

# 東吳大學圖書館之 圖書資訊利用教育

鄭雅靜

(東吳大學圖書館推廣組組長)

## 前言

圖書館指導的觀念肇始於十九世紀初，本世紀以來由於電腦與通訊科技的快速進展，已使全球社會環境產生極大的改變，特別是在資料性質之處理與資訊知識的利用技術方面都有革新的發展。大學圖書館向以資料的保存、管理與利用以為支援服務全校師生教學研究所需的基礎，在面對資訊技術的變革與資訊社會未來的快速發展，除延續傳統的圖書館利用教育方法外，亦以培育學生的資訊素養為其參與終身學習的能力為目標。本文擬從傳統的圖書館利用角度來探討本校圖書館實行圖書資訊利用教育之概況，除借重圖書館過去推廣圖書館利用教育的努力外，亦論及八十七學年度開設之「圖書資訊利用」課程的教學經驗，針對資訊網路時代圖書館利用教育的內涵、實施方法與改進方向，規劃未來可能的發展方向。

## 壹、圖書館利用教育的意義與內涵

傳統圖書館的利用教育以(1)認識圖書館環境(library orientation)；(2)圖書館利用指導(library instruction)；(3)書目指導(bibliographic instruction)，在大學圖書館裡最常見的圖書館利用教育包括：參考訪談、圖書館訪視、圖書館館藏資料介紹等等，目的都在培養學生獨立使用圖書館各種館藏資料的能力，並進一步作為圖書館與讀者間互動的基礎。八〇年代的圖書館利用教育發展受到電腦科技與網路環境技術的進度有了很大的改變，圖書館員從傳統圖書資料保管者的保守形象轉變為積極地資訊仲介者與教育者的角色，館藏資源與圖書館的業務進行亦隨著電腦科技的進步而成長。楊美華建議傳統之圖書館利用教育或許可以從「資訊素養」的角度思考，在資訊經濟與社會緊密結合的環境中，使師生養成資訊社會的消費者素養。在資訊化網路時代的今日，圖書資訊利用教育的實施，藉由通過對讀者與潛在性使用者的教育，啟發使用者的資訊需求與資訊素養，圖書館可透過各種資訊推廣行銷方

法，讓使用者對資訊的需求以獵取資訊的行為來表達，不僅提高資訊資源的利用效率並能加速普及資訊知識的傳播。

## 貳、新科技與網路技術對圖書館利用指導的影響

九〇年代的圖書館利用教育不再侷限於書目指導(bibliographic instruction)。由網路技術已經超脫了區域網路架構的限制，各種網路技術協定或標準的認同與使用，使網際網路的盛行、社會環境的變異與使用者教育再造等等，當資料透過加工而成為資訊，資訊與科技結合之後的資訊對人文、社會所帶來影響，將不再只是過去各學界或應用範疇對「資訊」一詞所下的特定的界說或定義，資訊科技與不同的領域結合就能延伸資訊的能力與內容，譬如，資訊科技結合網路的利用，就大大的加強了數位化資訊的內容與影響力。又如，資訊科技與各種專業資料（如善本書籍）的結合，不僅能為善本書籍的長久保存籌設一解決之道，更藉由資訊檢索技術的發展，使之得以迅速有效地加以利用。

數位化技術的廣泛應用是另一個新歷程。美國自柯林頓總統於1993年 2月以來陸續發表有關「國家資訊基礎建設(National Information Infrastructure, NII)與「全球資訊基礎建設」(GII)計畫，世界各國亦相繼於本世紀末提出國家相關之 NII計畫，莫不以拓展國家基礎資訊建設，提升人民資訊素養，達到全民終身教育養成之目的。在資訊科技的環境裡，傳統的紙張資料已經無法滿足現代社會的基本需求，取而代之的是各種數位化資料。數位化資料涵蓋了各種不同的資訊空間：聲音、圖形、文字與影像等等，數位化文件透過網路傳輸而散佈的資訊正逐漸影響著人類的生活。數位化文件因其性質之故而無所不在，空間與時間障礙低，透過Hyper link與HTML使數位資料文件能夠大量匯集並自我成長，再加上電腦軟、硬體工具的資訊處理能力，圖書館的業務愈來愈倚重電腦技術應用之際，圖書館利用教育亦隨著圖書館應用電腦的情形而成長。

## 參、東吳大學圖書館的圖書資訊利用教育

### 一、概況

本校中正圖書館為配合教學與研究需要，於民國六十七年竣工啓用後，即開始推動圖書館指引等利用教育。民國七十九年為提高中正圖書館之資訊服務品質，開始提供線上及光碟資料庫等電腦化資訊檢索服務。八十年一月，本館獲校方全力支持推動自動化，由校長楊其銑先生代表本校與鼎盛公司簽約採用SEA-URICA(Software Enhancement Application Universal Real-time Information Control & Access) 圖書館自動化系統，使圖書館利用指導的內容涵蓋線上書目資料查詢系統(Online Public Access Catalogue, OPAC)與相關圖書館週活動等。自完成圖書館自動化後，八十三年完成外

雙溪校區中正圖書館光碟網路之建置以來，隨著電腦科技與網路環境的提升和改進，各種專業資料庫的盛行，各種圖書館利用教育亦隨者時勢所趨而做調整，其中又以推動資訊檢索技術以教育讀者，是為圖書館利用教育之重大進步。

總的來說，本校圖書館為使讀者能有效地利用館藏資料資源，進而使大學圖書館發揮最大的服務效能，歷年來所施行的圖書館利用教育包括：圖書館導覽、印製圖書館手冊或各類資料庫使用指引、光碟資料庫或線上資料庫與公用目錄使用說明會、參考諮詢服務台，以及與讀者個別約定之參考服務、出版圖書館通訊等等，以下簡要說明之。

#### (一) 圖書館導覽

##### 1. 例行之圖書館導覽活動

- 時 間：圖書館導覽活動一般於每學年第一學期開學之際舉行
- 內 容：整個導覽活動規劃為認識圖書館的環境、設備、組織與相關館藏資源
- 服務對象：以本校大學部新生、轉學生與研究生為兩大服務群體
- 進行方式：圖書館先行發函本校各學系、所單位以便安排班級人數與參訪時間，由專人帶領講解，活動時間約30-60分鐘左右。

##### 2. 特定團體導覽參觀活動

此項活動是服務圖書館的潛在性讀者，大致上以特定安排之青年學生與一般性訪客居多。內容多偏向於圖書館的概況介紹，如館藏資源特色、館藏量、館舍空間配置、相關電腦設施與服務項目等等。一般設計的導覽流程約30分鐘左右，亦可配合訪視團體或單位的需求增加播放介紹本校之錄影帶節目，使來賓能更具體地認識本校與圖書館的特色。

#### (二) 印製圖書館手冊或各類資料庫使用指引、常問問題

目前，印製各種圖書館使用手冊或宣傳單張是大學圖書館裡最常被使用的圖書館利用教育方法之一，本校圖書館亦不例外。東吳大學圖書館定期更新圖書館手冊，內容包括：館舍配置、作業流程、館藏概要、分類體系、尋找資料的方法、及我們的服務項目等，希望協助讀者透過手冊裏面的文字內容說明，得以迅速有效地接收到圖書館的各項相關服務與利用訊息。此外，不論是中正圖書館或城中校區分館都各自依其校區圖書館的館藏特色，製作相關專業資料庫的使用指引以服務師生。

至於讀者在使用圖書館可能遇到的相關問題，我們亦提供幾種與讀者互動的溝通方式：圖書館首頁（Homepage）的常問問題解答

（FAQ）、WEB版的線上公用目錄WWWPAC）亦提供讀者信箱服

務。此外，讀者亦可以書面或電子郵件的方式傳達其意見給圖書館館員。

### (三) 光碟資料庫或線上資料庫、公用目錄使用說明會

由於光碟與網際網路資料庫是近年來圖書館提供參考服務的主要資源之一，更是學生學習與教師研究教學的主要利器，已成為圖書館近年來圖書館推廣利用教育之一環。圖書館近年來各自以兩個校區的館藏的電子資料庫為基礎，舉辦相關專業資料庫之使用說明會，向全校師生推廣館藏利用資源。舉辦過的專業資料庫說明會如：「Lexis-Nexis法律資料庫」、「台灣經濟新報(TEJ)資料庫使用說明會」、「AREMOS經濟統計資料庫」、「中文光碟資料庫」、「理科參考圖書&期刊資料利用」、「國家圖書館遠距圖書服務系統」說明會.....等等。平均每場之參加人次為25-30人左右。舉辦線上公用目錄使用說明會亦是推動館藏資源的基礎。由於網際網路的盛行，多數的師生已可透過校園網路的軟、硬體設備連線本校的線上書目查詢系統，但為服務各種可能的潛在性讀者，圖書館仍然於學期開始之際，歡迎教職員生以預約的方式報名參加線上公用目錄說明會。

### (四) 參考諮詢服務台

此為常態之圖書館參考諮詢台服務，除了借還書的流通服務外，是圖書館推廣行銷服務之大宗。除一般性的參考諮詢服務外，亦辦理館際合作等服務業務。

### (五) 個別約定之參考服務

由於讀者各自有其不同的研究領域或主題，一般性之專人導覽式的講解活動或無法滿足某些讀者的需求，因此圖書館亦接受類似小組學習的方式來進行圖書館利用教育。人數限定上只要每滿五位學生對某一資料庫的學習有興趣，即可向圖書館的參考諮詢台登記，預約時間安排說明講解。

### (六) 圖書館通訊與其他活動

圖書館於八十四年三月著手編印「圖書館通訊」，目的在建立一個良好的雙向溝通管道，將本校圖書館的經營理念與各項服務現況、未來展望做詳盡確實的報導，增加全校師生對圖書館的認識和瞭解，進而充分利用圖書館的資源。「圖書館通訊」的內容主要涵蓋圖書館與資訊服務的專題報導，資訊新知、館務報導與交流園地等等。除了由本館承辦相關業務的館員撰稿外，我們也誠摯的歡迎全校師生職工的投稿。出刊日期為每年於三月、九月。

圖書館週可能舉辦的圖書館作業靜態展覽活動。另與全校師生密切相關之各項圖書業務說明，如「書籍資料採購作業說明會」，其他動態活動包括慶祝校慶時，圖書館所舉辦之「查資料比賽」、「非書

小劇場」等等館藏資源利用活動。

## 二、檢討

據丁崑健在國科會研究報告中之「圖書館利用教育之規劃研究」，對國內各大專院校的學生進行學生對圖書館利用教育的需求調查，其中以下列舉例之幾項需求為使用大項：

- 電腦查詢圖書館的線上目錄
- 電子媒體選用(如網路、多媒體)
- 網路資源
- 主題標題與圖書分類
- 光碟式的摘要索引/參考工具書
- 圖書館館舍配置與服務項目
- 資料/檔案管理
- 論文寫作報告
- 卡片式的圖書館目錄 . . . . .

過去圖書館已經實行多種圖書館利用教育方式，如『印發手冊』、『認識圖書館環境』、『與課程關的利用指導』等等，但多屬片段不連續的推廣教育。無論是每一學期開始的新生導覽活動，例行編輯的各種資料庫使用指引、圖書館手冊，以及各種專業性資料庫的利用說明活動等等，雖能達到培養學生獨立使用圖書館各種館藏資料的能力，並進一步作為圖書館與讀者間互動的溝通基礎，但似乎仍缺少一套有系統、組織的正式課程教育方法來介紹學生學習如何使用圖書館館藏資源以達成資訊利用的目的。在資訊科學蓬勃發展促使現代學科知識範疇愈趨多元化，不僅治學之基礎科學訓練需要往下扎根；研究方法與學科的理論實務結合，更須藉由完善的通識教育課程予以學生一系列的教育訓練。

再者，電腦資訊科技歷經八〇至九〇年代的革命性變革，世界各國對資訊科技教育的重視，亦使讀者使用圖書館資料資源的需求方式有了改變。淡江大學鄭麗敏在「圖書館及網路資源利用指導的規劃與實施—以淡江大學圖書館為例」一文中指出，一九九六年七月美國圖書館學會之學院及研究圖書館學會(ACRL)核准了學術圖書館指導計畫行動綱領(Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries)，『 . . . . 由這一版可以明顯的看出1977年的行動綱領標目中的書目指導(Bibliographic Instruction)已經改成了計畫指導(Instruction Program)，顯示美國圖書館學會認為書目指導這個名詞已經不足以表示現代科技環境中圖書館利用教育的全貌。』

九〇年代，隨著網際網路的興起，許多大學圖書館開始將網路資源利用指導納入圖書館利用教育的一環，國內相關大專院校已陸續開設圖書資源與教育利用的相關課程，資舉例如附表。隨著資料性質與處理方式的改變，傳統圖

書館利用教育不再只是從利用資料作為出發點，指導資料的分析、整理使之進一步成為可用的資訊，是圖書館利用教育重要的環節。在此大環境日趨成熟的情況下，本校於八十六年成立「共通教育委員會」，積極規劃通識教育課程，目標涵蓋自然、人文、社會素養與生活知能範疇之通識教育。在此主、客觀條件都趨於成熟的環境下，圖書館於八十七學年度開始開設「圖書資訊利用」課程。

### 三、圖書資訊利用〔Library Instruction and Information Literacy〕課程

本校建校之初即以博雅教育、中西融貫為其重點，以「教育全人」為其校訓，教育的原則兼顧「知識形成」、「成為全人」、以及「專業精神」。在課程規劃上，大體分為全校性之「共通教育課程」與各學系之「專業課程」。目前校方所實施之共通教育課程包含八個領域，其中除國文、外文、歷史、中華民國憲法及立國精神與通識教育等五個範疇，基本上係延續過去教育部規定之共同必修科目及通識教育選修科目。本校「共通教育委員會」所規劃之通識教育課程，以「人文素養」、「社會關懷」、「自然與人」以及「生活知能」四大範疇為通識教育之目標，除具適當之學理基礎外，亦頗見本校通識教育目標之特色。目前，圖書館所開設之「圖書資訊利用」課程即屬於本校通識教育「全校性選修科目」課程之一。

#### (一) 課程設計理念

「圖書資訊利用」課程的目的，不僅在於指導學生求知方向，養成學生自學能力，進而為社會培養務實的專業人才，亦著重了教導學生具備學院式的專業知識素養，以及幫助學生建立主動求知的精神及獨立自學之能力。有鑒於資訊科技與通訊技術愈發達而呈現資料整理利用愈困難的現象，極端個人化的各種圖書資料資源需求不斷地增高，希藉由圖書資訊利用之養成教育，培養學生具備處於資訊化社會所需具備的資訊素養與能力。

#### (二) 教學目標

- 協助了解資訊環境，提昇使用圖書館之基本技能。
- 建立正確利用圖書館的觀念，有效利用圖書館資源。
- 指導獨立治學之方法，以達支援教學、研究之目的。
- 使學生能充分運用資訊資源，藉以在相關領域中能展現最佳成果，並具有寫作學術論文基本之能力。

#### (二) 教學對象

全校性選修課程

#### (三) 課程重點

- 建立正確的圖書館觀念
- 認識圖書館資源

- 資料的分類與組織
- 資訊搜尋, 選擇與評估
- 索引方法與資訊檢索策略之技巧
- 資料蒐集工具之介紹
- 文、理學科資料之介紹與應用
- 圖書館書目系統與網路資源之應用
- 如何建立專題文獻書目

#### (四) 上課方式

- 於課堂上講授基本概念, 另視課程內容需求, 由教師安排學生至圖書館實作或至電腦教室上機實習。
- 教學群: 圖書館全體同仁分組協助教學, 以達到最高之圖書資訊資源利用與教學成果。

#### (五) 實施成效

八十七學年開課以來, 圖書館係以選派之教師群(具碩士資格之圖書館館員為主, 資深之讀者服務部門同仁為輔), 每學期安排以選修 2 學分, 上、下學期各開一次課程的方式進行。由於此類課程內容兼具部分資訊處理理論與上機的實際操作練習方能有所成效, 為瞭解選修此一課程學生的反應與意見, 書館於開課一學年結束後曾針對參與本次課程之同學進行問卷調查, 作為教學研究之改進。由於問卷設計的部分題目可以複選, 在此我們摘要統計學生反應最為熱烈的幾個問題如下:

1. 多數學生認為修讀此科目的預期收穫是:「獲得特殊而實用的知識」
2. 學生認為教材當中最有用的部分順序包括:
  - (1) 光碟資料庫檢索及技巧;
  - (2) 論文報告寫作;
  - (3) 網路資源利用;
  - (4) 如何找資料;
  - (5) 圖書館資訊利用實作
  - (6) 利用參考書目查資料;
  - (7) 上機(含上網)實習;
  - (8) 圖書館線上公用目錄操作實習
3. 多數學生認為教材當中最有趣味的部分是:「網路資源利用」
4. 多數學生認為教材當中可以考慮減少的是:「作業」與「較不實用資料庫或檢索方式」
5. 多數學生認為教材當中可以考慮增加的是:「實際上機操作」

此外, 整體而言, 學生們對於本課程內容與師生間的互動關係, 自由發揮之意見經彙整後如下:

- 希望有較詳細的課堂講義。
- 希望減少作業, 改為隨堂測驗。
- 希望多學實務課程, 少些理論內容。
- 認為上課內容充實, 應鼓勵大一學生選修。
- 理論課程本身較枯燥, 可說點笑話, 上課活潑些。
- 認為老師的教法啟發式居多。

- 用 e-mail 繳交作業是一個愉快的經驗。
- 對圖書館資源利用有進一步的認識，應增加實際操作時間以幫助瞭解課程內容
- 瞭解如何撰寫一篇報告。
- 感覺參與度高，老師準備充分，課後問題輔導殷切。
- 建議開給一、二年級同學修習，對其未來的大學生涯有幫助。
- 希望能以學生不瞭解電腦為前提，對課程加以說明。

### 參、未來發展

目前的科技已經能將傳統媒體轉換為數位電子媒介，電腦的儲存能力幾乎無所限制，因此很容易就能匯集與處理不同媒介、不同領域、甚至不同時空背景與文化環境的大量數位化資訊，這意味著。未來資訊社會的知識訴求完全取決於資料品質與資訊分析的能力。透過有系統的教育資源利用與實習課程的指引，協助學生由淺入深的瞭解進而使用圖書資料的無限資源，為大學教育紮下日後治學與獨立研究的良好基礎，不僅讓學生在其專業學科研究領域中得以展現最佳成果，養成資訊社會中必備之生活智能與資訊素養，期能透過圖書資訊利用之專業訓練，習得獨立思考的能力。

為達前述之目標，圖書館除繼續推動各項圖書館利用教育外，在幫助學生掌握資料的分析、歸納，學習各種資料蒐集的利用方法、瀏覽工具與相關電腦技術的整合資源以達到個人化資料使用的整合與運用方面，圖書館利用教育仍有幾點改進的空間：

- 加強規劃本校圖書館館藏之各種利用指引
- 做好讀者教育的推廣活動
- 每學期可以彈性安排幾種資料使用說明會
- 加強圖書館員之在職教育訓練養成
- 加強與學校教師之互動關係

未來，在專業人力質、量的許可下，圖書館可以針對學系專業領域指引相關資訊文獻開設課程，諸如：「圖書館利用教育」、「文獻檢索與利用」（自然、人文或社會科學類別，目前中央大學的通識教育已有類似的規劃，請見附表資料）。課程規劃方向仍有賴圖書館同仁在業餘投注教學工作，編寫教案，採用有系統的教學方式，介紹圖書館服務內容與資料整理、資訊分析與利用教育之基本概念，並探討圖書館與電腦工具結合應用情況。同時亦兼顧電腦上機與圖書館參考工具利用的實習課程，促使理論與實務雙管齊下，建立利用圖書館之正確觀念，學習分析、蒐集、整合圖書資料資訊與操作各種資訊檢索工具之技能，為下一世紀資訊社會的來臨培養具備資訊素養之國民，落實終生學習之教育理念。

。

## 附註

C.P. Vashishth, "User Education in College Libraries: A Basic Frame," Library Herald, 21:1-2(April-September, 1982), p.33-34.

楊美華，「網路時代大學通識課程圖書資訊利用教育之實施—綜合研討引言：由知識的倉庫到學習實驗室」，資訊網路時代圖書資訊利用教育研討會論文集，民 86 年 3 月。（<http://www.lib.nccu.edu.tw/paper/5-1.htm>，2/10/2000）

Harvey Sager. "Implications for Bibliographic Instruction." In the impact of emerging technologies on Reference Service and bibliographic instruction, ed. By Gary M. Pitkin. (Westport, Connecticut: Greenwood Pr., 1995): 49.

陳佩慈，「我國研究生對圖書館利用教育態度之探討：以淡江大學國際學院和供學院研究生為例」，民 85 年 6 月，頁 15。

丁崑健，「圖書館利用教育之規劃研究」，臺北市，國科會科資中心，NSC 83-0301-H009-022-M2，民 84 年。

同附註

鄭麗敏，「圖書館及網路資源利用指導的規劃與實施—以淡江大學圖書館為例」，資訊網路時代圖書資訊利用教育研討會論文集，民 86 年 3 月。

（<http://www.lib.nccu.edu.tw/paper/2-2a.htm>，2/10/2000）

東吳大學校務報告書，八十七學年度，民 88 年 10 月，頁 7。

黃俊傑、黃坤錦，「我國大學校院通識教育訪評結果報告」，教育部委託專案研究，中華民國通識教育學會，民國八十八年九月三十日。

（<http://www.high.edu.tw/01/01.htm>，2/10/2000）

謝清俊，資訊科技與社會轉型研討會—引言報告，

（<http://itst.ios.sinica.edu.tw/seminar1/6-4.htm/>，2/10/2000）

## 附表

學 校	單位、系所	課 程 內 容	學分	課程性質	備註
師範大學	社教系	圖書館與成人教育專題研究	2	半選	
台灣大學		圖書館學導論	2	選修	
政治大學	教育系 中文系	圖書資訊學 圖書館學	3	通識	
海洋大學	共同科目	圖書館與資訊利用(Library and Information Use)	2	通識	
國立藝術學院	共同科目	圖書與網路資源利用	2	選修	
中興大學	共同科目	圖書資訊之利用 (Information Resources and Libraries)	2	選修	
暨南大學	資訊管理學系	數位圖書館	3	必選	
高雄師範	共同科目	學校圖書館經營		選修	
中華大學	共同科目	圖書館與網路資源的運用 (Introduction to library and Internet resoruces)	2	通識	
輔仁大學	夜間部 外語學院	圖書資訊運用 圖書館學導論與資訊運用 圖書館學導論科技工具的應用	2 2 2	通識	
中央大學	文學院	圖書館網路資源利用 (人文類) 圖書館與讀者 圖書館網路資源利用 (科技類) 圖書館網路資源利用 (科技類) 圖書館學概論	2 2 2 2	通識	文學院選 全校學生 文學院以外 之大一新生 文學院以外 非大一新生 全校學生
南華大學	通識學院 通識教學中心	圖書館資訊應用	2	選修	
逢甲大學	各系	圖書館與網路資源概論	2	通識	
靜宜大學	各系	圖書館資訊利用	2	必修	

說明：上表係依據Internet，各校公布之通識課程資料彙編而成，目前國內大學校院開設此類課程者不勝枚舉，僅列舉上述數個學校為例。