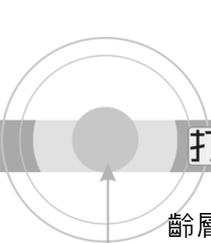


公共圖書館的網路與資訊服務

賴苑玲教授 台中教育大學社會科教育學系

前言

隨著終身學習社會的來臨，公共圖書館已被明確定位為終身學習機構，將各種知識與資訊以便捷地、專業的方式提供給使用者。依據聯合國教科文組織公共圖書館宣言（1994）公共圖書館的服務對象不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語文及社會地位而有差異。少數民族、身心障礙人士、住院病患、在監人士等有事實上的困難，無法利用常態性的服務及資料時，公共圖書館更應針對其需求，提供特別服務。而在資訊科技社會中，隨著資訊技術的普遍應用，使得圖書館面臨挑戰，尋求變革。將公共圖書館主要功能擴大為：（1）從小培養和加強兒童閱讀習慣（2）支援各種層級的正規教育及個人自學（3）為個人發展創造力提供機會（4）激發兒童及青少年的想像力及創造力（5）提高對文化遺產的認識、對藝術的欣賞、對科學成就及發明的瞭解（6）讓表演藝術有演出的機會（7）促進文化間對話與文化多元性（8）發揚口述傳統（9）確保居民能夠獲得各種社區資訊（10）對地方性的企業、協會及成長團體提供適當的資訊服務（11）提高利用資訊及使用電腦的技能（12）支持並參與為各種年

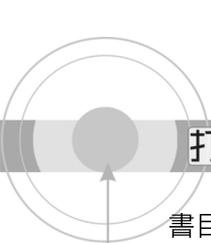


打造公共圖書館新紀元

齡層所提供的識字活動與方案。McClure 在 1998 年展望公共圖書館在電子化環境中，指出公共圖書館可能扮演的角色有十一項：(1) 網路素養中心 (2) 政府資訊連絡站 (3) 電子終身教育中心 (4) 電子資訊檢索中心 (5) 社區資訊的整理者與提供者 (6) 經濟發展中心 (7) 全球資訊轉換站 (8) 全天 24 小時電子參考、轉介與閱讀中心 (9) 營利性資訊供應店 (10) 社區公用電子通話系統 (Electronic Kiosks) 以檢索電子資源與 (11) 虛擬圖書館系統。數位科技是現代人參與各種社會、政治、經濟、文化與教育的一項重要媒介。科技能力儼然已成為二十一世紀的一項重要的素養與公民資格，未來為有效縮短數位學習落差，公共圖書館結合科技提供更普遍的電腦與網路使用機會，並透過線上學習活動，提升民衆的資訊素養，更有助於實現全民終身學習的理想。因此，圖書館工作人員的資訊素養和服務態度都應符合 Michael Stephens 所言的 Library2.0 精神，讓使用者不論在什麼地方、使用何種方法，圖書館都能將資訊、娛樂和知識傳送到使用者手中。藉由 Library2.0 的創新，讓圖書館無處不在 (The library is everywhere)、圖書館將取用資訊的障礙降至最低 (The library has no barriers)、圖書館鼓勵使用者參與 (The library invites participation) 和圖書館使用具彈性的單項優勢系統 (紀凱齡, 2007)，本文探討公共圖書館未來針對兒童、青少年、成年與高齡所提供之服務。期盼圖書館能利用多樣化與個人化的服務，成為使用者最專業的學習夥伴。

兒童資訊服務

閱讀在兒童的發展中扮演舉足輕重的角色，為使其養成閱讀的習慣，激發其對知識的渴望與想像力，各圖書館已將提升閱讀能力與識字做為其對兒童的基本服務，如英國於 1992 年發起的「圖書起跑線」（Book Start）活動，希望新一代的英國父母能在嬰兒出生後不久，就共享閱讀之樂。伯明罕衛生人員為 7 到 9 個月大的嬰兒健康檢查時，會送父母親一包禮物袋，裡面有免費童書、閱讀指南，以及圖書館的邀請函。如愛丁堡市立圖書館於 2000 年 2 月陸續發送超過 2005 袋的啓蒙書。美國公共圖書館的「Every child ready to read @your library」活動，針對初生到 2 歲兒童與父母的書談，2 歲到 3 歲兒童的閱讀對話，4 歲到 5 歲兒童的音韻覺識活動。提出閱讀前的六項預備技能為：（1）愛好書籍（Print Motivation）：激發兒童對書籍的興趣及喜愛；（2）語音認知（Phonological Awareness）能聽到並且進一步學會單字中的較小的發音（如單個輔音或元音）；（3）詞彙（Vocabulary）知曉事物的名稱；（4）敘述能力（Narrative Skills）描述事物，事件與講故事的能力；（5）認識印刷品（Print Awareness）：注意到印刷物品的存在，知道如何使用書本及每頁文字的順序；（6）認識字母（Letter Knowledge）：知道不同字母之間有差異，知道字母的名稱及發音，認出各種環境中字母的存在。除此之外，也整理出適合嬰兒、學步兒、學前兒童的書單與各類得獎好



打造公共圖書館新紀元

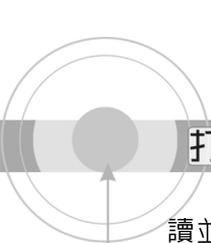
書目錄。紐約皇后區公共圖書館的「黃金時間家庭讀書計畫」為家長和家中有小學一、二、三年級的子女開辦，目的在提高學生閱讀能力，並鼓勵家長利用閱讀書籍拓展話題。該計畫提供家長書單，家長可以和兒童在家中「預習」讀書。在「黃金時間家庭讀書」活動期間，家長帶領子女到圖書館，聆聽專業說故事者讀故事。鼓勵家長和兒童一起閱讀，家長可以表達他們對兒童的願望，兒童也可以詢問生活問題（<http://www.wretch.cc/blog/tpml/20315886>）。在課程中，家長和兒童閱讀有關忠誠、同情、責任等主題書籍，並啟發家庭繼續閱讀。

各圖書館無不將兒童閱讀列為推廣服務的主要活動外，並配合網路資源的無所不在，一般對兒童的服務還包括可自行下載的影片、有聲書、電子書與音樂、歷史照片、地方文物等數位資源，適合兒童使用習慣的圖書目錄檢索畫面、圖書館員推薦的課程專業網站、有兒童喜歡的動物、玩具、運動、音樂、電影、遊戲等網站資源、對兒童寫作業有幫助的線上資源、親職知識、兒童安全的網站與圖書館相關活動等資訊。還有利用 Podcast 聽故事，美國的 Denver 公共圖書館，提供 Podcast，其中的 Stories For Kids，將故事書的內容大意，用講述的方式，做成 Podcast。哥倫比亞特區的公共圖書館於 2008 年 6 月 25 日公布讀者可下載有聲書至 MP3 播放器、手機與 iPod 上，目前還提供與作家有約的有聲資料。

青少年資訊服務

由於台灣的青少年正處於升學、課業壓力皆大的階段，閱讀風氣並不盛行，沒有使用圖書館的動機意願與時間精力，國內圖書館較少推動青少年的閱讀活動。茲以美國公共圖書館為例，每年 10 月第三週為全國性的青少年閱讀週活動（Teen Read Week），每個圖書館設計不同的主題吸引青少年的參與，主要目的在鼓勵青少年從閱讀中尋找樂趣。圖書館也會為兒童與年輕讀者設置 Blog，有一些稱為「青少年頁面」（Teen pages）或「青少年新聞」（Teennews），結合圖書館的閱讀活動，並提供有興趣閱讀者相關書籍的價格作為參考。Spring Valley 公共圖書館對閱讀完 10 本書者提供獎勵。美國伊利諾州的 Roselle 公共圖書館為其兒童讀者建置一個兒童的「部落格人讀書會」（Blogger bookclub），這是一個線上的圖書討論群，目的在讓使用者可以自由的發表讀書心得，並和其他讀者共同交流感想，由使用者自行選書，當其閱讀某本書覺得十分值得看的時候，即可將心得發表於 Blog 上。大部分圖書館利用 Blog 主題的介面是活潑與多元、有清楚的資源分類與館員有良好的互動，受到青少年的喜愛，讓青少年能記錄其發現、心得與想法。

針對弱勢青少年（犯罪或問題）提供閱讀的服務，由美國圖書館協會公共活動部門挑選一些與青少年生活相關的好書，邀請青少年閱



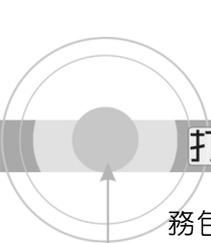
打造公共圖書館新紀元

讀並能保有這些書，同時也鼓勵青少年和讀書會其他成員討論。活動最終的目的是要鼓勵處於困境的年輕人，藉由閱讀的力量，掌控自己的生命。除此之外，美國各地公共圖書館多半有家庭作業輔導服務網（homework help network），這種服務多給予青少年課業上所需的協助，由於父母忙於工作，常希望學童放學後有一個安全的活動場所，另一方面也希望學童有專人輔導，提高成績順利升入大學，例如洛杉磯公共圖書館（County of Los Angeles Public Library）與課業輔導公司的合作項目可在網站進行課後輔導。輔導課程包括數學、科學、社會科學、英語，這項服務被稱為「實時課業輔導」（Live Homework Help），是完全免費的服務，只要輸入借書卡的號碼、年級和課程即可。其他娛樂方面包括遊戲軟體、電影、電視與運動等項目的提供。皇后區公共圖書館將 10 月定為高等教育月，並在各分館推出一系列免費活動，幫助學生和家長們了解如何選擇最適合的 2 年制和 4 年制學校以及培訓項目，除了上述的大學博覽會外，還在各分館安排一系列介紹與申請大學和大學生活相關的不同主題講座。其中有大學生活生存與成功的基礎課程、如何撰寫大學申請論文、如何獲得學校和社會的財政資助、PSAT 和 SAT 的考試策略以及如何利用網路資源等。

成人資訊服務

在所有的成人教育機構中，公共圖書館被認為是實施成人終身學習教育的最佳理想場所，隨著時代潮流的演進及教育發展的趨勢，成人教育目標已朝向個別需求模式發展，在性質上不屬於正規教育系統，而是一種非正規與非正式的教育系統（林美和，1992）。歐美教育先進國家的公共圖書館對成人服務著重於識字學習或個別化閱讀的自我教育計畫，以彌補一些成人未能接受正規教育之憾。目前各公共圖書館對成人開設的課程就比較多元，有閱讀、寫作、求職、駕照、入籍、電腦與網路、醫藥與健康資訊、圖書資源利用等課程，課程提供的方式有資料的提供至一對一家教、小班課程、正式課程、與線上課程等方式，其最主要目標為改善每個公民的生活，增進其個人能力、改進個人的發展，最後成為一個負責任與獨立之公民。台灣地區成人的數量約為在學人數的二倍，而成人期間又佔人類生命的三分之二，隨著終身學習社會的建立，公共圖書館的成人服務將益形重要。

美國公共圖書館為了幫助大量移民湧入美國適應美國的生活，融入美國的社會，在大城市的公共圖書館，如紐約、底特律、西雅圖、芝加哥等地辦理成人教育課程，課程包括英語會話、電腦技能、美國的政治制度、社會習俗及文化等。如哥倫比亞特區公共圖書館為程度較低的成人讀者提供「成人基礎教育館藏：資料解題目錄」書單；皇后區圖書館提供成人學習者課程包括ESOL（English for Speakers of Other Languages）、家庭閱讀課程、成人學習中心等課程，其他服



打造公共圖書館新紀元

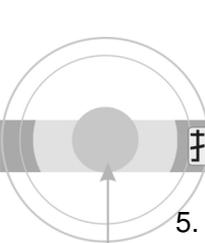
務包括社區資訊、健康、法律、就業資訊、地方文獻與族譜資源與新移民服務等；洛杉磯公共圖書館的歷史部門徵集第二次世界大戰前的照片，目前已有1950年初以前的13,000張照片，在1981年又得到Security Pacific National Bank致贈250,000張照片，之後，圖書館就陸續接到洛杉磯市各方捐贈珍貴照片，提供路洛杉磯、南加州與加州的歷史照片文獻，服務線上讀者；加拿大Richmond公共圖書館與職業輔導中心聯合主辦職業招聘會，以新移民或新生代為主要對象，大部分參與對象是成人第二外國語課程的學生，除此之外，還有辦理遺囑的建立及執行、古典文學讀書會、糖尿病與心臟病等多語言講座活動。（http://www.yourlibrary.ca/index_ie6.cfm）。有些圖書館對成年者還提供報稅、財務規劃、健康、營養與成人讀書會等課程或講習活動。在與資訊科技結合方面，芝加哥圖書館的讀者可直接在PC或是PDA中下載圖書館中最暢銷有聲書，如MP3有聲書可下載於iPod 與iPhone，其他如電子書、影片與音樂皆可在家線上下載（<http://www.chipublib.org/>）。紐約市公立圖書館選擇較受歡迎的書籍和影音資料，並獲得出版商同意後轉為電子形式，放在圖書館的網頁上，供圖書館用戶免費下載，其中包括達文西密碼的作家丹布朗（Dan Brown）等幾十位著名作家的作品，還有歷史類、小說類、驚悚類、少兒類等文字版及有聲書籍，以及音樂和影片。讀者可以把喜歡的內容免費下載到電腦或可隨身攜帶的iPod、iPhone或其它的MP3播放器上，只要輸入借書證的號碼與密碼即可隨時下載閱讀觀看。

高齡資訊服務

依據台灣經濟建設委員會97年人口推計報告顯示，65歲以上高齡人口占總人口比率將由97年10.4%逐年增加，未來10年將增為14.7%。97年臺灣地區人口老化指數為61.4，即幼年人口與高齡者之比國人平均壽命約為1.6：1。根據聯合國的定義，凡65歲以上老年人口佔該國總人口之比率超過7%以上者，就成為所謂的高齡化社會（ageing society）。延長及平均餘命增加，使老年依賴人口數量及期間延長，老年人口增加，其健康及財務狀況需政府、家庭及社會更多的關注。面臨高齡人口急速成長之挑戰，如何讓高齡者活得久又能活得好，乃是各界亟需關切之議題。政府需制訂完善老年經濟安全保障，推動高齡者相關服務及產業發展，營造友善高齡者生活環境，鼓勵國人注重生涯理財觀念，以因應高齡時的消費需求，並推動銀髮及相關產業的發展，以滿足高齡者各項需求。

美國圖書館協會於1972年訂定公共圖書館對老人讀者的責任（The Library's Responsibility to the Aging）包括：

1. 對於老人，圖書館應協助建立正面態度；
2. 對於退休者及準備退休者，圖書館應提供資訊與教育；
3. 改良圖書館計畫，便於老人讀者利用圖書；
4. 對於行動不便之老人讀者，圖書館應提供適當的服務；



打造公共圖書館新紀元

5. 運用老人志工；
6. 為老人讀者設計活動，使其參與規劃並運用其人力資源；
7. 與有關機構合作，以有效推廣老人讀者服務方案。

另外，美國圖書館界於2005年白宮老化會議中，針對圖書館在全國老年服務的角色及政策提出六大領域及其相關建議，其要點如下：

1. 產銷市場：建議社區中有興趣服務年長者的各社區單位、民間團體及組織機構，與當地圖書館、州政府圖書館及美國圖書館學會合作，聯合行銷其產品與服務，以觸及更廣大的年長人口。
2. 社會參與：建議圖書館始終是協助提供年長者公民參與（civic engagement）機會的機構之一。為此，圖書館應是高齡相關組織及政府合法資助的對象。
3. 生涯規劃：建議為了所有美國公民的終身學習、消費者健康資訊、政府福利及殘障失能著想，圖書館應被納入扮演有關「社區的重要資訊與方案平台（forum）」所有計畫與方案中並應受合法資助，且能促進此一過程的發展。
4. 健康與長壽：建議圖書館應受聯邦政府合法資助，以成為提供消費者健康資訊的一份子。
5. 工作職場：建議圖書館應被納入合法資助，以保留及雇用年長之工作者，並能發起鼓勵終身學習及不同世代間的勞動力整合之典範方案。

6. 我們的社群：圖書館應被納入扮演與年長者有關而可受資助的所有事件的主事者之一。

根據各種老人的身心特徵，公共圖書館應創造無障礙的環境，如麻州的Plymouth Public Library 提供送書到府、郵寄書到家或定點收書之服務方案。將書籍送至行動不便與在家照顧者，無障礙空間與坡道、階梯大小高度、廁所、洗手台與電腦檢索台等，可以允許肢障者輪椅進出移動；提供健康/高齡議題、退休與投資之館藏；其他如大字體的書報與有聲書；開設網路應用課程，提供老年相關的線上資訊及網路社群；老人音樂會、瑜珈、理財課程等服務（<http://www.plymouthpubliclibrary.org/seniorservices.htm>）。

Lawrence Public Library與其他機構辦理為鰥夫或寡婦建構烹飪、營養、財務、汽車保養等技能之課程外，圖書館還提供高齡者說書活動與行動圖書車（<http://www.lawrence.lib.ks.us/seniorservices/index.html>）。Brooklyn Public Library提供高齡者教育與職業訓練課程，線上資訊包括就業資訊、面談技巧、志工服務等項。從人力資源運用的觀點來看，圖書館也有高齡志工加入服務，若能善加運用高齡者獨具的穩定性，再加上其圓融的智慧與豐富的工作經驗，將使這些高齡人力不再閒置，且能充實國家社會的志願服務人力資源。

社會性網路軟體應用

由於Web 2.0 的成功，為圖書館帶來新思考與希望，越來越多的圖書館運用Web 2.0的技術，讓圖書館無所不在。Web2.0最主要的精神，就是把網路應用的主導權由網站經營者交回網路使用者手中。茲將常用的社會性網路軟體簡述如下：

1. **Blog:**圖書館利用Blog可以報導新書資訊、圖書館活動、館員培訓與讀者互動等 (<http://www.marincountyfreelibrary.blogspot.com/>)。圖書館也可將純文字的傳播改為影音方式，帶領讀者虛擬參觀圖書館，瞭解圖書館的使用，下載有聲書與音樂於iPod 與 iPhone上，展現圖書館人性化的服務面。
2. **Flicker:**圖片具有視覺與形象的特點，有一定的衝擊力，是文字無法達到的效果，不少圖書館在Flicker上建立圖書館的建築、設備、新書介紹、展覽與活動照片如Missouri River Regional Library、Bloomington Public Library與San Jose Library。
3. **MySpace:**全球最受歡迎的社交網路，是一個單純的社交空間，主要使用者是青少年到二十多歲的年輕人，內容多為使用者個人資料、照片、音樂、影片、網誌與連結，還可即時從iPhone上傳照片至MySpace個人設定檔在內的一些關鍵功能。MySpace希望為全球社區提供工具，不論人在何處，用戶以其選擇的每個方式進行

探索、共用、聯絡和溝通，因此許多圖書館紛紛開始建立自己的帳號，去遇見他們的使用者，提供圖書館資源的連結、聯絡館員的方式，甚至被列入「朋友」清單中。藉由 MySpace 的模式，圖書館可恣意化身各種年齡、個性的虛擬人物，讓使用者倍感親切，拉近彼此的距離，例如：化身為 18 歲小姐的 Denver Public Library Teens，便擁有 832 位朋友。網上有青少年喜歡的音樂、書籍與影片資訊 (http://www.myspace.com/denver_evolver)。

4. Facebook: 目前成為社群網站的全球龍頭，其位居龍頭的主因是各國使用者可將 Facebook 網站翻譯成自己的母語，吸引了大量國際使用者。使用者建立自己的檔案頁，其中包括照片和個人興趣；使用者之間可以進行公開或私下留言，使用者可以上傳影片、通過「Facebook 移動」上傳手機影片，以及用相機錄影。如 Iowa City Public Library 提供圖書館的活動照片、一般資訊與演講的 YouTube 檔案。
5. YouTube: 全球最大影音分享平台，目前已成為各圖書館導覽與利用教育的視訊語音分享服務平台，如 Seattle Public Library 將 RFID 圖書分檢系統以視訊方式呈現給讀者，Denver Public Library 曾為 13-18 歲青少年舉辦 YouTube 影片競賽，片長以 1-5 分鐘為限，影片主題為圖書館的趣事，影片必須有圖書館名稱、圖書館外的場景與 eVolver 網頁名稱。

6. Del.ici.ous：是一個書籤分享站，取名來自於英文單詞"美味"，意為美味書籤，每個人都可以將自己喜愛的網站連結張貼於此，供自己日後取用或是分享給他人，使用一些簡短的關鍵字來分類自己所張貼的東西，是具有典型 Web2.0 特性的網站，如Holdrege Area Public Library 就將書籤分享與圖書館網頁結合（http://www.holdregelibrary.org/delicious_links.html）。但由於缺乏控制字彙，降低資料的有用性與接受度，許多標籤語意模糊、不精確、無區分性，又缺乏同義詞、同形異義詞等控制，標籤的重複比例相當高。
7. SlideShare：使用介面幾乎與YouTube完全一樣、是目前網路世界中最大的投影片分享網站，只要註冊後的使用者，都可將投影片檔案上傳，並加上標籤，讓大家透過平台觀看。投影片比文章好的地方，在於其訊息比較有架構和完整，相當於一本書或演講的大綱，使用者可透過各行專家上傳的投影片與聲音結合的演講汲取意見。也是學生及民衆「線上免費自我進修」的管道之一。如Hamilton Public Library 的四年級學生的圖書館利用教材（<http://www.slideshare.net/jengalbells/hamilton-public-library-grade-4-library-introduction>），Harris County Public Library的讀者書評投影片（<http://www.slideshare.net/harriscountypubliclibrary/patron-reviews/>）。

8. **Twitter**：是提供使用者與家人、朋友或同事間的一種服務，經由此平台可以知道他們正在做什麼，也可以用來與朋友互通訊息及聊天，這些資訊通常是開放供眾瀏覽，因此Twitter的人脈網絡容易變得很廣。因為每次最多只能書寫70個中文字，又被稱為“微網誌”（micro-blogging），但比部落格（Blog）更簡短及隨性。此外，還可透過手機，隨時隨地發布及接收訊息。利用Twitter可將圖書館最新訊息送到讀者手機，讀者不必一定要造訪圖書館網頁。如俄亥俄州Cleveland Public Library（http://twitter.com/Cleveland_PL）與德州Harris County Public Library（<http://twitter.com/harriscountyp1>）。

結語

在數位時代，公共圖書館要辦的好，除了要從圖書館員做起外，也應以顧客導向理念來提供服務，圖書館以往是研究資源與工具的匯集地，為吸引更多讀者上門，藉由網路的建立引導出圖書館的使用者與圖書館提供的服務之間的互動，並與不同形式的夥伴及機構合作，以及針對不同年齡層設計活動等，將更能吸引民眾進圖書館。

參考文獻

1. 沈寶環 (1991)。論公共圖書館對老人讀者的服務，台北市立圖書館館訊，(8) 4，8。
2. 林美和 (1992)。公共圖書館推展成人教育活動的意義與做法，台北市立圖書館館訊，10 (01)，148-152。
3. 紀凱齡 (2007)。數位時代圖書資訊服務之探討。2008年8月11日，取自http://thinktank.stpi.org.tw/eip/index/techdoccontent.jsp?doc_id=1196489476271&ver_id=3
4. American Library Association (2005)。Final Report and Recommendations. Retrieved August, 19, 2008, from <http://cs.ala.org/ra/whitehouse/finalreport.htm>
5. American Library Association (2007)。Every child ready to read @your library. Retrieved August, 19, 2008, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alsc/ecrr/ecrrhomepage.cfm>
6. American Library Association. (2008)。Welcome to Teen Read Week, Retrieved August, 24, 2008, from <http://www.ala.org/ala/yalsa/teenreading/teenreading.htm>
7. Caestecker Library.(2008) "Kidslit" weblog. Retrieved August, 19, 2008, from <http://www.greenlakelibrary.org/kidslit/>

8. Denver Public Library. (2008) . Stories for kids. Retrieved August, 21, 2008, from <http://podcast.denverlibrary.org/>
9. District of Columbia Public Library (2008) . DC Public Library Is First in Nation to Offer Download of MP3 Audiobooks. Retrieved August, 15, 2008, from <http://www.dclibrary.org/dcpl/cwp/view.asp?a=11&q=569607>
10. Garrod, Penny . (2004) . Weblogs: Do they belong in libraries?. Retrieved August, 19, 2008, from <http://www.ariadne.ac.uk/issue40/public-libraries/>
11. IFLA/UNESCO (1994) . Public Library Manifesto. Retrieved August, 15, 2008, from <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>
12. McClure, Charles R. (1998) . The Political, economic, and cultural environments and the Public Library as place in William L. Whitesides (Ed.) . Reinvention of the Public Library for the 21st Century (pp.30-32) . Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
13. Queens Library. Queens Library Annual Reports. Retrieved August, 15, 2008, from <http://www.queenslibrary.org/about/>

