

# 如何讓圖書館來幫助你

## --圖書資訊利用指導的選擇

魏令芳 張素卿 摘譯整理

### 前言

您知道圖書館利用指導有哪些方式嗎？有哪些方式是圖書館為了讓讀者認識圖書館環境、了解圖書館的各種服務或參考工具書等所籌畫設計的活動與指導方法，藉由 Anne F. Roberts 與 Susan G. Blandy 的歸納(註1)，我們希望您能更深一層的了解圖書館是如何地來進行利用指導活動，也希望您選擇一個適合的方式，參與我們，讓我們來為你服務。

人生有許多種選擇，選擇一個方式來親近圖書館吧！以下是該篇文章的主要內容。

### 圖書館利用指導方式的選擇

考慮採用那一種方式，有多種因素需納入考量，而主要可歸類為切合讀者與切合館員所需兩類。有些形式單調而內容一致，但有些則需依不同需求與程度不一的讀者作規劃與區分。

就讀者需求應指明：

1. 讀者需求的時機。
2. 需求資訊的多寡與其複雜程度。

### 3. 需求的時間。

就館員需求應指明：

1. 館員覺得喜歡與合用的利用指導方式。
2. 準備所需的時間。
3. 是否易於準備。
4. 資料的更新與修正。
5. 花費在時間與金錢的成本。

## 壹、印刷式指南的製作 (creating printed guides)

製作實用的書寫文宣是圖書館利用指導活動的一項重要工作，例如指南 (guide)，以建立圖書館、館員與讀者之間的連繫，增強利用指導成效。

此指南不僅是通知學生訊息而已，希冀視其為行銷圖書館專業形象工具之一。館員可經由廣告與公關的文獻中獲得許多建設性建議，但為維持指南內容的一貫性與品質必須經常修訂。

指南的優點有：

1. 可適用於特殊場合。
2. 可作大範圍圖書館服務與資料的介紹。
3. 可詳細說明參考部門所使用的檢索工具或作特定學科檢索策略說明。
4. 易更新及陳閱。
5. 是建立公共關係的極佳工具。

1984 年 William J. Jackson 提醒指南文宣製作要清楚明晰，不要有太多不需要的特殊用語，要以友善及非正式方式撰寫，以讀者所尋找的資訊作呈現。

資料的製作雖耗時，但可助圖書館瞭解讀者的特殊需要，並為日後的利用指導發展奠下成功的基石，故要謹記可利用一般性指引資料來製作。

1985年 Robert W. Bly 於其 *Writing Copy That Sells* 中亦建議，文詞要提綱挈領、詞句設計簡單可信、表達明確、具體且流暢這些原則。以下是綜合各家見解後所提出的「指南」設計指導方針：

### 設計指導方針 (Guidelines)

- 易讀
- 簡單
- 簡潔
- 正確
- 吸引力
- 連貫
- 可行
- 實用
- 彈性
- 多元化
- 易於辨識
- 合適
- 成本
- 書目格式
- 易於使用

指南是圖書館的代表，要確定它能吸引讀者且內容清楚正確，而被視為利用課程的補充資料時，指南本身需能自行說明。製作前應先選定格式之後繕謄草稿，其次請同事作批評及修正，方能增其實用性。而此規劃與製作的每一過程均是館員間對不同的工作與職務間相互了解的機會，這樣一個提高服務品質的工作對圖書館員來說是很重要的一種合作。

### 貳、個別指導 (one-to-one instruction)

個別指導對大部分的讀者與館員均相當熟悉，傳統的參考服務與參考晤談經常使用，讀者與館員間可作特別及定點的交換與對談。而此項利用

---

## 專題報導

---

教育進行主要困難處，在於館員水準的恰當與否及如何滿足眾多指定一對一形式的讀者需求？

論其優點有：

1. 提供讀者立即的回應與幫助。
2. 減低讀者的焦慮。
3. 增進與館員間的熟悉。
4. 是一個對館員與讀者間均較感到適意的利用教育方式。

論其缺點有：

1. 花時間。
2. 不願求助於館員的讀者將較難獲得協助。
3. 仰賴高素質館員。
4. 資訊的提供因人而異較不一致。
5. 不適用於圖書館忙錄的時間。
6. 對傳授圖書館利用教育的一般性概念也不適用。

### 參、讀者導覽 (orienting users)

主要目的是使讀者認識圖書館內部的各項位置、服務及所能提供的資料。基本的資訊含有：圖書館所在地點、開放時間及所提供的服務項目。讀者導覽是圖書館利用指導課程的開始，讀者如果能充分地瞭解圖書館的內部結構，將會更願意接近圖書館。有多種實施的方式，透過圖書館工作人員進行的非正式導覽是傳統上最常使用且最有效的方式之一。此外，許多圖書館也製作視聽資料、幻燈片來供讀者使用與了解圖書館。無論利用那一種方式來進行圖書館的導覽，讀者都將因此而對圖書館的環境與其所提供的服務有較完整與一致的認識。

印刷式傳單 (printed handouts) 及標示 (signs) 是最通常被使用的方式，此印刷式導覽 (printed tour guides) 的優點為：

1. 在讀者需要時可提供。
2. 易製作及準備。
3. 可提供其它有關圖書館的資訊。
4. 是促進公共關係良好的工具。
5. 易傳播流傳出去。

#### 肆、印刷資料 (printed materials)

印刷資料適用於圖書館利用指導的所有活動，可以較低的成本來作準備及流傳。

論其優點有：

1. 可於特殊場合使用。
2. 可涵蓋大範圍的服務介紹等。

其缺點有：

1. 需經常修訂。
2. 不適用於傳授理念及選擇評鑑資料的方法。
3. 較難說明各主題知識的轉換情形。
4. 難促進讀者與館員間的交流。
5. 可能不被使用。

圖書館所使用的印刷資料有自我導覽 (self-guided tours)、書目 (bibliographies)、手冊 (handbooks)、地圖 (maps)、工作手冊 (workbooks)、練習題 (exercises)、標示 (signs) 及信函 (letters)，最常使用的是標示與海報 (posters)。規劃製作前應界明其使用目的，隨後進行資料之設計與製作。印刷資料基本上含有五種讀者需要知道的資訊：

1. 開館閉館及地點的一般性資訊。
2. 館藏及服務項目。
3. 如何尋找書籍、資料之方法及借閱冊數。
4. 讀者應遵守的規則與程序。
5. 特別的服務與圖書館的特藏資訊。

### 伍、操作指引 (point-of-use directions)

利用印刷式資料或是製作視聽資料的資訊來進行圖書館利用指導，主要是在教導讀者如何使用特定圖書館工具。最大優點在隨時隨地提供資訊給讀者來使用並可重複使用。

利用視聽資料來作操作指引指導的最大缺點，在於需機器的配合使用，維護是一大問題。不過在配合其它活動使用上，為一很有效能的方式。

### 陸、海報講習會 (poster sessions)

海報講習會成功地用來作群眾教學，在醫學及科學領域方面的使用較為頻繁。圖書館幾年前引進海報講習會的方式來作利用指導，希冀以直接的方式為許多主題提供最多的資訊，海報講習會結合了展示與討論。

其優點如下：

1. 主題可經常更換。
2. 主題亦可重複使用。
3. 讀者可自海報上來選擇自己想要的資訊。
4. 圖解易於文字的說明。
5. 可輾轉於各地陳列展示。

其缺點如下：

1. 無法給予讀者立即疑問的滿意回答。
2. 過分簡化某些複雜的程序。
3. 無法得知讀者的回饋。
4. 資料易過時。

### 柒、工作手冊 (workbooks)

工作手冊亦經常用於圖書館利用指導活動中，尤其是針對團體讀者的拜訪與參觀。手冊第一部份通常是先介紹館中一些基本設施，如洗手間、參考諮詢臺、流通台、館際互借、參考館藏或是目錄、期刊論文索引及重

要參考工具書，諸如字典與百科全書等，都是些重要而讀者較不熟悉的地方，是各類型圖書館用來傳授圖書館技巧中最關鍵的方式之一。

設計大都一致，讓讀者可以自行利用與學習。各類型的圖書館都可利用它來作為一種彈性的教學工具，可立即增強讀者或學生對圖書館的印象與認識。

視為一教學工具其優點有：

1. 促使讀者積極的學習。
2. 配合習作提供讀者立即學習回饋。
3. 增加讀者的成就感等。

視其為教學工具的缺點有：

1. 可能不適用於讀者。
2. 編製過程繁複等。

### 捌、視聽資料 (audiovisual materials)

視聽資料於圖書館利用指導的利用於 1970 年代達到高潮，最主要是結合於圖書館導覽活動與操作手冊的使用。

其優點有：

1. 可一次供多位讀者使用。
2. 資料的保存較久。
3. 可拷貝成多份資料於多處地方展示。
4. 既適合眾多讀者群亦可用於個別指導的讀者。
5. 為建立公共關係的好工具。
6. 可結合導覽活動與其它利用指導。

其缺點有：

1. 需保持一定之品質。
2. 需技術性的製作技術。

3. 軟、硬體成本較高且保存較費力。
4. 需經常更新及維護。
5. 無需館員一定的協助，故易造成讀者的錯誤印象。

擇定視聽資料的呈現方式前有幾點需審慎考量：類型的挑選、擺設的空間、地點及經費的多寡及來源等。總之要以能發揮利用指導之效能與效益的方向來斟酌。

### 玖、電腦輔助指導與電腦輔助教學

(computer-assisted instruction, 簡稱 CAI or computer-aided learning, 簡稱 CAL)

University of Illinois 與 University of Denver 發展了電腦輔助指導與教學的方式，其自我的學習方式分為三種：

1. 進階式檢索技巧個別指導。
2. 於讀者檢索資料發生錯誤時給予協助。
3. 現有使用系統的說明。

使用 CAI 與 CAL 的優點如下：

1. 使學習活動的進行較有趣。
2. 讀者可依自己程度或需求來融入學習過程中。
3. 較傳統教學的方式節省時間。
4. 可只針對某些系統來進行學習與了解。
5. 節省圖書館員的時間等。

使用 CAI 與 CAL 的缺點如下：

1. 初期發展所需的經費較昂貴。
2. 需較多機器協助。
3. 並非所有資料庫都有教學程式等。

為有效地整合電腦式檢索於利用指導中，首要條件如下：

1. 連接電腦設備。
2. 需有電腦輔助指導的程式語言。
3. 有供諮商的電腦人員以規劃及訓練館員。
4. 良好的宣傳。
5. 設備及課程規畫的經費。
6. 規劃訓練與教學的人員。

### 拾、演講 (lectures)

演講是圖書館利用指導中最傳統方式，經由資訊的組織，以前言、綱要及總結的方式把資訊傳達給讀者。此方式適用於眾多讀者群時，演講內容的結構以不超過七個大項為原則，每隔十至十五分鐘則休息一下，進行問題的發問與討論或更換其它主題以維持讀者聽演講的興趣。

其優點有：

1. 內容只需些許的修正即可重複使用。
2. 提供資訊與事實的好方法。
3. 實施的地點富有彈性。
4. 進行的方式為人熟悉易於接受等。

其缺點有：

1. 經常包括太多的資訊於一次演講中。
2. 有時會忽略讀者的真正需求。
3. 常止於單向的溝通上。
4. 缺乏雙向溝通較難引起讀者正面回饋等。

### 拾壹、團體討論 (group discussions)

團體討論能增進讀者積極參與活動的程度，因此是圖書館利用指導中最具效益的方式，成員為六至八名且讓讀者自行選擇團體成員為佳，理論與實務結合下的經驗分享，是最適宜採用團體討論的方式。

其優點如下：

1. 有彈性且適合各種場合。
2. 成員的參與有助於學習記憶的持久。
3. 能善用社會化的過程及自然的合作來獲得學習的效果。
4. 增進問題解決的技巧及認知的程度等。

其缺點是：

1. 若團體成員無法取得共識或相處融洽則將成效降低。
2. 團體討論需館員細心的規畫。
3. 讀者可能會拒絕這樣的活動等。

### 拾貳、圓桌式討論 (roundtable discussions)

圓桌式討論類似小組研討，是由一位小組帶領人來作訊息的傳遞並促成小組間問題的討論及意見的交流。此方式於學術界經常伴隨大型的演講來進行。

其優點如下：

1. 小組領導人扮演著資訊的提供者與協助者的角色。
2. 增進互動與意見的交流。
3. 可結合印刷與視聽資料或電腦來提高活動的氣氛。

其缺點如下：

1. 主題無法引起每位成員的興趣。
2. 為增進效益需謹慎地控制時間並作規畫。
3. 態度較消極的成員會影響討論的進行。

### 拾參、講故事 (storytelling)

講故事的方式經常出現於課堂或是圖書館的教學內，許多演員、老師或館員等均加入說故事的行列中，講故事與聽故事的人都必須相信，這是個讓圖書館多采多姿的方式。

其優點如下：

1. 透過故事的講述或圖片的說明可加深讀者的印象。
2. 類似的故事可陳述或連結相關概念。
3. 豐富圖書館員的工作內涵。

其缺點如下：

1. 講故事的人須受過訓練及練習才能熟練。
2. 故事不一定能吸引每位讀者。
3. 方式不一定為每位館員所接受。

#### **拾肆、個別指導、研討會及迷你課程(tutorials, seminars, and mini-courses)**

此方式可增進讀者的興趣且可依讀者需求來規劃課程，一般進行的時間為四至二十小時。目標性的活動設計以整合研習、書寫及圖書館的技能。大部份的館員都覺得有效益。

其優點如下：

1. 易切合讀者所需。
2. 可在讀者需要的時候實施。
3. 有較緊密的人際接觸。
4. 不需特殊設備等。

其缺點如下：

1. 準備的工作耗時且較難作規畫。
2. 可能只作到少部份讀者的服務。
3. 實施時間較短會造成讀者對無法對圖書館的設備及資料使用上有整體的瞭解等。

#### **拾伍、正式課程 (courses)**

正式課程的運用於圖書館利用指導中很通常，由基礎的書目課程至圖書館研究技巧等包羅萬象。大部份正式的基本課程有學分、有其它利用指

## 專題報導

---

導方式與相關的圖書館主題。是讀者與圖書館均視為好的學習方式，是一種有系統及連續的學習經驗。

其優點如下：

1. 最初的設計並無需經常的修訂。
2. 符合讀者需求的設計。
3. 圖書館員的合作而成。
4. 可依讀者的知識程度來設計教學內容。
5. 可運用並融合多種形式的資料及活動等。

其缺點如下：

1. 不一定能及時協助有需求的讀者。
2. 成效無法立竿見影。
3. 準備工作耗時費精。
4. 容易導致館員、讀者及行政人員間產生些無可避免的問題。
5. 亦需有經濟與制度上的支持等。

### 拾陸、圖書館利用指導的相關課程與整合課程 (course-related and course-integrated library instruction)

相關課程乃在提供讀者針對特定學科的資訊以及教導讀者如何尋找有關資料，此課程通常含有圖書館導覽活動、切合課程的演講與先前導覽及演講內容的練習。

其優點如下：

1. 助讀者瞭解課程的主題、文獻與其結構和研究方法。
2. 強化課程內容。
3. 富彈性且可與一般課程於不同時段做結合。
4. 易於將活動伸展至各讀者。
5. 課後館員及讀者可相互交流。
6. 漸進式的協助館方建立成功的圖書館利用指導計畫等。

其缺點如下：

1. 需大量的圖書館人員及資料。
2. 並非每位讀者都能受惠。
3. 館員缺乏教育訓練亦導致學科主題的教導偏差。
4. 教學效果難臆測。
5. 課程內容可能會一再重複而趨於飽和。
6. 教學時間的不足等。

整合課程以融入圖書館利用指導課程為目標，大部份的內容規劃亦依循檢索策略概念的延伸來進行。課程橫跨大學四年，故影響其效益的因素有：作業的彈性及變化性、館員與教師的合作、採用的例子、研究課題的架構等。

### 拾柒、自我引導學習 (self-directed learning)

自我引導學習或稱為自我學習 (self-paced learning)，是一項極為個人化的圖書館利用指導方式，亦如個別化指導 (individualized instruction)，適合不喜於參加團體活動但也想吸收新知的讀者。通常藉由讀者的生活經驗及狀況來連結傳遞的資訊。自我引導學習最適用的方式最常結合「工作手冊」及「電腦輔助指導」的使用。

其優點如下：

1. 能配合讀者的需求及學習速度。
2. 有立即的增強作用。
3. 能延伸至廣大的讀者群。
4. 可與其他方式作結合。
5. 理論與實務技巧可同時作傳授。
6. 可進行自我的評鑑。
7. 適合於不喜求助他人的讀者等。

其缺點如下：

1. 必須能引起讀者的學習動機。
2. 資料必須針對個人的需求作經常的更新及修訂。
3. 耗費工作人員大量時間。

4. 圖書館技巧的自我導向學習經驗未必能移轉至其它主題等。

### 拾捌、圖書館利用指導活動個別化的議題(Individualizing Library Assignments)

圖書館的使用是個別的，也就是說依個人的需求及其腳步來進行，不同於大團體教學的指導方式。圖書館利用指導的整體性目標在於發展讀者個別獨立的研究技能，一種個別的研究作業，而非視其為一種視如學堂作業的觀點。

個別研究作業讓學生能投注心力與熱忱於其實作的研究上，這樣的作法除幫助圖書館建立成功的圖書館利用指導外，亦能滿足資訊尋求讀者的需求。且非隨機而成，乃由老師與館員就既定的目標來設計與規劃。而此議題最大的爭議在於給分方面的困難。

### 拾玖、測驗的舉例 (tested examples)

圖書館利用指導的規劃與活動需時時作審視以修訂或更新，資料對讀者是新奇的，對指導者並非如此，因此，保持利用指導活動的多元，讓負責指導的館員覺得內容新鮮又有趣是相當重要的，也如此才能讓館員一直保持學習狀態，且資訊始終能以其鮮活的方式呈現給讀者。

### 註釋：

1. Roberts, Anne F., and Susan G. Blandy. "Choosing Formats." Chap. in *Library Instruction For Librarians*. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1989.