

一個館員的省思：讀者服務的標準何在？

A librarian's introspection: what is the standard for reader's service?

李素蘭

靜宜大學通識中心人文科

在網路時代的讀者服務在圖書館員的工作中更需要被重視與關懷。圖書館員面對行政上級的政令和外任網路科技環境的變化，如何因應不被淘汰是必然之路。本文旨在就讀者使用實情加以分析來提供圖書館員自我省思以求改進。

The jobs of reader's service in network world should be more concerned. The librarians should adjust themselves to be survived in the rapidly changing technical environment and the administrative orders. This article analyzes the facts with respect to users for the librarians to reflect.

關鍵詞：讀者服務、圖書館利用教育

Keywords: Reader's Service、User education

「讀者服務」的定義可為兩種：狹義的定義指凡與讀者接觸所提供之各項服務，例如：參考諮詢、借/還書、館際互借、影印、教授指定參考書、引導參觀、圖書館利用教育、專題選粹、線上檢索、書目查詢、各種使用辦法及規則等均是，主要以參考組及典藏組為主。廣義的定義是指完成各項讀者需求、滿足讀者的工作，直接或間接的，所以除以上外，還包括編目組、期刊組、採購組等其他組

的所有業務工作都算在，還包括其他有形及無形的，如館舍、內部軟/硬體設備、各項行政措施及政策。其實，整體而言，圖書館的所有業務均是在服務讀者。本文以下所談及的，範圍界定在前者。

蕭萬長院長最近宣佈將修正「行政院組織法」，將針對生產力低、沒事做的機構進行調整，以提昇公務員競爭力。將從組織、法制及人力三大方面推動政府再造。預計在兩年內提

高公務人員生產力百分之十(中國時報，民國八十七年)。如此一則消息讓我連想起公共圖書館之讀者服務部門的工作人員，亦屬於公務員，如何去評估其工作績效。許多台灣的公共圖書館均屬於一人編列的圖書館，其工作內容之繁雜實超乎一般人的想像。一般國立大學圖書館員亦是公務員身份，面對著這般行政法令如何去因應？特別是讀者服務部門的館員，是否應由量化其輸出量來評量，或由讀者之滿意度來評估其工作效能？圖書館是否需要訂定讀者服務之標準？如何訂定？參考諮詢工作若量化就難以評估其品質及讀者的反應。而讀者的滿意度更難以數據來表示。

在盧荷生先生的一篇文章「對圖書館難產的省思」說：為何圖書館的功能不能顯現，一般讀者沒有真切的感受到，即使圖書館館員自認為多賣或者多用心。在各類型圖書館中除了學術研究型圖書館外，讀者會真正使用圖書館者似乎少之又少。公共圖書館在社會裡，卻顯得無關重要，民眾對公共圖書館的工作做得好不好，好像從不關己似的。公共圖書館本身也從來沒有覺得這樣有多嚴重的問題，還是在那裡一如往常地工作著，好像也活得很好。」他又說：「我們的專業，圖書館學校被我們做得不見了。

今天的圖書館是在一個渾沌不清的情況下，迷失了自己的工作方向，不見了自己的工作空間，不了解自己的工作特性。」「圖書館要認清自己的服務對象，把握住他們的需求，要讓所有人都有機會接受服務，更要使接受過服務的人都能體會圖書館的功能來。」(盧荷生，民國八十七年)。文中對於圖書館的經營策略及圖書館管員扮演專業角色有如一針見血。在鄭靜欣及林麗娟所做讀者焦慮層面分析顯示，就學習情意方面，最常見的讀者焦慮有：不想學習找資料的方法及不好意思向館員詢問。就讀者圖書館知能構面，最普遍的反應為：讀者缺乏圖書館利用教育的基本知識、無法有效利用圖書館、不懂得找資料方法(鄭靜欣、林麗娟，民八十六年)。該二文值得大家以深沉的心情及嚴肅的心態來自我省思。

到底圖書館的策略錯在那裡？從線上合作編目進行且回溯性轉檔完成後，美國各圖書館編目組人員不再增員已是事件；許多傳統紙本資料以數據化形態出現，不再仰賴圖書館館員專業知識來整理與維護，譬如許多中華民國地區出版之期刊在中央圖書館的「遠距圖書服務」可輕易獲得；網路普及，可供取閱的機會就不再仰賴四面牆的圖書館來提供。更何況有些

珍貴書籍還不是一般讀者親臨圖書館就可允許瀏覽的。美國國會圖書館預計在公元2000年時打算將會典藏資料500萬筆的資料數位化，並將於網路上提供給大家使用；美國的OCLC First Search、UMI Proquest Direct、EBSCO等許多系統直接提供線上書目索引資料外，也提供全文文獻。這些都不須透過館員的介入，可預見傳統圖書館不再扮演讀者與圖書之間的橋樑了。換言之，其地位及重要性以遠不如從前了。圖書館館員似乎有必要在一窩風崇尚電腦及網路科技之神速功效外，更應該來正視這問題。否則「家家備有電腦，人人會上網路」的時代配合當前數位圖書館正如火如荼的進行，有朝一日圖書館是否存廢將變成大眾質疑的問題了。圖書館館員的飯碗保不保得住？君不見美國許多頗具盛名之圖書館學科系關門大吉就是人力需求市場萎縮的最佳實證。圖書館界該正視這種新局勢了，不要以鴛鴦心態來規避問題。

圖書館表現在讀者服務方面有些地方未必令人滿意，筆者僅就親身使用及所見所聞略提一些供大家來參考，若有不正確之處，尚請大家不吝指正。

一、只重視自己權利而忽略相對的義務

大約在民國七十八年左右，許多（公）國立大學中未具公務員資格之圖書館館員與校內其他行政部門之職員聚在立法院前靜坐抗議，最後以「黑官漂白」方式來順利爭取得「公務員」的資格，並享有公務員該有的一切福利。試問在這些館員中又有多少人去關心公務員在執行公務上該注意的守則及相關法令？涉及之相關法規有「公務員行政法」、「公務人員保障法」、「國家賠償法」。此外，在行政院研究及發展考核委員會「公務員之資訊法規須知」一書中有對資訊之建立、使用、流通等方面有相關之立法來做規範。在尊重智慧財產權方面有「著作權法」；在防範電腦犯罪方面有「營業秘密法」；在健全資訊方面有「國家機密保護辦法」；在維護個人隱私方面有電腦處理「個人資料保護法」；在流通文書資料方面有「公文電子交換辦法」、「公文傳真辦法」、「檔案法」等。又有多少（公）國立大學圖書館館長為他們來舉辦相關之訓練活動？

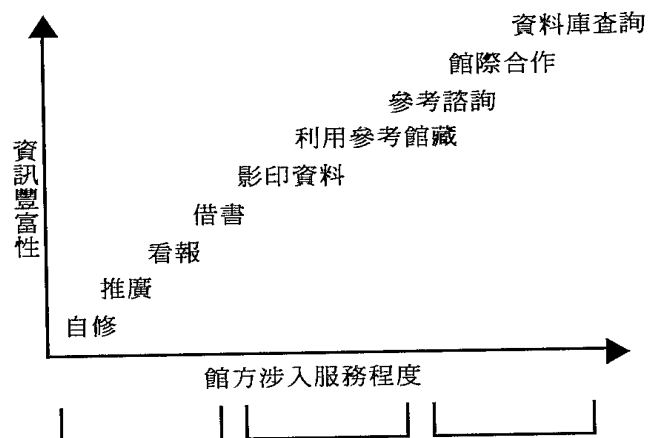
二、缺乏行銷服務的責任感

公共圖書館館員常以為讀者的諮詢問題一定要具有相當程度水準的他才樂意去提供相對的服務。事實不然，讀者每一次進來圖書館的動機常

是變化性的，譬如這次純粹來閱讀期刊，下次來卻只利用影印機來做他個人資料的複印。可是每次與館員接觸可能都會影響其對圖書館的印象。每次的接觸都是機緣，也是最好做人身行銷的機會，應該更有效地把握住才是。更何況人身行銷是所有推廣圖書館服務效果最好之方法（郭麗玲，民國八十六年）。根據謝寶煖所做之公共圖書館的調查中發現（參見圖一），在縣市立文化中心圖書館的服務市場中最被廣泛利用的服務項目是自修、推廣及看報（謝寶煖，民國八十六年）。這些事實相信在許多鄉鎮圖書館的服務項目中也是許多館員眼見的事實。可是圖書館卻鮮少主動去試著從館方低涉入性的「自修活動」提昇為資料較豐富的其他的服務項目，殊實可惜。

從（圖一）可看出被服務的讀者年齡層都在13-29歲，以青少年及青年人居多。根據八十一年所做之調查台灣省使用公共圖書館的人數佔全部人口的一成左右；根據民國83年3月2日聯合報報導持有台北市立圖書館的閱覽證佔全台北市人口總數不到百分之十，其中又以學生人數居多。以上事實說明如何吸引「非讀者」為「讀者」及拓展非學生身份的其他讀者群實是當前公共圖書館最重要的工作之一。

曾聽一些公共圖書館的推廣工作館員說他們的圖書館利用教育的工作重點在兒童及青少年，因為他們是國家未來的主人翁，教育他們如何使用圖書館資源可能比成年人或老年人要有效應。而一般社會人士不易聚集也是原因之一。



年齡	13-29	20-29	20-29
教育	高中	大學	大專
職業	學生	學生	學生／教育／自由業
市場規模	78%	19%	3%

（圖一）

當前公共圖書館設立係依「社會教育法」所成立，若從社教立場來看公共圖書館實施的讀者教育對象應該是全民。可是，許多公共圖書館對中小學生比較有常辦理「圖書館利用教育」外，對一般其他類型讀者顯然很少辦此類活動。除了圖書館參觀導覽

外，其他圖書利用教育項目理應由學校圖書館來扮演較恰當，否則功能有重疊之虞。根據內政部的八十四年人口調查統計數字，20-64歲成人的人口是1,251萬人。19歲以下人口只有678萬人。換言之，成人人口是未成年人口的兩倍。成人是我們社會的中堅，國家的棟樑，納稅的主要成員。他們在工作、生活及休閒更需要新知識的灌注，才能提昇。

目前最常見為成人舉辦之圖書館活動是演講、節慶活動、書展、讀書會，卻鮮少為他們做刻意的安排或設計圖書館利用教育。

讀者會是一種提倡讀者風氣很好的活動，目前台灣社區裡有三、四千個讀書會成立。根據魏筱珍的調查現行讀書會情形：32%舉行地點為圖書館；其中參加者以女性居多，佔56%；其中又以家庭主婦居多，佔46%；年齡層在31-40歲居多；主題以家庭生活，如親子關係、家庭婚姻居多（魏筱珍，民八十四年）。因為國人習性關係加上缺乏適任的領導人，導致讀書會本質被扭曲，易演變成學校的傳統班級、茶會及精神治療團體等。所謂「學校的傳統班級」指的是形成成員變成被動、且領導人變成教師的角色，老師以權威式的教授來領導學生，特別是該主題又是領導

者所擅長的時候。這與成人教育的本質是自我學習之取向精神相違；「茶會」指的是成員過度重視彼此感情的交流，忽略知識的互惠；「精神治療團體」指以個人心理或社會問題為核心，將讀書會視作治療個人心理及社會問題的團體等。根據調查，其造成的原因探討如下：

（一）為何男性參加者較少？是否其探討之主題與其工作比較無關？或許這些主題過於軟性？事實顯示其閱讀主題以親子及自我成長居多，而工作專業知識較少。我們的社會裡「男女平等」只是表面性的。教育、工作、投票、選舉等做到所謂平等，可是在家庭生活中並不「男女平等」。男性在家庭生活中並非扮演照料子女的最重要角色。所以其所興趣之主題，相對地，也不會與女性居多的讀書會會員所興趣之主題相同。如何爭取男性會員是當務之急。許多男人把工作當作第二生命，換言之，工作可能是他們最重視的一件事，而家庭照料他們倒視為女人之主要責任。還有男人對國家大事及社會問題會比女性要來得有興趣些，或許讀書會應對男性讀者做些調整。我們的社會裡，成年男性人口與女性人

口幾乎相等。

(二)讀書會成員集中在中上階層。成員中又以家庭主婦及公教人員居多。(邱天助，民國八十五年)

(三)缺乏完整的支持體系，讀書會需要經費支持系統、督導諮詢系統及研讀材料供應系統。政府當局只做鼓勵並沒有實質的經費補助。而圖書館也將之視為推廣工作之一，由圖書館館員來督導。可是圖書館館員本身並沒有受到專業訓練，也沒有專職單位提供諮詢服務。

(四)最後一點是缺乏研讀材料供應系統，正說明了讀書會所進行的議程內容是指定在某一特定之圖書來閱讀居多，缺乏提供多元內容的資料。這就說明如果以圖書館舉行的地點，卻沒有將研讀資料做最完善的利用，殊實可惜。就筆者所接觸的一些有舉辦讀書會之公共圖書館並沒有為他們進行任何之利用圖書館資源活動。圖書館實有必要為讀書會的成員特別舉辦一些圖書館利用教育的課程，讓他們能多接觸各家不同學說的書籍。能更活用圖書館資源，而不是侷限於讀書會指定的某一特定書籍。

事實上讀書會並不一定要借用圖

書館的場地，在社區的任何一個角落均可。而圖書館館員倒是應該主動的去接觸社區內其他的讀書會，同時也給予一些圖書館利用的機會教育，才不失發揮社會教育的功能。

三、先入為主的錯誤觀念

曾聽過某國營圖書館因為常有阿公阿婆趁觀光之旅，托地緣關係順便參觀該館。對公共查詢系統在好奇心驅使下請館員介紹，館方認為這些阿公阿婆可能屬於「一次教育，零次使用」，成本效益不彰，遂將放置在圖書館出入大廳的一些查詢公共查詢系統的電腦收起來。館方認為如此可節省館員人力上的浪費。筆者個人認為圖書館基於中華民國憲法所負予國民基本人權中「學習權」，應該讓進館讀者藉著各種難得的機會來教育讀者，而不應該主觀地放棄讓他們學習的機會。有些館員認為這些讀者可能是文盲或者教育層次不一，導致講解上會有困難，效果不彰。反過來試問圖書館館員們「有教無類」的專業精神何在？這種機會教育難道就不算是館員的工作嗎？館員又何以斷定這些參觀者全都是文盲？即使是文盲，圖書館都吝於給予他們一點開導嗎？難不成這些阿公阿婆都只能含胎弄孫，或者到公園唱卡拉OK或者是到老人亭

喝茶聊天嗎？更何況現行許多國小及中學都有在推廣成人識字教育班，館員們又如何篤定來訪者都是文盲？看到辦公室裡清潔的歐巴桑認真地在上識字班；又看到家中老爸小學未畢業，可是卻自我學習每天看報並買書來閱讀。筆者居住小鎮有位賣麵的老闆過得頗為風雅，榮獲台中縣盆栽種植冠軍又寫得一手好書法，並常閱讀書報研究。他們三人可能就是在這些觀光客之中到公共圖書館參觀，卻被圖書館館員以先入為主觀念界定他們是文盲，而錯失寶貴的機會教育。更何況有些阿公阿婆因為參觀圖書館的經驗，回鄉走入他家社區的圖書館閱讀書籍，或轉而告知其家人圖書館如何使用，間接影響其家人對圖書館得刻板印象。這些可能都是的「一次教育，零次使用」導引參觀活動中始料未及的。圖書館最近幾年來開始重視行銷，這種人體直接接觸的行銷方式是最具效果的，但卻被忽略了。再者，根據內政部的八十四年人口調查，65歲以上有156萬，老年人是不可抹煞的一個族群。在「八十年台灣老人生活狀況調查報告」中65歲以上老人休閒活動以聊天居多，佔33%；電影院音樂佔19%；健身佔15%；花草9%；閱讀書報6%。再看台灣老人從公園卡拉OK移轉到麥當勞找朋友，自殺

的個案層出不窮，可見老人內心的荒涼世界亟需我們的協助，為老人寂寞的精神提供一個寄託的場所實是公共圖書館當務之急。且醫學上也證明多用腦力可減少老人癡呆症的發生。

筆者曾在美國亞利桑那州州立大學圖書館工作過，也曾多次到過當地的公共圖書館。當地因位處南方沙漠中的綠洲，一到冬天就會有許多北方的退休老人像候鳥般的來土桑城(Tucson)避暑。常見許多老人到大學圖書館及公共圖書館，常見館員不厭其煩地一對一地對他們講解圖書館使用規則或資訊庫查詢。美國密西根州州立圖書館藏書五百萬冊。依據統計，每年約有50萬人次來使用或參觀圖書館。這當中相信有許多來訪者是「一次教育，零次使用」。可是他可能將這難得的「圖書館利用教育」的經驗運用到他個人居所鄰近的公共圖書館，這種寶貴的一次經驗可能就改變該老人讀者的餘生。

四、尚未解嚴的心態

與一些公共圖書館館員聊起圖書館採購書籍的政策時，對於一些爭議性較高的書籍，大家似乎存著一種默契，那就是：「不買就沒事。」這實際上是一種非常可怕的不成文「檢查制度」(Censorship)行為而館員不自

知。館員憑甚麼來干預成人讀者「知」的權利？抑是保護讀者？國人的教育常是只傳授老師或社會道德標準中所謂「正確」或「可被接受」的事情。事實上，人常需去瞭解負面的事情才能更瞭解正面的真象。而這些正可由書籍知識傳播，借用別人的經驗來學習，而非親身去嘗試。那可能就要付出慘痛的代價。例如吸食安非他命。更何況任何事情之好壞，讀者自有其評斷的標準。除了兒童與青少年外，公共圖書館需多花些心力保護之，但亦須顧及其他類型讀者之權益。

兩、三年前，「完全自殺手冊」影響一些青少年模仿行為造成警方及教育單位緊張，新聞局認為該書並未違反出版法第三十二條規定，所以不應查禁。該書是指導他人如何自殺並無煽動或教唆他人自殺，自不違反刑法第一百五十三條的規定（黃錦嵐，民國八十四年）。可是在許多公共圖書館的館員卻悄悄地在選書單中剷除，以免引起事端。可是我們的讀者群中可能有罹患癌症正在末期痛苦掙扎過日，可能就亟需這樣得書來解脫。人有生的權利，也有死的自由選擇。可是公共圖書館館員卻忽視了這一小撮讀者的需求。

對於「圖書分級」圖書館在管理政策上又如何因應？似乎沒見到圖書

館有積極的迴響。筆者深信有些公共圖書館可能乾脆就藉著「圖書分級」這種堂而皇之理由，作為不採購「限制級」書籍的最佳藉口，省略不必要的可能困擾。事實上，「限制級」只是限制青少年閱讀，並非成年人也設限。然館員卻限制所有人閱讀。

最近有所大學採用情色文學當教科材料被衛道人士大力抨擊。相信在不久的將來，就會有大學生讀者要求圖書館訂閱「花花公子」、「閣樓」之類的期刊或情色文學讀物當課外讀物。面對這些需求，採購政策及圖書館委員會是否能應付這種情況？目前的台灣公共圖書館似乎沒有一所訂購這類期刊，試問讀者有這種需求嗎？說不定這也是吸引讀者群來圖書館的一種方法。美國許多大學圖書館均有類似上述之期刊，只是這些期刊是如何提供給予讀者閱讀是很爭議的事。有的大學圖書館將張紙條擺在書架上，指示讀者需要時再找館員借閱。這可能會遭到讀者攻擊，其秉持的理由是讀者的閱讀隱私權被破壞。圖書館又有何種方法去因應這些反彈？

五、想當然爾來看待讀者

許多館員常以為圖書館所有的一切制度、設施或施行辦法，讀者都應該知道，或讀者都了解如何使用。事

實不然。筆者曾做一次入學新生在進入大學之前的圖書館使用經驗調查。靜宜大學資訊系一年級學生受訪者162人，曾經利用圖書館蒐集資料寫報告的學生有66人。在這66人中用過卡片目錄或電腦公共查詢子系統的卻只有29人，佔43%。再看這29人中利用各種查詢點的情形。用過書名查詢點的有19人，佔29%；作者查詢點的16人，佔24%；分類查詢點的有7人，佔11%；標題查詢點者僅2人，佔3%。再看李宜容的讀者使用公用目錄的調查中也發現一般讀者會用書名及關鍵字查詢點遠勝於用標題或分類號查詢（李宜容，民國八十七年）。而讀者在不清楚要查之主題相關的書名時卻不會用標題或分類號。試問圖書館花了那麼多心血及人力來做標題，可是知道標題為何物的讀者為何少之又少？知道標題表之作用的讀者更是寥寥無幾。或者有人說「中文標題表」不完整。「中國圖書分類法」已經施行這麼多年，試問有多少讀者知道「中國圖書分類法」的分類體系？圖書館在分類卡片目錄區域有放置「中國圖書分類法」一書，或在OPAC電腦查詢區域有放置「中文圖書標題表」者更是罕見。那我們又如何能期待讀者認識分類法或標題法？我們館員花了這麼多心血編成的分類號及標題卻沒有透

過宣導及佈置的方式來教導讀者使用，這又是誰的錯？這些都是我們圖書館界心知肚明的事實。

台灣圖書館界在這近二十年來的所舉行的會議幾乎都以「自動化」、「網路」、「資料電子化」、「館藏發展」掛帥。每年政府編列大批經費在各類型圖書館，大專院校圖書館更是受到特別照顧。每所圖書館幾乎都花大筆經費在電腦軟／硬體設備、網路及其資源、圖書採購上。在大專院校（包括設有圖書館學相關科系者）的圖書館中，卻鮮少有圖書館編列預算在圖書館利用教育的活動上。大學生對圖書館或資料查詢有完整概念者，實在不多。全國將「圖書館利用教育」列為必修課程卻不出三所學校。其他大都是用參與／配合相關課程方為必修課程卻不出三所學校。其他大都是用參與／配合相關課程方式。換言之，讀者服務卻遠落後在其技術服務。

就像許多館員認定讀者應該知道有報紙論文索引可查閱某一年發生的事件。但實際上，許多讀者都先自行猜測該事件發生的大約日期，再來做地毯式搜尋。圖書館館員中不乏這種以個人主觀觀念來判斷讀者搜尋資料的行為模式。甚至有許多館員以能少一事就省一事的心態來看待讀者利用教育，更是有違我們圖書館設立之宗旨。

六、館員缺乏團隊及整體服務觀念

因借還書關係，讀者可能比較習慣問流通部門一些問題，而這些問題可能已非流通部門所能處理的事。卻常得到不是很熱情的指引，而是冷淡地說：「您去問參考部門罷。」給予讀者的感受是圖書館各個部門各行其是，互不相干。有些可能是讀者所提之相同問題過多，讓該部門工作人員不堪其擾。也有可能部門間互踢皮球的情形發生，導致讀者疲於奔命。這種冷漠的服務態度會造成讀者很不好的印象。圖書館部門之間的搭配和諧更是影響讀者使用圖書館資源情緒的重要因素。

事實上，圖書館讀者服務的方式並非一定限於館方所能提供的資源，有些可能館方無法提供，譬如參考諮詢服務。如果本館無法提供資料本身，至少館員應該提供讀者館外可能的資訊管道給讀者，像臨近的圖書館或其他單位。這種「轉介服務」(Referring Service)在今天圖書館經費有限的情況下，如何能提供「整體性服務」(Integrated Service)應是讀者服務部門的館員該努力的方向。在美國圖書館界表現在館際合作的精神更值得我們學習。像一些加入OCLC館際互借作業的大學圖書館就常替該區

域的小型公共圖書館或中小學圖書館利用OCLC ILL Subsystem代向其他外州圖書館借調圖書資料或影印文獻，這種大館扶攜小館的合作精神在台灣從未見過。從未見過台灣大專院校主動向社區內的鄉鎮圖書館或中小學圖書館伸出援手，有的國立大學圖書館甚至向非該校之讀者收取電腦光碟資料庫檢索費。在當今政府力倡學校社區化的時刻，實有開倒車之憾。

七、科技薰心的不明心態

電腦及網路科技的進步衝擊整個圖書館行政作業及讀者利用圖書館的模式，圖書館員扮演「讀者與書籍的橋樑」已經漸成過去式。面對如此的變化，許多館員過度仰賴電腦及網路而忽略許多讀者（特別是老年人）對電腦的恐懼與排斥心理。有些參考館員將上網當成了參考諮詢的萬靈單，而忽略了該館紙本參考書的存在與價值。只要是電腦及網路上的資料都是最佳、且最具權威之資料，完全不管使用資料的可信度及方便利。這是非常可笑的。

過去圖書館界的研討會或學術會議似乎以『技術』方面居多，且不離自動化、資料庫、網路、行政管理等主題。反而極少重視讀者教育。這種情形在嚴鼎忠文中亦印證。其文中就

提及當前仍以圖書館經營管理導向為主，未見以讀者之資訊需求與服務為主。其次，沿襲「重技術」、「輕讀者」的經營理念將使公共圖書館的發展停滯不前（嚴鼎忠，民國八十年）。

結論與建議

圖書館館員依其專業背景區分為所謂「專業」(Professional)及「非專業」(Para-professional或technical assistant)兩種(Froehlich, 1998)。「專業」指的是有受到專題學科訓練者外，加上圖書館學科訓練的。美國大多數的大學圖書館參考館員均具有雙重學位，譬如化學學位再加上圖書館學碩士，或文學學位再加上圖書館學碩士。「非專業」指的是大學部唸圖書館學或其他科系者。反觀台灣目前所謂的「專業」者也只能相當於美國的「非專業」罷，因為許多圖書館員大學學位是圖書館學，缺乏一種專題學科背景。現代人要生存在這個多元化又多變化的環境中，分工愈來愈精細，讀者對資訊的要求水準也愈來愈高。在讀者服務部門，特別是參考諮詢部門，更需要專題學科背景人才。台灣現在的「專業」圖書館館員恐怕難以做專題且深入之參考諮詢或原始編目的工作。以台灣目前所謂的「專業」及「非專業」可能需要重新

定義。台灣現在的「專業」圖書館館員在未來的十年將會被潮流所淘汰，特別是圖書資源愈多樣化及數位化型態出現時，參考諮詢非僅是電腦查詢介面的操作或片面之參考問題，或者是事務性工作。取而代之的是以更專題深入性的指導為訴求，並能掌握該主題學科之最新動態及趨勢的「主題專家」式的讀者服務。

在「出版法」即將廢除，擬以「圖書館法」來取代之之前或許我們大家都應該來做最大的省思，權利義務是一體兩面沒盡本身該負的責任義務，又何能盡要求權利的被確保？

面對著網路的普及，家家戶戶上網，如何因應未來的資訊世界？館員若不以未雨綢繆的心態來積極規劃自己及館務經營方式，所謂「今天不做，明天後悔」，難保「圖書館員」將成為歷史名詞。筆者僅提供下列建議，若有不當，希望大家不吝指正。

- 一、圖書館館員不只是個文化保護者，也是個教育者。教育的理論與教育方法應要有專業的訓練。但是國內圖書館學相關科系卻猛開自動化相關課程。一個人文機構的單位，其工作人員卻缺乏人文專業素養，如何能期待他們能提供多好的讀者服務？
- 二、不要篩選讀者。換句話說，要能

將潛在讀者 (Potential readers, Nonreaders) 挖掘出來，藉著各種方式來吸引並接觸這些潛在讀者，並教育他們，讓他們來發覺圖書館的存在及重要性。如果館員仍守著圖書館大門靜待讀者自行上門來，恐怕會是門可羅雀。

三、隨時培養自己的第二學科專長與興趣。圖書館學，實際上，只不過是一種將資訊分類、歸納的學科。如同電腦一樣，其運用在那一門專門學科或主題上還須配合其專業知識，才能發揮它真正的功能。圖書館相關科系之學校因應時代、社會所需，應逐年縮小大學部學生之招收，鼓勵其他科系學生來報考研究所，並擴增研究所多元化課程。

四、加強第二或第三語言能力。國際學術網路讓全世界變成了地球村，而英文幾乎是必備工具。除了英語閱讀能力要加強外，最好也能增加第三種語文能力。

五、加強溝通能力的訓練。這包括語言及非語言。館員一句話或一個表情，均會影響讀者的心情。傾聽讀者的話是最好的開始。

六、加強法律常識。國內圖書館學相關科系最近才有法律相關課程之開設，然圖書館業務執行時，對

於讀者權利的維護卻很薄弱。館員應拋棄「圖書館守護神」的觀念，不要老把讀者看成是敵對或負面的人物。

七、就如前面所下之廣泛的讀者服務的定義，所有讀者服務部門應為群體工作 (Team work)。只要能達成讀者需求的，都應視同一個群體工作，不該分彼此。與技術部門配合來為讀者做最完善的服務。

參考書目：

1. 中國時報，「蕭揆：未來兩年公務員生產力須提高10%」。民國八十七年年十二月一日，第八版。
2. 盧荷生，「對圖書館法難產的省思」，台北市立圖書館館訊5卷3期(民87年3月)，頁12-17。
3. 鄭靜欣、林麗娟，「讀者焦慮層面分析」，國立中央圖書館台灣分館館刊4卷1期(民86年9月)，頁22-29。
4. 郭麗玲，「圖書館行銷管理模式」。圖書館學與資訊科學23卷2期(民86年)，頁82-99。
5. 謝寶媛，「公共圖書館讀者服務入之研究。」中國圖書館學會會報58期(民86年)，頁107-132。
6. 魏筱珍，「變形的讀書會」，中央日報(民84年10月5日)，第20版。
7. 邱天助，「讀書會DIY」中國時報

- (民85年12月19日)，第38版。
8. 黃錦嵐，「著書教人尋短應負什麼責任？」，中國時報(民84年3月16日)，第5版。
 9. 李宜容，「人文及社會科學讀者使用線上公用目錄檢索詞彙之研究。」。大學圖書館2卷3期(民87年7月)，頁72-104。
 10. 嚴鼎忠，「我國當前圖書館讀者服務之前瞻。」。台北市立圖書館9卷2期(民80年12月)，頁26-32。
 11. Froehlich, thomas, "Ethical consideration regarding library nonprofessionals: Competing perspectives and values." Library Trends 46:3(Winter 1998):444-466.