

美國公共圖書館館藏與 服務的實況探討

范承源*

(一)前言

美國公共圖書館發軔之初，就是立意在正式公共教育之外，藉公共圖書館的設立而普遍提昇美國國民的教育水準，以完成「社區學習中心」(community learning center)為其主要原始目的之一。十九世紀中葉後，由於經費主要來自政府的稅收，為了凸顯其公共機構的特色，美國公共圖書館在經營原則上強調服務全民(service to everyone)的理念，在功能上除了原始的教育目的外，同時在因應社會大眾多方面需求所作的努力，如正確資訊的提供，文化藝術的欣賞，成人教育的推動與休閒生活的倡導等，也都漸次成為美國公共圖書館的重要任務，終於呈現出其多元化的設立目的。

二十世紀開始後，美國社會急遽變化，因科技快速的發展而形成一個高度的工業國家。第二次世界大戰後，美國的國勢如日中天，並且在經濟繁榮、科技進步、軍力強大、社會福利完善與教育普及各種有利條件的配合下，一躍而為世界第一強國。但是在這一段歷史的過程中，美國社會也始終不斷的面臨著繁榮、蕭條與戰爭的威脅，對於美國經濟的發展與社會的安定投下了各種不定的變數，諸如失業、脫序、種族衝突、傷風敗俗與破壞公共設施等社會問題為之不絕。這種情形促使美國公共圖書館一再擴大其功能與範圍，積

*中央研究院美國文化研究所研究員

極的協助社會大眾增強與學習個人的發展（personal development），就業能力的改善（vocational improvement）與公民事務（civil affairs）的參與等。

一九五〇年到一九六〇年代，在美國聯邦政府的介入與大量經費支助的鼓勵下，美國公共圖書館的發展進入了一個新紀元。一九五六年美國國會「圖書館服務法案」（Library Service Act）的通過，雖然受惠者以鄉村公共圖書館為限，而且在服務人口上也有限制，但是無論如何，終於使美國公共圖書館在其百年的發展歷史中，直接的得到來自聯邦政府的重視。根據此一法案的規定，其主要的內容如下：(1)凡人口在一萬人左右的鄉村地區，尤其是無公共圖書館設置或缺少足夠公共圖書館服務者，可經由聯邦政府的撥款以增強其公共圖書館的各項服務；(2)為了加強各州州圖書館（state library）的領導地位，鼓勵地方政府配合聯邦政府籌措相對基金以為發展公共圖書館之用。¹此外，依據「圖書館服務法案」的規定，聯邦政府撥款只能加強公共圖書館各項服務之用，不得用之於硬體建設上，然而大量新書與圖書巡迴車的增添，確實加強了鄉村圖書館的服務與推廣工作，使美國公共圖書館的讀者人數為之大增。

一九六一年「圖書館服務法案」經美國國會修訂，並於一九六四年擴大其範圍為「圖書館服務與建築法案」（Library Service and Construction Act）。根據此一新法案，聯邦政府撥款的對象包括一切城市與鄉鎮公共圖書館在內，因此不僅新建或改建的美國公共圖書館在數量上大增，而館際合作與各種讀者服務也大幅的改善。一九七二年會計年度終了時，美國各地新建的、改建的與既有的大小公共圖書館總數不下數千所，為全國六千萬以上的讀者服

¹ Jim Killacky, "Public Libraries, and Adult Education: A Historical Review," *Research in Rural Education*, Vol. 2, No. 2, 1983, p. 51.

務。²總之，美國公共圖書館在聯邦政府充裕經費的支助下，不僅服務層次、服務範圍與服務項目得以擴大與增加，同時服務對象除了傳統的成人、兒童與青少年外，其他如家庭主婦、老年讀者、殘障、病患、盲啞、監獄服刑人、低收入者，均能有平等的機會享受到公共圖書館的服務，使「民衆大學」(people's university)一詞，由一個抽象的理想而形成一個具體的事實。

公共圖書館的重要性獲得世人肯定後，處在一個資訊氾濫的時代，資料的蒐集與利用，也就是館藏與服務的實質表現，亦隨之構成現代公共圖書館在經營上關係著成敗的兩大要件。美國公共圖書館自一九八〇年代朝向「社區學習中心」或「全民教育中心」發展以來，根據概略的估計，至少三分之一的美國人口可以被列為公共圖書館的經常使用者。³可以想見的，美國公共圖書館服務的對象愈多，背景就愈複雜，而不同背景的讀者對於資料與服務在要求上的分歧也因之而加大；鑑於其在此一過程中滿足讀者多元化需求的事實，因此美國公共圖書館在館藏與服務兩方面的發展與措施成為世人關注與研究的焦點。從一般文獻中雖可得到頗多有關於此兩方面可資參考的資料，但大多僅於片面的認識與事實的敘述，主觀的看法與溢美之辭在所難免，為了增進對美國公共圖書館館藏與服務在實況上的通盤瞭解，實有必要就現有的一些資料作更進一步的研究與分析。

(二)館藏與服務兼顧上的困難

公共圖書館在性質上是屬於公眾的重要社教機構之一，因此在

² Virginia H. Mathews, *Libraries for Today and Tomorrow* (N.Y.: Octagon Books, 1976), p. 69.

³ Darlene E. Weingand, *The Organic Public Library* (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 1984), p. 5.

配合社會發展與提昇全民知識水準的大前提下，公共圖書館在設立上必須具有明確的目的與應有的活動，以為其推動各項服務的依據。

美國公共圖書館在十九世紀中葉設立之初，基於教育機會均等的民主精神，主要的目的就是文盲的掃除與成人教育的推動，希望社會上一般成人能夠獲得一個適當的學習場所，並透過本身自我的努力而持續的學習一切新事務與新知識。⁴美國亞特蘭大一福爾頓公共圖書館（Atlanta-Fulton Public Library）館長梅遜（Marilyn Gell Mason）曾指出：「公共圖書館是學習的機構，其目的是提供讀者所需的一切資源，以便瞭解過去，善處現在與計畫未來」。⁵因此現代公共圖書館從其設立目的之逐步實現到其服務特質（包括教育性、資訊性與休閒性）的落實，不僅是經過一段漫長的過程而完成的一項艱鉅的工作，同時健全的組織、充裕的經費、勝任的專業人員、正確的政策、長期的規畫、適當的館藏與應有的服務等密切的配合也是不可或缺的必要條件。

值得特別注意的，館藏與服務是現代公共圖書館眾多業務中最重要的一項工作，二者之間有其極為密切的互動關係，在日常業務進行的過程中館藏與服務有效的合作與依存，對於公共圖書館功能的發揮，尤能產生特別的助力與效果。因此現代公共圖書館為了增強讀者利用的可能性，館藏與服務的兼顧或同步發展似乎已被視為一項理所當然的趨勢了。以美國為例，有關公共圖書館館藏與服務應該兼顧的資料日見增多，尤其近年來受到行銷觀念的刺激，主張公共圖書館應利用本身資源以加強參考與諮詢服務的論著更是俯拾即是。這種情形對於美國公共圖書館無論在經營上或發展上均有極

⁴ Robert E. Lee, *Continuing Education Through the American Public Library* (Chicago: ALA, 1966), p. 1.

⁵ Marilyn Gell Mason, "The Future the Public Library," *Library Journal*, Vol. 110, No. 4, September 1, 1985, p. 137.

大的深遠影響，不僅助長館藏與服務應該兼顧的論點受到普遍的認同，更重要的，一般美國大小公共圖書館紛紛投下大量人力與物力從事館藏的發展與服務的擴大也形成了一股風氣。事實上，近三十年來美國公共圖書館的蓬勃發展，除開其他因素外，如果在經營上主要歸因於館藏與服務兼顧的結果，相信不會遭到太多的挑戰與質疑。

然而有關館藏與服務應該兼顧的一些理念付諸實施後，矛盾、不調和或不理想的各種現象在所難免，尤其在各種困難發生後，倘若無法作有效的處理或及時的排除，累積到某一程度後，極易流於形式而無實質的意義。美國公共圖書館多年來投入大量人力與物力所倡導館藏與服務並重的理念，結果並未達到預期的效果，⁶館藏與服務的同時發展或擴大，一般說來確實促成中產階級或教育水準較高讀者使用率的上升，但是對於低收入、教育程度偏低，以及社會上一般非讀者而言，仍然不具太大的吸引力。因此以目前美國公共圖書館發展的情形而論，館藏與服務兼顧的問題，如果單從理論上或一般文獻中加以探討，幾乎無法得到較正確的答案，甚至產生不同的誤導，因此有必要從實際情況中尋找更可靠的答案。

美國公共圖書館趨向多功能的發展後，為了因應社會的變遷與讀者的需要，多年以來在其發展目標選擇上，也就是在其未來經營重點的考慮上，始終受到兩種觀念（conception）的影響，也始終希望能夠找出如何同時運用此兩種觀念的方法。基於發展趨勢與實際情形的考量，美國公共圖書館對於此兩種觀念既不能只選其中之一，同時限於本身具備的條件而兩者兼顧，以致在經營政策上不時徘徊而有何去何從的困惑。這兩種觀念比較具體的解釋，就是美國公共圖書館在發展上應該以「供應者」（supplier）為主抑或應該以「使用者」（user）為導向。所謂以「供應者」為主的看法，簡單的說就是傳統式的經營方法，將公共圖書館視為一個教育機構或

⁶ Weingand, p. 5.

文化機構，強調如何完成其知識傳播與文化資源保存的使命，因此館藏的素質與重要圖書資料的蒐集列為重要的工作項目，而同時圖書館工作人員也以「教育者」(educator)自居，主動的提供各種讀物，並給予適當的指導以刺激與滿足讀者學習上的動機與欲望。另一方面，所謂以「使用者」為導向，就是將公共圖書館視為一個服務機構，如何推廣各項服務為其首要工作，尤其避免公共圖書館在發展上淪為只是一個有組織的保存文化與圖書的倉庫，因此其所存在的主要目的就是要迎合所有使用者的需要與要求，使之成為服務全民的資訊中心。

根據以上所述，美國公共圖書館在發展上，無論是採取以「供應者」為主的政策，或是偏重以「使用者」為導向的經營理念，在基本上就是其發展的重點究竟是以館藏為重或是以服務為先。雖然自一九六〇年代後，館藏與服務的兼顧或同步發展在學者專家的大力鼓吹下，雖對美國公共圖書館的經營理念產生了極大的影響，但在事實上除了少數極具規模的公共圖書館外，能夠將此一理念付之實際行動的美國公共圖書館實在有限，最多也只是限於聊備一格而已。根據有關資料的顯示，在傳統主義(traditionalism)強大的壓力下，絕大多數的美國公共圖書館在一九六〇年代仍然以「圖書中心」(book center)為其經營的重點所在，而且對於以「使用者」為導向的理念甚至普遍的排斥。⁷這種情形直到一九七〇年代仍然未見顯著改善，從一般美國公共圖書館行政人員的心態上不難得到部份的印證；同時圖書資料的提供仍然在美國公共圖書館的所有業務中佔有極大的比重，所謂以使用者為中心的服務在優先次序中則遠落其後。⁸

⁷ Herbert J. Gans, "The Public Library in Perspective," in *The Public Library and the City*, ed. by Ralph W. Conant (Cambridge, Mass.: The MIT Press, 1965), p. 72.

⁸ Peter Hiatt, "Resources for Public Library Support of Independent Learning," in *Responding to Demands for Lifetime Educational Opportunities through Public Library: A National Goals Seminar*, ed. by Barbara D. Smith (Portland, Me.: Port-

此外，公共圖書館館藏與服務兼顧的實施，有賴於龐大人力與物力的配合與投入。美國公共圖書館在近年來之所以能夠迅速成長，不得不歸功於美國聯邦政府的積極介入與大量金錢的支援；但是在一九七〇年代後，美國經濟成長滑落，聯邦政府與州政府對於文化事業的經費補助大幅縮減，雖然在數額上美國公共圖書館的經費仍能維持逐年的上升，卻始終無法追上通貨膨脹的速度，以致普遍發生經費不足而面臨經營上的困難。在此情形下，美國公共圖書館圖書資料的蒐集因之減緩，配合新科技利用的各項服務計畫為之取消，為了維持日常業務的運作，規模較小的縣市或鄉鎮公共圖書館必須依賴大館的支援，以資源分享，一般資料分類編目的技術合作，甚至加入其轄區以外的公共圖書館系統等方式以求生存，因此美國公共圖書館於此期間的館藏與服務普遍低於「美國圖書館協會」的最低標準。⁹ 受到經費拮据的影響，對於一般美國公共圖書館而言，如果每年在館藏資料能夠維持溫和的成長已屬不易，至於對於服務的提昇與兼顧則不得不列為次要的考慮了。

一九八〇年代後，美國經濟不再惡化而漸次復甦，聯邦政府與州政府也再次增列預算以改進美國公共圖書館的服務與各項設備，¹⁰ 但是經費增加的幅度不再能與一九六〇年代相比。同時自動化的推動，電腦與各種新資訊產品的利用等，直接的使美國公共圖書館在人事與維護方面的支出大增，因此經費不足的現象繼續存在。更重要的是，美國公共圖書館的服務對象自一九八〇年代以來，不再以傳統讀者為主，使其館藏與服務兼顧的實施又面臨一些新的挑戰與問題。

land Public Library, 1973), p. 40.

⁹ National Commission on Libraries and Informational Science, *Toward a National Program for Library and Information Services: Goals for Action* (Washington D.C.: U.S. Government Printing Office, 1975), pp. 13-4.

¹⁰ Kenneth Shearer, "The Past Year in Public Librarianship," *Public Libraries*, Vol. 23, No. 3, Fall 1984, p. 77.

自一九六〇年到一九八〇年的三十年中，美國人口結構在年齡方面變化極大，成人在全國人口中所佔的比例很大，甚至有人推測美國在二十一世紀可能成為一個「成人國」。從一份官方資料中顯示，在一九七五到一九八五年間，美國二十五歲到四十五歲的人口，可望由全國人口百分之二十五增加到百分之三十一。¹¹ 同時根據「美國勞工局」(U. S. Bureau of Labor)的統計，美國婦女於一九八〇年代以來，就業人口幾佔全國成人婦女人口的一半以上。¹² 美國成人人口的增加，是否意味著都將成為公共圖書館的潛在使用者，因為無法取得確實資料而不便妄斷，但是與其他傳統讀者相比，美國公共圖書館近年來成人讀者在比例上顯著的增加卻是一項事實。因此今後成人服務如何在各項服務比重上的增加，圖書資源如何合理的重新分配，對於經費仍然困窘的美國公共圖書館而言，勢必又是在推動館藏與服務兼顧或同步發展上另一次的考驗。

(三)館藏在量與質上保持均衡的不易

傳統上，公共圖書館是一個教育的或文化的機構。資訊時代 (information age)、知識社會 (knowledge society) 與後工業社會 (post-industrial society) 等名辭相繼的出現，顯示社會型態已由傳統的結構演變到以資訊與服務為主的社會。以美國的情形來說，一九〇〇年從事農業生產的人口佔全國勞工總數的百分之六十，到了一九八〇年代驟降到百分之三到四，而從事資訊與服務的就業人口卻大幅升高。¹³ 處在此一趨勢下，為了提供社會的實際

¹¹ 此項統計數字，係美國人口統計局 (U.S. Bureau of the Census) 於一九七七年的預測。本文引自 K. Patricia Cross, *Adults as Learners* (San Francisco: Jossey-Bass Pub., 1981), p. 2.

¹² Richard E. Peterson and Others, *Adult Education and Training in Industrial Countries* (N.Y.: Praeger, 1982), p. 147.

¹³ F. W. Lancaster, *Libraries and Librarian in an Age of Electronics* (Arlington, Va.:

需要與凸顯在社會變遷中所扮演的角色，美國公共圖書館又擁有了各種新的稱號，如資訊機構、社區資訊中心、全民資訊中心、服務機構、社區服務中心與成人教育中心。近年來受到行銷理念的影響，在論及美國公共圖書館應如何加強推廣以吸引更多讀者使用的方法中，甚至有學者專家主張公共圖書館應該參考超級市場（supermarket）的經營方式。

美國超級市場通常乃一種規模宏大的零售商店，其主要業務是提供消費者日常所需各種食品在購買或補充上的服務，如果與傳統的果菜市場或食品店相比，其特色在大致上可分為以下各點：

1. 超級市場規模大，食品種類多樣化，消費者可在極短時間內一次完成日常家用食品的購買。
2. 超級市場開放時間長。
3. 超級市場銷售量大，大量進貨的結果，可以達到薄利多銷與回饋顧客的目的。
4. 超級市場冷凍設備完善，一般易腐敗的食物如牛奶、雞蛋、肉類與果菜等，在新鮮度的保持上衛生可靠。
5. 超級市場的營運方式採自助式（self-service system），消費者在購買時可以自由的選擇與比較。
6. 除了食品外，超級市場也同時經銷其他家庭用品或物品，如廚房用品、五金、化妝品、餐具、雜誌、兒童玩具與煙酒消耗品等。
7. 設於大都市而又規模較大的超級市場，採取連鎖經營方式，集中採購並銷售相同貨品，甚至建築外觀亦極類似，節省消費者的時間與辨識。
8. 顧及消費的便利，超級市場備廣大的汽車停車場。

由於超級市場具備此上優點，在整個美國社會大眾心目中，早已視為日常生活中不可或缺的一部份，尤其是美國超級市場的經營

方式，強烈表現出大眾化、經濟化、多樣化、普及化、以及迎合消費者所需的濃厚色彩，世界許多國家或地區為了解決生活中「食」的問題而紛紛倣倣，超級市場的設立可說到處可見。

將公共圖書館喻為超級市場，一般人乍看之下，不免產生一種在對照上不倫不類之感；因為二者在設立目的、組織、性質、工作人員與服務對象等各方面都有顯著的不同，而且營利組織與非營利組織在基本上也應該避免相互比較，何況將之混為一談。然而從另一個角度來看，公共圖書館與超級市場在一些經營理念的實施上頗多類似之處。

在諸多特色中，「貨色齊全」應該是美國超級市場最大的特色。可以想見的，超級市場為了達到「貨色齊全」的目的，基本上必須經常保持貨品充分的供應。此一經營理念用之於公共圖書館時，為了滿足讀者的需要，公共圖書館在基本上必須保持豐富的館藏。

根據一九八八年的統計，凡人口在百萬以上的美國大都市，其公共圖書館（包括分館在內）非書資料不計外，圖書資料在一百萬冊以上者為數甚多，其中二百萬冊以上者也至少有十三處之多。（見表一）如果以當地人口多寡作為指標，則在表一中可以明顯的意識到一點，即美國公共圖書館的圖書資料與其所在地總人口成正比，例如紐約市人口逾千萬以上，因此其公共圖書館的藏書量能夠維持在二千二百萬冊是可以理解的。同時再從表一中所列的十三個大都市現有人口分析，美國公共圖書館藏書量與其所在地總人口的比例，大致上平均約為二與一之比。此項結果是否合理實不便遽下定論，因為從一般相關文獻與資料中，始終無法得到充分證據作為確定美國公共圖書館藏書量化的標準。

通常美國圖書館學的學者專家，對於各類型公共圖書館館藏在量方面的多少，大都主張比較現有的一般「標準」以為基本的參考。¹⁴

¹⁴ F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Service* (Arlington, Va.: Information Resources Press, 1977), p. 166.

基於此項理由，目前美國公共圖書館藏書量與其他各國的情形相比，平均每一市民約可分配到兩冊書左右應該不能算少。同時，基於大都市非讀者所佔比例的偏高，並有館際間資源分享，圖書館本身各種非書資料的支援，以及每年藏書量穩定成長等各種因素的考量，美國公共圖書館館藏在量的方面，雖然無法如超級市場般絕對達到「貨色齊全」的地步，但是應付一般讀者的一般所需應該綽綽有餘。

由於館藏是構成圖書館的基本要素之一，直接攸關圖書館服務的品質與功能的發揮，因此持續性的以量與質為主的館藏評估，可以說是確定今後公共圖書館館藏發展政策的重要基礎與指引。一般說來美國公共圖書館對於其館藏的發展，在原則上強調量與質的均衡發展，而事實上兩者在比重上卻有相當的差異，對於絕大多數的美國圖書館而言，迫於客觀的條件，重量不重質的現象非常的普遍。根據目前一些既存的事實，美國公共圖書館在量與質上不能保持均衡發展的主要原因，可以由以下各點得到部份的答案：

(一)美國公共圖書館在館藏發展上，首要的工作就是如何保持一個「好」的館藏(good collection)，而所謂「好」的館藏，最簡單的解釋就是保持量與質的均衡發展或並重。對於一般美國中小公共圖書館而言，本身蒐集與整理的資訊(包括一切圖書與非書的資料媒體)與其他同樣性質或同等規模的公共圖書館相比，如現有的館藏與每年的增加率與之不相上下，甚或超乎其上，不僅代表著一項比較具體或有形的成就，而各種有關的統計圖表更有利於今後經費的爭取與博取董事會及讀者的支持。因此館藏在「量」方面的發展，對於大多數美國公共圖書館的行政人員基於現實的考慮，具有相當程度的誘惑性。另一方面，公共圖書館在「質」方面的發展與保持，多少含有空洞的抽象意義，而且費時費力，即使經過完善的規畫、調查、程序與方法，以及學科類目專家(subject specialist)的指導與協助，結果也並不一定保證令人滿意。因此一般美國公共圖書館在人手與經費兩缺的情況下，館藏重量不重質的現象，可以

說是一種非常自然的反應。

(二)美國公共圖書館的館藏並不限於印刷資料，其他非印刷資料，如幻燈片、唱片、影片、錄影帶與錄音帶等也佔有極大的比例，但是圖書的閱讀卻是一般讀者在休閒生活中最有意義的活動，也是一般讀者從事自我教育時最方便的一種方法，所以圖書資料的蒐藏與徵集仍然是美國公共圖書館在服務上最重要的一部份。¹⁵ 因此美國公共圖書館藏書的多少與優劣，在訂定採訪政策時，基本上主要以提供或配合讀者的需要列為優先的考慮，然後根據讀者實際使用的情形而決定今後圖書資料在量與質上發展的方向。由於一般美國公共圖書館圖書資料蒐集頗富「彈性」，在濃厚「地方主義」(localism)色彩的影響下，本之取之於民，用之於民，不浪費地方公帑之原則，以滿足所在地一般讀者的閱讀興趣為優先考慮，高度通俗性(high popularity)的讀物大量流入書庫之中。在此情形下，長期累積的結果，通俗小說、各種雜誌、過時的輕鬆讀物，以及過多的複本書等，雖然可以使館藏為之壯觀，但對於藏書品質之提高並不發生實質的效果。

(三)公共圖書館館藏評鑑工作，對於現有館藏的適宜性、範圍與深度、使用的情形、汰舊換新，以及未來館藏量與質的發展等，具有決定性的密切關係。美國公共圖書館評鑑其館藏的方法有三：(1)量的評鑑——利用館藏成長率、流通量、學科範圍(subject area)、語言種類(language)、資料類型(type of material)與經費等加以測定館藏在量方面的比例；(2)質的評鑑——主要利用主觀印象法(subject impressionistic methods)與標準書目核對法以評鑑館藏在質方面的優劣與(3)館藏使用率——利用讀者調查(user survey)的方法以瞭解使用者實際使用的情形。¹⁶ 以上三種館藏評鑑方法各有優劣，量的評鑑以館藏多寡為準，可以刺激公共圖書館

¹⁵ Mason, p. 139.

¹⁶ F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services*, p. 166.

保持館藏在量方面的相當水準，但無法顧及質的提昇，而利用主觀印象法與標準書目核對法的質的評鑑，最大的缺點是參與者較少，尤其客觀性值得懷疑，至於利用讀者調查方法往往因各種變數之無法掌握而不夠精確，結果無法反映出真正使用的情形。面對這種情形，美國公共圖書館館藏評鑑時，為了顧及量與質的並重，大都採用一種以上或混合使用的評鑑方法加以進行。由於美國公共圖書館不是完全統一的實體（monolithic entity），因此各類型公共圖書館刻板模式的區別（stereotypical distinctions）非常的明顯。¹⁷ 受到此項因素長期的支配，呈現在世人眼前的事實是，美國少數大規模的公共圖書館館藏的豐富，享譽國際，尤其重視學者專家的利用，其研究館藏（research collection）在發展上，無論是量與質幾與著名的大學圖書館一般無二。相對的，居於絕大多數而規模較小的美國各類型公共圖書館，尤以屬於公共圖書館系統的各分館與鄉鎮公共圖書館為甚，其館藏的發展常為一些「偏見」所蔽，往往在採訪或徵集上受到各種政策的限制與掣肘，而必須以配合一般需要為限，因此除了無法有效的提昇館藏的量與質，甚至藏書不足的情形也非常普遍。對於這些美國公共圖書館而言，任何館藏評鑑的方法，實在不具太大的實質意義。

美國公共圖書館館藏上的問題，有關量與質不易保持均衡發展的原因實在很多，以上所舉只是可以見到的拳拳大者，至於其他有關的許多因素，實在值得更進一步的加以發掘。

（四）多元化服務理念在落實上的問題

在一個民主制度的社會中，基於教育機會均等理念的實現與「全民學習中心」目標的達成，傳統上美國公共圖書館採取所謂的

¹⁷ Arthur Curley and Doroty Broderick, *Building Library Collections*, 6th ed. (Metuchen, N.J.: The Scarecrow Press, 1985), p. 45.

「開門政策」(open door policy)，對於所服務的對象，不論其種族、宗教、性別、年齡、教育程度與社經地位有何差異，均一視同仁提供同等的服務，以期公共圖書館的利用遍及社會上每個角落。處於此一大前提下，美國公共圖書館在設立目的上不勝枚舉。一般學者專家認為它在基本上是一個教育機構外，因時制宜它也是一個社教的機構、文化的機構、社會的機構、公共的機構、資訊的機構與服務的機構。長期以來，美國公共圖書館在發展上，雖然有意避免與政治發生過多的瓜葛，刻意而小心的與之保持相當的距離，然而在實際運作上卻無法完全獨立於政治之外。自十九世紀中期以來，美國各地公共圖書館均根源於各州有關公共圖書館法令而設立，並經州政府授權而由地方政府所管理，因此美國公共圖書館不僅是政治體系中的一部份，而且也可以說是一個非正式政府機構。

以上加諸美國公共圖書館的各種解釋(interpretation)，雖然可以凸顯出其設立目的多元化的特色，而面對社會的變遷、科技的發明與利用，以及因應社會實際的需要，美國公共圖書館在經營上也勢必隨其角色持續的調整而發展多元化的服務。換言之，多元化的設立目的，在提供資訊服務以因應廣大讀者的過程中，強烈的刺激美國公共圖書館在社會中所扮演的角色無形中逐漸擴大，並帶動其一切服務的措施與服務項目趨向繁重與複雜。因此多元化服務的完成，美國公共圖書館，無論其類型為何，在基本上必須首先具備完善的與前瞻性的長程規畫，同時必須得到充分而持續的人力與物力的配合，不然多功能的服務既不能落實，甚至多元化的設立目的因無法定位而脫離了應有的常軌。近年來美國一些有關的文獻，對於其公共圖書館在今後服務上所欲達到境界的預測，所持的理由似乎太過樂觀，甚至近乎戲劇性的誇大其服務的潛能而無所不能，給人的印象是抽象而不具體，模糊而無法掌握，感到只是一些不合實際的論調。

回顧美國公共圖書館在其整個發展過程中，或多或少與美國歷史上各個時期的各種社會運動有相當的關連，因此在其設立目的上

不時的變動，以利配合社會的變遷而逐漸的增加並擴大。在此情形下，今日美國公共圖書館多元化目的之形成，在其演變過程中不難發現與掃除文盲、移民歸化訓練、公民訓練、社會感化教育、婦女參政、成人教育、人力資源的培養與民權運動等，有著脈絡相連的密切關係。

本世紀初美國公共圖書館在設立目的上極為單純，簡單的說，「就是如何介紹一本書給讀者，訓練讀者如何找到一本書」而已。¹⁸第二次世界大戰後，從一些美國主要公共圖書館的年度報告中，當時在經營上仍以教育目的為其主要的發展方針，資訊性與休閒性服務的提供並未受到特別的重視。¹⁹從一九六〇年到一九八〇年的二十年中，美國社會在民主政治理念強烈的影響下，公共事務的全民參與形成美國民主制度的一大特色，而一切公共資源的共享也是全體國民的共同權利，美國公共圖書館的服務對象因此為之大增。一九八二年七月在「美國公共圖書館協會」(Public Library Association)發表之「公共圖書館：民主政治之資源——原則宣言」(The Public Library: Democracy's Resource—A Statement of Principles)中，進一步的確定今後美國公共圖書館的定位，並擴大其服務的範圍、目標與對象。凡此種種對於一般美國學者專家在公共圖書館服務的認定上，產生了極大的影響力，演變的結果幾乎各有一套不同的說法與要求，益使美國公共圖書館的服務在理念上更加擴張，而多元化服務的理念普遍獲得共識。

現階段美國公共圖書館是否具備提供多元化服務的條件？首先必須對於其近十年來的發展作一簡單的回顧。第一，在一九八〇年代，全美各類型公共圖書館的總數不下九千所，就數字上說確是驚人，但其中將近七千所卻設立於人口不足二萬五千人的都市或地區。佔總數的百分之八十一左右；同時，在此約七千所的美國公共圖書

¹⁸ Philip H. Ennis, "The Library Consumer" in *The Public Library and the City*, p. 28.

¹⁹ *Ibid.*

館中，至少在五千四百所以上，其所在的人口在一萬人以下。²⁰ 第二，一九八〇年代服務於美國公共圖書館的專業人員約有三萬八千人，但擁有圖書館學碩士學位者只有二萬二千人左右，僅佔總數的百分之五十七。²¹ 第三，衆所周知，州政府為美國公共圖書館經費的主要提供者，而一九八〇年代因為經濟的不景氣，各州對於其公共圖書館在財務方面的支持趨向消極，佔每年州總預算中不到百分之一者至少在三十三州以上。²² 綜觀一九八〇年代美國公共圖書館部份實況，至少可以得到以下的初步結論：

(一)美國公共圖書館類型不一，大致上以縣圖書館 (county libraries)、市圖書館 (municipal or city libraries) 與服務包括數縣之區域性圖書館 (regional libraries) 為整個系統的主體。如果以其所在地的人口作主觀分析，迄至一九八〇年代，絕大多數的美國公共圖書館在規模上不是很大，經費、館藏與人員也並不充足，因此所提供的服務應該有限。

(二)對公共圖書館專業館員而言，基本上必須具備圖書館的專業訓練與從事公共圖書館工作的能力。美國圖書館專家鮑茲 (Martha Boaz) 在論及圖書館專業館員與其專業認知時，認為一個圖書館專業館員應該體認其本身工作所能獲得的聲譽與尊嚴。²³ 因此公共圖書館專業館員必須從專業訓練中吸取與加強對於圖書館專業知識、專業技能與專業傳統的學習與認同。以專業職前訓練作為評估的標準，迄至一九八〇年代，美國公共圖書館專業館員獲有圖書館學碩士學位者所佔的比例不高，確實令人感到意外。

²⁰ David Shauit, *The Politics of Public Librarianship* (N.Y.: Greenwood Press, 1986), p. 21.

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

²³ Martha Boaz, "The Library Administrations Commitment to the Profession and the Community," in *Current Concepts in Library Management*, ed. by Martha Boaz (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1979), pp. 13-4.

(三)經費短絀是各國公共圖書館共同主要問題之一。美國公共圖書館的經費在州政府每年總預算中所佔的比例極低，顯示在一九八〇年代仍然不是州政府各項建設與發展的重心所在，而經費的不夠充裕可以想見。

根據以上分析，就目前的規模、人員與經費三方面來說，所謂多元化服務的推動與落實，對絕大多數的美國公共圖書館而言，在短期之內可能只是未來發展上的一項概念，付諸實施尚有待觀察。

此外，美國公共圖書館內部組織在決策程序上的一些實況，也值得加以探討。一般說來美國公共圖書館百分之九十以上係由董事會（library board）所管制，而董事會在形式上為一政策制定單位，監督財務並認可各項發展計畫，然後經由圖書館行政人員的執行與專業館員的技術配合以因應使用者的利用與需要。

通常美國公共圖書館的董事（member）或經由地方政府的任命，或經由地方選舉，各自來自不同的行業，因此其社會、經濟、教育與政治的背景不一，但在基本上以代表商界、多數民族、中產階級與地方利益團體的人士為主。近年來因為美國女權的蓬勃發展，婦女出任董事者日多，使美國公共圖書館董事會在結構上又發生了另一變化。²⁴ 由於美國公共圖書館董事會各成員係無給職，其中確實熱心地方圖書館事業的董事固然很多，但是一般所謂地方上「次級菁英份子」在本身羽毛未豐之際，以此作為今後從政踏腳石的小政客也不在少數。在此情形下，雖然美國公共圖書館董事會在地方上的政治地位並不高，而且在地方上也談不上有何代表性，但是對於館內的政策、發展與人事卻有相當的影響力，往往在少數董事聯手的操縱下，無形中形成組織內的壓力團體，²⁵ 尤其在其有限

²⁴ Margaret A. B. Williams and Bernard S. Schlessinger, "Texas Public Library Trustee," *Public Library Quarterly* 5 (Winter, 1984), pp. 41-5.

²⁵ Donald W. Koeppe, *Public Library Government: Seven Case Studies* (Berkeley: University of California Press, 1968), p. 165.

的任期內，為了達成某些基於政治考量的利益或目標時，干預圖書館政策的行為則不時的發生。

根據筆者的觀察，美國公共圖書館董事會在館務上不當的介入與攬權，每每對於行政人員造成極大的困惑，不但形成內部「官僚政治」的出現，而且在專業館員未能充分參與情況下而貿然追求一時風尚的各種計畫也比比皆是。因此近年來美國公共圖書館多元化服務的推動，在理念上雖然有其重要的意義，也不乏成功的實例，但就整體上說，大多數規模較小的公共圖書館在實施上未見顯著服務的效益，雖可取悅當地讀者於一時，但與此項服務理念的落實仍有一段距離。

(五)結語

公共圖書館的經費大多來自政府的稅收，是社會大眾從事自我教育的重要社教機構之一。一般說來，其主要功能為蒐集、整理與保存各種圖書資源，並透過有效的服務以便傳播知識，倡導休閒生活與提昇國民的知識水準。

現代公共圖書館的各項發展，宜就其輕重，視其緩急，並配合圖書館本身的條件與社會的實際需要，然後訂定其發展方向與優先順序。不可諱言的，近年來主要受到學者專家的極力鼓吹，美國公共圖書館的館藏與服務在發展上的腳步過快，同時在理念實施上也出現自我膨脹的心態，結果心餘力絀，在表現上並不理想，對於圖書館的整體發展並未發生實質的效果。

在此情形下，除了少數規模較大的公共圖書館外，一般美國公共圖書館因為本身的能力有限，並缺乏經費與人員有力的配合，以致館藏與服務的實際發展上有其困難的存在。本文就蒐集資料中，首先分析美國公共圖書館館藏與服務的發展趨勢，並進一步探討其館藏與服務的兼顧，館藏量與質的均衡發展與多元化服務理念的落實等在實施上可能面臨的極限，阻力與困難。

表一、 美國主要公共圖書館圖書資料

統計表 1988

市名	冊數
Baltimore, Md.	2,037,132
Boston, Mass.	4,916,277
Buffalo, N.Y.	3,602,478
Cincinnati, Oh.	3,700,000
Cleveland, Oh.	2,626,475
Detroit, Mich.	2,684,116
Los Angeles, Cal.	5,663,240
Memphis, Tenn.	3,455,774
Miami, Fla.	2,386,204
Milwaukee, Wis.	2,051,114
New York, N.Y.	22,507,522
Philadelphia, Pa.	3,164,632
Portland, Ore.	4,000,000

資料來源： *The World Almanac and Book of Facts*, 1990, p. 182.

THE REALITY OF THE COLLECTION AND
SERVICE OF THE AMERICAN
PUBLIC LIBRARY: AN ANALYSIS

Chen Y. Fan

Abstract

The public library in the United States is a complex institution because of its multi-purpose nature. As a community facility meant to serve everyone, the American public library is very much concerned with its development in collection and service in recent years. This paper intends to analyze these two aspects of the American public library and to examine their limitations and capabilities.