

讀者服務第一講次

主 題：讀者服務概論

教學目標：1.學完本章應瞭解圖書館服務的各種內涵。
2.藉由本章思考圖書館存在的意義與價值。

上課時間：2006年9月18日—9月25日

參考資料：1.Evans, G. Edward (1992). Introduction to Library Public Services
Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, pp.1-14.
2. 聯合國教科文組織(1994)。「公共圖書館宣言」。
3. 各級圖書館設立及營運基準(<http://www.ncl.edu.tw/ncl1.htm>)

課堂討論主題：圖書館權力宣言

討論準備資料：1. [ALA Library Bill of Rights](#)
2. 書面研讀報告

課程大綱

一、從圖書館學看圖書館的服務

何謂圖書館學？(Library Science)

圖書館學是將紀錄下來的資訊加以選擇、蒐集、組織以及利用，以因應社區中使用者資訊需求的知識技術(ALA Glossary of Library Terms)

圖書館學乃是有關圖書館行政及其內涵，經營與目錄的知識與技術。

(哈羅德 Harrod, Leonard M.)

二、從圖書館的任務看圖書館的讀者服務

Unesco 主張公共圖書館之建立與維持是國家和地方政府的任務，特研擬公共圖書館聲明(Unesco Public Library Manifesto)，倡議公共圖書館是教育、文化和資訊的源泉，是人類和平和心靈的養成所，並擬定公共圖書館的十二項重要任務：

1. 從小培養和加強兒童的閱讀習慣；
2. 支持個人自學以及各級正規教育；
3. 為個人發展創造力提供機會；
4. 鼓勵兒童和青年的想像力和創造力；
5. 提高對文化遺產的認識、藝術的鑑賞力以及對科學成就和發明的了解；
6. 提供透過各種表演藝術來表現文化的途徑；
7. 促進文化間對話和對多元文化的支持；
8. 發揚口述的傳統；
9. 確保居民可以取得各種社區資訊；

10. 向當地的企業、社團和利益團體提供必要的資訊服務；
11. 提高利用資訊和使用計算機的能力；
12. 支持和參與並在必要時組織不同年齡層的掃盲活動與計劃。

三、從《圖書館事業發展白皮書》看圖書館的讀者服務

(一) 圖書館的傳統功能

1. 在文化方面，由於文化的演進有賴資訊的自由流通和普遍傳遞，圖書館除了蒐集、保存文化資訊，也肩負提升民眾文化素養、充實文化內涵的重責；
2. 在社會、政治、經濟方面，圖書館客觀、即時、迅速地提供各類資訊，豐富民眾心靈智能，提升民主素養，促進經濟發展；
3. 在教育方面，圖書館提供多元學習的教材，肩負推動社會教育、終身學習的重責；
4. 在學術研究方面，圖書館匯集研究資訊，促進資訊的交流、激發學術研究與創新發展；
5. 在滿足民眾日常資訊需求、提倡正當休閒方面上，圖書館不僅扮演滋潤心靈、寓教於樂的角色，更是大眾追求進步、完成自我學習的最佳場所。

(二) 各類型圖書館的主要任務

1. 公共圖書館的主要任務：

- (1) 建立適用的館藏，辦理各種推廣活動，使成為民眾的社區大學、文化活動中心、個人學習與心靈加油站。
- (2) 蒐集並保存各地方文化資源，俾傳承並發揚鄉土文化。
- (3) 結合各地相關資訊，建立「文化與社教資訊服務網」，便於民眾利用網際網路節點，獲取所需資訊。
- (4) 主動服務年長、幼童與肢體障礙讀者，以達成資訊為全民共享的目標。
- (5) 各地公共圖書館應與當地其他類型圖書館建立合作關係，於館藏、人力、網路、參考及推廣等方面，相互支援，謀求資源共享。
- (6) 結合當地教育文化機構、團體，倡導地方讀書風氣，推展終身教育活動。

2. 大學校院圖書館

- (1). 配合教學研究需要，擬訂館藏發展計畫，加強實體及虛擬館藏，以滿足大學教學及研究的資訊需求。
- (2). 透過學術網路使教師、學生、研究人員，無論身處何處皆能取得所需資訊，進行研究。
- (3). 加強與各學域專門圖書館在人力、館藏、網路資源蒐集及整理等方面進行合作共享。
- (4). 參與大學圖書館館際合作活動及資訊網路系統，促進資源共建共享。

- (5). 積極辦理圖書資訊利用及推廣活動，以協助提升教學研究品質。
- (6). 建立數位圖書館，整合各類型媒體資源的應用。
- (7). 重視公共關係，結合大學及社會資源，促進館務發展，服務社會。

3. 專科學校圖書館

- (1). 健全圖書館組織，充實館藏，發揮圖書館支援教學的功能。
- (2). 利用圖書館資源，培養學生利用圖書資源的能力，增進其資訊素養。
- (3). 利用網路資源及館際合作關係，加強服務效能。

4. 學校圖書館

中小學圖書館指由高級中等學校以下各級學校所設立，以中小學師生為主要服務對象，提供教學及學習媒體資源，實施圖書館利用教育。茲陳述其主要發展目標如次：

- (1) 配合教學需求，成為學習資源中心。
- (2) 建立並健全中小學圖書館的法定組織地位，發揮其應有功能。
- (3) 實施圖書館教育，以奠定學生自學之基礎，培養其利用圖書資源的能力。
- (4) 配合終身學習政策，服務社區民眾。
- (5) 運用資訊網路結合館外資源，支援教學活動。

5. 專門圖書館

- (1) 建立本土各學科主題的知識檢索系統
- (2) 建構專門主題數位圖書館與知識服務網路，結合知識檢索系統和知識全文系統，強化全國各主題資訊提供服務，達到資訊傳布的目的。
- (3) 建構全國性各學科主題文獻傳遞中心，加速資訊獲取的時效。
- (4) 建立館際合作關係，合作發展館藏、提供參考諮詢、電子文獻資料庫檢索等服務。
- (5) 培育專門圖書館各主題人才，使在網路環境中，適時提供讀者快速適切的參考諮詢服務。
- (6) 研訂專門圖書館管理標準與規範

四、從圖書館的角色看圖書館的讀者服務

圖書館的任務很容易理解。現代一個公共圖書館的分館就像中世紀時代的教會圖書館或具有大量研究資料的大學圖書館，簡單的說，圖書館存在的意義在保存和傳遞人類的知識與文明。資訊時代的圖書館又多了一分公平提供民眾方便、即時、有效資訊的任務。

一百多年前，R. R. Bowker 就提及圖書館員分類和編目既存的人類知識紀錄以及整個過去的文獻，把讀者和書本結合在一起，他們是思想的中間人，執行這個領域中政治經濟都認同其重要性的功能，他們創造人類的需求，也把物品置於人們需要的地方。在這一個忙碌的社會，圖書館員利用他們的時間來節省達成組成組織資料的功能、索引資料的功能和節省思想的功能來節省其他人的時間，畢竟別人替你節省一分鐘，你就增加了一分鐘。

五、從圖書館學的五律看圖書館的讀者服務

印度圖書館學者阮加納桑(S. R. Ranganathan)在 1931 年發表了著名的圖書館的五律，也就是：

圖書是為利用而存在。(Books are for use)
每位讀者有其書(Every Reader his book)
每本書有其讀者(Every Book its reader)
節省讀者時間(Save the time of the reader)
圖書館是一個成長的有機體(A library is a growing organism)

阮加納桑認為圖書館是一個有機的整體，由於收藏書刊的連續性和讀者使用書刊的公共性，使得圖書館工作具有高度的系統性和嚴密的科學性。圖書館各個部門、各個工作程序之間互相銜接，緊密相聯，往往會牽一髮而動全局，所以圖書館必須樹立整體化觀念，把圖書館當作一個整體的系統。阮加納桑鑑於圖書館員往往局限於個人所從事的具體工作，缺乏對圖書館工作整體認識，因而工作往往缺乏整體觀，如此就難以達成圖書館的任務，為了達成「節省讀者的時間」，需要各個部門、各個環節緊密配合，互相協調，才能達到預期的目的。以借書而言，不僅需要讀者服務部門改變借閱制度，提高借書速度，還需要技術服務及參考部門編製各種書目、索引，方便讀者查檢其所需要的文獻。此外，還需要參考諮詢人員做好各種推廣及諮詢服務工作。這種整體化的思想是阮加納桑圖書館五律的主要精神所在。

從阮加納桑圖書館五律我們可以提出「新圖書館五律」(The Five New Laws of Library)，重新詮釋了阮加納桑的圖書館五律：

圖書館為服務人群而存在(Libraries serve humanity)

圖書館的主要倫理是服務的觀念，圖書館的存在是為了服務個人、團體和社會，要注意的是圖書館的服務不僅僅是幫助和促進人類的需求，重要的是圖書館的服務意味著「品質」，這種服務不但要滿足讀者的需求，更要超越讀者的需求，此一法則下的另一個重要問題是：無私的服務，一致的服務，也就是一種人性化的一視同仁的服務。

尊重所有形式的知識傳播(Respect all forms by which knowledge is

communicated)

許多圍繞在電子技術周圍的傳說和事實，比如「圖書的輓歌」(death of the book)、「無紙社會」(paperless society)、以及其它夢想及惡夢，事實上，每一種載體都有其時代背景以及對人類社會的貢獻，未來的圖書館仍會使用所有這些不同形式的知識的載體。由歷史上觀察，可以發現新載體往往能加強舊載體的功能，未來新的科技如果能夠提供人類傳播資訊更好的替代品，人類不致於執著於印刷品；反之，如果，新的科技缺乏效率、缺乏經濟性，那麼，未來圖書館會以什麼形式的載體存在，其理甚明。

善於利用科技提升服務(Use technology intelligently to enhance service)

在利用科技時應注意：

尋求問題的解答比尋求新科技重要。

任何整體的建議都必須從服務的觀點考慮成本--效能以及成本--利潤的加權。現代圖書館應備有自動化資訊系統，提供讀者檢索館內外以及國際上各種位化的資料和資訊。

保障知識的無障礙空間(protect free access to knowledge)

未來的人類只能從我們留下的資料認識我們，也只能知道我們所留下來的資訊，圖書館著重於社會、政治和知識的自由，所以圖書館有保留所有資訊的義務，也有提供所有個人、社團資料的義務。

尊重過去創造未來(Honor the past and create the future)

未來圖書館不僅要保存過去最好的事物，同時也應保存圖書館歷史和人類的智慧，傳遞歷史和智慧是圖書館的主要責任，所以未來圖書館必須保存過去和現在的資料。

六、圖書館讀者服務的內涵

廣義：所有圖書館的各種活動

狹義：典藏、閱覽、流通、參考。

七、讀者服務部門的組織

讀者服務與圖書館組織

讀者服務與其他部門關係

八、讀者服務的發展趨勢

1. 讀者需求導向
2. 服務內容個人化
3. 服務方式多元化
4. 服務人員專業化