

新時代公共圖書館服務與閱讀

Public Library Service and Reading

陳書梅

Su-May Chen

國立臺灣大學圖書資訊學系副教授

Associate Professor, Department of Library and Information Science,
National Taiwan University

87-95

【摘要】

傳統以來圖書館的專業重視資訊的擷取，而忽略資訊內容對讀者的意義與價值。圖書館如僅是滿足讀者的資訊需求，在提升其資訊素養等方面著力，則似仍有所不足。事實上，新時代之公共圖書館若要真正落實「知書」與「知人」的核心服務理念，則應更進一步瞭解讀者在閱讀過程中所產生的情緒感受，重視讀者的閱讀需求及閱讀心理的研究，並施行閱讀指導服務，方能提供讀者更完善的個人化服務。

【Abstract】

Traditionally, libraries have put much more emphasis on information access than information content. The emphasis on access has led the library field to consider information as an object, and in turn librarians overlook the values that people attach to the content of information. Actually, public library is a reading institution. To reinvent the profession, reading guidance service should be one of the most valuable of our professionals' responsibility.

關鍵詞：閱讀，閱讀指導服務，讀者服務，公共圖書館

Keywords: Reading, Reading Guidance Service, Reader's Service, Public Library

壹、前言

傳統以來，「知書」與「知人」是圖書館服務的一對柱石。所謂「知書」，乃是指館員應瞭解資訊資源及其來源，而「知人」則係指館員應瞭解讀者及其需求。（註1）易言之，館員為個別讀者與資訊資源之間的中介者，而為促進讀者與資訊資源間之互動，使讀者得以有效地利用資訊資源，館員需具備「知書」與「知人」的知能，方能扮演好此項橋樑的角色。

而「知書」與「知人」的服務理念，在新時代公共圖書館服務中依然重要，館員仍舊扮演館藏與讀者之間的重要橋樑角色。但隨著時代變遷及社會環境變動，讀者的興趣及閱讀習慣皆與以往有所差異，因此新時代公共圖書館之角色與功能亦須有所調整與改變，亦即館員不僅要將資訊資源與讀者連結起來，更要熟悉館藏素材的主題與內涵，並瞭解讀者的資訊需求與閱讀行為，積極扮演閱讀指導者的角色。本文即在闡述讀者的閱讀行為與目的已有別於以往，新時代公共圖書館應順應此一變遷，而積極提供符合讀者需求的閱讀指導服務。

貳、新時代公共圖書館之角色與功能

傳統公共圖書館的角色與功能，如文化保存中心、資訊傳播中心、終身學習中心及休閒活動中心等（註2），在新時代的公共圖書館中依然可見。以文化保存的功能而言，由於圖書館收藏保存各類型圖書資訊資源，其範圍涵括善本古籍乃至於最新的出版資訊，資訊資源極其豐富，讀者可在此閱讀、擷取前人智慧、延續文化傳承，因此公共圖書館實為保存人類文化的機構；此外，圖書館廣泛採集各類型之資訊資源納入館藏，提供讀者使用，實為讀者自我學習的最佳場所；復以圖書館經常舉辦各種推廣活動，促進讀者與讀者、讀者與館方之間的互動，因此公共圖書館即為資訊傳播中心，也是民眾的終身學習中心；再就圖書館休閒活動中心的角色觀之，圖書館提供良好的閱讀空間且不定時舉辦各類藝文活動，可培養讀者閱讀興趣，使讀者從閱讀中獲得樂趣，因此公共圖書館實為紓緩情緒、放鬆心情的好場所。

而就本質而言，公共圖書館實為一個社會機構，與社會文化背景息息相關，社會的變遷會影響圖書館運作及其服務的方針，因此公共圖書館必須瞭解社會變遷的思潮及其對讀者之影響，方能提供讀者適切完善的服務。事實上，在後現代社會中，許多讀者已將閱讀視為紓解壓力、解決心理困擾的日常休閒活動之一，而公共圖書館為閱讀的基本機構，閱讀活動為公共圖書館活動中極重要的一環，準此，新時代公共圖書館除了具有以上功能之外，更須注意其服務實與讀者的閱讀活動息息相關。而為達到完善的服務，新時代公共圖書館應重視閱讀與讀者閱讀行為的研究，並進而提供閱讀指導服務。以下分別由文化保存、知識經濟時代、資訊社會與資訊傳播、休閒娛樂及圖書資訊事業發展等五項觀點，探討閱讀

與閱讀研究對公共圖書館的重要性

一、文化保存的觀點

以文化保存的觀點而言，閱讀與人類的日常生活息息相關，係人類文明生活中之普遍行為與主要活動之一，人們藉由閱讀獲得知識、創造知識並傳承知識，因此閱讀實為人類共同的文化活動，瞭解此種文化活動，公共圖書館方能提供讀者更適切的服務。

二、知識經濟時代的觀點

從知識經濟時代的觀點言之，掌握知識即為掌握了財富與權力，為要增強個人或是組織的競爭力，掌握知識相當重要。而閱讀為人類獲取知識的重要管道，亦為驅使社會進步的原動力；藉著閱讀，人們可以瞭解全球社會之脈動與掌握新知發展，因此閱讀可說是國家與個人競爭力之基石。公共圖書館身為知識組織、資訊服務的專業機構，實更應瞭解閱讀對讀者的重要性，並多加研究之。

三、資訊社會與資訊傳播的觀點

後現代社會的發展與演變，知識是現代人生活中不可或缺的，由資訊社會與資訊傳播的觀點言之，在資訊爆炸的時代，深度閱讀能在最短時間內取代實際經歷，而瞭解他人研究成果，允為擷取新知之捷徑。公共圖書館身為資訊服務機構，必須瞭解讀者的閱讀行為及其需求，以提供正確而新穎的閱讀資訊資源予讀者，方能有助於推展全民閱讀活動，使閱讀成為民眾生活的一部分，從而建立終身學習的社會。

四、休閒娛樂的觀點

後現代主義的思潮對公共圖書館的影響與衝擊甚大，在後現代社會中，人們心中充滿不確定性，加上社會競爭強烈，人們在沈重的工作壓力之中，為紓解壓力調適自我，多重視身心靈的成長，追求身心的放鬆，因此休閒娛樂的活動顯得格外重要。而閱讀係人類從事休閒活動的一種行為，從休閒娛樂的觀點言之，閱讀有著放鬆心情、平靜心靈並隔離外界影響之作用，其中小說閱讀成為紓解壓力的有效方法之一。以往公共圖書館重視經典作品館藏之建構，忽視小說等大眾文化作品，而事實上，大眾文化乃是社會一般民眾日常所思、所欲者，易言之，大眾文化是一般大眾的內心需求呈現，相關研究顯示，一些並非傳統所謂經典文學的作品如通俗小說等，亦能對讀者有所助益。（註3）因此，在後現代社會中，愉悅閱讀（Pleasure Reading）逐漸成為閱讀的主流，也成為閱讀研究的焦點，公共圖書館實應重視此一社會的新趨勢，積極思考因應之道。

五、圖書資訊事業發展的觀點

公共圖書館提供讀者一個平等獲取資訊、自由閱讀的空間，是社區中基本的閱讀機構，圖書館與閱讀活動一直密不可分。簡言之，圖書館係組織閱讀素材及提供閱讀素材的社會機構，讀者及其閱讀活動，實為圖書館所有工作的最原始及終極目標。（註4）因此，就圖書資訊事業發展的觀點言之，公共圖書館必須瞭解讀者的閱讀行為及其需求，亦即須對閱讀與從事閱讀活動的讀者有全盤的瞭解，熟悉閱讀之相關研究，並在讀者閱讀的過程中提供指導性的協助，如此方能有助於吸引潛在的讀者進入圖書館參與活動，使公共圖書館真正成為民眾的「另一間大書房」（註5），進而達成深耕閱讀、再造圖書資訊專業的目標。

參、提供閱讀指導服務為新時代公共圖書館服務的新趨勢

美國圖書資訊學者Atkinson指出，傳統以來圖書館的專業對資訊擷取的關注勝於對資訊內容的重視（註6），因此在資訊擷取的技術上莫不力求精進，不斷在圖書館服務中引進並廣泛利用各種資訊科技新技術。但事實上若僅重視資訊擷取，則易流於將資訊視為一項物品，而忽略資訊內容對讀者的意義與價值何在。觀諸美國圖書資訊事業發展的歷史，從早期至資訊科技發達的現代，圖書館專業工作內涵之核心為參考服務與資訊擷取，並未體認到閱讀對讀者的價值與意義。1970年代的美國圖書館認為提供參考服務是圖書館的專業價值，1980年代美國白人、中產階級使用圖書館參考服務，成為支持圖書館存在的主要目的，而圖書館經費多被用來規劃滿足讀者的資訊需求，增加讀者的知識與經驗，提升讀者的資訊素養，在此理念下即造成圖書館長期以來未能重視讀者的閱讀需求，同時，相關的資訊研究大多不包含閱讀行為在內。（註7）

另外，由圖書資訊學相關系所課程的安排亦可看出此種價值觀之偏好，一般而言，圖書資訊學系所有關閱讀的課程不多，足見圖書資訊學教育亦忽視閱讀對讀者的價值。對此現象，美國圖書資訊學者Wiegand感到憂心忡忡，因而一再呼籲應將文學與閱讀納入圖書資訊學的專業領域中。（註8）換言之，在重視資訊科技的同時，新時代圖書館亦應重視資訊資源內容，以及瞭解資訊資源對讀者的價值與意義。事實上，閱讀是一種複雜的行為，而閱讀易受到社會觀點的影響，讀者在閱讀的過程中會想像創造適合文本內容的情境，自行發現與掌控文本合適的意義，此即Sicherman所謂的自我掌控（Self-authorization）之義。另外，許多學者亦指出，閱讀研究應直接瞭解閱讀過程中所產生的如幸福、滿足、放鬆等情緒感受，亦即吾人應重視閱讀素材內容對讀者的價值與意義。（註9）

1956年國際閱讀協會（International Reading Association）成立以來，即不斷努力提升民眾的閱讀能力，倡導終身閱讀，加強閱讀指導，促進閱讀研究。（註10）閱讀之所以為人重視，係因其能夠滿足人類追求愉悅、快樂等基本的心理需

求；至於知識的增長，並非閱讀最原始的功能，而是附加的價值。換言之，依個人的主觀意識選擇自己喜歡的書，用心體驗閱讀帶給心靈的暢快與安定感，此方為閱讀最原始、最基本的效用。

尤其後現代社會競爭強烈，工作帶給人們的心理壓力亦隨之倍增，一般民眾已視閱讀為放鬆心情、克服壓力的一種休閒娛樂活動。亦即人們希望回歸閱讀愉悅和放鬆的本質，從最適合自己的題材或主題開始閱讀，以愉悅自己為目的。易言之，晚近人們的閱讀興趣、閱讀目的、閱讀行為已有所改變，而為適應此種社會閱讀文化與讀者愉悅閱讀行為之興起，身為閱讀基本機構的公共圖書館實應創新讀者服務的內涵與模式，深入瞭解讀者的閱讀心理與行為，如閱讀興趣、能力之分析，定期評選、編製優良閱讀素材之相關書目，協助讀者在廣大的館藏及其他資源中找到適合的閱讀素材，並進一步在讀者閱讀過程中提供閱讀指導服務。（註11）

基本上，公共圖書館的閱讀指導服務，係一項「知書」與「知人」的服務，由館員主動針對讀者個人特質與特殊需求，推薦適合的閱讀素材，其過程以啟發與引導讀者思考為主，其目的乃在激發讀者閱讀興趣及培養讀者對閱讀素材的選擇能力，進而提升讀者的閱讀素養，並有助於其人格的正常發展。簡言之，閱讀指導服務係針對讀者的個人需求，協助讀者鑑別與選擇適合的閱讀素材，指導讀者如何閱讀，包括閱讀內容與方法的指導，以引起讀者的閱讀興趣，並提升讀者的閱讀能力。（註12、13）事實上，閱讀指導服務即為參考服務的一環，是圖書館一項重要的工作項目，因此，重視對閱讀的研究，施行閱讀指導服務，是新時代公共圖書館在閱讀活動中不可輕忽的職責。

肆、新時代公共圖書館館員宜扮演閱讀指導者的角色

一直以來，館員扮演著資訊資源中介者的角色，閱讀素材的選擇與提供乃是圖書館館員的工作之一，而新時代公共圖書館館員更須在閱讀活動中積極扮演閱讀指導者的角色，亦即館員不僅要協助讀者選擇適合之閱讀素材，同時更須針對讀者個人的興趣及素材的內容，提供閱讀指導服務，給予讀者相關的指導，如此方能滿足讀者的閱讀需求。而基本上，閱讀指導服務應涵括讀者諮詢顧問服務（Reader's Advisory Service）與書目療法服務（Bibliotherapy Service）兩種類型（註14），亦即新時代的公共圖書館館員宜扮演兼具有顧問與治療者之閱讀指導者角色，以下分述之：

一、顧問角色

讀者諮詢顧問服務為參考服務工作的一部分，係透過館員與讀者面對面的深入晤談方式，依照讀者個別需求，提供符合讀者所需的相關閱讀資訊與資源之高度個人化服務。館員藉由讀者諮詢顧問的角色，提供讀者諮詢顧問服務。廣義言

之，讀者諮詢顧問服務乃泛指針對各種不同族群讀者的需求找到特定的閱讀素材，不僅止於小說類書籍。而狹義之定義乃是以閱讀小說的成人讀者為主之顧客導向的個人化服務。（註15）

基本上，閱讀是一種高度個人化的經驗，讀者諮詢顧問必須分析讀者的閱讀興趣與嗜好，作為選擇閱讀素材的基礎，亦即圖書館館員應試著去瞭解閱讀對個別讀者的意義，以及何種類型的閱讀素材符合讀者需求，透過讀者諮詢顧問服務，館員可協助讀者自我成長與身心順利發展。同時，在從事讀者諮詢顧問服務時，館員服務讀者之焦點必須從傳統的參考資源以及閱讀素材內容，轉而以「讀者經驗」為主軸。而為取得讀者閱讀偏好的線索，讀者諮詢顧問須主動分享個人的相關經驗，並採用較參考諮詢服務更深入之晤談技巧，透過典型開放式問題的使用，引發讀者思考與投入的興趣。

二、治療者角色

書目療法服務亦為參考服務工作的一環，館員藉由書目治療者的角色，提供讀者書目療法服務。廣義言之，書目療法服務係指以閱讀作為治療的手段，由館員針對有心理困擾的讀者，推薦協助讀者自我成長和維持心理健康的閱讀素材，促使其產生進取的態度，進而得到良好的社會適應與健全的自我發展。（註16）事實上，書目療法服務是一種心理治療的輔助方法，係館員利用閱讀素材作為心理治療的媒介，其原理機制乃是藉由讀者在閱讀的過程中，對素材內容及其中相關之角色與自身經驗類似的問題，產生同情共感之認同作用（Identification）；而後，讀者釋放個人之情感，產生同情共感之後的解脫，並達到一種情緒上的淨化作用（Catharsis）；最後，讀者更可產生頓悟作用（Insight），將素材中相關角色的因應行為內化，進而能成熟理性地調整個人的態度與行為，並解決個人相關的問題。（註17）

簡言之，書目療法服務的過程係由館員瞭解讀者的身心發展需求與其心理困擾問題，推薦閱讀素材開始，讀者與文本互動後，藉閱讀素材中的角色的遭遇與情境，將自身受到壓抑的情緒投射於其中，進而釋放出來；同時，讀者在閱讀過程中參考素材中角色解決問題的方式，對照自身所面臨的困境，從而發展出適合個人的解決之道。館員若能善用書目療法服務，則不僅能協助讀者改善其心理問題，亦更能彰顯館員有別於傳統的專業能力，如此一來，當有助於改善一般大眾對館員的若干刻板印象。

由以上各種角色觀之，新時代公共圖書館館員不僅須兼具以往圖書館館員所扮演的角色如資訊中介者、參考諮詢者，更要進一步針對讀者的閱讀需求提供閱讀指導服務，扮演讀者諮詢顧問與書目治療者的角色，如此方能真正落實新時代公共圖書館「知書」與「知人」的服務理念。

伍、新時代公共圖書館館員之工作內涵

館員是公共圖書館的核心，其工作內容與讀者有直接的相關。傳統圖書館館員的角色為圖書資源與讀者的橋樑，而在新時代公共圖書館的服務中，館員中介者的角色並未改變，但需要提供更深入、更貼近讀者需求的「知書」與「知人」之閱讀指導服務，並且積極規劃與推展各種閱讀活動，因此，其工作內涵應包括下列五者：

一、提供閱讀素材

提供館藏資源予讀者使用向來為館員的工作內容之一，館員須深入瞭解讀者閱讀需求，以及瞭解自何處供應所需，並選取讀者所需；而新時代公共圖書館的館藏資源並不限於紙本資料，更涵括各種形式的資料如視聽資料、電子網路資源等，凡此皆為館員可提供讀者之閱讀素材。

二、組織閱讀素材

館員應善加編排及整合各種閱讀素材，以便讀者即時取用。而現代的電子資源越來越豐富，因此如何組織與整合全球與本土的相關素材，實為現今公共圖書館館員面臨的新挑戰之一。

三、詮釋閱讀素材

館員要熟悉館藏資源，精通閱讀素材內容脈絡，針對讀者進行閱讀指導服務。館員瞭解館藏資源及閱讀素材的內容之後，方能更有效的指導讀者閱讀。所謂的熟悉館藏資源不僅是知悉圖書館有哪些館藏資源，相關館藏資源在何處，更需瞭解館藏資源的主題、內涵，以及適合閱讀之個別讀者群。

四、行銷傳播閱讀素材與閱讀活動

行銷傳播的概念在新時代公共圖書館中已愈來愈受重視，館員若能妥善規劃與推展閱讀活動並行銷館藏，讓讀者明瞭圖書館內蘊藏豐富的閱讀素材，進而引導讀者善用之，激發讀者閱讀興趣，如此將可彰顯公共圖書館的地位及功能，同時對推展全民閱讀活動、提升社會閱讀風氣亦能有相當大之助益。

五、評估與管理閱讀活動

新時代公共圖書館館員須瞭解及參與讀者的閱讀歷程，並積極辦理閱讀活動與閱讀指導服務之評估工作，此亦為以往公共圖書館服務中較為人所輕忽者。事實上，公共圖書館館員應善用各種服務評估的方法，以瞭解閱讀活動、閱讀指導服務之成效及其對讀者的意義與價值，如此方能真正落實新時代公共圖書館提供符合讀者需求之個人化服務的理念。

陸、結語

傳統以來，「知書」與「知人」一直是圖書館服務的核心理念，此項理念在新時代公共圖書館服務中應更加強化及擴展。新時代公共圖書館除了保有原本文化中心、資訊傳播中心、終身學習中心、休閒活動中心之功能外，更應著重於開展以滿足讀者需求為中心的服務。而在後現代社會中的許多民眾，業已將閱讀視為紓解身心壓力、宣洩情緒的日常休閒活動之一，身為閱讀基本機構的公共圖書館，其服務的項目實與民眾的閱讀活動密不可分。易言之，無論是從文化保存、知識經濟、資訊社會、休閒娛樂的觀點，或是從圖書館事業的發展而言，公共圖書館積極推展各類型的閱讀活動及提供閱讀指導服務乃是刻不容緩的議題。爰此，新時代公共圖書館的工作重心亦應有所調整與改變，而館員在閱讀活動中更應扮演閱讀指導者的關鍵性角色，亦即館員必須研究閱讀與閱讀活動，以貼近讀者的心理與需求，並增進對讀者閱讀行為之瞭解，進而提供讀者適宜的閱讀素材與閱讀指導服務。因此，如何扮演好這些角色以提供讀者更優質的服務，實為新時代公共圖書館與館員重要且必修之課題。

附註

- 註1：Jesse H. Shera, *Introduction to Library Science: Basic Elements of Library Service* (Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1976), 64.
- 註2：沈寶環主編，*鄉鎮圖書館的理論與實務*（臺中縣：臺灣省政府教育廳，民78年），頁10-3。
- 註3：Wayne 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, no.4 (1997): 314-26.
- 註4：王龍，*閱讀研究引論*（香港：天馬圖書，2003），頁203-06。
- 註5：2004年9月17日正式展開為期三天的「我家的另一間大書房—蛻變中的公共圖書館」活動，是由國家圖書館主辦，以展覽及闖關等靜態與動態活動為主，其目的在於讓民眾瞭解與其生活息息相關的公共圖書館能為民眾提供何種服務。<http://www2.ncl.edu.tw/ncl-inter/news/nple.htm>（民94年1月17日）。
- 註6：Ross Atkinson, "Library Functions, Scholarly Communication, and the Foundation of the Digital Library: Laying Claim to the Control Zone," *Library Quarterly* 66, no.3 (1996): 239-65.
- 註7：同註3，頁314-26。
- 註8：同註3，頁324。
- 註9：同註3，頁320。
- 註10：International Reading Association, International Reading Association, <http://www.reading.org/> (accessed 17 January, 2005).

註11：馬紅健，「公共圖書館建立閱讀氣氛」，在2004年海峽兩岸公共圖書館實務交流研討會論文集暨會議手冊，國立臺中圖書館編（臺中市：編者，民93年）：頁14-5。

註12：張淳淳等編著，參考資源與服務（臺北縣：國立空中大學，民92年），頁294-5。

註13：同註4，頁206。

註14：同註12。

註15：陳書梅，「公共圖書館讀者諮詢顧問服務析論」，中國圖書館學會會報 67期（民國90年12月）：頁9-25。

註16：陳書梅，「後SARS時代與書目療法」，臺北市立圖書館館訊 20卷4期（民92年6月）：頁78-82。

註17：Joni Bodart, "Bibliotherapy: the Right Book for the Right Person at the Right Time and More!" *Top of the News* 36, no.2 (Winter 1980) :183-88.