



[瑞典] N·菲埃尔勃兰特 等著

USER
EDUCATION
IN
LIBRARIES

图书馆用户教育

科学技术文献出版社

图书馆用户教育

〔瑞典〕 N·菲埃尔勃兰特

〔英〕 I·马 利

著

刘松甫 译 汲兆魁 校

科学技术文献出版社

1988

内 容 简 介

本书介绍了各类图书馆用户教育、用户教育大纲的目标和目的、教育方法和介质、用户教育中的联机情报检索、教育大纲的评价以及英、美、斯塔的纳维亚国家和澳大利亚的图书馆用户教育的实例。

本书可供各类图书馆、大专院校的图书馆专业以及图书馆学校的师生和工作人员参阅。

Nancy Fjallbrant

and

Ian Malley

User Education in Libraries

Clive Bingley, London

1984

图书馆用户教育

〔瑞典〕N·菲埃尔勃兰特 等著

刘松甫 译 汤兆魁 校

科学技术文献出版社出版

中国科学技术情报研究所印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

787×1092毫米 32开本 9.625印张 206千字

1988年1月北京第一版第一次印刷

印数：1 — 4150册

社科新书目：185—120

统一书号：17176·562 定 价：2.20元

ISBN 7-5023-0072-4/G·59

译 者 的 话

任何图书情报系统的直接目的，都是向广大用户提供有效的服务。用户数量之多寡是衡量这些系统的效益的依据。因此，开发用户是图书情报部门的重要工作之一。

用户教育是指图书情报部门对图书情报系统的潜在用户和现行用户施行情报意识和情报技能的教育。这是用户开发的根本途径。

《图书馆用户教育》（第二版）的作者南希·菲埃尔勃兰特（Nancy Fjällbrant）和伊恩·马利（Ian Malley）分别为瑞典和英国的用户教育专家。前者在欧洲的用户教育界颇有声望，在这一领域里，富有实践经验，建立了系统的用户教育大纲，在用户教育理论上颇有造诣。

本书的前一版，由菲埃尔勃兰特博士与英国史蒂文森专家合著，发表于1978年。新近问世的第二版（1984）对原书作了全面的改写和增删，既有理论性阐述，又有许多实例，是当今一部全面论述用户教育的专著。对于我国图书情报工作者，尤其高校“文献检索与利用”课和用户培训班的组织者和教师们，有一定参考价值。

译者在瑞典进修期间，就本书的若干基本概念，曾同菲埃尔勃兰特博士多次探讨过，受益不浅。此后，历经数载寒暑，完成了全书的翻译工作，又承蒙汤兆魁同志百忙中予以校阅。在此，谨表感谢。

译文尚难免有不妥或失误之处，请读者不吝指正和赐教。

1987年1月

前 言

《图书馆用户教育》第一版的问世，至今已有五年了。在这期间，很多类型的图书馆，如高校图书馆、公共图书馆和中小学图书馆对用户教育的兴趣日益增长。为此，这一新版本增添了关于公共图书馆和中小学图书馆的用户教育的新篇章。本书还以国家和国际的实例着重说明了合作在用户教育工作中的重要性。对于英国、美国和斯堪的纳维亚的用户教育，根据最近的资料作了更新。此外，作者还编写了新的一章，阐述了澳大利亚用户教育的现状。

信息处理技术的发展对当前图书馆工作产生了很大的影响。本书用新的章节阐明了计算机情报检索的用户教育。最后，从管理角度对用户教育作了探讨，例如用户教育同高校图书馆的其他职能的关系，以及资源和人员配备问题。

作者谨向查尔莫斯技术大学和拉夫巴勒技术大学的图书馆的同事们致谢，感谢他们对本书的原稿作了有益的评论。埃林·尼尔松、英格丽德·萨默维尔、多萝西·巴顿和索尼娅·佩蒂协助打印了本书的手稿，在此也向她们表示谢意。

南希·菲埃尔勃兰特

伊恩·马利

1983年7月

目 录

译者的话

前 言

第一章	为何需要图书馆用户教育·····	(1)
第二章	用户教育大纲的目标和目的确定·····	(21)
第三章	图书馆用户教育的教学方法和介质·····	(49)
第四章	联机情报检索的用户教育·····	(83)
第五章	用户教育大纲的评价·····	(114)
第六章	公共图书馆的用户教育·····	(138)
第七章	中小学图书馆的用户教育·····	(152)
第八章	国家用户教育信息交流中心·····	(165)
第九章	合作和协调·····	(178)
第十章	英国的用户教育·····	(188)
第十一章	美国的用户教育·····	(215)
第十二章	斯堪的纳维亚的用户教育·····	(239)
第十三章	澳大利亚的高校图书馆的用户教育·····	(262)
第十四章	用户教育与图书馆：整体性、资源、人 员配备和效益·····	(286)

第一章 为何需要图书馆用户教育

给人以鱼，
得一餐食。
教人捕鱼，
得一生食。

——中国格言

图书馆的用户为何必需接受图书馆的使用教育？他们是否只要到图书馆去借几本书就能学会使用图书馆？正当目前图书馆购买书刊的经费十分短缺时，用户教育是否确属必需？最近二十年间，图书馆用户教育有了明显的进展，然而，这样的问题在八十年代仍然有人提出来。

终身教育

早先说明，为什么用户教育是必要的，其理由是认为学会如何使用图书馆就是“终身教育”的一个重要环节，在学生完成正规教育后，能够继续进行自修。在哥伦比亚大学1883年年报中，该校校长指出：“少量的系统的图书馆教育将以正确的方法引导学生们开始学习，从而使他们在离校后的生活中，能更有效地完成他们利用图书馆所进行的全部工作。^{〔1〕}”1926年，柯明（Cuming）在文集《图书馆协会记录》的一篇文章中，谈到大学图书馆的组织时，认为学会如何使用图书馆并养成无偏爱的阅读习惯是教育的重要内

容⁽²⁾。当今由于情报量的迅速增长而强调继续自修的能力时，“终身教育”的问题显得重要。学校将鼓励学生们对所进修的科目运用逻辑的、创造性的和批判的方法。为此，必须培养学生独立学习的习惯，避免只按照预定的阅读单行事。学生们需要独立地找到他们自己学到知识和技巧的途径。

新近的教育趋势表明必须加强对图书馆用户的帮助。强调自修促使更多地采用辅导班、讲习班、专题学习班和有指导的阅读作为教学的手段，而较少地依靠正规的课程和讲课的方式。在教育方式的这一转变过程中，存在着这样的默认：学习者能够找到他所需的材料。实际上，这种设想是不能成立的。这种能力是需要通过教育才能得到的。当学生们具备了这种能力，才能积极地、把全部精力投入新的学习任务中。需要用户教育的另一个因素是交叉学科的科目增多，特别在高等院校。这类科目超越了学科的传统界限，学生在寻找、选择和组织学习材料时将遇到困难。仅就资料的数量而言，由于已含的学科繁多，学生必须经人指导，才能学会寻找资料。此外，文献源和文献形式的多种多样使得这种指导更是必不可少。可见，学生们如不经过培训，将无法有效地利用可以得到和可能有用的全部信息。

最近二十年来，计算机存贮技术的巨大进展和通信技术的改进导致了包含数百个数据库的系统的存贮和处理方式的变革以及电子杂志、电子“知识库”和文献的直接传递系统的出现。图书馆的日常工作如编目、流通和馆际互借越来越多地借助计算机来进行。这些技术的发展增添了寻找和选择有用信息的复杂性。用户教育越来越转向教给用户从远离图

图书馆的文献源中获取信息的方法。联机检索服务在各种类型的图书馆，如高校图书馆、专门的工业图书馆、公共和中小学图书馆都已得到实现。这就需要教给用户去使用这种新的信息资源。我们不能让终端成为在联机检索的“神秘性”掩盖下的一个障碍。

交 流 的 障 碍

在中世纪，图书馆的主要作用是存贮。随着古滕堡（Gutenberg）的活字排版术的发明以及书籍的多本印刷和随后的期刊的出现，图书馆的职能就朝着服务的方向延伸和发展。以后，信息的数量越来越大，没有一个图书馆能单独满足需要。十九世纪末，出现了联合目录，促进了馆际互借和馆藏分享计划。如法明顿（Farmington）和斯堪的纳维亚计划。重点越来越放在对读者的服务上，如参考服务和书刊出借。另外，在编制作者和主题目录卡方面，做了大量的工作。这两种目录卡是寻找日益增加的图书馆藏的主要工具。然而，图书馆员对用户需求的认识未必符合实际的需要。许多用户认为，在图书馆员和用户之间存在着交流的障碍。1972年，托马斯·福格尔（Thomas Vogel）提出了下列问题：

“1. 图书馆员是否了解学生们对于图书馆的服务知道些什么？

2. 图书馆员是否了解学生们对于图书馆真正需要知道些什么（或者学生们认为什么是应该知道的）？”^{〔3〕}

那么，图书馆员们在他们和用户之间设置的交流障碍是什么呢？图书馆建筑的内部结构不总是最容易被用户理解和

熟悉的。这种建筑物的实体结构也许是承袭前一时代的。然而，对于建筑物中的导向标志的不恰当是找不到借口进行辩解的。有些图书馆员认为，需要提供图书馆导向教育的唯一理由，是为了弥补不完善的导向标志。用户应该在所需之时，得到有关的信息，或者如布鲁内尔大学的图书馆员蔡尔兹（C.E.N.Childs）所说，即使所有的图书馆员被固定在他们的岗位上……也应该有可能使初次去图书馆的学生找到所需的书籍^{〔4〕}。可是，所提供的导向标志往往是由图书馆员们从他们的角度出发设计的。目前，只有很少的图书馆使用了专门的设计人员，尽管这种形势正在迅速地发生变化。

在图书馆建筑物内，存在着另一种交流障碍。目录是所谓的在图书馆内找到所需资料的关键，可是经常不能为用户所理解。编目是职业性的奥秘之一，它自身几乎已经发展成为一种技巧。在学术界，有些人通过使用一种完善的目录将有收益；可是，极大多数用户只需要一种简便的查找工具。这是一种寻找所需资料的实用工具——具备简单的主题索引，它应采用为用户所了解的语言和术语。图书馆员经常用书面形式说明目录的用法，从而把用户引向另一种障碍，即有碍于简便地使用图书馆。这样的说明不可避免地要使用面向学科的专业术语，即行话。这种行话非常容易进入出版物、谈话和视听节目，而且只能使得这种职业性的奥秘永久化。

在许多情况下，还有具体障碍有待克服。在图书馆内，也存在着取暖和噪音控制问题。借书和开馆时间也许不足或者缺少所需的书籍。图书馆所用的系统的复杂性和效率不高在用户中造成了不良的印象，影响到日后开展用户教育的气氛。在开始之时，就应该尽一切努力把可能产生不良影响的因

素降到最低限度,为用户教育的成功创造良好的气氛。目标应该是使图书馆的全部工作流程和服务项目面向用户的需求。例如,除了著录正确以外,目录应该是便于使用(如果需要,这一点可以优先考虑)。图书馆的使用量不是真正的成功尺度;成功的标志在于整个图书馆的可用性。根据索顿(Thornton)的报道,令人遗憾的是,采用简便的图书排架方法的图书馆,在目录卡上只著录基本款目的做法以及简便排架方法本身被所谓先进的图书馆看作是“过时的”^[5]。索顿认为,图书馆应该协助读者自理,鼓励他们进行浏览,读者自己可以找到入门的途径。

鉴于图书馆所用的情报系统的复杂性和低效率,进行大量的图书馆用户教育是必要的。任何用户教育大纲的主要任务之一,是应该让图书馆成为一个令人愉快的、有吸引力的场所。图书馆在用户的心目中,应是一目了然,便于使用。

图书馆的资源 and 用户教育

二十世纪初的服务性图书馆可被看作是反应性图书馆,为较少的现行用户提供了出色的服务。这一类用户常常只占某一图书馆的潜在用户数目的一小部分。1976年,帕里(Parry)的调查报告报道了关于英国大学生使用大学图书馆的调查结果^[6]。这个调查报告表明,许多学生不是他们所在学校的图书馆的积极用户:只有37%的学生自称知道文摘杂志是什么,22%不知道是否有作者目录,28%不知道是否有主题目录。对其他国家如美国^[7]和瑞典^[8]的个别高校图书馆的使用情况的调查表明,图书馆用户只占学生总数的较小的部分。在主动性服务的图书馆中,图书馆员们试图吸引潜在用户使

用图书馆。用户教育是激励潜在用户，使他们进入浩瀚的、可利用的情报源的最有效的途径之一。

图书馆要花大量的经费用于装备和开展日常工作。如果这种费钱的机构仅为潜在用户中的一小部分读者所用，那么有人不禁要问：“这样的图书馆是否值得花钱去办？”在总人数中，被看作潜在用户的比例取决于有关的图书馆类型。公共图书馆和中小学图书馆拥有相当大数量的潜在用户。随着专业化程度的提高，如专门性的工业图书馆和医学图书馆，潜在用户在总人数中所占的比例下降。对所有的各种图书馆而言，重要的是吸引尽可能多的用户。如果无人去使用，即使购置了文献资料，作了仔细的编目和存贮，又有什么用处？如果用户的教育和培训能促进对图书馆的重视和使用，那么，在这方面的花费是值得称道的投资。

何谓用户教育以及用户教育应在何时开始？

什么是用户教育？缪斯（Mews）在她的《读者教育》一书中把用户教育定义为一种帮助读者最佳地使用图书馆的教育^{〔9〕}。1973年，在巴思召开的专题讨论会表明，用户教育的目的不只是促进对图书馆的使用，而且要认识到图书馆只是情报源的一种^{〔10〕}。这类似于戈登·赖特（Gordon Wright，1966年）在关于图书馆教育的一本较早期著作中提出的想法。他在该书中指出，不能孤立地教给学生怎样使用图书馆，必须把图书馆的用户教育看作是连续的教育过程。在此过程中，交流的各个侧面必然是交织在一起的^{〔11〕}。用户教育涉及整个信息和交流过程，其中的一部分是指用户与图书馆的全面的相互接触。这应是一个连续的过程，即从中小

学图书馆和公共图书馆开始，并有可能扩展到高校和专门性图书馆。每一次去图书馆，正式或非正式，不论同图书馆工作人员有无接触，都将具有教育价值。就图书馆而言，用户教育应旨在使这种价值发挥到最大效益。用户教育在图书馆的整个目标中处于中心地位，是为了有效地利用情报资源。

许多高校用户教育大纲的结构同1948年皇家协会科学情报会议上提议的^{〔12〕}以及一年后由图书馆协会大学和研究分会建议的结构^{〔13〕}，常常是十分类同。就是说，先给新大学生们安排使用图书馆的入门课，以后为高年级学生们开设关于某些专业领域的文献结构课程。这种方法在许多情况下是切实可行的，然而在某种程度上，前后不衔接，用户教育是采用密集型，其间隔时间短，几乎没有开展其他图书馆活动的阶段。

理想的用户教育大纲是由两个单元即导向和授课组成的一个连续过程。如有必要，这两个单元甚至可以结合起来。图1展示了用户教育的这种模式。它并不排除开设经过组织的课程等，然而表明，通过各种形式的用户与图书馆的接触，图书馆用户教育具有扩展性和整体性。此外，这种形式的用户教育将按照用户的需求促使把导向和授课结合起来。上述的两个单元可定义如下：

导向主要是指引导用户了解使用图书馆的一般方法和有关的服务项目以及某一图书馆的组织、结构和设施。

授课是指让用户学会使用专门学科范围内的可取得的情报源。

导向既涉及认识性目的（理解），也与感情性目的（感觉和态度）有关（见第二章）。在导向过程中，最重要的是

尽力创造适合于用户和图书馆员之间有效交流的气氛，使图

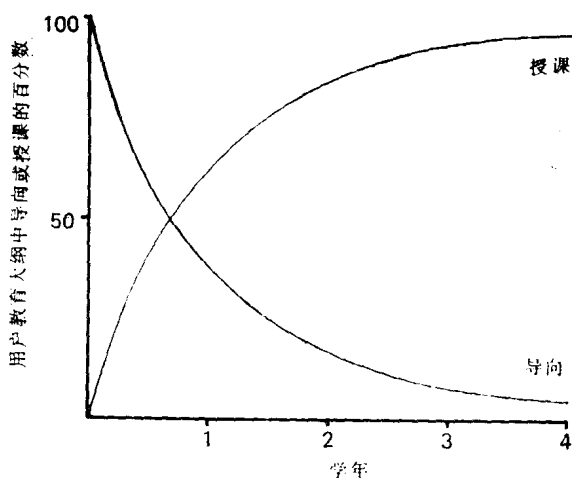


图1 用户教育——理想的模式

书馆具有一种令人感到愉快和友好的形象，让用户体会到在那里是可得到帮助的。乔利 (Jolley) ⁽¹⁴⁾ 认为，导向过程的最终结果应是使学生们深信图书馆工作人员是有能力的，愿意帮助他们，使学生能毫不羞怯和犹豫地去寻求这种帮助。可见，用户教育是针对具体的单个用户和具体的要求，而不是某种虚构的均匀的学生类型。梅伦 (Melum) ⁽¹⁵⁾ 通过调查得出两个重要结论：图书馆的用户教育只在需要时才有效，以及学习使用图书馆是一个连续过程。实现这种目标的可能模式是可以沿着图1的理想模式曲线设计的，即在需要之时，在面对面的基础上提供连续的用户教育项目。

当我们考虑到由于采用传统的用户教育方法所面临的问题时，那种理想模式一直没有得以实现就不足为奇了。从实

用的角度来看, 这些问题同课程的组织, 即同时间的选择、课程的时间安排、学习组的大小、课程的最佳时间长度等以及课程的内容有关。这些已由缪斯^[9]和斯克里夫纳(Scrivener)^[16]等人作了充分的探讨。同样从实用的角度来看, 前面已经提到, 在图书馆中, 缺少导向标识。此外, 行话盛行不仅使图书馆学的奥秘永久化, 而且不可能替图书馆员们树立良好的形象。外观形象不佳成了建立有效的用户教育的实际障碍。然而, 积极的形象未必是成功的关键。仅由图书馆员激励学生们去使用图书馆是不够的。院系的教师必须用自身的经验使学生们确信, 使用图书馆是教育过程中一个必要的、富有意义的组成部分。教学人员的态度对用户教育的开展可能产生极大的影响。图书馆员们寻求解决这一问题的途径是把用户教育大纲同学校教学大纲更加紧密地结合起来, 包括图书馆员与教学人员的更加紧密的合作以及讲课教师和图书馆员在课程开展中的协同努力, 以便利用图书馆的一切资源改进院校的教育质量。这种紧密合作的直接结果, 是在用户教育大纲中实用的项目, 即与课程相关的用户教育得到了更多的和更加贴切的运用。

“与课程结合”的用户教育意味着图书馆与高校教学大纲之间的更加紧密的联系。图书馆工作人员与院系的教师一起来研究确定课程的目的。接着, 共同合作制定教学方法, 确保这些目的的实现。根据这种理想的图书馆员与院系教师的合作方式, 已经提出了各种形式的用户教育。其中, 必须特别提及图书馆学院的概念。根据肖尔斯(Shores)的看法, 图书馆学院的关键, 即在这样的学院中, 学生的主要学习模式是在图书馆中进行独立学习, 由院系的教员进行书目查找的指

导,唤起学生们的理智,激励他们的精神^[17]。这种把教学以图书馆为立足点而不以讲课为主的设想,是著名的蒙蒂思学院(Monteith College)实验奠定的基础。这种概念是把用户教育结合到高校课程的最根本的设想^[18]。

图书馆用户教育的发展

图书馆用户教育的发展过程已由大量的文献作了阐述。博恩(Bonn)^[19]对《使用图书馆培训外行》作了详细分析,并提供了一份直到1953年整个用户教育领域的调查报告。随后,米尔维斯(Mirwis)^[20]发表了1960—1970年美国高校图书馆用户教育的书目。这方面的文献资料还有:梅伦(Melum)^[15]的1971年美国高校图书馆导向的调查;克里尔(Krier)^[21]的《书目学教育*:包括高校图书馆在内的1931—1975年的书目;洛克伍德(Lockwood, 1979)^[22]的图书馆用户教育的书目。他的书目共934条,分三个部分:一般性问题(含目录学和规划),图书馆类型(中小学图书馆、高校图书馆、专门图书馆和公共图书馆)以及教学方法和形式。汉内洛尔·雷德(Hannelore Rader)^[23]在《咨询服务评论》中发表了1973—1976年关于图书馆导向和授课的文献的注释书目。再如,在INFUSE通讯(双月刊)^[24-30]中,发表了一些关于用户教育的书目,如《高校的用户教育:注释书目》。1968年,蒂德马什(Tidmarsh)阐述了在1949年由英国图书馆协会的大学和研究部提出三阶段大纲的建议以后的英国高校图书馆用户教育的理论和实践方面的

* 实际上是指用户教育(下同)——译者注。

发展^[31]。1966—1970年英国的用户教育由缪斯作了概述。她评述了这个时期所报道的用户教育课程，尤其是新大学生和其他大学生的用户教育课程^[32]。以后，史蒂文森（Stevenson）对1977年发表的英国综合性大学和理工科院校图书馆的用户教育大纲的发展、组织、方法和评价作了详细的研究^[33]。1979年，欧文（Irving）和斯纳普（Snape）综述了某些英国中学的图书馆用户教育和培训大纲^[34]。1975年，菲埃尔勃兰特对斯堪的纳维亚和英国高校图书馆的用户教育作了比较；随后，于1978年和1982年^[36]，对瑞典高校图书馆用户教育的发展过程作了阐述。1980年，索普（Sauppe）等人叙述了联邦德国图书馆用户教育的发展概况。

此外，召开了许多国际和国家范围的用户教育会议和专题讨论会。1979年，在剑桥召开了图书馆用户教育的首次国际会议“图书馆用户教育：是否需要新的方法？”^[38]。1981年，在牛津召开了第二次国际会议，内容包括各种类型图书馆的用户教育：学前的、中等教育的、高等教育的和公共图书馆的用户教育^[39]。1970年，在英国的拉夫巴勒大学（Loughborough）召开了 IATUL（国际技术大学图书馆协会）的第四次会议“图书馆的用户教育”^[40]。这是这一领域的最早的国际会议之一。

关于用户教育的各种主题的国际研讨会有：1976年在瑞典哥德堡举行的英国-斯堪的纳维亚图书馆用户教育研讨会^[41]；1981年在联邦德国埃森召开的^[42]和1981年在澳大利亚墨尔本的考尔菲尔德理工学院召开的工作会议；以及1982年在哥德堡召开的‘联机时代用户教育’研讨会^[43]。自1971年以来，在东密执安的伊普西兰蒂（Ypsilanti），每年都