

我國大學圖書館資訊倫理認知與問題之研究

The Study of Library Information Ethics in University Libraries in R.O.C.

李適竹

Lee, Lucy Te-Chu

國立臺灣大學圖書館學系教授

Professor, Department of Library Science, National Taiwan University

莊道明

Chuang, Tao-Ming

世界新聞傳播學院圖書資訊學系副教授

Associate Professor, Department of Library and Information Studies

The World College of Journalism and Communications

【摘 要 Abstract】

本研究針對我國大學圖書館館員的專業倫理素養加以調查，以研擬我國圖書館專業倫理守則初稿。本研究採用文獻分析法、問卷調查法，並舉辦座談會深入探討大學圖書館中相關的倫理問題。研究結果發現：一、各國國情不同或學會組織成員的差異，使各國專業倫理守則內容與條文表達形式有所差異。二、90%以上被調查的圖書館界學者教授肯定制訂我國圖書館專業倫理守則之必要性。三、80%以上被調查的大學圖書館館員對於圖書館專業倫理守則的制訂與功能持贊同的態度，91.3%的館員認為「目前國內圖書館員符合專業倫理行為」適當。本研究參考國外專業學會之專業倫理守則內容，及國內專家學者與圖書館從業人員之意見，研擬出適合「我國圖書館之專業倫理守則初稿」，並提出十項建議。

The purpose of this research is to study the present status of professional ethical issues in university libraries in R.O.C., and to propose a draft of code of ethics for Chinese librarians. For this project, the questionnaire survey method and discussion meetings are employed. The major results and suggestions of the research are as following: (1) The differences in cultural background and professional organizations, the codes of ethics tends to be different in their contents and formats; (2) Over 90% of library peers are approved the importance of the codes of ethics for librarians in this country; (3) Over 80% of university librarians also agreed with the necessity of formulating code of ethics for Chinese librarians; and (4) A proposed draft of code of ethics for Chinese librarians has completed.

關 鍵 詞：資訊倫理、道德判斷、專業倫理、大學圖書館。

Keywords: Information Ethics、Morality Judgement、Professional Ethics、University Libraries.

壹、前言

本世紀以來，由於社會專業團體與職業的出現，為了維繫其共同利益、專業水準，並為獲取社會大眾對其職業的信賴與專業技能認定，進而要求會員做到自我約束與管理的目地，因此逐步發展出專業倫理。所謂專業倫理 (Professional Ethics) 是一套系統性的行為規範，其所規範的行為與專業服務密切相關，除一般的社會道德外，更包含與專業相關的職業道德。廣義而言，專業倫理是探討專業環境下，專業倫理的價值、專業服務的行為規範、專業服務的目的、專業人員與客戶間的倫理關係、專業服務對社會大眾造成的影響（尤其客戶利用專業服務對社會大眾造成傷害的問題）、專業人員在公司的地位與角色問題等。

美國梅爾菲·杜威 (Melvil Dewey) 於 1887 年在紐約哥倫比亞大學 (Columbia University) 設立圖書館學院 (School of Library Economy) 後，正式開啟圖書館學專業教育大門。圖書館學在歷經一百多年後，已形成專屬圖書館學的專業理論與實務。英、美、日的圖書館學會為顯示對社會服務的責任與專業信念，紛紛制訂出圖書館館員的專業倫理。例如美國圖書館學會曾於 1838、1973、1975、1981 年公佈圖書館專業倫理守則 (Statement on Professional Ethics)；英國圖書館學會 (the Library Association of UK) 在 1983 年公佈英國圖書館學會專業行為守則 (The Library Association, Code of Professional Conduct)；日本圖書館學會於 1980 年公佈

圖書館員倫理綱領。以上三個國家的圖書館專業學會已都意識到專業倫理對專業服務的重要性，因而在匯聚各方意見之後，擬出屬於該學會的專業倫理守則。從英美日各國專業倫理守則中可以發現，隨著資訊化社會的來臨，圖書館專業倫理更加重視資訊自由的流通、隱私安全的保護、禁止個人不當利益、禁止對讀者的差別待遇、鼓勵提昇專業水準、鼓勵館員提供最好的服務等內容。反觀我國圖書館學會尚未發展出屬於我國圖書館的資訊倫理，一般館員無論在學校養成教育或工作環境之中，均缺乏對於專業倫理的認識，造成館員的服務缺乏專業素養與社會服務的責任感。有鑑於此，本研究針對大學圖書館館員的專業倫理素養予以調查，調查結果擬提供中國圖書館學會，研擬一份合乎我國國情與社會現況需要的倫理守則。

貳、文獻分析

有關圖書館專業倫理的研究文獻，仍以英文期刊居多。芬克斯 (Finks, L.W.) 及修可菲爾德 (Soekfeld, F.)、布立爾 (Preer, J.)、藍尼爾 (Lanier, D.)、賀歇伍德 (Usherwood, B.)、葛林伍德 (Greenwood, T.) 等，分別探討英、美國圖書館學會圖書館專業倫理守則發展的歷史、意義、內涵、價值、評價等。碧兒苞恩 (Bierbaum, E.G.) 探討圖書館技術服務應注意的專業倫理原則。包伊桑納 (Boissonnas, C.M.)、普雷斯里 (Presley, R.L.)、得夫林 (Devlin, M.)、柯菲 (Coffey, J.R.)、葛賀那 (Goehner, D.)、馬斯 (Marsh, C.)

）研究圖書館資料徵集業務與代理商間專業倫理的內涵。巴若吉安 (Bazirjian, R.) 與艾立克生 (Ericson, R.L.) 探討圖書註銷作業應注意的專業倫理問題。

布朗 (Brown, Y.)、卡芮 (Caren, L.) 及尚蒙米爾 (Someville, A.)、高登 (Golden, F.A.)、格梅爾 (Gremmels, G.S.)、哈蒂 (Hardy, G.J.) 及羅賓森 (Robinson, J.S.)、傑森 (Jansen, L.M.)、波蒂 (Protti, M.E.)、雷根 (Regan, M.)、卡斯特 (Koster, G.E.) 探討圖書館參考服務應注意的專業倫理問題。史托佛 (Stover, M.)、迪凡奇諾 (Del Vecchio, R.A.)、伍德 (Wood, M.S.) 探討參考服務中，讀者隱私保密的問題。愛倫·金 (Alan King)、史密施 (Smith, M.M.)、雪佛 (Shaver, D.B.)、佛羅林契 (Froehlich, T.J.) 就圖書館線上資訊服務所面臨的專業倫理予以探討。謝清俊教授、盧荷生教授、羅格斯 (Rogers, S.L.) 等就專業倫理教育施行的必要性、課程設計及現況分別提出看法及調查報告。

李高美娜及張保隆教授、朱柏松教授、海芙納 (Hafner, K.) 及馬可夫 (Markoff, J.)、道斯 (Doss, E.) 及勞依 (Loui, M.C.)、巴須金 (Bashkin, A.A.)、郝伯門 (Hauptman, R.) 與摩汀 (Motin, S.)、蘇佛蘭 (Szofran, N.)、撒佛妮 (Saftner, D.) 及雷根哈納森 (Raghunathan, B.)、李德 (Reed, P.)、鍾斯 (Jones, R.A.)、歐季 (Oz, E.) 等對於現今網路資訊倫理問題予以探討。

有關圖書館專業倫理的專書方面，霍特曼 (Hauptman, R.) 從圖書館各服務層面探討

圖書館專業倫理問題並輔以許多個案實例，以加強讀者對圖書館專業倫理的認知。林賽 (Lindsey, J.A.) 及普倫蒂斯 (Prentice, A.E.) 從英美國家專業倫理發展歷程，逐步探索美國圖書館學會專業倫理的發展與演變的過程，是欲瞭解美國圖書館學會專業倫理守則發展史不可缺少的專著。明特支 (Mintz, A.P.) 編著的資訊倫理會議論文集，收錄許多圖書館館員應該注意的資訊倫理相關議題，書中附有詳盡的參考書目。莫瑞 (B. J. Murray) 碩士論文探討美國圖書館學會專業倫理守則發展與演變史，是一本瞭解今日美國圖書館學會專業服務演變相當好的著作。

由於專業倫理發展始於英美國家，因而圖書館專業倫理文獻的相關著作仍以外文居多。近年由於我國各行業逐步邁向專業化服務與認證制度，因此如何加強專業人員的專業技能與倫理，亦引發其他專業組織的關切，使得專業倫理論著亦逐漸增多之中。

參、研究目的、方法與實施

本研究針對國內大學圖書館館員為主，採用問卷訪問調查法達到下列研究目的：

- 一、探究各國重要圖書資訊學會的倫理守則精神與內涵；
- 二、比較各圖書資訊學會專業倫理的異同；
- 三、分析專業倫理對於圖書館各項作業的影響層面；
- 四、調查國內大學圖書館館員的專業倫理認知程度與專業道德判斷能力；
- 五、研擬出我國圖書館資訊倫理守則初稿。

本計畫採用文獻分析法、問卷訪問調查法與座談會並行。採用文獻分析法蒐集各國圖書館和資訊科學學會的專業倫理，以瞭解其專業倫理的內涵與主題。依據文獻分析結果設計館員問卷調查表，以探究目前大學圖書館館員對專業倫理的認知程度與服務的道德判斷力。根據研究調查需要，本研究從中國圖書館會員名錄內之大學圖書館館員清冊中，抽出147個樣本，並實施大學圖書館專業人員專業倫理的調查。共回收有效問卷129份，回收率87.76%。此外，針對六校圖書資訊學相關系所任教教授的問卷普查，共回收有效問卷13份，問卷回收率81.25%。此外，本研究為進一步瞭解與釐清問卷有爭議的問題，分別於北中南各舉辦一次訪問座談，以廣徵各方建議。

肆、調查結果與分析

本研究首先蒐集國內外相關文獻，作初步的文獻探討，建立本研究的基礎背景。其次，分別邀請國內圖書館界的學者教授及樣選大學圖書館館員，就圖書館專業倫理問題實施問卷調查。根據問卷調查結果，分別於北、中、南三區舉辦座談與訪談，以進一步瞭解問題。以下針對本研究調查之結果逐一說明：

一、各國重要圖書館學會專業倫理守則

專業倫理守則乃根據專業精神與道德所訂立的書面文件。其內容均是原則性的專業行為規範，文字清晰簡短具鼓勵性，不若法律條文講求周密嚴謹，為專業學會針對專業

人員所制訂的服務行為準則。本研究為瞭解國外圖書館學會已建立的專業服務行為規範之內容，分別蒐集美國圖書館學會、美國資訊科學學會、英國圖書館學會、及日本圖書館學會四個國外重要的圖書館專業學會的專業倫理守則，就其內容加以比較與分析。根據比較分析的結果，發現此四個專業學會的專業倫理守則，有四項是共同具備的內容，包括「專業服務的誠實、客觀與能力」、「熱誠提供大眾所需要的服務」、「維護專業的榮譽與尊嚴」、「尊重自主性、個人隱私保密與業務機密」。此四項專業倫理精神均是針對圖書館專業人員，服務社會大眾所需具備的基本態度而制訂。換言之，圖書館的專業館員在從事各種服務工作時，應憑藉專業的訓練與技能，在誠實客觀的判斷下，以熱誠的態度服務社會大眾，如此方能維護圖書館專業服務的榮譽與尊嚴。圖書館館員於服務社會大眾時，應注意對讀者隱私的保密與業務機密的維護。由於圖書館或資訊中心的服務內涵，均是以資訊的搜集、整理、儲存、檢索及利用為主。因此，對於機構內部或讀者資訊的保密及隱私的維護，就成為圖書館學會專業倫理所關心的議題。

圖書館專業倫理中，隱私權保護的概念源自西方文化的思想，隱私權本身與人權有密切的關係。在民主國家中，隱私權亦屬於人權的一部份。當前由於個人的隱私權，常受到大眾媒體、商業機構、情治單位不當的侵犯，造成個人生活安寧上的困擾。因此，隱私權的維護即成為讀者利用資訊服務上，一個關切且重視的問題。英美的圖書館為建

立社會大眾對其所提供之各項資訊服務的信任關係，在專業倫理守則中，明顯表示對讀者隱私權應有的保護。日本圖書館的發展，由於深受美國圖書館發展的影響，故在日本圖書館學會的圖書館員倫理綱領中，亦將讀者隱私權的保護列入其中。

從比較各國專業倫理守則之中，也可明顯看出各學會由於服務對象及國情不同，其倫理守則各有其特色。美國圖書館學會由於組成會員的份子眾多，為使其倫理守則能廣泛被會員接受與遵循，在不斷修改下逐步簡化，故其倫理守則的內容與條文，至今僅有八個條文。美國資訊科學學會的會員包括圖書館界、營利與非營利的資訊中心，電腦資訊界等從業人員。因此，守則制訂對象皆以資訊專家概稱之，並明訂營利性資訊專業服務，對贊助者、顧客、或雇主等應注意的專業倫理守則。英國圖書館學會對會員有極高的控制權力，類似工會的性質，因此，其專業倫理守則之制訂相當嚴謹與嚴格。如守則內有明文規定處分的條款及方式，是四種專業倫理守則之中，唯一具備處分條款的倫理守則。日本圖書館學會的圖書館員倫理綱領中，極大部份乃沿用英美國家圖書館專業倫理守則的內容，但因應日本文化的傳統及特色，其倫理守則亦加入日本民族「群」性與文化的條文，包括「強調服務合作性的重要」、「對自我努力的期許」、「參與文化發展與創造」等。這些均是英美圖書館學會專業倫理守則，所沒有的專業倫理的內涵。

根據上述四個國外專業倫理守則內容的比較，發現圖書館專業倫理守則中，具備一

套基本共同專業倫理的價值觀。此價值觀不因國別不同而有所差異，其中如「專業服務的誠實、客觀與能力」、「熱誠提供大眾所需要的服務」、「維護專業的榮譽與尊嚴」、「尊重自主性、個人隱私保密與業務機密」等。此外，由於各國國情不同或學會組織成員的差異，致使各國專業倫理守則內容與條文表達形式有所差異。因此，任一學會有意制訂專業倫理守則時，除考量圖書館服務的基本專業倫理價值觀外，也應該將會員的屬性與本國文化傳統，適度的表達於專業倫理守則項目中。

二、圖書館專業倫理對圖書館各項作業的影響

圖書館專業倫理對於圖書館各項作業的影響相當廣泛。根據文獻的整理及研究結果，可分成五大類，包括「圖書館行政管理之專業倫理」、「技術服務與館藏發展之專業倫理」、「讀者與資訊服務之專業倫理」、「圖書館專業倫理教育」、及「資訊倫理」等。

圖書館行政管理的專業倫理，亦是館員的「工作倫理」，其所關切的問題在雇主與雇員間應有之行為規範。雇主與雇員之關係中，由於身份職位的差異，產生對待行為上的差別，其中包括所屬機構主管與館員、館長與館員、主任與館員、館長與主任等。上述不同職位間之行為與對待關係應如何維繫，即成為圖書館行政管理倫理所關切的問題。在本研究中，就館員處理「業務機密」、「兼差」、「公出請假」、「公器私用」、「對外發表論著」、「場地外借」、「兼課或

公假進修」等工作倫理進行調查研究。

技術服務與館藏發展之專業倫理所涉及的問題，乃是對「經費」及「資料」處理的方法及態度。圖書館經費與資料的來源，來自單位購買、交換及捐助等途徑。由於圖書館必須向外採購圖書等各種資料，其採購過程的公平性便成為專業倫理所關切的主題。而在資料處理方面，所關切的主題除館藏發展的客觀性外，對於捐贈資料處理的公私性亦是另一關注的焦點。本研究針對館員如何處理「書商的餐會」、「館藏發展的客觀性」、「贈款或贈書的公私處理」等問題加以調查。

讀者與資訊服務專業倫理是圖書館專業倫理問題中，最複雜也最具爭議的項目。圖書館的設立與提供服務，乃在於提供讀者利用，以促進社會發展及國家進步。上述圖書館服務的目標是一個至為崇高的理想，但就實際而言，圖書館服務讀者是否能夠促進社會大眾的福祉，決定權並非由圖書館單方面決定，其關鍵仍在讀者本身。根據文獻的研究發現，國外圖書館在讀者與資訊服務專業倫理的探討上，都是針對如何維護與保障讀者的基本權利，如隱私權、不可差別待遇、知的權利等。然而在實際問題的討論上，往往集中在讀者誤用資訊的專業倫理處理上。因此，圖書館館員在處理此問題時，常常陷入兩難的局面。一方面圖書館保障讀者的基本權利是基於專業理想與社會信託，但當讀者可能將此權利運用於非正途時，館員則必須在專業理想與可能發生不幸後果下面臨抉擇。因此，讀者與資訊服務專業倫理是圖書

館專業倫理中，最為複雜且富爭議問題的主題。本研究中，針對「提供讀者潛在性危險的資訊」、「讀者違規使用設備」、「提供藥物、法律的知識」、「讀者隱私保護」、「智慧財產權保護」等議題亦加以探究。

圖書館專業倫理教育方面所涉及的議題，在探究專業倫理教育的有效性，及專業倫理教育應該如何實行？該採何種教學方式？教授的師資為何？根據國內外文獻的探討，某些專家學者認為倫理是無法教導的，亦認為倫理是一種生活方式與習慣，教師若將倫理當作一種知識傳遞給學生，將無助於學生倫理行為的產生，必需透過老師及家長的身教、社會風氣的推動，才能促進學生倫理行為的產生。因此，專業倫理教育若以一門專業課程方式教授，其效果將極為有限，猶如被開罰單的學生，都知道「闖紅燈是違規」一樣。在另一方面，亦有學者認為，專業倫理教育可協助專業人員對從事專業倫理問題的決策。由於現行專業環境日趨複雜，專業人員面對許多兩難的專業問題時，往往不知如何解決，專業倫理教育至少可以提供專業人員一個思考的方向。因此，專業倫理教育雖無法瞬間改變一個人的行為，但確可為專業人員提供解決倫理難題思考角度。本研究針對專業倫理教育的「有效性」、「課程施行方式」、「必修或選修」等加以調查。

資訊倫理是探究人類使用資訊解決行為對錯的主題。該主題亦有利用電腦從事資訊的蒐集、整理、儲存與使用等。由於目前圖書館運用電腦極為普及，加上網路應用已成為趨勢，因此，資訊倫理的議題亦已含蓋圖

書館的各種服務。本研究針對「電腦軟體複製」予以探討。

由以上的探討，發現圖書館專業倫理遍佈於圖書館各種服務中。因此，如何根據圖書館專業倫理的理想，有效規範圖書館所提供的各種服務是一項極為重要的課題。

三、圖書館學者教授意見

本研究針對臺灣大學、政治大學、輔仁大學、淡江大學、臺灣師範大學及世界新聞傳播學院等六校的圖書資訊學相關系所的17位教授，施行問卷調查。根據回收有效問卷13份的統計結果發現：

(一)、學者教授對專業倫理守則態度方面：
90.0%以上的學者教授肯定我國應制訂「圖書館專業倫理守則」，並肯定專業倫理守則有助於「圖書館專業形象的建立」、「專業服務的提昇」、「圖書館系所學生對於專業服務的認知」、及「館員對於從事專業服務的決策」等。其中「對專業倫理守則中是否應該制訂具處分性內容」中，有61.6%表示贊成，有15.4%不表示意見，另有23.1%表示反對。顯示在處分內容方面學者教授的意見較為分散。

(二)、學者教授對於專業倫理守則內容方面：
本研究依據國內外文獻及重要學會的倫理守則，共列出十六項專業倫理守則的內容，請學者教授勾選表示意見並選出五項最重要的項次。根據問卷統計結果，90%以上的學者教授都贊同十六項倫理守則的內容。而依據其選出五項最重要的項目統計結果，十

六項中有七項是較重要的，其重要性分別是「熱誠提供大眾所需要的服務」、「避免任何利益的衝突與貪污」、「專業服務的誠實、客觀與能力」、「尊重自主性、個人隱私保密與業務機密」、「維護專業的榮譽與尊嚴」、「向大眾宣揚圖書館專業服務的優點」、「不能有任何服務的差別待遇」、「尊重智慧財產權」等。

四、國內大學圖書館館員專業倫理認知與道德判斷能力

本研究以大學圖書館專業圖書館員為主要調查對象。因此，在問卷調查部份乃依據中國圖書館學會會員名錄內，349名大學圖書館會員名單清冊中隨機抽樣出調查樣本147名加以調查。根據回收的有效問卷129份（問卷回收率87.76%）統計，獲得以下的結論：

(一)、專業倫理問題處理方面

1. 圖書館行政管理倫理問題處理

多數館員對於行政管理倫理問題的解決，表現出相當高的一致性。對於「兼差」問題的處理上，多數的館員會採取徵求主管的同意，其次則選擇拒絕。對於「公出請假」及「業務機密」問題上，絕大多數館員表現出誠實的態度。在「公器私用」的問題中，多數館員表示不可為的態度。「對外發表論著」方面，館員的表現則較為分歧。由於對外發表論著問題上，涉及到論著內容是否與職務相關？是否引用館內資料？引用資料內容是否涉及館內敏感或機密性問題等？加上發表者使用的身份與職稱。因此，館員對於

此問題的處理上較為分歧。對「場地外借」處理方面，絕大多數館員表示需按照性質來決定，因此是依個案來處理。「兼課或公假進修」問題處理方面，館員的態度亦較分散。其中多數館員認為應該利用非上班時間彌補公務，部份館員認為應視業務積壓情況而定，顯示館員對公務與進修兼課價值觀的選擇，有其不同的判斷。

2. 圖書館技術服務與館藏發展專業倫理問題

圖書館技術服務主要以採訪業務及編目業務為主。採訪業務的專業倫理常涉及特殊利益的問題，其中又以書商餐會邀請最為常見。「書商餐會」項目中，半數以上的館員選擇拒絕邀請，但在「其他」選項中，24.2%的館員表示，在某些狀況下是可以接受邀請，包括事先向主管報備並獲核准、依餐會性質而定等。圖書館館藏發展的專業倫理問題，在於「是否有館藏政策及執行客觀性」、「贈款或贈書的公私處理」兩大問題處理上。在「是否有館藏政策及執行客觀性」問題處理上，目前由於多數圖書館欠缺書面的館藏發展政策，因而圖書館館藏發展不免陷於人為主觀的判定。尤其當館藏發展受到人事命令干擾時，館員常會不知如何是從。本研究中假定當館藏發展與主管命令（主任）發生衝突時，館員會作何選擇？結果顯示18.3%的館員仍以館藏發展政策為主，37.3%的館員會尋求更上一層主管（館長）的意見。顯現當館藏發展政策不明確時，館員的態度也較偏向從人事溝通方面尋求支持與解決難題。對「贈款或贈書的公私處理」議題上，館員處理的態度傾向於公私分明。例

如對於「捐款更改用途」，85.3%的館員認為當捐款變更用途時，應通知捐贈者並徵得其同意。在「不符合館藏的贈書」處理上，48.1%的館員認為贈書可供讀者自由取閱，館員並不認為「館員可以隨己喜好收為己有」，顯示出館員對於公私問題的認知上，相當良好。

3. 圖書館參考及流通服務專業倫理問題

圖書館參考及流通服務是透過館員提供讀者所需要的各種資訊服務。因而館員所面臨的專業倫理問題可分為資料提供與讀者服務兩方面。在資料提供方面包括「潛在性危險的資訊」、「藥物、法律的知識」、及「智慧財產權保護」；讀者服務方面則包括「違規使用設備」、「讀者隱私的保護」等。

在提供讀者「潛在性危險的資訊」問題處理上，館員回答相當分歧。館員對於提供讀者製作炸彈、毒品等資料時，由於擔心讀者誤用情況的發生，造成對問題回答上產生相當大的不確定性。本研究中高達45%的館員，在「其他」選項中表達其看法。多數館員表示對類似參考服務問題處理上，應該進一步瞭解讀者的使用企圖後，才決定是否要提供讀者資料，而有11.8%的館員認為應該無條件提供讀者所需要的資訊。為確保讀者正確使用資訊，是否可依據個人主觀的看法，來檢查讀者利用資訊的企圖，是一個相當受到爭議的問題。在英美圖書館專業倫理中，認為館員應以準確無偏見的作法，提供讀者所需要的服務。至於讀者對獲取的資訊作何種運用，則非館員應該考慮甚至檢查的事情。在英美國家文化體系，認為圖書館是提

供人民資訊的重要單位，也是人民獲取知識與資訊的重要場所，民衆向圖書館查詢或索閱資料是人民的基本權利，因而圖書館有責任維護人民知的權利。凡有害於人民知的權利的任何舉動，圖書館都應該加以排除，其中亦包括對讀者不當的檢查行為。因此，館員是否應該基於任何安全的考量，對讀者的參考問題加以檢查？此外，館員是否應該發揮如偵探或警察的功能，對於讀者的參考問題偵察後，確定無安全顧慮才決定是否提供服務？但另一方面館員是否可以完全不考慮任何社會安全或責任，提供讀者所需的任何服務？將人民知的權利置於社會安全之上的專業服務精神，是否可為社會大眾所接受？這些爭議是否與國情、民情不同有關？皆是值得深入探討的專業倫理主題。

對「提供藥物、法律的知識」處理方面，如詢問安眠藥的使用方法，64.1%的館員主張請讀者找專業醫師或藥劑師洽詢，其次是詢問讀者需要此資料的目的，顯示館員對法律及醫藥等相關專業知識的處理方式，認知相當清楚。對「智慧財產權保護」方面，因館員對於智慧財產權認識程度不同，而有所差異。本研究中，以館際複印為例，結果顯示45.2%的館員會拒絕讀者不當的複印申請，21.4%的館員會允許分數次申請，顯示部份館員仍應加強智慧財產權的觀念。

讀者「違規使用設備」的處理，半數以上(54.7%)的館員會依館內規定處理，並無館員允許讀者違規使用圖書館的設備。在「讀者隱私保護」方面，本研究中，以保護讀者流通記錄為主。針對情治單位要求查閱讀

者借閱資料的問題，有78.1%的館員選擇向主管請示。此顯示館員對於情治單位的要求，會尋求上級主管的支持，但亦顯示館員對讀者隱私的保護缺乏自主性。在查詢讀者已外借書籍方面，86.0%的館員選擇告知查詢讀者到期日並辦理預約，沒有館員選擇告知借閱者為何人。顯示館員對於讀者流通記錄的保護認知相當清楚。

4. 電腦倫理問題

國內圖書館在施行自動化及網路化後，圖書館許多服務的推展均有賴電腦的使用才能完成，對於電腦軟硬體的管理也成為圖書館管理工作的項目之一，電腦倫理的問題也成為圖書館專業服務所關切的一部份。本研究針對「電腦軟體複製」問題予以探究，結果顯示84.5%的館員認為應該遵守著作權之規定，合理使用電腦軟體，有11.6%的館員表示不同意也不禁止的態度，顯示多數館員對於電腦倫理的認知相當清楚。

(二)、館員專業倫理工作守則內容方面

本研究為瞭解館員對工作環境中，專業倫理守則內容的認同程度，分別依「圖書館行政管理倫理問題」、「圖書館技術服務與館藏發展專業倫理」、「圖書館參考及流通服務專業倫理」、「電腦倫理」等四方面的專業倫理守則內容予以調查。所獲結論如下：

1. 圖書館行政管理倫理守則方面

55.1%的館員贊同「館員下班後不可任意使用辦公室的電腦設備，從事私人工作」，不贊同者有12.5%。對館員發表著作方面

，24.9%館員贊同「圖書館對館員欲對外發表之文章，不論其是否與其工作相關，應明文規定需先經主管審閱」，然而卻有高達53.5%的館員不予認同。顯示圖書館對館員向外發表著作，應該訂立更明確的辦法，而不適合於專業倫理守則中來規範。對「圖書館應制訂相關之規則（如：閱覽規則、館藏發展政策等），以利專業服務之進行」的內容，有98.4%的館員表贊同，顯示館員認同圖書館規章的訂定，有助於專業服務的推展。

2. 圖書館技術服務與館藏發展專業倫理守則方面

80.0%以上的館員贊同下列專業倫理守則內容，包括「圖書館採訪館員應盡量避免參加代理商或書商所招待之商業餐會」、「圖書館採訪館員不應利用採購職務之便，為個人獲取特殊的利益」、「圖書館採訪館員對於書商或代理商所邀約之餐會，應主動告知主管。若獲得主管授權參與，應將與會過程內容告知」、「對於所有書商應該給予公平同等的服務機會，不應對書商有差別待遇，但應依照圖書館採購的需求，選擇適合的書商」、「圖書館對於不符合館藏性質的贈書，應表示拒絕接受」、「贈書作業中應禁止館員私自將贈書據為己有，不適合入藏的圖書也應透過正常行政程序淘汰後，才可讓館員選取擁有」、「編目館員從事分編作業時，除應依照專業技能外，更需秉持著公正無偏見的態度，從事資料的處理」、「編目館員應選擇適當而正確的主題表詞彙與分類號，以免影響讀者的價值觀及對知識結構的

認知」、「會員圖書館應維持聯合書目資料庫內書目的品質」、「圖書館的館藏政策或採訪館員對於具爭議性主題的圖書（如：宣揚性或暴力之書刊），仍應秉持專業的精神，依據圖書館服務的宗旨從事選書的工作」。

較具爭議或贊同度偏低的守則內容有「圖書館基於保存文化遺產的責任，對於私人捐贈的圖書有接受的義務」（47.6%的館員表示反對，僅有40.6%的館員贊同）；及「圖書館為維持館藏學術地位的形象，仍應接受不符合館藏需要但為某一知名人士所捐贈的圖書」（65.1%的館員反對，9.5%的館員贊同）兩項。顯示館員對於社會人士捐贈的圖書具有選擇的自主權。

3. 圖書館參考及流通服務專業倫理方面

80.0%以上的館員贊同下列專業倫理守則內容，包括「圖書館對於讀者逾期還書的情況，得以罰款或停止借閱等方式加以處罰，以維護資訊之公平利用」、「圖書館流通館員對於讀者個人的隱私資料，應予保密」、「若讀者誤用自圖書館所獲取的資訊，而準備從事傷害自己或別人生命安全的事務時，圖書館得以向法律治安單位報告」、「圖書館的流通服務，館員之服務態度不得因讀者之身分地位或年齡等不同而有差別待遇」、「參考館員面對醫藥、法律、財務管理及消費等主題的參考問題時，應視情況與內容，適度地調整服務的層級或拒絕提供服務」、「參考館員從讀者之問題中察覺讀者可能誤用資訊，作出危及個人生命、權益或社會安全之情事時，得以拒絕回答讀者之參考問

題」、「參考館員對於讀者有關毒品、性知識、槍砲等具危險性知識的提供，應適度地採取保留態度」、「檢索館員應避免因個人之喜好、習慣或熟悉程度，影響到對資料庫及資訊系統的選擇或檢索策略的應用，因而妨礙了讀者利用線上檢索的公平性」、「對於打字錯誤、通訊突然中斷、檢索結果儲存錯誤等不可避免的非人為疏失所產生之誤失，館員應主動告知讀者，並不收取該次檢索所需之費用」、「線上檢索服務對讀者查詢資料的內容應予以保密，包括其檢索申請單、檢索策略、指令與其問題等」。

較具爭議或贊同率偏低者，包括「提供線上檢索服務時，若因館員檢索能力不足，造成檢索成果不佳，則該次檢索所需之費用應由圖書館自行吸收」（61.1%贊同）、「線上檢索館員不應利用為讀者進行檢索的時候，藉機練習個人的檢索技巧」（76.5%贊同）、「線上檢索館員不應將為讀者檢索所得結果，提供給亦需此類資料的其他讀者使用」（54.2%贊同）。由於線上檢索涉及變數多，造成館員對問題處理的認同度偏低，就專業倫理守則而言，並不適合統一規範，宜另訂處理辦法。

4. 電腦倫理方面

84.6%的館員贊同「若圖書館已採購具有智慧財產權的電腦軟體，不可讓館員複製以供個人或家庭使用」。對於「館員不可複製有版權的電腦軟體資料先予以試用，以作為將來採購的依據」有76.0%贊同。

(三)、館員對圖書館專業倫理守則看法方面

本研究調查館員對圖書館專業倫理守則的制訂與功能的看法。根據統計分析80.0%以上的館員贊同「圖書館界應該制訂專業的倫理守則」、「圖書館專業倫理守則，有助於圖書館專業形象的建立」、「圖書館專業倫理守則，有助於圖書館專業服務的提昇」、「圖書館專業倫理守則，有助於圖書館學系所學生對於圖書館專業服務的認知」、「圖書館專業倫理守則，有助於館員對於從事專業服務的決策」。其中館員對「專業倫理守則中，應制定具有處分性的內容」看法較為分歧，但仍有超過半數(51.5%)的館員贊同專業倫理守則中，應制定處分性的內容，而有21.1%的館員反對。在「對目前國內圖書館員符合專業倫理行為之看法」意見中，有91.3%的館員表示尚可或好，僅有8.5%的館員認為差。

五、我國圖書館專業倫理守則初稿

(一)、文獻分析比較

庫特真(Kultgen, J.)對美國八個專業學會專業倫理守則加以比較及分析，以「客觀誠實」、「對客戶、雇員及機構的忠誠與避免利益衝突」、「尊重同仁的工作空間、信任及公平的競爭」、「監督同仁、主動檢舉違反專業倫理的行為」等四項為上述八個學會共享的專業倫理守則內容。此外，根據美國圖書館學會、美國資訊科學學會、英國圖書館學會、日本圖書館學會正式頒佈的專業倫理守則內容比較分析，發現「專業服務的

誠實、客觀與能力」、「熱誠提供大眾所需要的服務」、「維護專業的榮譽與尊嚴」、「尊重自主性、個人隱私保密與業務機密」等四項是上述四個學會共享的專業倫理，值得作為我國擬訂專業倫理初稿的參考。（莊道明）

（二）、問卷調查結果

本研究對國內圖書館學系所教授專家的問卷統計分析顯示，絕大多數的學者專家均肯定專業倫理對專業的影響與重要性。針對我國圖書館專業倫理守則內容調查統計發現，學者專家認為下列圖書館專業倫理規範是較重要的：

1. 熱誠提供大眾所需要的服務；
2. 避免任何利益的衝突與貪污；
3. 專業服務的誠實、客觀與能力；
4. 尊重自主性、個人隱私保密與業務機密；
5. 維護專業的榮譽與尊嚴，向大眾宣揚圖書館專業服務的優點；
6. 不能有任何服務的差別待遇；
7. 尊重智慧財產權。

此外在本研究座談會方面，王振鵠教授認為圖書館專業倫理的宗旨應是發揮「敬業樂群」的精神，具體的內容應包括「行政倫理」、「服務規範」、「人際關係」、及「社會責任」等四方面。

依據文獻分析所得及調查問卷統計結果綜合整理，研擬「我國圖書館專業倫理守則初稿」如下：

1. 圖書館專業人員基於社會大眾的託負

，在公正客觀的前提下，應以熱誠的態度，提供讀者所需的服務；

2. 館員有責任保護讀者的隱私權，即對讀者在圖書館查尋、檢索、利用的各種資訊，都應加以保密；
3. 圖書館應尊重智慧財產權；
4. 在維護讀者知的權利下，抗拒不當的檢查制度，以善盡告知的責任；
5. 圖書館對讀者不應有服務或態度上的差別待遇；
6. 館員應秉持誠實的態度，避免不當的利益及貪汙行為；
7. 館員為維護專業的榮譽與尊嚴，應隨時充實自己的專業知識及技能，並向大眾宣揚圖書館專業服務的優點；
8. 館員應以公平及真誠的態度，維繫主管、同事及所屬機構間的關係。

陸、研究建議

根據本研究的調查與分析結果，針對我國圖書館專業倫理的發展與需要，提出以下幾項建議：

一、建議中國圖書館學會及早擬訂我國圖書館專業倫理守則

英美日等先進國家圖書館學會已訂該學會的專業倫理守則，作為館員從事各項服務工作的行為準則。由本研究分析亦發現，專業倫理遍佈於圖書館各項服務工作中。如何有效提昇館員專業服務的工作倫理與精神，避免不當的利益，實有賴中國圖書館學會及早擬訂我國圖書館館員專業倫理守則。根據

本研究已擬訂之我國圖書館專業倫理守則初稿，建議中國圖書館學會可參考本初稿，廣徵會員意見，儘速公告我國圖書館館員專業倫理守則，以取信於社會大眾。

二、建議中國圖書館學會法規委員會下設立專業倫理小組

為促進專業倫理能持續受到館員的重視，並有效提昇圖書館專業服務水準，建議中國圖書館學會法規委員會下設立專業倫理小組，以教育館員如何有效解決所面臨的專業倫理難題；監督與裁決違反專業倫理守則的情事；對社會大眾表達圖書館客觀及專業的立場；持續研究圖書館專業倫理問題，以因應時代的變遷與需要，並隨時更新專業倫理守則的內容等。

三、建立我國圖書館專業倫理個案資料庫

由於專業倫理問題的解決需要經驗及分析能力，學會應該建立圖書館專業倫理個案資料庫，以提昇館員解決倫理問題之能力及提供專業倫理教育之參考。資料庫除蒐集專業倫理個案外，並應將決策及思考方法逐一說明與解析。資料庫除了提供館員參考使用外，亦應開放給圖書館學系所師生教學使用。

四、推動我國圖書館專業倫理教育課程

專業倫理的推動應始於教育，因此圖書館專業倫理應從學校教育著手。根據本研究調查發現，絕大多數的專家學者及館員均肯定專業倫理教育的重要性，並認為應納入學校教育課程之中。至於應採單獨課程教授或融入於各課程中，則應該視該校的師資與課

程結構而定。至於專業倫理課程講授的方法，應有別於知識性課程講授的方式，力求課程生動活潑與生活實際化，教授方法包括倫理個案分析、機會教育、教師主導個案分析、或角色扮演等，逐一進行教學研討，以使專業倫理教育能落實於學生生活及未來專業服務工作中。

五、增進圖書館館員專業倫理問題處理與決策能力

面對日益複雜及多變的專業工作環境，館員所處理的專業倫理問題亦逐漸複雜。由本研究發現，館員對專業倫理問題的認知甚佳，但面對較複雜的難題時（如讀者誤用資訊的問題），其解決策略均尋求主管的意見或請求主管的同意，顯見館員面對較複雜的專業倫理決策時，缺乏獨立解決的技巧與行政上的自主性。因而如何透過在職教育與個案研討，加強館員對專業倫理問題處理的能力，應是館員專業倫理教育重點之一。

六、加強對網路資訊倫理問題的探討

現今由於各國推廣全球資訊基礎的建設，使得網路應用是大勢所趨。網路已成為各行各業必然應用的趨勢，圖書館亦復如是。面對網路應用日廣，如何加強網路用戶網路倫理的觀念，維護網路通道及使用的安全，已成為網路應用的重要課題。因此，圖書館身為網路資訊的提供者與使用者，應加強對網路資訊倫理問題的探討，並於網路服務推廣教育中，加強讀者網路倫理的教育，使讀者成為網路世界中的好公民。

七、加強館員對智慧財產權的觀念

從本研究中發現不少館員對電腦軟體使用及館際複印的問題，缺乏智慧財產權應有的觀念。因此，圖書館應該加強館員智慧財產權的觀念，並將具體的作法結合於各種服務工作項目之中。

八、促進工作場所專業倫理環境的建立

由於我國尚未制訂圖書館專業倫理守則，加上專業倫理缺乏有效的教育與提倡，使得國內圖書館的服務內涵中，欠缺專業倫理工作的環境。因此，國內圖書館除該加強專業倫理概念外，應鼓勵館員秉持敬業樂群的工作態度，在不斷創新的努力下，積極提昇圖書館各項服務，建立圖書館專業倫理的工作環境。

九、加強館員專業倫理問題處理的自主性

從本研究個案中發現，館員對難以處理問題時，均會選擇徵求主管的同意。此種必需訴諸更高主管的決策模式，顯示館員對於服務問題難題上，缺乏獨立判斷及自主的能力，如同未成年的兒童行事，都必需事先徵得父母認可一般。以專業技能而言，顯現專業館員欠缺獨立判斷能力。如何透過適當的在職訓練與教育，加強館員專業倫理問題處理能力，是提昇圖書館專業必要的一部份。

十、教師主管均應以身作則推動圖書館專業倫理

任何倫理教育或倫理環境要成功的建立，實有賴教師及主管以身作則。學校教師需以身教與言教並立，才能為學生樹立良好倫理行為的典範；同理，單位主管也必須以身作則，為部屬建立良好行事規範。任何倫理

行為與教育的失敗，均導因於言行不一。因此，專業倫理若僅止於知識的傳授或言談，將無助專業服務與環境的改善，必須於實際工作中落實。因此，教師與主管均應以身作則，為學生及館員樹立專業倫理的典範。

以上建議提供相關單位參考施行，使圖書館專業倫理能早日落實於圖書館專業服務工作中，以提昇圖書館專業服務的形象與獲取社會大眾的認同。

誌謝

感謝國科會資助研究經費，使得本研究得以順利完成。本研究計畫案為國科會編號 NSC84-2421-H-002-008M2「我國大學圖書館資訊倫理認知與問題之研究」。

參考書目：

- 朱柏松，「資訊時代、資訊問題及資訊法的範疇」，法學叢刊，137，頁 57-77。
- 李高美娜；張保隆，「大陸、香港及臺灣大學生對資訊倫理看法之比較研究」，Hong Kong Journal of Business Management，七，1994，頁 17-35。
- 海芙納 (Katie Hafner)；馬可夫 (John Markoff)，電腦叛客，(臺北：天下，民 83)。
- 陳曉理，「圖書館專業道德規範之探討」，政大圖資通訊，3，民 80，頁 41-44。
- 莊道明，圖書館專業倫理，(臺北：文華圖書館管理，民 85)。
- 廖又生，「圖書館行政倫理初探」，中國圖

- 書館學會會報，55，民84.12，頁7-12。
- 謝清俊，「資訊社會與倫理」，新聞學研究，46，民81.09，頁1-15。
- 盧荷生，「規劃圖書館學校倫理課程的構思」，中國圖書館學會會報，55，民84.12，頁1-6。
- Bashkin, A. A., "Behond netiquette", Conference on Ethical, Legal and Technological Aspects of Network Use and Abuse, American Association for the Advancement of Science, October 7-9, 1994.
- Bazirjian, R.; Ericson, R.L., "The Ethics of library discard practices", The Acquisitions Librarian, 4, 1990, p.135-145.
- Bierbaum, Esther Green, "Searching for the human good: some suggestions for a code of ethics for technical service", Technical Services Quarterly, 11 (3), 1994, p.1-18.
- Boissonnas, C. M., "The cost is more than elegant dinner: your ethics are at steak", Library Acquisitions: Practice & Theory, 11, 1987, p.143-152.
- Brown, Y., "From the reference desk to the jail house: unauthorized practice of law and librarians", Legal Reference Services Quarterly, 13 (4), 1994, p.31-45.
- Caren, L.; Somerville, A., "Issues facing private academic libraries considering feebased program", Reference Librarian, 22, 1988, p.37-49.
- Coffey, James R., "Contracts and ethics in library acquisitions: The expressed and the implied", The Acquisitions Librarian, 3, 1990, p.95-110.
- Del Vecchio, R. A., "Privacy and accountability at the reference desk", Reference Librarian, 38, 1992, p.133-40.
- Devlin, Mary, Workshop Leader; Miller, Heather, Recorder, "Ethics in action: the vendor's Perspective", The Serials Librarian, 25 (3/4), 1995, p.295-300.
- Doss, E.; Loui, M. C., "Ethics and the privacy of electronic mail", The Informaiton Society, 11, 1995, p.223-235.
- Froehlich, T. J., "Ethical considerations in end-user searching and training end users to be self searchers of CD-ROM and online databases", National Online Meeting, 1991, p.93-98.
- Goehner, D., "Vendor-library relations: the ethics of working with vendors", in Karen A. Schmidt ed. Understanding the Business of Library Acquisitions. (Chicago: ALA, 1990), p. 137-151.
- Golden, F. A., "The ethics of reference services for the public librarian", Reference Librarian, 30, 1990, p.157-166.
- Gremmels, G. S., "Reference in the public interest: an examination of ethics", RQ, 30 (1), 1990, p.82-87.
- Finks, Lee W., "Librarianship needs a new code of professional ethics", American Libraries, 22 (1), Jan. 1991, p.84-88, 90, 92.

- Greenwood, Terry, Library Association Working Party on Ethics Draft Code, "Professional ethics", New Library World, 82 (1973), July 1981, P.123-125.
- Hardy, G. J. ; Robinson, J. S, "Reference services to students : a crucible for ethical inquiry", RQ, 30 (1), 1990, p.82-87.
- Hauptman, R. ; Motin, Susan, "The Internet, cyberethics, and virtual morality", Online, March 1994, p.8-9.
- Ethical challenges in librarianship, (New York : Oryx Press, 1988).
- Jansen, L. M., "Welcome or not, here they come : unaffiliated users of academic libraries", Reference Services Review, (Spring 1993), p.7-14.
- Jones, A., "The ethics of research in cyberspace", Internet Research, 4 (3), Fall 1994, p.30-35.
- King, A., "The seven deadly sins of online microcomputing", Online, July 1989, p.40-5.
- Koster, G. E., "Ethics in reference service : codes, case studies, or values?", Reference Services Review, 20 (1), 1992, p.71-80.
- Kultgen, J., Ethics and professionalism, (Philadelphia : University of Pennsylvania, 1988).
- Lanier, D. ; Boice, D., "The statement on professional ethics : implications and applications", The Serials Librarian, 8 (2) 1983, p.85-93.
- Lindsey, J. A. ; Prentice, A. E., Professional ethics and librarians, (Arizona : Oryx, 1985).
- Marsh, C., "The business of library acquisitions : a consumer action model", Library Acquisition : Practice & Theory, 11, 1987, P.161-3.
- Mintz, A.P. ed., Information ethics : concerns for librarianship and the information industry, (North Carolina : McFarland & Company, 1990).
- Murray, Barbara June., A historical look at the ALA code of ethics, (Ann Arbor, MI : UMI, 1990. Thesis of San Jose State University, 1990).
- Oz, E., Ethics for the information age, (USA : Times Mirror, 1994).
- Preer, Jean., "Special ethics for special librarians?", Special Libraries, 18 (1), Winter 1991, p.12-18.
- Presley, R. L., "Firing an old friend, painful decisions : the ethics between librarians and vendors", Library Acquisition : Practice & Theory, 17, 1993, p.53-9.
- Protti, M., "Dispensing law at the front lines : ethical dilemmas in law librarianship", Library Trends, 40 (2), 1991, p.234-43.
- Reed, P., "Moral dilemma", Internet World, 6 (9), Sep. 1995, p.90-92.
- Regan, M., "Library consulting : challenge, autonomy and risk", Reference Librarian, 22, 1988, p.217-32.

- Rogers, S.L., "Accredited library school education in ethics ", Journal of Educaiton for Library and Information Science, 35 (1) ,Win. 1994, p. 52-4.
- Saftner, D. ; Raghunathan, B., " Privacy in the computer age", Journal of Information Ethics , 4 (2) , Fall 1995, p.43-51.
- Shaver, D. B., "Ethics for online searchers", National Online Meeting, 1985, p.409-14.
- Smith, M. M., "Educating for information ethics : assumptions and definitions", Journal of Information Ethics, 2 (1) ,Spring 1993, p.5-9.
- Stover, M., "Confidentiality and privacy in reference service", RQ, 27 (2) , 1989, P. 240-4.
- Szofran, Nancy, "Internet etiquette and ethics", Online and CD-ROM, Jan. 1994, p.66-8.
- Usherwood, Bob., "Towards a code of professional ethics", Aslib Proceedings, 33 (6) , June 1981, p.232-242.
- Wood, M. S., "Public service ethics in health science libraries", Library Trends, 40 (2) ,1991, p.244-57.