朝向精緻的讀者服務－賀書苑十週年慶

吳美美【國立臺灣師範大學社會教育學系副教授】

※書苑季刊 41 期第 34-38 頁

一、前言

從「書香」到「書苑」，又從自由主題到每期有特定的主題，＜書苑季刊＞超大幅度的腳步，正是十年來臺灣地區公共圖書館快速進步的縮影。這十年來，正逢戒嚴法和報禁解除之後的十年，十年後的今年年初又有實施七十年的＜出版法＞廢除，整體社會在脫離過去因諸種政治理由而隱晦不明的資訊限制(censorship)之後，應逐漸轉向關心資訊氾濫、資訊分配、資訊科技能力不平等而產生的另一種資訊限制(註 1)。公共圖書館扮演收集和提供社區民眾有關生活和學習的資訊、提供公平使用資訊的機會、指導民眾閱讀和找尋資料的能力，培養資訊素養，開啓心靈之窗，是實現和支持資訊自由最有效的社會投資。而這些思考，正是支持圖書館員樂在工作的主要原因。本文討論公共圖書館進入精緻讀者服務的時代，並呼籲政府和政策制定者(policy makers)透過睿智的資訊政策制定，領先一個充滿睿智的新世代。

二、公共圖書館進入精緻讀者服務時代

十年前沈寶環老師在＜書香季刊＞創刊號首篇文章中敘述他閱讀美國公共圖書館調查(Public Library Inquiry)的六個心得(註 2)：圖書館學是一種科學、圖書館學是隨著時代進步的科學、圖書館學講求行動、變動和自動、公共圖書館有教育的功能、公共圖書館應定期舉行讀者研究、圖書館學缺乏對於理論的深入研究。沈老師接著在「重讀的省思」中提出四個真知灼見，同時爲「圖書館事業何去何從」規劃了藍圖：建立書香社會、鞏固職業信心、加強學術研究，以及擴大學科領域。他說要從點(文化中心的建立)、線(文化中心彼此資源共享包括自動化資源)、面(文化中心積極輔導鄉鎮圖書館)建立書香社會，如今十年後公共圖書館事業已見枝葉繁茂，全省的公共圖書館自動化、輔導體系等資訊服務的基礎建設都在規劃建立之中。公共圖書館的未

來發展，將要在良好的資訊服務品質上繼續精益求精。要進入精緻的讀者服務時代，「讀者研究」和「自我評鑑」將是必備的經營工具。

呼應並實踐沈老師十年前對於「公共圖書館定期舉行讀者研究」、「加強學術研究」之呼籲，前臺灣省文化處和前省立臺中圖書館(民國八十八年七月省文化處改爲行政院文化建設委員會中部辦公室，省中圖改隸行政院文化建設委員會轄屬國立臺中圖書館)在民國八十八年進行三個研究計劃：公共圖書館使用者需求與資訊尋求行爲研究、公共圖書館城鄉合作模式之調查研究、地方文獻數位化之模式與相關標準研究，其中公共圖書館使用者需求與資訊尋求行爲研究，除提出公共圖書館讀者研究具體研究結果，該報告並有一[公共圖書館讀者研究實施手冊]作爲附錄，提供公共圖書館員實施讀者研究的參考。

解嚴之後，民眾逐漸了解和重視自己有「知的權利」，而拜資訊社會之賜，人人也都覺察到終身學習的需要，公共圖書館館員的角色逐漸繁重。了解讀者、了解地方特色，診斷地方的資訊需求，據以作爲館藏發展計劃和資訊服務項目的規劃，可以說是提供良好資訊服務的第一步。[公共圖書館讀者研究實施手冊]的目的在協助圖書館館員了解實施讀者研究的方法，包括讀者研究的過程和步驟。圖書館員可以透過實際執行讀者研究，了解讀者，進而改善圖書館的館藏及資訊服務的項目，促進圖書館利用，實現公共圖書館促進資訊自由及資訊素養的任務。手冊的內容包括：進行公共圖書館讀者研究流程、社區分析、資料收集、問卷設計、問卷實施、資料分析、解釋結果、撰寫報告、提出建議及改善服務等。手冊後附有「公共圖書館之使用者需求與資訊尋求行爲研究」問卷，作爲館員自行設計問卷參考。對於讀者研究的結果，圖書館界應提供出版和公開發表的園地，使館員和館員、館際和館際有互相切磋觀摩的機會，分享經驗。

一個理想的社區要有一個美麗的公園，這個美麗的公園，要像「我家後院的大花園」一樣，令人舒坦、賞心怡情、可以留駐；而一個理想的公共圖書館，就要像「我家的大書房」一般，可以讓我賓至如歸，潛心閱讀，安全舒適。在未來，從事公共服務的人，都能有這些抱負和想法，理想社區的形

成不是夢想。

公共圖書館離不開社區，社區裡有許多的人組成。我住的社區有一所啓明學校，在上下班的巴士站常常有這些柱枴杖的盲胞朋友來來去去，上下車、過馬路，雖然盲胞朋友訓練有素，也十分能幹，我總是忍不住和他們談一點小事，順便互相扶助一起過馬路。他們的閱讀生活怎麼樣？他們從何獲得資訊？我們其他的人怎樣看待與我們不太相同的人？提供資訊的圖書館有沒有著力的地方？有幾個公共圖書館十分努力於服務盲胞，有點字書、讀報、錄製有聲書、提供電腦點字系統等，貢獻真是可圈可點。但是以目前公共圖書館的讀者服務來看，對於特殊讀者的服務似乎仍未能有全盤的、周詳的規劃，特殊讀者服務的觀念也尚未能普及化。

有一年去參加行政院新聞局金鼎獎頒獎典禮，正好安排有一個特別表演節目，由盲生和盲胞聯合表演相聲，排成一對，前後搭肩，他們個人都自己寫自己的台詞，講閱讀對他們生活的重要和影響，有在學學生、有社會人士，有中、老年盲胞朋友，也有剛上小學的小盲童。相聲的內容，聞者莫不動容，才華更令人驚異。人工點字或輸入電腦的速度有限，若能獲取出版社的授權，使出版品的電子檔能轉爲電腦點字版，則必能使盲人使用資訊的紀元早日光明。圖書館員只要守住圖書館嗎？圖書館員要做社區的管家婆，建立一個良好的資訊環境，除了管理好自己的圖書館，也要關心社區正在發生或尚未發生的事。

三、公共圖書館要開始服務網路社群

資訊時代公共圖書館要開始服務網路上的虛擬社群，健全的國家資訊政策能賦予公共圖書館此項重大職能，實屬重要。美國柯林頓政府在 1993 年 9 月發佈「國家資訊基礎建設：行動綱領」(The National Information Infrastructure: An Agenda for Action)之後，該政府即組成「資訊基礎建設推動小組」(Information Infrastructure Task Force, IITF)。在該小組之下成立「電訊傳播委員會」(Telecommunications Policy Committee, TPC)，主席 Larry Irving 邀請十五位電訊電傳的專家，針對「國家資訊基礎建設」的發展，提出看法，做爲補充

政府資訊基礎建設的政策，主要目的在確保「每個美國人都能使用國家資訊基礎建設(NII)」(註 3)。

這十五位專家的意見輯成一份文稿(20/20 Vision: The development of a National Information Infrastructure)於 1994 年出版。這份文件令人驚異的是，那個國家居然聽從專家的意見，其中 Syracuse 大學圖書資訊學資深教授 Charles McClure 呼籲國家資訊基礎建設應和公共圖書館連結，此論點影響美國公共圖書館發展甚鉅。原本美國公共圖書館自 1980 年代中期，即因預算刪減，處於危機之中，1994 年之後，居然起死回生，在美國國家資訊基礎建設中，反而成爲社區的重要節點，美國日報(如 USA Today)還留有一小塊版面，例行報導該國公共圖書館連上網際網路(Internet)的百分比，用以策勵、追蹤該項建設。

Charles McClure 指出該「行動綱領」「做爲一個政策性的宣言，其實提出待討論的課題，遠多於解決的問題」（As a policy statement, however, it raises more issues than it resolves.）(註 4)，認爲該「行動綱領」功用在促進更多的辯論，譬如應如何發展，對社會的影響爲何等。他提出圖書館在國家資訊基礎建設中的兩項訴求：

1. 提升圖書館的重要性。尤其是公共圖書館，以作爲獲取網路資訊資源的可靠來源，促進網路素養，並鼓勵大眾都能使用 NII。
2. 發展持續的評鑑和政策檢討制度，以持續檢驗 NII 的社會價值和目標是否達成。

McClure 的呼籲，最有價值的部分在於「檢驗文化、教育和社會價值，當我們都同意經濟發展是國家資訊基礎建設重要的目標，而以社會價值目標爲先的前提，該項建設才有意義。」

具體的政策制定則反應在法案方面。美國國會在 1993 年夏天通過「國家資訊基礎建設」(NII)法案(HR 1757)，其中第 305 款第六條(Section 305(6))規範「訓練教師、學生、圖書館館員、州及地方政府人員使用電腦網路及網際網

路。訓練圖書館員的同時，要提供必要的教材和教學方法，使能教導社區民眾使用各種電腦軟硬體設備，使用網際網路的資源」(註 5)。該國有關資訊政策的制定和貫徹的行動力，值得參考。

四、結語

解嚴之後，本地出版風氣大盛，各種主題的小型出版社和連鎖書店大放異彩，公共圖書館在人員及經費等各方面條件雖然尚未臻於理想，但圖書館經營者及圖書館員的努力，加上政府已逐漸重視資訊環境的建構，國人日漸注意隨時閱讀、獲取新知的重要，在各公共圖書館中都可見踴躍的使用人口。

有使用，新的需求就會產生。理想的公共圖書館走在需求產生之前，要進行使用者研究，觀察社會趨勢，才有預測未來資訊需求的基礎。公共圖書館的資訊需求其實包括資訊資源和資訊服務兩方面的規劃。資訊資源方面，需要哪些主題和媒體類型？資訊服務方面需要哪些服務項目？公共圖書館是以地理區域爲主要的服務範圍，和地方上的民眾有某種地緣的聯繫，公共圖書館員除了圖書資訊學的專業訓練，應該對社區教育、社區服務和社會工作有一些基本的認識。

公共圖書館和讀者的互動關係其實是公共圖書館館員和讀者的互動關係，從傳播理論來說，互動的基礎在於彼此了解，所以圖書館員要了解讀者的需要，便要實施讀者研究，反過來說，公共圖書館要被讀者了解，同樣也可以透過讀者研究的過程以及圖書館其他的行銷推廣等活動來達成。公共圖書館的資訊服務會更接近人們的需要，就透過這種和讀者直接對話的方式罷。

行政院在今年五月分別通過中國圖書館學會倡議三十多年的「圖書館法」以及推動十餘年的「政府資訊公開法」，兩法案都在立法院審議中。三十多年考驗我們政府行政機關對資訊服務議題的敏感程度，同樣的題目正在考驗立法部門諸委員的睿智和對時代的反應。資訊政策的議題越來越急迫，好的資訊服務政策會帶領人門進到比較公平自由的美好社會。目前正好是人

類經歷另一種資訊生活世代的開始，除了各階層的民意代表要能對資訊社會有足夠敏銳的因應能力，使文化和資訊服務相關立法要及時之外，圖書館員透過讀者研究，透過優質的資訊服務，掌握讀者需求，也要做世代良性轉型的大幫手。

【附註】

註 1：M. M. Wu & M.L. Wang (1999). Intellectual Freedom－Taiwan's Perspective. Paper presented at the Intellectual Freedom: A Global Perspective Program at the 1999 ALA Annual Conference, New Orleans, LA, June 26-29, 1999. (http://www.ala.org/work/international/intfreedom.html)

註 2：沈寶環。「圖書館事業何去何從？--重讀(美國)公共圖書館調查後的省思」。＜書香季刊＞創刊號(民 78 年 6 月)，頁 1-8。

註 3：20/20 Vision:The development of a National Information Infrastructure, 1994 (ED 369404)

註 4：同上註，p.137。

註 5：同上註，p.140。