刊索引及摘要查尋文獻；(3)使用百科全書等大部頭圖書；(4)利用非書資料，如光碟、縮影資料、錄音帶、錄影帶、視聽資料等；(5)熟悉館藏資源、善用館際互借。

第三層次的書目指導指的是開設各種書目學課程讓學生選修，或舉辦講習會，教導讀者利用圖書館資料從事研究，培養查檢資料的能力，及論文撰寫的方法。

美國的大學及研究圖書館協會「圖書館利用指導工作小組」曾明訂大學圖書館利用指導的目標，茲摘錄如下：(註4)

(一)總體目標：

在完成大學教育之後，學生將能迅速有效地利用圖書館既有人力及資源來辨識及獲取資料，以滿足其資源需求。

(二)具體目標：

1. 學生認識圖書館是記錄性資訊的基本來源。
2. 學生明瞭館員（尤其是參考館員）是資訊的來源之一，而能很自然地尋求他們的協助。
3. 學生熟悉他所能利用的圖書館資源。
 - (1)知道校區裏有那些圖書館單位，並知道在這些單位可獲得那些主要資訊或館藏。
 - (2)瞭解使用圖書館設施的方法。
 - (3)知道校外的資訊機構，並且知道如何獲得其資源。
4. 學生能夠有效地利用圖書館資源。
 - (1)知道如何利用館藏記錄，找尋圖書館的資料。
 - (2)知道如何使用相關學科的基本參考工具。

- (3)知道資訊是如何組成的，並且知道如何使用該學科的基本參考工具。
- (4)能適當地利用校區圖書館或其他資源來設計及從事有效的查詢策略。
- (5)能評鑑資料並選出適合其所需者。

二、圖書館利用指導的發展

(一)國外部分

一八七六年，美國伍斯特自由圖書館的格林先生在全美國圖書館員大會上宣讀了一篇論文，第一次提出了圖書館應該幫助讀者解決查閱資料中的問題。(註5)這是正式文獻中提出此一論點之濫觴。一八八三年，美國哥倫比亞大學(Columbia University)校長柏納(Frederick A. P. Bernard)亦指出：一般大學生對書目工具都是無知的，館員可以幫助他們培養正確的求知方法，使他們的餘生受惠無窮。(註6)由此可見，圖書館利用指導已有一百多年的歷史。一八八四年，杜威在哥倫比亞大學圖書館指定了第一批專職諮詢館員，進行此一工作，效果良好，也提高了圖書館的地位。此後，美國和世界上各大圖書館遂競相設置參考諮詢部門。(註7)

美國的圖書館利用教育活動在六〇年代已有了相當的基礎，一九六七年，美國圖書館協會(ALA)成立了圖書館利用指導委員會(Committee on Instruction in the Use of Libraries)，一九六八年，高爾(Gore)出版了第一本教科書：「書目入門」(註8)，一九七一年，大學和研究圖書館協會(ACRL)成立了「圖書館利用指導工作小組」(Bibliographic Instruction Task Force)，為學術圖書館的書目指導工作制訂了具體的方案。同年，第一屆圖書館利用教育年會在東密西根大學(Eastern Michigan University)舉行，之後，每年都舉辦一次年會，並出版會議論文集。

一九七二年，圖書館資源委員會(Council on Library Resources)和美國人文學科基金會(The National Endowment for the Humanities)共同成立「圖書館教育交流計劃」(Project LOEX-Library Orientation Exchange)，以收集、整理和傳佈有關圖書館利用教育的資料。一九六〇年至一九七〇年代可以說是「圖書館利用指導」的黃金時代。

對於「文獻」的無法充分掌握，一直是研究生最大的致命傷，而國外的專家學

者亦慨歎，即使是圖書館學研究所的學生亦不懂如何探索相關專業文獻，遑論對其他學科讀者的指導。因此，圖書館利用指導在美國大學圖書館已被視為日常工作的一部分，其「學院圖書館標準」(Standards for College Libraries)即明確規定：「圖書館的正常活動應包括：持續的教育讀者有效利用圖書館」。(註9)

(二)國內部分

大學圖書館的主要目的在提供資源、服務、以促進大學教育目標的達成，亦即協助獨立研究，指導學生如何學習。要實現這些目的，必須讓學生明瞭圖書館的使用。外國大學一年級多設有「圖書館利用」之科目，用以指導大學部學生正確使用圖書館的方法。而我國大學生不知利用圖書館及參考書者，大有人在。遠在民國二十七年，嚴文郁和何多源先生，就曾建請教育部「指定『目錄學』及『參考書使用法』為大學一年級必修課程，使大學生在入學之初，就能充分利用治學之工具」。(註10)

民國六十一年全國大學暨獨立學院教務長聯席會議上，有人建議開設「研究方法與論文寫作指導」、「參考工具書使用法」之課程，敦請專家學者探討如何將「研究方法」與「圖書資料運用方法」等教材納入大專院校教學內容。(註11) 同年，林慶彰先生亦指出大專科系宜注重運用參考資料的訓練，理工科學系可開設「自然科學文獻」，法商科系所可以開設「社會科學文獻」，文史科則開設「文史參考資料」。(註12) 雖然，圖書館利用教育有日受重視的跡象，惜仍停留在認識圖書館環境、資源、規章法則等初步階段，諸如：

1. 大一新生訓練時由館長講解一、二小時利用圖書館的方法，或放映錄影帶、影片介紹圖書館概況。
2. 發給圖書館手冊。
3. 成立參考諮詢部門，解答學生疑難問題及指導學生利用工具書。
4. 開設「圖書館學概論」課程，供各系學生選修。
5. 利用圖書館週，舉辦認識圖書館或使用工具書的展覽、演講。(註13)

凡此俱尚未達高層次的讀者服務。

國內介紹如何利用圖書館的文章很多，討論圖書館利用指導的文獻卻不多見。吳明德教授的「淺談大學圖書館利用指導」、吳瑤璃教授的「從圖書館利用指導談

參考服務的教育功能」以及顧敏主任的「圖書館資源示意圖」(註14)等皆是筭路藍縷的開山之作。其中尤以台北市立圖書館館刊的專輯(註15)和國立中央圖書館的「圖書館利用教育研討會」尤為二個高潮。(註16)

民國七十二年，吳瑠璃教授曾以台灣地區二十七所大學暨獨立學院圖書館為對象，對我國大學圖書館利用教育施行狀況做調查研究(註17)，民國七十七年，中國圖書館學會研究發展委員會做了追蹤調查，可惜分析結果未見發表。去年，范豪英館長針對目前的四十七所大學院校圖書館再度做「圖書館利用教育」之調查報告，並將之與吳瑠璃教授之研究做比較，於今年的「圖書館與資訊服務新境界國際研討會」上發表論文。(註18)

如果以吳瑠璃教授七十二年的調查和范豪英館長七十九年之研究兩相比較，可以發現：不管是就放映視聽媒體、印發手冊、或正式、相關課程之開授，近年來均有顯著增加之趨勢，倒是圖書館一次革命式的「講演」介紹則漸不被看好。(見表一)就正式課程而言，有二十六所大學開授圖書館相關課程；就四十三所提供「個別指導」的圖書館來說，三十六所圖書館教導光碟資料(CD-ROM)的檢索。

此外，就是各校自己的調查研究報告，如師大、輔大、逢甲、東海、淡江等均先後探討過。(註19,20,21,22,23)在專家學者的呼籲下，教育部新近完成的「大學暨獨立學院圖書館標準」對「圖書館利用指導」之實施明文規定如下：「大學圖書館應積極進行相關研究，在校內各所系開設『圖書館利用』之課程，舉辦各種圖書館利用教育及推廣活動，以提昇教學研究品質並促進社區教育文化之發展」。(註24)吾人企盼能因新標準的通過，展開圖書館利用指導的新紀元。

表一：兩次圖書館利用教育調查研究之比較

施行方式 年次	館數		百分比	
	1983	1990	1983	1990
新生訓練		46		97.87%
引導參觀	25	42	92.59%	89.36%
放映視聽媒體	10	22	37.03%	46.81%
圖書館手冊	17	43	62.96%	91.49%
個別指導		43		91.49%
團體指導		31		65.96%
正式課程	11	26	40.73%	55.32%
相關課程講授	2	9	7.40%	19.15%
講演	17	15	62.96%	31.91%
展覽		17		36.17%
其他		27		57.45%

三、圖書館利用指導的實施方式

圖書館利用指導的實施方式很多，茲分述如下：

(一) 指 標

圖書館內部各種指示標誌是一種無形而有效的圖書館利用指導方式，尤其對人員短缺的圖書館，是節省人力而不影響工作的有效措施。(註25)國內圖書館對「示意圖」、「指示牌」較不重視，在國外，指標的製作計有下列六種：

1. 指導性：指示某個特別的目標。
2. 方向性：指示某個特別的區域。
3. 識別性：指出某個學科藏書的位置。

4. 信息性：提供一般的信息和通告。
5. 指令性：指示必要的規章制度。
6. 警告性：說明潛在的危險。

指標可以文字、圖書或圖文並列的方式表示，以清楚、明確、易於辨認為原則，而風格、樣式要與整棟建築物一致，相互間存有邏輯關係。亦即，指示牌的位置，要仔細分析讀者的行走路線，而且數量要適當，過多或過少都會使讀者感到無所適從。一般說來：

1. 總標性示意圖應設在靠近大門的入口處，其內容反映的是圖書館主要的服務設施和藏書地點方位。
2. 不要將示意圖設在走道中間，免得讀者觀看時，阻礙其他人的出入。
3. 示意圖必須適時地反映圖書館現狀，時時修正，以免誤導。

(二) 圖書館簡介手冊

許多圖書館均備有「圖書館簡介」或「圖書館手冊」，供讀者取閱，所費雖不貲，但效果良好。茲以美國印第安那大學圖書館之簡介為例，說明其內容：(見表二)

(三) 參觀

圖書館的建築，常是各地的標竿，或是有名的「古蹟」之一，在假日或新生訓練時是導覽的必經之地。短暫的流覽固然是走馬看花，但亦可留下深刻印象，其主要目的在：

1. 了解圖書館的結構和布局。
2. 加深地理位置的印象。
3. 使其對圖書館感興趣，喚起他們利用圖書館的意願。

為了幫助新入學的大學生克服跨進圖書館門檻的困難，許多學校均將圖書館參觀活動列入每年對新生的例行入學教育之中。

表二：美國印第安那大學圖書館簡介內容

<ol style="list-style-type: none"> 1. 歷史 (History) 2. 館藏成長圖表 (Growth of Book Collection) 3. 館員數 (Staff) <ol style="list-style-type: none"> (1) 專業館員 (Libraries Faculty, FTE) (2) 非專業館員 (Supporting and Supervisory Staff, FTE) (3) 工讀生 (Student and Hourly Employees) 4. 館藏統計 (Collection) <ol style="list-style-type: none"> (1) 圖書和期刊裝訂本 (Books and Bound Journals) (2) 手稿和未編目之印刷性資料 (Manuscripts and Uncataloged Printed Materials) (3) 錄音帶、幻燈片、圖片和其他非書資料 (Recordings, Slides, Photographs and other Nonprint) (4) 地圖、圖表、和樂譜 (Maps, Charts, and Music Scores) (5) 縮影資料 (Microforms) 5. 本年度新增資料 (Volumes Acquired) <ol style="list-style-type: none"> (1) 圖書 (Books) (2) 期刊 (Serials) — 現期期刊 6. 流通 (Circulation) <ol style="list-style-type: none"> (1) 個人借貸數統計 (Loans to Individuals) (2) 貸給他館件數 (Loans to other Libraries) (3) 向別館借貸件數 (Borrowed from other Libraries) 7. 組織系統 (Organization) — 總館、分館、系館 8. 服務對象 (Patrons Served) 9. 行政人員 (Administrators) <ol style="list-style-type: none"> (1) 館長 (Dean) (2) 副館長 (Associate Dean) 10. 各館館藏統計數字 (Holdings of Books and Bound Journals) <ol style="list-style-type: none"> (1) 總館 (2) 各分館

(四) 重點指導法 (point-of-use instruction)

指的是參考桌前的個別指導，實地提供的利用指導，亦即將教材(如指導學生如何使用卡片目錄或期刊索引)陳列在其所能介紹的參考工具旁邊，供學生隨時利用，不須館員特別協助。教材可以是印刷式(如說明書)，也可能是視聽資

料(如幻燈片、錄音帶、錄影帶)。(註26)

(五)作業練習簿(workbook)

作業練習簿最早是由杜德里(Miri Dudley)於一九六九年在UCLA開始採用的一種自學(Self-instructed)以及自調(Self-paced)式的學習方式。練習簿內分成若干篇章，大都依照館藏資料的類型排列。每章介紹各種資料的性質及用途，再列舉若干問題，由學生練習填答。(註27)

(六)圖書館資源示意圖

所謂的「圖書館資源示意圖」(Library Pathfinders)是一種由參考部門負責設計、製作與執行的專題性知識推廣工作。茲以美國國會圖書館參考部門的科學資料為例說明之。(見表三)

(七)編製專科文獻指引

專題書目和圖書館資源示意圖皆以特定的主題為依歸，有其一定的範圍、目的和對象，這兩種服務均有助於增進圖書館與讀者的關係，惟專科文獻指引的編製最好是能與各系所合作。

(八)與課程相關的利用指導

要進行與課程相關的圖書館利用指導，須先獲得任課教授的合作。在學期開始前，館員先挑選出可能會廣泛利用圖書館館藏的課程，然後與任課教授共同討論實施圖書館利用指導的可行性。

(九)正式的利用指導課程

與圖書館利用指導相關的科目甚多，如「圖書館學概論」、「圖書館利用教育」、「文獻檢索與利用」、「研究方法與論文寫作」、「社會科學文獻」、「自然科學文獻」、「人文科學文獻」等。預期的學習成果將是課程結束後，學生能熟悉圖書館的組織及其所提供的服務，能有效利用基本參考工具書解決與研究性質相關的問題，並且能夠利用適當的查尋方法列出與某一主題相關的書目。(註28)

(十)其他：

如舉辦專題講座、「研習營」，或配合圖書館週舉辦「有獎比賽」、展覽、講演等活動，或爭取在校刊或學報上開闢小專欄，專題介紹如何使用圖書館、如

用各種檢索工具的基本知識等，以及接受讀者的參考諮詢問題等。

表三：美國國會圖書館的資源示意圖範例

<p>1. 題名 (Topic)</p> <p>2. 範疇 (Scope)</p> <p>3. 簡介 (Introduction) 提示一篇能代表本知識主題的文章或書籍，以做為認識本主題的最基本參考材料。只要讀者閱讀了本件資料，就能對於本主題知識有全盤性的瞭解。</p> <p>4. 標目詞語或關鍵字 (Subject Headings)</p> <p>5. 基本讀物 (Basic Texts) 列出有關本主題的經典之作，或是必不可忽略的基本讀物。</p> <p>6. 推薦性讀物 (Additional titles)</p> <p>7. 相關書刊 (Related titles)</p> <p>8. 書目 (Bibliographies)</p> <p>9. 手冊和百科全書 (Handbooks and Encyclopedias) 舉出手冊、百科全書或字典中有關本主題知識的內容。</p> <p>10. 會議論文集 指出和本主題知識有關的研討會會議記錄和評論性資料。</p> <p>11. 政府出版品 (Government Publications)</p> <p>12. 索引、摘要資料 列舉和本主題知識有關的索引或摘要資料，並說明本主題知識在該索引或摘要中的標示方法。</p> <p>13. 期刊 (Journals) 列出五種和本文主題知識相關的期刊，或者是五種經常刊載此方面論文的期刊。</p> <p>14. 代表性的期刊論文 (Representative Journal Articles)</p> <p>15. 報告 (Report) 選擇性的技術報告，專利資料、文獻，小冊子。</p> <p>16. 其他相關資料</p>

四、圖書館利用指導的評估

圖書館利用指導的評估有三個目的：一是學了什麼？二是教學的有效性，三是指導方法的評鑑。(註29) 圖書館利用指導宜講究因材施教、因地制宜。茲以大學

圖書館為例說明之。

(一)影響大學圖書館利用指導的因素：

1.學生的動機

動機(motivation)是許多學習活動的原動力。甘迺迪(James Kennedy)特別強調學生態度的重要性，他認為學生的動機是圖書館利用指導成敗的重要因素。(註30) 如何提振學生的意願必須優予考慮。

2.教授的支持

畢爾德斯禮(Beardsley)指出教授的態度是影響學生動機的一個重要因素。(註31) 哈夫曼(Hofmann)亦認為學生之所以對圖書館的利用欠缺興趣大都由於教授們對於圖書館的服務與資源缺乏瞭解所造成。(註32)

3.指導的時機

實施圖書館利用指導最好的時機當然是在學生有迫切資訊需求的時候，譬如教授指定作業時，或學期報告到期前二、三個星期之時段。

4.指導的內容

圖書館利用指導的內容須能適合學生背景和需要。因此，學生的程度、學科知識以及使用過圖書館的經驗，均是館員設計內容時必須詳加考慮的要素。(註33)

5.學習的目標

學習目標是對於學習活動的成果所做的明確敘述。因為圖書館利用指導本身是一種教學活動，所以設計時，須採用系統教學的方法，易言之，對於預期的學習成果應有具體的概念，否則將無法評鑑。

(二)教學方法：

至於圖書館利用指導所使用的教學方法則有以下幾種方式：

1.口頭講述

館員在圖書館或教室親自向學生講解是圖書館利用最常見的一種指導方法。它的優點是聽眾人數不受限制，可以節省個別指導所耗費的人力、時間，缺點則是單向傳播。

2.使用視聽媒體

有許多圖書館利用視聽媒體配合講解，實施利用指導。

(1)幻燈片—錄音帶(Silde-Tape shows)

巴默爾(Palmer)曾經為文說明如何利用視聽媒體製作一個好的圖書館利用節目。(註34) 在介紹時，最好能佐之以圖片、實物以增加學習效果。

(2)影片—錄影帶(Films and Videotapes)

(3)錄音帶(Audiotape)

吳明德教授指出不同的教學目標、學生差異、教學內容的難易以及教學方法都是影響視聽資料教學效果的重要因素。惟圖書館利用指導的視聽教材不易從市面購得。(註35)

3.電腦輔助教學(Computer-Assisted Instruction-CAI)

電腦輔助教學有許多好處，諸如學生可以積極參與，易收回饋之效，電腦比人更有耐心，較不受空間、時間的限制等。使用此一教學方式最有名的應屬美國伊利諾大學(University of Illinois)的PLATO (Programmed Logic for Automatic Teaching Operation)系統。(註36) 電腦輔助的圖書館利用指導目前仍不普遍，原因有二，一是許多圖書館缺乏有能力撰寫電腦程式的館員，且市面上現成的軟體不多；二是目前的電腦輔助教學仍以供學生自我練習(drill and practice)為主，偏重事實(facts)的學習，無法達到較高層次的行為目標。(註37) 此外，交互式的影碟(interactive videodisc)能儲存聲音及影像，是較為新穎的教學媒體，亦值得密切注意。

(三)評鑑方法

菲埃爾勃蘭特(Fjallbrant)指出：「評鑑的目的在於蒐集及分析一些資料，並以其結果做為教學決策的依據。」(註38) 評鑑具有回饋的功能，它提出教學過程所遭遇到的問題及困難並加以診斷，獲得的結果則用以改進教學系統以達成既定目標。(註39) 一般而言，圖書館利用指導的評鑑方法約有下列三種：

1.觀察法

館員可以觀察學生提出問題的型態與數量的多寡，或者從書籍出借的數量來評量。再如查看學生學期報告的書目也是一種可行的方法。

2.問卷調查法

問卷的內容可以包括：以前接受圖書館利用指導的情形以及使用該校圖書館

的經驗，有關利用指導教材的意見，接受指導後對圖書館利用瞭解的程度，以及對圖書館的滿意度。調查的結果當可用來改進講授內容，教授方法和學生作業的設計方式。(註40)

3. 測驗法

許多圖書館採用測驗法來評鑑圖書館利用指導的成果。學生在接受指導後，立即接受測驗，由他們的學習成就來評估所使用的指導方式是否有效。

五、圖書館利用指導的省思與定位

讀者一定需要「指導」嗎？圖書館利用指導真的不可或缺，無法取代？有人說過：「假如一些圖書館館長為佈置他們的圖書館使之方便讀者，所下的功夫夠得上他們指導人們如何去利用圖書館所作努力的一半，他們的服務成效就會比現在好得多。」誠哉斯言！

從早期對「圖書館技巧」(library literacy)的鼓吹，到晚近對「資訊檢索技巧」(information literacy)的歌頌，圖書館人員對「圖書館利用指導」的迷思始終帶有浪漫的情懷，宗教的熱忱；一廂情願的認定：「給他一條魚，不如教他如何釣魚」，不管那人是否對魚「敏感」，而高估了「圖書館利用指導」的功效。

有關對「圖書館利用指導」的排斥與不屑，圖書館學文獻歷歷可陳，綜合反方的意見，約可歸納如下：

1. 有些人質疑圖書館利用指導的有效性，認為太偏重於技術性層面本身，而不講究實質的資訊需求，亦即圖書館利用指導的館員僅著眼於資訊的載體(carrier)，而忽略資訊本身的重要性。
2. 問題不在於人們是否需要幫助，而在於是否以「最佳」方式幫助使用者。
3. 如果圖書館的佈置井然有條、館藏的歸類簡單明瞭、邏輯分明，人們自可「按圖索驥」，而不須要特殊的「指導」、協助。
4. 由於缺乏教學的技巧，圖書館員的講解常是事倍功半、效果不彰。
5. 「圖書館利用指導」大多偏向於具體的內容，如卡片目錄、索引摘要的使用，百科全書、字典、年鑑的查閱等，而欠缺檢索策略的探討。這些基本的圖書館

認知雖然重要，但對於培養獨立研究的人才似無多大幫助。

6. 「研究」和「圖書館技巧」是不相當的，徒有技巧，無法保證研究的必然成功。
7. 在消費意識高張的今天，使用者的問題是「答案是什麼」，而不是「答案在那裡」。

史東恩(Stoan)認為學者不一定要具備圖書館技巧，就如同館員不一定有研究能力，前者關心的是「知識的追求」，後者關切的是「資訊的掌握」。(註41)科學家固然需要資訊，但不能為此花費太多力氣，或長期等待。

麥克勞(A. Rennie McElroy)指出圖書館利用指導的目的有二，一是幫助學生透過所修習的課程，熟悉圖書館的性質；一是提供更全面了解圖書館的形成、作用和使用資訊的知識，使學生能利用這些知識，在日後所接觸的各種專業中研究、分析，並發揚光大。(註42)前者是它的狹義目標，後者是它長遠的意義。因此，實施圖書館利用指導時，必須審慎評估圖書館的人力、資源，做有系統的規劃，不可以盲目追隨，人云亦云。換句話說，圖書館利用指導不可以做為管理制度不完善的煙幕彈，也不可以視為挽救館藏不足的萬靈丹。尤有甚者，在資訊社會的今天，圖書館員更應思索「無牆圖書館」(Library without walls)的資訊提供。

六、圖書館利用指導的第二代——讀者教育

「讀者教育」係幫助讀者最佳地使用資訊的教育。圖書館學文獻顯示：自一九六九年以來，討論圖書館利用指導(Library instruction)的文章計有1,395篇，討論「讀者教育」(User education)的文章則有521篇。事實上，兩者大同小異，強調的都是對圖書館資訊使用的技巧，只是後者似乎更強調讀者研究，讀者心理學等課題，而前者多從館員的角度出發。除了對名詞選用的偏好外，後者似乎隱含比「圖書館」更多的資訊層面，有意引導讀者吸取更廣義的資訊資源，不要自我設限於「圖書館」的館藏。

在國際上，「讀者教育」並不是一個新課題，七十年代以來，它在許多國家受到了重視並且迅速發展。各國對讀者教育的關注與聯合國科教文組織(UNESCO)的

大力倡導以及所舉辦的一系列國際協作活動有著直接的關係。此外，歐洲資訊機構協會(EUSIDIC)，世界工程組織聯合會(WFEO)，國際文獻聯合會(FID)，歐洲經濟合作暨發展組織(OECD)等，對讀者教育的推動亦不遺餘力。【註43】

圖書館的終極關懷是為讀者服務，是以有關使用者的教育是最重要的一環。對使用者的教育或訓練，可以分為「目前的使用者」和「未來的使用者」兩類。圖書館、資訊服務人員既然在知識之「形成、連續與成長」過程中具有重要地位，就應該熟諳「認知科學」的範疇，從根本的人類認知活動、認知行為、認知模式中去了解「知識」；了解「知識形成」的模式，傳達資訊、轉換知識的過程，以協助圖書館的使用者，做好資訊服務的工作。(註44)

總之，圖書館的教育功能尚包括資訊管理和利用的傾囊相授，這種技能實涵蓋了批判性的思維方式(critical thinking)和「解決問題」(problem-solving)等一系列步驟。故唯有以更寬廣的角度來看「圖書館技巧」(library skill)，才能使「圖書館利用指導」的觀念生根萌芽。

(一)讀者研究

廣義的「讀者研究」(user study)乃泛指教育、文化、出版、新聞等單位或團體對人們的閱讀活動所進行的研究。就圖書館利用而言，所謂「讀者研究」係指探討具有閱讀意願、能力和需求之個人或團體接受或利用圖書館服務之現象、規律和趨勢，以做為圖書館營運之參考。其目的在分析讀者對圖書館的資料分佈、藏書組織、服務範圍與方式，設備以及資訊檢索等認知、運用和滿意度，俾使圖書館對每一服務對象都有適其所需之文獻或服務，以達到「藏用合一」的圖書館設置目標。

換句話說，讀者研究乃在瞭解讀者對文獻的需求，對圖書館的期望以及其利用方式與過程。而其研究的主要內容則包括：1. 影響讀者閱讀需求的因素；2. 讀者查找和利用文獻的行為；3. 讀者類型和文獻需求特點之關係；4. 讀者文獻需求過程中的心理活動情形及規律研究；5. 讀者服務工作的評價。

(二)讀者教育的內涵

讀者教育應該是終生受益的。就長遠目標而言，圖書館員應該掌握的範圍包括：

1. 保證讀者有效地利用本地圖書館和其他圖書館資料。
2. 提高讀者利用文獻和其他資訊服務的能力，以長久保持最新的資訊，並獲得

與某一主題相關的資訊。

- 3.使讀者了解在此領域中，最有實際經驗的人士所發表的有水平的學術訊息，包括出版的和非出版的，正式和非正式的刊物。
- 4.提高讀者對學術和專門文獻結構的認識，如出版品的類型、作者、讀者群代表性內容和文獻指南。
- 5.向讀者介紹資訊的其他來源，如研究學會和專業團體的資訊檢索服務。
- 6.幫助讀者運用資訊，解決問題。(註45)

有人說：「一克的幫助，其價值有如一噸的教育；一位易于接近，有知識、樂於助人的資訊人員，其價值有如一大打讀者教育課程」。萊茵(Line)也認為：「教育讀者最有效而效果持久的方式是為他們服務，讓他們自己去學會這門技巧。因為，並非每人都想學會開車；對某些人來說，坐出租汽車可能更為明智，成功的資訊服務工作應當既是汽車駕駛學校又是出租汽車服務部」。(註46) 處於資訊社會的時代，圖書館要有多角化的經營提供多元化的服務。

七、圖書館讀者教育的規劃

在規劃圖書館利用教育的活動時，館長和負責館員應共同釐訂方針、策略，俾便有效的利用可能的人力資源。此包括 1.誰來教導？ 2.如何培養技巧？ 3.使用何種教學方法來圓滿達成任務？

(一)參與人員

國外大學圖書館，普遍設有學科專家(Subject specialist)教導各種高深的專科文獻，亦有專人負責「圖書館利用教育」的策劃，我國則未能有大規模的活動，僅責成參考館員負責此方面的工作，或由館長、組主任擔任「圖書館學概論」的講授。為廣泛培養人才，可以考慮「讀者服務」與「技術服務」人員的互動，尤其是光碟資料檢索日趨頻繁的今天，更須多人投入，方能克竟其功。如果能夠鼓勵各科系教授、博士班研究生拔刀相助，加入義工行列，就更完美了。(註47)

(二)技術的培育

由於許多館員沒有實際教學的經驗，對圖書館利用課程的指導如果不是沒有信

心，就是力不從心。為有效充實館員的教學技巧，可以引進「教學設計」(instructional design)的觀念。所謂「教學設計」係指運用各種和學習相關的知識、理論，考慮在學習過程中的各種影響因素與變數，有系統地來設計、策劃製作、執行和評鑑教學的過程。它最基本的四個要素是：學習對象、學習目標、內容與方法和效果評鑑。(註48)

柯特姆(Cottam)曾就教學設計的過程說明讀者教育的五項基本工作：1. 明瞭讀者的要求；2. 對圖書館現狀的分析與描述，包括供讀者使用的圖書館資源；3. 圖書館教育對象、工作方法及資料儲存的發展；4. 圖書館教育的講授；5. 圖書館教育的評價。(註49)

(三)教學方法與實施方式的選擇

各種實施方式利弊互見，採擇時須審慎評估使用者的能力背景、學習意願、實際需求、再佐以適當的教學技巧。

(四)引進「行銷」的觀念與技術到圖書館

於每學期開始，由館長署名發信給位每新進教授，除了表示歡迎之意，也簡單介紹圖書館可資利用的服務、館藏，尤其是有關：

1. 學科書目專家(bibliographic specialists)之設置，或指派專人負責。
2. 各種宣傳刊物(brochures)之分發，諸如：
 - (1) 圖書館借閱規則(faculty borrowing privileges)
 - (2) 研究小間之申請辦法(faculty studies)
 - (3) 館際互借程序、流程(interlibrary loan procedures)
 - (4) 線上檢索(computer assisted literature searching)
 - (5) 圖書之推介(how to request materials)
 - (6) 圖書館利用課程之講解(instruction in the use of the library for studies)
3. 教授指定參考書(reserve requests)之安排。

總之，館員須利用各種適當的管道和教授、學生多做連繫、溝通，主動出擊，做好「公關」的工作。

八、建議事項

「讀者教育」的推廣，必須是有計劃、持續性、有評估的長期投資。吳珣瑛於「我國大學圖書館利用教育施行狀況調查研究」一文中曾建議：

- (一)各館責成專人負責圖書館利用教育活動之規劃與實施。
- (二)加強與任課教師聯繫，互相配合，共同實施「論文寫作實例教學」。
- (三)增列有關課程，灌輸利用圖書館之知識與技能。
- (四)圖書館系組開設「圖書館利用教育」課程，培養人才。
- (五)編定「指導學生利用圖書館實例」範本。(註50)

惜至今仍未能改善，實令人遺憾。圖書館利用的基本知識應在小學時紮根，到了大學應是高層次、專精的、深度的個別研究(individual studies)。有關當局除了責成圖書館充實各項儀器設備，廣泛蒐藏各種參考工具書，以利讀者之運用外，尚須注意下列事項：

(一)提供現職館員再教育的機會

我國圖書館利用指導未臻完善，多由館員自我摸索學習，因而普通缺乏教學技巧、計劃設計與效果評估。今後除呼籲各圖書館學系儘速開設「圖書館利用教育」課程，以培養未來的專業人才外，在職館員的進修活動亦必須加強。(註51)

(二)成立圖書館利用教育委員會

日益增長的興趣和需求的迫切促成專業組織的設置，如美國學院與研究圖書館協會的「目錄指導部」和美國圖書館協會的「圖書館教育圓桌會議」，英國的「國家與大學圖書館常設會議」(SCONUL)的資訊服務組皆是。專業圖書館組織的成立有助於問題的討論和資訊的交流。

(三)發表相關文獻

缺乏相關研究文獻，將會延緩圖書館利用教育的進展，並使許多圖書館在缺乏參考文獻的情況下，浪費人力、時間在同樣的工作上，重蹈覆轍、原地踏步。

(四)編製圖書館利用教育資料庫

配合世界潮流，加強國際交流，資源共享的觀念，將可使今後之理論研究、課程設計更趨完善，而制定教學大綱、編寫教材之工作亦可事半功倍。英國的LIMB(圖書館利用教育資料庫)和美國的「圖書館指導資料交換中心」均是可學習的榜樣。

(五)定期舉辦研討會

研討會的舉辦旨在集思廣益，交換新知，可收充電之效果。第一屆國際圖書館利用教育會議於一九七九年在英國劍橋召開，第二屆會議於一九八一年在英國牛津大學辦理，第三屆於愛丁堡大學舉行。我國距離上次的「圖書館利用教育研討會」已有六個年頭，該是舉辦第二次圖書館利用指導研討會的時候了。

(六)加強館員服務讀者的觀念

圖書館員應主動、積極地為讀者服務，除了適時、適量地提供讀者所需的資料，亦須思索如何節省讀者檢索資訊的時間，增加資訊蒐集的廣度，以促進館藏資料的流通及利用。

(七)改變教學方法

學生使用圖書館的動機與教授的教學方法息息相關。圖書館利用教育能否蓬勃發展有待「獨立研究」、「終身學習」理念的深植。欲有效推廣讀者教育，首須改進目前的教學方法，呼籲教師重視學生撰寫論文的能力，由利用圖書館習慣的培養，進而追求博雅教育。

(八)善用各種人力資源

圖書館利用指導的實施可以採「矩陣式」(matrix)的管理組織，動員技術服務、讀者服務的人員，成立「特遣部隊」，發揮館員的學科專長，或與教授密切配合，利用課堂作業引導學生利用圖書館從事研究工作，亦可與教授合開「專題報告」、「論文寫作」的課程，即由圖書館員負責傳授資料蒐集要領，教授授予寫作技巧，使學生在完整的訓練下完成學位論文。

(九)評估讀者教育的服務成效

有鑑於圖書館利用教育的重要性，我國的公共圖書館營運要點，大專院校圖書館標準宜明訂圖書館利用教育實施事項，時時評估讀者服務的成效。

九、結 論

有道是「在廣告促銷之後，還應該有詳盡的售後服務」，圖書館利用指導在推廣以後，更須注重品質的維護、層次的提昇，不同於「師父引進門、修行在個人」，圖書館的服務能力，將隨著「問津者」眾而日趨透明化，如何積極改善管理制度，而免於「自暴其短」的尷尬將是管理者必須深思的課題。

「將圖書館的焦點由記錄儲存轉向使用者是一項富有挑戰性的任務」。(註52)「未來」充滿不可知的變數，圖書館利用指導的館員是否能成功，端視其應變的能力和彈性。我們不僅要應付已然挑戰，更要設法影響、引導未然的方向。但願第二代的圖書館利用指導也像第一代那般堅實和充滿活力！讓我們一起祈禱圖書館利用指導的第二代將是：

由書目到資訊
 由指導到教育
 由圖書館利用到知識的掌握
 由環境的熟悉到永恆的追求

附 註：

1. 吳明德，「淺談大學圖書館利用指導」，中國圖書館學會會報，36期(73年12月)：117.
2. 吳瑯璃，「從圖書館利用指導談參考服務的教育功能」，社教系刊，13期(民73年5月)：57-60.
3. James Rice, Teaching Library Use : A Guide for Library Instruction (Westport, Connecticut: Greenwood, 1981), p.p.5-7.
4. "Guidelines for Bibliographic Instructions in Academic Libraries," College and Research Libraries News 38 (April 1977): 92.
5. ALA World Encyclopedia of Library and Information Services (Chicago: ALA, 1980), p.469.
6. Frederick A.P. Bernard, "Annual Report of the President of Columbia College, Made

- to the Board of Trustees, May 7, 1883," (New York: Columbia College, 1883), p.46.
7. 范錚，「美國大學圖書館的讀者教育」，用戶培訓文集（北京：全國高等學校圖書館工作委員會秘書處，1984），頁117.
 8. Daniel Gore, Bibliography for Beginners: Form A (New York: Appleton - Century - Crofts, 1968).
 9. "Standards for College Libraries." (Chicago: ALA, 1975), p8.
 10. 教育雜誌，29卷(民28年8月)：75-77
 11. 中華日報，民國六十六年三月二十六日，二版。
 12. 林慶彰，「由研究生圖書館利用引起的一些問題」，中國論壇，37期(民66年4月)：25-27.
 13. 張錦郎，「談大學及公共圖書館利用教育」，台北市立圖書館館訊，二卷二期(73年12月)：4-5.
 14. 顧敏，現代圖書館學探討（台北市：台灣學生，民77年），頁249-268.
 15. 「圖書館利用教育專題」，台北市立圖書館館訊，二卷二期(民國73年12月)：2-25.
 16. 國立中央圖書館，圖書館利用教育研討會，民國74年9月26日.
 17. 吳瑤璿，「我國大學圖書館利用教育施行狀況調查研究」，社教系刊，11期(民72年6月)：71-76.
 18. Ellen F. Liu, "User Education in Academic Libraries: A Study of Current Programs, "paper presented at the International Conference on New Frontiers in Library and Information Services, Taipei, National Central Library, May 1991.
 19. 「師大學生利用圖書館之態度研究」，社教系刊，7期(民68年6月)：73-80.
 20. 私立輔仁大學圖書館學會編，「輔仁大學利用圖書館狀況調查報告」(台北縣：編者，民71年)。
 21. 林麗雲，「逢甲大學學生利用圖書館狀況調查報告」，逢甲學報，18期(民74年)：139-184.
 22. 傅寶真，「圖書館講解與參考工作推行之分析－東海大學之實例與經驗」，國立中央圖書館館刊，十七期(民73年)：51-57.
 23. 林秀玲等，「淡江大學學生利用圖書館之情形研究」，知新集，20期(民74年)：

71-92.

24. 大學暨獨立學院，專科學校圖書館標準研究計畫報告書，民國80年1月30日，頁56.
25. 吳瑠璃，「從圖書館利用指導談參考服務的教育功能」，頁59.
26. C. H. Stevens & J. J. Gardner, "Point-of-use Library Instruction," In Educating the Library User, ed. John Lubans, Jr. (New York: Bowker, 1974), p.270.
27. M. Dudley, "Teaching Library Skills to College Students," In Advances in Librarianship, ed. M.J. Voigt (New York: Seminar Pr., 1972), p.p. 83-105.
28. H. B. Rader, "Formal Courses in Bibliography," In Educating the Library User, ed. John Lubans, Jr. (New York: Bowker, 1974), p.279.
29. Anne K. Beaubien, Sharon A. Hogan and Mary W. George. Learning the Library: Concepts and Methods for Effective Bibliographic Instruction (Now York: Bowker, 1982), p.213.
30. J. R. Kennedy, "Integrated Library Instruction," Library Journal 95 (1970): 1452.
31. V. M. Beardsley, "Library Instruction in Colleges and Universities in the Seventies: A Viewpoint," In Educating the Library User, ed. John Lubans, Jr. (New York: Bowker, 1974), p.113.
32. L. A. Hofmann, "Educate the Educator: A Possible Solution to Academic Librarian's Dilemma," Journal of Academic Librarianship 7 (1981): 3.
33. S. L. Whildin, "Plimpton Prepares, How to Win the Library Instruction Game," Drexel Library Quarterly 8 (1972): 232.
34. Millicent C. Palmer, "Creating Slide/Tape Library Instruction: The Librarian's Role," Drexel Library Quarterly 8 (July 1972): 251-67.
35. 吳明德，頁122.
36. Joan Tomay Hicks, "Computer - Assisted Instruction in Library Orientation and Services," Bulletin of the Medical Library Association 64 (April 1976): 238-40.
37. M. Williams & E. B. Davis, "Computer - Assisted Instruction: An Overview," In Theories of Bibliographic Education, eds. C. Obermann & K. Strauch (New York: Bowker, 1982), p.p.171-191.

38. N. Fjallbrant, "Evaluation in a User Education Programme," Journal of Librarianship 9 (1977): 84.
39. 吳明德，頁122.
40. P. Pearson & V. Tiefel, "Evaluating Undergraduate Library Instruction at the Ohio State University," Journal of Academic Librarianship 7 (1982): 351-352.
41. Stephen K. Stoen, "Research and Library Skills: An Analysis and Interpretation," College & Research Libraries (March 1984): 105.
42. A. Rennie McFloy 等著，賈翠芬譯，「讀者培訓——一生受益嗎？」，用戶培訓譯文集（北京：全國高等學校圖書館工作委員會秘書處，1984），頁38.
43. 李曉明，「情報用戶的培訓」，用戶培訓文集（北京：全國高等學校圖書館工作委員會秘書處，1984），頁11.
44. 林孟真，「圖書館資訊科學與認知科學」，社會教育學刊，15期(民75年)：173-186.
45. 同註42，頁40.
46. M. B. Line 著，熊第志譯，「一位既非用戶又非教育者的看法」，第三國際圖書館用戶教育會議錄（北京：全國高等學校圖書館工作委員會秘書處，1986），頁7.
47. Patricia Senn Breivik, Planning the Library Instruction Program (Chicago:ALA, 1982), p.p.111-112.
48. 李文瑞，「國立空中大學採用系統化教學設計的反省與建議」，國立空中大學七十九學年度系統化教學設計研習會（台北市：國立台灣師範大學，民80年6月）.
49. Keth M. Cottam, 「避免失敗——計劃讀者教育工作」，用戶培訓譯文集（北京：全國高等學校圖書館工作委員會秘書處，1984），頁146.
50. 同註17.
51. 宋美珍，「美國大學圖書館利用教育(下)」，教育資料與圖書館學，27卷3期（民79年3月）：355
52. Miriam Drake, "Impact of On-line Systems on Library Functions," In The On-line Revolution in Libraries: Proceedings of the 1977 Conference in Pittsburgh, Pennsylvania, eds. Allen Kent and Thomas Galvin (New York: Mearcel Dekker, 1978).