

開創讀者服務新猷

國家圖書館讀者服務政策

歐陽芬 ◎ 國家圖書館閱覽組助理編輯

✧ 緣 起

服務是圖書館的生命線，資訊科技的進步使得讀者服務實務工作有很多轉變和進步，為使服務能有效利用且發揮最大效益，圖書館必須以共同的目標與方法以及標準，統合館藏發展與資訊系統，將相關的政策作有系統的連接，順應未來發展趨勢，研訂與時俱進的讀者服務政策實有其必要性。

國家圖書館顧敏館長於98年度第8次館務會議中，指示研訂國圖「閱覽政策」，交由閱覽組執行。期間由閱覽組鄭秀梅主任擘劃內容發展方向，相關同人著手收集國內外圖書館相關資料，並邀集讀者服務單位集思廣益，初步擬具閱覽政策應包括之範圍、撰寫體例、分工方式及預定進度。研訂過程參與同人跨單位多且廣，一方面廣徵博議，另一方面借重業務經驗，凝聚共識。經過多次討論及內容修正，於本（99）年4月館務會議報告初稿內容並依指示修正；復於同年7月館務會議報告修訂內容，經會議裁示修正政策名稱（原為「閱覽政策」）為「讀者服務政策」，內容再酌予增補，並於8月業務會報發送各同人修訂之讀者服務政策稿，廣納同人意見，並由參考組新增有關資訊素養與媒體識讀內容，以臻完整。歷時約一年，幾經討論，國圖讀者服務政策終於定稿，於本（99）年12月正式公布。

✧ 研訂過程及內容演進

讀者服務政策研訂之始，鑑於圖書館應以保障讀者閱讀自由為前提，承顧館長指示將「世界人權宣言」第19條列為閱覽政策第一條（研訂之始政策名稱尚未變更）。研擬過程中，本館2009至2012中程發展策略計畫、分級典藏暨調度作業要點、館藏發展政策等相關政策內容，亦將在閱覽政策內容適當的表達。

圖書館事業發達的國家，多有研訂讀者服務相關文件做為依循，參考所收集之資料，以澳洲國家圖書館之「讀者服務政策」最值得借鏡。閱覽組先彙整讀者服務單位意見，擬訂大綱草案，初步分為「服務理念」、「閱覽服務」、「服務空間及設施」、「收費政策」、「服務的限制」、「讀者意見回饋」及「附錄」，提交館務會議討論，撰寫體例建議採綱要式為主。會議出席同人踴躍惠賜意見，助益良多。



大綱草案確定後，邀請讀者服務單位同人共同執筆撰稿，主要內容除原有大綱草案所列內容項目外，閱覽服務部分增列「遠距教學服務」，基於整體考量服務政策一致性，遠距學園數位學習應納入閱覽政策。另「服務空間及設施」標題更改為「閱覽空間及設施」較貼切內容說明，內容除說明館內現有閱覽空間、分館外，並提及「漢學書房」延伸服務。關於「服務的限制」項目中，原「調閱服務限制」更改為「調閱限制」，「參考諮詢服務」更改為「參考諮詢服務限制」，並增列「資訊服務限制」，說明館藏及數位資源讀者所能使用的範圍及讀者應遵守之規定。「讀者意見回饋」參考澳洲國家圖書館讀者服務政策，內容述及讀者意見、服務滿意度調查及圖書館對讀者的期望作為日後改善服務之參考。根據上述內容將「讀者意見回饋」分列兩項，分別為「讀者服務意見回饋」及「我們的期許」。

由於初稿的內容主要著墨於傳統臨櫃服務，較少論及數位服務，同時為因應圖書館的組織變革、國圖未來所規劃的服務，為使國圖讀者服務發展更為完整且具有時代性，經館務會議報告後，重新研擬大綱及修訂初稿內容。主要內容包含七大項：服務理念、閱覽服務、閱覽空間及設施、收費政策、服務的限制、讀者意見回饋、我們努力的成果。修訂稿內容既定，並於館務會議報告，傾聽意見，力求完整。經會議裁示修正政策名稱（原為「閱覽政策」）及內容，並於業務會報發送館內各同人，務使廣納意見。最後完整版內容由參考組增列資訊素養與媒體識讀項目，研訂工作告一段落。

✧ 有關國圖讀者服務政策

回顧讀者服務政策研訂過程，對於內容項目及敘述詳簡體例等問題，參與研訂同人意見頗為分歧，這可從不同時期內容的變化一窺端倪。國圖研訂讀者服務政策目的，是為訂立圖書館服務讀者之準則，建立完善的專業服務基礎，在遵守圖書館的任務與目標為前提下，運用最適當的資源，能為讀者帶來更好的服務。國圖讀者服務政策共分八項：服務理念、閱覽服務（館藏服務、知識支援參考服務、學術資源知識服務、全媒體書目資訊服務、資訊訂閱服務、館際讀者服務、參觀導覽服務、漢學書房服務、推廣行銷服務）、資訊素養與媒體識讀（資訊利用課程、數位閱讀服務、數位學習平臺、主題隨選百科書目服務、單一簽入認證服務、推廣科普閱讀運動）、閱覽空間及設施、收費政策、服務的限制（法律適用、協議限制、調閱限制、參考諮詢服務限制、資訊服務限制）、讀者意見回饋、我們努力的成果。

✧ 結語

許多圖書館的服務政策都是用圖書館的規章制度代替，只有借閱規則、讀者須知、開放時間等內容，並沒有論及圖書館服務制度，故制定完整的讀者服務政策去指導圖書館服務工作具有重要意義。讀者服務政策不僅在於顯示理想，更是訂定做事的優先順序，使得圖書館的讀者服務有了整體規劃的架構，作為協調合作之指標，在資訊時代積極發揮其應有功能。