

由「技術」和「素養」談大學圖書館的使用者服務：由一個研討會的論文及討論說起

From "Skills" to "Literacy" - on University Library's User Services: Based on the Papers & Discussions of a Conference

高錦雪 Sally Kao Cheng

輔仁大學圖書資訊學系教授

Professor, Department of Library & Information Science

Fu Jen Catholic University

E-mail: skc@mails.fju.edu.tw

【摘要】

使用者的資訊技術與素養，和使用者的教育與使用者服務有循環互動的關係。圖書館的使用者服務（含使用者利用教育）之規劃，影響因素與考量依據，應包括資訊技術訓練與資訊素養蘊育的界說；與圖書館及其服務事項的定位問題。大學圖書館究竟要提供何等使用者服務，端視其所屬大學與圖書館本身自訂與被認定的角色任務而定。基本上，大學圖書館的使用絕非止於實用技術層次，因此其使用者服務勢必兼顧技術與素養層面。

【Abstract】

The information skills and literacy of users interact with and interrelate to user education and user services. The planning of library user services (including user education) should take into consideration the definition and scope of information skills and literacy, as they are to be adopted by the library in correspondence to the positioning of the library and its services. What sort of user services should be provided by a university library depends mainly on the set and perceived

roles of the library itself. Essentially, use of any university library should by no means be confined to the practical and technical level, thus making it necessary for its user services to take care of both the skills and literacy aspects of user elements.

關鍵詞：大學圖書館；使用者服務；使用者利用教育；資訊素養

Keywords：University library; User service; User education; Information literacy

五月間在師大舉行的一個研討會裡（註1），有位國內學者在討論中半開玩笑的說：「資訊素養研究是當今顯學」。那個會議還真能突「顯」這個主題的熱門而引人欲「學」。大部分的探討方向，都是關於使用者利用教育。我很高興於此處看到使用者利用教育在量與技術的著重之外，還有質與理念的關懷。感染此熱之餘，我忍不住從這裡出發，探討大學圖書館的使用者服務問題。

任何界說都不是容易說得清楚的，而「素養」的界定應該是難上之難的一項任務。因此我個人在請教專家「學習技能」（learning skills）與「資訊素養」（information literacy）的區別之餘，自行思索技術與素養和使用著利用教育（user education）之間的關係。而後又想到，使用者的技術和素養問題，不但是使用者利用教育的相關論題，其實和整個圖書資訊服務系統的「使用者服務」（user service）理論與實務都有關聯。這不只是因為使用者利用教育原本就是使用者服務的

一環，更因為在影響整個服務規劃的「使用研究」（use study）和「使用者研究」（user study）之中，使用者的技術與素養都是很重要的考量因素。他們原有的技術和素養，造成他們當前的使用狀況。在這種狀況下，他們需要的是某種類型與性質的服務。但是圖書資訊服務的專業人士（館員）會發現，這些使用者的圖書館利用技術（library skills），其實不足以讓他們真正自己滿足自己的需求。於是館方覺得需要施行「使用者利用教育」，以增進其使用圖書館的技能。換句話說：館員可以透過使用者服務中的觀察，了解使用者需要甚麼樣的「利用教育」。如果這樣的教育能有預期成果，使用者的技術自當有別於前，他們所需要或期待的服務也當因此而有別於前。而這些情況會造成因果循環。此所以我選擇使用者服務與使用者本身的技術與素養並談，而不只是以此二者與使用者利用教育並論。

圖書館必須運用使用者研究，探討使用者服務規劃所需的使用者需求；

不但要知道他們需要和想要甚麼樣的技術和素養，還要知道他們本身的條件合該接受甚麼樣的資訊技術訓練與資訊素養培育。這個課題之於使用者利用教育和使用者服務的規劃，其實就和圖書選擇原理原則中的「擇其所需所宜」是一樣的道理。但是使用者原有的各種技術與素養，包括資訊方面的，也是不能不了解的，因為那絕對會影響其需要與要求（both need and demand），也就該會影響使用者利用教育和使用者服務的規劃原則。當然使用者人格特質之類的研究，已非罕見，國內圖書館界與圖書資訊學系所之中，已有青年才俊對此研究頗見所成。我只是想提醒大家，重視這類研究與資訊技術和素養之培育，以及使用者利用教育和使用者服務之間的關係。

從個人感受，以及從部分與會學者的問題和討論，還有會外續談之中得到的印證等方面，發覺這次會議所發表的論文之中，關於資訊「素養」的界說，相當多元化。有些以基本的工具（含電腦及其他資訊科技產品）操作能力為素養（註2），有些以對目標事物（object）的認識與進一步的器具運用能力為素養，還有些以整體知能的「意內形外」為素養，更有人以為談論素養，應該在個人的知識與技能培育之外，加入諸如相應情況、相關情境、文化背景和社會環境等許多既非使用者本身，亦非圖書館員個人的因素。或許我算是想為這些論點，

做一下比較生活化實務化的詮釋。不過任何學門的任何詮釋都是試行者的一己之得，既未必深得原著者之心，也未必與其他讀者所見盡同。可是詮釋工作既然在各學門所在都有，顯見有其存在的空間。另一方面，詮釋時常是討論的開端。這一篇以詮釋起始的短文，正是為引美玉而信手拋出的碎磚。我只能提出一些問題，不能也不該在這裡提出答案。答案應該各館有各館的；應該是各自的使用者服務規劃之重要依據。

任何語文，都有分際難明的語辭。無論是技術與素養或skills and literacy，在很多情況下，縱使不被當做同義字，至少也是差別難辨的相似詞。然而若要吹毛求疵和咬文嚼字，其間差異並非當真不可見。辨與不辨或辯與不辯，主要的是看動機與目的。為辯而辯不是專業人士與學者玩的遊戲。若辨與辯只是達成議論與討論目的之手段，那就似乎無可厚非。另一方面，分辨只為探視與學習應用等等的方便，不是要分好壞對錯。二分法不是心智成熟者的遊戲。定義與界說的選擇，本如圖書資料的選擇一般，合乎使用對象、目的、情境等等的相對因素，重於根據單一標準評定的絕對價值。之所以要把今人多慣用的「資訊素養」說成技術與素養，是由於我個人以為，若以培育素養為目的，則和以訓練技術為目的者，理當有差別不算太小的形式與內涵。而圖書館的使用者服務是否應兼顧此二者，是個很重要的論

題。若要兼顧，又該如何規劃與執行，則是延續其後的另一個重大議題。

我個人對「素養」一辭的立即反應是：素來培養的某些由知識技術與其他因素融合蘊育而成的特質，如「文學素養」、「專業素養」之說。但是literacy在Webster 3等英文辭典中，顯然強調所習所知的基本性與技術性。倒是skills, proficiency, and knowledge的整合，比較近乎我個人對素養二字的感受與認知。基於此，吳美美的界說中所謂「外顯」與「內在」（註3）之後者，和Diane H. Sonnenwald論文中的基本概念說（註4），似乎與我個人的理念比較類似。素養對我而言，隱含中文「薰陶」「陶冶」的意味；也和賴鼎銘所說的「支援意識」（註5）有所關聯。至於Patricia Senn Breivik（註6）與Michael B. Eisenberg & Hur-Li Lee（註7），以及莊道明（註8）等的論文，比較重視的是可以明確具體的進行教學與測驗，過程可見，成果可期。兩者同樣重要，但後者一向較受重視。我認為以訓練資訊技術（「外顯」素養）為目的之使用者利用教育，比較屬於資訊蒐尋（information seeking）方面的課題；若以資訊素養（「內在」素養）為念，卻牽涉到圖書資訊事業範疇與界說中的詮釋（interpretating），以及處理與傳佈（processing and disseminating）人類生活記載（資訊）方面的問題。重點是：採取何種說法，必須有何種做法。至於說法與做法的選擇，基本上是和圖

書資料的選擇一般，需要把宗旨、目的、需求、特質等多方面的因素列入考量。以大學圖書館的設立宗旨、角色功能與使用者特質等條件而言，內外兼修（資訊素養的內在與外在之說），技術與涵養兼顧，當係其讀者服務規劃之理想藍圖。

由於「資訊素養」是從"information literacy"而來，"literacy"又原本講的是識字與否，其反義字"illiterate"就是文盲。資訊時代，則是有人學富五車，卻因從未學用電腦，而被稱為電腦文盲（computer illiterate）。因此information literacy難免引起像我這種人的聯想，總覺得看起來好像講的是對資訊識與不識的分際。但是我一方面覺得information如果加上前面引述過的Sonnenwald所謂context, situation, & social networks，就應該涵蓋不經文字而來的「資訊」。不識字者也有其資訊來源，所以資訊不但不全等於電腦，也未必全靠文字。另一方面，我又覺得literacy含有「略識之無」的意味；我們不能說一個唸過好些書的「是個識字的」。是則information literacy education難免有「資訊識字班」的意味，所教所學，都是基礎性質與層級。但是Carol C. Kuhlthau在她的一個長程實驗計畫中發現：

My recent studies of information literacy in the workplace reveal that although workers do need a high level of skill in reading, writing, and calculating, they also need competence in the process of

learning that leads them to innovate and create." (註9)

職場中人不但需要學會高水準的讀寫和運算能力，還感覺到他們需要能夠在力求創新之際，有高超合用的學習與研究能力，以便力爭上游。職場如此，校園亦然。這樣的user education，已經不能止於基本技能的訓練。這樣的目的，也已經不是圖書資料查尋與運用方面的技術之訓練所能導引；而是需要用多元化全方位的使用者服務來達成任務。回頭再說資訊的概念：資訊(information)不只是資料(data)，起碼是處理過的資料。"Information is processed data" 之類的說法在圖資界幾乎人盡皆知。但這樣說法裡的 processed，指的是對資訊需求與使用者而言的「外力介入」，「外人所為」。這是包含各類型參考服務在內的使用者服務常見的任務與功能——幫助使用者獲取圖書館員或其他各界各學門專家所預先處理好的資料。但是資料處理過程更應該是資訊使用者運用本身內蘊的功力，「自製自銷」。這種自行處理的資訊最能合乎使用者自己的需求。培養這樣的能力，應該是圖書館（尤其是大學圖書館）的重大任務。把資料做生材，加上前訴三個概念，是自製資訊的重要手法。所謂context，一般慣用的中譯是「上下文」，其實不限文章中的關係，也可以是指一個事件不抽離前因後果與其他相應情況而討論。例如我們看到一個人對另一個人做一個動作。若單一動作停

格，我們可能會有很多不同的臆測，當然也有很多誤會。如果我們看到之前和之後發生的事情，對此時所見自然會有不同的看法。我那天還請問Sonnenwald，當她討論context時，包不包括connotation。她說當然包括。所謂言外之意與弦外之音，也一樣不限於語文傳播。手起掌落，拍向他人肩或頭或背，可以傳達不只一種的訊息。因此獲得一些data 而要 process 成爲information之際，不能不管context。至於情境，我想反而平常就比較會被留意到。同樣的言行，在不同情境下，顯示不同的動機與意義。至於social networks，其實雖然也可以說是社會環境，但不能忽視的是networks一辭所要強調的「網網相連」「脈絡相結」「環環相扣」的錯綜複雜，交互影響特質。更有甚者：

Social networks help construct situations and contexts, and are constructed by situations and contexts. (註10)

這個本身以儘多牽纏的社會之網，還往往和情況與情境形成另一套環節。這樣繁複的資訊素養培育，更不是單純的導遊導覽式使用者利用教育所能達成的任務。如果圖書館的使用者服務能夠做到這一種層次，當我們在討論問題中提到 librarians as educators 之際，就不必擔心被外人嗤之以鼻。在「圖書館是否會在資訊時代被淘汰」之類的爭論中，應該也會多幾分自信。

幾十年前，有不少診所其實是密醫的營業場所。所謂的醫師原是正式

受過醫學教育的正牌醫師之正牌診所的助手，叫做「藥劑生」。最早通常是剛受過基本國民教育的青少年，在開業醫師那裡開始學徒式的生涯。年復一年，日日做著他們自己認為是一樣的事。於是他們覺得自己也可以替人看病。頭痛就給A處方，胃痛給老醫師架子上B瓶裡的藥；割傷擦這種藥水，燒傷敷那種藥膏… 他們認為自己已有當醫師的「知識」；比較有概念的人會說他們學了相當的治病「技術」。真懂內情的人當然知道，他們和藥劑系、醫技系，以及美國的大學裡所謂「醫佐」學程（PA--Physician's Aid or Assistant--Program）等科系學生所學的比起來，都還差得很遠。但是他們確實學到了一些技術，這些技術確實也是受正式醫學教育者，曾經受過的訓練。但一則醫學訓練不止於此，再則受教者其他相應條件也有極大差距。再加上方法不同、過程不同、領悟不同… 種種的不同不但足以造成「技術」與「素養」的差別，而且還導致所獲「技術」的本質與層級的差異。簡單的說，同是治病的「技術」，醫學院畢業者與藥劑生出身者的「醫術」，何堪並論。另一方面，徒具醫術不足以為良醫。若真不負「儒醫」之名者，更要在良醫所具備的素養之外，再多所增添。如要細論，理當是醫學文獻的研究範圍；我沒有能力也不應該多說。只是想借這個例子，說明技術與素養固當有別，這樣的技術和那樣的技術之間，也有極大的不同。當然使

用者的資訊技術與素養不是要幫別人看病的「醫術」，但幫自己找資訊，或許也可以說是對自己的資訊需求診斷和處方。另一方面，訓練技術和培育素養，所涉及的教育原理原則，自當有所差異，雖然這樣的差異應該是像研究型大學與技職取向的大學之間的不同：各有所司、各有所重、各有所需、各有所取、各有所當為。

註釋

- 註 1：資訊素養與終身學習社會國際研討會，民國88年5月13~14日，台北市，國立臺灣師範大學綜合大樓。
- 註 2：資訊素養與終身學習社會國際研討會會議論文集（台北市：國立臺灣師範大學社會教育學系、國立臺灣師範大學成人教育研究中心主辦，民國88年5月13~14日）。
- 註 3：吳美美，「資訊時代人人需要資訊素養」，社教雙月刊73期（民國85年6月），頁4。亦見於：賴鼎銘，「資訊素養與支援意識」，同註2，頁27。
- 註 4：Diane H. Sonnenwald, "Expanding Learning Horizon," 同註2，頁11-25。
- 註 5：賴鼎銘，「資訊素養與支援意識」，同註2，頁26-31。
- 註 6：Patricia Senn Breivik, "Information Literacy: The 21st Century Literacy," 同註2，頁1-25。

註 7 : Michaél B. Eisenberg and Hur-Li Lee, "New Perspectives on Learning and Teaching: The Big6 Approach to Information Literacy Instruction," 同註2, 頁398-409。

註 8 : 莊道明, 「資訊素養溶入大專

院校課程之探討—以『資料蒐集與報告寫作』課程為例。」同註2, 頁360-376。

註 9 : Carol C. Kuhlthau, "Literacy and Learning for the Information Age," 同註2, 頁420。

註 10 : 同註4, 頁15。