

公共圖書館學生班訪及導覽方案 設計與執行

Promote to the program of class visiting in the public library

周倩如

Chien-Ju Chou

國立陽明大學圖書館典閱組組長

Director, Collections and Circulation Section, National Yang-Ming University Library

【摘要】

學生到圖書館參訪或導覽，在公共圖書館服務項目中，多數被簡稱為「班訪」，其早已成為國內公共圖書館常年辦理的例行性服務之一。惟就國內推動此項服務的圖書館現況觀之，不論在推廣的對象廣度，或是服務內容的深度等方面，尚有創新的空間，以維持其永續的服務發展。因此，本文乃先就國內、外公共圖書館所規劃學生參訪或導覽之現況進行說明與比較，次而討論其核心價值為何？最後提出筆者個人對此項服務內容在設計及執行上之看法，與同道分享之。

【Abstract】

The student group library tour or library orientation, which is called the “class visiting” in the public libraries in Taiwan, is one of the ever going services in the public libraries. However, in Taiwan, there seems to be a lot of room for more improvements in terms of the range of targeting library users, and the quality of the services. Hence, the author articulates and compares the current status of the programs of student group orientation services both domestically and internationally; next, discuss the core values of the student group orientation services; lastly, proposes some suggestions from the aspects

of the program design and the execution of the student group orientation. Share with all librarian fellows.

關鍵詞：班訪、讀者服務、公共圖書館

Keywords: Class Visiting, Reader's Services, Public Library

壹、前言

國內、外公共圖書館推動學生參訪導覽服務，歸納其主要目的是為推廣圖書館利用教育及培養閱讀習慣與興趣。觀察上述服務在國內近年發展情形，看似推動已久且為例行服務項目，但在服務內容上卻尚未因應環境改變而有所創新，加上近幾年在各界大力鼓吹「閱讀」為主的推廣活動下，圖書館利用教育的本質亦有漸漸被邊緣化的現象。

事實上，圖書館利用教育的內涵在於培育學生具有「資訊素養」，在相關的研究報告對資訊素養的定義乃涵括：（1）傳統識字素養；（2）媒體素養；（3）電腦素養；（4）網路素養。（註1）其促使學生學會如何蒐羅並整合資訊，此正是公共圖書館的社會教育功能。然而「資訊素養」與目前教育領域探討最夯的議題－「閱讀素養」彼此間仍有其差異，根據PIRLS 2006的定義所述，包括：（1）學生能夠理解並運用書寫語言的能力；（2）能夠從各式各樣的文章中建構出意義；（3）能從閱讀中學習；（4）參與學校及生活中閱讀社群的活動；（5）由閱讀獲得樂趣。

（註2）前兩者為學校語文教育目標，後三者為學校或公共圖書館可協助學生發展的目標。若進一步探究「資訊素養」和「閱讀素養」對學生能力的提升，筆者認為兩者共同點皆旨在建立學生具有獨立學習的能力。因此，就公共圖書館服務學生族群的宗旨而言，規劃參訪導覽內容時若能依各年齡族群之認知學習，同時考量整合兩項素養的本質，勢必能更符合學生需求且有助於活動內容的多元與趣味性。

再者，依臺北市立圖書館公告近2年參訪導覽之場次統計，其數據顯示，略有負成長的趨勢，加上檢索國內各公共圖書館網頁，當前提供學生參訪導覽的資訊，多以空間或既有的服務項目為主要的導覽內容。反觀國外公共圖書館，都會區公共圖書館所提供的「班訪」導覽已不限於班級親訪，更進一步開拓了「館員到班級」的

服務模式，雖然國內在高雄市立圖書館其申請表中列有到校服務選項，但在服務內容上不若美國，其更與學生課程結合，使得班訪活動較以往饒富彈性。

因此，促使筆者想進一步探究這個推行數十年的圖書館利用教育服務，在國內能否因應環境轉變，激盪出再創新的可行性，同時期待班級到訪能有更多元的服務選擇，滿足不同年齡層學生的學習需求，讓「班訪」活動不是學生一輩子只須參加一次就夠了的公共圖書館服務，讓它可以生動有趣，提供學生在不同年齡都可在圖書館學到不同的資訊整合及閱讀的能力。

由於圖書館參訪導覽此服務所定義名稱在各館不盡相同，且本文所探討核心主要焦點放在圖書館對中小學學生提供的導覽服務，因此以下探究相關議題時，皆以「班訪」稱之。接續將先就國內、外公共圖書館規劃之班訪進行現況分析，次而討論其服務之核心價值為何？最後提出筆者個人對此項服務內容在設計及執行上之看法。

貳、國內外公共圖書館提供班訪服務之現況與比較

班訪是一種拓展公共圖書館到學校的一種型態，教師帶他的班級進入公共圖書館去學習與認識圖書館提供些什麼，如何取得圖書館借閱證，又或許只是去聽一個故事，都可以讓學生們感受到圖書館與其生活是如此貼近。以下本文將羅列不同規模，不同地區之公共圖書館的作法，再進一步分析比較之。

一、國內公共圖書館班訪導覽服務現況

綜覽當前國內公共圖書館提供學生參訪的服務內容或方式略有不同，惟多數以申請對象的年齡層區分，導覽內容多以圖書館既定的服務項目或閱覽空間為解說範圍，以下則分列說明各館辦理情形：

（一）臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）（註3）

- 1.服務名稱：團體參訪導覽
- 2.統籌單位：推廣課
- 3.申請對象：以分齡方式設定參訪對象，主要有3種類型，包括：（1）國小

低年級（1至3年級）、幼稚園、安親班；（2）國小高年級（4至6年級）、國高中、大專院校、社會人士、機關團體；（3）大專院校圖書館學相關科系（所）學生、圖書館專業從業人員或機關團體、國內外貴賓團體。

4.申請方式：每梯次以60人為限，於參訪時間4天前提出申請，提供網路、電話、傳真、電子郵件、臨櫃等辦理方式。

5.實施方式：由班級自行到圖書館

6.活動內容：依參訪對象由申請者勾選參觀樓層或區域。（如表1）整體活動設計偏向以圖書館樓層簡介與導覽為核心，申請者自主選擇度較弱。

表1 臺北市立圖書館班訪活動內容（以總館為例）

對象	項目
國小低年級（1至3年級）、幼稚園、安親班	☐ 地下1樓兒童室 ☐ 地下2樓小小世界外文圖書館
國小高年級（4至6年級）、國高中、大專院校、社會人士、機關團體	☐ 11樓樂齡學習資源中心 ☐ 2樓期刊室 ☐ 9樓多元文化資料中心 ☐ 1樓綜合服務臺、電腦查詢區 ☐ 8樓視聽室 ☐ 4、5樓開架閱覽室 ☐ B1兒童室、吳大猷書房 ☐ 3樓參考室 ☐ B2小小世界外文圖書館
大專院校圖書館學相關科系（所）學生、圖書館專業從業人員或機關團體	☐ 11樓樂齡學習資源中心 ☐ 3樓參考室 ☐ 9樓多元文化資料中心 ☐ 2樓期刊室 ☐ 8樓視聽室 ☐ 1樓綜合服務臺、電腦查詢區 ☐ 7樓資訊室 ☐ 4、5樓開架閱覽室 ☐ B1兒童室、吳大猷書房
國內外貴賓團體	☐ 4樓採編課 ☐ B2小小世界外文圖書館

（二）高雄市立圖書館（以下簡稱高市圖）（註4）

1.服務名稱：班訪

2.統籌單位：推廣課

3.申請對象：凡公私立中、小學、幼稚園、托兒所、補習班、課輔班等皆可

提出申請，申請時以班級為單位，由任課教師代表申請。

4.申請方式：任課老師於預定班訪日一周前，採線上申請、親自、e-mail、電話或傳真等方式提出申請。

5.實施方式

- (1) 班訪活動以1小時為原則。
- (2) 於本館進行或由本館派員到校解說。

6.活動內容

- (1) 為本館提供之各項服務，申請者可視其需求勾選，選項包括：本館各項服務、圖書資料排列、網路資源查詢、工具書介紹、影片欣賞、故事媽媽說演故事、自由閱覽或借閱圖書、辦理個人借閱證、辦理班級借閱證等9項。圖書館不依年齡設定提供活動內容，採開放式由申請之教師自由選擇所需。
- (2) 辦理個人借閱證者，由老師協助學生填具借書證申請書，並檢附申請者戶口名簿或身份證影本；若欲辦理班級借閱證，則需檢附教師服務證明暨班級借閱證申請表。

(三) 國立臺中圖書館（以下簡稱國中圖）（註5）

1.服務名稱：班級訪問

2.統籌單位：閱典課

3.申請對象：各縣市國小二到六年級小朋友，以班級為單位申請參加。

4.申請方式：於預定班訪日14天前，採網路下載申請表填寫，以郵寄或傳真方式受理申請。

5.實施方式

- (1) 班訪活動以2小時為原則。
- (2) 由班級自行到圖書館。

6.活動內容：提供2種方式由申請者視其需求選擇，分為一般常用課程及自選課程。前者由圖書館兒童室規劃，依年級安排既定活動內容，後者申請者可依圖書館建議適合年級內容，並視時間多寡，自

由勾選當次活動項目。(如表2)此設計是目前國內各圖書館所列班訪活動內容中，兼具彈性與多元、傳統與數位等學習的特性。

表2 國立臺中圖書館班訪活動內容

一般常用課程(由圖書館安排固定內容)	
對象	項目
二年級	☐ 我們的約定~圖書館基本禮儀有獎問答 ☐ 參觀~全館各樓層功能簡介及導覽解說 ☐ 當我們同在一起~團體視聽影片欣賞 ☐ 圖書造型秀
三、四年級	☐ 參觀~全館各樓層功能簡介及導覽解說 ☐ 我有絕招~依照圖書分類法找一本書及兒童室功能 ☐ 中年級兒童數位資源 ☐ 我好期待~自由閱讀
五、六年級	☐ 參觀~全館各樓層功能簡介及導覽解說 ☐ 找查高手~參考工具書的使用、高年級資料檢索 ☐ 未來閱讀~數位體驗
自選課程(每項內容皆30分鐘): 請選4種— ☐ 、 ☐ 、 ☐ 、 ☐	
二年級	1.二年級書訊介紹及故事時間。
二年級	2.圖書造型秀~各類型圖書介紹。
二~三年級	3.動手做~成語書籤製作。
二~三年級	4.動手做~一頁書製作。
二~三年級	5.我們的約定~圖書館禮儀有獎問答。
二~四年級	6.我有絕招~依照圖書分類法找一本書及兒童室功能介紹。
二~四年級	7.當我們同在一起~團體視聽影片欣賞。
二~四年級	8.我好期待~自由閱讀。
二~六年級	9.參觀~全館各樓層功能簡介及導覽解說。
四~六年級	10.找查高手~參考工具書的使用。
二~六年級	11.未來閱讀~數位體驗區。
二年級	12.兒童數位資源(親親文化Little Kiss電子書、牛頓教科書影音資料館、昆蟲圖鑑小百科線上知識庫、音象先修網)。
三年級	13.兒童數位資源(紙雕狂歡節、台灣原住民學習知識庫、台灣魚類學習知識庫、音象先修網)。

一般常用課程（由圖書館安排固定內容）	
對象	項目
四年級	14.兒童數位資源（TumbleBook電子書、台灣兩棲爬蟲影音知識庫、台灣百年時空知識庫、音象先修網）
五年級	15.兒童數位資源（台灣鳥類學習知識庫、電子書服務平台、大英百科線上繁體中文版、音象先修網）
六年級	16.兒童數位資源（老夫子e教室成語漫畫資料庫、線上視聽媒體中心、MagV線上中文雜誌資料庫、音象先修網）

（四）國立中央圖書館臺灣分館（以下簡稱臺分館）（註6）

- 1.服務名稱：參觀圖書館
- 2.統籌單位：推廣組
- 3.申請對象：各公私立機關、團體、學校。（安親班或幼稚園等參觀團體，歡迎自行參觀，恕無法導覽，為維護圖書館閱覽品質，欲參觀親子資料中心，請於親子資料中心開館時間，事先來電告知）。
- 4.申請方式：於預定班訪日5天前，採網路下載申請表填寫，以郵寄或傳真方式受理申請。
- 5.實施方式
 - （1）班訪活動時間以選擇區室別各有不同，原則上於星期二至星期五9：00-12：00；14：00-17：00（國定假日休息），上下午各4小時為限；惟5樓臺灣圖書醫院裝訂室僅開放星期三14：00-17：00申請導覽。
 - （2）由班級自行到圖書館。
- 6.活動內容
 - （1）與臺北市立圖書館服務方式相近，依參訪對象由申請者勾選參觀樓層或區域。（如表3）因整體活動設計仍偏向以圖書館樓層簡介與導覽為核心，且區域範圍設定過大，申請者除不易從項目中得知內容深度是否符合班訪對象且自主選擇度也較弱。
 - （2）另究其相較臺北市立圖書館不同的特色之一：臺灣學研究中心及臺灣

圖書醫院裝訂室，該館設定國小高年級班訪者不得申請圖書醫院參觀，卻開放臺灣學研究中心可參觀，據筆者瞭解，該館臺灣學研究中心設置目的以學術取向，似乎不太適宜國中以下學生的興趣與學習，而較具生活且有趣的圖書醫院一項，因國小學生在課程中會學習一本書的製作過程，其實更符合高年級學生的興趣，同時此項為其他公共圖書館所沒有的服務項目，更容易突顯圖書館對圖書保存照護的功能，促使學生瞭解圖書館在典藏圖書資料的意義與價值，若未能透過班訪進行行銷實為可惜。

表3 國立中央圖書館臺灣分館班訪活動內容

對象	項目
國小中低年級（1-4年級）	☐ 1-4樓,全樓層設施參觀介紹（約1小時30分鐘） ☐ 親子資料中心（約40分鐘） ☐ 雙和藝廊（約30分鐘）
國小高年級、國高中、大專院校、社會人士、研究機關等團體	☐ 1-4樓,全樓層設施參觀介紹（約1小時30分鐘） ☐ 1-6樓,全樓層設施參觀介紹（約1小時50分鐘） ☐ 1樓視障資料中心（約40分鐘） ☐ 4樓雙和藝廊（約40分鐘） ☐ 5-6樓臺灣學研究中心（約30分鐘）
國高中、大專院校、社會人士、研究機關等團體	☐ 5樓臺灣圖書醫院裝訂室（約30分鐘）

（五）學甲鎮立圖書館（註7）

- 1.服務名稱：班訪--開啓智慧之鎖
- 2.統籌單位：學甲鎮公所
- 3.申請對象：凡本鎮各國民小學及幼稚園（托兒所）均歡迎申請參加。
- 4.申請方式：於預定班訪日14天前，採網路下載申請表填寫，以網路下載申請表填寫，以郵寄、傳真或E-mail方式受理申請。
- 5.實施方式
 - （1）每梯次以70人為限，班訪活動以1小時為原則，可視學校行程另訂。
 - （2）每週二至週五上午8:30~11:30，下午14:00~17:00。

(3) 由班級自行到圖書館。

6.活動內容：依學齡前及學齡兒童區分服務內容，活動項目大致與高雄市立圖書館近似，大致上包括：使用圖書館的方法，圖書館提供的服務、實地體驗圖書館服務，如說故事、影片欣賞等。（如表4）惟在鄉鎮圖書館人力不足情形下，能規劃符合圖書館利用教育之班訪內容，實以難能可貴。

表4 學甲鎮立圖書館班訪活動內容

對象	項目
幼稚園（托兒所）	☐ 如何使用圖書館~如何辦理借閱證及借還書、生動的視聽服務介紹、如何做個乖寶寶拜訪書的家。 ☐ 卡通影片欣賞或阿姨說故事。
國小	☐ 如何使用圖書館~圖書館各項資源介紹、如何辦理借閱證及借還書、分類與查詢的方法、尋找解答問題的工具書、圖書網路資源介紹與應用、生動的視聽服務介紹、如何做個乖寶寶。 ☐ 拜訪書的家~現場導覽介紹。 ☐ 經典影片欣賞或阿姨說故事。

二、美國公共圖書館班訪導覽服務現況

美國公共圖書館的發展與進步向來是各國學習的對象，在筆者所蒐羅有關美國各州公共圖書館辦理班訪內容觀之，在服務名稱上，集中以「拜訪圖書館（visiting the library）」，或「班級參觀」（class visits）為主要名稱，呈現的服務或活動內容資訊，辦理單位皆由兒童服務部門規劃設計，相較於國內各公共圖書館提供的班訪資訊，敘述上更為平易近人，給人一誠摯的邀請與歡迎感；再者，或許是受到美國各公共圖書館網頁設計影響，其重視對個別對象的服務，因此「班訪」資訊皆置於「為教師」（for teacher）所設的網頁中，清楚易尋，此顯見國內外圖書館館員在計畫班訪活動的角度上具有顯著差異。以下茲列舉數所圖書館個案，俾利說明美國公共圖書館辦理情形：

（一）柏克萊公共圖書館（Berkeley Public Library, California, USA）（註8）

進入柏克萊公共圖書館「班訪」資訊網頁上，明確表示此為對「教師」（for

teacher) 提供的一項服務，開宗明義即致上簡單的歡迎詞，並將所轄圖書館開放時間及班訪申請表條列選項，以提供快速參閱申請資訊路徑；接續以班訪對象，陳述對不同對象的服務目的，並分述相關服務項目；次而提供申請方式及注意事項，最後則再次致意期待教師及學生的到訪，相關說明如表5。

表5 柏克萊公共圖書館班訪

	學齡前團體	小學班級 (Grades K-2)	小學班級 (Grades 3-5)
目的	1.希望學齡前孩子感受圖書館的舒適。 2.拓展並享受圖書館的閱讀資源。 3.豐富兒童的生活。	1.希望此階段的孩子覺得使用圖書館是容易的。 2.能夠自己發現有趣的新書和資訊。	漸進式地希望幫助孩子學會圖書館及閱讀的技巧
內容	1.最受歡迎的故事特別時間、手指謠。 2.依申請者所選的主題介紹適齡的書。 3.提供適合學齡前兒童的視聽資源。	1.首次到訪者，進行兒童室導覽及介紹相關服務。 2.視停留時間，可增加說故事 (stories) 或說書 (booktalks) 活動。	1.開始安排一些特別的主題進行相關資源的介紹。 2.介紹圖書館的電子資源 3.運用與作業相關主題的說書 (booktalks) 活動，激發孩子的閱讀興趣。
申請注意事項	1.柏克萊公共圖書館所屬各地方圖書館皆有兒童服務館員竭誠為所有中小學及學齡前團體安排班訪。 2.班訪申請須於2週前提出。 3.如果申請者有特殊需求請告知圖書館員。 4.如果學生需於班訪期間借書，可同時提出辦證申請。 5.在班訪期間亦提供家庭作業協助 (homework help) 的專人指導服務。 6.在網頁上完整告知教師於班訪期間辦證、借閱規定、館藏查詢及圖書館近期閱讀推廣活動行事曆。		

(二) 布魯克林公共圖書館 (Brooklyn Public Library, New York, USA) (註9)

布魯克林公共圖書館同樣將「班訪」的訊息公告於「給教師」的網頁中，以答客問 (class visits FAQ) 的方式告訴申請者相關資訊。首先簡要告訴教師與圖書館員

有約，館員會幫您的班級安排一個有趣的圖書館之旅，強調班訪前須確認學生是否已有圖書館借閱證。而為便利無法帶領班級到圖書館的教師，圖書館提供了一項貼心服務－兒童巡迴車（Kidsmobile Use）到校服務專用，相關說明如表6。

表6 布魯克林公共圖書館班訪

對象	聯繫部門	內容	
		班級到圖書館 (class trip to the library)	兒童巡迴車 (Kidsmobile Use)
12歲以下	兒童服務館員	1.空間導覽 2.說故事時間 3.專題研究指導	1.說故事時間－低年級
高年級 (older kids) 或青少年 (teens)	青少年服務館員		2.以說書方式進行討論會－高年級 3.介紹圖書館活動、志願服務機會、以及與家庭作業相關的主題資源或準備測驗的資源
申請注意事項	1.班訪申請須於2週前提出。 2.如果申請者有特殊需求請告知圖書館員。 3.如果學生需於班訪期間借書，可同時提出辦證申請。 4.提供17歲以下學生班級申請電腦教室，計有36臺電腦可供班訪時使用。		

（三）水牛城公共圖書館（Buffalo & Erie County Public Library, New York, USA）

（註10）

水牛城公共圖書館同樣將「班訪」的訊息公告於「給教師」的網頁中，並揭示期待與教師及學生在圖書館相見，鼓勵教師將「班訪」列為安排學生校外教學的選擇之一。同時也提醒教師，圖書館借閱證是一張帶領學生通往知識殿堂的通行證，邀請教師鼓勵尚未辦證的學生藉由班訪時申請。

該館將其班訪導覽依年級區分成2種，6年級以下班訪申請須洽兒童服務部門，7年級以上班訪申請則洽青少年服務部門。前者班訪形式，約30分鐘至60分鐘，教師可依需求於線上進行選擇，其內容選項可包含：（1）單純空間導覽；（2）空間導覽與說故事；（3）空間導覽、說故事及美勞；（4）說故事及美勞、或（5）其他特殊需求，如自由閱讀時間等。後者班訪形式，約75分鐘到90分鐘，以各學科領域專

室為主，包括：商業及科學、人文及社會科學等專室、珍善本圖書室、馬克吐溫展覽室及閉架書庫區等，在班訪結束前建議教師應保留時間進行自由閱讀時間。

（四）英格塢公共圖書館（**Inglewood Public Library, California, USA**）（註11）

英格塢公共圖書館對教師及學生提供「班訪」在公告資訊中，簡要表示其目的就是促使當地師生瞭解該圖書館所提供的資源與服務。其與美國各公共圖書館共同點，皆強調利用班訪申辦圖書館借閱證是必要的，更進一步建議班訪時讓學生借閱圖書資料回去，較特別的是，若是借閱的書，近期沒有到圖書館的計畫，可以電洽圖書館安排到校取回借閱圖書，是一項便利讀者的貼心服務。相關活動內容說明如表7。

表7 英格塢公共圖書館班訪

對象	內容	進行時間
學齡前－3年級	1.認識圖書館的資料類型 2.如何成為負責任的借閱者 3.故事時間或手偶秀 4.兒童室導覽5.自由閱讀時間	45分鐘
4年級－8年級	1.如何使用館藏查詢系統 2.介紹兒童室或青少年閱覽區的資源 3.簡短的說書時間 4.視需要安排學生主題作業指導	45分鐘
9年級－12年級	1.如何使用館藏查詢系統 2.介紹成人閱覽區的資源 3.視需要安排學生主題作業指導	45分鐘

（五）湖別墅區公共圖書館（**Lake Villa District Public Library, Illinois, USA**）

（註12）

湖別墅區公共圖書館將「班訪」，視為學生首次認識社區圖書館的第一步，透過館員的介紹，可以從建築外觀認識圖書館，或是從各式各樣的館藏認識圖書館。該圖書館和布魯克林公共圖書館有著相同的貼心概念，考量並非所有班級教師皆可帶著學生到圖書館進行班訪活動，因此也提供了「圖書館員拜訪班級」（classroom visits by librarians）的服務。相關活動內容說明如表8。

表8 湖別墅區公共圖書館班訪

班訪形式	內容	備註
到圖書館參觀 (visits to the library)	1.青少年服務部門導覽 2.成人服務部門導覽 3.說故事時間或說書活動－配合學生目前學習的單元 4.如有研究需要，可於電腦教室進行電子資源利用指導，包括館藏查詢目錄及圖書館訂購的資料庫	各項內容將視班訪申請對象選擇適當活動內容介紹
圖書館員拜訪班級 (classroom visits by librarians)	1.說故事時間 2.說書時間－依熱門話題或特別主題選書討論 3.多媒體或線上資源利用指導 4.以課程為導向，或目前學習的單位設計客制化的利用教育。	

三、國內、外公共圖書館班訪導覽服務之比較

綜觀上述國內、外公共圖書館所規劃之「班訪」活動現況，筆者認為國內公共圖書館乃依「組織本位」導向作為設計方針，而美國公共圖書館則以「讀者需求」導向為規劃原則，以下就設計思維、服務對象、內容規劃等分析比較其差異。

(一) 設計思維

1.辦理單位不同

國內公共圖書館將「班訪」視同推廣活動之一，普遍由推廣課（組）規劃辦理，目前僅國立臺中圖書館較不同，是由閱典課（兒童室）負責；而美國公共圖書館則多由兒童服務部門或青少年服務部門辦理。從上述現況描述可看出，國中圖和美國由兒童服務部門負責者，由於其對該讀者群的瞭解與相關館藏資源的熟悉，設計的服務內容較豐富且具彈性，較符合讀者需求。

2.設計目標差異

國內在設計班訪時是以圖書館本位為出發點，在申請資訊上多以單向

功能取向，忽略與參訪者互動學習的目標。美國無論在申請資訊的呈現上，或是活動設計面，較能突顯公共圖書館的主要功能，包括：強調借閱證的重要、圖書借閱的便利、運用活動行銷館藏，支援課後作業，讓參訪者在一次的導覽中體驗圖書館多項核心的服務，拉近圖書館員與學生的距離，也讓申請的教師清楚瞭解帶學生到圖書館的學習方向。

3.公告資訊有別

國內提供班訪服務，在網頁一般都屬於讀者服務項下，在查詢上較不明確，加上介紹的資訊制式且粗略，且當前校外教學的地點選擇多樣性，降低教師選擇的可能性；相對地，在美國皆置於「給教師」的資訊下，正符合班訪的服務對象，申請者可輕鬆查找。另外美國多以「邀請」模式，歡迎班級的到訪，其資訊的完整性足夠且用詞給人相當的親切感，國內相較下，則顯得教條且為被動式的等待。

4.服務模式創新

班訪，刻板印象就是教師帶學生到圖書館參觀，而在上述中可以感受到各國在貼心服務上的創新，包括國內的高市圖、美國的布魯克林公共圖書館及湖別墅區公共圖書館皆開辦了圖書館員到班級進行班訪的創新服務，讓無暇安排校外教學的班級，也有機會接觸圖書館導覽服務。

（二）服務對象

美國在設定班訪讀者群之市場區隔，及相關配合活動內容上，皆較國內界定清楚；而國內公共圖書館中以國中圖的設計與美國較為接近，是目前國內在服務對象上區隔較完善者，且在內容上亦能依照不同年級進行活動區隔，惟班訪對象界定從2年級開始，在現今閱讀推廣及圖書館服務年齡往下紮根情形下，學齡前或幼稚園幼兒團體皆應納入服務。如加拿大的Belleville Public Library與 Windsor Public Library更將Daycares列入班訪的服務對象。（註13）

（三）內容規劃

依上文現況敘述，很明顯國內公共圖書館條列的幾乎以空間導覽為核心，如：

北市圖及臺分館，次而列舉數項資源服務為選項，如：高市圖、國中圖及學甲鎮立圖書館。其中國中圖更細膩將活動內容分成一般課程與自組課程，兩者又提出建議參加的年級別供申請者參考，但仍以自我提供服務為要項；另外，高市圖是唯一在申請表上提供辦證與否的圖書館。

反之，美國公共圖書館卻未將空間導覽視同核心，多數設定在首次到訪者的班訪項目，因此筆者假設美國學生到圖書館班訪，每年或每學期皆不止一次，究竟是什麼原因讓教師不止一次將圖書館當成校外教學必選之地呢？答案其實很簡單，美國公共圖書館設計班訪服務時，彼此共識度相當高，都將學生的閱讀興趣及學校課業當成班訪服務的核心，以行銷館藏資源為主角、支援家庭作業為訴求、透過說故事或說書等延伸性推廣活動，潛移中將圖書館與學生生活的關聯巧妙的結合，而不單只是參觀一棟建築物而已。

參、「班訪」存在的意義與價值

回顧國內、外公共圖書館舉辦「班訪」現況，筆者歸納這項歷史優久的讀者服務宗旨，基本描述有如下幾項：

- 一、認識圖書館所提供的服務與資源。
- 二、指導學生具備利用圖書館的能力及培養閱讀的興趣。
- 三、落實圖書館利用教育及閱讀推廣的社會教育功能。
- 四、配合學校校外教學的課程安排。
- 五、協助學生於課後利用圖書館完成家庭作業。

事實上，有效的「班訪」，廣義而言，在促進社區間之資源互助互惠的一種合作關係，聯結學生校內與校外學習的溝通橋樑，建構終身學習環境引導社區居民具有良善的行為道德。狹義言之，用一本書或一個故事激勵學生為興趣而閱讀，指引學生善用圖書資源以培養主動學習，瞭解圖書館服務得以支援課業的成長。筆者認為上述種種，正是「班訪」歷久不退，存在至今的重要涵意。

各公共圖書館若依據「班訪」意義，則不難發現其真正價值在於，引導學生自在地使用圖書館，發現有趣的圖書，促使參與者皆能：（1）成為一個具責任感的圖

書館使用者；（2）認識公共圖書館的功用；（3）瞭解公共圖書館與學校圖書館館藏的不同；（4）指引學生瞭解完成學校作業所需的資源為何。總而言之，它是圖書館可以最樸實的手段，達成快速行銷圖書館的目的，以最不說教的方式，影響讀者因瞭解相關規定而使使用上更加愉快。

簡而言之，「班訪」是帶領學生體驗知識寶庫及閱讀想像空間的最佳捷徑，因此如何打破傳統班訪導覽形式，加強內容及活動的設計，提升「班訪」行程的整體效率與效益，即是本文以下持續探討方向。

肆、以創意概念重組「班訪」活動

高希鈞曾說：「進入二十一世紀知識經濟年代，創意變成人類進步最重要的動力」，因此網路時代的班訪，舊瓶如何裝新酒，創造學校與公共圖書館的雙贏效益，有待圖書館員腦力激盪。

一、概念的重組

如何用創意創造班訪的新價值，若以法國雕塑家羅丹的觀點：「我的創作並非從無到有，而是重新發現」。那麼想從事班訪服務再精進的圖書館員們，不妨透過以下的思維，動動腦想一想，再以上文所提的各館作法為基礎進行服務內容的重新組合，應該會達到事半功倍之效，茲列舉如下：

（一）問問題

問目前班訪的效益？問圖書館員想跟學生建立什麼樣的關係？問未來想經營什麼樣的班訪服務？問圖書館願意投資多少成本（包括人力、物力及財力）來創新？

（二）轉換立場

假設自己是教師，假設自己是不同年齡的學生群，想像一下什麼樣的服務內容或資訊容易吸引注意，會想一來再來。

（三）反向思考

如果班訪解說不是圖書館員從頭說到尾，有故事、有遊戲、或是來場音樂會可以嗎？

（四）打破框框

班訪是可以不限空間的認識，服務的說明等線性式的導覽，用單一的圖書館資源或學生的需求作為活動主體，以點、線、面的思維延伸班訪的多樣性，設計具精緻度或階段性的活動內容。

（五）聯想借用法

參考其他學生最愛的校外教學景點，借用其他社教館所的點子，例如：博物館的導覽具可看、可摸、可玩等條件，提高參訪的興趣，圖書館的班訪設計是否也有同樣的優勢。

（六）圖象思考

故事比說教來得容易為人所接受，看圖說話比憑空想像來的有趣。當館員照本宣科地唸出圖書館服務與規定時，如果拿出繪本中的許多圖書館故事圖像當作解說教材，會更容易吸引學生的目光。

二、設計步驟

透過思考過程之後，以國小學童需求為例，將提出以下設計步驟，供同道參考。

（一）界定圖書館對國小學生善用資源的能力指標

- 1.低年級：認識圖書館兒童閱覽空間、能將故事內容與生活經驗連結、可獨立借還圖書資料、知道遵守圖書館的使用禮儀與規定。
- 2.中年級：瞭解圖書館館藏類型（含紙本圖書、電子書及視聽資料）、能獨立選擇符合興趣的圖書資料、學會簡易書目系統檢索功能。

- 3.高年級：知道整合主題資訊與內容、學會透過圖書資源解決問題、有效利用不同媒體素材的閱讀資源。

（二）充份瞭解國小學生學習主軸

國小學習領域依教育部公告的九年一貫課程，主要包括：語文學習領域、數學學習領域、社會學習領域、自然與生活科技學習領域、健康與體育學習領域、藝術與人文學習領域、生活課程學習領域及綜合活動學習領域。若將學校課程與圖書館圖書分類相對應，筆者將其大致上歸納為四大類型：（1）閱讀花園；（2）自然寶藏；（3）社區探險；（4）成長天堂，此分類將可作為規劃主題班訪之參考。

（三）圖書館內部組織資源整合

當前國內班訪服務承辦單位不一，有的將其視為推廣服務一環，有些將其列入兒童服務當中，亦有的將其廣義地納入讀者服務。筆者建議再規劃班訪導覽內容時，不論主要承辦單位為何者，皆應依實際服務該讀者群之工作者並廣納及整合其意見，並將各年齡層適用的班訪活動統一公告於「給教師」或「給學校」的訊息園地中，且相關的資訊，包括：團體辦證、團體借閱、申請選擇等項皆須有相互連結，此可避免學校教師欲申請時不易找到明確的資訊，將降低參與的意願

（四）檢視、編製及整理班訪可用之資訊

1.準備合宜的文宣資源

- （1）準備一封邀請信函：若圖書館員可以用簡易的文案，書寫一封歡迎教師申請班訪的信函，或於學生班訪時提供一封「給家長的信」，請教師轉交給家長，說明學生到圖書館的學習內容、提醒家長學生是否隨同班訪行程申請辦證或借閱圖書等，除可讓教師及家長感到貼心服務，同時亦可讓家長瞭解學生使用圖書館情形，提高圖書館能見度與認同感。
- （2）適齡的圖書館介紹：目前國內公共圖書館簡介，無論是摺頁或是影片介紹多為成人適用，若對象是兒童，筆者建議可仿臺分館提供兒童版的文宣。（如圖1-5）

2.整理圖書館相關故事

故事人人愛聽，在班訪時以故事為開場，較能吸引低幼學生的注意力，特別是館員在講述生硬的規定時，找到故事主角潛移默化其行為，更為具體有效。例如：講述圖書館借閱規則時，可以舉「莉莉的第一張借閱證」或「有誰看到我的書」作為說明；提醒小讀者愛書時可以「誰怕大壞書」為例；若介紹圖書館館藏的功用，館員也可以運用的故事有：「喂！等一下那是我的書」、「瘋狂愛上書」、「愛書人黃茉莉」、「一隻有教養的狼」等等都是班訪開場絕佳選擇的圖書。對於中高年級亦可以在導讀時間安排中引入相關使用圖書館經驗的小說，例如：羅德·達爾的「瑪蒂達」、安德魯·克萊門斯校園小說系列的「成績單」、「蘭德理校園報」。

3.編印與課業相關主題書單

圖書館員可透過建置館藏的選書專業，參考各類得獎好書書單，依照學生學校課程綱要或教學主題，編印主題書單。例如：臺北市立圖書館兒童室曾針對國小中低年級學生編製與課程主題相關的「塔塔Homework Reading主題書單」提供學生參閱。

（五）設計方案

在班訪的設計方案上，可以採行多元組合模式，但內容上宜清楚說明設計的關聯性與其設定學習目標，俾利教師可依教學需要作為選擇申請的方向，筆者建議方案為：（1）首次到訪的一般型班訪：著重在空間導覽與服務的解說；（2）精緻班訪套餐組：可視申請班訪學生的年齡、學習目的，依表9所列之四種模組進行交差互選方式；（3）主題式班訪：設定與學生學習或生活相關的議題，包括：「科展之旅班訪」－介紹如何到圖書館進行科學展覽資料查找，「與作家或插畫家有約」－可事先設定每月或每季的作家或插畫家介紹，提供教師依需求選擇，「經典名著之旅」－安排適齡必讀的好書導讀時間，「電子資源探索」－中低年級以電子書及館藏查詢為主題指導、高年級則進一步指導網路資源與線上資料庫檢索技巧教學。

表9 班訪內容模組形式

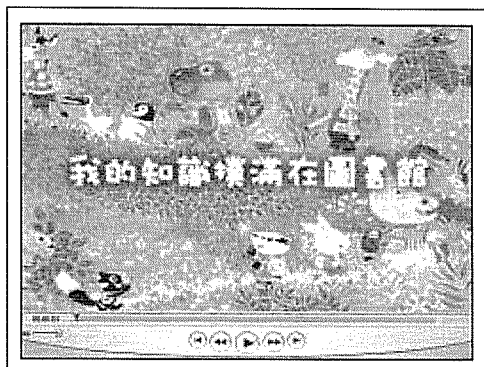


圖1兒童版動畫簡介

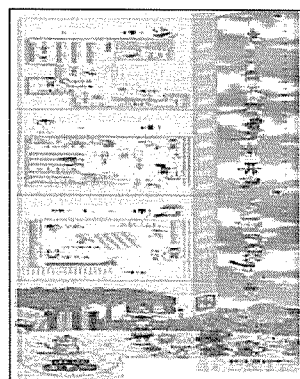


圖2小讀者服務圖書館樓層簡介

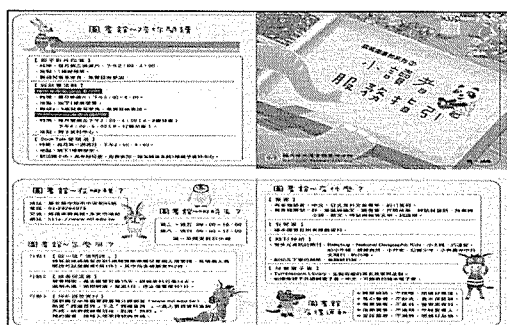


圖3小讀者服務指引

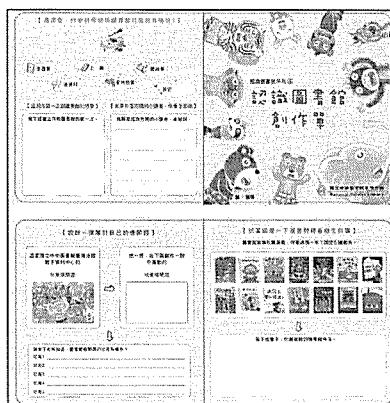


圖4認識圖書館創作單

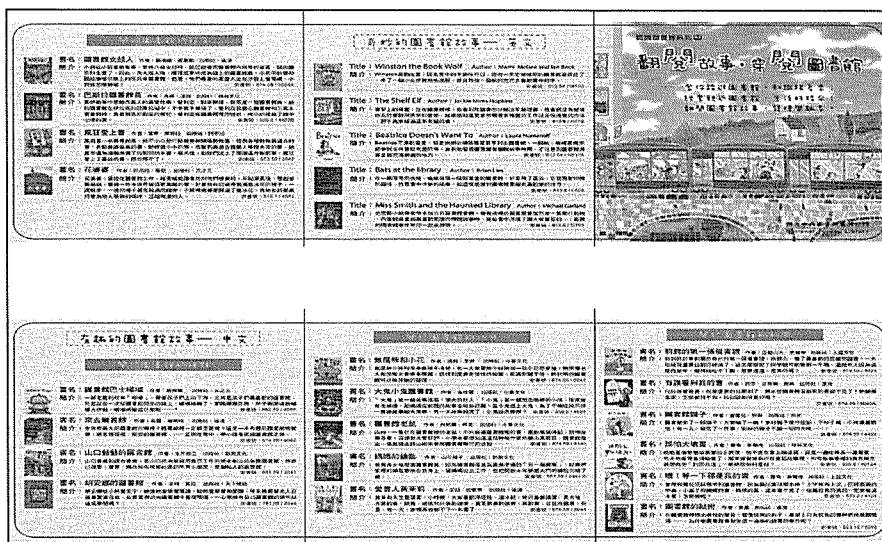


圖5翻閱圖書館的故事

伍、結語

設計一套完善的班訪導覽，除了在規劃過程中，應進行對象需求分析，設定辦理的目標，條列具彈性的選擇項目外，在實施時，也應觀察設計班訪內容是否有趣，活動項目是否須因應申請者需求而提供客制化服務，而解說館員也應注意降低使用專有名詞的頻率以及善用學生熟悉的人、事、物當作說明的範例，相關細節若皆能適時衡酌並隨時修正，雖然其成效不一定是立竿見影，但細水長流下，將會是公共圖書館發揮社會教育功能最直接有效的方式之一。

附註

註1：McClure, C.R., "Network literacy: a role of libraries? *Information Technology and Libraries*, 13(2), p.111-125 (1994, January)。

註2：柯華葳，「教出閱讀力2：培養Super小讀者」，民國98年3月。

註3：臺北市立圖書館，「圖書館預約導覽」，<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=210399&ctNode=33632&mp=104021>（檢索於2010年8月7日）。

註4：高雄市立圖書館，「班訪」，<http://www.ksml.edu.tw/informactions/readership/>

Readership02.aspx?code=0000000403&mkey=2（檢索於2010年8月7日）。

註5：國立臺中圖書館，「班級訪問」，http://www.ntl.gov.tw/Children/page_5.asp
（檢索於2010年8月7日）。

註6：國立中央圖書館臺灣分館，「參觀圖書館」，<http://www.ntl.edu.tw/sp.asp?xdurl=Form/Form.asp&xItem=6026&mp=1&ctNode=363>（檢索於2010年8月7日）。

註7：學甲鎮立圖書館，「班訪--開啓智慧之鎖活動」，<http://library.tnc.gov.tw/sg/htm/sg5.htm>（檢索於2010年8月7日）。

註8：Berkeley Public Library, “Visiting the Library with Your Class”, http://berkeleypubliclibrary.org/children/for_teachers.php(accessed August 8, 2010).

註9：Brooklyn Public Library, “Class Visits FAQ”, <http://www.brooklynpubliclibrary.org/teachers/visits.jsp> (accessed Aug.8, 2010).

註10：Buffalo & Erie County Public Library, “Class Visits”, <http://www.buffalolib.org/teachers/index.asp> (accessed August 8, 2010).

註11：Inglewood Public Library, “Class Visits”, <http://www.cityofinglewood.org/depts/library/childrens/teachers.html#class> (accessed August 8, 2010).

註12：Lake Villa District Public Library, “Library Visits”, <http://www.lvd1.org/Teachers/LibraryVisits/tabid/202/Default.aspx> (accessed August 8, 2010).

註13：Belleville Public Library, “Library tour / Class Visit”, <http://bellevillelibrary.com/librarytourclassvisitsc483.php> (accessed August 8, 2010).