

我國公共圖書館 讀者服務之前瞻

嚴鼎忠

一、前言

再過不到十年就是廿一世紀了。

綜觀我國近代的新式圖書館事業，發軔於遜清，而創立於民國歷經了滿清末年的萌芽時期，抗戰以前的成長時期，抗戰前後的艱困時期，至遷臺後始正式進入發展時期（註一）。遷臺的四十年來，公共圖書館在前三十年，並未獲得相當的重視與支援，在人力、物力與館舍設備都相當貧乏的情況下，靠著少數圖書館員的執著與努力不懈下，慘澹經營，艱辛的維持著一所圖書館存在所應具有的基本功能。直至民國66年，政府推動十二項建設，始獲得政策上的規劃與經費上的配合。無論在各省市立圖書館、縣市立文化中心，以至於鄉鎮圖書館，十餘年來，在硬體設備方面，可以說是從無到有，由有至更好；在營運服務方面，亦逐漸邁入制度化與普及化。同時，藉由上級單位的視察、輔導、評鑒等途徑，並動員了眾多的學者、專家與各級圖書館從業人員。在彼此的協同努力之下，使得公共圖書館在今日已能開拓出一片自己的天空，建立出一番基業來。

目前，我國無論是在政治外交、經濟發展、工業生產、社會文化等都正處於國際化、自由化的轉型期階段。在此變動的大環境中，國內

的圖書館員亦開始深深感受到，世界先進國家圖書館界數十年來面對大量快速成長的現代資訊，其在生產、製作、分析、儲存、傳播與運用等各方面轉變上，所帶來的巨大衝擊，以及正加緊試圖尋求各項對策的努力。而此一現象，不久即將降臨到我們身上。國內的公共圖書館在未來的幾年裏，將步入社會大環境與圖書館事業的雙重轉型時期；如何順利過渡，並藉此縮短與已開發國家圖書館事業間的差距，引進新科技、新媒體，以達成圖書館的設置目標與功能，實為當代圖書館從業人員的重要課題。

二、未來幾年公共圖書館的發展取向

現階段主導我國公共圖書館事業發展的教育部，近年來在其所成立的「教育部圖書館事業委員會」的策劃推動下，積極從事各項政策或措施的制訂，在未來幾年內將影響公共圖書館發展的包括有下列幾項：

- 1.發布「公共圖書館營運管理要點」，期能達到營運管理健全化；
- 2.訂定「圖書館教育工作綱要」，期能達到業務規畫周備化；
- 3.建立全國圖書館合作服務制度，促進資

專題論述

源共享政策;期能達到館際關係合作化;

4.推動「加強公共圖書館建設六年計畫」,期能達到建設工作協同化;

5.研擬「圖書館法」,期能達到專業理想前瞻化(註二)。

根據這五項措施與政策,未來臺灣地區公共圖書館的發展,勢必可以在穩定中成長。昔日經常為圖書館從業人員提出的人員、經費等問題,將不復成為公共圖書館經營困境的主要原因,是毋庸置疑的。惟觀此五大取向之內容與概要,多以解決目前臺灣地區公共圖書館所遭遇的困難、營運上的缺失為主要出發點,而予以法律上的保障或限制,冀望能將造成圖書館事業發展上的各種障礙,加以克除。

就讀者服務方面而論,似乎仿似現今國內圖書館之經營要項為範籌,僅在要求各級公共圖書館必須達到服務項目的周全性與多樣化。其可議之處有二:一是,仍然以圖書館經營管理導向為主,未見以讀者之資訊需求與服務為主;只想到圖書館該怎麼做,而未想到社會大環境趨勢與讀者到底需要什麼,及如何取得雙方面的共同點。此舉將造成圖書館的服務遲遲無法跟上讀者對圖書館的期望。沿襲昔日「重技術,輕讀者」的經營理念,終將使公共圖書館事業的發展停滯不前。

二是,未能盱衡世界先進國家之圖書館事業,瞭解其發展的歷程與現況;從別人的經驗和教訓中,尋求些足供借鑒的理念和方法,以指引我們在即將步入的未來圖書館世界中,迎頭趕上時代的發展。因此,將他國的經驗,引入並轉化在中文資訊處理技術的應用上,從而

制定出未來的讀者服務政策,方能在「六年國建計畫」投入大筆人力與經費之後,獲致預期的效果。這是目前許多公共圖書館政策制訂者與實際經營者所忽略的。如何在變動中確立圖書館的經營目標,大量利用科學技術與媒體,來解決圖書館內部所面臨的各項營運問題,改變服務方式,使其更具前瞻性與可行性,實有其必要。

三、國內圖書館將面臨的情況

為能更有效掌握未來圖書館讀者服務的趨向,吾人若由世界各國圖書館事業較發達國家的實際經驗,以及國內政經局勢發展的情形看來,我國公共圖書館即將面臨且影響圖書館事業的因素,有下列數端:

1.無法利用的圖書館;

范尼爾·布希(Bush, Vannevar.)早在46年前就注意到「出版物的數量遠遠超出了我們真正利用其中所載內容的能力。」必竟人們吸收資訊的能力與時間是有其限度的,而資訊的生產卻是以倍數計的快速增加。目前,這種現象更加急劇的演進著,每當人們進入圖書館時,常有不知如何下手之苦,究其原因有下:

(1)一般性的書籍在出版的數量與速度上十分驚人,圖書館雖然有其人員、經費上的限制,但是個人的藏書在廣度與涵蓋時期上,絕對無法超過圖書館的收藏。因此,人們必須運用圖書館中的收藏,來解決日常生活上所遭遇的問題,增強適應現代生活的智能。

(2)圖書館的規模越大,於資料的查找上越

專題論述

是不方便。傳統的圖書館偏重在資料的儲存方式，現代的圖書館雖已開始注意到，以讀者的需求來整理藏書，但畢竟每一媒體所同時具有的主題內容與形式類型兩項標準，一直困擾著圖書館員，無法尋得「兼顧」的共同點。讀者對於圖書館內的各種分類法、編目規則等，往往沒有時間與耐心去學習，如何才能得心順手去使用圖書館內的各種資源。甚至於部分圖書館的藏書組織，連館員都不知道如何在最短的時間內，獲得最多的重要資料。真不知道一般的讀者，要經過幾年的訓練才能找到自己所要的圖書。

(3)圖書館員一直在從事讀者的利用教育，教導讀者如何利用目錄、工具書來查找資料。不幸的是，卻很少人去評估卡片目錄被使用的情形如何？是否能真能達到其揭示全部館藏，提供有效資訊的功能？其他館內的各種資料處理技術與方法，亦都有相同的情形。圖書館員這種以利用教育來取代或延遲藏書整理的變革，仍因襲「昔日的圖書館經營模式」，未合乎時代趨勢，是造成「無法利用的圖書館」的主要原因之一。

2.館藏媒體多元化

館藏媒體的多元化包含著，對世界上新增媒體類型種類與原有媒體類型尚未納入者兩方面。

(1)圖書館入藏的媒體，往往走在時代的後面，必須等到市面上或一般民眾已經普遍使用之後，才會為圖書館工作人員所採用。圖書館在迴避各種新式圖書資訊媒體多年之後，發覺仍然必須面對許多視聽資料、電子資料，如影碟、光碟、電腦軟體、各類機讀資料庫等。除

了費用昂貴、不普遍等因素外，館員不熟悉該媒體的特性，不知道該如何研擬出一套整理的方式，更不知道該如何納入原有的館藏組織體系內，以達到一次檢索（或少次檢索），即可掌握館內各種不同資訊類型的全部資料，致使圖書館的經營無法跟上時代發展，民眾需求。

(2)圖書館原以種種理由暫不收藏的各種資料，如：圖片、手稿、碑帖、小冊子、技術報告、通訊性刊物、宣傳品、錄音帶、錄影帶等等，於日後發覺就某主題館藏的系統性、完整性而言，其在為滿足讀者最大需求的經營理念下，有再加以收藏的必要，也使得圖書館的收藏趨於多元化。

3.人力、經費與空間的多重壓力

我國自有圖書館以來，經費問題就一直困擾著我們，先是國內、外爭戰不已，為政者並不以圖書館作為增長民智的主要工具，後來雖然不定期的會有大筆經費投入其中，但是圖書館應該是以穩健的方式經營，而不是暴起暴落的，使得館藏資料偏重在某一範圍或某一階段，失去了完整性與系統性。現今圖書館的經費雖較充裕，但相對的出版品數量的激增，圖書館能購置的圖書資料仍然有限。

圖書館一直不斷的在成長，資料的持續入藏，必然造成空間的不夠，人手的不足。綜使，吾人在法令規章上與予加強修正，以符合所需，然而讀者的需求卻不能處處加以抑止（讀者的需求往往是圖書館進化的原動力之一）。因此，這些多重壓力將不斷的困擾著圖書館經營者，其必須積極的尋找出對策來。

4.經營方向的轉變

(1)不一定要進館的讀者：昔日圖書館以擁

有多少登記的讀者，多少入館閱覽的讀者為其經營良窳的指標。在未來卻將是以多少資源被利用為主要依據。也就是說，利用資料的讀者不一定要進入到圖書館裏來，其採用電腦連線的方式，將資料引入辦公室、研究室或家中，一樣可以享受圖書館提供的資訊服務。

(2)特定的讀者群：未來團體讀者將會快速的成長，由於他們集合了一群對資訊需求較相似的讀者，無論是公司行號、工廠企業、社會團體、學會工會等，在其自己蒐集的資訊無法滿足時，必定轉而求助於公共圖書館，希望能獲足夠的資訊。

(3)長時間的服務：「地球村」的日子使得社會中的各項活動，都是不分晝夜的在進行。因此，資訊的提供者自然也將被要求配合進行各項服務。

5. 資訊檢索發展的新趨向

圖書館所收藏的資料有其歷史性，但整理藏書的方法與技術，卻有其時代性。如何引進、運用最新科技，從事圖書館的各項事務與服務，將有助於滿足讀者的需求，減輕各種人、事、物等的重大壓力。

美國資訊學者藍開斯特（Lancaster, F W）認為印刷型式的二次文獻，如各種書目、索引終將因印製成本過高、查檢繁瑣不便，而為線上資訊檢索所取代。而在可知的未來，書印性的線上資訊檢索，亦將為全文線上資訊檢索所取代。

國內資訊的發展雖尚未如此進步，然個人電腦從問世到普遍為世人所應用，不過十年光景，圖書館在稍晚幾年後，亦紛紛加以研究採用，試圖減輕些許人力不足的壓力，增進為民

服務的效率。現今的影碟、光碟、個人電腦網路等再過幾年，亦將成為極普遍的資訊生產、整理、儲存與運用的工具。目前，圖書館所採行的人工資訊檢索，將因不能滿足讀者對資訊的大量需求而落伍；一館的藏書資訊也將不夠應用，使得全國書目資訊網路的檢索成為必要。如何在最短的時間理，檢索到最多、最有用的資料，成為在下一個世紀裏，圖書館是否被人們普遍重視的評鑒要素之一。

6. 一次文獻的服務需求

當越來越多的讀者瞭解，在未來的日子，任何決策過程都需要有足夠的資訊做根據時，將使其對圖書館的資訊要求，不再是有多少算多少，而要求達到一定的質與量；不再是以取得一些二次的書目索引為滿足，需要的是原文資料與直接的數據；不再是以一所館內的資料為滿足，而是全國、甚至於全世界所有的有關資訊，都必需即刻獲得。如何達到此一服務需求，成為圖書館經營者所必須努力的。

7. 館員為主的時代

以往的圖書館都以資料為主，其辦得好壞是看圖書館內有多少藏書，現在的圖書館則加上館員的服務態度是否親切和藹。未來的圖書館基於線上網路查尋、館際合作、資源共享、全文檢索與儲存等，使得圖書館更趨於專業，圖書館利用教育的實施，仍然使民眾無法快速的掌握到全部的資訊。這時候，讀者希望圖書館員從書架後面走到書架前面，不僅只是從事一些簡單的諮詢工作，是一資訊檢索專家，也是一學科專家，能夠在幫讀者「管書」之外，還要能「看書」，有如律師、醫生般的提供直接、有效的建議。"

四、讀者服務的前瞻

讀者是圖書館經營的主要客體之一，圖書館要成為民眾生活中不可缺少的一環，才能達到其存在的價值。未來公共圖書館讀者服務的趨勢，將以上述即將面臨的各項情況為對策，制定出相關的發展策略，冀望得以發揮其應有的功能。

1. 工讀者需求為導向

圖書館經營者必需對於其所服務的讀者多所瞭解，才能將圖書館辦好。通常讀者的要求特別多，也不容易滿足，如何掌握讀者的需求變得相當重要。

(1)借閱型、研究型與決策型：公共圖書館的讀者已從最早的以借閱館藏資料為主的借閱型，轉為以研究為主，需要大量資料的研究型，進而將是要求只提供足夠做為決策依據的高質量資訊，不一定是一大堆資料，其對檢索的有效報酬率要求將更加嚴謹。

(2)團體讀者與個人讀者：圖書館只有加強對特定對象的服務，才能集中力量，做出一番成績來，也才能漸漸獲得人們的肯定。圖書館應為服務大多數讀者而設立，故以團體讀者為主的目標取向，將是較目前漫無目標的以流動性個人讀者為主，來的有意義。團體讀者亦包含了一些小型的專門圖書館在內。以休閒性為主的個人讀者服務比重，將逐漸降低，而為以資訊性、教育性為主的團體讀者所替代。

(3)快速、全文、推薦的服務趨勢：讀者對資訊的需求將是希望能達到快速便捷，以爭取時效；是全文，而不是一大堆未可知的書目索

引等二次文獻。同時，更希望館員已經將所蒐集得來的文獻，與予篩檢過濾，留下一些精要的資訊供其運用。

(4)讀者要求，而不是館員想要怎麼做：未來公立公共圖書館的營運取向，將是根據讀者的合理要求，而不再是昔日館員埋首的提出一大堆工作計劃，不管讀者要的是什麼。圖書館要求讀者配合，而不改變自己作為的時代將漸漸結束。圖書館的經營主權有可能為大多數使用者加以左右，不再期待館員的覺醒。

2. 閱覽工作的取向

未來圖書館閱覽服務工作，將有下列發展趨勢：

(1)館內閱覽逐漸重要：由於讀者對圖書館的要求已由休閒性轉為資訊性與諮詢性，希望能夠很快的取得所需的資料。因此，目前將所有藏書毫不保留的提供外借服務，將導致當讀者急需參考某一本書時，尋覓所有書架而不可得，致使服務成果打折。圖書館如何營造一舒適的環境，充足的藏書，學識豐富、服務熱誠的館員以滿足讀者即時的需求，將是館內閱覽服務的重要課題。

(2)服務到家：利用電腦連線、電話傳真等現代科技，把資料直接送到讀者手中，將是下一波趨勢，這種服務到家的圖書館服務才能使圖書館受到肯定與重視。

(3)資料的推薦站：學科專家館員將是未來圖書館服務的主力，也惟有如此才能使圖書館員有絕對的能力去推薦資訊，協助讀者有效運用資訊。

(4)資料庫的利用：越來越多的書目性資料庫、全文性資料庫將使一般讀者無法快速的有

專題論述

效運用，圖書館員必需扮演推銷知識訊息的角色，來增加館藏資料的使用率。

3.典藏政策的考量

由於資訊媒體的多元化、經營型態的改變，館際間合作的必然，都將使圖書館的典藏起一定的變化。

(1)自主、獨立的專題特性：為使圖書館館藏不致於大而不當，圖書館必需衡量自身的各項條件與現況，設定出一項自主性強、獨立性高的典藏主題範圍，以建立成為特色。同時，典藏的媒體型態，也會趨於多樣化。

(2)虛館藏的建立：圖書館將就自己的條件，決定其真正入藏的資料文獻，另外不足的館藏則建立在其他有合作關係的友館，這「虛館藏」的模式將被普遍運用。

(3)自動化後的改變：各種資訊式媒體將因其便捷有效，而大量引進圖書館中，全文資料庫、光碟等亦將佔去了部分館藏。

4.館際間合作的方向

通訊科技的進步將使圖書館沒有圍牆，彼此間更易合作。其方向有：

(1)讀者資料檔的合作：公共圖書館服務的讀者常是相互重疊的，簡化的閱覽程序，必須建立在完整的讀者檔中。因此，讀者資料檔將一如書目資料庫的合作建立與管理。

(2)開放時間的協調：為滿足讀者要求圖書館長時間的服務，如何將圖書館開放時間加以調整分配，使得每一時段裏都至少有一所圖書館在提供服務，以有效運用資源，將成為不可避免的課題。

(3)資源的分配與共享：如何就圖書館內部蒐藏與附近可資運用的其他圖書館館藏，加以

系統分配，擴大資源，只有在合作採訪、互通有無的情況下，方可使服務品質提高。

5.圖書館利用教育的加強

為使入館讀者能有效利用館藏，圖書館利用教育必需不斷加強。雖然目前進行的圖書館利用教育，已使讀者普遍擁有利用圖書館的知能，但是日新月異的資訊處理技術，將使讀者永遠都在學習各種資訊檢索技巧。加強資訊檢索、資料庫的利用教育將是主要重點。同時，圖書館也應該針對讀者就現行制度所提出的問題，加以歸納分析，作為館藏整理方式上改進之參考。

6.圖書館員的角色扮演

將來的圖書館員將成為一「資訊服務員」或「資訊諮詢者」，脫離了資料管理者的角色扮演。也將不再像是「許多不成功事業的管理者」。

(1)資料的蒐集者與提供者：圖書館員將是對資訊的出版、評鑒十分熟悉，以建立適切的館藏，提供給讀者所需的資訊；對於讀者的各種諮詢問題，亦都將給予滿意的回答。

(2)幕後走到幕前：在讀者服務工作主導的時代裏，技術服務將由少數的資訊專家來處理，大多數的圖書館員都將直接面對讀者，以專業的資訊素養來服務讀者。

(3)熟悉館藏學科知識：圖書館員將被要求對於館藏資料十分熟悉，同時館外同類的資料分佈處所，亦要能加以掌握，如此才能真正協助大多數的使用民眾。

7.讀者的參與：

由於社會分工日趨專精，圖書館在各種人力、經費等壓力下，並為求服務型態合乎大眾

所需，將開始大量引用義工，成立圖書館之友，使圖書館的存在事實，推廣至每個人心中，如此才能一方面解決自身困難，一方面發揮其應有功能。

五 結語

「公共圖書館是民眾掌握知識，探求真理的宮殿」，是一注重收藏，向讀者開放；協助讀者閱讀，主動向讀者提供參考諮詢服務；是民眾探索未來和開創未來的理想場所。

圖書館的現代化與「未來」有密切的關係，國內社會的變化與進步是無法詳細預估的，惟對資訊的需求必定是有增無減。俗話說「無遠慮，必有近憂」，如何走在時代的前端，為圖書館開拓出一條道路，共創未來，是現代的圖書館員所應加以思索的。部分國內公共圖書館有抱著走一步算一步的經營觀念，這種沒有整體發展的氣度與胸襟，將使圖書館的功能發揮受到影響。圖書館是一歷史事業，是一延續性極強的文化教育事業，晚做一步會後悔，做錯第一步也一樣曾後悔，都需要付出極大代價的。在此即將邁入廿一世紀之際，僅為本文與身為圖書館員為榮的先進、同道們一起為我國的圖書館事業來努力奮鬥。（本文作者現為國立中央圖書館幹事，輔仁大學圖書館學系兼任講師）

註釋：

註1：王振鵠，「我國近代圖書館事業之發展」。見《圖書館學論叢》（臺北：臺灣學生書局，民國73年），頁493。

註2：陳益興，「我國公共圖書館營運發展取向引介」。臺北市立圖書館館訊，9卷1期（民國80年9月），其7-12。

參考書目

中華民國圖書館年鑑．第二次 國立中央圖書館編，-----臺北：編者，民77。

現代圖書館系統綜論 黃世雄。-----臺北：臺灣學生，民74。

圖書館學與圖書館事業：沈寶環教授圖書館學論文選集。-----沈寶環編著。-----臺北：臺灣學生，民77。

線上資訊檢索：理論與應用 蔡明月。-----臺北：臺灣學生，民80。

圖書館讀者工作教程 張樹華等編北京：北京大學、1986。

讀者學與讀者服務工作論文選 張樹華等編．-----北京：書目文獻，1989。

未來圖書館學 徐竹生編著。-----南京：南京大學，1990。

圖書館的未來 [英]詹姆斯．湯普森著；喬歡，喬人立譯．----北京：書目文獻，1988。