

圖書館學與資訊科學叢書

圖書館讀者服務

沈寶環主編

台灣學生書局印行



圖書館讀者服務

ISSN 1043-9862

創刊於民國五十四年

創刊號第一頁



圖書館讀者服務

沈寶環教授主編

執行編輯：林荷鵬

撰稿人：國立臺灣大學圖書館學研究所學生

魏韻純・張鈺旋・歐陽芬・吳慧中
林荷鵬・林彥君・朱碧靜・周利玲
周曉雯・張安明・林巧敏・鄭景文
(依各章順序排列)

臺灣 學生書局 印行

圖書館讀者服務/沈寶環主編.--初版.--臺北市：臺灣學生，民81

面；公分.--（圖書館學與資訊科學叢書；27）

ISBN 957-15-0362-2（精裝）.--ISBN 957-15-0363-0（平裝）

1.圖書館-參考服務-論文,講詞等

023.607

81001169

圖書館讀者服務（全一冊）

主編者：沈寶環

出版者：臺灣學生書局

本書局登：行政院新聞局版臺業字第一〇〇號
記證字號

發行人：丁文治

發行所：臺灣學生書局

臺北市和平東路一段一九八號

郵政劃撥帳號00024668

電話：3634156

FAX：(02) 3636334

印刷所：常新印刷有限公司

地址：板橋市翠華街8巷13號

電話：9524219・9531688

香港總經銷：藝文圖書公司

地址：九龍偉業街99號連順大廈五字

樓及七字樓 電話：7959595

定價 精裝新台幣三八〇元
平裝新台幣三二〇元

中華民國八十一年三月初版

02318 版權所有・翻印必究

ISBN 957-15-0362-2（精裝）

ISBN 957-15-0363-0（平裝）

我們為什麼要寫 「圖書館讀者服務」？

代 序

沈寶環

一 圖書館讀者服務的重要

圖書館是為讀者而設立的，讀者進入圖書館就是為了取得資訊，圖書館員幫助讀者檢索，滿足讀者需求的工作就是讀者服務，因此讀者服務就成了圖書館的首要任務。

二 讀者服務知易行難

- A. 對於讀者服務的認知，讀者和圖書館員之間產生偏差，史丹斯童（Patricia F. Stenstrom）指稱^①，圖書館的習慣是將讀者服務與技術服務分開，在讀者服務方面是把重點放在參考工作和目錄性輔導上面，讀者對於這種組織並不關心，認為惟有在書架上找得到自己想看的書和儘快編目才是讀者服務。
- B. 讀者往往提出來的要求（Wanting）並不是真正的需求

• 圖書館讀者服務 •

- (Needs)，例如讀者要求借一本有關南斯拉夫的書，實際上他的需求是希望了解南斯拉夫和克羅埃西亞(Croatia) 內戰情況，這種詞不達意的因素很多，例如不想多講話，害羞等。
- C. 圖書館收藏資源，無論如何豐富，不可能滿足每一個讀者的個別需求。
- D. 讀者使用圖書館並不是毫無代價的，柏克蘭(Michael K. Buckland)^② 認為代價不必是金錢的，時間，精力，與不愉快都是他們真正付出的代價(Real Price)。
- E. 圖書館讀者服務當是吃力不討好的工作。李偉士(David W. Lewis)^③ 說讀者祇是根據自己的經驗和需要來決定什麼時候和如何使用圖書館，過去調查顯示圖書館員對於成人讀者閱讀興趣完全沒有影響力，而 61 % 的讀者更表示假使沒有公共圖書館對他們個人沒有太大關係^④。
- F. 在現代社會中，圖書館只是供應讀者資訊的一個機構而已，讀者也會成為另外資訊系統(System) 的使用者，在這種情形下，圖書館是處於不利的局勢下奮鬥，我稱之為劣勢作戰，最簡單的例子是家家戶戶都裝有電視，收音機，大多數家庭訂有報紙，而家庭中設有書架的並不多見。

三 圖書館的泥足

自圖書館有史以來，一直只對少數人民服務，若干學者採取的觀點頗有商榷的餘地。

• 我們為什麼要寫「圖書館讀者服務」?(代序) •

- A. 班菲德 (Edward Banfield) 說：一般而論圖書館是為中產階級設立的。社會低層人民 (Lower Class) 的知識程度太差而志願又低落，無論圖書館如何努力爭取都不會發生作用 ⑤。
- B. 西拉 (Jesse Shera) 竟然聲稱如果圖書館希望吸引太多的讀者上門，就會浪費資源，逃避了歷史責任，更違背了傳統 ⑥。
- C. 馬丁 (Lowell Martin) 更提出兩項方法：
 - (1) 降低採購圖書標準，多買合乎讀者味口的通俗書籍 (他自己顯然不以為然)。
 - (2) 接受現有的少數讀者為固定讀者，盡力改善對他們的服務 (他認為這是比較實際的作法)。

四 我們的立場

讀者服務是國立臺灣大學圖書館學研究所的必修課程。我和我的一群研究所學生深深的體會到圖書館讀者服務工作的重要，也能想像到可能遭遇的困擾，所以我們師生決定以分工合作的方式進行研究，同學們提出的論文都曾在課室詳加討論，經過整理才行出版。我一向認為不發表的研究算不得研究，同學們在沉重的功課壓力之下仍然如期交卷，使我深感欣慰，希望海內學者專家不吝指教。

附 註

- ① Patricia F. Stenstrom, Our Real Business, in the Journal of Academic Librarianship, May, 1990, p. 78.
- ② Michael K. Buckland, Library Services in Theory and Context New York: Qergamon Press 1983 P. 107.
- ③ David W. Lewis, A matteq of Return on Investment, in the Journal of Academic Librarianship, May, 1990, P. 79.
- ④ Patrick Williams, The American Public Library and the Problem of Purpose, New York Greenwood Press 1988 P. 67.
- ⑤ Verna L. Pungitore, Public Librarianship. New York Greenwood press 1989 P. 108.
- ⑥ Ibid.
- ⑦ Patrick Williams, op. cit P. 79.

臺灣學生書局出版

圖書館學與資訊科學叢書

- | | |
|----------------|---------------------------|
| ①中國圖書館事業論集 | 張錦郎著 |
| ②圖書・圖書館・圖書館學 | 沈寶環著 |
| ③圖書館學論叢 | 王振鵠著 |
| ④西文參考資料 | 沈寶環著 |
| ⑤圖書館學與圖書館事業 | 沈寶環編著 |
| ⑥國際重要圖書館的歷史和現況 | 黃端儀著
Elmer D. Johnson著 |
| ⑦西洋圖書館史 | 尹定國譯 |
| ⑧圖書館採訪學 | 顧敏著 |
| ⑨國民中小學圖書館之經營 | 蘇國榮著 |
| ⑩醫學參考資料選粹 | 范豪英著 |
| ⑪大學圖書館之經營理念 | 楊美華著 |
| ⑫中文圖書分類編目學 | 黃淵泉著 |
| ⑬參考資訊服務 | 胡歐蘭著 |
| ⑭中文參考資料 | 鄭恆雄著 |
| ⑮期刊管理及利用 | 戴國瑜著 |
| ⑯兒童圖書館理論／實務 | 鄭雪玫著 |
| ⑰現代圖書館系統綜論 | 黃世雄著 |
| ⑱資訊時代的兒童圖書館 | 鄭雪玫著 |
| ⑲現代圖書館學探討 | 顧敏著 |
| ⑳專門圖書館管理理論與實際 | 莊芳榮著 |
| ㉑圖書館推廣業務概論 | 許璧珍著 |

②②線上資訊檢索——理論與應用

②③現代資訊科技與圖書館

②④知識之鑰——圖書館利用教育

②⑤圖書館管理定律之研究

②⑥外文醫學參考工具書舉要

②⑦圖書館讀者服務

蔡明月著

薛理桂著

蘇國榮著

廖又生著

顏澤湛編著

沈寶環校正

沈寶環主編

※尚有其他圖書館學類圖書十餘種請參考 **學友書局** 書目

圖書館讀者服務

目 錄

我們為什麼要寫「圖書館讀者服務」？

（代序）.....	沈寶環.....	I
公共圖書館兒童服務的新課題.....	沈寶環.....	1
論公共圖書館的青少年讀者服務.....	沈寶環.....	19
論公共圖書館對老人讀者的服務.....	沈寶環.....	41
從老人福利觀點看圖書館對老年人的 服務.....	魏韻純.....	61
殘障讀者服務之法律觀.....	張鈺旋.....	91
技術服務與讀者服務的互動關係.....	歐陽芬 吳慧中.....	133
學科專家與讀者服務.....	林荷鵬.....	167
行銷概念與讀者服務.....	林彥君.....	191
讀者服務與館藏規劃.....	朱碧靜.....	219
線上檢索服務.....	周利玲.....	241
讀者服務的溝通問題：參考晤談.....	周曉雯.....	273

圖書館使用者與使用研究.....	張安明.....	315
讀者利用指導的設計.....	林巧敏.....	345
參考館員的繼續教育.....	鄭景文.....	375
義工制度與公共圖書館.....	沈寶環.....	407
有關當前我國公共圖書館參考 工作的幾點建議	沈寶環.....	417

公共圖書館兒童服務的新課題

沈寶環

「一個社會的前途，可以從它如何照顧兒童來預測」❶（美國聯邦參議員莫理漢〔Daniel P. Moynihan〕）。

一 一部好書

李查遜（Selma K. Richardson）所編輯的「公共圖書館的兒童服務」是一部絕妙好書，我曾經一再閱讀這本論文集，受益匪淺。這是兒圖書館員和對兒童服務工作有興趣的人士必讀的文獻，其中伊利諾大學圖書館學研究所所長郭德荷（Herbrt Goldhor）所寫的「總結」更是精彩絕倫，讀後令人茅塞頓開。郭德荷虛懷若谷在字字珠玉長達八頁文字的開端，他聲稱「對於這個學科（指兒童服務）我不敢說有甚特殊學識和獨到見解，假定偶而說中也是由於機運而不是出之有意（by chance and not design）」❷。爲了他這句話，我遲遲不敢動筆，但是答應潘淑慧小姐在先，不便食言，祇好班門弄斧，在「關帝廟前耍大刀」了，尙祈專家學者不吝指正。

二 略談身世

兒童圖書館的早期歷史並不顯赫 (humble beginnings)，有案可查的，我祇能指出 1803、1827 (在美國)，1861 (在英國) 的幾個案例^①。在時間的因素上和「世界圖書百科全書」 (World Book Encyclopedia) 所報導的適相吻合。該書在「兒童文學」款目中斷定 1800 年代公共圖書館才開始設置單獨的兒童閱覽室，等到康乃基圖書館學系 (Carnegie Library School) 開設兒童圖書館學課程已經是二十世紀的事了^②。在 1900 與 1980 年之間對於公共圖書館兒童服務的工作績效評估則人言人殊，圖書館界人士似乎缺乏共識。倪羅伯 (Robert D. Leigh) 在極負盛名的「公共圖書館調查」 (Public Library Inquiry) 中大為贊揚美國公共圖書館在兒童及青少年服務方面的成就，他說「在過去五十年內圖書館學院校和公共圖書館胼手使得兒童圖書館員獲得充份的技能和豐富的兒童文學知識。在某些方面兒童圖書館員的成就甚至超出了孩子們的老師」^③。他主筆的「美國公共圖書館」是 1950 年問世的。前述的郭德荷教授以統計數字指出，在 1939 年至 1964 年之間公共圖書館的兒童青少年服務的確令人激賞，以出借圖書而論兒童青少年佔流通量總額 52 %，但在 1976 年重作的統計則降為 32 %。他的結論是在 1970 年代公共圖書館的兒童服務亮起了紅燈^④。這段時期經濟不景氣更是火上加油，幾乎威脅到公共圖書館中兒童服務的生存。根據賴德 (Alice Naylor) 吐露紐約州教育局在 1970 年代甚

至提出公共圖書館祇對成人服務，兒童圖書館（室）則應該完全移交與學校的構想以節省經費^①。這種將兒童圖書館和公共圖書館分家的荒謬主張雖然失敗，卻造成了一場虛驚。經過一段坎坷的日子，到了1980年代兒童圖書館事業總算步入了康莊大道。

三 脫胎換骨

1980年代是公共圖書館兒童服務關鍵性的十年，1970年代的陰霾已經一掃而空，展望1990年代更將是兒童圖書館時代的來臨。以我們的國家而論，文化中心兒童圖書館紛紛成立，工作表現可圈可點，公共圖書館兒童服務不斷加強，這點以後再作交代。實際上在國際大環境中兒童圖書館事業都已呈現欣欣向榮的氣氛，促成這種現象的原因有下列數端：

1. 兒童文學的興起

在1800年代以前可供兒童閱讀的圖書並不多見，美國獨立初期的兒童青少年讀物不外具有強烈宗教色彩的書籍和注重倫理教育和行為訓練的出版物，根本不能啓發兒童青少年的閱讀興趣和求知願望，我曾在「西文暢銷書史話」一文中予以說明。一直到十九世紀兒童文學才開始大放異彩。例如卡露爾（Lewis Carroll）的先後兩部名著「阿麗絲夢遊仙境」（Alice Adventures in Wonderland 1865）、「鏡中人」（Through the Looking Glass 1871）以及史汀生（Robert Louis Stevenson）所寫的「金銀島」（Treasure Island 1883）都是不朽的傑作，

1980年代至1990兒童文學遍佈世界每一角落，種類齊全，其內容不外：

- 描述與兒童讀者經驗類似的兒童故事
- 滿足兒童讀者對其他地區人民及生活的好奇心
- 教導兒童讀者科學的奧秘以及藝術的真、善、美
- 介紹歷史上偉大男、女、老、少人物的生平事略
- 擴大兒童想像力的神話、歷史及未來的故事
- 愛護寵物培養兒童愛心的故事
- 加強兒童閱讀能力的讀物
- 重視環保、社會安全的兒童讀物

.....

由於兒童出版品好像雨後春筍，圖書選購成為極為重要的工作。爲了幫助圖書館員、家長與兒童，美國的出版品可以運用美國圖書館學會（A. L. A）所編製的書目「讓我們一起來看書」（Let's Read Together）、赫妮（Betsy Hearne）「爲兒童選擇讀物」（Choosing Books for Children: A Common Sense Guide 1981-），其他如「世界圖書百科全書」也編輯有「看那些書」書目（Books to read）著眼於提高兒童讀物的素質。美國圖書館學會每年頒發獎章兩種，The Newbery Medal 1921-（最佳美國兒童文學）和The Caldecott Medal 1937-（最佳美國兒童圖畫書），類似我國新聞局所頒發的金鼎獎和中國圖書館學會近兩年來所頒發的優良兒童讀物金龍獎（與中華民國兒童文學學會合作）。

由兒童期刊雜誌而論，美國較爲重要的是「兒童生活」（Boy's

Life)，由美國童子軍總會發行 (1911-)，美國女童子軍總會不甘後人，於六年之後發行「美國女生」(American Girl 1917-)，在美國學校之中最受歡迎的刊物是「我的每週讀物」(My Weekly Reader 1928-)，我國較為著名的兒童期刊雜誌為「兒童的」、「小牛頓」、「小科學眼」、「新學友」、「哥白尼」、「智慧」、「新生兒童」、「全國兒童週刊」等。

在兒童報紙方面，我國的「國語日報」可以說家喻戶曉，新近出版的「兒童日報」以創造兒童文化，美化兒童人格，啓迪兒童思維為目的，急起直追。這體積十六版附有彩色圖片的兒童報紙是光復書局又一傑作。其他光復兒童圖書系列包括：

21 世紀世界童話精選 (120 冊)

大不列顛科技小百科 (25 冊)

世界童話百科全書 (20 冊)

新編光復兒童百科圖鑑 (10 冊)

科學探索文庫 (9 冊)

光復科學圖鑑 (25 冊)

光復自然圖鑑系列 (20 冊)

新編世界兒童文學全集 (25 冊)

世界兒童傳記文學全集 (25 冊)

彩色世界童話全集 (30 冊)

這些兒童讀物都精美絕倫，多次獲得金鼎獎。為我國兒童文學奠定了良好基礎。

• 早安，小朋友 •