

公共圖書館

吸引讀者之途徑

莊芳榮

公共圖書館之規模，無論大小；其隸屬型態，無論省級、縣市級、鄉鎮級抑或私立；甚至於館藏，服務亦均各有特色與差異。惟獨有一個共同點，那就是這些圖書館都是由「人」來經營的，"它的目的無非在於為「人」服務，前者是館員，後者是讀者，而這些「人」之間的溝通，是公共圖書館經營的基礎。

目前談到圖書館經營，大家總會把注意力集中在自動化、系統分析、程式設計及其他有關利用電腦來幫助圖書館處理業務的一些最新科技知識與應用問題。無可否認，圖書館經營所涉之採訪選擇、分類編目、出納流通、參考服務等等層面，以機器代替人力，是不可避免的潮流與趨勢，但是，在邁向這個理想的過程當中，個人一再強調基礎性工作的重要性，所謂基礎性工作，除了包括傳統圖書館經營理念所關心的技術服務與讀者服務之外，讀者群的培養與增加，恐怕是當今公共圖書館所應該視為最基本、最落實的一項使命。

眾所皆知，圖書館界一致都認為圖書館業務是一種服務性的事業，但是，頗多比較缺乏經驗的館員往往以為「只要圖書館門一開，館員各就各位，讀者自然會自己找上門來」，而且館員的責任，也僅在於向那些自己上門的讀者提供他們所要求的服務而已，如果讀者不來圖書館，館員就沒有必要替他們提供服務，更不必去想辦法誘引他們前來圖書館。這種消極

的態度，是現在公共圖書館必須極力消除的錯誤觀念。

在「如何吸引讀者前來利用圖書館」這個問題當中，我們可以確認圖書館工作的核心基礎在於要有服務的對象、而圖書館工作所仰賴的原理及基礎乃在於人的觀念。公共圖書館是為大眾服務的，其服務的哲理應是「奉獻」二字，依據這一點，我們應該可以為「如何吸引讀者前來利用圖書館」找到一些答案的線索。

我們可以如此假定：讀者如果認為圖書館的服務對他們是有益的，他們自然會前來利用圖書館。同時也假定圖書館和圖書館員是處在讀者的監督之下，那麼，館員們首先應該做的努力是建立與讀者之間的良好人際關係。再者，我們假設現有的讀者群只是您這個圖書館「可能的讀者」的一小部份，那麼這些尚未成為讀者的「可能讀者」，是否應該設法使他們知道圖書館能為他們做些什麼？提供那些服務？進而一步一步地誘使他們成為忠實的讀者呢？這些觀念及實際工作，是否值得建立？是否值得一試？

假設答案是肯定的，那麼，我們就應當深入去研究探討建立館員與讀者良好人際關係的一些細節，好讓彼此能夠了解、溝通，進而將圖書館「推銷」出去。或許有人會認為這種類似百貨公司促銷商品的觀念，實不足取，但反過來看，如果一所公共圖書館本應屬於公眾的

，到最後變成僅屬於圖書館員少數個體，這又如何去解釋圖書館成立的目的？因此。就實際的層面來看，就現實的階段性需要來看，「推銷」圖書館是有必要的，最少也是公共圖書館盡其用的策略或方法。以下，願提供三點直接或間接溝通之管見，請參考。

一、宣傳！讓民眾曉得有您這個圖書館的存在

如果您要您的圖書館獲得充分的利用，首先您必須讓民眾心中有您這個圖書館的存在，同時，也要讓他們知道圖書館能為他們做些什麼服務。因為，這是雙方溝通的開始。

以縣市級圖書館之利用而言，根據台灣省新聞處的一篇委託研究報告指出，縣市民「知道」該縣市設有文化中心（含圖書館、博物館、音樂廳）者為受訪者百分之八十，而經常去利用者僅及其中之百分之十六。文化中心之設置是近年來政府施政的重點，經常見諸報端，可謂眾所矚目，而事實上，其知名度及利用率又是如此，可見社會大眾對縣市文化中心之認同有待提昇；同一報告中又曾指出百分之二十二之受訪者未曾使用過文化中心內的圖書館，這一數據，讓我們感覺到透過各種途徑之媒體廣為宣傳——告訴大家圖書館的存在以及圖書館能夠替讀者帶來那些幫助，是我們應該突破傳統巢臼的第一關。

時代在進步，傳播媒體也跟著多元化。公共圖書館除了應該印製圖書館手冊簡介資料廣為分送民眾外，更可透過報紙或藉各種集會、活動之便相機宣傳、推銷自己。

二、瞭解本館成立的宗旨，設定因地制宜的經營方針

公共圖書館成立的宗旨無非都是為當地民眾提供各種圖書資訊服務，但是在這「大同」當中，仍然存在著許多不同的地方。省級、縣市級、鄉鎮級本就該有所不同，同是縣市級，

其民眾結構各不相同，宗旨就該有別。例如，基隆市和苗栗縣，二者之圖書館，因人口結構、社會需求不同，其經營方針是絕對不可劃一的，同一縣市不同鄉鎮亦然。換言之，因地制宜的經營理念也是為了讀者著想，也是獲得讀者認同的必要觀念。

「向大型圖書館看齊」是錯誤的觀念，應予革除，否則，您的圖書館一定不能適合民眾的需要，終將為民眾所唾棄。小社區的雜貨店所售賣的商品大都是這個社區居民所最常用的，當然，規模雖小，亦能維持下去；反之，如果將台北大型百貨公司的規模搬到純樸農村，其結果應可想像。圖書館的經營，道理亦然，因為「顧客」是雜貨店、百貨公司。圖書館共同寄望的生存要件。

三、所有服務措施，應該切合讀者的需要

公共圖書館如果缺乏民眾。將失去其存在的意義，更將失去圖書館應有的生命力。因此，「讀者」這項因素，在整個圖書館作業上理應佔有最重要的地位，換句話說，圖書館在採購圖書資料、選擇分類系統、編製圖書目錄、設定出納借閱規則、採行參考諮詢服務措施的時候，館員不宜過份主觀，或墨守成規，而應將讀者的各項因素列入考慮，然後，再做您的抉擇，只有適合於讀者的決定；才是最好的措施，否則，您的圖書館是不會被接受、被認同的。讀者雖非絕對至上，但最少他們是圖書館經營的重要因素。

就以圖書採購來說，如何為讀者選擇適切的圖書資料，是毫無疑問的大原則，但事實上，却很難做得理想，所以，館員如何根據社區的特性去了解讀者的興趣與需要，不僅是單方面的溝通，更需要雙向的溝通，是以讓讀者擁有適當之圖書採購建議權，是不可輕易否決的一項策略。

請求讀者提供建議或協助是與讀者建立友

誼，也是讓讀者對圖書館事務有參與感的最佳方法，除了前述圖書採購建議權之外，很多圖書館業務，只要經過精心設計，應可提供讀者參與之機會。

以上所提無論是屬直接溝通或間接溝通，都是公共圖書館吸引讀者的最佳途徑，但可能有些館員會認為它只是些理想，因為「我的圖書館比較特殊，我的讀者比較難以掌握，所以，這些構想恐難行得通。」個人不敢否認，也不敢苟同，至少，先請嘗試盡力為您的讀者提供一些服務或進一步的服務吧！

或許，您心中還存在著另一個問題：「是的，這些構想聽起來是很有道理，但是，我們平常工作就佔了我們所有的時間，那還有時間再去從事這些構想？」對的，人力、時間因素會限制您的作業能量，但事有輕重緩急，時間也可以合理支配，請努力試著做看看，同時在這個時候，切記一句話：如果沒有讀者，即使有全世界編目最完善的館藏也是枉然。

近年來，資料處理的自動化確實為圖書館

的服務提供了前所未有的嶄新工具及巨大資源，但是對於新工具過分重視的結果，卻往往容易使我們忽視了圖書館作業中所牽涉到的人為因素。「如何吸引讀者不斷地前來利用館藏」是一個持續的問題，這個問題的解決之道在於館員要主動地去接近讀者，並且熱誠而有外交手腕地讓讀者瞭解圖書館能為他們提供那些服務。在此再次建議各種公共圖書館要明智而謹慎地運用各種途徑去維持讀者的興趣，並且幫助他們去利用各種可資運用的資料及服務，更要強調：即使讀者已經信服於圖書館的功能，圖書館仍應不斷地提醒他們圖書館的存在及圖書館所能提供的各種服務。公共圖書館應該在自己的能力範圍內竭盡所能地去滿足讀者的需要；此外，還應推展各項活動以帶動讀者認識圖書館——進一步充分地利用館藏——這正是公共圖書館基本職責之所在。

(作者現任行政院文化建設委員會參事、台大副教授)