

大學圖書館利用指導評鑑之研究  
A Study of Evaluation of User Instruction in  
Academic Libraries

蘇慧捷 Hui-chieh Su  
國立臺灣大學圖書資訊學系研究生  
Institute of Library and Information Science,  
National Taiwan University  
E-mail: r7126010@ms.cc.ntu.edu.tw

【摘要】

大學圖書館主要目的在於支援教學和研究，尤其在資訊發達之今日，如何能更有效地組織、利用資訊，將是一門重要課題。為增快使用者掌握所需資訊的速度，針對其需求施予圖書館利用指導是必要的，若想將其效用發揮極致，也必須對圖書館利用指導本身進行評鑑，以瞭解使用者真正的需求和實施步驟的優缺點。本文即針對大學圖書館中，所實施的利用指導教育類型、方式加以說明，並討論可行的評鑑步驟。

【Abstract】

User instruction is important in academic libraries. With the increasing emphasis on active learning in university setting, many academic libraries have devoted considerable resources in teaching potential library users how to locate information efficiently. This paper first focuses on the definition and the nature of the term 'user instruction' and then discusses its importance and process of evaluation.

關鍵詞：大學圖書館；利用指導；評鑑

Keywords: Academic library; User instruction; Evaluation

## 壹、前言

所謂圖書館就是「將人類思想言行的各項記錄，加以蒐集、組織、保存，以便於利用的機構。」（註1），因此圖書館有責任教導讀者瞭解圖書館的組織、服務、館藏和找尋資料的方法等，以期館藏能更充分地被利用，而這所有的活動，便是圖書館利用指導。

尤其在知識分科、出版迅速、國際網路發達的今日，面對越來越多的資訊，圖書館利用教育所扮演的角色日益重要。特別是在大學圖書館，其主要目的在於支援教學與研究，有責任使其圖書館的資源被充分利用，及幫助讀者更有效率地使用圖書館，以配合各學系的教學目標，而圖書館利用指導為其具體作法之一。國內大學圖書館雖已普遍實施圖書館利用指導，卻未受到應有的重視，且施行方式也過於單調、內容不夠充實。為使圖書館利用指導受到圖書館本身與館員的重視且達到其應有效果，對利用指導的研究與評鑑是不可或缺的。

## 貳、圖書館利用指導

### 一、利用指導之意義與目的

圖書館利用指導的相關名詞眾多，中文名稱除了利用指導之外，還有利用教育、讀者教育、讀者指導等；而英文名稱則有library instruction、bibliographic instruction、reader instruction、

user education、library use education等，但其含意有些微的差異。（註2）據美國圖書館學會的解釋，圖書館利用指導即為教導讀者明瞭圖書館服務、設施、組織、圖書館資源及查詢策略的一切活動。（註3）

圖書館利用指導其主要目的有：

（註4）

- 1.培養個人具有尋找及利用圖書館資源和設備的能力。
- 2.擴大個人學習的領域。
- 3.增進個人自學的能力。
- 4.啓發個人閱讀的興趣。
- 5.培養個人正確的閱讀方式和閱讀習慣。
- 6.倡導正當的休閒生活。

### 二、利用指導之層次與方法

圖書館利用指導包括各種簡或繁的活動，如印發手冊到書目指導等範疇，但依其活動與目的可分為不同層次。

Fjallbrant將圖書館利用指導分為兩個層面，一為教學方法，一為指導類型，現分別敘述如下：（註5）

#### 1.教學方法

即為運用各種媒體與方式來教育讀者使用圖書館資源的方式。包括演講、研討會、教導展示、引導參觀、放映幻燈片、錄影帶、錄音帶等視聽資料書籍或印刷式媒體等簡介手冊、縮影媒體（包含電子媒體）的運用、實際作業練習、利用指導計畫、自我學習媒體以及個別指導等。

## 2. 指導類型

指導類型有群體指導、個別指導及混合指導三種，由於不同的教學方法會達到不一樣的學習結果，故需配合不同的需求與設備，才能有良好效果。因此指導時須考慮讀者的人數和預期達到的成果。

另外還有學者將其分為三個層次，James Rices認為指導讀者利用圖書館的資源與設備，按其內容可分為以下幾個層次：（註6）

### 1. 圖書館環境的認識

（library orientation）

包括熟悉圖書館建築、設備、服務、規章、資料之存放方法及排架等。活動方式是參觀圖書館（library tour），可分為團體參觀、個別參觀，並利用視聽或印刷等媒體。

### 2. 指導利用圖書館資源與設備的能力

（library instruction）

進一步介紹圖書館的參考工具，如卡片目錄、索引、摘要、書目工具及其他基本參考工具書。教學方法包括第一層次和編序教學、演講法、電腦輔助教學等。

### 3. 指導利用書目（bibliographic instruction）

以研究和撰寫報告時所需的知識和技巧為主。如資訊及其組織（information and its organization）、主題標目（subject control）、定義題目、查詢相關資訊、報告撰寫方法（如附註、書目）等。教學方法可採傳統的演講到電腦輔助教學均可。

整體來說，目前較常見到的圖書館利用指導方式有：使用圖書館手冊、簡介、指引等印刷資料；視聽資料的放映；參觀圖書館；應用掛圖、流程圖；館員講述、問答；藉展覽、圖書館週等特別活動；演講；分組討論、研習；藉比賽、遊戲等團體活動；作業練習簿（work books）；個別指導；電腦輔助教學（computer-assisted instruction）。（註7）其中較值得介紹的有：

#### 1. 作業練習簿（work books）

是一種用測驗或練習的方式，分段編列圖書館利用指導的內容項目，供學生自行作答，待完成後交給館員或相關人員評比，也可自行核對標準答案，每個階段完成之後進行下一個階段。為自我學習式（self-instructed）及自我步調式（self-paced learning）的學習方法。

#### 2. 電腦輔助教學（computer-assisted instruction）（註8）

近年來電子資訊大量增加，加上科技的發達，使得網際網路對利用指導的內涵及教育方式產生影響，學生透過終端機，除可瞭解一般性圖書館利用指導外，並可被教導如何利用網際網路的各項資源。

#### 3. 與課程相關的圖書館利用指導

（course-related instruction）（註9）

此方法盛行於六十年代與七十年代，如今已成為最通用的圖書館利用指導模式。其方法是取得任課教師的合作，配合一般課程，提供學生利

用圖書館的技巧，以達成該科課程的教學目標。多於學校圖書館或大學圖書館實施。

- 4.正式的圖書館利用指導課程(註10)  
不少大學開設正式的圖書館利用指導課程，完整而有系統地為學生介紹圖書館知識和蒐集資料的方法，而不僅僅只是配合相關課程講授，處於附屬地位。國內大學所開授的課程名稱包括「圖書館教育」、「圖書館學概論」等，大都為選修課。在課程設計之初，應先確定課程目標，再決定課程內容與教材，且唯有依據不同背景，分班授課，才能適應各科系學生的個別需要，

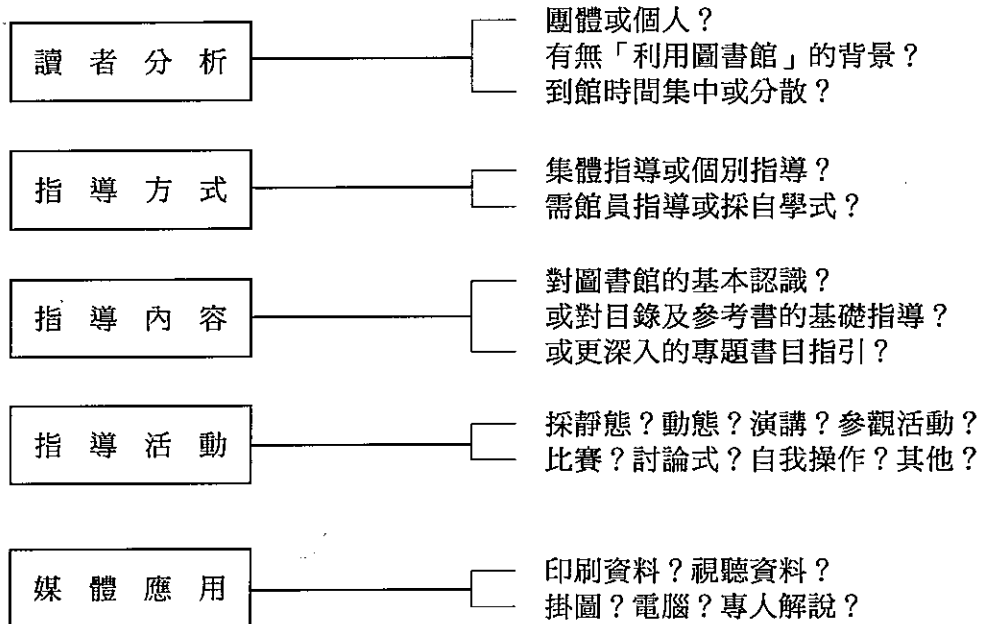
亦有助於教材之設計和進度之安排。

### 三、利用指導之設計實例

利用指導活動的成功需要圖書館和讀者雙方面的配合，因此以圖書館的立場而言，僅瞭解讀者需求是不夠的，必須要以適當的方法設計利用指導計畫，將圖書館利用指導活動的效果發揮至最大。

傳統的圖書館利用指導，在設計上需經過仔細的讀者群分析，然後決定指導方式，根據讀者需要與指導方式決定指導內容，再根據指導內容詳列可能的活動方式，最後考慮可能採用的媒體。(註11) 整個流程圖如下：

圖一：圖書館利用指導設計步驟



資料來源：許璧珍，圖書館推廣業務概論（臺北市：臺灣學生，民國79年），頁132。

但近年來新科技和新觀念的引進，使得圖書館也擴大本身的學科理論與技術的運用範疇，其中最重要的新科技是指電腦科技的應用，至於新觀念的引進，首推教學設計的理念與利用指導相結合。

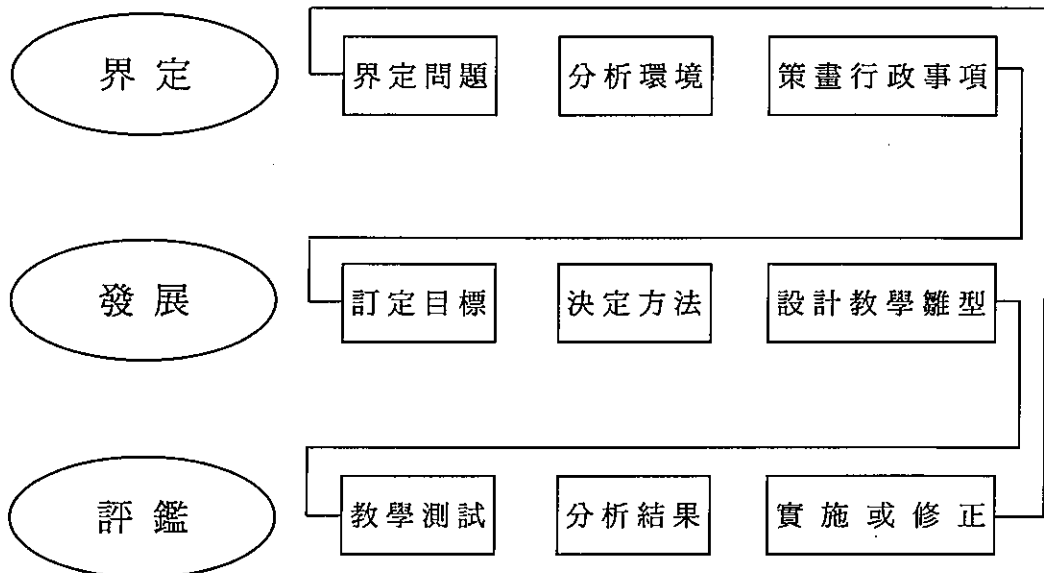
系統化教學設計的目的，是針對學習者從開始的學習目標到計畫完成的評鑑過程作一個整體規畫，因此其研究範圍不僅是以圖書館本身為限，且將學習者各項因素考慮在內，可幫助規畫者從事更完整、更合乎需求的計畫。運用教學設計的技巧於圖書館

利用教育，就是在設計活動時加上新的理念，這不但可增強理論基礎，且擴大了實際效用，正可彌補圖書館學在此方面的不足。（註12）

教學系統的設計有很多種模式，細節雖然不同，架構上卻沒有顯著差異。吳明德、邵婉卿曾分別於民國74年、80年，仔細介紹過所謂的IDI模式（Instructional Development Institute Model），步驟雖然簡單，卻涵蓋了其他教學模式的精神，因此此處以IDI模式為主要介紹對象。（註13）（註14）

圖二：IDI模式設計過程

IDI模式設計過程分為三個階段：



資料來源：吳明德，「大學圖書館利用指導的設計—界定問題、訂定目標、評鑑」，國立中央圖書館館刊18卷1期（民國74年6月），頁15。

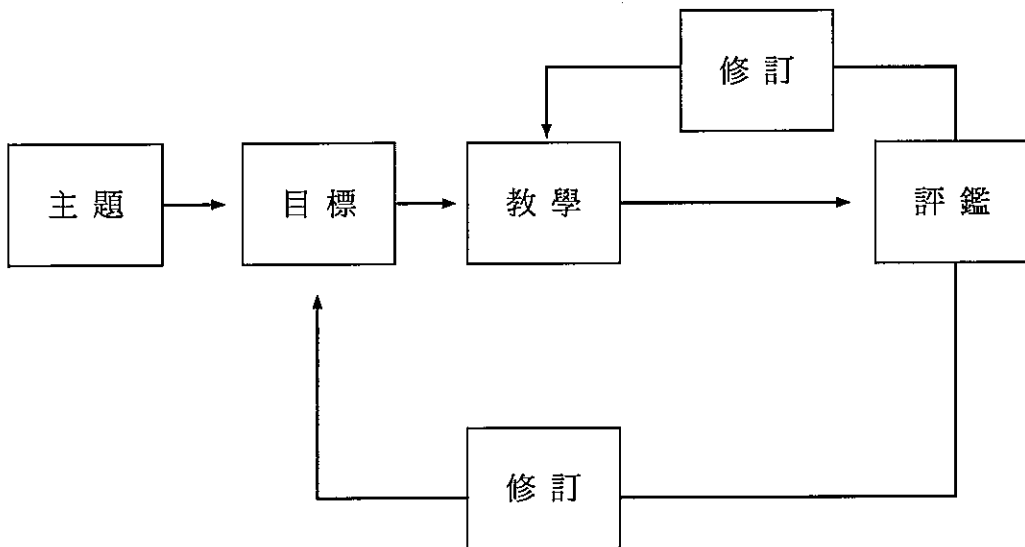
界定 (define)：步驟有界定問題、分析環境和策畫行政事項。首先要瞭解問題所在，而這些問題的確非依賴利用指導來解決不可，換句話說，要確定圖書館確有實施圖書館利用指導的需求，但值得注意的是，在從事界定問題及需求評估時應從不同的角度來蒐集資料。例如很少學生使用參考室，是圖書館利用情形不佳？或是學生不知道如何利用參考書？

發展 (develop)：步驟包括訂定目標、決定教學方法和設計教學雛型。在瞭解需求之後，應將需求轉為較明確的敘述，這便是目標的訂定。所謂目標，此處指的是教學目標。各大學圖書館的環境不同，教學目標也

不可能完全相同，但仍有原則可循，包括ABCD四個項目，即對象 (audience)、行為 (behavior)、情況 (condition) 和程度 (degree)。

評鑑 (evaluate)：步驟有測試教學雛型、分析結果和教學系統的實施或修正。評鑑具有回饋的功能，可提出教學過程中所遭遇的問題及困難並加以診斷，獲得的結果則用以改進教學系統以達成既定的目標。此外也可以作為需求評估蒐集資料的一部份，用來比較不同的教學法，界定及重新界定教學方法及目標，增強學生的學習，以及突出圖書館形象。簡單地說，即：

圖三：利用教育活動的設計基本架構



資料來源：吳明德，「大學圖書館利用指導的設計—界定問題、訂定目標、評鑑」，國立中央圖書館館刊18卷1期（民國74年6月），頁17。

#### 四、大學圖書館之利用指導

以上所談為一般圖書館利用指導所應注意的原則性問題，皆可應用於大學圖書館，但應注意大學圖書館利用指導之特色，以作權變。

大學圖書館利用指導之特色：

(註15)

- 1.配合大學教育目標提供資源：此為大學圖書館最大的特色，即為了教學、研究及學生養成教育而設立。
- 2.服務對象以學生及教師為主；但學生之間會因年級不同而需求不同，教師也有支援教學與研究的區別。
- 3.須與學校課程配合：這是大學圖書館中特別要做到的一點，也是書目指導是否能發揮效果的重要關鍵。方法有兩種，一為將書目指導的課程在不同科系分別開設；二為專家和館員共同設計圖書館教學計畫，在一些專業課程中指定學生的作業與書目指導有關。
- 4.館員要和老師及學者專家合作：即圖書館員和教師、學生三方面的合作。

#### 參、大學圖書館利用指導之評鑑

##### 一、評鑑之意義與目的

評鑑的意義，包括外來的評核 (assessment)、稽查 (auditing)、督導、訪視、輔導等；也包括個體 (人或機構) 內在的自省。自省是自我瞭

解、自我發現的過程，也是「評鑑」概念的極致。(註16)

而「評鑑」在圖書館學界仍是個新興觀念，雖然是始於1970年代經濟緊縮的影響，美國各圖書館為爭取經費，一方面提出績效報告，一方面研究改進服務的品質，看似被動地受限於外在大環境的逼迫，但Lancaster認為：評鑑是一件實務的工作，蒐集有用的資料，以便解決問題以及作更好的決策，因此是必要的。(註17)事實上，圖書館評鑑對於圖書館經營管理、改進業務、提昇效能也確實有直接的影響。

至於圖書館實施評鑑的目的，綜合來說，有以下幾點：(註18)

- 1.提昇專業精神：圖書館有「五律」，但因時代變遷已失去其原有面貌，若想有所改進，只有依靠圖書館重視評鑑、進行評鑑、檢討、改進，「五律」的專業精神和美德才可重新獲得。
- 2.配合時代進展：Hernon和McClure認為，現代圖書館受到許多衝擊，如國家政策、科技快速成長等，應同時注意圖書館專業的發展和轉型，而評鑑有助於圖書館對各項業務的自我瞭解，並配合時代的進展。
- 3.建立圖書館專業形象：只有當社會大眾感受得到質量皆優的圖書館資訊服務時，圖書館及圖書館員的專業形象方能建立，因此需要藉由評鑑進行自省的工作。
- 4.圖書館需要推廣與促銷：圖書館評

鑑的過程和結果的公佈，可說是圖書館服務推廣與促銷的重要方法，一方面引起讀者的注意，對於未曾利用的服務項目也有告知的功能。

## 二、大學圖書館利用指導評鑑

正如Beals在1942年所指出的事實，大部份的館員都缺乏對其領域的研究，Werking便在1980年進行一系列教導利用指導館員如何進行評鑑的工作。自1980年以來，大量有關於利用指導評鑑工作準則的文獻便相繼湧現，1982年，Hardesty、Lovich和Mannon提出雖樂於看到大家的重視，但真正的評鑑工作應落實於實際工作之中。同年，Cottam認為，大部份的評鑑工作是重於事後の評鑑，而非事前的預先計畫。近年來，Tom Eadie更是提出對於學生滿意度測量的質疑，因為這並不能代表學生實際的學習成果，且數據也顯示出此研究盲點的存在。

近十年來，圖書館利用指導評鑑工作的設計更是隨著觀念、態度的改變而不同，從一開始的數據調查，到對學生滿意度的瞭解，至今日的成效評估，其層次、面向和所使用的方法也正在改變當中，且從立即效果也逐漸重視長程影響。雖未能有盡善盡美的評鑑設計，但大學圖書館利用指導的評鑑工作更在努力朝向這個目標。

## 三、評鑑之內容與方法

綜合以上所說，可看出評鑑工作在圖書館事業中的重要性，且Fjallbrant

便表示：「利用指導評鑑的目的在於蒐集及分析一些資料，並以其作為教學決策的依據。」（註19）可見對於圖書館利用指導也不例外。可惜的是，雖然大學圖書館普遍實施了利用指導，但這個活動的評鑑卻一直未受到重視，尤其是國內，從吳美美於民國85年針對國內圖書館評鑑工作所做的研究中，就可以看得出來國內相關文獻的罕有。

既然確定了大學圖書館實施利用指導有評鑑的必要性，那麼延續而來的問題是「評鑑的內容是什麼？」

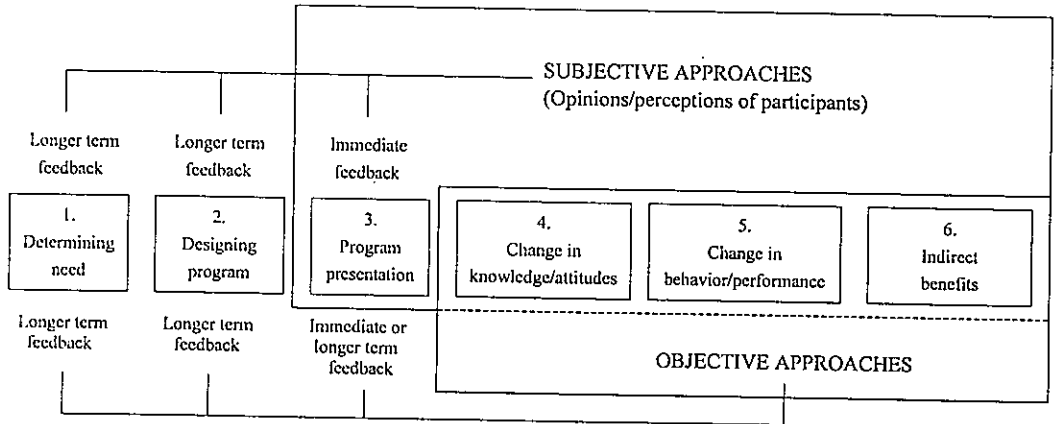
圖書館利用指導包括正式（如學校的教育課程）與非正式的活動（如館員的導覽），而Lancaster指出，圖書館利用指導的評鑑與圖書館其他業務最大的不同點，在於其應被視為教育活動的評鑑，尤其在於學校圖書館。

早期雖已有人從事圖書館利用指導的評鑑，但直至Lancaster才明確指出圖書館利用指導評鑑的幾個層次，包括：（註20）

1. 針對某些群眾所做出的教導方式區隔，即需求評估。
2. 含有欲傳授知識的整體計畫設計。
3. 計畫內容、呈現方式，與實際執行情形。
4. 此項計畫是否改變了參與者的知識、技巧和態度。
5. 參與者是否有行為或表現上的改變。
6. 行為的改變是否能產生效益。



圖四：圖書館利用指導評鑑之層次



資料來源：F. W. Lancaster, *If You Want to Evaluate Your Library*, 2nd ed. (Champaign, IL: Graduate School of Library and Information Science, 1993) : 221.

值得特別注意的是，圖書館利用指導評估中很重要的因素是「有效性」(effectiveness)，這包含了兩個層面，一個是評估活動被執行到何種效用，一個是評估活動如何被執行且是否還有改進空間。且評估對象不應只是學生而已，還要包括指導者和所有與計畫相關的執行人員。

另外還有Kirk所提出的評鑑方向，即：

1. 學生是否瞭解教學內容 (content) ?
2. 學生使用圖書館的成果 (product) ?
3. 學生找尋資料的過程 (process) ?
4. 學生的態度 (attitudes) ?
5. 成本效益 (cost-effectiveness) ?

另外在1995年，也有學者提出，大學圖書館利用指導評鑑的重點應包括：1.內容，比如說其適當性或品質

如何；2.所使用的方法；3.對學生的學習能力或態度的影響；4.計畫本身的有效性或所需耗費成本、所使用的資源。(註21)其實與以前所提的都相去不遠。

但就活動本身來說，可分為形成性評鑑 (formative evaluation) 和總結性評鑑 (summative evaluation)，其目的與重點雖有不同，但較理想的情形是兩者並用。

形成性評鑑，將焦點集中在一定特定的情境脈絡中，目的在於改進某一特定方案、政策、人員 (人事評鑑) 或成果。應用於圖書館利用指導之中，著重於教材或教學本身的評鑑，以便加以適當的修正。

總結性評鑑，目的在於就一方案、政策之有效性或成果作一全面性的評

斷，以證明其理念與本身是否切實有效，因而具有可用來類推至其他情況的可能性。應用於圖書館利用指導之中，著重整個教學活動是否達到目的，並與其他教材或教學法相較。（註22）至於常用的評鑑方法則有：

#### 1. 觀察法

這是一種較不易系統化的評鑑方法，藉由觀察學生的行為來評斷圖書館利用指導是否已達成既定目標。例如學生在接受圖書館利用指導後，書本流通量是否增加了？學生是否變得較常利用參考工具書？這種方法雖簡單易行，不必花費館員太多額外的時間和精力去做評鑑工作，可藉著流通記錄或館內的觀察來瞭解，但缺乏一定的系統工具，且對此現象的造成原因無法深入瞭解。

一般來說，觀察法是種以無目標評鑑（goal-free evaluation）為依據的方法，在實施形成性評鑑時可用來蒐集一些不被預期的資料，但無法獨自使用。另外，啟發性評鑑（illuminative evaluation）也可算是觀察法的一種，它利用詳細的觀察與面談來收集資料，找出學生對教學法的真正反應及所表現出的行為，以為改進的依據。（註23）

#### 2. 問卷調查法

學生態度改變是圖書館利用指導主要的目的之一，希望能使學生體認到圖書館是重要的資訊來源，並希望收集學生對於利用指導的內容、教學方式、教學效果的意見，而使用問卷調查法能在最短時間內得到最大數量

的結果。

雖然問卷的設計是件不易的工作，但此法已被普遍使用於圖書館利用指導評鑑之中，且有多位學者也已各自發展出一定的步驟和態度量表。

#### 3. 測驗法（pre-test and pro-test）

圖書館常常使用測驗法來瞭解學生在接受利用指導後，使用圖書館的能力是否有改進，在接受利用指導前後各測一次，將結果作個比較，便可瞭解。試題的撰寫應依據既定的教學目標，才能幫助館員明確地判斷圖書館利用指導的目標是否達成。但對於使用測驗法來瞭解學生使用圖書館的能力，其是否真能測出學生對圖書館的理解程度或僅是短程記憶，值得讓人懷疑，故近年來，已有不少學者重視如何去評鑑圖書館利用指導的長程目標，例如 James Mannon 和 Selegean。

#### 4. 模擬法

即作業練習本，由館員預先擬定一份問卷，由學生實地查詢，並記下其方法與順序，從而瞭解其使用能力。（註24）

#### 5. 混合法（multiple methods approach）

任何一種方法有其優點也有其缺失，故也可將多種方法用於同個評鑑，如 Kirk 使用測驗法和問卷法分析學生作業並力求長程效果。Fjallbrant 也曾運用態度問卷法和技能測驗等方法。

#### 6. 其他（註25）

除了以上所提的，還有其他方法。一是將學生分為對照組和實驗組，在

實驗組經過圖書館利用指導後，以寫期末報告的方式（term paper），瞭解學生是否能從圖書館利用指導中獲益，有Amy Dykeman和Barara King使用過。另一種方法是比較學生的畢業率、升學率或成績，Selegean, Thomas和Richman曾做過調查。並可在CD-ROM的使用上，利用專家評鑑法，由專家來評鑑學生的檢索策略如何，有Richard F. Kenny和Eileen Schroeder做過研究。

#### 四、國內外之實例

大學圖書館利用教育之起源可溯至一百多年前，首先由Ralph Waldo Emerson提出相關觀念，並在1881年由Raymond C. Davis在密西根大學開設目錄學選修課程，為圖書館利用發展史上第一個正式的學分課程（credit course）。但針對圖書館利用指導產生大量的調查研究報告是在1900至1917年間，由美國圖書館協會與美國教育當局（Bureau of Education）為刺激各學校考慮圖書館利用教育的實施，而分別於1903、1909、1912、1913及1914年，進行一連串有關圖書館利用教育活動的調查，故又稱為「調查研究時期」。（註26）

時至今日，因為大學圖書館的資料豐富、類型繁多、服務對象層次不一及資料增加快速，使得其利用指導更顯得重要，而為使大學圖書館利用指導能發揮最大的效用，評鑑工作也必須持續下去。於是接著介紹國內外

近年來，針對大學圖書館利用指導較大型的評鑑研究。

##### (一)國內情形

##### 1.1990年，大學圖書館讀者利用教育現況調查研究（註27）

由國立中興大學教授兼圖書館館長—范豪英所主持，研究時間由民國七十九年十一月至十二月間，以調查問卷收集國內47所大專院校圖書館相關資料，目的在於理解國內大學圖書館利用指導現況。調查重點為：最常見與次常見的實行方式、值得注意的施行方式及其內容分析、施行方式及負責人員分析，與民國72年吳琉璃所做的研究項目近似，且差異性也不大。

對大學圖書館利用指導未來之進行方式提出幾點建議：

(1)大學圖書館讀者利用教育不應被限於獨特的教育目標。圖書館利用實為各類型圖書館的一種共同目標。各類型圖書館都應該普遍倡導有關圖書館讀者利用教育的活動。

(2)整體規畫，專人負責推展。

(3)建立讀者利用教育資訊交換及發展中心。

##### 2.1994年，我國大專院校圖書館利用教育現況調查（註28）

由交通大學圖書館館長丁崑健及交通大學圖書館閱覽組主任朱淑卿所共同主持，針對我國125所大專院校圖書館進行問卷調查，以瞭解圖書館利用教育實施現況、實施方式、開授圖書館利用教育正式課程的情形及所

遭遇的問題。調查重點為：大學院校與專科學校利用教育實施方式、館員參與校內課程及開授圖書館利用教育或相關具學分課程情形、目前圖書館利用教育需改進之處、圖書館利用教育推廣之重要性、實施圖書館利用教育正式課程最恰當年級、圖書館利用教育實施情況的滿意度、圖書館利用教育實施的困境等八點。

然後所提出問題的探討與建議有：

- (1)圖書館利用教育整體規畫。
- (2)圖書館利用教育的推廣。
- (3)圖書館利用教育指導者的培訓。
- (4)電腦媒體在圖書館利用教育的應用。

3.1995年，我國研究生對圖書館利用教育態度之探討：以淡江大學國際研究學院和工學院研究生為例（註29）

由陳佩慈主持，對淡江大學國際研究學院和工學院研究生約334位學生發放問卷，主要目的在於瞭解研究生對於利用教育的態度、比較不同人口變項和參加利用教育不同經驗的研究生對利用教育的態度、比較參加利用教育不同經驗的研究生使用圖書館的情形。調查重點在於研究生參加圖書館利用教育的經驗、研究生對於利用教育的態度、不同人口變項的研究生對圖書館利用教育態度之比較、參加利用教育不同經驗的研究生對於利用教育態度的差異性比較、研究生使用圖書館情形之分析、參加圖書館利用教育不同經驗的研究生其使用圖書

館情形之比較等六項。此研究所提出的建議有：

- (1)加強利用教育的功能。
- (2)加強宣導利用教育舉辦的時間、地點與項目。
- (3)事先調查研究生參加利用教育的需求。
- (4)應用傳統和新科技媒體提供多管道的利用教育。
- (5)設計一套有系統且適合國內學生的利用教育課程。
- (6)加強圖書館員學科背景和相關技能。
- (7)充實圖書館的館藏和改善圖書館服務。
- (8)儘早實施利用教育。

(二)國外情形

1.1989~1991, University of Alabama  
(註30)

由Young和Ackerson在Alabama大學進行持續五個學期的評鑑工作，目的在比較兩種不同的圖書館利用指導課程所帶給學生的影響是否有所不同，所使用的是期末報告（term paper）的比較方法，以Kohl和Wilson的準則為基礎，稍加改變後使用，希望對Alabama大學的課程能提出建議。研究重點在於：一個整合後的課程是否真能幫助學生獲得、評估和使用現今的資訊，又是否能寫出較好的期末報告？評估標準有：所使用資訊形式的適當性、回顧性資料和現在資料的使用比例、所使用資訊的品質等三種，所提出的建議有：

- (1)應謹慎使用期末報告作為評估對象。
- (2)教授課程應與評估準則相關。
- (3)應針對不同的評估方法發展特殊的評估準則。
- (4)圖書館員應為評估者之一。

#### 2.1992, Arizona State University(註31)

由 Isbell 和 Kammerlocher 共同執行，希望瞭解學生學習的情形和對於學校課程的感受，以使課程設計符合學生需求且更加生動，能刺激學生的自動學習。採取小組評估的方式，且為形成性評估與總結性評估並行，希望達到幫助各個館員建立自己教學技巧和風格的目標。所使用的工具很多，除了將利用指導工具交予專家評鑑、指導者和學生的評估清單和互相觀察外，也相當重視學生、指導者和主事者的回饋。

最後，這個計畫較特別的地方在於對計畫本身做出評鑑，召集相關人員形成小組討論，分別就其優缺點列舉出來，例如優點有：目標明確、增加自覺、確認行為的正當性、行銷概念、實驗的精神。缺點則是：批判性不足、僅在證實圖書館已經知道的、缺乏持續性研究。

#### 3.1989.2~1993.8, Berea College (註32)

由 Susan Henthorn 和 Molly Royse 負責聯繫，以其校內 Hutchins Library 的利用指導課程為評估對象，希望能解決在研究期間所帶來的問題和改變，並落實於 Berea College 的圖書館利用教育之中，甚至引導出日後更深入的

研究。使用方法有：測驗法、職員間的調查 (faculty survey)、焦點團體的訪談 (focus group interviews) 和書目評估 (bibliography evaluations)，針對不同的評估對象和方法，各發展出適用的過程與準則。評估目的有：

- (1)圖書館利用指導為何需要被評估？這些資訊如何被使用？
- (2)是誰需要資訊？誰是這項研究的主要受益者？
- (3)評估的準則為何？希望從這項研究獲得什麼？

### 肆、國內未來大學圖書館利用指導評鑑之期望

從現行研究中，可以找出一些對於圖書館利用指導評鑑工作所應注意的事項，尤其對國內而言，在評鑑工作尚未全面起步之前，若能先參考國外的經驗，則可較快進入軌道。

#### (一)評鑑工作之實證研究

國內雖不缺乏對大學圖書館利用指導的文獻，但大都偏向理論，缺乏實證研究的支持，演變成空有想法，卻缺乏落實，也使得目前的大學圖書館利用指導無法向前邁進。國外學者已發覺此點，因此其研究大都有其背景，可能是結合圖書館某個利用指導計畫，或是課程教授，追蹤真實世界中的情形，才有辦法對圖書館利用指導進行真正的改善。

#### (二)融合並應用各種進行方法的優點

目前所使用的各種評鑑方法各有其優缺點，應視其想達到目的不同而

選擇不同的方法。但國內的評鑑工作多採取問卷法，雖可收集大量數據，卻缺乏深入的瞭解，也無法探知長程影響與實際效果。因應評鑑層次、面向的不同，可在不同階段採取不同的方法，視其適當性而加以決定。

### (三)確定評鑑工作之目的與目標

Donald Barclay在1993年針對評鑑工作所提出的建議有幾方面，他認為如何能做好評鑑工作，應先花點時間對所進行的方法、工具進行討論，並要確知評鑑工作能為圖書館做些什麼，換句話說，即是在評鑑工作進行之前，要先確定目的和目標，然後朝著這個方向前進。然後要思考的是，如何能作得更好，所有的工具，如問卷、測試標準，都需要經過再三地測試，以求準確，能問出評鑑者真正想知道的東西。（註33）

### (四)持續工作並具階段性

大學圖書館利用指導是項長久的工作，其影響力也不限於眼前，尤其在近年來，當評鑑者將重點轉移到學生能力的改進、工作表現等方面時，不做長期追蹤無法看出真正的效果。國外許多相關評鑑工作的研究期間都相當地長，目的即在於探討圖書館利用指導的長期影響，而這是國內目前所缺乏的。

且在Arizona State University於1992年所做的圖書館利用指導評鑑中，也可以看到，評鑑工作應是階段性的，隨著課程的不同、學生行為的改變，其對於圖書館利用指導的感受也會不

同，故評鑑標準的設計應富有彈性，而隨之改變。

### (五)因應新科技的影響

當前的大學圖書館，受到科技發展及網際網路的影響，在圖書館利用指導的內涵及實施方式，均面臨到極大的轉變和挑戰。既然圖書館利用指導的本質改變，那麼評鑑方法也應注意到這個現象，針對圖書館利用指導的內容和方式進行檢討，看以往所使用的評鑑方法是否適用於當前，或是可以應用新的電腦科技，以研發出新的評鑑方法，或深入收集更準確的數據來幫助評鑑工作的進行。

## 伍、結語

總結上述所有文獻，可以發現大學圖書館利用指導雖行之有年，但相關的評鑑工作卻未受到相對的重視程度。尤其是在國內，從吳美美在「演進中的圖書館評鑑工作與評鑑研究」一文可以發現，自民國64年以來所收錄近二十年的90餘篇評鑑文獻中，針對圖書館利用教育的僅5篇（論述的2篇，實證的3篇），可見國內相關研究的缺乏。

另外，因為圖書館利用指導的評鑑涉及到許多「人」的層面，例如學生的滿意度、館員的教學技巧等，對於人的「情感」、「認知」或「理解程度」較難規範出一個標準的評鑑方法。雖然沒有一個完全客觀的測量標準，但這並不代表可以暫時擱置評鑑工作，因為如果我們想要等待一個完

善的評鑑標準出現才動手的話，那麼這項工作永遠都不會有人來進行。換句話說，雖然圖書館利用指導的評鑑工作尚有許多缺失，但「做」絕對比「不做」來得好，這樣也才能從研究中去獲取經驗，以便發展更適切的評鑑工作和標準。

註釋：

- 註 1：王振鵠，圖書館與圖書館學（臺北市：臺灣學生，民國63年），頁43。
- 註 2：董小菁，「國立臺灣大學文學院圖書分館利用指導之設計—教學設計理論之應用」（碩士論文，國立臺灣大學圖書館學研究所，民國84年），頁6。
- 註 3：Heartsill Young ed., ALA Glossary of Library & Information Science (Chicago: American Library Association, 1983): 237.
- 註 4：胡述兆總編輯，圖書館學與資訊科學大辭典（臺北市：漢美，民國84年），頁2046。
- 註 5：Nancy Fjallbrant, "Planning a Programme of Library User Education," Journal of Librarianship 9:3(1977): 206.
- 註 6：James Rices, Teaching Library Use: A Guide for Library Instruction (Westport, Conn.: Greenwood Press, 1981): 5.
- 註 7：許璧珍，圖書館推廣業務概論（臺北市：臺灣學生，民國79年），頁134-137。
- 註 8：陳雪華，「網路資源與圖書館利用指導」，教學科技與媒體 25期（民國85年2月），頁3。
- 註 9：吳琉璃，「大學圖書館利用指導的實施方式」，國立中央圖書館館刊 18卷1期（民國74年6月），頁75。
- 註 10：張淳淳，「從商學院學生看大學圖書館利用教育」，國立中央圖書館館刊 27卷1期（民國83年6月），頁50-53。
- 註 11：同註7，頁132。
- 註 12：同註2，頁22-33。
- 註 13：劭婉卿，「大學圖書館利用教育之設計與評鑑」，書苑季刊 11期（民國80年12月），頁11-31。
- 註 14：吳明德，「大學圖書館利用指導的設計—界定問題、訂定目標、評鑑」，國立中央圖書館館刊 18卷1期（民國74年6月），頁59-69。
- 註 15：同註2，頁14。
- 註 16：吳美美，「演進中的圖書館的評鑑工作與評鑑研究」，教育資料與圖書館學 34卷1期（民國85年9月），頁49。
- 註 17：F. W. Lancaster, If You Want to Evaluate Your Library, 2nd ed. (Champaign, IL: Graduate School of Library and Information Science, 1993): 1.

- 註18：同註16，頁45。
- 註19：Nancy Fjallbrant, "Evaluation in a User Education Programme," Journal of Librarianship 9(Apr. 1977): 840.
- 註20：同註17，頁220-221。
- 註21：Christopher Bober, Sonia Poulin and Luigina Vileno, "Evaluating Library Instruction in Academic Librarues: A Critical Review of the Literature, 1980-1993," in Library Instruction for Libraries, ed. Anne F. Roberts and Susan G. Blandy (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1989): 57-58.
- 註22：Michael Quinn Patton著；吳芝儀、李奉儒譯，質的評鑑與研究（臺北縣新店市：桂冠，民國84年），頁84。
- 註23：同註19。
- 註24：同註13，頁22。
- 註25：同註21，頁64-65。
- 註26：宋美珍，「美國大學圖書館利用指導教育（上）」，教育資料與圖書館學27卷1期（民國78年），頁114-118。
- 註27：范豪英，「大學圖書館讀者利用教育現況調查研究」，中國圖書館學會會報48期（民國80年12月），頁57-64。
- 註28：丁崑健、朱淑卿合著，「我國大專院校圖書館利用教育現況調查」，中國圖書館學會會報54期（民國84年6月），頁15-25。
- 註29：陳佩慈，「我國研究生對圖書館利用教育態度之探討：以淡江大學國際研究學院和工學院研究生為例」，圖書與資訊學刊23期（民國86年11月），頁61-70。
- 註30：Virginia E. Young, and Linda G. Ackerson, "Evaluation of Student Research Paper Bibliographies: Refining Evaluation Criteria," Research Strategies 13: 2 (1995): 80-93.
- 註31：Dennis Isbell and Lisa Kammerlocher, "A Formative, Collegial Approach to Evaluating Course-Integrated Instruction," Research Strategies 12:1(1994): 24-32.
- 註32："Library Instruction Round Table," <<http://ccis09.baylor.edu/Library/LIRT/evaluation.html>> (22 May 1999).
- 註33：Donald Barclay, "Evaluating Library Instruction: Doing the Best You Can With What You Have," RQ 33:2(1993): 195-202.