公共圖書館之價值

The Values of Public Libraries

陳麗君

Li-Chun Chen

臺北市立圖書館推廣課課長

Section Director, Extension Section, Taipei Public Library

王苜茵

Ju-Yin Wang

臺北市立圖書館推廣課課員

Librarian, Extension Section, Taipei Public Library

【摘要】

圖書館的價值是館員工作的信念，隨著科技的發展及讀者需求的改變，圖書館的價值需具彈性、符合時代需求。本文說明圖書館之價值，以及從服務與活動中實踐圖書館價值之方式。

【Abstract】

The values of libraries are librarians' belief. With the development of technology and readers' changing needs, the values of libraries need to be flexible to match the changing times. This paper introduces the values of libraries and the way of fulfilling the values.

關鍵詞：價值、公共圖書館

Keywords: Values, Public Libraries

壹、前言

圖書館訂定價值作為圖書館追求的目標及館員信奉的信念（註1），讓組織成員共同為達成目標而努力。在資訊科技日新月異、讀者需求持續改變的時代下，圖書館的價值為何、是否需調整價值以因應時代需求等，是值得探討的議題。

貳、圖書館之價值

價值可定義為持久的信仰，個人或社會可將價值作為選擇或拒絕某些行為的準則，或賴以生存的目標及手段。（註2）價值是建立與指導行為、關係、優先權的必備概念（註3），其有助評估距離目標的遠近、比較行為與價值規範中的理想狀態、提供討論與辯論的基礎，以及作為與他人或其他團體互動的前提。（註4）就哲學的觀點而言，哲學家認為價值是事物的價值（Worth）；從經濟學的觀點來看，經濟學家認為價值是促成財富的事物價值。（註5）在圖書館價值方面，程鵬認為圖書館價值是圖書館在履行任務的基本信念及所追求的目標，是圖書館界和館員所認同的圖書館事業意義的終極判斷，也是館員信奉的信念，它代表圖書館在社會立足、生存的主張。（註6）而圖書館之價值並非永恆不變，而是須具彈性能滿足時代需求。（註7）

Frances Groen認為圖書館的價值包括取得資訊（Access to information）、普及的素養（Universal literacy）、保存文化遺產（Preservation of cultural heritage）。（註8）美國圖書館學會（American Library Association）於1999年公布「圖書館：美國人的價值」（Libraries: An American Value），提出七項原則：一、「我們捍衛每個人使用圖書館資源與服務的憲法權利，包括兒童與青少年」。二、「我們重視國家的多元性，並藉由提供社區各種資源與服務以回應多元性」。三、「我們堅信所有父母與監護人有責任與權利指導孩童使用圖書館與其資源及服務」。四、「我們藉由幫助每個人選擇、有效利用圖書館資源，提供民衆思想與觀念」。五、「我們保護每個人使用圖書館資源與服務的隱私與機密」。六、「我們保護個人表達其對圖書館資源與服務的看法之權利」。七、「我們藉由提供最可能廣泛的觀點、看法與觀念，以及讚揚與維護民主社會，使每個人均有機會成為有知識的、有素養的、

有教育的及豐富文化的終身學習者」，以確保圖書館在21世紀繁榮並促進及保護公共利益。（註9）

Michael Gorman認為圖書館事業的八項核心價值包括：一、管理（Stewardship）：保存人類記錄以確保後世知道我們所知道的，關心圖書館事業及圖書館事業的教育以傳承最好的專業價值與實務。二、服務（Service）：確保圖書館政策與程序是根據服務倫理產生、推動，並將服務視為評估圖書館政策與程序的準則。三、智識自由（Intellectual freedom）：維護自由社會中的民衆均能夠閱讀與知悉個人希望知道的、捍衛社區所有成員的智識自由、捍衛少數意見的自由表達，確保每位民衆均可利用圖書館的設備。四、理性主義（Rationalism）：以理性的態度組織、管理圖書館的服務，應用理性主義與科學方法於圖書館所有程序上。五、素養與學習（Literacy and learning）：促進素養及對閱讀的喜愛，鼓勵終身持續的閱讀，使圖書館成為素養的教學中心。六、平等取用記錄性知識與資訊（Equity of access to recorded knowledge and information）：克服技術與經費障礙，確保每位民衆均能利用圖書館所有資源。七、隱私（Privacy）：維護民衆使用圖書館的紀錄機密，避免圖書館使用上的技術侵犯。八、民主（Democracy）：維護民主社會的價值，確保公民接受過教育，並將民主原則應用於圖書館管理上。（註10）Michael Gorman 2005年來臺演講「數位時代的圖書館價值」，再次陳述前述8項價值及其在現代圖書館的應用。（註11）

2004年，美國圖書館學會公布「圖書館事業的核心價值」（Core Values of Librarianship）包括：一、平等取用（Access）：圖書館直接或間接提供的資訊資源，無論科技、形式或傳遞方式，應容易、平等、公正地提供所有使用者利用。二、機密 / 隱私（Confidentiality / Privacy）：保護使用者的隱私與機密是維護智識自由所必須，同時也是圖書館事業實務與倫理的基礎。三、民主（Democracy）：圖書館提供每位社區民衆免費、平等取得資訊。四、Diversity（多元性）：圖書館重視國家的多元性，並藉由為社區提供各種資源與服務反映多元性。五、教育與終身學習（Education and Lifelong Learning）：學校圖書館、公共圖書館、學術圖書館及專門圖書館合作為全民提供終身學習服務。六、智識自由（Intellectual Freedom）：圖書館支持智識自由的原則並抵抗圖書館資源的檢查制度。七、保存

（Preservation）：保存資訊資源對圖書館與圖書館事業是重要的。八、公共利益（Public Good）：圖書館是民主社會重要的機構。九、專業（Professionalism）：圖書館由受過專業高等教育的人員提供服務；符合社會需求與圖書館服務目標的專業教育是重要的。十、服務（Service）：圖書館提供使用者最高品質的服務，並藉由維持與提升人員的專業知識與能力及鼓勵人員專業發展，以追求專業上的卓越。十一、社會責任（Social Responsibility）：圖書館事業可以改善或解決社會重要問題；告知、教育及鼓勵民衆審視每項問題的事實。（註12-13）

綜合上述圖書館價值的論述，可發現圖書館價值包括平等取用、素養教育與終身學習、保存資訊資源、提供服務、捍衛智識自由、理性主義、維護使用者隱私與機密、促進民主、重視多元性、公共利益、追求專業與卓越、發揮社會責任。而從「美國圖書館學會倫理守則」（Code of Ethics of the American Library Association）、「圖書館權利法案」（Library Bill of Rights）中亦可看出前述價值為館員信奉、遵循的價值及倫理責任、政策。例如，「美國圖書館學會倫理守則」指出館員支持智識自由並抗拒圖書館資源查檢制度，以及保護每位使用者在尋求資訊、獲得資訊、諮詢或借閱資源等方面之隱私與機密，並藉由提升人員的知識與能力追求專業上的卓越。（註14）「圖書館權利法案」則強烈主張平等取用（Equal access）、不歧視地服務每位讀者、觀點多元性、抵抗檢查制度及其他剝奪表達自由等之價值。（註15）

在我國圖書館價值之探討方面，劉濟慈之「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」研究指出，圖書資訊界之專家學者及實務工作者認為我國圖書館之價值包括提供多元化資源與服務、讓民衆取用資訊、教育與終身學習、追求專業與卓越、推動閱讀、保存文化、尊重資訊倫理、追求公共福祉、發揮社會責任、促進智識自由與民主；相較於國外圖書館之價值，促進智識自由與民主雖然屬於我國圖書館之價值，但認同度較低；易言之，國內與國外對圖書館價值之看法仍存在些許差異。（註16）

參、公共圖書館之價值

本文以美國州圖書館及大都會公共圖書館為例，說明公共圖書館的價值。

一、州圖書館

(一) 伊利諾州圖書館 (Illinois State Library) (註17)

伊利諾州圖書館的核心價值包括提供優質的顧客服務、人員具備專業與知識、提供民衆及時取得資訊、提供創新的活動與服務、服務多元的使用者、資源分享。

(二) 紐澤西州圖書館 (New Jersey State Library) (註18)

紐澤西州圖書館的價值包括支持卓越的圖書館服務；主動積極、創新地領導紐澤西州的圖書館；提供資訊促進具讀寫素養、富生產力及競爭力的紐澤西州。該館人員深信的價值則包括：一、圖書館對公共利益是重要的。二、藉由提升知識與能力、提供最高品質的服務致力於卓越的工作；重視每個人的多元性。三、以尊敬、公正的方式待人，並遵守最高標準的廉正與倫理行爲。四、藉由良好的管理與合作，有效管理圖書館資源。五、歡迎圖書館的顧客並努力滿足其需求。六、以專業、及時、有組織及客觀的方式提供服務。

(三) 南卡羅來納州圖書館 (South Carolina State Library) (註19)

南卡羅來納州圖書館的價值包括：一、溝通：溝通對履行使命、追求願景、建立組織信任及組織發展是重要的。二、專業：受過良好訓練、有知識的人員是圖書館最大的資產；以廉正、尊重及公平指導圖書館的工作。三、合作：藉由團隊合作可達到最佳的成果。四、領導能力：好的領導能力能夠做決策、承擔風險、管理失敗、營造鼓舞的氛圍。五、創新：藉由利用新模式與適當的技術提供資源與服務。

而該館在「2006-2010策略計畫」中亦指出該館的價值除受過良好訓練、具備知識的人員外，亦包括：一、品質：提供最高品質的服務。二、資訊自由：深信民主社會蘊含的自由，並支持「圖書館權利法案」(Library Bill of Rights)與「自由閱讀宣言」(Freedom to Read Statement)。三、取得資訊(Access to Information)：

每個人無論社經地位、居住地區、文化或教育狀況，都應取得有品質的資訊服務。

四、公平對待：以公平公正的方式提供資訊與服務。（註20）

綜合上述州圖書館的價值，可發現州圖書館的價值可分為服務與組織經營二方面，前者涵蓋以平等、公正的方式提供資訊、以優質的服務滿足顧客的需求、提供創新的服務與活動、服務多元的使用者，以及有效管理館藏資源；在組織經營方面，人員需具備專業知識、接受訓練以追求專業上的卓越，並遵守廉正與倫理、注重團隊合作與溝通、支持「圖書館權利法案」與「自由閱讀宣言」等蘊含知識自由的理念；領導者更須具備領導能力。此外，或許因州圖書館負責發展該州圖書館的合作事宜（註21），紐澤西州圖書館因而將「領導該州的圖書館」列入價值中。

二、大都會公共圖書館

（一）紐約公共圖書館（**New York Public Library**）（註22）

紐約公共圖書館之核心價值包括：一、責任（**Accountability**）：我們為實現承諾及管理資料與空間負責。二、卓越（**Excellence**）：我們將每件事情做到最好。三、專業（**Expertise**）：我們持續不懈地瞭解社區、館藏及使用者。四、自由（**Freedom**）：免費開放給大眾；以尊重與憐憫對待每個人。五、創新（**Innovation**）：我們持續學習、探究可將事業做的更好及做更好的事情之方式。六、熱情（**Passion**）：熱愛圖書館、紐約及所做的事。七、團隊合作（**Teamwork**）：讚頌我們多元的經驗、互相信任彼此。

（二）密西根州（**Michigan**）底特律公共圖書館（**Detroit Public Library**）（註23）

底特律公共圖書館的核心價值包括：一、卓越的顧客服務：在歡迎的環境中提供有效、便利的服務與資源，建立顧客的忠誠關係，持續改善服務品質。二、團隊合作：建立一個鼓勵尊重人員與其貢獻、承諾人力發展、開放的溝通，以及重視明智的決策、風險承擔與負責任的團隊環境。三、社區合作：提高圖書館與其他機構、當地政府與社區利害關係人之間的合作。四、多元性：藉由瞭解、溝通、接受及慶祝，肯定人員與社區的多元性。五、智識自由：提供每個人民主社會所蘊含的自由，支持「圖書館權利法案」（**Library Bill of Rights**）與「自由閱讀宣言」

(Freedom to Read Statement)。

(三) 華盛頓州 (Washington) 西雅圖公共圖書館 (Seattle Public Library) (註24)

西雅圖公共圖書館的組織價值包括：一、重視所有的員工、志工及圖書館之友及其貢獻。二、持續評估服務與方法，以滿足社區的需求。三、支持、捍衛智識自由，以及借閱者、詢問者使用圖書館的機密。四、以中立、不批判的方式提供服務。五、鼓勵人員與顧客經常大笑。

綜合以上所述，大都會公共圖書館的價值包含服務與組織經營二層面，就服務而言，以中立的方式提供便利的服務與資源、提供創新的服務、持續改善服務品質以滿足社區的需求、尊重多元性；在組織經營方面，藉由瞭解社區、使用者與館藏，追求專業上的卓越；保持工作熱情，並重視團隊合作、溝通及所有員工與其貢獻；支持「圖書館權利法案」(Library Bill of Rights)、「自由閱讀宣言」(Freedom to Read Statement) 及使用者利用圖書館的隱私與機密，以及與社區其他機構合作。

肆、從服務中實踐圖書館之價值

美國圖書館學會提出五個「主要領域」(Key action areas) 將其使命推向於提供民衆最高品質的服務及幫助民衆取得資訊；五個「主要領域」之內涵類似於前述圖書館所訂定之價值，包括：一、21世紀素養 (21st Century Literacy)：圖書館致力於提升各種形式的素養；二、多元性 (Diversity)：圖書館為每個人開放、廣納各種意見、館藏反映各種聲音與文化；三、教育與繼續學習 (Education and Continuous Learning)：圖書館是自我學習與終身學習的地方；四、平等取用 (Equity of Access)：縮短數位落差；五、智識自由 (Intellectual Freedom)：圖書館為每個人提供資訊、提供可表達所有觀點的場所。(註25)

圖書館於實踐價值時，或可參考美國圖書館學會針對五個「主要領域」提出的建議方案；以下列述其建議之方案。(註26)

一、21世紀素養

圖書館可藉由在館內建立專門的空間展示工具鼓勵家庭閱讀，並為父母提供鼓勵家庭閱讀及為兒童朗讀方面之訓練；邀請社區組織、個人協助提供素養；辦理成人素養課程或家庭素養課程、介紹與提供當地素養機構之資訊。

二、多元性

圖書館可展示全球的書籍、衣服、音樂；邀請當地劇團或舞蹈團表演；辦理不同文化與族群之書籍朗讀、演講、藝術展覽；辦理攝影展慶祝社區的歷史與多元性；尊重館內的成人學習者，強調成人容易閱讀的書籍與教學影片；播映強調不同文化的影片。

三、教育與繼續學習

圖書館可製作有助不同族群繼續學習的網路資源清單；與當地企業人士合辦投資研討會；辦理高中學力鑑定研討會、提供學生作業協助講習等。

四、平等取用

圖書館將服務拓展至經濟弱勢族群；提供大字書、點字書、聽障資料；辦理電腦、網路、多語電腦課程；若圖書館有行動圖書館（Bookmobile），強調行動圖書館提供的服務與資源。

五、智識自由

圖書館可展示禁書、禁唱片或影片；邀請關心自由表達與自由獲得思想的當地團體、教授或教師演講檢查制度的歷史或當代的檢查制度；辦理學生辯論會、與教師及教授合作挑選辯論的主題、與學生合作準備辯論資料；在館內或網站上提供可討論檢查制度的地方。（註27）

伍、結語

比較前述州圖書館與大都會公共圖書館的價值，可發現二者的價值相似，包含提供民衆平等取用資源與服務、提供創新的服務、尊重多元性、維護知識自由、重視溝通與團隊合作、追求專業與卓越。由此可見，美國公共圖書館重視服務、知識自由、人員專業、組織經營等，將其列爲圖書館的價值。圖書館除明定價值作爲館內人員工作之準則外，亦可透過服務及活動之辦理落實圖書館的價值，諸如辦理多元文化展覽、禁書週等，從服務中實踐價值。

附註

註1：劉濟慈，「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」（碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，民國98年）。

註2：同上註。

註3：Tefko Saracevic and Paul. B. Kantor, “Studying the Value of Library and Information Services. Part I. Establishing a Theoretical Framework,” *Journal of the American Society for Information Science* 48, no. 6 (1997): 527-542.

註4：Michael Gorman, *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century* (Chicago: American Library Association, 2000), 7.

註5：Tefko saracevic and Paul. B. Kantor, “Studying the Value of Library and Information Services. Part I. Establishing a Theoretical Framework,” *Journal of the American Society for Information Science* 48, no. 6 (1997): 527-542.

註6：劉濟慈，「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」（碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，民國98年）。

註7：Paul T. Jaeger and Kenneth R. Fleischmann, “Public Libraries, Values, Trust, and E-Government,” *Information Technology and Libraries* 26, no. 4 (December 2007): 35.

註8：Paul T. Jaeger and Kenneth R. Fleischmann, “Public Libraries, Values, Trust, and E-Government,” *Information Technology and Libraries* 26, no. 4 (December

2007): 35.

註9：American Library Association, “Libraries: An American Value,” <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/americanvalue/librariesamerican.cfm> (accessed February 7, 2010).

註10：Michael Gorman, *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century* (Chicago: American Library Association, 2000), 26-27.

註11：Michael Gorman, 林珊如譯, 「數位時代的圖書館價值」, *中華民國圖書館學會會訊* 14卷1/2期 (民國95年6月) : 頁3-7。

註12：American Library Association, “ALA Policy Manual,” <http://www.ala.org/ala/aboutala/governance/policymanual/index.cfm> (accessed December 20, 2009).

註13：American Library Association, “Core Values of Librarianship,” <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.cfm> (accessed February 7, 2010).

註14：American Library Association, “Code of Ethics of the American Library Association,” <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.cfm> (accessed February 7, 2010).

註15：Paul T. Jaeger and Kenneth R. Fleischmann, “Public Libraries, Values, Trust, and E-Government,” *Information Technology and Libraries* 26, no.4 (December 2007): 35.

註16：劉濟慈, 「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」 (碩士論文, 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所, 民國98年)。

註17：Illinois State Library, “Illinois State Library Strategic Plan: 2008-2011,” http://www.cyberdriveillinois.com/publications/pdf_publications/lda128.pdf (accessed January 2, 2010).

註18：New Jersey State Library, “New Jersey State Library Strategic Plan July 2007-June 2010,” http://www.njstatelib.org/NJSL_Strategic%20Plan_2007-2010_final.pdf (accessed January 2, 2010).

註19：South Carolina State Library, “About Us,” <http://www.statelibrary.sc.gov/about->

us (accessed January 3, 2010).

註20 : South Carolina State Library, “Strategic Plan FY 2006- 2010,” <http://www.statelibrary.sc.gov/View-document/228-Strategic-Plan-FY-2006-2010?format=raw&tmpl=component> (accessed January 14, 2010).

註21 : 謝建全, 「美國公共圖書館經營管理趨勢的探討」, *書苑*29期 (民國85年7月) : 46。

註22 : New York Public Library, “The New York Public Library’s Core Values,” <http://www.nypl.org/pr/corevalues.cfm> (accessed December 21, 2009).

註23 : Detroit Public Library, “Mission and Vision,” http://www.detroit.lib.mi.us/About_DPL/Mission_Vision.htm (accessed December 21, 2009).

註24 : Seattle Public Library, “About the Library: Mission Statement,” http://www.spl.org/default.asp?pageID=about_mission (accessed December 21, 2009).

註25 : American Library Association, “Sample Programming Ideas: Showcase the Vastness of Your Library’s Resources,” <http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/advocacy/publicawareness/campaign%40yourlibrary/prtools/sampleprogramming.cfm> (accessed December 21, 2009).

註26 : 同上註。

註27 : 同上註。