

讀者服務第二講次

主 題：讀者服務的哲學基礎與倫理守則

教學目標：

- 1.瞭解影響圖書館服務的內部因素
- 2.思考圖書館員服務的基本理念

上課時間：

2006年10月2日-10月16日

課堂討論：個案討論

您是一位機智、熱心的館員，下列狀況您如何處理：

- 遊民堅持要進圖書館
- 讀者佔位置，特別是以圖書館的書佔位置
- 讀者的 call 機在圖書館內響個不停
- 讀者攜帶食物在圖書館內食用
- 讀者性騷擾的情況在圖書館發生

討論準備資料： 每人就上述狀況擇一準備書面資料

(請從服務的觀點探討，必須包括您處理的細節)

討 論 時 間：

2006年10月16日

課程大綱

一、圖書資訊服務的本質

(一)圖書資訊服務的特性

- 圖書資訊服務是在提供
 - 一個創造「溝通交流附加價值」的服務空間
- 資訊服務是在創造
 - 一個「創造顧客價值」的服務空間，
 - 一個「資訊交換溝通交流」的空間人與人、人與物、物與物 因此圖書資訊服務格調與專業的資訊知識是有別於其他資訊業的服務

(二)服務的本質

- S Smile for everyone
- E Excellence in everything you do
- R Reaching out to every customer with hospitality
- V Viewing every customer as special
- I Inviting your customer to return
- C Creating a warm atmosphere
- E Eye contact that shows we care

二、讀者的概念與類型

(一)讀者的概念

- 使用者
- 人人平等
- 衣食父母

(二)讀者的類型

- 內部讀者
- 外部讀者
- 現在的讀者
- 潛在的讀者

三、讀者的資訊需求

(一) 人類的資訊需求

1. 人需要那些資訊：工作、學習、休閒
2. 資訊從那裏來：personal source and resources
3. 取得資訊：太貴？過程複雜？不熟悉？

(二) 「公共」圖書館的概念

1. 從捐贈的藏書開始：學校圖書館
2. 世界最大的大學圖書館：Harvard Widener Library John Harvard 捐贈
3. reading society a 共享圖書：公共圖書館

(三) 圖書館服務的方式

1. 採購大量的圖書：滿足需求
2. 提供集中及適當的地方典藏
3. 資訊增值、資訊組織：方便檢索
4. 提供使用協助：參考服務
5. 問題：Who should decide what to acquire and how to build library collections? We do have an interest in the storage of materials in terms of preservation as well as space requirements for collections and people.

(四) 從歷史觀點看圖書館資訊服務

1. 採購與典藏資料是圖書館第一要務
2. 早期圖書館提供有限資料服務，幾乎無參考服務：18 世紀及 19 世紀早期
3. 美國大學圖書館開放時間極短，學生只允許在館內使用。
4. 隨著大學的規模擴大以及教學方式的改變，圖書館開放的時間以及使用方式逐漸改變。
5. 公共圖書館在 19 世紀開始參考服務業務。
6. 1914 年以後，Harvard 大學學生建議創立參考服務部門，1930 年 Harvard Widener Library 提供有限的參考服務。
7. 圖書館利用教育是圖書館員在參考服務外花較多時間的服務。圖書館利用教育的目的服務的目的有二：一是教導民眾使能獨立使用資訊資源。其二是使現有人員可以投入夠多時間幫助更多使用者。
8. 公共圖書館的利用指導和學校圖書館不同，主要是一對一的指導，同時會針對一或二種資訊資源。
9. 專門圖書館通常直接提供資訊給使用者。

(五) 館員的服務目標

1. 提供資訊檢索
2. 協助讀者尋找資料。
3. 美國圖書館學會的倫理守則提到圖館的資訊服務哲學：「圖書館應以最合適、

最有用的館藏提供最優質的服務，以公平公正的流通服務政策以及有技巧的、正確的、無偏無私的回答所有需要協助的問題。」

4. 收費政策會否影響圖書館服務的哲學？

四、 圖書館發展的質變過程

1950 圖書館運動

1960 自動化圖書館

1970 網路化圖書館

1980 電子化圖書館

1990 虛擬圖書館

2000 多元化圖書館

五、 影響圖書館服務的因素資訊技術

1. 資源共享的觀念

2. 合作制度

3. 多媒體資料

4. 科學管理策略

六、 圖書館服務方式的改變

過去	現在
圖書館管理者	資訊提供者
單一媒體	多種媒體
本館館藏	虛擬館藏
被動服務	主動服務
當地服務	全球服務(Global reach)
適時服務	及時服務(Just in time)

七、 圖書館員的倫理守則

八、 讀者服務的基本觀念

讀者服務新觀念，首先必須建立「讀者意識」。從人生哲學的來看，服務讀者的態度應有三心二意：

三心

一、同理心

即是人同此心，心同此理。希望別人怎對待我們，我們先要怎樣對待別人。這就是「讀者意識」。人與人之間都有互相服務的機會，況且服務態度好是一個人事業成功的基礎，或許因為個人的服務好而開創出人生的新境界。

每當服務讀者時，要常想到山不轉路轉，總有一天我們會被別人服務。在佛教的觀念裏，能夠服務別人就是累積福德，應該常懷感恩的態度。其實服務別人時就是在學習，學習如何與他人相處。學習如何發展自己，如何使別人快樂。服務不是一成不變的，應常常換個角度思考別人的位置，思考別人處在我的狀況時會如何，考慮到別人的需要。

二、平等心

這是一個相對的世界，使我們對世界產生分別與執著，而沒有辦法平等的去對待眾生。抱持平等心，也就是要我們打破對人對事物的執著。人之所以不平等，主要因為人對事務觀點的執著。如對事務看成有價值，那就有價值。但很多的價值是由外在的判斷給予評定的，在這個紛亂的世界裏，你給自己的價值多高，你的價值就有多高。不過，反過來思維，要認識到眾生的本質都是非常接近的，包括總統、計程車司機、農夫、行政院長等，在本質上都是一樣的，之所以會不一樣，是因為大家都以不平等之心，給高低不一的評價。由於這種的評價而扭曲了我們服務的態度，所以社會上很多人為了想得到更多的尊敬而扭曲自己，為的是使社會上沒有平等心的人對他們有更高的尊敬。一個人若由外在的價值來評定的話，整個社會則失去平等心。對人要有好的服務態度，就是要打破對人的執著、對事的執著，那麼就要有平等的態度。平等態度的建立，就是平常要養成觀照、思維生命的實相，去觀照真實的狀況。

人沒有一定的價值，在根本上每個人的價值是平等的，為什麼有不同的身價？那是因為人對人之間有不平等心。那麼如何將最低賤的和最高貴的都等同視之，就是要不斷的去打破對事務的執著。

三、平常心

就是沒有比較心，不跟別人爭勝的心，在這個世界上，每個人雖然都有所不同，但都應受到尊重。因為每個人都有其特質、有其長處，若有比較的心，將是服務人員痛苦的來源，我們不需要比較，我們有自己的長處，只要我們認識自己的長

處，便沒有比較心，於是更能發展出平常的態度。當你有了平常的態度，你的人生不管碰到什麼樣的人或什麼樣狀況，你的心都會很平常，不會散或變動，也不會為外在的慾望所影響，更能體會出所有的人生的一切經驗都是歷程而已。我們盡自己的力量活在世上為別人服務，是多麼的充實而有意義，而不在意別人對我的服務態度是什麼，因為我們有平常心。

二意

一、 奉獻的意念

我的人生觀只有二句話「春蠶到死絲方盡，蠟炬成灰淚始乾」。因為春蠶在這個世界上的意義是不斷的吐絲，吐到最後死掉為止。一根蠟燭被做出來，其在世界上的意義就是一直燃燒至終才算完成，若一根蠟燭從未燃燒過，就從沒有產生意義。如果有一隻蠶從來沒有吐過絲，那麼這隻蠶的生命又未曾完成。所以人像蠟燭樣地不斷燃燒自己，為的是要帶給別人光明和溫暖。人的一生非常渺小而短暫，尤其是到中年，特別感受得到短暫，因為親友陸續離開這個世界；感受到渺小，因為不管你多麼努力，其實在茫茫人海之中也只是一粟而已，沒有什麼值得驕傲的。由於渺小和短暫，我們更應該把握生命的意義，把自己奉獻出來，把自己的能力發揮出來。

二、 關懷的意念

又是要去關懷別人，去愛別人，為什麼要去關懷別人？在這個廣大的時空、因緣、宇宙裏，渺小而短暫的人能相互碰面是非常難得，每個人都可能流著和你有關係的血液，所以要互相關愛。

To be or not to be

狀況： 1. 某學院博士班學生攜帶未借閱圖書出館，在出入口為安全系統偵測出，依規定需處以義務勞動 20 小時或記小過一次。
2. 該生係某館員之姪女，該館員平時工作認真，深得各組組長及館長稱許。同時與閱覽組組長私交頗篤。

問題： 1. 你是圖書館閱覽組組長，請問你怎麼辦？
2. 針對閱覽組組長不同的處理方式，如果你是館長，你會如何處理？