

淺談公共圖書館之 服務理念與目標

盧秀菊

一、前言

在各種類型圖書館中，公共圖書館最能與時代精神相呼應，以因應社會變遷、輔佐教育制度、並配合文化發展。圖書館之職責在蒐集、保存、組織、利用資料，傳佈資訊。其普及程度被視為國家文化盛衰之表徵。同時，在歐美先進國家，公共圖書館被視為民主政治的資源，與政治理念相互激盪發展。晚近以來，經濟之繁榮、科技之發達，也影響到公共圖書館之發展方向。本文即就公共圖書館之服務理念、目的、目標、角色、及未來發展等方面簡略討論之。本文作者才疏學淺，為文疏漏之處，尚祈圖書館學先輩專家不吝指正。

二、公共圖書館之服務理念與目的

在現代民主國家，公共圖書館是服務全民的機構，在組織上，各級行政單位皆設置公共圖書館，由政府稅收支持，服務兒童、青少年、成年人，以及殘障、智障等全體國民。公共圖書館提供之服務內容，因公共圖書館之類別，如大都市公共圖書館、區域性公共圖書館、縣市公共圖書館，鄉鎮公共圖書館之差異而有不同；公共圖書館之服務目標也因社會變遷，因應不同世代讀者之需求而有差異。

公共圖書館之理念(philosophy)和目的(purpose)，在一九四九年頒布，一九七二

年修訂之「聯合國教科文組織公共圖書館宣言」(UNESCO Public Library Manifesto)中有明白闡述。公共圖書館是民主信念的具體表現；此民主信念包括對繼續的、終身的普遍教育，以及人類在知識、文化追求上的成就之信心。公共圖書館之目的在對全體國民提供配合時代發展需要之服務、與繼續教育之機會；不斷更新館藏內容以呈現知識、文化進展之過程；俾使民眾各自形成其個別意見，並發展其創造、批評和鑑賞之能力。換言之，公共圖書館為民主國家民眾交換資訊和溝通觀念之場所。(註一)

以美國為例，其公共圖書館之發展，在理念方面，充分發揮了上述的觀點。美國公共圖書館配合民主政治的理想，視公共圖書館為民主政治的資源。一九八二年七月十三日，美國公共圖書館協會(Public Library Association)所採行的，「公共圖書館：民主政治的資源——原則宣言」(The Public Library; Democracy's Resource -- A Statement of Principles)，所揭示的理想如下：

「在美國各機構中，公共圖書館的地位是獨特的。只有公共圖書館提供了一個開放而無私的環境，使個人及其個別的興趣與字內的觀念及資訊相連接。公共圖書館對社區內人士，不論其種族、年齡、教育程度、經濟情況等之差異，皆提供了無差等

的、自由使用(free access)其館藏與服務的機會。

自由使用字內的觀念與資訊，是造就有責任感的公民的先決條件，就如同追求自由、平等，及個人權利，是美國的立國根本。」(註二)

三、公共圖書館之目標與角色

根據「聯合國教科文組織公共圖書館宣言」之一般性理念和目的，世界各國之公共圖書館皆對其服務目標(objectives)與角色(roles)有更具體的說明，今以英美兩國為例討論之。

英國圖書館協會(Library Association of the United Kingdom)在一九七一年提出公共圖書館服務之目標如下

- 1.教育方面：培養並提供方法促進個人或團體之自我發展，縮短個人和知識之間的距離。
- 2.資訊方面：提供個人或團體正確而快捷的資訊，尤其是有關當前重要問題之資訊。
- 3.文化方面：發展公共圖書館，使其成為主要文化生活中之一，並積極推動民眾對藝術之參與、享受和欣賞。

- 4.休閒方面：鼓勵休閒，並提供有關資料。(

註三)

美國方面，鑒於全國各公共圖書館在人口分佈、經濟、教育、社會、文化條件等之差異，其服務注重用者之需要。更由於晚近社會變遷事項，如社會價值觀念之改變、資料數量之劇增、公民平等獲取資訊權利之訴求、以及自然資源之日益匱乏，公共圖書館須調整其角色地位。一九七九年美國公共圖書館協會頒布之「公共圖書館任務宣言及其必要性」(The Public Library Mission statement and Its Imperatives for Service)一書中，提到公共圖書館之角色如下：

- 1.非傳統性的教育機構：為個人與人類經驗之

媒介。

- 2.文化機構：培養民眾創造、鑑賞文學與藝術之能力，並讚賞美國文化之多元性。
- 3.資訊機構：為個人與社區資源間，與各學科資料間之橋樑，並為開啓智慧之門之鑰匙。
- 4.重建機構：幫助社會中殘障、智障、與較不幸之民眾發揮其潛能。(註四)

為了達成以上四種角色功能，該宣言對公共圖書館之組織、經費、行政、服務、館員能力等各方面之服務目標，皆有所討論，一切以用者之需要為前提。(註五)

此外，一九八二年七月十三日美國公共圖書館協會所採行之「公共圖書館：民主政治的資源——原則宣言」一文中，除揭示公共圖書館服務的理念，已於上第二節敘述外，更列舉公共圖書館的角色，包括：供給社區可靠資訊成為社區的資訊中心；提供機會並鼓勵兒童、青少年、成年人不斷的自我教育，提供個人娛樂消遣及自我充實的機會；提供地點，成為個人求知之心與豐富的資料之間相互自由交流的場所。(註六)

一九八七年，美國公共圖書館協會出版的「公共圖書館規劃與角色確定」(Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures)一書中，列有公共圖書館服務之八種角色：社區活動中心、社區資訊中心、正式教育之支持中心、個別學習中心、通俗資料中心、學齡前幼童之學習指導、參考圖書館、研究中心。(註七)

因此儘管公共圖書館所扮演的角色和服務目標，因時因地制宜：不盡相同，然而歸納起來，亦不外乎提供以下四類服務：資訊性的、教育性的、娛樂性的、和文化性的服務。

四、公共圖書館之未來

晚近影響圖書館發展的諸多因素中以科

技之突飛猛進對圖書館之影響最大。然而公共圖書館之服務理念仍然未變，公共圖書館仍被視為民主政治的資源。在高度科技發展，資訊需求日亟的情況下，據梅遜(Marilyn Gell Mason)女士之分析，公共圖書館為達成其服務理念，可能有以下的發展趨勢：

- 1.公共圖書館不再以館藏之大小作為號召，而以透過館際資源共享，提供快捷正確的資訊為服務重點。
- 2.透過線上檢索系統的發展，公共圖書館的用戶，既使不親自到圖書館，也能享受圖書館之各項資訊服務。
- 3.公共圖書館將發展資訊整體結構，包括通訊管道、遞送系統、檢索款目等，在鉅大數量的資料中，迅速獲得資訊。
- 4.人口增加之趨勢、圖書館使用之方式、和科技之迅速發展，使公共圖書館系統之發展傾向於成立許多館藏不大，但地點分佈較廣的分館。
- 5.科技雖使檢索資訊和館內作業方便，但未必減少圖書館員之服務時間。相反的，圖書館員將投入大量時間，從事電腦之操作工作，和資訊之檢索服務。
- 6.公共圖書館將拓展服務項目，即提供基於收費的研究性問題之服務。
- 7.公共圖書館內將出現一批在專業學科和資訊技術方面有相當背景和經驗的「資訊專家」投入工作行列。
- 8.公共圖書館雖引進了科技的應用，但傳統的圖書流通業務仍然將是圖書館服務重要項目之一。
- 9.公共圖書館不但將適存於未來的科技世界，並且將更繁榮發展。(註八)

總言之，未來的公共圖書館將在過去的良好基礎上，利用當前政治、科技的有利時機，儘量達成以幫助民眾為追求智慧而求取資訊和知識的理想而努力不懈。(註九)

附註

- 註一、“UNESCO Public Library Manifesto,” UNESCO Bulletin for Libraries 26(May-June 1972), pp. 129-131. Royston Brown, Public Library Administration (London: Clive Bingley, 1979), p. 10.
- 註二、“The Public Library: Democracy's Resource--A Statement of Principles,” Public Libraries 21:3 (Fall 1982), P. 92.
- 註三、ALA World Encyclopedia of Library and Information Services (Chicago:American Library Association, 1980), p. 441. Brown, op. cit., pp. 12-13.
- 註四、The Public Library Mission Statement and Its Imperatives for Service (Chicago: American Library Association, 1979), p. 4.
- 註五、A. Robert Rogers and Kathryn McChesney, The Library in Society (Littleton Colo.: Libraries Unlimited, 1984), p. 83.
- 註六、同註二
- 註七、Carolyn A. Anthony, “The Public Library Development program: Options and Opportunities,” Public Libraries 26: 2 (Summer 1987), p.56.
- 註八、Marilyn Gell Mason, “The Future of the Public Library,” Library Journal, Sept. 1, 1985, pp. 136-139.
- 註九、Ibid., p. 139.