

# 一位兒童圖書館學教育者的省思

## Reflections of a Children's Librarianship Educator

鄭雪玫

國立臺灣大學圖書資訊系教授

### 【摘要 Abstract】

作者身為資深兒童圖書館工作者和教育者，對兒童圖書館服務發展之困境，省思人員經費短絀、兒童權利、閱讀研究及讀者顧問服務等問題。

**關 鍵 字：**兒童服務、兒童圖書館服務、兒童權利、閱讀、讀者顧問服務

**Keywords：**children's librarianship、children's library services、children's right、children's services、reading、readers' advisory service

承〈台北市立圖書館館訊〉邀稿寫一篇有關兒童服務的文章。回顧自己在美從事兒童圖書館服務工作十七年，返國從事兒童圖書館相關教育、推廣工作已逾二十年歲月。一方面，看到不少昔日受教的同學已成為圖書館界和兒童教育界的佼佼者，每當在某些場合有人提及「我認得您的學生某某人，他（她）表現不錯啊！」心中真是感到萬分的驕傲和安慰。教育是何等神聖的工作，老師不僅要傳授自己的經驗、專業知識給學生們，更重要的是身教，將自身的素養、對專業的熱愛、毫無保留地傳遞給學生

們，默默地播下無數開發圖書館事業的種子。然而，從事教書的工作，經常要接觸到兒童圖書館學的中英文獻資訊和圖書館的運作實務，理論和實務間明顯的落差現實也不時令人困擾，省思再三，不禁要問：我們的圖書館究竟能夠滿足多少讀者的需求？圖書館營運上常見的盲點，何時才能消失？社會培育訓練出來的館員人材，有否充份地有效運用？

去年在美參觀舊金山公共圖書館新總館時，在其「圖書館之友」主持的書店購買了一本該館的發展史，內容有關舊金山市及其文化的發展史，

也可說是美國公共圖書館發展史的一部分，〈The Illustrated History of The San Francisco Public Library: A Free Library in This City〉（註1），厚厚數百頁的一冊，不但編印精美，而且圖文並茂，其中尤以書中出自利用者的溫馨、親切的短文（不超過一頁）最吸引我，讀後感觸良多。曾印了數篇作為授課的補充資料給同學們分享。同學們也不負我的期望，總抒發許多令人深省的回響，特別簡譯短文數節並整理數段回響於後供大家參閱。

華裔女作家Jade Snow Wong在“A Repository of Treasure”（註2）一文中，談及舊金山公共圖書館對她的影響：在11歲時，作者必須在下課後替家人買晚餐，然後趕回學校讀書。然而，每四天她給自己一個獎賞——到圖書館借還書，那裡是她的避難所、最棒的英文老師，也是她通向世界的窗，更重要的是這些全是免費的。等到有錢自己可以買書時，圖書館仍最好的幫手，提供生活上各種資訊。她的小孩也是在圖書館的陪伴下長大的，每週的「看和講」（show-and-tell）時間，就是一週來利用圖書館的成果。圖書館不但提供知識、閱讀及寫作能力的訓練，更重要的，那是知識的寶庫；對不同種族、年齡、宗教的

讀者，都提供無限的選擇。

詩人Harold Norse在“The Palace of Wisdom”（註3）一文中，談到圖書館深深影響了他的一生；從七歲時拿到第一張借書證開始，他就徜徉在書中不能自拔，最後成為一位詩人。而除了書本之外，圖書館的氣氛及圖書也讓人難以忘懷，使人彷彿經歷一場時光旅行。作者相信圖書館是知識的殿堂，它能滿足所有人的需要，而且是免費的。相對於電腦而言，圖書館是藝術和科學的殿堂，而電腦只是資料庫。雖各有不同的服務目的，圖書館所給與的都是那些電子產品無法取代的。

名兒童文學作家及前兒童圖書館員Marilyn Sachs在“A Tribute to Andrew Carnegie”（註4）一文中有感而發：圖書館是作者的避難所，它改變了作者的一生，讓她隔絕外界的干擾，悠游於書本之中，使她不但成為一個讀者，乃至成為一位作家。作者特別感謝Andrew Carnegie的貢獻，雖然他的錢大部份可能是從鍊鋼而來，但他捐贈成立了超過2500座圖書館，而其中一座就是作者常去的Morisania Branch。從前圖書館帶給她多種喜悅，她喜愛舊圖書館的味道及擺設，卻也能接受新圖書館的建築，只要他們仍然免費提供小朋友看書的話。

一位同學的回響：我記得小時曾經到過離家不遠的台北市立圖書館內湖分館的兒童閱覽室看書。那裡是個蠻大的空間，四周都擺著書櫃，中間還有幾張小桌子小椅子等，感覺還蠻舒適的。不過看到「美國公共圖書館兒童服務之見聞及啓思」（註5）一文裡介紹的美國公共圖書館兒童服務，心中便有無限感慨，國內對於兒童部門的服務，雖然在做，但仍然遜色許多，不論是服務的廣度及深度，都還有很大的發展空間。例如外國的專業人員提供參考諮詢服務，相較於國內就顯得我們很不用心。我到過市圖的幾家分館，無論服務的對象是小孩和大人都是同樣一位館員，並沒有分開設置，更說不上專業的諮詢服務了，我想人員不夠是其中之一的原因，但整個制度上的疏忽與不重視才是最重要的因素吧！除了諸如多媒體的設置需要增加外，外國制度裡所採用的彈性作法也很值得我們採用，如何依情形延長借出期限及還書箱的普遍設置等。有了前述這些貼心的服務，卻能讓人感受到圖書館的便利和周到，也會使得兒童更願意去利用圖書館的資源。此外，推廣服務方面，國外圖書館結合企業的經營手法是一個挺不錯的點子，例如國內誠品書店的兒童部門就廣受好評，除了圖書種類繁多之

外，空間之大與舉辦的活動也是用社區營的表現。另外圖書館若能結合社區其他機構，如和托兒所學校等合作提供服務；或在館內舉辦各項活動來讓小朋友參與，這樣不僅可以結合家庭、學校與圖書館之間的關係，更可以使得小朋友的課餘時間過得豐富而愉快。美國公共圖書館利用圖書巡迴車服務偏遠地區的小朋友；對於肢體或智能障礙者更提供設備上、資料上的服務，這種照顧弱勢者的用心實在令人感到欽佩，台灣不曉得什麼時候才能做到像這樣的服務呢？

另一位同學的回響：從小就喜歡看書，所以記憶中的童年絕大部份的時間都是耗在市立圖書館裡，圖書館中有那麼多令我喜愛的故事書，我把一套套書堆放在面前的桌上，然後像饑渴很久的人一般，狼吞虎嚥的把那些書都看完。圖書館是除了家和學校之外最常待的地方。把圖書館當成躲避夏日驕陽和冬天寒風的聖地，在書中遨遊於童話世界中，我躲藏在另一個祇有自己的世界。圖書館帶給我的太多太多了，甚至因為看了很多的書及我狼吞虎嚥的態度，讓我的閱讀速度是一般同學的兩三倍。在小學四年級的夏天，那個令人難忘的暑假，圖書館舉辦了一系列的活動，有大姐姐來說故事；有講故事比賽；有手工藝

教學；作風箏……。讓我第一次覺得，哇！天呀！原來還有那麼多活動可以參加。那時的我大概覺得我們的圖書館是世界上最棒的圖書館吧！當初我那麼迷戀圖書館是因為書中的世界太有趣了，讓我忽略掉每次進門時都看到一個冷著面孔的阿姨坐在那兒。但她的態度卻令有些同學怯步不前。有一次因為有個小朋友不小心忘了關上門，她在圖書館高聲叫罵，讓大家都嚇壞了。

圖書館的確是對一個人的影響深遠，從小培養閱讀的興趣，可能因此終身受用無窮，更重要的是，圖書館是免費的，它提供了兒童一個自在的環境去學習，去接觸世界。國內兒童利用圖書館的機會不多，而且多數的圖書館沒有提供以兒童為主體的空間，缺少專門人員在那兒指導；圖書、設備破舊且匱乏，因而不能吸引太多的小讀者上門，兒童圖書館的功能也無法真正發揮，使一些喜愛閱讀的孩子們祇得將附近的書店當成圖書館，坐在地上拼命閱讀，但又不好意思讀太久，因為老閱或管理人員在旁邊盯著，同時提供的讀物良莠不齊，兒童閱讀自由的權利真是難以伸張。

綜合前述學生們的回響，再汲取些相關文獻及資訊心得，謹想出下列幾個問題和大家溝通思考一番。

### （一）人員經費之短缺

在中外圖書館事業發展過程中，都面臨人員匱乏及經費短缺的局面，尤其是廿一世紀來臨的前夕，圖書館在接受新科技和資訊爆炸的挑戰下，更有千頭萬緒的工作要做。此時刻，決策層級必須兼顧前瞻性和全面性的考量，決定工作先後、輕重緩急的順序，而不應在罔顧人員不敷、經費不夠的情況下，要求屬下員工大幅度增加服務的廣度與深度，因而使工作人員疲於奔命，提供低品質的公眾服務。有心卻無「力」做好，一切理論都只是紙上談兵而已。或者，工作人員「拼命追時髦」搞科技發展，開發各種新的計劃，挪用圖書館本來已嫌薄弱的公眾服務人力從事研發工作，漠視大小讀者最需要的傳統、基本、重要的「讀者顧問服務」。

公共圖書館兒童服務的主要本質，就是如何「將兒童和圖書快樂地結合起來」（註6），目前兒童面對品質良莠不齊的電視節目、漫畫書及電子媒體等聲、光、色、影像、圖畫及動畫等的強烈吸引及影響，著實令人憂心。兒童圖書館如何能發揮功能，至少做到成為孩子們可以在課後或假日逗留的一個比較安全、自由自在而又有益身心的地方，值得思考！但光靠圖書館目前的資源是無法辦到的，它必須結合社區的資源，動員家庭、

學校、圖書館、其他兒童福利機構、組織，甚至企業界、大學圖書資訊相關係所，大家可參與，把兒童室的服務經營得溫馨、活潑、自由自在，輕鬆、多彩多姿。但要促成這樣的體現，除了讀者的要求、館員的敬業、還要有政府的協助推動，主要是：在推動困難，經費短絀，協調有問題的地方，政府總能適時出面整合支援（註9）。

## （二）從「兒童權利」出發

在陳麗鳳撰寫的「兒童權利與兒童圖書館服務」（註7）中，她以公私立兒童圖書館（室）在設計規劃其服務時並未全顧及兒童的權利與需求，因此列舉「聯合國兒童權利公約」五十四條條文中與兒童圖書館有關的六項兒童應有的權利：以兒童為優先的權利、意見表達權、資訊自由權、受教育權、隱私權、參與休憩之權利等。一方面將兒童權利的理念融入兒童圖書館的理論，另一方面則希望從兒童圖書館服務來落實兒童權利。這是從一個新的角度來審視兒童圖書館的經營理念，以兒童為出發點，強調「兒童做主人」為重點，從「瞭解」與「尊重」作為重視兒童權利的開始。倡導兒童權利，的確提供我們一個很好的思考模式。惟有當我們把兒

童看作一個具有自我意識、有主導權的個體，才能對於兒童的服務需求有更深一層的認識。譬如當我們在規劃兒童圖書館時，必須考量：1.獨立的館舍、充實的設備、與成人獲得相同的服務；2.專業兒童圖書館員的養成；3.兒童館藏適時、適性、有規劃的發展政策等；4.兒童讀者服務品質向成人看齊；5.兒童利用圖書館的統計資料與研究需單獨統計分析等。

## （三）重視「閱讀」之研究

在Wayne A. Wiegand所撰"Out of Sight, Out of Mind: Why Don't We Have Any Schools of Library and Reading Studies?"（註8）一文中，作者呼籲圖書資訊界不應將閱讀研究排斥於學科範圍以外，事實上，「閱讀」是美國人無論從印刷資料或電腦螢光幕上獲取資訊的主要方法，而人們經由「閱讀」了解文本（text）的意義，這是一個相當複雜的過程，其中有太多內在和外在的因素。就過去研究「閱讀」的範疇而言，大致分為四大領域：讀寫能力的研究（Literacy Studies）、印刷文化史（Print Culture History）、讀者反應理論（Reader Response Theory）及不同族群的閱讀研究（An Ethnography of Reading）等，本人對讀者反應理論特別有興

趣。以美國而言，公共圖書館的總館和分館遍佈城鄉，多少兒童和成人每日在圖書館閱讀或外借圖書，而美國的公共圖書館長期以來免費提供無數大眾讀物，試想想看公共圖書館提供無數人與書本互動的機會，必然釋放出一股強而有力而且具有創意的社會力量。無怪乎杜威在一百多年前便提到：圖書館不但能影響社區的讀書風氣，甚至能影響當地民眾的思想（註9）。圖書資訊界絕對不應忽視「閱讀」活動對人類社會的深遠複雜影響，近年來的發展卻顯示大家一味追求時髦，重視資訊之獲取，而忽視資訊之內涵，使人感到真是本末倒置了。令人更失望的是即使美國圖書資訊教育界的閱讀研究，通常也祇著重於他們認為最重要的兩種服務：（1）提供閱讀時間及相關活動予兒童；（2）採購新書及其他印刷資料。期盼國內圖書資訊學教育者，能多鼓勵圖書資訊學研究者看重閱讀的研究（包括以成人及兒童為對象），或參與相關系所合作從事研究，積極開發有關「閱讀」理論的領域！

#### （四）讀者顧問服務

自1920年代以來，美國的公共圖書館便重視「讀者顧問服務」，簡言之即是由圖書館員提供讀者選擇圖書

的專業指導。在1923年，芝加哥公共圖書館首先成立讀者部（Readers' Bureau）專司其職，但在1950年代以後，此種服務逐漸被視為「過時的」。在六七十年代，即使仍有文章探討此主題，但頗多是批評性的。九十年代以後，圖書館界開始思考「通俗文化」（popular culture）和「閱讀樂趣」（reading pleasure）與讀者利用圖書館的動機頗有關聯性的問題，因而又重新開始重視協助讀者選書的工作。館員在公共圖書館仍必須扮演讀者顧問的重要工作，但新一代的讀者顧問應對閱讀過程的兩個重要因素：讀者和讀物兼顧（註10）。以過去在美從事兒童圖書工作近廿年的體驗，圖書館一向重視「將兒童與閱讀快樂地結合」的導向，視提供兒童閱讀指導（reading guidance）為館員最重要的工作之一。從兒童初次踏入兒童室，直到他心滿意足，高高興興的外借圖書之間的過程，無論指導他如何利用目錄，帶他至書架取書，和小讀者晤談以了解他的需求，推薦適當的讀物，協助擬定讀書報告題目、撰寫報告種種，都是館員的核心專業責任。

在廿一世紀來臨的前夕，兒童圖書館的經營管理已有了頗大的改進，諸如設置線上公用目錄、多媒體資

料、各種電腦系統輔助讀者檢索資料等。上列皆為運用科技產品有助館員服務之工具，但絕對無法取代館員們提供以人為本的親切又周延的服務。目前國內大部份公共圖書館的大小讀者仍不能熟練地利用電腦，而圖書館又不能提供這方面適切的軟硬體，館員在兒童室的服務，對小讀者而言，更有其必要性。否則，多年來努力累積的一點成果——培養兒童的閱讀興趣和利用圖書館的習慣，將難以持續發展下去！綜觀近年來兒童讀物出版品的蓬勃盛況，可以說是驗證相關小讀者對閱讀需求和兒童文學創作、出版和推廣茁壯成長的指標。圖書館界要面對問題，把重點放在如何排除障礙，將讀物和兒童快樂地結合的橋樑架起來，而非作繭自縛於電腦的迷思裡！

政府當局正大力推動全民讀書運動，這也是順應世界潮流之所趨。因而「建立書香社會」、「圖書館利用教育與終身學習」、「推廣讀書會」等等都成為社會的熱門話題，也是政府相關機構重點工作之一，這和「閱讀」與「圖書館」都有密切關係。尤其最近由國家圖書館主導，和中華民國圖書館推展協會等機構合作，進行將全國各類型、各主題、公辦或私辦、自創或機關團體協辦大小規模的

讀書會的資訊整合、推廣，而圖書館也成為讀書會當然的培訓、督導和聯繫據點。希望讀書會的成員在讀書、交友之餘播下書香的種子，助長社區大眾喜愛閱讀和利用圖書館作為終身學習場所的風氣，賦予圖書館營運的轉機和契機。最後，我引用中華民國讀書會推廣協會理事長邱天助教授的話（註11）分贈給圖書館的大小讀者們：

書要有人閱讀，才活起來  
書要有人傳誦，才活起來  
書要有人談論，才活起來  
書要走出文字，才活起來  
書要走進生命，才活起來

因為社會大眾喜愛閱讀和懂得利用圖書館這寶庫，個人、家庭、圖書館及社會才活起來。

### 註釋：

註1 Peter Booth Wiley, The Illustrated History of the San Francisco Public Library: A Free Library in This City. (Ca: San Francisco, 1996).

註2 同註1，頁215。

註3 同註1，頁225。

註4 同註1，頁73。

註5 Allen Kent, Encyclopedia of Library and Information Science v.4 (New York: Marcel Dekker,

1970), p.561.

鄭雪玫，兒童圖書館的理論／實務，（臺北市：臺灣學生，民國80年），頁132。

註6 楊志和，「美國公共圖書館的服務精神」，書苑24期（民國84年4月），頁9－16。

註7 陳麗鳳，「兒童圖書館專利與兒童圖書館服務」，書苑32期（民國86年4月），頁9－16。

註8 Nayne A. Wiegand, "Out of Sight, Out of Mind: Why Don't We Have Any Schools of Library and Reading Studies?" Journal of Education for Library and Information Science 38: 4 (Fall 1997): 314-326.

註9 Melvil Dewey, "The Profession," The American Library Journal n. 1 (September 30, 1876): 5-6.

註10 Catherine Sheldrick Ross, "Reader's Advisory Service: New Directions" RQ (Summer 1991): 503-518.

註11 邱天助，讀書會的新主張－讓書活起來。1999年台北國際書展分發資料。