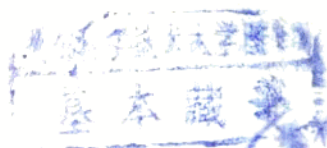


771126

794

4534

第三届国际图书馆 用户教育会议录



全国高等学校图书馆工作委员会秘书处

全国高等学校图书馆工作委员会
图书情报工作参考资料丛刊

之一 藏书建设译文集

全国高等学校图书馆工作委员会秘书处编

之二 用户培训译文集

吉林农业大学图书馆编

之三 用户培训文集

吉林农业大学图书馆编

之四 日本图书馆研究文集

东北师范大学图书馆学系编

3A/23/09

目 录

一位既非用户又非教育者的看法.....	M.B.Line (1)
管理部门对图书馆用户教育的态度：是鼓励、默认	
还是参与工作.....	Mary W.George (12)
用户教育：是重新考虑的时候了么？.....	
.....	Beryl Morris (24)
本科大学生的情报需求.....	Cherry Harrop (37)
通过竞赛对新生进行利用图书馆教育.....	
.....	Bruce J.Reid (50)
工业图书馆用户教育的必要、好处和技术.....	
.....	Hary H.Lakie (65)
教育青年认识并利用公共图书馆的服务越早越	
好.....	Anna Smyth (77)
情报技能和情报技术.....	Anna Irving (87)
“图书馆入门和第六种形式研究”计划.....	
.....	Beverley Labbett (101)
在截然不同的六年级班中的情报利用与学习效	
果.....	Elaine Martin (114)
在校学习与情报技能教学的最近经验——用户	
教育的某些内涵.....	Ralph Tabberer (138)
拉丁美洲和加勒比海地区大学图书馆用户教育调	
查.....	C.M.C.de Ramos; A.F.Thompson (147)
印度见闻——某些初步看法.....	Ruth Alston (160)

图书馆技能自学手册——缓冲剂、万应药或镇静剂？	Vivien Nash (172)
高等院校图书馆中的计算机辅助教育	
.....Elizabeth Walker; Patricia Culkin	(184)
联机目录用户培训	Atja-Riitta Haarala (191)
电视教学系统——一种进行图书馆教学的新方法	Gerry Meek (202)

一位既非用户又非教育者的看法

M.B.Line 著 熊第志译

请我发表关于用户教育的意见，就如邀我重访一个别离已久但又熟悉的地方。六十年代初期，我曾在南安普敦大学图书馆任读者部副主任——顺便说起，这是当时首次设置的这种职位之一——当时大英科技图书馆（NLLST）首次举办科技文献利用讲习班，我参加了这次学习。作为回答，我在大学图书馆里首次举办了同样的工程师进修班。以后，连同为研究生办班，又办过一些其他专题文献利用讲习班，其他图书馆的人员也参予了。在纽加塞尔大学图书馆，我也开过类似的讲习班，主要对象也是研究生。当我到巴兹大学图书馆工作时，有些讲习班已经开了，但我的想法开始变化，以后这些想法变化更大。1973年我到不列颠图书馆工作后，这种文献利用讲习班，除涉及科技和社会科学以外，又加上了一些人文科学。

非常遗憾，由于人员与经费困难，我们在不列颠图书馆不得不停止办班，十多年开办文献利用讲习班的经历，到1980年过早地结束了。从那时起，我再没有为人办班，甚至我第二、第三次调动时，我也没有讲课。不列颠图书馆的讲习班时值我第三次调动，当时由其他人而非我讲课。他们的讲授对象是图书馆员、情报人员，并非最终用户。不仅不再讲课，而且我也不再是一般读者。就是说，除了看送到我办公桌上的最新杂志以外，我几乎很少浏览读物。当我要查找

某项文献时，有人为我去查；当我要某份文件时，总有人给我送上。这样，我浏览或阅读了大量资料，但我极少或根本不做查找文献的传统基础工作。我已是一个填鸭式的文献用户，而非一个图书馆读者了。

叙述这些事实，并不是说明我的学识成就如何，而是要说明一个背景：我曾经既是文献课教师又是文献用户，而现在则二者全非。沃兹华斯说过：“诗篇来源于宁静中忆集的激情”，我的想法则来源于现任职务宁静中回忆起的用户教育经验。很遗憾，我的观点不仅没有诗意，而且也未免刻薄。

“用户教育”很可能是图书馆员创造的、不太明智的术语之一。首先，离开上下文这个术语不好理解。正如你问杂货店老板，他认为“用户教育”是什么意思一样，你会很快发现，这个术语含义不清。

其次，这个术语含义仅与用户有关，但我们认为它应同样和非用户有关。最近一篇论文极妙地称之为“渗入非用户防区”。实际上，我们所讨论的问题应和人群有关。

第三，“教育”提示人们，它的对象没有受过教育，或者充其量不过意味着用户无知。他们可能有不甚了了的领域，但“教育”远比辅导使用书目或文摘含义更广。在我看来，“用户教育”这个术语好象既无意义，又不准确，夸夸其谈，语言傲慢。

我有一种看法，几乎任何主题的文献数量和其价值成反比。据说从1949—1979年间，图书文献中关于读者教育这个主题的有1100篇。实事求是地说，我仅看过50余篇。人们也许感到奇怪，怎么对用户教育会如此众说纷纭。其实，当然不会如此。

我还有一种不很肯定的看法，人们赋与一篇文献的严肃性常和其实际的重要性成反比。有人同意这种看法。用户教育专题作家们把这个主题看得神乎其神，至少视之为对人类文明的神圣职责。如果编目代表图书馆学文献的理论成分，电子技术代表其启示性成分，则用户教育成了传道福音。

用户教育文献涉及范围很广。一端是内部性和实践性很强的问题——“我如何教育我的用户”——另一端则是概念性的问题。一位作者说：“图书馆教育由于缺乏课程借以奠基的、坚实的哲学理论基础而非常苦恼。”我认为，人们需要用户教育与否，正如同猫是否需要喂食一样；坦率地说，关于如何喂猫，我从来感到需要坚实的哲学和理论基础。我承认二者之间的主要差别是：猫要食物，而图书馆的读者却很少要求教育。他们需要的是情报，有时则是要求帮助他们获得情报。

不论用户教育是什么，关于它的论述似乎太多了。或者认为这个问题太重要，以致图书馆的其他活动可以搁置一边；或则认为，图书馆人员已经很充足，以至他们可以做好用户教育而无损于读者服务、藏书管理、未来规划或者任何其他重要工作。

用户教育因图书馆服务效率低下而繁盛。不止于此，图书馆管理事业的许多神秘性，由此而把它当作一门专业看待的理论根据，都由于编目条例、分类法和图书选订等等的计划构思低效。图书馆教育确因图书馆与情报系统的效率低下而繁盛，这些系统越是复杂和混乱，就越需努力学会如何使用它们。同样，一个图书馆越是不便于利用，就会有越多的“用户”需要受“教育”去学会使用它。假如一些图书馆长为布置他们的图书馆使之方便读者，所下的功夫够得上他们

教育人们如何去利用图书馆所作努力的一半，他们为用户服务的成效就会比现在好得多。“用户教育”应当表示图书馆与用户有关，但用户教育对此往往无所作为；事实上总有人说：“我们有一套很复杂而困难的系统，这是根据图书馆学最正确的原理，由一些最有经验的倡导人设计的。不可能指望你们都懂，因此我们要慷慨地帮助你们，使你们能在比较容易的部门入门，而不让你们进入这个奥秘的心脏。”许多的所谓“用户教育”隐藏了在一定程度上对用户的轻蔑。

事实使我越来越相信，几乎全部图书馆管理事业都可以精减为常识；只要有清晰的思维 and 不想因循世俗（常常是智力懒散的同义词）的意愿，大多数智力尚佳的人都可以把许多图书馆设施管理得便于利用。要做到这一点，首先需要谦虚待人的诚恳态度，也就是要有设计布置好图书馆各个系统使之便于读者利用的愿望。如果这样做暴露了我们对自己职业的矫饰（绝大部分矫饰都是欺骗），有损于我们的自我形象，用户却由此得益。我们往往不愿沿着这些思路考虑问题，提示了这样的事实：我们关心更多的是保住自己的地位和饭碗，而非为读者服务。

上文我曾说过，用户教育因图书馆服务低效而繁盛。对此，图书馆员在某些方面是有责任的，也就是用户教育中的“图书馆导向”所论及的问题。但有些低效并非图书馆员所为。用户教育中的“目录辅导”部分和图书馆自制工具的关系，就不如和印刷品目录工具书的关系密切。这些检索工具往往编制得不好。即使个别品种编制得很好，其中许多品种（其组织编排也千差万别）如果没有很好的智力、坚持的毅力、实习或帮助，就无人能有效地利用它们。

常常遇到这样情况，例如，化学家只用化学文摘而别无其他。对于不在边缘学科工作的化学家（例如生化学），这倒也并不使人失望。但是，从事边缘学科研究的人，如果死守一种工具，就会损失很大。社会科学的情况更是如此，在这个领域里二次文献系统简陋低能。这里文献工具书有许多种，为在某一领域查得适量（并非全部）文献，常常需用3到10种检索工具。认识到如何能编印出版好更为价廉而且高效的检索工具是比较容易的，但涉及厂家很多，除非某个企业家对某种高级而内容更为丰富的检索工具愿意投资，而这种刊物又能把其他各家挤出市场，否则我们不要抱有什么希望。顺便提及，如果齐心协力，图书馆界对此也许能有所成。这样做对用户当然非常有益。

关于二次文献服务问题，并不在于人们是否需要帮助，而在于是否以最佳方式帮助用户，是“教育”他们，还是实际地帮助他们。重提上文的举例，如果猫饿了，他会抓耗子、鸟或野兔。但它更愿意等待人们喂养，而肯定不需要听关于食物文献检索课。回想我在南安普敦为工程师二天集中讲课，主要由于我得到不列颠科技图书馆一位馆员的帮助，课讲得并不坏。有趣的是讲课后几周内，听过课的工程师们总是带着课题和疑问来找我。我是高级馆员，那些日子由于偶然机会，读者总能找到我。

这一事实说明四件事。第一、我讲过的东西他们几乎一点也没记住。第二、他们意识到了这种可能性，今后他们为获取课题所需情报，有可能比以往提高效率。第三、他们认识到了，一个图书馆员也能帮助他们，信任屏障打开了。第四、如果那些天读者找不见我，他们的问题就得不到答复。通过个别帮助，我能直接处理他们提出的问题；他们逐渐

地、进程快慢不等地掌握了熟练技巧而不再依靠我的帮助。有几位教师被邀请参加过讲习班，本来他们可以逐渐独立工作，但还要常来找我。我找不出来理由，只要其他读者不受损失，为什么他们竟然不会；对于教授们来说，这对他们有经济和其他方面的意义。因为不仅他们得到的报酬比我多得多，而且我做这项工作比他们快得多，对我同样也有意义。现在，我可以把文献检索交给我的图书馆职员。

我很幸运，当南安普敦大学规模尚小、仅职工百人时我就在那里工作。我逐渐认识了教工，也能辨认新来的人。因此，当大学规模变大，我还做读者参考工作时，所有职工也都认得我。这是一个重要的因素，读者寻求帮助时直接找我，比其他任何正规读者教育所能得到的效益都大。那种特殊环境不能再有，但这点经验是非常重要的。

在巴兹大学工作时，我决定根据既往经验对教员和研究生进行积极的情报服务，看看可能取得多大效果。那里高级馆员数量不多，增员不易。于是只好把编目这类常规工作交给初级馆员，以便使高级馆员解脱出来去做情报工作。每人负责两三个系科，他们的任务不仅是了解各个课题的文献，而且要熟悉教学和研究人員，几乎是半常驻于有关各系。由于得到科技情报室资助，我在社会科学情报服务方面取得成效更多。有两名专职人员全面提供情报，而且要进行评价。

人们在实习中学会实际的技能，效果远比单纯听讲好得多。情报检索与处理就是这样一种技能。我把自己的经验和南安普敦研究人员联系起来，他们从听课中几乎没有得到什么特别明确的东西，甚至在课间穿插以检索实习效果也不太好。但当我作为指导者，和他们一起查找他们真正需要的、重要的最新课题文献时，他们收获最大。我毫不怀疑，通过

情报服务人员的帮助，巴兹大学许多教学科研人员逐渐学会了查找文献的技巧。如果你真正想要“教育用户”，最有效而效果持久的方式是为他们服务，让他们自己去学会这门技巧。同时，并非每人都想学会或已经学会开车；有时，对某些人来说，坐出租汽车可能更为明智。成功的情报服务工作应当既是汽车驾驶学校又是出租汽车服务部。

我在巴兹大学的工作有局限性，但无疑很受赞赏。能否在一个更大的学府以同样规模做好这项工作尚有疑问。但是，规模大一点的大学图书馆人员相应要多一些，没有理由认为不能朝同一目标前进。然而，巴兹大学图书馆和其他许多大型学院图书馆之间，还有其他差别。后者历史更长，且复杂得多。图书馆长应当把这种复杂性看作是对他能力的挑战。他应当简化这个系统，或者至少设想出清晰途径顺利通过这个系统。然而人们往往把这种复杂性视为生活中的事实。不仅如此，人们对于藏书往往比对人的问题考虑更为优先。图书馆大部分人力都分配到这方面，以保证分编工作达到最高的目录学水平；当分类法变了，又想重新改编。即使有些馆长想为读者提供积极的情报服务，他们也可能没有足够的人力。实际上，他们似乎持这种观点：读者能够而且也应当自己照料自己——“我们有这么多文献，你们自己找吧”，或者“我们有检索工具，你们自己查吧。”

我想说明，如果馆长们不提供情报服务，并非由于他们没有资源，而是因为他们或明或暗地决定，把他们的人力按其他方式分配了。他们的理由可能是，读者来去不定，但藏书是永恒的建设，或者说，优先考虑藏书建设是为满足读者的未来需要。应否牺牲已知的或可辨察的现实需要去适应未知的将来需要，在一定程度上这是一个价值判断问题；但

是，如果假定以前的馆长们遵循同一原则行事，则现在的读者应当从馆长过去的行为受益。然而，几乎所有人们的全部需要都是查找最新文献，而非过时文献。我推想，绝大多数读者愿意选择既有一套易于应用的近期藏书，又有良好的情报服务。偶尔乘坐蒸汽火车旅游是有趣的，这些老机车应当保存下来。但决不应以牺牲高效的、现代化的电气火车或柴油火车为代价。

高等教育这个领域我最熟悉，在这方面“用户教育”论文很多（虽非最多）。我已严厉批评馆长们对用户关心太少；他们关心的是“教育”用户，而非为他们服务；是导引读者到他们的图书馆，而非引导图书馆去为他们服务。事实可能这样，一所最方便的大学图书馆可能成为新学生的禁区。一部分原因是他（她）以前没有类似的经验；另一部分原因是新生不适应自我服务寻求情报的概念。他有利用中学图书馆的经验，他所接受的教育绝大部分都是灌输式的，或多或少都是为了通过国家正规考试的指令性教育。鼓励儿童主动学习比直接教育他们应当要容易一些，但没有教师敢这样做。——“如果孩子不主动学习又没有接受直接的教育怎么办？”中学阶段师生都受教育体制支配。从结果来判断，培训教师似乎也是这种体制的牺牲品；有敏锐情报意识的教师几乎没有。我觉得，几乎也没有教师善于为自己获取情报。

对教育体制横加责难是容易的。可是，即使在现行考试支配一切的制度下，尤其是在中学教育几年，为准备学生接受高等教育还有大量工作可做。已有几篇报告，但其工作可能仅限于试验阶段。除非学校继续赞助，而非一位学校图书馆长或二三教师的赞助，否则很难取得实际成果。责难的主要论点之一，一定是关于师资培训。因为除非教师们既知识

渊博、又承担义务，否则取得进展希望极小。进入中学的儿童，已惯于把教育视为被教，而非主动学习的过程。他们自然的好奇心已经钝化，或者被引向其他渠道。正如大学教育里的用户教育大部分是补救性的，是对中学教育缺陷的补偿，因此任何中学阶段的“用户教育”课程也只是补救性的，甚至还不是真正的补救，因为情报检索知识充其量仅是对一种不定向教育体制的附加，基本看法难以纠正。真正需要的是教育过程的根本收变。教育应当要培养情报处理的技能。这就是中学和大学教育最理想的需要——高效的学习，同样这也是成年生活的需要。因为，为自己探求新事物的能力，学会新技能，对于个人发展和参予社会生活是十分必需的，而对于经济上求生存尤其日益显得重要。

我们的图书馆是情报贮藏所，情报应当得到最大限度的利用。我宁可说，图书馆应是情报服务所，它拥有文献和其他知识资源。如果我们从另一角度对待这个问题——从最广泛意义上说需要什么情报，在提供情报方面图书馆能起什么作用——我们也许能更好地开展若干种最适当形式的服务。没有需求的供应是毫无价值的，需求又受市场销售的刺激。近年来许多馆长对此好象突然醒悟过来。然而，和目的在于把需求引到我们方向的市场销售相比，更为深刻的是，需求本身就是教育过程的产物。我们应作为终极目的加以讨论的问题，并非图书馆导向或目录学教育，而是要对整个教育过程如何能给予不同的指导。直截了当地说，这个目的并没有什么雄心，但我并不持这种观点，即图书馆员应当把自己的兴趣局限于图书馆。如果我们相信情报对于现代社会的极端重要性，我们应当以各种可能方式传播它。使我非常不安的是：大多数发达国家认识到他们的未来是信息社会——的确是信息

经济；可是，另一方面，同样是在这些发达国家，用于图书馆和情报服务的资源正在急剧削减。对这种现象加以抨击，不应仅为图书馆辩护，我们要在更广泛更深刻的战线上对此加以抨击。我们还应找到许多同盟者，其中也包括许多教育部门。因为教育也是信息社会必不可少的部门，这个部门也常被裁减。和信息社会关联最多的部门应当联合起来，协同工作。分界线在被冲开，我们和教师都应改变我们的态度。

我想改换一种较为轻松的语调。我曾说过，我既非用户又非教育者。说不定后者也不完全属实。因为不列颠图书馆出借部仍和教育用户有关。我确指教育，也确指用户。因为他们是利用不列颠图书馆的图书馆员；如果需要的话，他们又做用户教育工作。我们已试图布置好自己的体系，使之便于利用。我们发行一种《活页新闻》已经若干年。但我们因其定期出版又生疑虑。怕这些情报仅被分编上架而不为互借助理员们阅读，怕这些情报被人忽视（我们这些情报正是向互借助理员们提供的）。今年初我们又发行了一种名曰《用户新闻》的补充通报，指令将这种通报转发到工作间。我们已印发四版《用户手册》。最近一版篇幅大为缩减，为的是希望读者真正能够利用它，因为前几版手册大多数读者明显没用。我们为户定期召开研讨会，在电话终端设读者服务处处理各种咨询。对于主要用户和似有特殊问题的图书馆，我们经常派出馆员巡回。现在还很难看出，我们还可再做些什么工作。

还有另外一些用户培训问题。例如我们常为各地开办馆际互借助理员培训班。学员中几乎有半数从未看见我们的用户手册；他们认为本单位能有的那本手册只是放在馆长书架上作纪念品的。有一家每年向我们借书9000次以上的大工

业图书馆，他们的互借助理员从未受过馆际互借培训；很幸运的是几乎他们每次的需要，我们都迅速满足了。

下面我要引用许多借书申请单中的错误。有的申请单不注明借书者姓名通信处；常常有人要借众所周知的“杂志”Ibid；有一份申请单把“Canadian Journal of Surgery”读写为 Canine Joint Surgery；还有人要借 Iowa Engineering Yearbook，据说其中某卷有篇论 Vonnegut 的主要忧虑的文章，其实应该是 Iowa English Yearbook；我们不列颠图书馆出借部（British Library Lending Division）被误写为 British Library Blending Division，Leaning Division 和 Lenin Division，按此推理，我们图书馆应分别位于苏格兰、意大利和俄国；我推想，也可能还有人会把我们馆写成“Bending Division”，那就是对我们馆赠以“柔韧性”的赞词了。

要逐一举出用户奇形怪状申请单的错例很容易；无疑他们也能例举我们的一些奇怪答复。这些事提示我们，在对读者表现骄傲以前，我们应当小心谨慎。任何人有时都可能办蠢事，再多的“教育”也改变不了这一事实。我们的用户通过利用图书馆系统，或者在遇到困难时有人帮助他们，由此学得的东西，和被动听讲受教育所学东西相比，前者受益更多。

说了这许多，决不意味我认为教育和帮助人们利用图书馆是浪费时间，但我敢肯定有些工作确属徒劳。不幸的是，中学、大学以至公共图书馆还必须做补救性工作。尽可能积极而详尽地帮助人们获得情报总是必需的。也许有了机读目录和其他情报服务后，这种帮助更加显得必要。在小学对儿童工作做得越多，就会有更多的机会，把教育的目标逐渐转过

来，转到逐渐获得处理情报的经验。我们非常欢迎试验和交流经验。

我极力反对的是那些附加于“用户教育”的所谓重要性和严肃性。如果它仅指如何利用图书馆或目录和参考工具，那就不值得为此召开一次讨论会。我希望把我们的精力、资源用于为读者服务，首先尽可能使我们的图书馆对读者方便，然后对读者提供积极的情报服务，这是读者学习的最佳方法。我们的工作重点应当放在良好的交流和可靠的传输上，而非较好地接受拙劣的传输。一克的帮助，其价值有如一吨的教育；一位易于接近、有知识、乐于助人的情报人员，其价值有如一打用户教育课程。

如果我们不是讨论目录和图书馆教育，而是讨论培训发展情报处理的技能，那末，我们才真正是讨论某些主要的、确非常重要的问题。这些问题远远超乎我们自己的图书馆和读者。为此，我希望看到大量的继续努力，也希望大家都能看到我们所做的一切。

管理部门对图书馆用户教育 的态度：是鼓励、默认 还是参与工作

Mary W. George 等著 叶宝宁译 梁其绍校

当人们不再用“你应该做这”，或“我们要求你那”这类语气对别人说话，而开始直接提出问题，或者以更明朗的观点来谈论问题时，这标志着青少年时代的结束，成年时代

的开始。这正是开展图书馆教育的最适当时期。我们愿将我们观察到的关于今后用户教育对“成年人”的管理决策和要求与大家商讨。

有好几个理由使我们认为现在正是该讨论这一题目的时刻了。首先，在美国至少在院校图书馆正开始进行用户教育，并希望这项工作能成为图书馆的正常业务，有如罗曼·斯蒂文 (Norman Stevens) 指出：用户教育不但在这里站住脚，而且需要图书馆馆员们的广泛支持。”因此不能再把它看作仅仅是一种特殊项目，或者只是由“软”（补助）款项来支付的项目了。其次，很多图书馆正采用读者辅导作为一种服务技术，像应用计算机作为处理技术一样。不管我们是否愿意将这一活动称之为革命，事实是这两种情况的存在都会引起机构上的变动和调整，这是图书馆馆长们为了存在所面临的问题。

此外，在过去几年里有一些比较健全的用户教育计划失败了。凡从事过这项工作的人都能引证许多院校的例子，说明图书馆指导的努力，由于缺乏管理部门的认真支持而夭折。现在该从这些失败中得出一些结论了，并不是重述这些特殊情况，而是从中推断出结论。再者，在1983年我们可以研究各式各样的图书馆是怎样执行用户教育计划的。到现在为止已经有许多学院型的组合体和指导的模式可供我们来探索，怎样做最恰当，以及在设计新方案中，图书馆馆长应该担任什么样的角色，就是我们需要探索的。最后应当考虑一下这样的事实，即许多在70年代作为第一线的图书馆书目指导员，他们将提升到管理部门，随同进入领导班子的有根据他们扎实的个人经验，得到如何将用户教育更好地结合到图书馆基本职能的阵容中去的坚强信心。尽管这些新馆长们具有天赋和充沛