

談使用者與圖書館服務

謝宜芳

仁德醫護管理專科學校講師

摘要

圖書館服務一直是以使用者為中心。因此，良好的服務是圖書館人員永續追求的目標。為提供更合乎使用者所需的資訊，圖書館也需瞭解使用者的資訊尋求行為以提供適當的服務。除此之外，圖書館更負起培養使用者獨立自學的能力，因此傳統的圖書館使用者服務範圍也相形擴大，而使用者資訊素養的培養可視為圖書館傳統使用者訓練的延伸。綜合而言，本文就使用者立場探討圖書館服務相關內容，以說明圖書館應提供何種服務以滿足使用者的需求。

關鍵詞：使用者、圖書館服務、資訊素養、資訊需求、資訊尋求行為

壹、前言

以使用者為中心的圖書館服務已深植在圖書館從業人員的心中，如何提供使用者所需的服務一直是圖書館所關心的。就圖書館立場而言，除了提昇自身的服務品質外，更需對圖書館所提供的服務做出評估，此目的則是為了提供更符合使用者需求的服務，充分滿足使用者的需求。

另一方面，就使用者立場而言，除了充分瞭解自身的需求並能圓滿的找到自己所需的資訊外，更重要的是自我學習能力的培養，以因應外界各式各樣的挑戰。因此，本文就圖書館服務的特性及使用者導向服務兩方面來瞭解圖書館服務的內涵；並從資訊尋求行為及資訊素養兩方面來瞭解使用者的需求及其應具備的能力來說明圖書館應該提供何種服務才能滿足使用者的需求。

貳、圖書館服務特性

長久以來，圖書館不斷提供各式各樣的服務給使用者，但隨著時代的變遷，圖書館

的服務也隨著起了變化，要即時，更要確保所提供的服務要達到一定的品質，使服務的質與量能夠並重。爲了說明圖書館的服務品質，以下將從服務的特性及使用服務兩方面加以說明。

圖書館是爲使用者而存在的，因此圖書館必須去瞭解使用者的期望需求及其實際所獲得的服務，並且去滿足使用者對圖書館服務的期望。換句話說，圖書館所設立的服务目標必須以使用者的需求爲依歸，而目標是否能達成則視使用者的需求是否能被滿足。

因而提供使用者滿意的服務概念一直深植於圖書館從業人員的心中。國外學者 Ackerman, Legar & MacDorman (1988) 認爲品質是產品或服務完全符合顧客期望的能力。將此定義溶入圖書館的情境中，圖書館服務品質的提昇就是提供更符合使用者期望的服務，以滿足使用者的需求！

而服務的特性與產品不同，它是指一項行動或利益，由一方提供給另一方；在本質上它是無形的，也不產生任何所有權的轉移，服務的產生可能與某一實體產品有關，也可能無關，因此 Kotler (1997) 認爲服務品質具有 Intangibility、Inseparability、Heterogeneity、Perishability 四種特性：

(一) Intangibility

產品通常可依顏色、樣式、大小等有形的屬性來評估其品質，然而服務的本質是無形的；換句話說，在提供服務之前並無法事先察覺到。因此，館方可透過內外環境的整齊乾淨、設備的充足、館藏的完備及服務人員的專業，將抽象的服務具體化，而給予使用者一種「資料豐富」與「服務便利」的印象，讓使用者能在接受服務前能找到具體證據，而事先對館方的服務給予正面的評估。

(二) Inseparability

一般而言服務的提供與接受是同時發生的，所以，服務的提供者（圖書館人員）與服務接受者（使用者），以及兩者的互動情況，對於服務的結果都會有所影響。因此，圖書館爲縮小館員與使用者互動不佳的情況，除了對館員加以訓練外，也可在館內提供使用說明的指導手冊或告示，讓使用者能快速理解服務方式而盡快獲得服務。

(三) Heterogeneity

服務的品質，會因服務人員、時間及地點的不同，而讓使用者有不一樣的感受，因此對於服務的異質性，圖書館除了要甄選適當的服務人員外，在整個圖書館的服務項目中，也要大力推行服務標準化，推廣同質的服務。所以，圖書館會利用適當的資訊科技並制定相關的服務流程，設計出另一種取得館藏資料的方式，如國家圖書館中的遠距圖書服務系統，讓使用者可以在任何時間從任何地點，利用電腦與網路設備檢索圖書館的資料庫，並可以付費的方式取得所需資料，讓使用者不用親自到圖書館，便可享受到同質的服務。

(四) Perishability

服務受到前面三種特性的影響，無法像一般有形產品一樣，將多餘的存貨儲存，因此，當使用者需求變化大時，圖書館就會面臨兩極化的情況，也就是某些時候使用者很少，館員服務的時間相對的變少；而尖峰時段使用者過多，館員就無法負荷眾多的使用者等。然而當使用者面臨館員服務不周時，便容易產生抱怨，而導致圖書館的服務品質

不佳。因此，圖書館在尖峰時段，一方面要多雇用臨時支援人員或者提高服務人員的工作效率，另一方面也要事先告知使用者可能的等待時間，如此才可使需求與供給在調整過後達到一個平衡點，以適當處理因使用者需求無法被充分滿足時所產生的問題。

參、使用者導向服務

使用者導向的服務理論源自於管理學的領域，也就是將持續性的改善法運用於參與式的管理中且注重顧客的需求，其著重於了解客戶的需求及改善客戶服務與滿意度(Jourow & Barnard, 1993)。而圖書館的「使用者」就是商業術語上所用的「顧客」一詞，使用者到圖書館來要求服務，然後期待此服務。換句話說，圖書館的服務品質要受到使用者的肯定，則必須滿足其需求。圖書館界的研究學者 Nitecki (1996) 也認為使用者導向的服務品質也就是使用者對理想服務的期望與實際認知間的差距。

事實上，圖書館是一個以服務為目的的組織，其最大的特點就在於使用者參與服務提供的過程。換句話說，圖書館是因使用者而存在，也是因為使用者需求才提供資源與服務。當圖書館所提供的服務要滿足使用者的需求及期望時，館員可提供影響使用者期望的訊息，但仍是使用者來決定期望。然而，在館員提供服務的過程中並未認知使用者期望是由使用者決定的事實。舉例而言：圖書館為因應學生在考試時的需求，而延長開館時間，然而實際利用圖書館的學生並未與當初學生的需求成正比，因而導致館員的抱怨，這是未能了解期望是由使用者決定而非圖書館本身。

一般而言，滿足已有使用圖書館習慣的使用者需求比尋求新的使用者容易的多。滿意的使用者會為圖書館帶來新的使用者，而不滿的使用者不再上門且會為圖書館作負面的宣傳。因此，大多數的圖書館皆有意見箱的設置，以作為圖書館與使用者雙方間的溝通橋樑。進一步而言，圖書館在處理使用者問題時應加以記錄，以避免相同問題再發生。

肆、使用者的資訊尋求行為

圖書館在提供服務時，須了解使用者的資訊需求，以提供適當的服務。因此，了解使用者的資訊尋求行為則有助於滿足其所需的資訊。舉凡資訊的產生，有其背景因素，對於個人而言，當他感覺到需要某些訊息來解除內心所產生的疑惑，或是加強自己的論點時，就會產生資訊需求。而當一個人欲確認訊息，藉此滿足其感受到的資料時，所從事的任何活動就是資訊尋求行為。以下則要說明使用者資訊需求的類型及影響資訊尋求行為進行時的因素，以瞭解使用者在進行資訊尋求行為的概況。

一、使用者資訊需求的類型

關於使用者資訊需求的類型，不同的學者針對其發生的時間、地點與用途都有不同的看法，如 Taylor (1968) 則依參考諮詢的角度，將使用者的資訊需求分為四級：

- (一) 內藏化資訊需求：真實但無法陳述且尚未發展成問題的資訊需求，他深藏於使用者潛意識中，不一定自覺，且無法以言詞表達，也就是需求者與參考館員甚至他人都无法察覺、無法表達的階段。
- (二) 意識化資訊需求：需求者已意識到並於腦海中勾勒出輪廓的階段。
- (三) 正式化資訊需求：以具體口語或文字形式做具體描述的階段。

(四) 協商後的資訊需求：使用者對參考館員提出問題或輸入資訊系統的資訊需求，由於受限於系統限制，需要協調、折衷成能被接受的形式。

另外，Wilson (1981) 則認為資訊是在人類的生活中，用來配合扮演角色的不同而有各種不同的需求，為了滿足這些需求，人們就會去找尋資訊以達到他們的需求。因此，他參考心理學家的說法，把需求分為三種：

- (一) 生理的需求：指維持生命延續的基本需求，如水、食物、薪水等。
- (二) 情感的需求：指用來滿足心理狀態的需求，如娛樂、自我實現、支配慾。
- (三) 認知的需求：指智能的滿足，如完成計畫、學習新技能等。

綜合上述的說法，資訊需求是多面向的，依不同的使用情境而有不同的類型。其類別會依資訊需求的形成程度、使用者所扮演的角色以及使用目的的不同而有差異，並且不論是何種資訊的使用者，在個別的使用者本身，也會隨著時間和需求層次上的不同，而有不同的資訊需求。

二、影響使用者資訊尋求行為的因素

當人們開始其資訊尋求行為之前，最先發生的應該是資訊需求；有了需求、目的，人們才會有主動找尋的動作。但是有了資訊需求並不一定會產生資訊尋求行為，因為在此過程中存在著許多的影響因素。大抵而言，影響資訊尋求行為的因素有(一)個人的知識背景；(二)職業；(三)社會價值觀；(四)外在環境（劉廣亮，民89）。

另外，經由實際的調查研究後，發現影響資訊尋求行為的因素有以下幾點：（辜曼容，民88）

- (一) 個人因素：包括(1)年齡；(2)性別；(3)年資；(4)教育程度；(5)學科背景；(6)工作角色與功能等。
- (二) 工作環境：在實驗室人員會花費較多時間閱讀或到圖書館查資料，而公司的工作者則以互相討論的方法居多；另一方面學校和研究機構工作者較常用英文資料，而行政和產業單位則常使用中文資料。
- (三) 最佳品質或最省力原則：前者強調資訊品質、效益；後者強調資訊的獲取性。

由上可知，從資訊需求到資訊尋求行為的發生，是一項相當複雜的過程，過程中的因素往往是緊緊相扣、互相影響。因此，圖書館必須瞭解相關因素以提供適當的服務。

伍、使用者資訊素養之培養

當圖書館了解使用者的資訊尋求行為後，除了提供合乎他們需求的資訊外，最重要的是要讓他們能獲得一種自我學習的能力。基於圖書館負有教育之功能，因此，培養使用者使其具有足夠的資訊能力便成為圖書館重要的任務之一。而資訊素養所扮演的角色則是培養資訊能力以滿足資訊需求。實際上，所謂資訊能力則包括能組織、利用、分析及評估資訊；知道資訊的來源、如何獲得資訊以及在適當的時機將資訊呈現出來以解決問題。但這樣的能力並非憑空而來，而是透過不斷的學習。以下將針對使用者為何需要資訊素養及如何培養來做說明。

一、培養使用者資訊素養的原因

一般而言，在資訊時代，要預防「資訊」的「貧者越貧，富者越富」的狀況，資訊

素養的培養是基本的要求。具體而言，「資訊素養」是培養學習的能力，而學習能力是「終身學習」不可缺少的要件。因此，林美和（民 85）指出，要成爲一個終身學習者，除了一顆探究的心、良好的學習態度及強烈的學習意願外。學習技能與資訊素養，更是不可或缺的能力。要達到終身學習的目標，資訊素養就成爲個人發展終身學習技能與態度的必備能力。

另一方面，面臨醫療問題時，尤其是需要外科手術的重大傷病，經常需要徵詢第二個甚至是第三個醫療專家的意見，當這些意見不同時，當事人及其親屬的判斷基礎在哪裡？這些醫生不會把所有可能的資訊都放在眼前，即使拿出來之後，也有判斷的問題。因此，身處在資訊環境下，必須有能力面對多元的資訊所帶來的挑戰，且需認知學習處理資訊的重要性。而資訊素養是防止資訊貧富不均的基本要求且扮演一個指標性的角色，透過培養每個人對資訊的組織、判斷、評估等能力，以做出關鍵性的決策。

二、培養使用者資訊素養的方式

鑒於終身學習時代的來臨，圖書館對於使用者資訊素養的培養是當仁不讓。因此，圖書館常藉由各式各樣的使用者服務活動以培育使用者的資訊素養。圖書館經常舉辦的使用者教育活動約有幾種方式，包括圖書館導覽；演講、座談或研習活動；圖書館簡介印製；參考資源利用指導；資訊檢索利用指導等。但資訊科技的發達及社會快速的變遷，明顯地影響到圖書館的使用者教育。因此，目前的使用者教育相較以往，範疇相形擴增。因此，資訊素養的訓練可說是圖書館傳統使用者教育的延伸。

就國內各大專校院圖書館而言，資訊素養的概念相繼融入教學課程，各圖書館不斷藉由資訊素養課程的開設，以提供使用者相當方便的學習管道。例如：逢甲大學圖書館的資訊素養課程爲了提供使用者有效利用圖書館的紙本及數位電子資源，設立了多種型態的課程。由上可知，培養使用者資訊素養的方式是多元化的，除了傳統的圖書館導覽等活動外，也相繼地將資訊素養課程融入教學，使得圖書館能與教學有效配合。

陸、使用者中心的圖書館服務

在一座以使用者爲中心的圖書館中，其組織架構中的規劃、運作、管理及服務決策，都是將使用者置於中心的地位。使用者服務的部份將受到極高的重視，其中包括對於圖書館提供使用者服務品質的持續評估；設置使用者滿意度的回饋方式；給予館員足夠的能力去回應讀者的問題，並爲其解決問題，館員與使用者之間有高層次的互動關係；將服務個人化，以因應各種類型的使用者需求。

此外，整個圖書館的工作導向以使用者爲中心的服務方式，藉由使用者調查及圖書館服務品質的評量以瞭解使用者在圖書館內資源的使用情況及其對圖書館服務的滿意度，以此作爲日後圖書館改善其服務的依據。在瞭解使用者對於圖書館服務所提供的意見，圖書館方面也必須卻實地掌握使用者的需求並提供其所需的資訊。進一步地在使用者進行資訊尋求整個過程中提供適切的協助，除了協助其瞭解自己本身真正的資訊需求外，更需要協助其圓滿完成整個資訊尋求的過程。此包括察覺本身有資訊的需求、將問題以文字或詞彙表達出來、正式或非正式地向他人尋求答案、最後則是找到其認爲滿意的答案。

除了由圖書館主動提供服務，並透過瞭解使用者的資訊需求及協助其完成整個資訊尋求的過程，之後則必須培養使用者自身的資訊素養，讓他們成爲一位學習如何學習的終身學習者。因爲，資訊素養正是作爲人與外界資訊最好的溝通管道，在外在的資訊環境，包括對生活層面多樣化的追求、多元的投資管道及各種不同的政治主張，在在顯示人民必須具備使用資訊、評估資訊及解讀資訊的能力。而資訊素養則綜合了這些能力，以幫助人們有效掌握各式各樣的資訊。

簡言之，以往圖書館進行使用者服務時，較侷限在圖書館內資源的使用訓練，但面對日益擴增的資訊資源，在培養使用的資訊素養時則需將範圍擴展。尤其在面對資訊時代，舉凡電子資源的應用、資訊觀念的灌輸都是圖書館培養使用者資訊素養時所需要注意的。因此，一位具有資訊素養的人知道何時需要資訊並用合適的方式將資訊呈現出來，且藉由判斷思考的角度來瞭解如何獲得資訊以解決問題。

柒、結論

當圖書館面臨時代的變遷，其服務型態也隨著改變。但以使用者爲中心，以服務爲本質一直是圖書館引以爲念的。但更需要去瞭解的是使用者的期望需求與實際所獲得服務是否有相符合。如果兩者間產生了落差，圖書館必須去滿足使用者對圖書館的期望。因此，圖書館從使用者觀點以瞭解其資訊尋求行爲及需求，藉此提供更合乎使用者所需的服務。

另一方面，隨著資訊時代的來臨，使用者必須面對巨大的資訊洪流，如何培養足夠的能力是使用者所應注重的。而圖書館對於使用者資訊素養的培養隨著時代的改變，範疇也相形擴大。因此，讓使用者學習如何學習是圖書館所努力的目標。

參考文獻

- 林美和（民85）。資訊素養與終身學習的關係。**社教雙月刊**，73，7-12。
- 辜曼容（民88）。讀者資訊尋求行爲與以讀者爲中心的圖書館行銷。**書府**，20，81-111。
- 劉廣亮（民89）。資訊尋求行爲研究與圖書館服務。**華醫論壇創刊號**，11-18。
- Ackerman, R., Coleman, R., Legar E., & MacDorman, J. (1988). *Process Quality Management & Improvement Guidelines*. Indianapolis, IN: Publication Center, AT&T Bell Laboratories.
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22, pp. 181-190.
- Jourow, S., & Barnard, S. B. (1993). Introduction: TQM Fundamentals and Overview of Contents. *Journal of Library Administration*, 18(1/2), pp. 2-3.
- Philip, K. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, & Control*. (9th ed.). Prentice-Hall.
- Robert, S. T. (1968). Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College and Research Libraries*, 29, pp. 178-194.
- Wilson, T. D. (1981). On User Studies and Information Needs. *Journal of Document*, 37(1), p. 8.