

研究讀者 與公共圖書館的未來

賴鼎銘

壹、公共圖書館當前的 主要問題

公共圖書館在當前所需面對的問題不少，但其中有一個主要問題卻是令圖書館員最寢食難安的：到底公共圖書館是為部份讀者服務還是為廣泛的大眾服務？

這一個問題的嚴重性，自一九四九年的讀者研究發表後即引人極為注目；貝勒遜（B. Berelson）於一九四九年的研究指出，真正使用公共圖書館的讀者（以每個月使用一次為準），竟然只佔人口的百分之十（註一）！史瓦齊（D. Zweig）一九七七年的文章，在歷經詳盡的公共圖書館讀者研究的文獻探討後，認為公共圖書館所服務的人口中，只有百分之二十的成年人平均一個月使用圖書館一次（註二）！

長久以來，公共圖書館成立的目的及其理想，乃在於服務所有大眾。但由上述的結果來看，公共圖書館的讀者竟然只佔服務人口的百分之十到百分之二十之間！以這樣的服務對象，公共圖書館員勢必要面對下列的質疑：

- 一.如果最多只有人口的百分之二十平均一個月使用圖書館一次，公共圖書館的使用率是不是太低了？
- 二.以這麼少的讀者在使用圖書館，我們該如何說服納稅人圖書館成立的效益？

而更深化的問題則是為什麼只有那麼少的人在使用圖書館？這樣的問題其實也指出我們到底對讀者了解有多少？那些常來的人到底是那些人？他們常來的原因是什麼？那些不來的人又是什麼樣的人？他們為什麼不來？

上述的這些問題，其實在美國已經有了部份答案！但國內的館員知道多少？另外，這些答案真的能解釋台灣的情況嗎？

貳、讀者研究與公共圖書館的 未來

為了解決這些疑問，筆者認為國內應該進行讀者研究以了解問題的嚴重性！在圖書館服務的過程中，圖書館員常常必須思及並企圖去回答有關圖書館效益（Effectiveness）的問題：諸如館藏該如何選擇才合適？讀者的需求與館藏調和了嗎？館藏與服務的被使用與不被使用的原因在那裡？讀者或潛在讀者對館藏及服務的瞭解程度如何？圖書館的資料儲存、檢索與使用的效率如何？讀者對圖書館的館藏及服務滿不滿意？這些問題與圖書館作為一個社教與資訊機構的角色有很密切的關係，不管它所服務的對象是大學、工業界、政府部門，與學校等其他機構，都必須隨時有所了解。換句話說，圖書館員必須關心圖書館的各種運作及其對於

讀者思想，情緒及行動的可能影響。(註三)布夏(C. H. Busha)與哈特(S. P. Haeter)指出下面的幾個問題乃是讀者研究常常想瞭解的範圍：

- 一.圖書館與館員在讀者的閱讀習慣與品味上有什麼影響力？
- 二.讀者對館藏、服務、館員、設備上的滿意或不滿意程度如何？
- 三.那一種讀者群喜歡使用那一類的資料？
- 四.那一種讀者群常常使用那一些圖書館的服務？
- 五.那一些重要因素與讀者使用不使用圖書館相關？
- 六.有那些有效的力法可以刺激讀者去使用資訊性(Informational)消遣性(Recreational)、啟示性(Inspirational)的資料及圖書館所提供的各種服務？
- 七.那一些圖書館裏的傳播媒體最常被使用，而其使用的目的又是什麼？
- 八.市區圖書館、郊區圖書館與鄉下圖書館的使用情況有何不同？
- 九.大眾傳播媒體(收音機、電視、報紙、及電影等)的使用會影響圖書館的使用嗎？(註四)

筆者認為公共圖書館如果要生存下去，必需好好了解上述的諸種問題。由這些解答中，找出應興應革的地方。唯有這樣，庶幾公共圖書館能發揮其所擔負的任務！(本文作者現為淡

江大學教資研究所副教授，文化大學史研所副教授)

參、註釋

註一：本文資料係引自Bill, 'The uncertain realities of reference service, " Library Trends 31 (Winter 1983) :370.原來報告請見 J. H. Berelson. The Library's Public: A Report of the Public Library Inquiry (New York ;Columbia University Press.1949) .

註二：Douglas Zweizig, and Brenda Dervin, " Public library use, users, uses: advances in knowledge of the characteristics and needs of the . Adult clientele of American public library, . " in Advances in Librarianship V.7.eds,Melvin J. Voigt and Michael H. . Harris (New York: Academic Press, 1977) ,P.236.

註三： " Charles H. Busha. And Stephen P. Harter. Research Methods in Librarianship: Techniques and Interpretation (New York: Academic Press, 1980) .154-155

註四：Ibid., 156.

註五：Thomas H. Ballard. " More books, not marker surveys, " American Libraries 12 (February 1981) :76-78.