

從資訊素養探討公共圖書館在資訊服務中的角色

Information Literacy: The Role of Public Libraries in the Information Services

胡鳳生 Fong-Seng Hu

逢甲大學人文社會學院副教授

Associate Professor, College of Humanities and Social Studies

Feng Chia University

【摘要】

在資訊發達、社會急遽變遷的多元化時代裡，當人們面對瞬息萬變的資訊時，無不顯得迷茫，也有些無所適從。如何判斷資訊、擷取資訊，進而運用資訊，著實讓人們面臨很大的挑戰。在這種情形之下，資訊素養與終身學習便成了大家所關心的話題。早在七十年代，教育先進的國家為了提昇國民的競爭力，就已經重視資訊素養的培育工作。本文的主題，即探討公共圖書館在推動資訊素養活動的過程中，如何提昇資訊服務、以及如何引導與協助民眾進入資訊領域的終身學習的境界，並就目前公共圖書館發展的情況提出建議。

【Abstract】

In the Information Age, how to search information, use information and appraise information is a serious challenge to the people. Emphasizing the expansion of information literacy and lifelong learning becomes the main point. The purpose of the article is to investigate the responsibility for the public libraries to make the people aware of the significance of these concepts through their education programs. Finally, some recommendations will help to develop the present condition of public libraries.

關鍵詞：資訊素養；終身學習；公共圖書館

Keywords: Information literacy; Lifelong learning; Public libraries

壹、前言

在二十一世紀多元化的時代裡，資訊技術帶動了全球環境的變革，連帶的也使得政治、經濟、社會等各方面都跟著轉型，因此，民眾需要不斷地掌握資訊和充實新的知識，來提昇自己的學習能力和競爭力，如此才能面對與接受新環境的衝擊。就以我們經常在討論的「知識經濟」來說，就是要用我們的智慧來改變經濟，然而最重要的，就是社會要先成為一個知識的社會。英國哲學家

培根的名言「知識即力量」這句話，可以令人體會到當今個人知識的重要性。

要如何提昇民眾的學習能力與競爭力呢？最重要的就是要建立起終身學習的機制。在六十年代，聯合國教科文組織（UNESCO）就倡導民眾不但需要具備學習的能力，而且還需要繼續終身的學習。因此，如何引導與協助民眾進入一個終身學習的環境，以及讓民眾擁有終身自我導向的學習能力，「資訊素養」的概念便應運而生。資訊素養是在培育民眾瞭解資訊、擷取資訊、選用資訊，並經由認知、辨識、思考的功夫，將資訊轉化成知識，再由知識的累積，經過理解、分析，而能成為一個能獨立思考的人，如此，他才可以從日積月累的培育中，獲得解決日常生活問題的能力。這個培育的過程，也就是終身學習的目標，由此可見，資訊素養與終身學習兩者是習習相關的。易言之，一個具有資訊素養的民眾，必定會是一位終身學習者。

公共圖書館是一個社教的機構，也是服務全體民眾，並且幫助民眾實現終身教育最重要的機構之一。因此，在政府與教育單位積極推動全民資訊素養之同時，公共圖書館更應該利用館內的資源，義不容辭地扮演起引導者與協助者的積極角色。「行政院文建會公共圖書館諮詢網路輔導諮詢委員會」在九十年度的工作計畫中，年度工作重點第七條就是「加強民眾資訊利用教育，提升民眾資訊素養」。由此可見，資訊素養對民眾終身學習之重要性。本文首先從資訊素養的意義來闡述資訊素養的培育與公共圖書館的關係；其次是說明公共圖書館在提供資訊化服務的項目裡，如何將資訊素養的培育工作納入其中，進而瞭解目前國內公共圖書館的現況；最後是建議公共圖書館在推動資訊素養時的一些可行性措施。

貳、資訊素養的定義

根據美國圖書館學會(American Library Association, 1989)，對資訊素養的定義是：「一個人具有一種能力，知道何時需要資訊，如何能有效的找到資訊、評估及運用資訊」。美國克里夫蘭州立大學圖書館的雷得館長(Rader, 1996)指出，在資訊時代裡，由於人們每天經由不同的媒體接收到大量的資訊，而人就成為資訊的處理者，但是人們沒有適當的技能來有效地處理這些資訊，因為有些資訊可能是毫無意義的，因此，資訊使用者要熟悉處理資訊是必要的。此外，每天面對著不同媒體所產生的大量資料，要想全部過目不忘，這是不可能的事情，所以民眾必須學習資訊處理的技能，使自己能夠獨自找尋、控制、辨識、轉變、儲存及檢索大量的資料(Lenox & Walker, 1992)。

美國杜莉女士(Doyle, 1994)在 Information Literacy in an Information Society:

A Concept for the Information Age 一書中強調人們不僅要發現資訊，更重要的是要利用資訊來激發學習者。她認為做為一個資訊素養者必須擁有一些特質。茲摘錄其文如下：

- (一) 瞭解資訊的正確與完整是做明智決策的基礎。
- (二) 瞭解資訊需求。
- (三) 根據需求的資訊來釐定問題。
- (四) 確認潛在的資訊資源。
- (五) 發展成功的搜尋策略。
- (六) 藉由電腦與其他科技檢索資訊資源。
- (七) 評估資訊。
- (八) 組織資訊以便實際運用。
- (九) 整合新資訊到既存的知識中。
- (十) 運用資訊在批判性思考與解決問題上。

世界各國都在重視資訊素養的推廣，由於這是一項全民的活動，它的培育對象從學齡前的兒童到退休後的年長者都包括在內。因此，民眾資訊素養的培育模式有很多，其中較著名，也被廣泛使用的有 Eisenberg & Berkowitz 的 Big Six Skills，即問題界定、資訊尋求策略、找到與取得資訊、利用資訊、整合資訊、評鑑資訊等六項資訊處理的技能。(註 1) 這與在加拿大 Manitoba 的 Assiniboine South School Division，所推展的 Infozone 與 Big Six，頗有異曲同工之妙，很值得探討與應用。茲將 Infozone 的六個資訊處理步驟，節錄如下：(註 2)

- (一) 探索 (Wondering)，即定義資訊需要。
 1. 什麼能引起你的興趣？
 2. 你已經知道些什麼？
 3. 什麼是你要知道的？
 4. 清楚與恰當地釐定問題。
- (二) 搜尋 (Seeking)，即知道資源的來源，並知道如何檢索與取得資料。
 1. 利用期刊、圖書、電腦光碟資料、圖表、圖片、百科全書、網際網路、雜誌、報紙、視聽資源等來獲得資訊。
 2. 從印刷品或電子媒體中選擇正確的關鍵字來檢索資料。
 3. 在網際網路上用不同的搜尋引擎來查詢資訊。
 4. 選擇一些被推薦的查詢工具，持續練習，你會發現它們特殊的功能。
- (三) 選取 (Choosing)，即瞭解與評估資訊。
 1. 確定所蒐集的資料與主題是否相關，不要浪費時間在不相關的資訊

上。

- 2.學習判斷第一手與第二手資料來源之不同。
- 3.明瞭事實與意見之差別。不是所有出現在印刷品或電腦螢幕上的資訊都具有真實性的，要注意有些資訊只有宣傳性或有偏見的。

(四) 連接 (Connecting)，即整合資訊。

- 1.將不同地方蒐集到的資訊作一比較。
- 2.你能將資訊重新組織嗎？
- 3.你能將資訊的重點作有條理的組織嗎？
- 4.你能將重新組織過的資訊用自己的話語寫出來或說出來嗎？

(五) 成果 (Producing)，即傳遞資訊。

- 1.思考一下誰會是你的聽眾或觀眾。
- 2.決定在何時、何地及如何與人分享你的成果。
- 3.清楚地將資訊傳遞給他人。

(六) 判斷 (Judging)，即評鑑過程與成果。

- 1.檢視你的成果的優缺點。
- 2.思考別人給你的建議。
- 3.你滿意自己努力的成果嗎？冷靜一下，再回來檢視，你會發現更多的方法。

從 Infozone 的六個資訊處理步驟來看，不難發現資訊素養的培育和圖書館利用教育有很多相似之處。我國的王振鵠教授認為資訊素養即是資訊利用的基本能力，也是圖書館利用教育的核心。(註3) 隨著資訊化時代的來臨，傳統的圖書館已進入了電子圖書館、網路圖書館、虛擬圖書館的時代，而且館藏資源也變得多元化。關於這一點，林美和教授指出，資訊素養和傳統的圖書館技能有別，它必須要超越傳統的圖書館技能；陳仲彥教授亦說，資訊素養是除了具備傳統利用圖書館資源的能力外，還必須加上學習如何學習的訓練。

參、資訊素養與公共圖書館的關係

在資訊社會裏，資訊散佈各處，因此，在搜尋資訊時，首先必須知道有哪些機構能提供什麼資訊，然後才知道有哪些資源可尋，及如何查詢與運用。這些資訊環境與提供服務的機構包括圖書館、博物館、資訊中心、資源中心、檔案機構、社教館與文化中心、電腦網路與線上資料庫等。由於公共圖書館是地方的資訊中心，因此，它必定蒐集、整理、記錄許多地方與社區的文獻資料，

這對於提供民眾日常生活所需的資訊、提高國民知識水準、改進生活素質、倡導終身學習及建立書香社會等都扮演著令人信賴、肯定的角色。所以公共圖書館被視為教育與文化的傳播機構。

由於使用者的年齡層次不同，公共圖書館為不同年齡的人，準備了不同的館藏與服務。館藏的徵集也必須反映出最新的趨勢、社會的進化，以及人類的努力成果與理想等，才能符合民眾的資訊需求。1991年，美國「白宮圖書館與資訊服務會議」(White House Conference on Library and Information Services)，在對美國政府有關公共圖書館部份的建議案中，特別強調對兒童與青少年的服務。(註4)依照聯合國教科文組織(UNESCO, 1994)的公共圖書館宣言中，和資訊、素養、教育、文化有關的有十二項重要「任務」，必須是公共圖書館服務的核心。茲將與資訊素養有關的三項使命，節錄於下：

任務(一)：建立與加強兒童早期的閱讀習慣。

任務(四)：激發兒童與青少年的想像力。

任務(十一)：促進民眾資訊與電腦素養的發展。

我們建議公共圖書館應積極地參閱這些「任務」的各項內容，並逐年增加館藏，增購電腦設備，以提供新的資訊化服務，如此才能提昇圖書館利用教育的內涵。此外，還必須推動資訊素養的培育工作，特別是在兒童與青少年的資訊服務方面。

美國在1994年二月將「國家資訊基礎建設」(National Information Infrastructure 簡稱NII)列為國家的首要施政計劃。他們的做法是結合政府與民間的力量，共同建立國家「資訊高速公路」(Information Superhighway)，以便利各教育機構、圖書館的資源共享與資訊交換。而我國也在民國八十三年起推動「國家資訊基礎建設」(NII)的各項相關工作，其中包括網路建設、資訊技術研發及應用服務發展等，而網路應用服務發展是NII發展的原動力。

雖然國內公共圖書館自動化起步較遲，不過目前各館也已逐步邁向全面自動化的作業。然而，隨著廣域網路與Internet的興起，公共圖書館亦面臨到讀者需求的提昇，因此，必須思考圖書館利用教育的內涵，以及提供新的資訊化服務。由於Internet已成為研究、教學、學習資源的主流，而公共圖書館網頁也成為通往本館館藏與連接館外資源的主要管道。因此，公共圖書館除了提供民眾上網的設備外，同時也要教導民眾如何上網搜尋、選取、辨識，以及運用網路資源等技能。

肆、公共圖書館培育民眾資訊素養的措施

「素養」一詞，其義是指一個人讀、寫、算的能力。人必須具備這些能力，才能夠適應現代化的生活，不過，素養的內涵會因為時代的進步、社會環境的變遷，而有不同的意義。所以生活在資訊化的社會中，我們需要的就是資訊素養。由於公共圖書館也隨著資訊化的腳步在進步，因此，圖書館從過去人工作業的購書、編目、流通等，已經進步到現在的自動化、電子化、網路化；又館藏從傳統蒐集圖書、報紙期刊的印刷體及視聽、微縮資料，到現在的光碟資料庫、電子圖書、報紙期刊、線上資料庫、網路資源等都有明顯而長足的進步。此外，在圖書館之間的館際合作、資源共享作業，以及圖書館的資訊服務網路等方面更是加強不少。因此，公共圖書館的服務項目也必須賦予新的意義。

根據麥克庫勞爾教授 (McClure, 1994)對資訊素養的定義，認為「資訊素養是由傳統識字素養、媒體素養、電腦素養、網路素養共同結合而成」。以下將參酌 McClure 的資訊素養的定義，以及莊道明教授的以資訊素養為基礎的圖書館利用教育課程--世新大學圖書館實施方式一文的部分內容，試著為公共圖書館擬出培育民眾資訊素養的一些方法與步驟，藉此提供民眾對資訊的認知、運用與傳播等方面作一參考。以下是將上述兩位學者的見解作一整合：

公共圖書館培育民眾資訊素養的項目包括家庭素養、圖書館素養、電腦素養、媒體素養、網路素養等。家庭的和樂、溫馨，對一個人的成長有很大的影響。公共圖書館可以藉由讀書會、親子活動、大姊姊說故事等活動，來促進夫妻、親子之間在知識上，以及生活上的親密關係，讓父母與子女一起學習和成長。美國加州州圖書館「圖書館素養計劃」(Library Literacy Programs)的協調人塔南 (Talan, 2001) 充滿信心的說：「家庭素養會帶給圖書館更多的資源，未來它將是社區、家庭、圖書館最大的資產」。因此，公共圖書館應該鼓勵父母親陪著子女一起到圖書館接受圖書館的洗禮，認識圖書館，接受圖書館利用教育，再將圖書館裡的圖書、期刊、參考工具書、電子媒體資料、視聽資料、微縮資料、網路資源一一介紹給父母與子女，指導他們查詢、分析、利用、評估資訊，帶領他們進入一個終身學習的境界。茲將公共圖書館培育民眾資訊素養的項目、步驟、活動與資源的內容，作成圖表，如表一：

表一、公共圖書館培育民眾資訊素養的項目、步驟、活動與資源

項 目	培育資訊素養的步驟	圖書館活動與資源
家庭素養	閱讀興趣之培養 閱讀習慣之養成	讀書會 親子活動 媽媽說故事、大姊姊說故事 講座與演講
圖書館素養	資料之蒐集與利用 期刊及索引之介紹 參考工具書之介紹	圖書館之旅 圖書館利用教育 參考資訊服務 小博士信箱 成人義工與小義工
電腦素養	圖書館自動化介紹 光碟資料庫介紹 資訊檢索策略介紹	圖書館公用目錄查詢系統 圖書館光碟資料區
媒體素養	視聽資料介紹 微縮資料介紹	圖書館視聽資料區
網路素養	網路倫理介紹 網際網路介紹 全球資訊網介紹 全國共用資料庫介紹 網路資源之蒐集與利用 資料之分析與評估	圖書館電腦網路設置區

伍、國內公共圖書館的現況

公共圖書館是培育民眾資訊素養的一個重要機構，因為它扮演一個引導者與協助者的角色，來帶領民眾進入終身學習的環境中。然而，目前國內的公共圖書館是否已準備好來擔負起這個重要的任務？

國內的公共圖書館已遍佈在全台各地，從大型的圖書館，如國立、直轄市及各縣市文化中心（局）圖書館，到小型之鄉鎮市區圖書館，均分別提供多元化之服務。以國立台中圖書館為例，自民國八十五年起即開闢「資訊教室」單元，提供民眾資訊網路使用指導服務，針對讀者需求設計各種課業，教導讀者認識圖書館資源及正確使用各項設備，並且接受各校各館的申請，由團體到館園內學習或資訊小組到校外輔導，均深受好評。（註5）讓我們再從該館的網頁來看，從館內導覽、電子出版品、資訊檢索、讀書會、網路資源、圖書館利用、參考服務、線上服務、館員園地、義工園地及連接國內外公共圖書館等，真是應有盡有。更另人振奮的是公共圖書館資訊服務系統豐富的資源，從全球圖書

資訊查詢、全國使用的資料庫、社區資訊資源、社區論壇、社區藝文資訊查詢、地方文獻、心靈補給站、兒童資訊資源、青少年資訊資源、長青資訊資源等資料，只要透過網路點選，便可以一層一層的查詢下去，而所有的資訊很快速的便呈現在眼前。如果再到國家圖書館或台北市立圖書館流瀏覽一下，僅終身學習資訊網就讓人們受用不盡了。

然而，當我們檢視一下鄉鎮市區圖書館時，就發現不少問題。根據國立台中圖書館調查統計顯示，至民國八十九年十月為止，台閩地區公共圖書館，就已開放部分共計 473 館，其中鄉鎮市區圖書館的本館暨第二分館，合計有 365 館。（註 6）然而，有一點不可否認的，佔有全國公共圖書館三分之二以上的鄉鎮市區圖書館確實是最弱的一環，特別是存在已久的經費拮据，以及人力不足的問題尤為嚴重，另外在資源利用及資訊網路服務方面也有待加強之處。

根據台中縣文化局編印的台中縣八十九年度巡迴輔導訪視鄉鎮市立圖書館成果報告書來看，在民國八十八年二十一個鄉鎮市立圖書館所舉辦的推廣活動項目中，其項目內容依序為：研習班、展覽與表演、讀書會、講座與演講、圖書館利用教育、親子活動、節慶活動、旅遊、競賽等。而其中「圖書館利用教育」僅有七個館在推動，至於提供給民眾查詢館藏資料或連接 Internet 的電腦則付之闕如，這個事實突顯出城鄉差距的嚴重性。

據民國九十年七月四日「聯合報」十九版之報導，台中市勞工局將電腦業者所捐贈的若干電腦，分別在西區、北區、南區以及西屯區等圖書館成立電腦教室，希望達到全民社區電腦學習的目標。但是，經過實地訪視之後，雖然發現使用的人很踴躍，但茫茫然無目的上網者還是居多，主要原因是圖書館沒有專人指導使用者如何搜尋資料，結果就這樣錯失了培育民眾資訊素養的良機，殊為可惜。

雖然目前國內鄉鎮市區圖書館在經費、人員、硬體設備方面都稍嫌不足，但是我們仍然覺得還是可以積極從事一些可行性的活動，這樣也是在做推動資訊素養的工作。這些可行性的活動項目包括：

（一）推動讀書會

讀書會是近幾年來相當盛行的學習方式，它可以充分利用公共圖書館的現有資源來達成目的。讀書會的成功，就可以帶動國人的讀書風氣，進而培養民眾的高雅氣質，讓社會走向知識化。

（二）輔導兒童閱讀

兒童的教育與身心發展是非常重要的，而現有公共圖書館最大的特

色之一就是設有兒童閱覽室。因此，如何引導小朋友從小就養成閱讀的習慣則是圖書館員的責任。不過，小朋友更要靠家長、老師的協助與輔導，才能真正體會到閱讀的樂趣。

（三）加強圖書館利用教育

公共圖書館可以和鄰近的中小學校圖書館合作，培養小朋友與青少年利用圖書館的能力。在課業上，也可協助老師規劃課程，提供相關的參考資料，以便實施圖書館利用教育。

（四）招募與培訓義工

義工是公共圖書館最大的人力資源，如果能善加運用，給予適當的訓練，將能有效的協助館員推展相關服務。

當公共圖書館在謀求改進的時候，圖書館的使用者也需要思考接受再學習、再教育的意念。程良雄館長的淺談公共圖書館讀者的資訊素養一文就說明讀者增進資訊素養的要領是：「虛心學習、把握機會、恆心復習、閱覽說明書、參觀展覽會、主動尋求支援與閱讀、寫作、討論、服務」。因此可知，只有公共圖書館與讀者相互的鼓勵與支持之下，才能加速資訊素養培育的工作。

科技的進步，網際網路的發達，確實帶給人們極大的便利。然而，相對地民眾對公共圖書館的館藏、空間、設備、館員的資訊技術等都有更高的要求。以下幾點意見，期盼能引起國內公共圖書館深思：

- （一）要把什麼資料放在網頁上？除了本館的館舍導覽、圖書館目錄查詢、購置的電子資料庫外，更應該增加館員自創性或自建性的資料，加強網頁的內涵，而不是僅僅連接到其他館或資料中心為滿足。
- （二）在有了電腦硬體設備之後，必須教導民眾在網路上獲得資訊的方法，及檢索辭彙的選用，特別是一些不常使用電腦的長青族。
- （三）館員必須先有資訊素養的訓練，再指導民眾辨識資訊，建立民眾的判斷力。
- （四）如何吸引民眾進入圖書館？因為電腦已成為生活中的一部分，所以很多人家裏都有電腦設備，他們可以不到圖書館，一樣也能上網。然而，上網容易，不過，上網不一定就能找到資訊，而資訊也不等於知識。在培育民眾資訊素養的過程中，人與人之間的溝通，面授與訊息的傳遞，也並非是虛擬情境所能完全取代的。

陸、結論

近來網路咖啡館之所以普遍，是因為業者使用了寬頻網路，所以上網速度加快，讓電腦如虎添翼，也讓青少年趨之若鶩，著迷不已。一項網咖調查報告顯示，凡接受調查的對象中，有過半數的青少年學生上過網咖，且城市和鄉村的差異只有五個百分點，這大概是城鄉差距最小的學生娛樂。但是，最令人擔心的還是「玩線上遊戲」。它佔了六成四，高居第一。另有五成二的人是「聊天」，而屬於知識性的「找資料」只佔四成五。（註7）從以上的報導，相信足以讓我們的公共圖書館大為警惕了。雖然公共圖書館是培育民眾資訊素養的最佳場所之一，但是，它究竟發揮了多少功能？因此，我們迫切地希望公共圖書館這片園地能夠獲得有識人士的悉心灌溉，它才能綻放美麗的花朵。

由於全民是資訊素養培育的主要對象，因此，當一個孩童在呱呱落地之後，國家就要擔負起教養的責任，這也就是資訊素養的培育起點。資訊素養的培育關係著每一個人的一生學習成長，而公共圖書館做為培育機構的一環，因此，它和家庭、學校、社會機構是環環相扣的。李德竹教授在由資訊素養研究圖書館資訊服務之意義與內涵研究中更說到其要點：「公共圖書館面對資訊社會的來臨，除了要加強本身各項資訊基礎建設外，與各類型圖書館、社教機構等的合作也是要加強的，尤其是在兒童與青少年的服務上，更是公共圖書館培養民眾資訊素養努力的目標之一。」最後，我們希望國內的公共圖書館的所有工作人員以及全國國民，在這資訊資料變遷快速的環境之中，發揮最大的服務和學習的毅力與勇氣，讓生活充滿幸福，社會更加溫馨和諧。

附註

註 1: 請參考 Eisenberg, M. (1997). Big 6 Tips: Teaching Information Problem Solving. Emergency Librarian, 25(1), 25. Or <http://www.big6.com/>

註 2: 請參考 <http://www.assd.winnipeg.mb.ca/infozone/>

註 3: 陳靖儀 (民 85)。專訪王振鵠教授 - 談資訊素養與圖書館使用者教育。社教雙月刊，73 期，22-23。

註 4: 張鼎鍾 (民 81)。1991 年美國白宮圖書館與資訊服務會議紀要。中國圖書館學會會務通訊，83 期，3-4。

註 5: 程良雄 (民 90)。淺談公共圖書館的資訊素養。書苑，48 期，10。

註 6: 請參考 台閩地區公共圖書館統計表。

http://www.ptl.edu.tw/pub_lib/statis.html/

註 7: 請參考 民 90 年 5 月 28 日。網咖迷人。聯合報，18 版。

參考書目

中文部分

- 程良雄 (民 90)。淺談公共圖書館的資訊素養。書苑, 48 期, 頁 1-11。
- 莊道明 (民 87)。以資訊素養為基礎的圖書館利用教育課程 - 世新大學圖書館實施方式。書苑, 35 期, 頁 27-36。
- 林美和 (民 85)。資訊素養與終身學習的關係。社教雙月刊, 73 期, 頁 7-12。
- 陳仲彥 (民 85)。資訊素養與圖書館利用教育。社教雙月刊, 73 期, 頁 19-22。
- 李德竹 (民 83)。由資訊素養研究圖書館資訊服務之意義與內涵。台北：國科會專題研究計劃。

西文部分

- ALA (1989). American Library Association Presidential Committee on Information Literacy, Final Report. Chicago: American Library Association.
- Doyle, C. S. (1994). Information Literacy in an Information Society: A Concept for the Information Age. Syracuse, N.Y., ERIC Clearinghouse on Information Resources.
- Lenox, M. F. and Walker, M. L. (1992). Information Literacy: Challenge for the Future. International Journal of Information and Library Research, 4,4.
- McClure, C. R. (1994). Network Literacy: A Role for Libraries? Information Technology and Libraries, June, 117.
- Rader, H. B. (1996). User Education and Information Literacy for the Next Decade: An International Perspective. Reference Services Review, 24, 71-75.
- Talan, C. (2001). Family Literacy: An Investment in the Future. The Bottom Line: Managing Library Finances, 14(1), 12-18.
- UNESCO (1994), Public Library Manifesto, [online].
<http://www.ifla.org/viii/s8/unesco/eng/htm/>