圖書資訊學刊　第5卷第1/2期　（96.06/96.12）　頁31-67

美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之研究

Research on Readers' Advisory Services in American Public Libraries

陳書梅*　王佳琍**

Chen Su-may Sheih*, Chia-Li Wang**

摘　要

本研究採用網路問卷調查法，以美國公共圖書館從事讀者諮詢顧問服務之106位館員為研究對象，藉由其對此項服務之認知，探討美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務施行之範圍與內涵，瞭解其對讀者諮詢顧問服務的定義、功能、訓練目標等方面之看法，及其對美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務所遭遇的困難與障礙，與讀者諮詢顧問服務未來發展方向之看法。研究者依據研究結果，針對本次問卷調查之填答者所服務之美國公共圖書館、未來國內規劃提供讀者諮詢顧問服務之公共圖書館以及國內圖書資訊學教育與圖書資訊學相關組織提出數項建議。

關鍵字：讀者諮詢顧問服務、美國公共圖書館、閱讀指導服務

Abstract

This research investigated the scope and contents of readers' advisory services in American public libraries. Specifically, it explored librarians' perspective on the following issues: definition, function, and training objectives of readers' advisory services; the problems and challenges librarians face; their opinions on future developments in readers' advisory services. The data collection was carried out by an online questionnaire and the participants included 106 librarians who provided readers' advisory services in American public libraries. Through literature reviews and research results, the author provides suggestions for readers' advisory services in Taiwan's public libraries to consider. The author also provides suggestions for American public libraries that participated in this research, Taiwan's public libraries that intend to provide readers' advisory services in the future, and Library and Information Science related majors in the educational realm.

Keywords: Readers' Advisory Services; American Public Library; Reading Guidance Services

*　國立臺灣大學圖書資訊學系副教授
(Associate Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University)

**　國立臺灣大學圖書館推廣服務組館員
(Reference & Extension Services Librarian, National Taiwan University Library)

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb　31　4/23/09　10:11:01 AM

壹、前言

1990年代以來，美國許多公共圖書館選擇通俗資料中心為長期發展之目標，使得圖書館的任務與角色定位由偏重對讀者的教育功能逐漸轉變為注重讀者休閒娛樂需求之滿足。許多美國公共圖書館因而重新思考如何針對為愉悅而閱讀之讀者提供個人化之閱讀指導服務（Reading guidance services），藉以充分發揮圖書館提供讀者通俗資料服務之功能（Shearer, 1998）。換言之，興起於1920年代、於1950年代沒落的「讀者諮詢顧問服務」（Readers' advisory services）復開始盛行於美國公共圖書館。基本上，讀者諮詢顧問服務是一項連結圖書與讀者的閱讀指導服務，透過館員與讀者之間的對話，共同探究讀者的閱讀經驗與需求，進而給予讀者閱讀建議，以節省讀者的時間，使其免於找尋圖書時之挫折感。藉由讀者諮詢顧問服務一方面讓館藏能夠充分為讀者所利用，另一方面亦能使讀者瞭解圖書館能回應其休閒娛樂的資訊需求（Armstrong, 2001; Saricks, 2005）。

事實上，讀者諮詢顧問服務在美國公共圖書館界業已行之多年，初期乃是為了配合成人教育計畫而推展的一項閱讀指導服務。二次大戰後，由於休閒時間減少，民眾對讀者諮詢顧問服務的需求亦隨之降低，1940年代末期讀者諮詢顧問服務趨於沒落，1950年代起讀者諮詢顧問服務幾乎完全停頓，其功能為一般參考館員及學科專家所取代（Moran, 2002）。直至1980年代中期開始，美國公共圖書館的讀者諮詢顧問服務復甦。此項服務復甦之原因在於美國許多公共圖書館體察到一般讀者在面對龐大館藏時的挫折與無助感，尤其是從事瀏覽行為的讀者更需要閱讀建議或指導之服務，因而許多公共圖書館再度重視讀者諮詢顧問服務。同時，亦有不少學者開始為文探討讀者諮詢顧問服務，美國公共圖書館學會（American Public Library Association, APLA）也舉辦讀者諮詢顧問服務研討會，以利館員分享新知與技巧（Moran, 2002）。1994年，美國圖書館學會（American Library Association, ALA）的參考與讀者服務學會（Reference and Users Services Association, RUSA）更成立讀者諮詢顧問委員會（Readers' Advisory Committee），每年皆舉辦讀者諮詢顧問服務相關議題之研討會（Saricks, 2005）。

反觀國內，相關文獻不多，就研究者檢索所得，僅有陳書梅（民90）發表「公共圖書館讀者諮詢顧問服務析論」一文對此項服務作詳細之介紹。至於在國內公共圖書館方面，雖然目前似乎未有任何一所圖書館直接提供讀者諮詢顧問服務，但邇近已有圖書館注意讀者的閱讀需求，規劃了協助讀者選擇閱讀素材之服務，如台中市文化局圖書資訊課於民國94年12月推行「借書得來速」服務，由館員自館藏中選擇適合不同學齡層兒童閱讀之圖書，協助忙碌的父母為兒童選擇適宜的閱讀素材（臺中市文化局，民94）。基本上，「借書得來速」服務已蘊含讀者諮詢顧問服務之精神，然而由其網站得知，

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 32　4/23/09 10:11:01 AM

「借書得來速」服務似乎尚未透過讀者諮詢顧問晤談過程，瞭解讀者真正之閱讀需求為何，因而尚無法稱之為「讀者導向」之個人化閱讀指導服務。

而由相關文獻中可發現，美國公共圖書館在施行讀者諮詢顧問服務上已有豐富之經驗。因此，研究者透過文獻探討與網路問卷調查方式，瞭解美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之現況，藉由館員對此項服務之認知，瞭解其對讀者諮詢顧問服務之定義、功能與館員應扮演之角色的看法，乃至於對美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務所遭遇之困難與挑戰、以及未來應行努力之方向等的看法。本研究結果除可供國內圖書館思考此項服務之價值外，亦可作為其未來規劃讀者諮詢顧問服務之參考。

貳、文獻分析

本研究首先就國內外相關文獻，探討讀者諮詢顧問服務之定義與功能，及美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之源起與發展；其次介紹美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之內涵與範疇；最後則探究美國公共圖書館施行此項服務之困難與挑戰。

一、讀者諮詢顧問服務之意涵與基本概念

(一) 讀者諮詢顧問服務之定義

國外文獻普遍將讀者諮詢顧問服務稱為“Readers’ advisory services”，國內文獻則對此主題著墨不多，其中文譯名亦無統一之用詞。而由於本項服務過程中，並非館員單向地對讀者提供服務，而是需要雙方不斷地互動與溝通，方能凸顯出服務過程中館員與讀者之間互動的本質，故而本研究採用陳書梅所譯「讀者諮詢顧問服務」一詞（陳書梅，民90）。

基本上，讀者諮詢顧問服務可分為廣義與狹義兩種定義。廣義而言，讀者諮詢顧問服務係針對小說圖書、非小說圖書或視聽媒體的讀者所進行的一項閱讀指導服務（Katz, 2002; Roche, 2005）。狹義而言，此項服務主要係針對閱讀小說的成人讀者，透過知書且知人的館員與讀者進行諮詢晤談（Readers’ advisory interview）藉以瞭解其需求，再提供適當之閱讀素材或建議相關之閱讀書目予讀者，並為其規劃個人之閱讀計畫（Moran, 2002）。為廣泛探討美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之現況，本研究採廣義之觀點，將讀者諮詢顧問服務定義為包含針對小說與非小說圖書讀者的閱讀指導服務。

(二) 讀者諮詢顧問服務之功能

就讀者而言，此項服務能連結圖書與讀者，可協助讀者找到適當之閱讀素材，乃是讀者的閱讀資源之一。同時，閱讀是一種非常個人化的行為，透過讀者諮詢顧問服務更能提供讀者分享閱讀樂趣的管道（Shearer, 1998）。而對館員來說，讀者諮詢顧問服務使館員的專業知識獲得充分發揮，因而使館員能樂於工作之中（Rolstad, 1993a）。另外，透過讀者諮詢顧問服務，圖書館能有效地推廣閱讀，亦能強化其館藏發展，並提升

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 33 4/23/09 10:11:02 AM

讀者對館藏的使用率（Robinson, 2005），與增加讀者對圖書館的滿意度，從而能建立圖書館與讀者間良好且長久的關係，並提升圖書館在社區的形象（Rolstad, 1993b）。

(三) 美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之源起與發展

讀者諮詢顧問服務興起於1920年代。1923年，芝加哥公共圖書館（Chicago Public Library），首先在參考部門之外另成立「閱讀指導」部門，係以推廣成人教育為目標而發展出之服務。而此種高度個人化的服務引起了許多讀者與館員的注意，因而使得讀者諮詢顧問服務於美國迅速地發展（Saricks & Brown, 1997）。此時期讀者諮詢顧問的工作任務乃在於提升讀者的道德觀念，並強調經典名著閱讀的好書意識型態，而休閒閱讀之目的並非在當時服務的範圍內，因此亦不重視小說讀者的服務（Moran, 2002）。1930年代至1940年代，由於經濟大蕭條造成一股失業潮，民眾因而有更多空閒時間從事閱讀活動。而為了自我改善並提升個人競爭力，民眾亦透過讀者諮詢顧問服務將時間作更有效率的運用，使得民眾對於此一服務之需求大增，從而促成美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務的蓬勃發展。

及至1935年時，全美已有44個大都會圖書館的總館提供此項服務，1941年時更擴及其他分館與較小都市之圖書館（Baker, 1993）。1940年代末至1950年代第二次世界大戰期間，民眾休閒時間銳減，利用讀者諮詢顧問服務的讀者亦隨之減少，不少圖書館經營此項服務的成本效益降低，乃紛紛停止提供讀者諮詢顧問服務（Baker, 1993）。

直至1987年，由於美國公共圖書館學會呼籲公共圖書館宜扮演通俗資料中心之角色，許多美國公共圖書館因而重新思考圖書館的角色定位與讀者諮詢顧問服務對讀者的重要性（Chelton, 1993），讀者諮詢顧問服務方再度受到重視。根據Dilevko與Magowan（2007），2000年初期已有許多美國公共圖書館在其網頁上皆闢有讀者諮詢顧問服務專區，提供讀者各種不同文類與主題之小說與非小說之閱讀清單，有些公共圖書館甚至還提供線上即時交談式（Live chat readers' advisory services）或是以電子郵件為基礎的讀者諮詢顧問服務（E-mail-based readers' advisory services）。Dilevko與Magowan（2007, p.3）二人更指出「至2005年止，幾乎每一所美國及加拿大的公共圖書館皆提供某種程度之讀者諮詢顧問服務」。

二、美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之施行範圍與內涵

讀者諮詢顧問服務能連結讀者與圖書，並藉由館員與讀者間之對話，瞭解讀者的閱讀習慣與需求，進而予讀者適當之閱讀建議（Armstrong, 2001）。以下茲分述美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之範圍與內涵。

(一) 美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之範圍

美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之範圍，自施行以來長期呈現小說與非小說互相

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 34　4/23/09 10:11:03 AM

消長之勢。而現今讀者諮詢顧問服務之範圍已包含小說與非小說圖書。

讀者諮詢顧問服務發展之初，其服務之理念乃是以成人教育的觀點出發。在彼時，小說閱讀被視為既輕佻又費時之行為，因此服務的範圍主要以非小說圖書為主，館員使用各種技巧避免讀者接觸毫無助益的小說圖書，並鼓勵讀者廣泛閱讀非小說圖書，藉以提升讀者閱讀之層次（Crowley, 2004）。1980年代讀者諮詢顧問服務復甦後，開始接受以娛樂休閒小說類書籍為主流的讀者服務，其服務之目的不再以成人教育為主，而是重視讀者閱讀興趣與需求。根據美國「圖書事業研究小組」（The Book Industry Study Group）1983年的研究顯示，一般民眾至圖書館所借閱之讀物以小說類為大宗（Ross, 1995）。另外，1990年以來，大眾文化流行及愉悅閱讀風氣興起，休閒性與小說類讀物在公共圖書館中流通的比例升高，相關研究亦指出，小說在讀者的生活中扮演了紓解壓力之避風港角色（陳書梅，民90）。秉持服務導向（service-oriented）精神的館員，實不宜將尋找「好看的」小說作品之讀者視為次等公民。因此，許多圖書館的讀者諮詢顧問服務之焦點逐漸移轉至通俗文學（genre literature），其範圍演變為以小說圖書為主，而忽略了非小說讀者諮詢顧問服務（Burgin, 2001）。但近年來，若干美國公共圖書館館員注意及許多讀者閱讀非小說圖書，亦是為滿足愉悅閱讀之需求，已非為特定資訊之需求或從事研究之目的（Shearer, 1998）。Saricks即重新定義讀者諮詢顧問服務範圍將其擴大為包含小說與非小說圖書之服務。同時，美國圖書館學會讀者諮詢顧問服務委員會，亦邀集讀者諮詢顧問服務領域的專家學者，共同發展非小說讀者諮詢顧問服務導引文件，協助訓練館員非小說讀者諮詢顧問服務之技巧（Saricks, 2005）。

(二) 讀者諮詢顧問服務之類型

根據Armstrong（2001），讀者諮詢顧問服務之類型可依與讀者之互動關係，分為「直接的讀者諮詢顧問服務」（Direct readers' advisory services）與「間接的讀者諮詢顧問服務」（Indirect readers' advisory services）兩種。而除上述兩種方式外，美國公共圖書館亦透過網際網路提供閱讀資源予讀者使用，提供所謂的「線上讀者諮詢顧問服務」（Online readers' advisory services）（Trott, 2005）。以下分述之。

首先，直接的讀者諮詢顧問服務係讀者透過諮詢顧問晤談的方式，與館員間有直接的互動關係，其目的乃在使讀者能清楚表達需求，館員擔任的是顧問而非專家（Saricks & Brown, 1997）的角色。其目的在於提供閱讀建議而非推薦書籍，因讀者尋找的乃是能符合個人特定需求者，而非特定主題之圖書。

而在間接的讀者諮詢顧問服務中，館員與讀者間雖缺乏一對一的互動，但亦能協助讀者找到閱讀樂趣，因而係圖書館人力資源不足或讀者不需直接透過館員協助選書時，極其有用且重要的一種服務方式

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 35 4/23/09 10:11:03 AM

（Armstrong, 2001）。基本上，間接的讀者諮詢顧問服務能建立支援讀者的閱讀環境，亦有助於傳達圖書館鼓勵讀者直接向館員尋求閱讀協助之訊息（Trott, 2005）。而此類型的服務常用的推廣技巧，包括了圖書展示（books exhibits）、解題書目（annotated book lists）或書籤（bookmarks）之製作、通俗館藏之分類（segregated genre collections）、或圖書討論推廣活動之舉辦等。

至於線上讀者諮詢顧問服務則為美國公共圖書館針對無法親自到館之民眾所提供之服務。基本上，此種類型的服務之形式大致分為以下三大類：

第一類為建置讀者諮詢顧問服務網頁，提供相關資源。超過半數的美國公共圖書館在網站提供讀者諮詢顧問服務相關資源，以提供讀者獲取圖書資源的各種管道，並引導讀者連結至符合其興趣之網站（Hoffert, 2003）。

第二類是以電子郵件為基礎的讀者諮詢顧問服務。若干美國公共圖書館進一步透過電子郵件提供讀者諮詢顧問服務，其多半設計網頁表單供讀者於線上填寫閱讀建議申請單。而透過此類型的服務能傳達圖書館提供閱讀指導服務之訊息，有助於連結館員與社區讀者，可減輕館員須立即回覆讀者問題之壓力，並且能使館員更充分地思考以提供適當之閱讀建議（Trott, 2005）。

第三類則是線上即時交談式的讀者諮詢顧問服務。運用與線上即時參考服務相似之方法與技術，提供類似面對面讀者諮詢顧問服務，使讀者得以匿名方式暢所欲言地提問，進而能立即澄清疑問並提出後續問題。然而由於許多美國公共圖書館館員無法負擔線上交談的長時間工作，因此圖書館乃改以線上圖書討論群（online book discussion groups）替代線上即時交談式讀者諮詢顧問服務（Armstrong, 2001）。

(三) 美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務的施行對象

美國公共圖書館所提供的讀者諮詢顧問服務，初期係針對成人讀者，而隨著時代變化，讀者諮詢顧問服務轉而以滿足讀者追求愉悅閱讀之需求為服務目的。因此，亦對兒童或青少年提供某種程度的讀者諮詢顧問服務（Saricks & Brown, 1997）。

而為了落實全人關懷的服務理念，社區中身心障礙、原住民、與新移民讀者等特殊族群的閱讀需求亦是讀者諮詢顧問服務特別留意的服務對象。由於，特殊族群讀者之閱讀需求不同於一般讀者，因此，館員可透過讀者諮詢顧問服務瞭解其需求與文化，進而提供符合其需求的服務（Rolstad, 1993b）。

(四) 讀者諮詢顧問服務的參考資源

美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務常用的參考資源大致可分為印刷式參考工具書、電子資料庫與網路資源等三種類型，以下分述之。

1. 印刷式參考工具書方面：一般而言“Genreflecting”、“What Do I Read Next?”、

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 36　4/23/09 10:11:04 AM

"Fiction Catalog"等參考工具均提供小說讀者諮詢顧問豐富的資源（Saricks, 2001a），而非小說讀者諮詢顧問之參考工具書目前仍較為不足（Downey, 2005）。

2. 讀者諮詢顧問服務電子資料庫方面：例如"Fiction Catalog"、"NoveList"、"What Do I Read Next?"等均為小說讀者諮詢顧問服務的電子資料庫（Moran, 2002）。至於"What Do I Read Next?"電子資料庫的收錄範圍更包括了印刷式參考工具書既有的通俗小說，及適合各種年齡層讀者的古典小說與通俗非小說（Novak, 2004）。
3. 網路資源方面：美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務常用的免費網路資源包括以下四種類型：
   (1) 提供書目清單的"Bookbrowser"、提供小說與非小說圖書資訊的"Overbooked"、可查詢圖書相關資訊的"Amazon.com"、及美國Kent地區圖書館（Kent District Library）所開發的"What Next"等網路資源（Moran, 2002）。
   (2) 出版社與特定作者或通俗讀物之相關網站，亦是從事讀者諮詢顧問服務的館員常運用之參考資源（Moran, 2002）。
   (3) 網路論壇：從事讀者諮詢顧問服務的館員亦常參與"Fiction_L"、"DorothL"、"Romance Readers Anonymous"（RRA-L）、與"SF_Lit"等網路論壇，向其他參與討論者請教讀者所提出之問題，以增進對通俗讀物之瞭解（Johnson, 2001; Moran, 2002）。

(五) 讀者諮詢顧問服務施行者之資格與條件

從事讀者諮詢顧問的館員需具備知書及知人的能力，方能瞭解讀者閱讀的動機與影響讀者閱讀的相關因素。以下分從個人特質、專業知能及技巧等三方面說明之。

首先，在個人特質方面，從事讀者諮詢顧問服務之館員本身應熱愛閱讀且熟悉各種通俗讀物（Balcom, 1988）。此外，館員宜具工作熱忱，能主動積極地傾聽並分析讀者的需求，且能給予讀者適當之協助。同時，在態度上宜展現率直、誠懇及親和力等特質（Robinson, 2005）。

其次，在專業知能方面，館員須具備通俗文學知識（Chelton, 1993）、閱讀理論基礎等，並能從社會學的觀點瞭解文獻對讀者的意義，以建立提供閱讀指導服務的完整架構（McCook, 1993）。

最後，在技巧方面，館員需具有晤談與溝通的能力，如此方能以積極的態度與讀者討論圖書，傾聽讀者的閱讀經驗與興趣，以瞭解其閱讀需求（Chelton, 1993），進而可協助讀者選擇閱讀素材（Baker, 1992），並根據其偏好、價值觀及需求建議適當之圖書（Smith, 1993）。

(六) 美國公共圖書館讀者諮詢顧問的訓練

以往圖書資訊學研究所較缺乏有關讀

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 37 4/23/09 10:11:05 AM

者諮詢顧問服務的相關課程，因而不少公共圖書館館員的讀者諮詢顧問服務技巧均由工作中學習得來。近年來，讀者諮詢顧問服務又開始受到重視，部份圖書資訊學研究所乃開始提供相關課程。同時，許多美國公共圖書館亦開始規劃讀者諮詢顧問服務之教育訓練計畫，聘用經驗豐富的顧問，或鼓勵館員參與相關的研討會，讓館員從閱讀、練習及討論過程中熟悉讀者諮詢顧問服務的技巧與通俗文類的相關知識（Saricks & Brown, 1997）。

同時，不少圖書館亦與圖書資訊學研究所共同合作，提供館員讀者諮詢顧問服務訓練課程，並與其他圖書館或組織合作，發展與推廣團體性讀者諮詢顧問活動與計畫（Baker, 1993）。

三、美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰

美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰，可分別由圖書館定位問題、圖書館主管行政支援不足、館員方面、讀者諮詢顧問服務參考工具資源、讀者認知以及美國圖書資訊學教育等方面進行探討，茲分述如下。

(一) 圖書館的定位問題

長久以來，公共圖書館以民眾「社會大學」的角色自居，圖書館所提供的服務著重於教育功能之發揮，忽略了民眾亦有休閒娛樂之需求（McCook, 1993）。邁入資訊時代後，若干公共圖書館為了永續發展，將圖書館定位為資訊中心，所提供的讀者服務著重於資訊科技層面，忽略許多民眾至公共圖書館的動機是為了尋找適合之閱讀素材以滿足閱讀需求（Shearer, 1998）。由此可知，圖書館之角色定位問題可能構成讀者諮詢顧問服務之障礙。

(二) 圖書館主管的行政支援不足

圖書館主管對讀者諮詢顧問服務的行政支援程度，是影響此項服務之關鍵因素。1940年代末期美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務衰退的原因之一，在於圖書館主管所提供的行政支援不足，部份圖書館的主管認為雖然讀者諮詢顧問服務能提供高品質服務，但利用此項服務的讀者為數不多，發展讀者諮詢顧問服務不符成本效益，且認為所有公共圖書館的館員皆應能提供閱讀指導服務，讀者諮詢顧問服務與參考服務無區分之必要，因而不願繼續支持此項服務，導致美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務長期停滯的現象（Baker, 1993）。

(三) 人力資源不足

目前美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務時，仍普遍面臨人力不足的問題。許多圖書館在專業人力不足的情況下，由類專業人員（paraprofessionals）或支援人員（support personnel）提供此項服務（Smith, 1993）。有些公共圖書館更因缺乏人力而不提供讀者諮詢顧問服務，或者由於能力不足，館員無力回答所有問題（Saricks, 2001b）。Shearer指出美國公共圖書館許

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 38　4/23/09 10:11:05 AM

多與成人館藏相關的服務係由非專業人員（nonprofessional staffs）擔任，因此有些圖書館的主管可能認為在流通櫃臺附近提供讀者查詢相關工具書與資料庫，並由對暢銷書與通俗小說感興趣的非專業人員負責即可（Shearer, 1998）。雖然類專業人員可以擔任讀者諮詢顧問的角色，但仍需由專業人員負責指導與訓練（Burgin, 1996）。然而，許多專業館員亦無法獲得加強讀者諮詢顧問服務技巧之訓練（Balcom, 1988）。

(四) 館員方面的迷思

就館員方面而言，美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務的障礙，可從館員對休閒閱讀的偏見、對讀者諮詢晤談的迷思及館員例行工作太繁重等三方面來探討。首先，在館員對休閒閱讀的偏見方面，由於美國公共圖書館早期發展讀者諮詢顧問服務時，為配合成人教育之目標，館員以身為民眾導師的教育者角色自居，館員仍以提供有品質之資料為專業信念，試圖扮演提升大眾閱讀品味之角色（McCook, 1993）。因此圖書館館員提供此項服務之目的在於填補民眾知識的缺口，並企圖建立讀者的價值觀（American Library Association, 1929）。Luyt（2001）便指出有部份館員認為休閒閱讀是輕佻、不具價值且不重要的。

其次，館員對讀者諮詢晤談存有迷思，認為與小說館藏和閱讀興趣有關的問題，通常不可能有正確或明確答案。亦即讀者諮詢晤談不若參考晤談問題般有標準答案，亦無既定公式化模式，甚至讀者不清楚個人所謂的好書為何，因而較標準化的參考晤談難度更高（Baker, 1993）。而造成上述迷思之因素，在於館員缺乏讀者諮詢顧問服務之知能。讀者諮詢顧問必須發展調查讀者興趣的策略，善用個人對於閱讀的知識、諮詢晤談技巧和讀者諮詢顧問工具（Shearer, 1998）。然而，目前很少圖書館針對讀者如何理解文字的過程，發展出因應策略，俾將讀者經驗納入資訊系統（McCook, 1993）。

再者，從館員例行工作太繁重的觀點來看，由於讀者諮詢顧問須負擔額外的記錄工作與行政責任，包括準備應有的書單，對閱讀課程書籍選擇提供建議，支援所有完整的紀錄等，導致館員缺乏時間提供個人化的閱讀指導服務（Rast, 1958）。而由於館員例行工作繁重，使讀者感覺館員頗為忙碌且不易親近，如此亦間接降低讀者前去尋求館員協助之意願（Robinson, 2005）。

(五) 讀者諮詢顧問服務之參考資源較為缺乏

美國公共圖書館早期施行讀者諮詢顧問服務的主要障礙，在於此項服務的參考資源不足與小說類圖書分類法未臻完善。近年來，讀者諮詢顧問服務參考資源有增加之趨勢，除了傳統印刷式參考工具書外，亦有許多新型態的電子資源，但非小說讀者諮詢顧問資源仍然相當少（Shearer,1998）。且與傳統參考工具資源相較，無論在印刷式參考工具書或電子資源數量，讀者諮詢顧問服務的參考資源仍然顯得較為薄弱（Smith, 2000）。部份圖書館由於缺乏讀者諮詢顧問服務參考資源，讀者仍以館藏目錄查詢或以

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 39 4/23/09 10:11:06 AM

瀏覽方式找尋休閒讀物。然而，目前圖書館的館藏目錄泰半僅能以篇名與作者為檢索點進行查詢，讀者無法根據圖書內容主題或特定興趣主題進行查詢。

尤其在小說館藏方面，目前大多數圖書館的館藏目錄，並未提供以小說內容角色或背景等之檢索點，導致一般館員很難為尋求小說閱讀樂趣之讀者提供適當建議（Baker, 1993）。另外，有些公共圖書館並未對大眾出版市場小說圖書進行編目，僅將此類型小說圖書按其類型排架分類（Robinson, 2005）。而有些館藏量較大的圖書館雖將小說圖書分類區隔，然而當小說包含一個主題以上時，則難以界定應歸屬於哪一類型（Schultz, 2000）。其中有些大館系統中並非所有分館皆將小說館藏分類區隔，而是以作者順序排架，造成讀者找尋小說圖書時之困難。部份圖書館則囿於人力，小說館藏未能定期淘汰，造成書架過份擁擠，使得館藏瀏覽不易的問題益發嚴重（Armstrong, 2001）。

(六) 讀者的認知問題

讀者的意願與信任決定讀者諮詢顧問服務的存在與否，而讀者不利用此項服務之可能因素包括讀者認為小說與休閒閱讀問題不適合向館員尋求協助，因此不願意前去詢問相關問題；或者認為小說與休閒閱讀並不須特別提供閱讀建議，甚至於不瞭解讀者諮詢顧問服務係提供休閒閱讀建議之服務（Armstrong, 2001）。

(七) 美國圖書資訊學教育缺乏讀者諮詢顧問服務相關課程

大部份讀者至公共圖書館之目的是為了尋求休閒閱讀書籍，但由於美國圖書資訊學相關研究所之課程較為偏重科技對圖書館的影響層面，大多數的學校並未給予學生建立成人通俗館藏與鼓勵民眾隨性閱讀的觀念，學生無法在求學期間為提供讀者諮詢顧問服務做好準備，以致畢業後於公共圖書館服務時，對讀者諮詢顧問服務之認知有限。

參、研究目的與研究方法

本研究旨在探討美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務施行之現況。具體而言，本研究目的如下：1.探討美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務施行之範圍與內涵。2.瞭解美國公共圖書館從事讀者諮詢顧問服務之館員，對此項服務之定義、功能、館員應扮演之角色、其所需具備之條件、讀者諮詢顧問服務訓練目標與訓練重點等方面之看法。3.探討美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務所遭遇的困難與挑戰。4.探討美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之未來展望。以下並分述研究設計與程序、研究對象、研究工具及資料處理。

一、研究設計與程序

為達成研究目的，研究者首先蒐集分析國內外重要相關文獻，以瞭解讀者諮詢顧問服務領域之研究成果。其次，根據文獻分析結果設計問卷，運用網路問卷調查法，以結

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 40　4/23/09 10:11:07 AM

構式問卷（structured questionnaire）蒐集研究資料，針對美國公共圖書館負責讀者諮詢顧問服務工作之館員進行問卷調查。

由於本研究對象係美國公共圖書館從事讀者諮詢顧問服務之館員，除了為獲得廣泛之意見與看法外，亦考量研究對象廣佈美國各州，因而採用網路問卷調查法。根據研究目的與文獻分析，設計「美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之研究」調查問卷，針對美國公共圖書館從事讀者諮詢顧問服務之館員進行調查，最後分析彙整問卷調查結果並提出建議供日後國內公共圖書館規劃讀者諮詢顧問服務時之參考。

二、研究對象

本研究以美國公共圖書館從事讀者諮詢顧問服務之106位館員為研究對象，並採用便利取樣之方式。而研究樣本來源有三，其一為參考美國加州Dominican大學（Dominican University）圖書資訊學研究所（Graduate School of Library and Information Sciences），所開設的「讀者諮詢顧問服務課程」，其課程大綱之附錄列有美國公共圖書館從事本項服務之館員志願受訪名單共51位，研究者事先以電子郵件寄送問卷調查訊息，計有17位館員同意協助本研究之問卷調查。其二為利用美國最重要的讀者諮詢顧問服務論壇網站 “Fiction_L”（Dilevko & Magowan, 2007），發佈徵求問卷志願填答者之訊息；然而，由於主動回覆願意參與問卷調查者僅有2位，推測可能由於每日新增的論壇討論訊息相當多，徵求問卷調查填答者之訊息可能因此未被讀取。因此，研究者另外針對三、四月參與論壇討論者共100位，亦以電子郵件寄送問卷調查訊息，並徵詢其協助本研究之問卷調查的意願，計有56位館員同意協助本研究之問卷調查。最後則利用網路搜尋引擎，搜尋全美國各公共圖書館網頁中出現「讀者諮詢顧問」一詞者，或文獻中提及施行讀者諮詢顧問服務的美國公共圖書館之網站，於圖書館聯絡人網頁中以讀者諮詢顧問服務、或參考服務、或成人服務等部門之主管或館員，以電子郵件寄送問卷調查訊息，共寄出154份問卷調查訊息，計有33位館員同意參與本研究之問卷調查。

由於美國幅員廣大，本研究受於人力、物力及時間之限制，問卷填答者係以便利取樣而得，惟本研究所採用之三個取樣來源皆甚具代表性，因此樣本雖僅106位從事讀者諮詢顧問服務之館員，但問卷調查所蒐集之資料應足以反映美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務施行之現況。

三、研究工具

本研究蒐集國內外相關文獻，歸納分析適合本研究探討之議題，擬訂調查問卷為研究工具，茲將本研究之問卷設計與問卷調查實施方式分述如下。

(一) 問卷設計

本研究之問卷係依據研究目的，歸納分析國內外相關中英文文獻，整理出適合本研究探討之議題據以設計問卷。民國95年4月

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 41 4/23/09 10:11:07 AM

3日問卷網頁上線後，即邀請10位美國公共圖書館從事讀者諮詢顧問服務之館員，協助進行問卷前測，總共修改4個題項，包括第一部份圖書館基本資料中題項2（圖書館服務人口數）與題項3（圖書館藏冊數），民國95年4月12日前測問卷回收後發現以開放式問題詢問之題項，部份填答者略而不答，因此參考美國國家教育統計中心（National Center for Education Statistics, NCES）2005年出版的「2003年美國公共圖書館總覽」（Public Libraries in the United States: Fiscal Year 2003）（NCES, 2005），與1988年美國圖書館學會與國際圖書館電腦中心（Online Computer Library Center, OCLC），共同合作進行有關美國公共圖書館之研究計畫出版品「美國圖書館新視野」（America's Libraries: New Views）（American Library Association, 1988），將此二題項，分別改為五個等級與四個等級選項供填答者選填。題項5有關圖書館部門名稱，增加題項請填答者描述工作人員職責分工狀況。而在第二部份圖書館讀者諮詢顧問服務背景資料中，則增加題項詢問讀者諮詢顧問隸屬之部門。另外，有填答者表示第四部份至第六部份，不瞭解詢問的是對美國公共圖書館整體之看法，或針對填答者本身服務之圖書館，因此根據題意不清之處進行修改，問卷修正後正式定稿。

正式問卷內容分為五大部份，包括：1.問卷填答館員及其所屬公共圖書館之基本資料；2.填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務背景資料；3.填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務內容；4.填答者對公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之意見；5.公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰及未來展望等，以下分述之。

1. 問卷填答館員及其所屬公共圖書館之基本資料

填答者所屬圖書館基本資料方面，包括圖書館名稱、服務人口數、館藏圖書冊數、全館員工人數（含專業館員與非館業館員人數）、是否設有分館與分館數量等選項。而填答館員的基本資料方面，則包括性別、職稱、服務部門、教育程度、是否具備圖書資訊學碩士學位、服務年資、所具備的讀者諮詢顧問服務相關經驗、曾經修習的讀者諮詢顧問服務課程主題、對圖書資訊學研究所開設讀者諮詢顧問服務課程主題的意見、閱讀圖書種類與數量等題項。其中調查館員是否修習讀者諮詢顧問服務課程主題，與對圖書資訊學研究所開設相關課程主題之意見題項，係參考Shearer與Burgin（2001）兩位之「成人讀者諮詢顧問課程調查」進行問卷選項設計。而閱讀圖書種類與數量之題項，則參考Burgin（1996）所進行的「公共圖書館讀者諮詢顧問實務現況調查問卷」中部份之題項加以增刪修改。

2. 填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務背景資料

填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務背景資料方面，包括讀者諮詢顧問服務開始提供之時間、隸屬部門、服務範圍、負責

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 42　4/23/09 10:11:08 AM

讀者諮詢顧問服務之人員（包含全職與兼職人員、專業館員與支援人員人數）、提供的讀者諮詢顧問服務訓練管道、讀者諮詢顧問服務的使用對象、開放時間、提供方式、分館的讀者諮詢顧問服務現況、讀者諮詢晤談記錄項目、讀者諮詢顧問服務問題類型、統計資料項目、個人接受讀者諮詢問題頻率、提供讀者閱讀建議時經常使用的參考資源、讀者要求協助找尋其他類似讀者或圖書時可能採取之行動等選項。其中個人接受讀者諮詢問題頻率、提供讀者閱讀建議時經常使用的參考資源、讀者要求協助找尋其他類似讀者或圖書時可能採取之行動等選項，則係參考Burgin （1996）的「公共圖書館讀者諮詢顧問實務現況調查問卷」中部份題項，加以增刪修改而成。

3. 填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務內容

填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務內容分析方面，包括讀者諮詢顧問服務類型、提供解題書目或書目清單之方式、分類通俗館藏之方式、圖書討論推廣活動之方式、圖書館網站上所提供的讀者諮詢顧問服務資源、圖書館所提供的讀者諮詢顧問服務參考資源（包含傳統印刷式參考資源、電子參考資源、相關論壇、免費網路資源）等選項。

4. 填答者對公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之意見

填答者對公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之意見分析方面，包括對讀者諮詢顧問服務之定義、圖書館施行讀者諮詢顧問服務之功能、館員在讀者諮詢顧問服務上所扮演之角色、讀者諮詢顧問的資格與條件、影響館員是否立即使用讀者諮詢顧問工具之因素、讀者諮詢顧問服務訓練之目標、讀者諮詢顧問服務訓練之重點等選項之看法，並以Likert五等第態度量表進行量測。

5. 公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰及未來展望

公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務困難與挑戰以行政支援方面、館員方面、讀者諮詢顧問服務工具方面、讀者認知方面、與圖書資訊學教育方面，研擬23項問題，以瞭解填答者對公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰之看法，同樣也以Likert五等第態度量表進行量測。

(二) 問卷調查實施與資料處理

本研究透過網路問卷之方式進行調查研究，共徵得106位美國參考諮詢顧問服務圖書館員同意參與本研究之問卷調查。本研究網路問卷調查實施日期，自民國95年4月15日起至5月15日止，並於4月28日與5月10日以電子郵件進行兩次問卷催缺，共計回收問卷81份，回收率76.4%，所有問卷皆為有效問卷。本研究之問卷調查資料回收後，利用「社會科學統計軟體（SPSS 10.0中文版）」進行統計分析。

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 43 4/23/09 10:11:08 AM

肆、研究結果分析與討論

本研究依據研究目的及問卷所列之調查項目進行統計分析，首先針對問卷填答者及其所屬圖書館進行基本資料分析；其次分析填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務之背景資料；繼而對填答者所屬公共圖書館讀者諮詢顧問服務之內涵進行分析；而後瞭解填答者對於施行讀者諮詢顧問服務之意見，與美國公共圖書館所遭遇的困難及挑戰與未來展望。最後針對調查結果進行綜合討論，茲分述如下。

一、填答者所屬公共圖書館基本資料分析

(一) 填答者其所屬公共圖書館基本資料分析

在本次調查中，填答者所服務的美國公共圖書館服務人口數，以25,000-99,999人的中型公共圖書館（medium public libraries）居多，共30所，佔了37%；館藏圖書冊數以100,000-499,999冊最多，共37所，佔了45.7%；全館員工人數，以1至30人最多，共30所，佔了38.5%；設有分館者共43所，佔了53.1%，其中以設置1至5所分館佔大多數，共19所，佔了44.2%。

(二) 填答者個人基本資料分析

填答者大部份為女性居多，共計74位，佔了91.4%；擔任主管職務者，計有30位，佔了37%；學歷以研究所居多，計有64位，佔79.0%；具備圖書資訊學研究所學位者，計有63位，佔77.8%。服務年資10年以上者，計有51位，佔了62.7%；具備與讀者諮詢顧問服務相關之經驗者，計有80人，佔了98.8%，而其中以具備參考館員經驗者佔大多數，計有64位，佔了80.0%。此外，由填答者在開放式問題中列舉的其他讀者諮詢顧問服務相關經驗，大致可歸納為具備負責讀者諮詢顧問訓練指導經驗（4位）、兒童與青少年服務經驗（各3位）、延伸性服務經驗（2位）、圖書討論活動經驗（2位）等；其中3位擔任類專業館員的填答者亦表示具有各種讀者服務的經驗；另有2位填答者具備公共圖書館以外之經驗，均表示該經驗有助於擔任讀者諮詢顧問。由上述填答者之意見可知，其所服務之公共圖書館的讀者諮詢顧問服務並非一定由專業館員擔任，具備讀者與圖書知識，及大量閱讀之習慣者，亦能勝任讀者諮詢顧問服務之工作。而 Robinson（2005）亦主張從事讀者諮詢顧問服務的館員，其人格特質、熱忱、行事風格與態度，較是否具備圖書資訊學專業更重要，因此，讀者諮詢顧問亦可由類專業或非專業支援人員擔任。

在具備圖書資訊學研究所學位的填答者中，五成以上未修過讀者諮詢顧問服務相關課程主題，計有35人，佔了55.6%。而此情況可能是由於美國圖書資訊學研究所缺乏相關課程所致，1999年美國圖書館學會的讀者諮詢顧問委員會與館藏發展評估部門，共同進行的評估讀者諮詢顧問館員教育需求研究（Watson, 2000），亦顯示大部份美國圖書資訊學相關研究所課程中缺乏讀者諮詢顧問服務與閱讀相關之主題。而Crowley

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 44　4/23/09 10:11:09 AM

（2001）則指出造成此現象之主要因素在於讀者諮詢顧問服務被視為一項技巧，以及缺乏適當的教師回饋系統，以獎勵從事讀者諮詢顧問服務領域的教學與研究。

本研究以Shearer與Burgin（2001）進行的「成人讀者諮詢顧問課程調查」之研究所列讀者諮詢顧問服務相關課程主題，調查填答館員曾經修過的相關課程主題。在27位修過讀者諮詢顧問服務相關課程的填答者中，半數以上均修過「讀者諮詢顧問服務概論」（Readers' Advisory in General），計有16人，佔了59.3%。而Shearer與Burgin（2001）之研究亦顯示所調查的圖書資訊學相關研究所中，以開設「讀者諮詢顧問服務概論」課程者居多。由此可知，「讀者諮詢顧問服務概論」是圖書資訊學研究所畢業生較為瞭解的讀者諮詢顧問服務知識。因此，在如此侷限的教育訓練之下，實務經驗顯得相當重要。此外，在開放式問題方面，數位填答者表示曾經修習過的課程尚有「青少年服務及讀物」、「兒童服務」、「線上讀者諮詢顧問概論」（Online RA in General）等。

同時，4位填答者亦對圖書資訊學研究所是否重視讀者諮詢顧問服務課程發表意見，有1位填答者表示課程應配合實務需求，圖書資訊學研究所必須重視此方面課程之開設。亦有1位填答者表示近來圖書資訊學研究所方開始重視並開設相關課程。另外，部份填答者提出讀者諮詢顧問服務之訓練應由圖書資訊學相關研究所提供，或由實務經驗中學習之不同意見。有認為二者應相輔相成者，亦有認為此服務為一技巧，必須以實際經驗訓練之。而Crowley （2001）即指出若將讀者諮詢顧問服務視為達成公共圖書館教育功能的重要成份，則於研究所中提供相關課程是必要的。

就圖書資訊學相關研究所應該提供的相關課程而言，「讀者諮詢顧問服務概論」課程最為本研究之填答者認同，佔74.1%；「讀者諮詢晤談」次之，佔69.1%；「通俗讀物概論」（Popular Material）位居第三位，佔65.4%。由此調查結果可知，此三項課程主題是讀者諮詢顧問應該具備的核心能力，可提供圖書資訊學相關研究所作為規劃讀者諮詢顧問服務相關課程主題之參考。圖書資訊學研究所應該提供的相關課程，在開放式問題中填答者之意見尚包括：「兒童與青少年讀者諮詢顧問服務」（Services to Children/ Services to Young Adults）、「解題書目寫作」（Annotation Writing）、「視障或聽障特殊讀者諮詢顧問服務」（Listeners and Viewers Advisory）、「讀者諮詢顧問訓練」（Readers' Advisory Training）、「線上讀者諮詢顧問服務」（Online Readers' Advisory in General）等。其中並有1人建議課程中應該安排讀者諮詢晤談之演練。

而調查填答者在一年至少閱讀一冊的圖書類型中，以一般小說居多，佔了97.5%；其次為推理小說，佔了92.6%。較少閱讀的類型則為奇幻小說，佔63.0%；羅曼史小說，佔59.3%；科幻小說，佔50.6%；西部

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 45 4/23/09 10:11:10 AM

小說，佔21.0%。1993年Burgin（1996）的研究亦有同樣的發現。該研究結果亦指出一般小說與推理小說是館員最常閱讀的通俗文類，而科幻小說、恐怖小說、與西部小說則較少館員閱讀。而Saricks與Brown（1997）則表示讀者諮詢顧問館員必須具備廣泛的通俗小說知識背景，需要設立閱讀目標，定期針對特定通俗文類，挑選具代表性的作品進行閱讀。此外，填答者在開放式問題列舉的其他圖書類型尚包括各種兒童與青少年通俗讀物、成人與兒童圖像小說（graphic novels）、基督教小說（Christian fiction）、文學評論（literary criticism）等。

由調查顯示，有半數以上的填答者一年平均閱讀數量超過49冊，計有42人，佔了51.9%。可知本研究之調查對象以具有大量閱讀習慣者居多。Balcom（1988）與Robinson（2005）亦均認為熱愛閱讀是讀者諮詢顧問必備的條件，Robinson（2005）更指出聘僱熱愛閱讀與圖書的館員是讀者諮詢顧問服務的成功要素之一。

二、填答者所屬美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之背景資料分析

(一) 讀者諮詢顧問服務開始提供之時間

本研究調查結果顯示，在填答者所屬之美國公共圖書館中有51所（63.0%）在1981年以後開始提供讀者諮詢顧問服務。此亦印證美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務在1980年代重新復甦之現象。

(二) 圖書館讀者諮詢顧問服務部門之隸屬

在本研究中，大多數圖書館之讀者諮詢顧問服務並未設置專責部門，而隸屬於其他部門，計有73所，佔了90.1%。其中以隸屬參考服務部門者居多，計有34所，佔了46.6%。由此調查結果可知，美國公共圖書館讀者諮詢服務多未設置專責部門，並且傾向由參考服務部門提供。究其原因，可能是圖書館行政主管認為讀者諮詢顧問服務是參考服務的一部份，讀者諮詢顧問服務是參考館員應提供的閱讀指導服務之一（Baker, 1993）。而在開放式問題方面，亦有填答者反映讀者諮詢顧問服務隸屬於兩個部門以上之情形。亦有按讀者諮詢顧問服務類型或年齡層分別由不同部門提供者。甚至有部份圖書館認為此項服務宜由所有讀者服務相關部門提供，而不應專門隸屬於任一部門。而Rast（1958）對於是否每位館員均有責任提供讀者諮詢顧問服務或讀者諮詢顧問服務是否需獨立設置部門並未有定論。雖然集中的部門能更容易保留與取得圖書與讀者的相關資訊，亦有助於建立館員與讀者之間的長遠關係，但更重要的是所有館員皆須體認自己亦是此項服務的重要關鍵。而Saricks與Brown （1997）亦認為圖書館若決定推動讀者諮詢顧問服務，則應投入相對的時間與人力，且宜由專責人員負責提供讀者諮詢顧問服務，若由參考、流通或其他讀者服務部門館員兼任，不僅會影響原本所提供的服務，亦會危及讀者諮詢顧問服務之品質。

(三) 讀者諮詢顧問服務之範圍

本調查結果顯示，大部份填答者所屬之

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 46　4/23/09 10:11:10 AM

圖書館讀者諮詢顧問服務範圍為小說與非小說並行，計有71所，佔了87.7%。其中有63所能估算出小說與非小說類讀者諮詢顧問服務之比例，而以小說讀者諮詢顧問服務所佔比例居多，平均值為79%。本次調查中，並未有圖書館讀者諮詢顧問服務之範圍僅限定於非小說者。另外，僅提供小說讀者諮詢顧問服務者，計有10所，佔12.3%。綜合上述填答者的意見可知，大多數填答者所屬之圖書館讀者諮詢顧問服務之範圍包含小說與非小說，但偏重小說讀者之服務。究其原因，主要在於1980年代讀者諮詢顧問服務復甦後，不再強調教化意義，轉而重視讀者閱讀興趣，讀者諮詢顧問服務的焦點乃轉移至通俗讀物，許多圖書館的讀者諮詢顧問服務更以促進小說閱讀為目標。

(四) 讀者諮詢顧問服務人力資源運用分析

本研究結果顯示，在讀者諮詢顧問服務的人力運用方面，全職館員人數平均為8人，以0-5人居多，計有37所，佔了48.7%。兼職館員人數平均為5.1人，以0-5人居多，計有55所，佔了72.4%。專業館員之人力平均為6人，以0-5人居多，計有42所，佔了56%；類專業或非專業支援人力，平均為6.6人，亦以0-5人居多，計有46所，佔了61.3%。由此調查結果可知，讀者諮詢顧問服務運用的全職人員較兼職人員為多；專業館員與類專業或非專業支援人員比例相當，讀者諮詢顧問服務並非全由專業館員負責提供。而Smith（1993）即指出目前美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務時，仍面臨人力不足的窘境，尤其在專業人力不足的因素下，由不具圖書資訊專業背景的類專業人員或支援人員提供此項服務。其他未填答的部份圖書館則表示讀者諮詢顧問服務並未有固定的館員負責，因此在人力運用方面難以估算。

(五) 圖書館提供之讀者諮詢顧問服務訓練管道

本研究結果顯示，大多數填答者所屬之美國公共圖書館均有提供讀者諮詢顧問服務訓練，計有67所，佔82.7%。而圖書館所提供的訓練管道以館外研討會或研習活動居多，計有52所，佔77.6%。其次為館內或與其他圖書館或組織共同舉辦的研討會，計有47所，佔60.6%。由此可知，讀者諮詢顧問服務除了透過正式訓練管道學習相關技巧外，同儕之間互相學習與經驗分享的非正式訓練，及自我訓練亦相當重要。Saricks亦指出讀者諮詢顧問服務的訓練過程中，館員須建立團隊合作的觀念，成功的讀者諮詢顧問服務，必須仰賴團隊的共同努力，分享資訊、技能與相互協助，愈能團隊合作，就愈能提供良好的讀者諮詢顧問服務（Saricks & Brown, 1997）。

(六) 讀者諮詢顧問服務的使用對象分析

本研究調查結果發現，填答者所屬圖書館提供讀者諮詢顧問服務之對象，按年齡層區分，以成人讀者佔大多數，所佔比例之平均值為62.8%；其次為兒童，平均為22.6%；青少年較少，平均為14.2%。且超過半數以

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 47 4/23/09 10:11:11 AM

上的圖書館並未提供特殊族群讀者諮詢顧問服務，計有51所，佔了63.0%。而圖書館未提供特殊讀者族群諮詢顧問服務之理由，是否因為圖書館無足夠的經費、人力與時間，或者圖書館未注意到特殊族群之需求，則有待進一步研究。而在29所（36%）提供特殊讀者諮詢顧問服務的圖書館中，以提供身心障礙讀者諮詢顧問服務佔大多數，計有17所，佔58.6%。提供英語非母語讀者諮詢顧問服務者較少，計有4所，佔13.8%。究其原因，可能圖書館缺乏具備第二外語能力的館員，或館員不瞭解此一讀者族群之需求為何；此外，非英語資料的徵集較為困難亦是可能之因素（Freiband, 1993）。另外，本次調查中，並未有圖書館提供原住民讀者特殊讀者諮詢顧問服務，可能是因為本次調查未及原住民居住地區。而由相關文獻中可知，提供美國原住民讀者族群特殊讀者諮詢顧問服務的困難與障礙包括如原住民散佈在廣大的地理區域，不容易區分原住民所屬部落、原住民讀者到圖書館的交通運輸有困難、館員與原住民讀者的溝通有困難等（Roy, 1993）。另外，開放式問題中提及的其他類型特殊讀者，尚包括如：提供因各種因素無法外出的民眾（homebound patrons）特殊讀者諮詢顧問服務；或親自寄送圖書給退休老人、退休家庭或退休中心；亦有圖書館特別為當地醫療照護機構的病患，個別提供閱讀素材。

(七) 讀者諮詢顧問服務之開放時間

在讀者諮詢顧問服務的開放時間方面，本研究結果顯示，計有80所（99%）與圖書館的開放時間相同，僅有1所（1%）圖書館限定讀者諮詢顧問服務開放的時間。

(八) 讀者諮詢顧問服務提供方式

本研究結果顯示，讀者諮詢顧問服務提供方式方面，大多數圖書館會在服務台提供定點式服務，計有74所，佔了91.4%，未提供定點式服務者計有7所，佔8.6%。另外詢問填答者，館員是否會在各樓層巡視讀者是否需要協助，提供此種走動式服務者計有45所，佔62.5%，未提供者計有27所，佔37.5%。上述兩個問題皆填答之圖書館計有72所，其中以兩者皆提供之圖書館居多，計有41所，佔56.9%。僅在服務台提供定點式服務者計有25所，佔34.7%。不設置服務台僅提供走動式服務者，計有4所，佔5.6%；而兩者皆不提供者則有2所，佔了2.8%。另有填答者表示無論讀者諮詢顧問服務的可見度如何，讀者總是缺乏意願前來要求協助。而Flexner（1941）即指出紐約公共圖書館的分館，最初施行讀者諮詢顧問服務時，採限定時間與定點式服務方式，但與讀者實際接觸後，發現定時定點的服務方式，限制了讀者諮詢顧問服務之推展，於是逐漸調整其作法，強調走動式服務的重要性。

大多數圖書館在分館亦提供讀者諮詢顧問服務，計有38所，佔88.4%；其中36所在每個分館皆提供此項服務；大多數圖書館以輪值方式由分館館員共同合作提供本服務，計有30所，佔78.9%。究其原因可能與大部份圖書館讀者諮詢顧問服務由既有之部門提

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 48　4/23/09 10:11:12 AM

供服務，且總館難以調派人手支援有關。另外，許多圖書館認為每個館員皆需提供讀者諮詢顧問服務，因此大多數圖書館的分館由館員採輪值方式共同提供服務。

(九) 讀者諮詢顧問服務晤談記錄

本次調查的圖書館中，進行讀者諮詢顧問服務晤談時，大多數未記錄讀者基本資料，佔91.4%。推測其原因，可能由於館員工作繁忙，讀者諮詢顧問服務並非專責工作項目，因而在進行讀者諮詢晤談時，忽略記錄讀者基本資料。然讀者諮詢顧問服務，是一項需要維持與讀者之間長期互動的服務，若缺少讀者基本資料，即無法追蹤讀者對服務的滿意程度，並作為服務改善之依據。而此調查結果亦印證美國Rast認為「集中的部門能更容易保留與取得圖書與讀者的相關資訊」之看法（Rast, 1958）。

(十) 讀者諮詢顧問服務之問題類型

本研究中計有61所圖書館（佔75.3%）能估算讀者諮詢顧問服務各類型問題的比例。其中以「找尋相似與喜歡作者」問題的比例較高，平均值25.9%，其次為「只想找本好書」的問題，平均值為25.4%，「找尋事實性資訊」的問題較低，平均值為23.6%。而未能估算各類型問題所佔比例的圖書館中，有4所圖書館表示，由於參考服務與讀者諮詢服務台為合併的，因此並未區分問題的類型，而將讀者諮詢顧問服務問題與參考問題合併計算。

(十一) 讀者諮詢顧問服務統計資料類型之分析

本研究調查發現，填答者所屬之圖書館記錄讀者諮詢顧問服務統計資料者，計有49所，佔60.5%。而其所收集的統計資料類型，以參與讀者諮詢顧問服務推廣活動人數之統計佔大多數，計有40所，佔81.6%；讀者諮詢顧問服務問題之統計次之，計有28所，佔57.1%，並不若推廣活動人數統計高。有1位填答者表示「雖然有統計讀者諮詢顧問服務件數，但大多數館員因為工作繁忙未做統計」。另外1位填答者則表示「由於讀者諮詢顧問服務分由不同部門提供，各部門之間統計項目並不一致，因此難以彙整」。此調查結果則同樣印證前述Rast之看法。而歸納填答者於開放式問題中之意見，其他統計項目尚包括個人化的書目清單數量、讀者諮詢顧問服務晤談人數、追蹤圖書館讀者諮詢顧問服務網頁的使用人次等。

(十二) 填答者接受讀者諮詢顧問服務問題之頻率

本調查結果顯示，填答者接受讀者諮詢顧問服務問題之頻率，以一天至少一次佔大多數，計有33人（40.7%）；一週至少一次者次之，計有24人（29.6%）；一天五次以上者，計有14人（17.3%）；一週少於一次者最少，計有8人（9.9%）；未填答者，計有2人（2.5%）。相較於Burgin（1996）在1993年的「公共圖書館讀者諮詢顧問調查」研究，亦以一天至少一次者居多，佔44%，一天五次以上則佔了22%，均略高於本研究

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 49 4/23/09 10:11:12 AM

的調查結果；而一週至少一次則僅佔21%，較本研究調查結果為低。進一步分析具備圖書資訊學專業背景的館員，與類專業或非專業館員接受讀者諮詢顧問服務問題頻率之差異，交叉分析後可知具備圖書資訊學專業背景的館員，接受讀者諮詢顧問服務問題的頻率在一天五次以上（佔14.8%）和一週至少一次者（佔29.5%），皆少於類專業或非專業館員（佔25%和37.5%）；而頻率在一天至少一次（佔44.3%）和一週少於一次者（佔11.5%），才高於類專業或非專業館員（佔31.3%和6.3%）。Burgin（1996）的研究中，亦發現具備圖書資訊學專業背景之館員，接受讀者諮詢顧問服務問題的頻率較類專業或非專業館員為低。Burgin認為此研究結果可能由於具備圖書資訊學專業背景的館員，傾向於擔任讀者諮詢顧問服務的管理者，較少輪值服務台與讀者有直接的接觸，而類專業或非專業館員則居於服務的最前線，因此較常與讀者互動。

(十三) 提供讀者閱讀建議時經常使用的參考資源

本研究發現館員提供讀者閱讀建議時經常使用的參考資源，以讀者諮詢顧問參考資源佔大多數，計有73人，佔90.1%。而個人閱讀經驗亦佔有相當高之比例，計有70人，佔86.4%。Burgin（1996）在1993年的研究中，以單選的方式提問填答者經常使用的參考資源為何，個人閱讀經驗與讀者諮詢顧問服務參考資源亦為較多人勾選之項目。較為不同的是Burgin的研究結果顯示，讀者閱讀意見亦是相當多館員經常使用的參考來源之一，居第三順位。而本研究採用複選的方式提問，參考讀者閱讀意見者僅有37.0%的填答者勾選。讀者閱讀意見是否為館員提供讀者閱讀經驗時經常使用的參考來源，值得進一步探討。而開放式問題中，填答者指出常用的讀者諮詢顧問服務參考資源尚包括如電子資料庫、線上論壇與討論群、網路資源等。

(十四) 填答者對讀者請求提供閱讀建議時可能採取之行動

當讀者請求提供閱讀建議時，填答者可能採取的行動以參考有助於確認讀者也會喜歡的作者或書籍之工具資源者居多，計有77人，佔95.1%。Burgin（1996）在1993年的研究，其研究結果亦發現「參考有助於確認讀者也會喜歡的作者或圖書之工具資源」為較多填答者勾選之項目，而「提供讀者書籤、書目清單等印刷資料」僅有58%的填答者勾選，為較少採取的行動之一。但在本研究中，此選項則有82.7%的填答者勾選。最後，本研究中最少館員採取的「直接指引讀者到書庫適當區域」之選項（佔48.1%），在Burgin的研究中則有超過半數的填答者勾選（佔64%）。推測其原因，可能本研究樣本中，專業館員所佔比例較高（佔77.8%），而Burgin的研究中非專業館員居多（佔53%），因此上述選項的研究結果有所差異。另外，在開放式問題中，其他可能採取的行動尚包括如：邀請讀者參加讀書會等討論活動、指引讀者至圖書展示或新書展

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 50　4/23/09 10:11:13 AM

示區及建議讀者註冊使用圖書館所提供的線上服務等。

三、美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務內容分析

(一) 讀者諮詢顧問服務類型分析

在讀者諮詢顧問服務類型方面，以面對面讀者諮詢晤談佔大多數（78所，佔96.3%），而較少透過網際網路提供線上讀者諮詢顧問服務，包括電子郵件式讀者諮詢顧問服務（30所，佔37.0%），線上圖書討論群（13所，佔16.0%），和線上即時讀者諮詢顧問服務（8所，佔9.9%）。然而，電子郵件式讀者諮詢顧問服務，與線上即時讀者諮詢顧問服務，所運用的技術與線上參考服務相似，卻很少圖書館將同樣的技術運用在線上讀者諮詢顧問服務上，其原因可能是由於大部份圖書館讀者諮詢顧問服務由既有部門館員兼任，未有充足的人力與時間提供線上讀者諮詢顧問服務，僅能提供傳統的讀者諮詢顧問服務。而開放式問題中，填答者亦指尚有其他服務類型，如透過電話提供特殊讀者族群的讀者諮詢顧問服務，提供圖書章節的電子郵遞服務，及開設讀者諮詢顧問服務講習課程等。

(二) 提供解題書目或書目清單的方式

大多數圖書館均提供解題書目或書目清單，計有67所，佔82.7%。提供方式以陳列在書庫入口處佔大多數，計有44所，佔65.7%，張貼在圖書館網站上者亦相當多，計有43所，佔65.2%。較少圖書館以電子郵件傳送解題書目或書目清單（佔19.4%）、或透過線上館訊寄送解題書目或書目清單（佔13.4%），或與分館合作編製線上解題書目或書目清單（佔13.4%）。由此調查結果可知，大部份圖書館仍以傳統方式提供解題書目或書目清單，未能善用網路功能，以更主動積極的方式提供解題書目或書目清單。但有部份圖書館表示正在規劃以電子郵件方式寄送館訊，通知讀者新進小說與非小說圖書之服務；其他提供方式中，包括將書目清單與解題書目匯集成小冊子，置放於小說書庫或流通櫃臺附近供讀者取閱，或利用館訊與社區報紙作為管道等。而特殊讀者方面，有特別提供視障讀者有聲書的解題書目的寄送服務；另外亦有將解題書目與圖書展示或推廣活動做結合者。由此意見可知，從事讀者諮詢顧問服務的館員必須掌握各種傳播管道，以更積極主動的方式提供解題書目或書目清單。

(三) 通俗讀物館藏分類方式

在本研究中，填答者所屬之美國公共圖書館大多數皆對通俗讀物館藏進行分類，計有65所，佔80.2%，其分類方式以將小說館藏按其類型分門別類者佔大多數，計有54所，佔83.1%。而較少圖書館以大多數讀者興趣之主題複分非小說館藏（佔7.7%）。可能原因在於非小說圖書編目時即按主題分類，因此大多數館員可能覺得非小說圖書不需另外按讀者興趣之主題排架分類。Chelton（1993）即建議圖書館將非小說館藏按讀者興趣之主題排列，而非僅以圖書分類法排

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 51 4/23/09 10:11:13 AM

列，如此將更容易為讀者所瞭解。同時，亦可參考大型書店之作法，嘗試以較廣泛的主題分類方式管理與展示圖書，打破圖書分類的侷限，以讀者感興趣的主題分類區隔，如此將可吸引更多讀者對非小說館藏之利用。

(四) 圖書討論推廣活動

在本研究中，大多數填答者所屬之美國公共圖書館提供圖書討論推廣活動，計有77所，佔95.1%。而館員在圖書討論活動所扮演的兩種角色中，以館員主導圖書討論活動（librarian-led discussion）佔大多數，計有60所，佔77.9%。由此調查結果可知，館員在圖書討論活動中扮演主導者的角色居多。Kendrick（2001）即表示負責主持圖書討論活動的館員須能建立參與者之間的友誼與信賴感，並創造輕鬆自在的討論氣氛，更重要的是建立團體的凝聚力，使人們願意再度參與討論。另有填答者於開放式問題中表示，該館讀者諮詢顧問服務的部門並不提供讀書會等相關服務，而是透過推廣服務部門（Extension Services Department）提供圖書討論群。

(五) 圖書館網站上所提供的讀者諮詢顧問服務資源

在本研究中，大多數圖書館皆在網站上提供讀者諮詢顧問服務資源，計有75所，佔92.6%。網站上所提供之相關資源，以讀者諮詢顧問服務資料庫連結者佔大多數，計有69所，佔92.0%。較少提供的有館員編製的暢銷書清單與社區讀者討論群相關資訊（各有25所，佔33.3%）與熱門圖書的讀者書評（16所，佔21.3%）。Cohen（2005）指出網路書店的圖書推薦模式中，讀者書評也是影響顧客決定購買圖書的因素之一，圖書館的OPAC可以加入讀者推薦意見，並利用社區讀者集體智慧，以增加讀者對圖書館讀者諮詢顧問服務滿意度的可能性。

(六) 圖書館所提供讀者諮詢顧問服務參考資源分析

本研究結果顯示，大多數填答者所屬之圖書館皆提供印刷式讀者諮詢顧問服務參考資源，計有75所，佔92.6%；其中以提供“What Do I Read Next”的圖書館居多，計有66所，佔88.0%。在開放式問題中，填答者表示圖書館提供相當多各類型特定通俗文類指南（genre-specific guides），顯示美國公共圖書館有相當豐富的印刷式讀者諮詢顧問參考資源。而相關文獻中，有許多專家學者僅提及泛論各種通俗文類的參考工具書，而White（1993）則於「發展讀者諮詢顧問服務：概念與承諾」（Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments）一書中，列出一份讀者諮詢顧問服務參考書目，並表示該書目僅為眾多通俗文類參考指引的一小部份。本研究調查結果亦發現除了泛論各種通俗文類的參考工具書外，許多圖書館更提供特定通俗文類的參考指引。由此調查結果可知，美國出版市場針對讀者諮詢顧問服務發展出相當豐富的參考工具書；此外，館員根據讀者閱讀偏好所製作書目清單、解題書目、書籤等，亦是相當重要的參考資源。

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 52　4/23/09 10:11:14 AM

在本研究中，大多數填答者所屬之圖書館皆提供讀者諮詢顧問服務電子參考資源，計有76所，佔93.8%；其中以提供“NoveList”電子資料庫的圖書館居多，計有72所，佔93.5%。而“What Do I Read Next？”電子版（33所，佔42.9%）、“Booklist Online”與“Next Reads”（各9所，佔11.8%）則提供的圖書館均不到半數。由此可得知“NoveList”電子資料庫是填答者所屬美國公共圖書館中，最普遍的讀者諮詢顧問服務電子資料庫。而較少提供的電子資料庫，填答者並未說明未提供之因素，後續研究可進一步探討。至於其他電子參考資源方面，包括“Books in Print”、“Book Review Index”、“NetLibrary”、“Booknews”等。另外，有填答者指出該館所提供的解題書目電子通訊服務（Bookletters）或圖書章節寄送服務（Chapter a day）亦是讀者常用的電子參考資源。

在本研究中，僅有40所（佔49.4%）圖書館在讀者諮詢顧問服務網頁上，提供讀者諮詢顧問服務論壇之連結，且以提供討論一般讀者諮詢顧問服務問題的“Fiction_L”者居多，計有37所，佔92.5%。由此調查結果得知，“Fiction_L”是填答者所屬美國公共圖書館最普遍的讀者諮詢顧問服務論壇網站。在開放式問題中，大部份填答者表示參與讀者諮詢顧問服務相關論壇，可從其中增加讀者諮詢顧問服務之技巧，進而協助讀者找尋閱讀資源，但論壇並不直接提供讀者使用。而由相關文獻中可發現，網路論壇於讀者諮詢顧問服務的應用上，主要為增進館員對通俗文類知識之瞭解。Johnson（2001）即指出，透過論壇討論訊息，館員可以瞭解特定通俗文類社群讀者愛好閱讀的圖書，及圖書出版市場最新消息，亦提供館員從事非正式通俗文類研究之機會。

在本研究中，大多數圖書館於網頁提供讀者諮詢顧問服務免費網路資源連結，計有59所，佔72.8%；其中以提供小說與非小說圖書資訊的“overbooked.com”網站連結者居多，計有41所，佔69.5%。開放式問題中，許多填答者均表示網路免費資源相當多，在圖書館網站中提供連結清單。但亦有填答者表示在提供讀者諮詢顧問服務時，方向有興趣的讀者提及這些網路資源，一般並未在網站上提供連結清單。Moran（2002）即指出由於網路資源的成長極其快速，館員須積極學習方能跟得上此一領域的最新發展。而網路資源的數量眾多，亦形成館員工作上的困難。儘管如此，每個館員皆可能發現若干對讀者有幫助的網路資源，透過館員之間的合作，互相分享彼此所獲得的最新資訊，可增進彼此對讀者諮詢顧問服務領域最新發展之瞭解。

四、填答者對美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之意見分析

(一) 填答者對讀者諮詢顧問服務之定義看法分析

統計結果顯示，填答者較認同廣義的讀者諮詢顧問服務定義—「讀者諮詢顧

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 53 4/23/09 10:11:15 AM

問服務係包含小說與非小說的閱讀指導服務」，回答同意或非常同意者計有79人，佔97.5%。而狹義的讀者諮詢顧問服務之定義—「讀者諮詢顧問服務係針對小說成人讀者所提供的閱讀指導服務」，僅有20位（佔24.7%）同意此看法，不同意者則有49位（佔60.5%），顯示大多數填答者較不認同狹義的讀者諮詢顧問服務之定義。Moran（2002）認為讀者諮詢顧問服務主要係針對小說成人讀者所提供的一項服務，但Burgin（2001）則認為目前大多數圖書館以小說服務為主，忽略了非小說讀者的諮詢顧問服務。本研究結果則發現大多數填答者同意讀者諮詢顧問服務，應該包含小說與非小說圖書，且並不侷限於成人小說之讀者。

(二) 填答者對讀者諮詢顧問服務功能之看法分析

在填答者對讀者諮詢顧問服務功能之看法方面，贊同讀者諮詢顧問服務具有增強讀者對圖書館的滿意度、有助於圖書館推廣閱讀、建立圖書館與讀者之間良好的關係、提升讀者對館藏的使用率、提升圖書館在社區的形象、強化圖書館的館藏發展、讀者能更容易找到適合的閱讀書籍、使館員充分發揮專業知識等功能之同意者均有七成以上。此結果顯示填答者對上述之讀者諮詢顧問服務功能具有共識。此外，在開放式問題中，填答者指出讀者諮詢顧問服務之功能尚包括如可連結讀者與圖書；有助於提升圖書的流通量；有助於提升館員對圖書的知識等。

(三) 填答者對館員在讀者諮詢顧問服務上扮演之角色看法分析

在填答者對館員在讀者諮詢顧問服務所扮演之角色的意見方面，以「引導者」之角色的同意度最高，對此角色表示同意或非常同意者，計有78位（96.3%）；「思想家」之角色的同意度最低，計有12人，佔14.8%。Linsay（as cited in American Library Association, 1929）指出，1920年代讀者諮詢顧問服務配合成人教育目標，館員必須與讀者談論書籍，填補其知識之缺口，協助讀者有效達到社會需要的標準與價值觀，因此需要扮演思想家的角色。而由本研究調查結果可知，館員在讀者諮詢顧問服務上「思想家」的角色，已隨著讀者諮詢顧問服務時代任務之不同而趨於式微，今日民眾休閒意識抬頭，讀者諮詢顧問服務轉而強調重視讀者個人閱讀興趣，因此填答者認為館員於讀者諮詢顧問服務中宜扮演「引導者」之角色。在開放式問題中，填答者認為館員在讀者諮詢顧問服務所扮演之角色尚包括：專業的顧問（professional consultant）或專業諮詢者（professional advisor）、促進者（facilitator）、圖書與讀者之間的翻譯者（translator）、推銷員（salesman）和協同者（collaborator）－讀者與館員共同合作找出正確的圖書、作者或通俗文類。而Smith（2001）亦認為「顧問」較接近館員回應讀者閱讀建議請求過程中所扮演之角色，讀者諮詢顧問服務過程中，館員與讀者互動以探知讀者個人經驗與需求，共同找出其需求的

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 54　4/23/09 10:11:15 AM

本質，再發展出滿足其需求的策略與解決方法，讀者諮詢顧問所扮演的角色，較參考工作所擔任的資訊提供者角色更形複雜。

(四) 填答者對讀者諮詢顧問所需條件之看法分析

本研究之填答者在讀者諮詢顧問需具備熱心、耐心及決心之人格特質、協助讀者選擇閱讀素材之技巧、和藹可親且主動積極的態度、熱愛閱讀與圖書、具備晤談與溝通之技巧、主動追求新知與瞭解讀者經驗與需求等條件上，極有共識，均有超過九成以上的填答者表示同意或非常同意之意見。McCook（1993）指出讀者諮詢顧問應重視社會脈動，瞭解圖書資料對讀者的意義，透過對社會價值的瞭解，建立提供讀者諮詢顧問服務的豐富架構，而非拘泥於傳統信念，提供不合時宜的服務。但在本研究中，「關心社會脈動」此條件，表示同意或非常同意者僅有49人，佔61.2%，約三分之一的填答者對此一條件持保留態度。本研究結果與McCook的主張有所不同，其原因為何，則有待進一步之研究。

(五) 影響館員是否立即使用讀者諮詢顧問工具資源之因素分析

影響館員是否立即使用讀者諮詢顧問工具資源之因素中，以「讀者對館員提供資料的反應」（82.5%）及「館員興趣與知識領域」（81.1%）的同意度較高，均有八成以上表示同意或非常同意；而對於「館員對讀者問題的解讀」之因素同意度略低，僅有45位（60.4%）表示同意或非常同意。在開放式問題中，填答者指出的因素尚包括讀者願意等待資訊獲得的時間等。相關文獻中，Saricks（2001a）即指出相較於傳統參考晤談，將讀者諮詢顧問工具資源納入讀者諮詢晤談中並不容易，因讀者諮詢晤談並無正確的答案，或既定的公式化模式，而須視館員與讀者之間的互動而定。因此，館員必須瞭解讀者問題的類型，並能妥善運用各種參考工具資源，亦包括圖書館本身製作解題書目、書籤或圖書展示等。此外，其他館員或讀者皆可能是讀者諮詢顧問服務的參考資源之一，因此從事讀者諮詢顧問服務之館員宜善加利用之。同時，透過與同儕或讀者之間討論彼此所閱讀之圖書、作者或通俗文類，皆有助於增進館員對通俗文類之認識。

(六) 填答者對讀者諮詢顧問服務訓練目標之看法分析

填答者對讀者諮詢顧問服務訓練目標之看法方面，各選項均具有相當高的共識，依序為「教導館員能夠自在地、有技巧且無偏見地與讀者互動」、「提供館員瞭解讀者閱讀需求提供閱讀建議的策略」、「協助館員瞭解讀者諮詢顧問服務的重要性」、「協助館員瞭解圖書吸引力的概念，及其在讀者諮詢顧問服務中的重要性」等，均有超過九成以上的填答者表示同意或非常同意。在其他意見方面，填答者指出讀者諮詢顧問服務訓練目標尚有教導館員瞭解通俗文類（genres）與細類（sub-genres）之間的差異性，盡量讓館員能接觸各種通俗文類的小

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 55 4/23/09 10:11:16 AM

說，館員方能具備足夠的小說知識與讀者討論。而在開放式問題中，有填答者表示讀者諮詢顧問服務的訓練目標，除了教導館員能自在地與讀者互動外，更重要的是館員須願意探索各種不同方法，直到讀者對結果感到滿意為止，關鍵在於堅持不懈與親切可近的態度。另有填答者表示讀者諮詢顧問服務訓練目標，須建立館員瞭解將問題轉介給其他人是可行的觀念。由此意見可知，從事此項服務之館員須瞭解圖書館或本身提供服務的限制，能判斷應予以轉介的問題，並熟悉各種轉介的管道。

(七) 讀者諮詢顧問服務的訓練重點

在填答者對讀者諮詢顧問服務訓練重點之看法方面，「瞭解晤談過程中讀者可能提出的各種問題類型」、「訓練館員批判性地評估所提供的讀者諮詢顧問服務」及「針對館員本身興趣以外的主題或通俗文類進行閱讀計畫」等選項，均有超過八成以上的填答者表示同意或非常同意；而「確認館員具備瞭解一般大眾閱讀興趣、閱讀習慣、與閱讀能力方面的知識」之同意度較低，計有58位（72.5%）表示同意或非常同意，但無意見者亦有23.8%。事實上，從事讀者諮詢顧問服務之館員，應具備瞭解讀者閱讀經驗與需求的知識與能力，Chelton（1999）即強調讀者諮詢顧問應瞭解讀者如何閱讀通俗讀物，思考如何重新建構讀者諮詢晤談，進而誘導出讀者閱讀經驗與需求，並尊重讀者興趣。在其他意見方面，填答者認為讀者諮詢顧問服務訓練的重點尚有訓練館員在閱讀時能夠辨識出圖書吸引力（appeal）的要素，而非每位館員皆要成為每個主題領域的專家，方能提供良好的讀者諮詢顧問服務；另外，亦須使館員瞭解讀者諮詢顧問需要保持絕對的中立，能持續地與讀者保持聯繫，只有讀者能評估館員所提供的建議。

五、美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務的困難與挑戰及未來展望

(一) 美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰分析

1. 行政支援方面的困難與挑戰

在本研究中，超過半數填答者同意「主管認為所有館員都應該能夠提供讀者諮詢顧問服務」、「主管行政支援不夠」與「缺乏足夠人力，無時間回答所有問題」等三項是行政支援方面的困難與挑戰。至於「缺乏讀者諮詢顧問服務之訓練」、「缺乏專業館員提供讀者諮詢顧問服務」、「主管認為讀者諮詢顧問服務的成本效益不高」等三個選項，同意或不同意之填答人數均未超過半數，顯示填答者認為此三項因素並非主要之困難。由此調查結果得知，填答者對於讀者諮詢顧問服務是否由專業館員提供之看法相當分歧，有填答者表示類專業館員若具備讀者諮詢顧問服務之技能，亦能勝任讀者諮詢顧問服務之工作。Balcom （1988）亦認為讀者諮詢顧問服務，並非一定由具備圖書資訊學專業背景的館員擔任，應考量之因素在於施行者必須具備熱愛圖書、瞭解圖書、與瞭解如何溝通的特質與能力，即能勝任

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 56　4/23/09 10:11:17 AM

讀者諮詢顧問服務。至於其他困難挑戰則尚包括「讀者諮詢顧問服務被視為奢侈品（luxury），而非必需品」、「認為小說的重要性較非小說低」、「不提供參與館外付費的訓練與活動機會」等。而在開放式問題中，許多填答者認為讀者諮詢顧問服務是每個館員皆應具備的技能，在行政支援上必須提供所有館員讀者諮詢顧問服務之訓練，使其具備提供讀者諮詢顧問服務之技能。同時，只要具備讀者諮詢顧問服務之技能，類專業館員亦能勝任讀者諮詢顧問服務之工作。

2. 館員方面的困難與挑戰

在本次調查中，僅有超過半數填答者同意「館員需扮演多重角色」（83.6%）與「讀者諮詢顧問晤談較標準化參考晤談難度高」（64.1%）係美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰。而「讀者諮詢顧問晤談未有既定公式化模式」（40.5%）、「館員必須負擔額外的記錄工作與行政責任」（34.2%）、「館員不夠瞭解讀者如何理解文字過程」（14%）、「館員對休閒閱讀仍存偏見」（10%）、「館員未能建立讀者對讀者諮詢顧問服務之意願與信任」（7.6%）等選項，同意或不同意之填答者均未超過半數，顯示填答者對這些因素之看法並未形成共識。在開放式問題中，2位填答者對「讀者諮詢晤談比標準化參考晤談難度高」之選項表示意見，由二人意見可知，此因素的確對若干館員構成困難與挑戰，但讀者諮詢晤談不若參考晤談有公式化的模式，而每個館員在讀者諮詢顧問技能的程度又不盡相同，因此需要仰賴館員之間互相分享實務經驗與意見交流方能突破。而其實讀者諮詢顧問服務晤談，是一種有關圖書的對話，Smith（1993）即指出讀者諮詢顧問服務，相當依賴館員與讀者之間的互動，館員必須與讀者共同合作探查讀者的閱讀經驗與需求，發展出解決讀者問題的策略。Saricks（2001b）亦表示館員除了發展調查讀者興趣與需求的策略外，亦應善用讀者諮詢顧問服務的參考工具資源及個人閱讀知識，更重要的是館員須經常進行自我訓練。

3. 讀者諮詢顧問服務參考工具資源方面的困難與挑戰

整體而言，填答者對公共圖書館推行讀者諮詢顧問服務，在參考工具資源方面之困難與挑戰包括「小說圖書分類法未臻完善」、「小說館藏目錄缺乏檢索點」、「將讀者諮詢顧問服務工具納入晤談過程中不如參考晤談容易」等選項之同意度均不高，持同意或非常同意之看法者均未超過半數，與不同意或非常不同意者人數相當，顯示填答者對此三項因素之看法尚未形成共識。而另兩項因素—「小說館藏未能定期淘汰，以致瀏覽不易」及「讀者諮詢顧問參考資源不足」則均有超過六成以上持不同意之意見。由此可知，此二項因素較不構成圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰。而在其他意見方面，填答者亦提及「通俗文類作品跨類的圖書愈來愈多，很難辨識作品的通俗文類類型」；究其原因，在於館藏目錄提供的

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 57 4/23/09 10:11:17 AM

檢索點有限，無法充分描述圖書主題與特性；館藏目錄並不容易使用，不如Amazon或Google之方便，因而讀者易在找尋資訊時感到挫折。由此意見可知，雖然圖書館使用控制語彙組織整理圖書資料，從事資訊檢索時可達到檢索的精確率，但讀者對圖書館所使用的控制語彙並不熟悉，因此從事資訊檢索時容易受挫，因此轉而選擇Amazon或Google，即使其所提供的資訊不是那麼精確，卻給予讀者許多選擇的可能性。

4. 讀者認知方面的困難與挑戰

在讀者認知方面的困難與挑戰方面，「讀者不瞭解讀者諮詢顧問服務是一項提供休閒閱讀建議的服務」及「讀者認為不適合向館員詢問小說與休閒閱讀有關的問題」等兩項因素，均有超過六成以上的填答者表示同意或非常同意。而「讀者認為小說與休閒閱讀並不需要特別提供閱讀建議」的同意度較低，僅有32位（41%）表示同意或非常同意。另外在開放式問題中，填答者表示在讀者方面的困難與挑戰尚包括如讀者不知如何將閱讀興趣與需求付諸文字，或使用的詞彙和館員描述圖書的吸引力專門詞彙不同，以及讀者希望獲得快速的建議而非將時間耗費在與館員對話等。同時，針對讀者不主動要求協助之問題，圖書館不能只提供定點式的讀者諮詢顧問服務，館員須化被動為主動，提供走動式服務，主動提供協助給需要幫忙的讀者；圖書館須加強讀者諮詢顧問服務的推廣與行銷，更重要的是積極主動的態度。此與Flexner（1941）的實證研究結果一致，其指出由於缺乏密集性走動式服務之提供，讀者諮詢顧問館員往往較注意主動請求協助之讀者，未能主動請求協助之讀者需求則較不為讀者諮詢顧問館員所知。因此，讀者諮詢顧問館員必須主動提供服務給讀者，使讀者瞭解此項服務能夠協助其解決個人閱讀方面之問題。

5. 圖書資訊學教育方面的困難與挑戰

在圖資教育方面的困難與挑戰方面，「圖書資訊學相關研究所缺乏讀者諮詢顧問服務相關課程」之因素超過半數以上之填答者同意，計有41位（52.6%）表示同意或非常同意之意見；而「圖書資訊學相關研究所教師缺乏開設讀者諮詢顧問服務課程與研究之意願」之因素，僅有27位（34.6%）表示同意或非常同意，33位（42.3%）表示無意見。此與美國圖書館學會讀者諮詢顧問委員會、Shearer與Burgin（2001）及Wiegand（2000）之實證研究研究結果一致，皆反映出美國圖書資訊學研究所缺乏讀者諮詢顧問服務相關課程之現象，造成美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰。另外，在開放式問題中，填答者在圖書資訊學教育方面的困難與挑戰上，尚提及「圖書資訊學教育所提供的讀者諮詢顧問服務訓練過於理想化」方面，在實際提供讀者諮詢顧問服務過程中，館員不太可能有時間特別為一位讀者，提供20分鐘的讀者諮詢顧問服務等意見。

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 58　4/23/09 10:11:18 AM

(二) 美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之未來展望

填答者評估其所屬公共圖書館之讀者諮詢顧問服務讀者滿意程度分析方面，本研究調查結果顯示，53位（65.4%）的填答者表示讀者對圖書館所提供的讀者諮詢顧問服務感到滿意。但有部份填答者表示滿意度不宜由館員本身來回答，應該由讀者回答此問題。

填答者對公共圖書館推展讀者諮詢顧問服務未來應努力方向之看法，包括「加強讀者諮詢顧問服務行銷與推廣」、「加強館員在讀者諮詢顧問服務的在職訓練」、「加強瞭解讀者閱讀需求，以提供更完善服務」、「確實的評鑑以加強服務的品質與規劃」、「加強與其他機構團體的合作關係」、「加強爭取相關經費」、「加強讀者諮詢顧問服務的人力資源」等七個選項，均有超過半數的填答者同意。而「聘用具有讀者諮詢顧問服務訓練的專業館員」之選項意見較分歧，計有40位（49.4%）表示同意或非常同意，無意見者計有24位（29.6%），持不同意或非常不同意之看法者計有17位（21%）。由此調查結果可知，填答者對於是否聘用具有讀者諮詢顧問服務訓練的專業館員持保留態度。在開放式問題中，有填答者表示該館計畫發展電子化讀者諮詢顧問服務，以提供全天候的服務。

伍、結論與建議

綜合本研究結果，茲將結論與建議分述如下：

一、結論

(一) 填答者所屬美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之範疇，以小說讀者諮詢顧問服務所佔比例最重，為79%，且以提供直接讀者諮詢顧問服務者居多，而間接讀者諮詢顧問服務則是以圖書展示、提供讀書會或閱讀討論群等推廣活動、提供書目清單或書籤、進行通俗讀物館藏分類區隔等服務者佔大多數，提供解題書目或書談活動等服務者為數較少。而在線上讀者諮詢顧問服務方面，部份受訪之館員則表示正在規劃或未來會規劃線上讀者諮詢顧問服務，包括線上閱讀建議申請表、電子通訊與部落格等。由調查結果可知，填答者所屬美國公共圖書館中，大多數仍以傳統方式提供讀者諮詢顧問服務。

而在讀者諮詢顧問服務的使用對象所佔比例上，則以成人讀者居多，佔62.8%，兒童讀者與青少年讀者則其次。而特殊族群讀者諮詢顧問服務則以身心障礙讀者諮詢顧問服務者佔多數，另外亦包含因各種因素無法外出之民眾、退休老人、醫療照護機構病患等。而針對讀者諮詢顧問服務參考資源中之調查，有九成以上的圖書館提供傳統印刷式讀者諮詢顧問服務電子參考資源，以“What Do I Read Next?”與“Fiction Catalog”居多，亦提供各類型特定通俗

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 59 4/23/09 10:11:19 AM

文類指南，在電子參考資源方面，則以“NoveList” 電子資料庫佔大多數。其中有近五成的圖書館有在網頁上提供讀者諮詢顧問服務相關論壇資訊，亦有高達七成以上的圖書館網頁上皆提供讀者諮詢服務免費網站資源，如小說與非小說圖書資訊的“Overbooked.com”、書評與書目清單資訊的“Bookbrowser.com”、與美國Michigan州Kent區圖書館（Kent District Library）的“What’s Next”資料庫網頁等。此外，八成以上的圖書館有提供讀者諮詢顧問服務之相關訓練，如館外研討會或研習活動、館內或與其他圖書館組織共同舉辦的研討會、職前訓練與在職訓練等。除上述正式訓練管道外，填答者亦表示館員之間相互學習與經驗分享更形重要，此可透過讀者諮詢顧問服務論壇網站“Fiction_L”與其他同道請益，或利用線上資料庫“Novelist”進行自我訓練。

(二) 九成以上填答館員皆認同讀者諮詢顧問服務的範圍宜包含小說與非小說圖書，服務對象不應拘限於小說之成人讀者。且贊同讀者諮詢顧問服務具有增強讀者對圖書館的滿意度、提升讀者對館藏的使用率之功能。此外，填答館員亦認為從事此服務之館員宜扮演引導者與朋友之角色。而對於影響館員是否立即使用讀者諮詢顧問服務參考工具資源之因素上，填答館員則認為「視讀者對館員提供資料之反應」，以及「館員興趣與知識之領域」此兩項為最主要之因素。

另外，對館員的訓練上，填答者則同意讀者諮詢顧問服務之訓練目標宜包括教導館員能夠自在地、有技巧與無偏見地與讀者互動、提供館員瞭解讀者閱讀需求與提供閱讀建議之策略、協助館員瞭解圖書吸引力的概念，及其在讀者諮詢顧問服務中的重要性、協助館員瞭解讀者諮詢顧問服務的重要性、瞭解各種轉介管道等。填答館員並一致認同讀者諮詢顧問服務之重點應包括如：瞭解晤談過程中讀者可能提出的各種問題類型、針對館員興趣以外的主題或通俗文類進行閱讀計畫、訓練館員批判性地評估所提供的讀者諮詢顧問服務等。

(三) 填答者對美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務的困難與挑戰，及對未來應努力方向之看法：

1. 美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之困難與障礙，在行政支援方面包含「主管認為所有館員都應能夠提供讀者諮詢顧問服務」、「主管行政支援不足」、「缺乏足夠人力，以致無時間回答所有問題」等因素。而在館員方面，主要為「館員需扮演多重角色」與「讀者諮詢晤談較標準化參考晤談難度高」二項。在參考工具資源方面並無主要之困難，填答者並不認為讀者諮詢顧問服務參考工具資源不足。此外，在讀者認知方面則為「讀者不瞭解讀者諮詢顧問服務是一項提供休閒閱讀建議的服務」、與「讀者認為不適合向館員詢

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 60　4/23/09 10:11:19 AM

問小說與休閒閱讀有關之問題」二項因素。亦有填答者認為應包括讀者不知如何將閱讀興趣與需求付諸文字，或使用的詞彙和館員描述圖書的吸引力專門詞彙不同等。而在圖書資訊教育方面為「圖書資訊學相關研究所缺乏讀者諮詢顧問服務相關課程」之因素，另有填答者表示圖書資訊學教育所提供的讀者諮詢顧問服務訓練過於理想化，難以符合公共圖書館實務之需求。

2. 在美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之未來展望上，有六成以上填答者認為讀者對圖書館目前所提供的讀者諮問服務感到滿意。而於未來圖書館推動讀者諮詢顧問服務應努力方向之意見上，則贊同圖書館宜加強讀者諮詢顧問服務行銷與推廣、館員在讀者諮詢顧問服務在職訓練、瞭解讀者閱讀需求以提供更完善的服務、確實評鑑以加強服務之品質與規劃、加強與其他機構團體的合作關係、積極爭取相關經費及加強讀者諮詢顧問服務人力資源等意見。

二、建議

根據問卷調查結果，對已實施或未來規劃實施讀者諮詢顧問服務的公共圖書館，本研究在圖書館實務面歸納出以下之建議。

(一) 設置讀者諮詢顧問服務專責部門，或由專責人員負責提供讀者諮詢顧問服務。

本次研究之填答者指出所屬公共圖書館多未設置讀者諮詢顧問服務專責部門，而由既有部門之館員兼任，且未補充讀者諮詢顧問服務之人力，因此，館員必須同時兼顧本職工作與讀者諮詢顧問服務，在缺乏足夠人力支援的情況下，無力回答所有問題。此外，由於未設置讀者諮詢顧問服務專責部門，難以保留與獲得讀者諮詢顧問服務的相關資訊，因此本研究建議由圖書館專責單位或館員提供讀者諮詢顧問服務，以提升工作效率與服務品質。

(二) 宜為特殊族群提供讀者諮詢顧問服務

本次研究中之美國公共圖書館，超過半數的圖書館未提供特殊族群讀者諮詢顧問服務，可見特殊族群讀者之需求尚未獲得注意。圖書館可與社會福利機構、宗教團體、政府機構或相關媒體保持聯繫，以取得特殊族群相關資訊需求，且藉以傳遞讀者諮詢顧問服務之訊息。此外，可邀請相關機構參與讀者諮詢顧問服務之推動，例如採用寄存館藏資源之方式，將符合特殊族群需求的館藏資料提供予讀者。

(三) 建立讀者諮詢顧問服務評鑑制度及標準

本研究調查結果發現，大多數填答者認為確實評鑑以加強服務品質與規劃，是圖書館未來應努力的方向之一。然而，僅有少數圖書館確實記錄讀者諮詢顧問服務晤談與讀者諮詢顧問服務之統計。因此，公共圖書館宜加強讀者諮詢顧問服務之統計，與讀者諮詢晤談之記錄，藉以瞭解圖書館推動讀者諮詢顧問服務之效益。

(四) 宜主動積極行銷讀者諮詢顧問服務

本研究多位填答者認為「讀者不瞭解是

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 61 4/23/09 10:11:20 AM

一項提供休閒閱讀建議之服務」，或「讀者認為不適合詢問館員小說與休閒閱讀有關的問題」等因素，構成圖書館施行讀者諮詢顧問服務之障礙，因此圖書館宜加強讀者諮詢顧問服務行銷，如透過館訊、或圖書館網站等管道，傳遞圖書館提供讀者諮詢顧問服務之訊息。而館員亦可採取更積極主動的方式協助讀者，如經常至書庫巡視讀者是否需要協助；或利用各種行銷方式，如在流通櫃台附近定期進行圖書展示或製作解題書目或書籤等，使讀者瞭解圖書館重視其休閒閱讀方面之需求。

(五) 善用網際網路提供讀者諮詢顧問服務

本研究結果顯示，填答者所屬美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務大多仍以傳統方式提供，僅有少數圖書館能善用網際網路創新服務。公共圖書館可善用網路之優勢，提供讀者諮詢顧問服務，如透過電子郵件或線上館訊寄送解題書目或書目清單；或與分館合作編製線上解題書目或書目清單；或與分館共同合作提供電子郵件式或網頁表單式讀者諮詢顧問服務；或組成聯盟共同提供線上即時讀者諮詢顧問服務，以節省不必要的重複人力與資源。

(六) 宜重視館員之教育訓練

本研究結果指出「加強館員在讀者諮詢顧問服務的在職訓練」是圖書館推行讀者諮詢顧問服務未來應努力的方向之一。爰此，圖書館宜提供各種訓練管道，加強館員對通俗讀物之瞭解，鼓勵館員廣泛閱讀，增進通俗文類的知識，培養館員具備讀者諮詢顧問服務的知識與能力。而除正式訓練外，亦應鼓勵館員之間定期或不定期地進行讀者諮詢顧問服務的意見交流與分享，瞭解各種通俗文類的圖書與作者，以增進讀者諮詢顧問服務的技巧與能力。

(七) 改善圖書資訊資源之搜尋方式

本研究之填答者指出，讀者反應圖書館館藏目錄不如網路書店或網路搜尋引擎般容易使用，所以讀者容易在找尋資訊時感到挫折。許多網路書店或網路搜尋引擎多已運用資料探勘技術，以提供資訊需求者更多相關資訊，而圖書館自動化系統在這方面所做之改善則相當有限。事實上，圖書館可將網路書店的圖書推薦方式，應用於圖書館館藏目錄中，由具備類似興趣之讀者共同提供閱讀建議，或將館員製作的書目清單與館藏目錄作連結，使讀者查詢館藏目錄時亦能獲得其他圖書建議清單，使館藏目錄成為讀者諮詢顧問服務更便利的工具之一。

另外，綜整美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之經驗，與問卷調查之結果，本研究對國內圖書資訊學教育與圖書資訊學相關組織提出以下數項之建議。

(一) 國內圖書資訊學教育

本研究調查結果發現，超過半數的填答者未修習過讀者諮詢顧問服務相關課程，且認為圖書資訊學相關研究所缺乏讀者諮詢顧問服務訓練課程，是施行讀者諮詢顧問服務的困難與挑戰之一。由此可知，大多數填

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 62　4/23/09 10:11:20 AM

答者認為讀者諮詢顧問服務並非一項僅靠經驗傳授即可獲得之技巧，亦需透過正式教育管道建立讀者諮詢顧問服務的理論基礎。因此，圖書資訊學相關研究所，宜提供學生讀者諮詢顧問服務的專業訓練課程，建立圖書資訊學相關研究所畢業生從事讀者諮詢顧問服務之基礎。由此可知，國內公共圖書館如欲推展讀者諮詢顧問服務，尚需圖書資訊學教育之配合。然而，國內圖書資訊學相關系所，除台灣大學外，幾乎沒有課程提及之。因此，建議我國圖書資訊學相關研究所開設讀者諮詢顧問服務相關課程，以使圖書資訊學相關研究所學生具備讀者諮詢顧問服務之相關理念與知識的學習管道。

而國內公共圖書館如欲推動讀者諮詢顧問服務，亦需圖書資訊學相關系所之教師致力於讀者諮詢顧問服務領域之研究。因此，建議國內圖書資訊學相關研究所宜建立適當的教師獎勵制度，鼓勵教師從事讀者諮詢顧問服務相關理論探討與實徵研究，以供圖書館界於推行讀者諮詢顧問服務上，有更豐富的理論依據與學術基礎。

(二) 國內圖書資訊學相關專業學會與組織

國內公共圖書館如欲推動讀者諮詢顧問服務，需要圖書資訊學相關專業學會與組織之配合。建議中華民國圖書館學會與中華圖書資訊學教育學會等專業組織，開設讀者諮詢顧問服務相關之研習課程，提供館員獲得讀者諮詢顧問服務訓練之管道，以利國內公共圖書館順利推展讀者諮詢顧問服務。

國內圖書資訊學相關專業學會與組織，除了藉由讀者諮詢顧問服務相關研習課程之開設，協助館員從事在職進修外，亦建議中華民國圖書館學會或中華圖書資訊學教育學會設立讀者諮詢顧問服務委員會，以促進國內圖書館讀者諮詢顧問服務之推展，並鼓勵對讀者諮詢顧問服務領域有興趣之個人或專家學者進行相關議題之研究與討論。

參考書目

江逸之（民96年7月29日）。一年只花1375元買書：450萬成人不看書，台灣怎來競爭力。*遠見雜誌*，*254*，126-132。

陳書梅（民90）。公共圖書館讀者諮詢顧問服務析論。*中國圖書館學會會報*，*67*，9-25。

陳書梅（民94）。新時代公共圖書館服務與閱讀。*臺北市立圖書館館訊*，*22*（4），87-95。

曾淑賢（民84）。讀者顧問服務=Readers' Advisory Services。*在圖書館學與資訊科學大辭典*（頁2477）。臺北市：漢美。

臺中市文化局（民94）。書香套餐袋著走，方便又迅速—新聞稿。上網日期：民94年12月24日，檢自：http://www.tccgc.gov.tw/index.php?web=hotnews&from=detail&uid=1555

American Library Association (1929). The readers' adviser in England and America. *Adult Education and Library, 4*, 17-20.

American Library Association (1988). *America's*

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 63 4/23/09 10:11:21 AM

libraries: New views. Chicago: American Library Association.

Armstrong, N. M. (2001). "No thanks-I'd rather do it myself": Indirect advisory services. In K. D. Shearer, & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 179-190). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Baker, S. L. (1992). Readers' advisory services: A call for more research. *Reference and User Services Quarterly, 32*, 166-169.

Baker, S. L. (1993). Laying a firm foundation: Administrative support for readers' advisory services. *Collection Building, 12*(3/4), 13-15.

Balcom, T. (1988). Rediscovering readers' advisory- And its rewards. *Illinois Libraries, 70*, 583-586.

Burgin, R. (1996). Readers' advisory in public libraries. In K. D. Shearer (Ed.), *Guiding the reader to the next book* (pp. 71-88). New York: Neal-Schuman.

Burgin, R. (2001). Readers' advisory and nonfiction. In K. D. Shearer & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 213-227). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Chelton, M. K. (1993). Read any good books lately? Helping patrons find what they want. *Library Journal, 118*(8), 33.

Chelton, M. K. (1999). What we know and don't know about reading, readers, and readers' advisory services. *Public Libraries, 38*(1), 42-47.

Cohen, S. M. (2005). Readers advisory: A community effort? *Public Libraries, 44*(1), 24-25.

Crowley, B. (2001). "Taught at the university on a higher plane than elsewhere": The graduate education of readers' advisors. In K. D. Shearer & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 27-58). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Crowley, B. (2004). A history of readers' advisory service in the public library. In R. Burgin (Ed.), *Nonfiction readers' advisory* (pp. 3-29). Westport, CT: Libraries Unlimited.

Dilevko, J., & Magowan, C. F. C. (2007). *Readers' advisory service in North American public libraries, 1870-2005: A history and critical analysis*. Jefferson, NC: McFarland.

Downey, J. (2005). *Review of "nonfiction readers' advisory"*. Retrieved July 27, 2006, from http://www.midwestbookreview.com/rbw/sep_05.htm#rc

Flexner, J. M. (1941). *Readers' advisers at work: A survey of development in the New York Public Library*. New York: American Association for Adult Education.

Freiband, S. J. (1993). Developing readers' ad-

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 64　4/23/09 10:11:22 AM

visory service for library users whose primary language is not English. *Collection Building, 12*(3/4), 79-84.

Hoffert, B. (2003). Taking back readers' advisory. *Library Journal, 128*(14), 44-46.

Johnson, R. S. (2001). The global conversation about books, readers, and reading on the Internet. In K. D. Shearer & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 191-206). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work (*8th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Kendrick, S. (2001). A librarian's thoughts on reading. *Acquisitions Librarian, 25*, 81-89.

Luyt, B. (2001). Regulating readers: The social origins of the readers' advisor in the United States. *Library Quarterly, 71*(4), 449-450.

McCook, K. d. l. P. (1993). Considerations of theoretical bases for readers' advisory services. *Collection Building, 12*(3/4), 7-12.

Moran, B. B. (2002). Readers' advisory services in public libraries: Making the connection between fiction readers and books. In Taipei Public Library (Ed.), *International Conference on Public Library Management* (pp. 169-186). Taipei: Taipei Public Library.

National Center for Education Statistics (2005). *Public libraries in the United States: Fiscal year 2003*. Retrieved September 22, 2005, from http://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2005363

Novak, V. (2004). The story's the thing: Narrative nonfiction for recreational reading. In B. Robert (Ed.), *Nonfiction readers' advisory services* (pp. 219-222). Westport, CT: Libraries Unlimited.

Ott, B. (1997). Story people. *Booklist, 94*(1), 4.

Rast, P. C. (1958). *Readers' advisory service: A survey of its development in relation to other adult education services*. Unpublished master dissertation, University of Chicago, Illinois.

Robinson, W. C. (2005). *Readers' advisory work with genre fiction*. Retrieved November 12, 2005, from http://web.utk.edu/~wrobinso/590.html

Roche, R. (2005). *Taking the guesswork out of nonfiction readers' advisory*. Retrieved July 28, 2006, from http://ricklibrarian.blogspot.com/2005/06/talking-guesswork-out-of-nonfiction.html

Rolstad, G. O. (1993a). Collection knowledge skills: Training support staff for readers' advisory. *Collection Building, 12*(3/4), 31-36.

Rolstad, G. O. (1993b). Our kind of service, readers' advisory is. *Collection Building, 12*(3/4), 5-6.

Ross, C.S. (1995). If they read Nancy Drew, so what?: Series book readers talk back.

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 65 4/23/09 10:11:23 AM

Library and Information Science Research, 17(3), 509.

Roy, L. (1993). Recovering native identity: Developing readers' advisory services for non-represervation Native American. In K. d. l. P. McCook & G. O. Rolstad (Eds.), *Developing readers' advisory services: Concepts and commitments* (pp. 74-75). New York: Neal-Schuman.

Saricks, J. G. (2001a). The best tools for advisors and how to integrate them into successful transactions. In K. D. Shearer & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 165-177). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Saricks, J. G. (2001b). Reading the future of the public library. *Acquisitions Librarian, 25*, 113-121.

Saricks, J. G. (2005). *Readers' advisory service in the public library* (3rd ed.). Chicago: American Library Association.

Saricks, J. G. & Brown, N. (1997). *Readers' advisory service in the public library*. Chicago: American Library Association.

Schultz, K. (2000). An overview of readers' advisory service with evaluations of related websites. In M. E. Timmons (Ed.), *The Internet and Acquisitions* (pp. 24-25). New York: Haworth Information.

Shearer, K. D. (1998). Readers' advisory services: New attention to a core business of the public library. *North Carolina Libraries, 56*(3), 114-116.

Shearer, K. D., & Burgin, R. (2001). Partly out of sight, not much in mind: Master's level education for adult readers' advisory services. In K. D. Shearer & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 15-25). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Smith, D. (1993). Reconstructing the reader: Educating readers' advisors. *Collection Building, 12*(3/4), 21-30.

Smith, D. (2000). Talking with readers: A competency based approach to readers' advisory services. *Reference and User Services Quarterly, 40*(2), 135-142.

Smith, D. (2001). Reinventing readers' advisory. In K. D. Shearer, & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 59-76). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

State Library of North Carolina (2008). *NC Public Library Statistics 2006/2007*. Retrieved October 15, 2008, from http://statelibrary.dcr.state.nc.us/ld/plstats0607/plstats0607.htm

Trott, B. (2005). Advising readers online: A look at Internet-based reading recommendation services. *Reference & User Services Quarterly, 44*(3), 210-215.

Watson, D. (2000). Time to turn the pages:

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 66　4/23/09 10:11:23 AM

Library education for readers' advisory services. *Reference and User Services Quarterly, 40*(2), 143-146.

White, D. J. (1993). Tools for readers' advisory: An annotated and selected bibliography. *Collection Building, 12*(3/4), 37-38.

Wiegand, W. A. (2000). Missing the real story: Where library and information science fails the library profession. In K. D. Shearer, & R. Burgin (Eds.), *The readers' advisor's companion* (pp. 7-14). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

（收件日期：97年11月27日　接受日期：98年1月5日）

臺灣大學學術期刊資料庫

5卷1／2期.indb 67　4/23/09 10:11:24 AM