公共圖書館專業倫理探討

Exploration on Professional Ethics of Public Library

曾淑賢
Shu-Hsien Tseng
天主教輔仁大學圖書資訊學系教授
Professor, Department of Library and Information Science
Fu Jen Catholic University

【摘要】

本文主要探討公共圖書館的專業倫理，重點在於專業倫理與組織文化、領導人倫理決策及顧客服務的關係，此外，並介紹國外公共圖書館相關倫理規範。

組織文化爲組織員工所共享的一套價值和信念。組織文化必須有很強的倫理重點，而且領導人有責任型塑、溝通和強化員工的倫理行爲，以確保各種不符合倫理的行爲不會在工作場所發生。

倫理守則是一份清楚載明員工的哪些行爲可被接受和不接受。倫理守則給予圖書館機會向利害關係人宣告其倫理願景。

【Abstract】

This paper will explore issues surrounding professional ethics of public librarian. In particular, it will consider professional ethics in organizational culture, ethical leadership and customer services. The discussion will include examples of codes of ethics.

Organizational culture is defined as the shared values and beliefs of employees within any given organization. Organizational culture must have a strong ethical focus to ensure that various areas of unethical activities do not take place in the workplace. Leaders must

be those to model, communicate, and reinforce ethical behavior to their employees.

A code of ethics can be defined as a written document that explicitly states what acceptable and unacceptable behaviors are for all of the employees in the organization. The code of ethics gives a library an opportunity to declare to all of its stakeholders its ethical vision.

關鍵詞：專業倫理、組織文化、倫理守則、公共圖書館
Keywords: Professional Ethics, Organizational Culture, Codes of Ethics, Public library

壹、前言

各國的專業組織大部分訂定專業倫理規範，作爲專業人員的行爲準則，圖書資訊領域亦不例外。美國圖書館協會於1995年公布「美國圖書館學會倫理信條」（Code of Ethics of the American Library Association）（註1）、中華民國圖書館學會接受國家圖書館委託於91年12月研訂「圖書館員專業倫理守則」（註2），不過其範圍較侷限於消極的不作爲，如不能違反人權、隱私、法律、不能貪污舞弊、對讀者有差別待遇等內涵，對於積極向上的態度和作爲，較少觸及。而且，分別訂定各類型圖書館館員倫理規範或讀者服務倫理規範、技術服務倫理規範的情形則少之又少。

因爲社會文化、民眾觀念及圖資專業關心度低的影響，公共圖書館讀者服務有很多違反專業倫理的作爲，但並未被重視和討論，甚至視爲理所當然，例如，提供讀者個人資料給予研究者進行問卷調查和訪談、參考晤談紀錄記載讀者問題和姓名，於業務檢核時呈現、非業務相關館員查得讀者個人資料，並聯絡溝通問題等等。反觀國外公共圖書館大部分訂有保護讀者個人資料和隱私的嚴格規範，一方面向讀者宣示館方保護讀者的立場，一方面作爲館員遵循的依據。例如，溫哥華公共圖書館（Vancouver Public Library）的「隱私保護」（Protection of Privacy）（註3）、「顧客服務宣言」（Customer Service Statement）（註4）、西雅圖公共圖書館（Seattle Public Library）的「機密政策」（Confidentiality Policy）（註5）、紐約皇后區公共圖書館（Queens Borough Public Library）的「隱私政策宣言」（Privacy

Policy Statement）（註6）等皆是。

過去，文獻探討的圖書館專業倫理議題，偏重於專業倫理規範的訂定和遵循相關議題的探討，尤其注重讀者服務方面的讀者隱私權、個人資料保護、智慧財產權的尊重和遵守，以及技術服務和行政服務方面的採購倫理等，較少論及組織文化中的倫理議題及領導人對組織文化和倫理決策的影響、專業倫理與顧客服務的關係。然專業倫理必須在一個良好的組織文化環境下才能養成和推展，尤其，領導人的道德觀、倫理觀與價值觀是重要的關鍵。領導人是否能導引良好的倫理文化、激勵正確的倫理行爲，都是關係組織成員能否在行爲舉止、顧客服務、業務推動上，符合倫理規範的關鍵。因此，本文除介紹公共圖書館的倫理規範外，主要針對專業倫理與組織文化的關係、領導人對組織倫理的影響、顧客服務與專業倫理加以探討。

貳、倫理、企業倫理、專業倫理的意涵和範疇

一、倫理與道德

「倫理」（Ethics）最早源自希臘文“ethos”，原意爲本質、人格，也與風俗、習慣相關聯。（註7）所謂的倫理，即指人與人之間各種正常關係的道德規律，爲人類倫常觀念與人倫道理。換言之，倫理乃人類基於理性的自覺，就人與人的各種關係而制定出彼此相互間適當的行爲標準。以最簡單的角度來解釋，所謂倫理就是人與人相處的道理，亦即做人的道理。（註8）

倫理常與道德混爲一談。所謂「道德」（Moral），就是指人類品行與行爲的卓越表現，同時也是人類人倫關係中判斷是非善惡的標準。（註9）倫理與道德皆指某種規範系統，若是嚴格加以區分，則倫理偏重於「社會」層面，道德偏重於「個人」層面。（註10）

二、企業倫理

企業倫理（Business ethics）是企業中所有成員都要共同遵循的企業工作行爲守則。企業倫理包括合乎道德觀念的企業思想與行爲；企業倫理在企業經營的過程與環境中，其重要性在現代企業中日趨重要。企業倫理的好處在於：1. 倫理有助於

員工承諾、2. 倫理有助於投資人忠誠、3. 倫理有助於顧客滿意、4. 倫理有助於獲利等。（註11）

近年來，公共圖書館的經營管理朝向企業化經營方式，引進全面品質管理、策略規劃、流程管理、績效管理、創意行銷等觀念及方法，希望能使公共圖書館更具有競爭力，而如何引進企業倫理的理念架構，作爲公共圖書館館員的倫理守則，是公共圖書館的領導人可以考慮的方向。

三、專業倫理

專業倫理乃是經由某些職業團體或專業團體，基於爲了維護其團體成員之間的社會秩序而加以制定出來的從業人員職業行爲規範，如律師倫理規範、醫師倫理規範、會計師倫理規範、建築師倫理規範等。（註12）任何一門專業都要有其專業的倫理規範。「專業倫理」的用意是在強調專業團體成員間或與社會其他成員互動時遵守專業的行爲規範，藉以發展彼此的關係。（註13）專業倫理規範（Professional ethics code）乃一個專業團體爲協助其成員表現出專業行爲、維護專業團體共同利益所發展出來的一套行爲規範。藉由遵守專業倫理規範（註14），公共圖書館館員乃得以成功地扮演其工作與服務的專業角色，並進而維護圖書館專業團體聲譽，顧及圖書館館員本身及全體讀者之共同利益與福祉。

圖書館專業倫理之核心概念爲一組相對的倫理元素，即讀者的權利與館員的責任，此亦爲制訂圖書館專業倫理守則的核心架構。

（一）讀者的權利

圖書館專業倫理中有關讀者的權利可分爲五個部分：（註15）

1. 自主權（Autonomy）：讀者有自由決定的權利，以完全的自我決定，來選擇進入或退出服務，以及決定是否要保留或揭露個人資料。
2. 受益權（Beneficence）：讀者應從圖書館館藏及服務受益的權利，其福祉被列爲最優先考量。
3. 免受傷害權（Nonmaleficence）：讀者應受保護的權利，得免於遭受來自服務過程或館員的任何傷害。

4. 公平待遇權（Justice）：讀者被公平對待的權利，其有權接受服務、有權參與基於其個人需要而設計之服務計畫，以及有權尋求適合其個人需求之其他圖書館資源。
5. 要求忠誠權（Fidelity）：讀者有權要求被忠實且眞誠的對待、有權被尊重與被保密，其接受服務的過程被正確的記錄。

（二）圖書館館員的責任

圖書館館員專業倫理規範中，館員的責任可分爲三方面：（註16）

1. 專業責任：（1）館員應有專業的人格修養，並維持身心的健康，（2）館員應接受專業的知能訓練，而具備勝任之專業知能，（3）館員應經歷充分之專業個人經驗，（4）具備專業的倫理信念。
2. 倫理責任：（1）館員應提供合格專業服務，（2）館員應維護當事人的基本權益，（3）館員應致力於增進整體專業之公共信任。
3. 法律責任：（1）館員有保護讀者隱私權的責任，（2）館員有保護智慧財產權的責任，（3）館員有預警與舉發以免於讀者或其他人受害的責任，（4）館員有避免個人在實務上發生處理不當或瀆職行爲的責任。

此三大館員責任與實務方針，即是圖書館專業人員須落實於專業生涯與實務工作中的具體倫理要求；讀者權利的保障，端賴圖書館員是否能具體實踐此等倫理責任。

組織中專業倫理的建立與推行需要：1. 以價值爲基礎的高階領導、2. 包括規劃與執行適當行爲標準的貫徹行動、3. 改善組織倫理表現的公開及持續的努力付出。（註17）

參、專業倫理與組織文化

專業倫理與組織文化的關係爲何？組織文化對專業倫理的養成有何重要性？在公共圖書館策略規劃中，如何將倫理文化納入圖書館的價值與任務宣言中，值得我們探討。

一、倫理為組織文化的重要成分

組織文化爲組織員工所共享的一套有關價值、信念、目標、規範及解決問題方式的集合。（註18）組織文化的一個重要成分就是組織的倫理文化。組織文化是有關價值與規範的，是在一個大的範圍裡對員工行爲的一個要求，而倫理文化可以反映出一個組織有沒有倫理良心與道德觀念。倫理文化是許多因子的函數，包括企業的倫理政策、在倫理事件上高階經營層的領導、同事的影響及不倫理道德行爲的機會。（註19）

如果員工所認知的組織文化是愈道德高尚的，則他們愈不會做出不道德的決策。組織文化和倫理文化與組織裡重要的決策影響人有助於該組織中決定倫理決策的想法，是有非常緊密關聯的。研究也指出具體呈現在組織文化裡的倫理價值與員工對公司的承諾與適應有正面相關，這些發現促使組織發展及促進倫理價值，以及加強員工在職場的經驗。（註20）

倫理文化（企業文化的倫理部分）是倫理決策訂定中重要的一個因素。如果公司文化鼓勵或獎勵不法行爲，則員工理所當然做出不法行爲。（註21）以公共圖書館的實例說明，爲了提高民衆的借閱率，公共圖書館舉辦推廣活動，鼓勵民衆到圖書館借書，並進行各個閱覽單位（分館）的圖書資料流通率評比，評比後給予獎勵及表揚。然而，有些閱覽單位爲了有好的成績，利用一兩位同仁的借閱證或讀者遺失的借閱證，每天製造大量的借閱紀錄，衝高外借數字。另外，圖書館爲了瞭解顧客的滿意度而進行各項服務的滿意度問卷調查，事涉各閱覽單位的滿意度情形，因此，有些閱覽單位未確實依規定發送問卷給讀者填寫，而由館員填寫問卷，希望該單位能有較高的滿意度。雖然出發點是爲了求得好的成績，但用了不當的手段（方法），所以，組織若無法監控或管理其文化將會引起不當倫理行爲。

上述的例子，圖書館如果無法監控，任由各閱覽單位造假，不僅有違公平原則，對圖書館推廣民衆利用圖書館的成效無法眞正了解，也嚴重違反專業倫理。因此，對高階主管而言，決定組織的文化是什麼及監控他的價值、傳統和信念，以保證沒有失焦、脫軌是非常重要的。然而，一個組織的獎懲制度應該與實際的企業文化一致才行。員工會重視及利用那些獲得獎賞的行爲作爲指南。一旦受到獎賞的行

爲與未明示且未監控的倫理價值相衝突時，通常受獎賞的行爲會勝出。（註22）

二、專業倫理與策略規劃

策略規劃是發展未來的行動方案，以達成企業短期和長期目標的程序。策略規劃所訂定的組織最高指導原則，包括願景、價值、任務等，是最能顯現該組織的文化的政策文件。決策者在訂決策時，應考量到倫理的課題會如何影響別人。（註23）所有管理者的決策過程，包括將組織的目標和目的結合到可評量的點。在決策的環境中，決策者也需要將倫理課題整合到過程中。爲了向其利害關係人證明其倫理價值，一個將倫理規劃整合成策略計畫一部分的組織，將會產生正向的好評。2002年的一項Sweden公司行號將其倫理規範整合到策略規劃的調查顯示，55%的公司和63%的公部門組織在策略規劃過程中直接參照其倫理規範。（註24）

Wackenhut建議在策略規劃程序中採用下列核心價值，這些核心價值主要強調倫理的考量：（註25）

（一）顧客焦點（Customer focus）：確認組織的成功是從滿意的顧客開始及結束。

（二）夥伴（Partnership）：尋求開放、誠實、互相受益，以及長期的業務關係。

（三）員工（Employees）：對最有價值的員工承諾提供前進的支持，以及提供他們在組織內成長的機會。

（四）專業（Professionalism）：以誠實公平提供最高等級的服務。

（五）水準點（Benchmarking）：組織的成功必須從組織的目的來加以評量。

（六）創新及變通（Innovation and versatility）：在專業領域做拓荒者（先鋒），開發創新的產品和精進服務。

三、公共圖書館價值宣言

公共圖書館的組織文化可從其所訂定的價值宣言反映出來，而且此種價值宣言往往可以顯現該館的顧客服務倫理和專業倫理，茲舉臺北市立圖書館、溫哥華公共圖書館和紐約皇后區公共圖書館的價值宣言爲例。

（一）臺北市立圖書館價值宣言及閱讀文化

1.價值

北市圖在2005~2010年的策略計畫中，特別訂定了價值宣言，作爲該館向讀者和員工的承諾，此份價值宣言充分顯示北市圖的倫理文化：（註26）

（1）重視知識自由、文化多元性及資訊的公平取得。

（2）重視個人學習的權利及成長的需求，倡導各年齡層民眾對閱讀與學習之重視。

（3）重視讀者完整且便利地使用資訊、設備與各項服務。

（4）重視顧客需求並引進新觀念、新技術。

（5）重視團隊合作、積極創新與主動成長的專業態度。

2.新閱讀文化

北市圖於民國97年訂定新閱讀文化，分爲讀者版和館員版，在館員部分，期許館員在專業上，不斷地汲取新知、充實自己，讓自己具備服務讀者的充足條件；此外，以良好的服務態度、服務品質及閱覽環境，讓顧客獲得滿意的服務，是服務機關的基本態度；再者，因應時代的進步及社會的變遷，不斷創新服務的方式和內涵，讓服務機構具有競爭力，都是專業服務倫理上的表現。此項閱讀文化的內容如下：

我○○○

願意

每月至少看一本好書，成爲愛書人；

時時汲取新知，扮演知識領航員；

以微笑面對顧客，建立友善閱讀環境；

凡事用心，在持續改善中追求品質；

在專業與創新中實現自我；

共同爲推動閱讀新文化而努力。

（二）溫哥華公共圖書館價值宣言（Values of Vancouver Public Library）

該館的價值宣言主要強調民眾公平利用、重視民眾學習權利、服務品質、創

新、團隊合作，其內容如下：（註27）

我們重視：1. 所有民眾及其差異。2. 知識自由。3. 所有民眾皆可利用。4. 個人學習和成長的權利。5. 服務品質。6. 團隊工作和館員成長。7. 有智慧地使用資源。8. 創新和對社區需求的責任。9. 分享員工、董事會成員、圖書館之友和支持者的貢獻。

（三）紐約皇后區公共圖書館價值宣言（Values of Queens Borough Public Library）

該館的價值宣言分爲服務、顧客、品質、技術、個體、團隊等六方面，其內容如下：（註28）

1. 服務：我們相信圖書館和資訊服務對一個學習型社會的重要，因爲資訊和知識是人類潛能發展、文明進步和自我管理所不能缺少的。
2. 顧客：我們相信符合各種顧客的需求是第一要務。
3. 品質：我們重視快速和完整的知識和資訊利用的提供，並致力於持續增進我們爲顧客提供的服務。
4. 技術：我們相信皇后圖書館必須在科技的發展和應用上扮演主動積極的夥伴角色，以確保所有民眾可以公平地獲得知識和資訊。
5. 個體：我們尊重每位顧客和員工的個體性和完整性，以及培養一個讓創意、生產力和個人責任可以被鼓勵、認可和獎賞的環境。
6. 團隊：我們相信每個員工都是團隊的一分子，協力合作共同努力服務我們的顧客。

肆、領導人決策與組織文化

企業文化可由企業創辦人和他的價值及願景所創立，就像嚴長壽、郭台銘、張忠謀、吳清友等。企業文化包括在組織中發生的行爲方式、觀念、價值和儀式。他給了組織成員意義及內部行爲準則。當這些價值、信仰、習慣、規定和儀式，爲組織全體所接受、分享及傳播時，它們就代表了文化。（註29）

一、組織文化中領導的角色

高階管理階層的行爲表現基本上就是圖書館組織文化的藍圖。如果這些領導人無法表現出期望的行爲和目標時，組織文化會自行演化，但仍反映出組織的目標與價值。領導，是導引和指揮別人以達成目標的能力或權力，對倫理決策訂定有顯著的影響，因爲領導人有激勵他人、強制組織的規定和政策，以及他們自己觀點的權力。領導者是影響組織文化和倫理態度的關鍵。（註30）此外，領導人必須以身作則，遵循倫理規範，否則，很難要求同仁有好的倫理行爲，例如，報載政府單位女性首長利用上班時間去作瑜伽、男性主管未請假和女性友人出外郊遊等情形，雖未違法，但不符倫理規範。有的主管則是浮報出差費、加班費、未準時上下班、外務太多等，都會讓員工上行下效，領導人如何帶領同仁有好的倫理行爲。

二、領導風格影響倫理決策

一般都認爲，領導風格是建立一個高度誠信組織的一個決定性因素。領導風格對組織的影響是多方面的，包括員工對組織規範和價值的接受與持守度。焦點在於建立員工強勢組織價值的風格將有助於行爲標準的分享。這樣的風格也會影響組織的價值、規範和倫理守則的傳送與監督。簡言之，領導風格會影響員工如何行爲。（註31）

倫理領導人需要知識及經驗來做決策。強勢倫理領導人必須要有相當健全的道德。這種健全性必須是透明的，亦即，私下裡或公開場合都一樣。成功的領導人不會只依靠單一領導風格，而會在不同的情境下應用不同的領導風格。不同風格在發展一個倫理文化時都可能是有效的，而這與領導者對風險的評估和對達到組織績效的正面氣候的渴望有關。（註32）強勢倫理領導人的特質包括：（一）倫理領導人有強健的人格特徵（有堅強的個人品格）。（二）倫理領導人有熱情做對的事。（三）倫理領導人是積極主動的。（四）倫理領導人考量利害關係人的利益。（五）倫理領導人是組織價值的榜樣。（六）倫理領導人是透明且積極參與組織決策的訂定。（七）倫理領導人是具全方位公司倫理文化觀的有能力管理者。（註33）

以圖書館的進步、讀者的福祉爲優先考量，而非將個人的名利、權位擺在中心的領導人，一定是個成功的倫理領導人，也會是有魅力的領導人。在成功的倫理領導人帶領之下，員工樂於追隨，願意無條件付出，共同爲組織的願景和目標打拼。員工在不分彼此、沒有鬥爭的環境下，處處以圖書館的榮譽爲念，努力提供更優質的服務，很少會發生不符倫理的行爲，而傷害整個組織。成功的倫理領導人對組織內的不良風氣、錯誤行爲亦應加以導正，使組織的各項制度眞正落實於每個層級。舉例而言，一個實施全面品質管理系統的圖書館，在其標準化作業系統中，每年應定期進行外部稽核，借重外部專家來檢視各項作業是否有缺失，以了解各項標準化作業落實的情形。如果管理階層未確實落實各項內部稽核及管控，允許同仁在外稽前臨時將平日未執行的項目和未完成的表單補做、補填、補核章，則雖然能僥倖通過稽核，持續維持標章認證，但品質管理和標準化作業將永遠無法眞正落實，同仁將繼續得過且過的心態，不認爲未將標準化作業認眞執行對圖書館服務品質的嚴重影響。所以，具有專業倫理的公共圖書館的領導人應堅持做對的事情，帶領同仁確實依循既定規範推行業務，而不是實際與表面有很大落差。

三、激勵倫理行為及發展倫理計畫

成功的組織領導者，在其領導統御上應能激勵部屬的倫理行爲，並發展組織倫理計畫和建立倫理守則。

（一）激勵倫理行爲

一位領導人激勵下屬的能力，對於維持一個倫理的組織扮演重要的角色。激勵是驅使個人行爲朝向達成目標的內在力量。要能產生激勵，組織應提供誘因以鼓勵員工朝向組織目標。了解激勵對於員工的管理成效很重要，同時也有助於解釋他們的倫理行爲。（註34）例如，對於拾金不昧的員工給予獎勵；對於熱心協助讀者，並獲讀者來函肯定的員工給予表揚；對於婉拒廠商贈禮的採購同仁給予獎金等，都是可以激勵同仁倫理行爲的作法。

（二）發展倫理計畫

圖書館必須要有一個有效用的倫理計畫來確保所有的員工了解其價值，並遵守倫理政策與行爲守則來建立倫理的文化。大多數企業是從發展行爲守則（Code of conduct）開始建立組織倫理計畫的流程。行爲守則是一個正式文件，以闡明組織是如何期待員工的行爲。這種文件可有三種形式：倫理規範、行爲守則及價值宣言。倫理守則（Code of ethics）的範圍最廣，包括一些高規格、像利他主義或鼓舞人心的宣言，以做爲行爲規範的基礎或原則。行爲規範（Code of conduct）是一個書面文件，以闡明組織是如何期待員工的行爲。價值宣言（Statement of values）是高階領導階層愼重思考所有利害關係人所關切的之後籌劃出來的。（註35）

圖書館的專業倫理規範除了常見的一般性倫理規範外，常見的有參考服務倫理規範和保護機密和隱私，茲以Robert Hauptman所寫的《Ethics and Librarianship》一書中所舉的實例和溫哥華公共圖書館所訂定的規範介紹如下：

1. 一般性倫理規範

一般性的圖書館倫理規範，其訂定的單位幾乎都是該國的圖書館專業協會，採用的名稱大部分爲「倫理守則」（Code of Ethics）、「專業倫理守則」（Code of Professional Ethics）、「圖書館員倫理守則」（Code of Ethics for Librarians），例外的國家則有澳洲的圖書館及資訊協會（Australian Library and Information Association，簡稱ALIA）訂定的「專業倫理宣言」（Statement on Professional Ethics）、荷蘭圖書館員協會公共圖書館委員會（Public Library Section of the Netherlands Association of librarians）訂定的「公共圖書館員專業憲章」（Professional Charter for Librarians in Public Libraries）、英國的圖書館及資訊協會（Chartered Institute of Library and Information，簡稱 CILIP）訂定的「專業行爲守則」（Code of Professional Conduct）（註36）；訂定的內容大部分關於館員應提供讀者最高水準的服務、維護知識自由原則、保護每位讀者尋找或獲取資訊、諮詢及傳輸資訊資源時的隱私權利、注意尊重智慧財產權、以尊重、公平、眞誠的態度對待同事，並共同維護職場的良好條件、不能爲自己私人利益而犧牲圖書館讀者、同事以及圖書館的權益、應不斷提升與保持個人專業知識技能等。荷蘭圖書館員協

會公共圖書館委員會於1993年5月13日所訂定的「公共圖書館員專業憲章」，其內容分爲四部分：（1）專業憲章訂定目的（Why a professional chapter）；（2）專業（Profession）：資訊中介（Information mediation）、館藏和展示方式（Collection and presentation）；（3）教育、知識和技能（Education, knowledge and skills）：專業條件（Professional competence）、其他相關知識和技能（Other relevant knowledge and skills）；（4）館員責任和專業工作情況（Responsibilities of the librarian and conditions for professional work）：責任（Responsibilities）、資訊的自由流通（Free flow of information）、誠實正直（Integrity）、資訊品質（Quality of information）、隱私（Privacy）、客觀（Objectivity）、展現專業（Profiling profession）、與同事的互動（Contacts with colleagues）。（註37）此外，美國圖書館協會除了訂定「倫理守則」（Code of Ethics）外，另訂定了「美國圖書館員行爲專業守則」（Professional code of behaviour of the American Librarian）。（註38）

2. 參考服務倫理規範（Ethical Reference Service）

各國公共圖書館對於讀者服務館員的倫理規範不常見，最常見的是針對服務性質較特別的參考服務所訂定的參考服務倫理規範，茲舉Robert Hauptman在其所著的《Ethics and Librarianship》乙書中的建議爲例：（註39）

（1）公平、客觀地服務所有顧客。

（2）不要讓個人的承諾干擾。

（3）不要爲了資訊提供的理由而犧牲任何事情。

（4）避免利益衝突。

（5）保護隱私和秘密。

（6）保護員工的投入。

（7）增進服務倫理。

（8）行銷圖書館資料的可得性及館員樂於協助讀者。

（9）提供加值服務。

（10）讓自己保持活力，成爲顧客所需服務的不可缺少的提供者。

3. 如何保護機密（How to protect confidentiality）

Robert Hauptman認爲圖書館有時在組織的保護下，很自然地誤用或濫用資料及

資訊，或者違反機密保護原則。對於此種誤用或濫用資料的情形，不應給予認可，也不要寬恕。Robert Hauptman對圖書館的機密保護提出下列建議：（註40）

（1）不要使用社會保險號碼（身分證號碼）作爲識別。

（2）盡可能刪除流通紀錄。

（3）不要透露違反人權的資料或資訊給親友、老師、主管、院長、總裁、董事、警察、聯邦調查局、CIA或任何未獲法官簽署的許可證。遇有此種情形，應該由上級主管處理，經其愼重考慮之下，應該會加以拒絕。

（4）保護館際互借者的身分。

（5）不要評論顧客的事情作爲娛樂。

（6）如果須要討論機密性的資料，例如難度高的參考諮詢問題，宜將讀者的身分遮蔽。

（7）不要將敏感資料儲存在開放式的電子系統、未加密的檔案匣或桌面上。

（8）保護顧客資料，如同你需要一個醫學檔案經理或銀行員保護你的健康和財務資料。

4. 溫哥華公共圖書館隱私的保護（Protection of Privacy）（註41）

溫哥華公共圖書館於1994年11月23日訂定，1998年10月22日、2003年6月25日和2007年7月10日三次修訂的隱私保護的條文如下：

（1）所有使用者使用溫哥華公共圖書館設施設備、館藏及網站的個人資訊都受到保護。

（2）這些資訊的釋出將違反（觸犯）「英屬哥倫比亞的資訊自由和隱私保護法」（B.C. Freedom of Information and Protection of Privacy Act.）

（3）讀者在圖書館登記的個人資訊，包括姓名、地址、電話號碼等，以及流通紀錄，包括確認某位讀者所借出的資料，館方不能自行洩露，除非讀者本身要求。

（4）圖書館將保留讀者紀錄和其所歸還圖書資料的連結24小時，以確保所歸還資料完整、未被毀損。圖書館可以儲存資訊在讀者資料庫，是爲了需要這些資訊來回答讀者的問題，或監控可能的圖書館借閱政策的誤用。每一項努力都盡量減少所儲存資訊的數量。

（5）對於特定讀者所詢問的問題，圖書館不保留顯示詢問問題讀者姓名的資料。回答問題的工作紀錄只能向參與同一諮詢問題作業的館員透露。

（6）當圖書館使用者查詢圖書館網站，圖書館所蒐集的資訊只能用在評估網站不同領域的使用人次上。蒐集電腦或網際網路提供者的IP，以及網站的使用日期和時間。

（7）兒童的個人資訊必須經過法定監護人簽署書面同意書，才能釋出。

（8）圖書館使用者的相關資訊，只能由有該工作權限的工作人員使用。

（9）依據省政府的法規，圖書館可以提供相關資訊給Interlink的圖書館或公司。

（10）儲存在溫哥華公共圖書館資料庫中的圖書館使用者住址和電話號碼，不得給或售予其他組織，只能用在適當的圖書館郵寄資料用途上。

（11）圖書館對法院傳票要求提供特定使用者的個人資訊將予以尊重。

伍、專業倫理與顧客服務

圖書館專業倫理守則皆會規範圖書館館員應不斷提升個人專業知能，以提供顧客高水準的服務，使顧客對圖書館的服務感到滿意，進一步產生信任與忠誠。

一、服務人員的專業服務倫理

公共圖書館應該培養服務人員的專業素質，而這些專業素質也是用來衡量服務人員是否具備服務的專業能力之指標，此等專業素質基本上就是服務人員的專業倫理。Zeithaml、Parasuraman及 Berry將從焦點團體所蒐集到的資料整理爲10個專家服務品質的面向（註42），這10個面向亦被視爲專業素質/專業倫理的指標：

（一）有形性（Tangibles）：圖書館的閱覽環境具有歡迎的氛圍嗎？服務人員的穿著是否能顯現圖書館的專業形象？圖書館使用現代化的網路科技設備嗎？

（二）可靠性（Reliability）：對於讀者的諮詢電話是否能迅速回覆？電腦系統、影印機是否正常運作？

（三）反應性（Responsiveness）：當問題發生時，是否迅速修正？例如，是否能即時修理故障的電腦系統、影印機？

（四）專業性（Competence）：第一線人員給予外界的印象是否專業，對自己的工作內容和職掌非常清楚？例如，參考館員如何診斷讀者的問題，並有信心提供正確、完整的資料？

（五）禮貌性（Courtesy）：工作人員是否愉快有禮？即使被詢問困難的問題，也保持愉快有禮的態度；尤其，工作人員很忙時，亦不會顯露很忙亂的樣子。

（六）確實性（Credibility）：服務是否贏得好的聲譽？民眾的口碑好嗎？收費與服務品質是否一致？顧客是否獲得各項服務品質的保證？

（七）安全性（Security）：利用此項服務安全嗎？例如顧客的個人資料在未授權的使用下是否安全？

（八）可接近地（Access）：顧客有問題時，是否能接觸資深人員來協助處理其問題？他們是否回覆顧客的電話？

（九）溝通性（Communication）：服務人員或銷售人員是否清楚地說明圖書館的服務，並完整地列出選項，另外，是否避免使用不需要的專門術語？

（十）理解性（Understanding）：工作人員是否認識經常的顧客？是否嘗試了解常客的個人需求？所安排的時間是否配合顧客的方便？

二、圖書館服務倫理與顧客滿意

服務人員的專業服務倫理規範就是必須要讓顧客滿意、顧客信任與顧客忠誠，如此才能形成完全的服務品質與營運績效持續提升之服務競爭力。（註43）

（一）顧客滿意

企業組織應建立顧客的滿意度。Engel, Blackwell 及Miniard對「顧客滿意」的定義則較傾向於對產品使用後的效用與使用前的認知作比較，若是服務提供者實際提供的服務成果高於消費者對某一服務的期望，則消費者將感到滿意；反之，若服務執行的成果未達到消費者的期望時，則消費者感到不滿意，因此「滿意程度」會影響消費者對產品的喜好以及將來是否會再購買此一產品。（註44）

各類型組織在顧客滿意之經營上，有幾項原則必須把握，這些原則可說是經營顧客滿意的基礎：1. 從心中絕對認定顧客滿意是我們追求的，是我們可以達到的，

不論任何困難與阻礙，都堅持這樣的信念。2. 由經營者開始，以身作則。3. 讓員工自主，負擔滿足顧客的責任。4. 重視與顧客接觸的關鍵時刻，傳達顧客心聲，也重視公司平常的服務形象。5. 進行各種定期與不定期的顧客滿意調查。（註45）

（二）顧客信任

企業組織與服務人員應建立顧客的信任感，建立顧客信任感的方法如下：（註46）

1. 建立有效管理的服務品質。2. 設計並培養個性化服務過程。3. 培養服務過程中的及時性服務能力。4. 忠實履行對顧客的服務承諾。5. 創造優質的顧客服務體驗。

（三）顧客忠誠

企業組織與服務人員應建立顧客的忠誠度。企業組織在建立顧客的信任感之後，若能與顧客維持一種長期而持續的緊密顧客關係時，則會得到顧客再度回流購買 / 消費 / 參與的機會，如此就能維繫顧客的忠誠度。當然，企業組織與服務人員必須努力於維繫顧客的各項顧客滿意方案，諸如各項促銷方案、各項服務品質滿意保證方案、各項顧客處理與及時 / 有效的因應方案等措施。（註47）

21世紀的企業組織與服務人員必須認知到：1. 因應市場的快速變遷，必須要持續不斷地創新商品 / 服務 / 活動；2. 顧客關注焦點的善變性正與日俱增，所以必須時時鑑別出顧客消費 / 購買 / 參與體驗行爲趨勢的變化，並予以適時地滿足顧客的多變需求；3. 持續不斷地做好顧客關係管理，提升顧客忠誠度及降低忠誠顧客的流失率；4. 持續不斷地爭取顧客，並將之轉化爲忠誠顧客；5. 創造顧客服務體驗的加值，並落實貫徹顧客服務體驗的執行力，以提升顧客忠誠度與企業組織競爭力。（註48）

企業組織及其服務人員必須確認與了解，服務品質就是顧客滿意、顧客信任、顧客忠誠的精神，企業組織與服務人員必須認清唯有如此做，才能達成企業組織永續發展及維持高度產業競爭力的目標，所以服務人員的專業服務倫理規範就是必須要讓顧客滿意、顧客信任與顧客忠誠，如此才能形成完全的服務品質與營運績效提

升之服務競爭力。（註49）

公共圖書館的借還書時間與開閉館時間不一定完全一致，例如，閉館時間是下午五點，但停止借還書的時間是四點三十分，過了停止借還書的時間後，館員照例不理會讀者的請求，因爲，依照借閱規定，館員並未違背規定，但眼見心急如焚的讀者，有急需圖書資料的讀者再三哀求，館員仍無動於衷。此種情況是否違反專業倫理，管理階層如何處理此類符合規定但卻不近情理的服務表現？此種情況，從專業倫理的角度來看，未必符合。館員如能站在顧客的立場，考量其急需該資料，而給予通融，相信更能贏得顧客的信任與忠誠。

陸、結語

筆者曾經想要進行一項公共圖書館利用線上影音服務的讀者使用研究，而向美國廠商索取北市圖讀者的使用紀錄，包括使用者的性別、年齡、教育程度和職業的分布情形及各類影片的瀏覽率，不料遭對方以保護使用者隱私拒絕。當時，不免抱怨美國廠商太小題大做。因爲，請圖書館或廠商提供使用者資料，以便進行研究的情況在臺灣非常多，圖書館人員和學者專家都視爲理所當然。然而，這涉及專業倫理上的讀者隱私和個人資料保護的問題，在美國圖書資訊界對使用者個人資料的保護非常嚴格，公共圖書館大部分訂定讀者個人資料保護條款，讀者在圖書館登記的個人資訊，包括姓名、地址、電話號碼等，以及流通紀錄，包括確認某位讀者所借出的資料，館方不能自行洩露，除非讀者本身要求。可見我國的圖書館專業倫理的觀念仍未完全了解及遵守，有需要對相關議題多加探討。

有關公共圖書館專業倫理的課題，需要更多專業的關注，也需要更多促進專業倫理的制度和做法，以便讀者和館員有理想的圖書館倫理環境。謹提出下列建議，以供參考：

一、重視倫理道德教育，培養圖書館館員的專業倫理精神

舉辦專業倫理之專題研習，提升館員專業知能、倫理觀念及敬業的工作態度，使館員能夠樂於服務，樂在工作。

二、建立符合倫理文化的組織價值和組織文化

公共圖書館宜建立圖書館價值，作爲對顧客的承諾及館員的中心思想，並分別針對一般性和特別性情況訂定相關倫理規範，一方面向讀者保證，另一方面提醒員工注意事項，讓員工瞭解哪些行爲不符合倫理規範。

三、管理者以身作則

管理者對組織倫理文化的形塑具有關鍵作用，除以身作則外，並經常透過會議溝通，引導員工有好的倫理行爲。

四、重視顧客需求、尊重顧客隱私，保護顧客個人資料

圖書館人員必須了解，服務品質就是顧客滿意、顧客信任、顧客忠誠的精神。唯有以讀者需求爲導向作爲公共圖書館營運服務、研究發展的經營方針，加強讀者滿意度服務調查，方能有效掌握民衆的需求，進而提升民衆利用圖書館的意願及忠誠度。此外，館員對於讀者隱私和個人資料，應予以尊重和保密，避免有濫用和誤用的情事發生。

五、建立組織內部的倫理計畫，並獎勵優良的倫理行為

公共圖書館必須要有一個有效用的倫理計畫來確保所有的員工了解其價值，並遵守倫理政策與行爲守則來建立倫理的文化，此外，圖書館應提供誘因以鼓勵員工朝向組織目標努力。

六、需要不斷自我診斷本身的專業服務倫理問題

公共圖書館存在不少違反專業倫理的行爲，館員往往不自知或不自覺，建議圖書館指派專人定期蒐集相當案件，以工作坊或小組討論方式，加以診斷，並形成案例，以供同仁參考。

七、重視工作夥伴的倫理關係

不論上下之間、部門與部門之間或是個人與個人之間的工作倫理，圖書館都應加以重視，才能使同仁在健康的倫理環境下，有良好的互動和合作關係。

八、制定適宜專業人員的專業倫理規範

公共圖書館宜參考國外圖書館對於特定服務人員，如參考服務，以及顧客隱私保護，訂定倫理守則的作法，訂定適合國情和公共圖書館經營現況的倫理規範。

附註

註1：American Library Association, "Code of Ethics of the American Library Association," http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.cfm (accessed November 25, 2009).

註2：中華民國圖書館學會，「圖書館員專業倫理守則」，http://www.lac.org.tw/index_2.htm（檢索於民國98年12月12日）。

註3：Vancouver Public Library, "Protection of Privacy," http://www.vpl.vancouver.bc.ca/about/details/protection_of_privacy (accessed November 25, 2009).

註4：Vancouver Public Library, "Customer Service Statement," http://www.vpl.vancouver.bc.ca/about/details/customer_service_statement (accessed November 25, 2009).

註5：The Seattle Public Library, "Confidentiality of Library Borrower Information," http://www.spl.org/default.asp?pageID=about_policies_confidentiality (accessed November30, 2009).

註6：Queens Borough Public Library, "Privacy Policy Statement," http://www.queenslibrary.org/?page_id=11 (accessed November 30, 2009).

註7：楊政學編，*企業倫理：倫理教育與社會責任*（臺北縣土城市：全華圖書，2007），頁1-2。

註8：同上註。

註9：同上註，頁1-3。

註10：同上註，頁1-4。

註11：O. C. Ferrell, John Fraedrich, and Linda Ferrell, *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*, 7th ed., 蔡正中譯，*企業倫理：倫理決策訂定與案例*，7版

（臺北：華泰文化，2008），頁20。

註12：吳松齡，*企業倫理：開創卓越的永續經營磐石*（臺中市：滄海，民國96年），頁356。

註13：郭秋勳，「析論海峽兩岸教師專業倫理規範」，http://www.mdu.edu.tw/~kuoch/professional-ethics.htm（檢索於民國98年12月12日）。

註14：同上註。

註15：王智弘 ，「諮商專業倫理之理念與實踐」，http://www.heart.net.tw/wang/paper20050502-2.htm）（檢索於民國98年12月28日）。

註16：同上註。

註17：O. C. Ferrell, John Fraedrich, and Linda Ferrell, Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases, 7th ed., 蔡正中譯，企業倫理：倫理決策訂定與案例，7版，頁IV。

註18：同上註，頁123。

註19：同上註。

註20：同上註，頁124。

註21：同上註，頁181。

註22：同上註，頁181-182。

註23：Peter A. Stanwick and Sarah D. Stanwick, Understanding Business Ethics (Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, 2009), 141.

註24：同上註，頁142。

註25：同上註。

註26：臺北市立圖書館，「2005~2010策略規劃」，http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=chinese-about-policy-policy_plans.php（檢索於民國98年12月12日）。

註27：Vancouver Public Library, “Mission, Vision & Values,” http://www.vpl.vancouver.bc.ca/about/cat/C445/ (accessed December 25, 2009).

註28：Queens Borough Public Library, “Mission Statement,” http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=Mission+Statement (accessed December 25, 2009).

註29：O. C. Ferrell, John Fraedrich, and Linda Ferrell, *Business Ethics: Ethical Decision Making and Case*s, 7th ed., 蔡正中譯，企業倫理：倫理決策訂定與案例，7版，頁175。

註30：同上註，頁128。

註31：同上註，頁130。

註32：同上註。

註33：同上註，頁133-136。

註34：同上註，頁189。

註35：同上註，頁217。

註36：IFLA, "Professional Codes of Ethics for Librarians," http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians (accessed December 25, 2009).

註37：Public Library Section of the Netherlands Association of Librarians, "Professional charter for librarians in public libraries," http://archive.ifla.org/faife/ethics/code_of_ethics_netherlands.htm (accessed December 25, 2009).

註38：American Library Association, "Professional Code of Behaviour of the American Librarian," http://archive.ifla.org/faife/ethics/armeniacode.htm (accessed December 25, 2009).

註39：Robert Hauptman, Ethics and Librarianship (North Carolina: McFarland, 2002), 59.

註40：同上註，頁52。

註41：Vancouver Public Library, "Protection of Privacy," http://www.vpl.vancouver.bc.ca/about/details/protection_of_privacy (accessed November 25, 2009).

註42：吳松齡，*企業倫理：開創卓越的永續經營磐石*（臺中市：滄海，民國96年），頁356。

O. C. Ferrell, John Fraedrich, and Linda Ferrell, *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases,* 7th ed., 蔡正中譯，*企業倫理：倫理決策訂定與案例*，7版，頁346-351。

註43：O. C. Ferrell, John Fraedrich, and Linda Ferrell, *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases,* 7th ed., 蔡正中譯，*企業倫理：倫理決策訂定與案例*，7

版，頁354。

註44：葉凱莉、喬友慶，「顧客滿意評量之再探討」，*管理評論*20卷2期（民國90年4月）：頁87-111。

註45：Richard C. Whiteley and Diane Hessan, Customer-Centered Growth, 譚家瑜譯，*贏得顧客心*（臺北市：天下文化，1997）。

註46：O. C. Ferrell, John Fraedrich, and Linda Ferrell, Business Ethics: *Ethical Decision Making and Cases,* 7th ed., 蔡正中譯，*企業倫理：倫理決策訂定與案例*，7版，頁351-353。

註47 同上註，頁353-354。

註48 同上註。

註49 同上註，頁353-354。