

從大學圖書館的利用教育活動看公共圖書館推廣活動的規劃

A New Prospective on the Promotion and Marketing of Public Libraries :
from An Academic Library's View Point

童敏惠

Miin-Huei Tung

國立臺灣大學圖書館推廣服務組組長

Head, Reference & Extension Services Department

National Taiwan University Library

16-27

【摘要】

公共圖書館為地方知識入口，提供個人及社團最基本的終身學習、獨立判斷和文化發展的環境。因之，公共圖書館推廣活動的規劃和執行應著重於其教育和文化的內涵。本文首先簡要闡述知識社會中公共圖書館的任務及其在正式與非正式教育上的角色；其次從大學圖書館辦理圖書館利用教育及資訊素養之推廣活動所獲讀者滿意度調查結果情況，以及丹麥公共圖書館與中小學校密切合作以實施圖書館利用和資訊素養活動計畫為例，闡明在現今知識社會裏，公共圖書館的推廣活動內容宜以圖書館利用和資訊素養為主軸，以實現公共圖書館為地方知識入口的使命。

【Abstract】

The mission of the public library is to play the role as a local gateway to knowledge, and to provide a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and cultural development of the individual and social groups. In this article, the author introduced a survey on reader's satisfaction of "Library Instruction E-learning Course for freshmen," which implemented by National Taiwan University Library and "The Reflective Learning Environment" Project in Demark. From the observation of above two activities, the author suggest that the promotion programs of the public library shall be focus on how to strengthen individual's competencies of using library and information.

關鍵詞：推廣活動、公共圖書館、公共圖書館服務、圖書館利用指導

Keywords : Promotion and Marketing, Public Libraries, Public Library Services, Library Instruction

壹、知識社會中公共圖書館的任務

長久以來，公共圖書館即是民眾獲取資訊和知識的重要場所之一。根據國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Association and Institutions，簡稱IFLA）與聯合國教科文組織（UNESCO）於1994年出版之《公共圖書館宣言》（Public Library Manifesto）即明確指出公共圖書館是地方的知識入口，提供個人及社團最基本的終身學習、獨立判斷和文化發展的環境。（註1）而在《公共圖書館服務指南》（The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development）一書中亦闡明：（註2、註3）

“公共圖書館的主要宗旨在於提供各種媒體資源和服務以滿足個人和團體在教育、資訊、個人發展以及休閒娛樂上的需求。在提供個人獲得廣泛而多樣的知識、思想和見解，以發展與維護民主社會之過程中，公共圖書館扮演著重要的角色。”

由上，可看出公共圖書館的核心任務即在於成為提供民眾獲取知識和資訊的重鎮。

隨著教育的普及和資訊時代的來臨，1999年公布實施的芬蘭圖書館法亦因應時代的進展而於該法中明確指出：（註4、註5）

“公共圖書館的服務目的在於促進全民平等的機會，以進行個人對於追求素養和文化、繼續發展知識、建立個人及公民技能、培養國際觀、及終身學習等修煉。

圖書館活動的目的亦在於推動虛擬和互動的網路服務，及其教育和文化的內涵。”

因此，在現今的知識社會裏，各項資訊充斥於世，而網際網路的便捷不但提供更豐富的資源，也使得個人的學習更為獨立，在此複雜的社會中，民眾需要新的技能以滿足其個人對於知識的學習和追求，公共圖書館在此知識學習的過程中正佔據著舉足輕重的地位。正如《公共圖書館宣言》明確闡述支援各階層的正規教育和個人自我進修教育是為公共圖書館的核心服務之一；在此任務下，公共圖書館不僅應提供適當的媒介以支援正式和非正式的學習歷程，更應協助圖書館讀者有效的使用圖書館所提供的設備和學習資源以進行研習。同時，公共圖書館也

應與其他教育機構合作以教導讀者使用資訊資源，以達成教育之目的。（註6）

丹麥國家圖書館（The Danish National Library Authority）曾與皇家圖書資訊學學院（Royal School of Library and Information Science）合作進行學生使用圖書館之調查研究，以了解學生在使用所屬機構的圖書館和使用公共圖書館的差異。結果發現85%的學生使用其機構的圖書館，58%的學生使用公共圖書館做為學習研究之用。借書最多的族群來自於中高階段的教育，而其亦為公共圖書館裏最用功和勤勞的使用者，換言之，其正是教育與圖書館互動最密切的族群。（註7）因此，在知識社會裏，以教育和終身學習為出發點，公共圖書館應發展其在支援正式和非正式教育上扮演更具指導性、教育性的重要角色。因之，公共圖書館的推廣活動在策劃上亦應秉持此信念，以教導圖書館的使用者具備有效運用各項資源的圖書館利用與資訊素養技能，以達成終身學習和自我成長的美好境界。

貳、大學圖書館之利用教育與資訊素養推廣活動 ——以臺大圖書館為例

大學圖書館和公共圖書館雖因服務對象不同而有不同的責任和使命，然而二者在教導其使用者具備圖書館利用及資訊素養技能，而達成終身學習之任務上卻是相同的。依民國93年頒布之《大學圖書館設立及營運基準》，大學圖書館以大學校院教職員生為主要服務對象，其任務在於蒐集教學及研究資料，提供圖書資訊服務。美國大學及研究圖書館協會（Association of College and Research Libraries，簡稱ACRL）於2004年6月及2005年6月所訂之Standard for Libraries in Higher Education和Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students（註8）皆明示培養學生具備判別所需資源及有效利用資源之能力，以做為終身學習之技能是為大學圖書館的重要服務和使命。因此，大學圖書館為確保及增進學生使用圖書館資源的能力、具備資訊與圖書館利用素養以從事學習和研究，經常舉辦各項資源利用講習等推廣活動，以協助學生了解圖書館的各項資源。

一、臺大圖書館「新鮮人導引」推廣活動之規劃與實施

以臺灣大學圖書館為例，近年來於每年9月新學期開始時，即與大一國文教師合作，舉辦大一新生圖書館之旅及圖書館利用指導等推廣活動，學期間亦陸續舉辦各主題之資源利用及資料庫講習活動。經統計93年臺大圖書館（含總館、醫分館、法社分館）辦理之圖書館資源利用指導講習活動達190場、283小時，參加人

數為5,920人次，而投入的館員人力達41名。

隨著網路科技的發展和廣泛應用，考量讀者因網路普及而改變的學習習慣，同時思索教材內容的迅速更新及重覆再利用，以及節省館員投注於此項服務的時間和精力等因素，故於94年9月完成「臺大圖書館數位學習網」（<http://140.112.113.4/vtour/index.htm>）（如圖1）之建置，推出圖書館虛擬導覽以及《圖書館服務介紹》、《館藏目錄的使用》、《如何查找中文期刊資料》、《EndNote書目管理軟體》、《資訊e開罐》、《MLA International Bibliography資料庫》、《AGRICOLA資料庫使用》、《英語聽力訓練》等九項數位學習課程，開創以數位學習方式來推展及實施圖書館導覽服務、利用指導課程等服務。為推廣數位課程的使用，乃將圖書館虛擬導覽，以及《圖書館服務介紹》、《館藏目錄的使用》、《如何查找中文期刊資料》等課程另行包裝為「新鮮人導引」課程（如圖2），以取代原有之大一新生圖書館之旅活動，亦同時推出「新鮮人導引」行銷推廣活動，以吸引學生參與和激發其上網學習該課程。

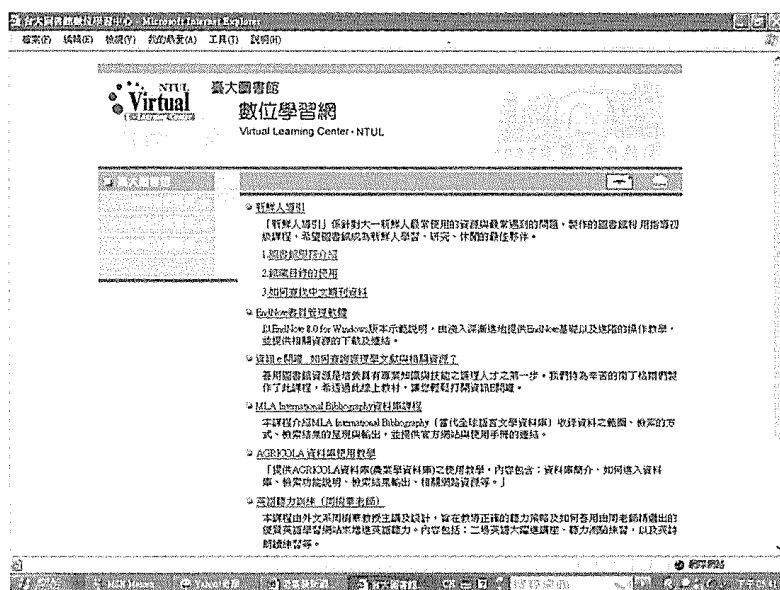


圖1 臺大圖書館數位學習網

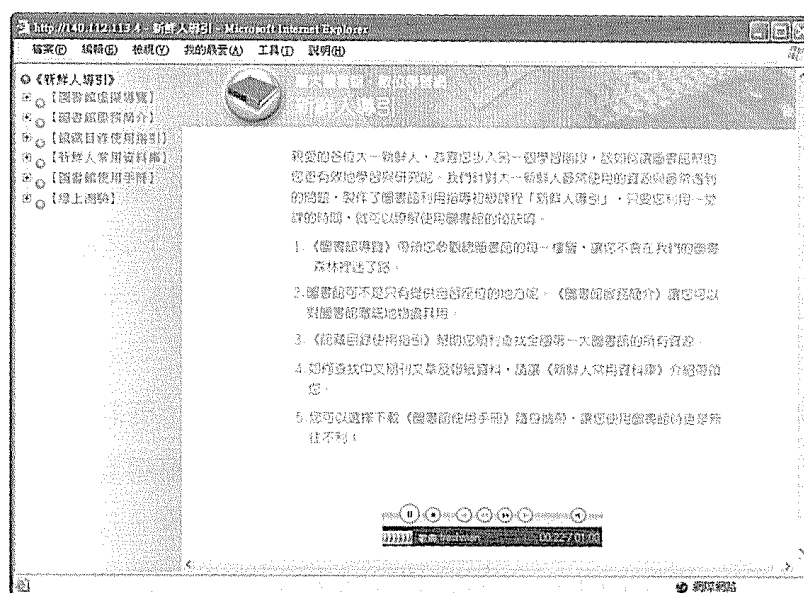


圖2 新鮮人導引課程

策劃「新鮮人導引」推廣活動的目標有三：（1）讓大一新生知道圖書館提供此課程，並能上網學習；（2）評估此課程的效益，了解數位課程是否能達到教導讀者認識圖書館環境、服務，以及使用圖書館資源之目的；（3）了解讀者對此課程的滿意度，以做為後續改進之參考。為達成上述目標，乃設計兩階段的贈獎活動，針對第一項目標，第一階段的活動為完成課程並通過測驗者，可領取小禮物乙份；第二階段的活動為「填問卷抽大獎」活動，讓至圖書館服務櫃檯兌換小禮物的讀者，立即填寫調查問卷，館員亦可藉機與讀者談話，當面詢問與觀察讀者的反應，藉以達成第二、三項目標。

在實際執行「新鮮人導引」推廣活動上，採取多管道的宣傳和推展方式，在文宣方面包括：（1）印製名片大小的小卡片，簡要載明「新鮮人導引」活動內容、活動期限、活動網址等訊息；（2）印製精美書籤，以臺大圖書館數位學習網為主軸；（3）印製A1尺寸的海報；（4）於臺大圖書館館訊電子報撰文報導此活動；（5）刊登活動訊息於報紙型之臺大校訊上。在宣傳的途徑方面，則透過下列各項管道傳送活動訊息包括：（1）掌握學校舉辦之新生入學指導大會，於會上發送宣傳小卡片給新生；（2）請大一國文教師及熱心的大一通識課教師協助於課堂上發放小卡片及書籤，並加以宣傳之；（3）於圖書館內及校內人群聚集的場所，如學生活動中心、行政大樓等處張貼海報；（4）透過圖書館電子新聞服務，以email傳送訊息至大一新生的電子郵件信箱；（5）刊登訊息於BBS及圖書館網站首頁之最新消息板。此外，並將第二階段之大獎一腳踏車乙輛擺設於圖書館參考服務臺旁，並用顏色明亮的彩帶加以裝飾以吸引讀者的目光，藉以引起讀者的好奇

和關注。同時，亦將新鮮人導引課程放至臺大非同步課程Ceiba系統裏，讓學生多一個上網學習的路徑。

二、「新鮮人導引」推廣活動問卷分析

該活動自94年9月16日至11月15日止，計有463人完成課程測驗，但活動期間數位學習網的參觀人次每月超過6,000人次。（註9）至圖書館兌換小禮物並填寫調查問卷者為261人。依問卷統計分析結果顯示，學生獲知活動訊息的管道，如表1所示，來自圖書館公告者為最多，有169人，佔60.6%，其次為其他來源，計為65人，佔23.3%，經由大一新鮮人手冊者為29人，佔10.4%，來自課程公告者為3.9%，系辦公告為1.8%。經進一步分析填寫「其他」項目之詳細內容，其統計結果如表2所示，經由師友告知者有32人，佔49.2%、透過網路、BBS、Email獲知者為25人，佔38.5%，可知圖書館對於推廣活動的宣傳不能僅有單一管道而必須同時多管齊下，始能讓讀者獲知相關訊息。

(N=261) 表1 大一新鮮人得知導引活動訊息之管道

管道	次數	百分比 %
圖書館公告	169	60.6
其他	65	23.3
大一新鮮人手冊	29	10.4
課程公告	11	3.9
系辦公告	5	1.8
總計	279	100.0

(N=65) 表2 其他項目之細部分析

項目	人數	小計（百分比）
師友		
同學告知	20	32人（49.2%）
朋友、他人	8	
老師	4	
Internet		
網路	3	25人（38.5%）
BBS	3	
Email	19	
雜項		
新生訓練	2	2人（3.1%）
計中海報	1	1人（1.5%）
名片	1	1人（1.5%）
未填	4	4人（6.2%）
總計	65	65人（100%）

在圖書館規劃設計的「新鮮人導引」推廣活動裏包含四項課程單元，其意涵在於讓讀者認識臺大圖書館的環境、了解圖書館服務的項目和內容、教導其使用館藏目錄以檢索所需資料，以及提供新鮮人常用資料庫清單，以供其未來參考使用。依問卷調查結果顯示（如表3），學生最喜愛的課程單元為「圖書館虛擬導覽」計為118人，佔30.3%，其次依序為「圖書館服務簡介」計96人，佔24.6%、「新鮮人常用資料庫」為95人，佔24.4%、「館藏目錄使用指引」為81人，佔20.8%。

表3 學生最喜歡的課程單元
(N = 261)

課程單元	次數	百分比%
圖 書 館 虛 擬 導 覽	118	30.3
圖 書 館 服 務 簡 介	96	24.6
新 鮮 人 常 用 資 料 庫	95	24.4
館 藏 目 錄 使 用 指 引	81	20.8
總 和	390	100.0

有關該活動之課程內容是否有助於讀者了解如何使用臺大圖書館的設施和設備，依問卷調查結果統計分析情況如表4所列：填答非常同意者為28.7%，填答同意者為61.7%，二者合計達90.4%，顯示此項活動對於幫助學生了解圖書館的設施和設備之目的已達成。

表4 瞭解如何使用圖書館的設施和設備

滿意度	次數	有效百分比%	累積百分比%
非 常 同 意	75	28.7	28.7
同 意	161	61.7	90.4
普 通	25	9.6	100
不 同 意	0	0	100
非常不同意	0	0	100
總 和	261	100.0	100

至於有關課程內容呈現是否清楚、課程長度是否適中、課程網站設計是否容易使用、網路連線速度，以及測驗題目難易度和題數的恰當性等問題之讀者使用滿意度調查，經由問卷統計分析，各項結果如表5所示，其中除「每個課程單元長度適中」和「測驗題目難易適中」二項的滿意度在「非常同意」與「同意」二項的累計未達80%外，其餘四項均超過80%。因此，可看出讀者對此項推廣活動的滿意度是正面而肯定的。

表5：「新鮮人導引」課程整體滿意度統計

統計結果 項目	滿意度次數分配及百分比					平均數	標準差
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意		
各單元的連線速度，不需花費太多時間	69 (26.4%)	155 (59.4%)	34 (13.0%)	3 (1.1%)	0	4.11	0.66
課程內容呈現，清晰流暢，容易瞭解	56 (21.5%)	175 (67%)	29 (11.1%)	1 (0.4%)	0	4.10	0.58
新鮮人導引課程網站的設計容易使用	56 (21.5%)	164 (62.8%)	39 (14.9%)	2 (0.8%)	0	4.05	0.63
每個課程單元長度適中	44 (16.9)	150 (57.5%)	58 (22.2%)	9 (3.4%)	0	3.88	0.72
測驗題目難易適中	58 (22.2%)	138 (52.9%)	55 (21.1%)	10 (3.8%)	0	3.93	0.76
測驗題目的題數恰當	82 (31.4%)	149 (57.1%)	25 (9.6%)	5 (1.9%)	0	4.18	0.68

綜觀上述臺大圖書館「新鮮人導引」推廣活動的規劃和實施，以及讀者滿意度問卷調查分析結果，可以發現圖書館秉持其培養及提升讀者使用圖書館和資訊之能力的核心任務是不會隨時代而消弭，讀者對此能力的需求亦仍未減弱。而圖書館隨時代的進展，適時應用新科技來實施此核心任務，更能受到讀者的肯定，同時在既有的文字、海報等的宣傳行銷活動管道上增添如email、電子報、BBS等，將更能有效傳達訊息，使推廣活動達到目標。

參、從大學圖書館的利用教育活動看知識社會下公共圖書館推廣活動之規劃方向

從上述臺大圖書館新鮮人導引推廣活動之滿意度調查可了解讀者對該活動之正面肯定；此外，周宏宏在其探討真理大學學生接受圖書資訊利用教育之成效的研究中，指出有86%的學生不知如何著手找尋資源（註10），而簡淑芬在其對公共圖書館的研究中也論及多數兒童及家長欠缺查詢資料的知識和技能。（註11）因之，從教育的體制來看，大學教育是為中小學教育的後續延伸，倘若中小學時期即能進行培養學生有效找尋、利用及評估資訊之技能的奠基工作，則大學圖書館在辦理資訊素養推廣活動的規劃上，將能朝向更深入之研究性能力的培育，而發揮更大效益，以強化國民達成終身學習的養成。

美國學校圖書館員協會（American Association of School Librarians）在其所出版的《*Information Power : Building Partnerships for Learning*》一書中列出學生學習的九項資訊素養準則（The Nine Information Literacy Standards for Student Learning）（註12、註13）強調有效利用資訊、評估資訊，以及正確使用資訊等能力，而這些能力亦正是學習過程中找尋資訊的能力。史克夫教授指出許多研究顯示中小學學生的資訊尋求能力不佳，以致無法辨別所找到資訊的正確性和品質的良窳。她認為公共圖書館應在知識建構的過程中扮演重要的支援角色，呼籲公共圖書應與其所在地的學校合作，與老師共同開設資訊素養課程，以培養學生具備良好的資訊素養能力。（註14）

2002年起，丹麥Otterup公共圖書館與當地的Nordfyns中學開始進行一項名為「深思的學習環境」（The Reflective Learning Environment）的合作計畫，其目標在於創造一個思考型的學習環境，以強化學生的學習研究能力。同時將公共圖書館融入每日的教學活動裏。公共圖書館館員每週花費27小時的時間和教師一同參與教室教學活動、指導老師與學生有關資訊檢索、電子資源等研究學習的工具和技術，讓學生在學習經驗和過程中培養出找尋資訊並能加以評估、分析、詮釋，進而能將新獲得的資訊與個人既有的知識結合。換言之，該計畫著重在思考的元素：鼓勵學生在自我的學習上和資訊尋求行為中思考，而老師和館員則一起探求加強學習經驗的最佳方法。在此計畫活動裏，公共圖書館則提供眾多資料庫供師生使用。除上述計畫外，尚有數個公共圖書館也和其所在地的小學及中學進行類似的合作計畫。在美國，由De-Witt Wallace-Reader's Digest基金會捐助的「圖書館能力」（Library Power）計畫，也促成社區公共圖書館與學校合作，共同打造整體的教學支援系統。（註15）是以，公共圖書館若欲在知識社會和終身學習環境裏扮演傑出而重要的角色，積極主動與所在中小學校合作，以實施圖書館利用和資訊素養教育推廣活動，使社區民眾從小即開始培養此項能力，隨而擴大影響中小學生的家長，將是值得深耕的方向。

肆、結語

圖書館是不斷成長的有機體，而成功的公共圖書館也是動態的機構，與其他單位和個人合作，提供圖書館和資訊服務以滿足社區多樣化且多變化的需求。（註16）在以顧客為導向的現今社會裏，公共圖書館面對零售書店、網路書店、

網際網路服務者、網路資源工具、錄影出租店，以及娛樂業者等的挑戰和競爭。為保持競爭優勢，公共圖書館必須有效地善用其人力和技術資源，並專注於公共圖書館能提供的獨特服務，如免費借閱圖書、參考諮詢服務、提供優質資源等，同時亦應透過推廣活動將各項獨特服務推介給大眾，以廣為人知。（註17）

在現今社會中，報紙、電視、廣播、網路等各式傳播媒體蓬勃發展，美國圖書館協會（American Library Association）亦擬訂《圖書館行銷手冊》（A Communications Handbook for Libraries）（註18），教導圖書館如何擬訂行銷推廣計畫，從目標與對象的訂定、時程的安排、現有資源的使用，到效益評鑑，以及對印刷、電視、廣播、網路等各式傳播媒體的公關、聯繫和應用，均詳列於手冊中，以供圖書館參考使用。近年來，常見國內公共圖書館積極辦理許多推廣活動，尤其在推廣閱讀的活動方面，十分熱鬧，且內容包羅萬象，包括說故事、讀書會、好書或新書介紹、好書交換、閱讀寫作等（註19），甚至配合世界書香日而辦理全國性大活動，在活動的推展上已能善用各式媒體做為行銷推廣管道，其宣傳行銷的技巧和方法上已臻成熟。然而，閱讀活動的推動，其最終目的仍在於培養個人閱讀習慣和興趣，對於圖書館資源利用之知能的培育則無直接助益，因此，從大學圖書館實施圖書館利用教育與資訊素養的經驗來看，公共圖書館在推廣活動的主題內容方面，若能學習上述丹麥與美國公共圖書館的做法，加強推展與中小學校之合作，由中小學生著手以實施圖書館利用和資訊素養教育，從小即開始奠定其資訊素養能力，至大學階段再由大學圖書館繼續辦理相關之推廣活動，二者相輔相成，必能共同為提升國民之終身學習智能助益良多。

公共圖書館是知識的門戶，也是民眾獲取資訊和知識的重要場所，協助在地民眾建立正確使用資訊、具備有效利用資訊和評估資訊的能力，正是公共圖書館責無旁貸的任務，更是公共圖書館較其他商業機構的獨特競爭力之所在，因此，在推廣活動的規劃上宜掌握此項優勢予以發揮。建置一座漂亮的公共圖書館並提供良好的服務和資源，若其內涵不能滿足讀者需求和期待，仍無法使公共圖書館永居於屹立不敗之地。筆者認為公共圖書館必須審視並掌握其肩負教育民眾的本質和職責，以致力培養和提升其所在社群民眾的圖書館利用和資訊素養能力為依歸，以進行規劃及執行相關之推廣活動，而達成公共圖書館地方知識入口的使命，才是公共圖書館推廣活動規劃和執行的真諦。

附註

註1：IFLA, *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, <http://www.ifla.org/VII/s8/>

- unesco/eng.htm.(accessed March 20, 2006).
- 註2：Philip Gill, et al., edited by, “*The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, IFLA publication 97,” Available at <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf> (München : Saur, 2001), 15-17.
- 註3：毛慶禎譯，*公共圖書館服務綱領：國際圖書館協會聯盟/聯合國教科文組織發展指南*（臺北市：中國圖書館學會，2003），頁1-3。
- 註4：Svanhild aabo, “The Role and Value of Public Libraries in the Age of Digital Technology,” *Journal of Librarianship and Information Science* 37, no.4 (December 2005) : 206-207.
- 註5：“Library Act 904/1998,” <http://www.kaapeli.fi/~fla/flj/news/libact.htm> (accessed March 20, 2006) .
- 註6：同註2。
- 註7：Jonna Holmgaard Larsen, “Survey of Students’ Use of the Library,” *Sandinavian Public Library Quarterly* 38, no.2 (2005) , http://www.splq.info/issues/vol38_2/10.htm (accessed February 20, 2006) .
- 註8：*Standards for Libraries in Higher Education*, Approved by the ACRL Board of Directors, June 2004, <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm> (accessed July 12, 2006) ; *Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students*, Approved at ALA Annual Conference, June 2005 <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/ulsundergraduate.htm> (accessed July 12, 2006)
- 註9：因活動實施之初，該網站之使用人次統計機制未能及時正常運作，故以2005年12月之統計人數6,026人次（12月份亦因故缺少一日的統計），來推算之。
- 註10：周宏宏，「由資訊使用者之立場探討圖書資訊利用教育之功能：以真理大學圖書館為例」，*真理大學人文學報*2期（民國93年3月）：頁135。
- 註11：簡淑芬，「公共圖書館兒童利用教育推廣經驗談：以宜蘭縣政府文化局為例」，*臺北市立圖書館館訊*19卷4期（民國91年6月）：頁86。
- 註12：American Association of School Librarians, “*The Nine Information Literacy Standards for Student Learning*,” http://www.ala.org/aaslTemplate.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/HTMLDisplay.cfm&ContentID=19937 (accessed March 29, 2006)

- 註13：American Association of School Librarians, “*Information Literacy Standards for Student Learning : Standards and Indicators*,” ALA, 1988. PDF http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf (accessed February 2, 2006)
- 註14：Annette Skov, “Information Literacy and the Role of Public Libraries,” *Scandinavian Public Library Quarterly* 37, no.3 (2004), http://www.splq.info/issues/vol37_3/02.htm (accessed March 29, 2006)
- 註15：莊道明, 「公共圖書館館員在資訊素養活動的教學服務」, *書苑季刊* 48期 (民國90年4月) : 頁21-22。
- 註16：同註2, 頁85。
- 註17：Christine Lind Hage, *The Public Library Start-up Guide*, (Chicago: American Library Association, 2004), 146-147.
- 註18：American Library Association, “*A Communications Handbook for Libraries*,” <http://www.ala.org/ala/pio/availablepiomat/commhandbook.htm>, PDF version available at http://www.ala.org/ala/pio/availablepiomat/online_comm_handbook.pdf (accessed March 1, 2006)
- 註19：凌夙慧, 「公共圖書館推動兒童閱讀活動之調查分析」, *臺北市立圖書館館訊* 20卷4期 (民國92年6月) : 頁83-95。