

教育資料與圖書館學

Journal of Educational Media & Library Sciences

<http://joemls.tku.edu.tw>

Vol. 46 , no. 4 (Summer 2009) : 547-576

公共圖書館小說讀者諮詢顧問服務需求之研究：

以臺北都會區成人讀者為例

The Demand for Fiction Readers' Advisory Service in
Public Libraries: An empirical study of adult readers in

Taipei Metropolitan Area

陳書梅 Chen Su-May Sheih*

Associate Professor

E-mail: synn@ntu.edu.tw

張淑華 Shu-Hua Chang

Librarian of Reader Services Division

E-mail: shchang@lib.nthu.edu.tw

[English Abstract & Summary see link](#)

[at the end of this article](#)



公共圖書館小說讀者諮詢顧問 服務需求之研究： 以臺北都會區成人讀者為例

陳書梅*

副教授
國立臺灣大學圖書資訊學系
E-mail: synn@ntu.edu.tw

張淑華

讀者服務組館員
國立清華大學圖書館
E-mail: shchang@lib.nthu.edu.tw

摘要

本研究由使用者觀點，探討臺灣地區公共圖書館小說成人讀者對讀者諮詢顧問服務之需求，以臺北都會區之臺北市立圖書館、臺北縣立圖書館、新店市立圖書館及其分館喜愛閱讀小說，且認為小說對其生活甚為重要之讀者為研究對象，透過質性研究之半結構式深度訪談法，訪談22位小說之成人讀者。本研究之訪談分析結果發現，受訪者肯定倘若公共圖書館提供完善的讀者諮詢顧問服務將可有效地協助其尋得希望閱讀之小說。最後，綜整分析訪談結果，本研究分別對公共圖書館界、圖書資訊學界以及圖書資訊學相關專業組織等三方面提出若干建議，並提出進一步研究之建議，作為未來相關研究者參考。

關鍵詞：讀者諮詢顧問服務，閱讀指導服務，小說之成人讀者，公共圖書館

一、研究動機與目的

後現代社會因競爭激烈，人們的心理壓力倍增，復以工作時間縮短，相對

* 本文主要作者兼通訊作者。

地休閒時間增加，需要透過休閒活動以紓解壓力，放鬆心情，因此休閒活動顯得格外重要。而在眾多休閒活動中，閱讀為人們用以放鬆心情，克服壓力的休閒活動之一。尤其簡單易懂，沒有壓力的愉悅閱讀 (pleasure reading) 更逐漸成為閱讀的主流 (李力昌，2005；陳書梅，2005)。而愉悅閱讀的讀物種類中，小說能提供人們跳脫現實的想像空間，給予人們生活在小說世界裡的愉悅感受，因此又為人們主要的愉悅閱讀選擇標的 (林載爵，2004；葉乃靜，1998)。

根據2004年臺北市立圖書館有關臺北市閱讀風氣及市民閱讀型態之研究，發現小說為受訪者較常閱讀的圖書類型 (臺北市立圖書館，2005)。此外，網路與書編輯部及臺灣閱讀協會於2001年7月所共同發表之「臺灣都會區閱讀習慣調查」報告，結果顯示男性與女性習慣閱讀的前三名圖書類型皆包括休閒小說 (網路與書編輯部，2001)。再者，2007年7月遠見雜誌之「閱讀大調查」，結果亦發現約35.4%受訪者較常閱讀的圖書類型其中之一為小說。

而由公共圖書館相關之借閱統計亦可知，超過六成之讀者至公共圖書館借閱小說。其中，如邱炯友等人 (邱炯友，2001；邱炯友、花湘琪、陳冠華，2001) 分析臺北市立圖書館、國立臺中圖書館及高雄市立圖書館三館借閱排名之統計資料，結果發現小說類書籍為最受讀者喜愛之圖書類別。其文指出，1992年至2000年間臺北市立圖書館，以及1993年至2001年間國立臺中圖書館，小說借閱率皆占60%至70%；而1995年至2000年間，高雄市立圖書館長篇小說借閱率更高達96.67%。2008年，美國北卡羅萊納州 (North Carolina) 之流通統計數據亦顯示，小說佔該州公共圖書館整體流通量的73% (North Carolina Public Libraries, 2008)。

由上述研究結果及統計資料可知，許多讀者到公共圖書館借閱小說，然而公共圖書館除典藏及提供小說書籍借閱外，尚可提供小說讀者何種服務呢？多位學者指出，公共圖書館服務一般社會大眾，除教育、資訊、文化功能外，原即扮演著休閒讀物中心之角色 (張鼎鍾、張育慈，2004；楊國賜，1987)。Saricks及Brown (1997) 亦表示，圖書館運用相當比例經費於採購和維護休閒讀物，因此更有責任善用館藏並對讀者提供更多的直接服務，減少讀者使用圖書館的挫折感，並讓館藏和讀者更加接近。Neill (1992) 亦主張，公共圖書館館員除辦理流通作業外，更應擅長於協助讀者找到希望閱讀之書籍。易言之，促進閱讀為圖書館的主要工作，館員必須連接讀者及館藏，對讀者提供「閱讀指導服務」 (reading guidance service)。閱讀指導服務可視為參考服務的一環，係針對讀者的個人需求，協助讀者鑑別與選擇適合的閱讀素材，指導讀者如何閱讀，包括閱讀內容與方法的指導，以引起讀者的閱讀興趣，並提升讀者的閱讀能力。而「讀者諮詢顧問服務」 (readers' advisory service) 為閱讀指導服務的一種，亦可廣義地視為參考服務之一部分，也可狹義地視為對公共圖書館小說

之成人讀者所提供之一種特殊服務。讀者諮詢顧問服務係館員針對讀者個人特定的興趣或需求，藉由建議特定之書目，協助讀者找到希望閱讀之書籍（林呈潢，2003；Bunge & Richard, 2001; Katz, 2002）。

事實上，美國公共圖書館早已開始重視對讀者提供閱讀指導服務，尤其閱讀小說之成人讀者，此即所謂讀者諮詢顧問服務。而較諸圖書館的其他服務，讀者諮詢顧問服務是種較特別且專門的個人化服務，由熟悉各類型書籍並了解讀者閱讀習慣和需求的館員，與讀者個別諮詢，為讀者訂定個人閱讀計畫，幫助讀者進行有系統的閱讀，以滿足讀者日常的閱讀需求（陳書梅，2001）。廣義而言，讀者諮詢顧問服務係藉由建議特定的書目以協助讀者找到其所需之閱讀素材，因此，所有參考館員日常所進行的工作即在提供讀者諮詢顧問服務。

然實際上，大部分圖書館限縮了讀者諮詢顧問服務的範圍，將此項服務視為公共圖書館對小說成人讀者提供的一種特殊服務。雖有時亦使用視聽等資料類型協助非小說讀者，但主要服務對象仍為小說之成人讀者，引導此類讀者從喜歡閱讀之書籍至其他可能也會感興趣的書籍上（Moran, 2002）。而無論由廣義或狹義觀點探討讀者諮詢顧問服務之定義，其核心理念皆指出讀者諮詢顧問是一項針對讀者閱讀需求所提供之個人化閱讀指導服務，亦即藉由知書且知人的館員與讀者個別的諮詢，了解讀者的閱讀需求，並為讀者建議適合的館藏或相關的閱讀素材以滿足其需求。

自1923年芝加哥公共圖書館率先於參考部門之外，另成立「閱讀指導」部門提供讀者諮詢顧問服務後，此項服務開始蓬勃發展，然在1960年代幾近停頓，直至1990年代於美國公共圖書館才告復甦（Baker, 1993; Ross, 1991）。究其原因，首先為美國公共圖書館逐漸體會到，從事瀏覽行為的讀者面對圖書館龐大館藏時之挫敗與無助感，此類讀者希望在選擇所欲閱讀書籍時能獲得圖書館的閱讀指導服務。其次，後現代社會大眾文化及消費時代興起，許多人的閱讀行為被視為文化工業的一部分，閱讀不再具有崇高的目標，而純為獲得「文本中的愉悅」，愉悅閱讀因而成為閱讀的新趨勢（陳書梅，2001，2005；楊曉雯，1997）。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。」

許多讀者至公共圖書館借閱小說，但小說內容不若非小說書籍般有很明確的主題區隔，因此讀者閱讀小說時，常須仰賴建議及指引。由公共關係立場觀之，良好的讀者諮詢顧問服務能增加圖書館在社區的能見度，進而爭取更多經費與人力的支持。Towey（2000）即指出，圖書館是閱讀的機構，除了作為書籍的儲藏地，應更主動地成為館員知書且樂於與民眾分享知識的場所。目前許多美國公共圖書館的管理者因非小說流通量下降及擔憂被網際網路邊緣化，正尋求圖書館能夠勝出的領域。而小說的高流通量，令許多美國公共圖書館的管理

者開始重新評估讀者諮詢顧問服務的重要性，只是大部分公共圖書館不了解該如何進行 (Chelton & Smith, 2000)。

近年來，美國許多州立圖書館積極地規劃與讀者諮詢顧問服務相關的計畫，且已有愈來愈多印刷型式及電子型式之讀者諮詢顧問服務參考工具出版，而於美國公共圖書館之徵才廣告常可見徵求精通讀者諮詢顧問服務的館員之需求。此外，包含圖書資訊學系所在內的不少機構也相繼召開讀者諮詢顧問服務相關會議，並開設正式之課程與研習班，相關的研究亦逐漸增加。以上種種事例在在顯示美國圖書資訊界對讀者諮詢顧問服務的再重視 (Balcom, 1998; Moran, 2002; Saricks & Brown, 2005)。

然而，觀諸相關文獻可發現，臺灣與讀者諮詢顧問服務有關的研究甚少，就研究者檢索所得，僅2001年陳書梅發表「公共圖書館讀者諮詢顧問服務析論」一文對此項服務有所介紹；雖不乏讀者閱讀行為及閱讀需求之相關研究，但多僅探討民眾有休閒閱讀層次的需求，而並未見有關圖書館提供小說閱讀指導服務之研究。另外，研究者瀏覽臺灣都會區之大型公共圖書館，如臺北市立圖書館、國立臺中圖書館、高雄市立圖書館及臺北縣立圖書館等網頁之服務項目，亦僅有「好書書目」或開設讀書會及相關討論版等以滿足讀者之閱讀需求，並無與小說等休閒讀物相關之服務，至於與小說讀者相關的閱讀指導服務則更付之闕如。

爰此，研究者運用半結構式深度訪談法 (semi-structured interviews)，針對公共圖書館小說之成人讀者進行讀者服務需求研究，希望透過此研究，了解其於公共圖書館尋找欲借閱之小說時遭遇之困難與解決之道。此外，小說之成人讀者是否希望公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務，而其需求之服務內容為何？期望藉由研究結果，作為未來臺灣地區公共圖書館規劃與提供讀者諮詢顧問服務之參考。茲詳列研究目的如下：

- (一) 探討小說之成人讀者於公共圖書館借閱小說時遭遇之困難與解決之道。
- (二) 探討小說之成人讀者對公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務之看法，以及希望之服務內容。

二、研究方法與限制

(一) 研究方法

由於大部分公共圖書館使用者對讀者諮詢顧問服務的議題甚為陌生，因而若採用量化的問卷法恐較無法深入地探究讀者對此項服務之需求程度與想法，故本研究採用質性研究 (qualitative research) 之半結構深度訪談法，期望藉由深度訪談法與受訪者對話與互動，蒐集小說之成人讀者的個人意見及看法，並期望透過訪談過程能獲得新的想法和概念，以供未來臺灣地區公共圖書館規劃小

說之成人讀者諮詢顧問服務之參考。

(二)研究設計

在研究設計方面，則根據研究目的與文獻分析結果擬訂訪談大綱，於正式進行訪談前，本研究共徵求六位讀者進行前測，依據訪談結果修改訪談大綱中受訪者較不易了解之用語，並刪除部分重複問題，以使受訪者更明白訪談問題之意涵。正式訪談大綱包括兩大部分：1.小說之成人讀者於公共圖書館借閱小說時遭遇之困難與解決之道；2.小說之成人讀者對公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務的看法與希望之服務內容。

而由於前測與正式訪談大綱之內容並無太大出入，僅略微潤飾措辭並刪除重複詢問之問題，且鑑於前測之受訪者對各訪談問題亦充分表達其經驗及看法，因而甚具研究分析價值，故乃將之納入分析之列。本研究為顧及受訪者意見之客觀性，研究者乃先綜整相關文獻，而後歸納讀者諮詢顧問服務之各項項目，於訪談時再詢問讀者對此服務項目是否有需求。同時，在訪談進行之前並未提供受訪者任何與讀者諮詢顧問服務有關之參考資料，而是於訪談將結束時，方提供讀者諮詢顧問服務之相關資料供受訪者參考。

本研究於2006年3月至4月間進行訪談，含括前測訪談之六位讀者，總計訪談22位成人讀者，每位受訪者訪談時間約50至90分鐘。訪談過程皆徵得受訪者同意全程錄音，訪談結束後將深度訪談錄音資料逐字謄錄為訪談紀錄。在資料分析上，本研究以開放編碼(open coding)、軸心編碼(axial coding)及選擇編碼(selective coding)的方式進行訪談內容分析，每則被引用的訪談紀錄皆註明受訪者編號與段落編號，如「(B4:108)」代表此訪談內容為正式訪談中代碼第4號受訪者，其訪談紀錄為第108段。

(三)研究對象

因成人之理解及表達能力已較為成熟，可明確解釋其需求，故本研究以18歲以上成人讀者為研究對象。此外，為能深度蒐集讀者的意見及看法，本研究採取立意抽樣(purposive sampling)，尋找每月至少閱讀一本小說，且願意接受訪問並樂於表達其經驗與看法的讀者。而臺北都會區之公共圖書館以臺北市立公共圖書館、新店市立圖書館、臺北縣立圖書館等三者較具規模，加以研究者個人人脈關係，因而乃自此三館徵求願意接受訪談之小說成人讀者為研究對象，分析其對臺灣地區公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務之需求。

本研究前測訪談對象基本資料之「代碼」乃依據訪談時間順序編成，A1-A6為本研究前測訪談對象，其中男性1位，女性5位；B1-B16為正式訪談對象，其中男性3位，女性13位。因此本研究共訪談22位讀者，其中男性4位，女性18位。在職業別方面，有5位家庭主婦，10位上班族，5位學生，及2位退休

人士。在閱讀小說的頻率方面，有14位受訪者每天閱讀小說，其餘受訪者則囿於閱讀速度、身體、工作或課業等因素，雖無法每天閱讀小說，但均有每週或每月固定閱讀小說的習慣。至於受訪者較常借閱書籍之圖書館，臺北市立圖書館計有8位、臺北縣立圖書館有10位，新店市立圖書館則為4位。但受訪者除較常至上述三館借閱外，事實上，亦為臺北都會區其他公共圖書館小說之成人讀者，例如受訪者B4除於臺北市立圖書館借閱書籍外亦為行天宮圖書館之讀者，而B6及B7亦使用國立中央圖書館臺灣分館，B8除臺北縣立圖書館外亦是臺北市立圖書館之讀者。而本研究為深入了解受訪者對臺北都會區公共圖書館提供小說讀者諮詢顧問服務之看法，訪談時並不限定受訪者僅回答於臺北市立圖書館、臺北縣立圖書館及新店市立圖書館之使用經驗。

(四)研究範圍與限制

1. 讀者諮詢顧問服務亦包括非小說及視聽資源等媒體之服務，但由於人力及時間之限制，因此本研究之研究範圍限於紙本小說成人讀者的服務需求，不包括非小說、非紙本小說以及其他媒體型式之小說。

2. 限於時間及人力，研究對象以臺北都會區之臺北市立公共圖書館、臺北縣立圖書館、新店市立圖書館及其分館對紙本小說有借閱需求之成人讀者為限，研究結果不宜推論至其他年齡層或其他地區圖書館之讀者需求。

3. 限於研究者之語文能力，本研究之參考文獻以中文與英文為限。

三、研究分析與討論

本研究依據訪談資料分析結果，綜合整理並討論小說之成人讀者於公共圖書館借閱小說時遭遇之困難與解決之道，及其對公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務的看法及希望之服務內容，以下分述之。

(一)遭遇困難之解決方式

受訪者提及於公共圖書館借閱小說時遭遇的困難，以無法尋得欲閱讀的小說為主。根據受訪者表示，當個人至公共圖書館並非為尋找特定的小說或特定作者的作品，而僅希望尋得一本能滿足個人休閒娛樂需求的小說時，往往囿於館藏系統並未提供小說類型或情節等查檢項目，而無法利用檢索系統尋得。換言之，受訪者於公共圖書館借閱小說所遭遇的困難，乃是若心中無特定欲閱讀之小說時，則無法從龐大的館藏中找出感興趣的書籍。以下分述受訪者遭遇困難時的解決之道。

1. 找不著有興趣閱讀之小說時的作法

當受訪者在圖書館無法尋得有興趣閱讀之小說時，有9位轉而「借閱他書」，以免空手而回。例如：受訪者A3即提及當找不著有興趣閱讀的小說時，

會繼續瀏覽其他有興趣的小說：

找不到會繼續在架上瀏覽有沒有想看的小說。(A3：68)

或改變尋找策略，如搜尋是否有同類型小說等，受訪者B4提到：

看不到我想要的小說，我會找同類型的小說來看…。(B4：108)

由於許多作者之作品不僅一本，因而受訪者會再尋找是否有同一作者之其他小說，例如受訪者B6提及：

如果知道作者的，會再試著尋找他的書…。(B6：78)

另有6位受訪者轉而「至書店或租書店尋找」，尤其當有特定希望閱讀之書籍而於圖書館尋找不著時，例如受訪者B2即提到：

我們好多個館互相電腦裏面可以查，都沒有，我們先去二手書店看，二手書店沒有的話，我們就去正常的書店問有沒有…。(B2：74)

但也有7位受訪者表示會選擇「放棄不繼續尋找」，如受訪者A1所述：

就不要看啦！而且找想看的書是隨著一陣子的興趣，若找不到就算了。

(A1：39)

究其原因，或許源於大部分受訪者閱讀小說之主要動機乃是「消遣休閒時間」，因此即使當日未能於圖書館尋得希望閱讀之小說，亦可改從個人興趣、小說類型及作者等方向尋找其他書籍。

2. 當無法尋得希望閱讀之小說時，是否尋求館員協助及其原因

於圖書館無法尋得希望閱讀之小說時，有16位受訪者表示不會尋求館員協助，僅有6位受訪者表示會尋求館員協助。由此可見，本研究絕大多數受訪者找不著有興趣閱讀之小說時，並無強烈意願尋求館員協助。歸納受訪者不尋求館員協助之原因可分為「受訪者對館員的認知因素」(17位)與「受訪者個人因素」(10位)。

(1) 受訪者對館員的認知因素

在「受訪者對館員的認知因素」方面包含「認為館員對小說之知能不足」(7位)、「館員顯得極其忙碌，無法撥冗回答問題」(7位)，以及「因館員態度而不願與其接觸」(3位)等三項。有7位受訪者認為館員不若他們般了解小說，因而縱使詢問館員亦無法獲得需要之協助，如受訪者B4表示：

不會，因為其實他們也不知道。他們圖書館(員)不見得會看書，因為那是他們的工作…所以不會去問他們。(B4：118-122)

受訪者B4同時也表示，館員曾表明僅能以館藏查詢系統協助讀者查檢館藏圖書，而無法推薦適合讀者閱讀之書籍：

…他們就覺得說，有辦法用電腦去找書，他們沒辦法推薦書這樣子。(B4：126)

近年來，公共圖書館常有人力資源不足問題，而館員工作繁忙，即使於服

務櫃台仍須處理各項行政業務，也因此本研究有7位受訪者覺得，館員看起來顯得極其忙碌，可能無法撥冗回答讀者的問題。例如受訪者B6所述如下：

…不是不願意找館員，而是館員人力不夠，另外一方面可能有看到館員，可能他也在做他自己的事，就會覺得那我還是自己找好了。(B6：80)

此外，受訪者B11指出亦會因館員態度而影響尋求館員協助之意願。

就感覺看起來不友善。對呀！就我去問他，他可能…，這很麻煩吔！(B11：224-226)

(2)受訪者個人因素

因「受訪者個人因素」而不尋求館員協助之原因，則分別為「受訪者認為自行尋找即可，無須麻煩館員」(5位)、「對小說之個人主觀意識」(3位)、「無詢問館員之習慣」(1位)及「認為找書是種機緣」等四項(1位)。

以「受訪者認為自行尋找即可，無須麻煩館員」為最多受訪者不尋求館員協助之個人因素，原因在於受訪者對圖書館已很熟悉，因此認為自行尋找即可，無須麻煩館員。如受訪者B9表示：

都自己逛逛找找，它(書架)上面有標示呀！那是什麼類什麼類，它上面有標示呀！都貼得很好…(B9：143)

Saricks(2001)曾指出，部分美國公共圖書館館員認為小說並非重要的圖書類型，因而不願提供小說讀者服務；亦有館員以為小說乃不登大雅的作品，不值得圖書館多典藏等原因，以致部分美國公共圖書館未提供讀者諮詢顧問服務。而Robinson(2005)亦表示，大部分讀者不願尋求館員協助之原因包括：「不知向誰詢問」；「館員看起來忙碌且難以接近」；「館員對讀者的問題並無多大幫助或沒有興趣」；「館員無足夠之知能」；「館員認為休閒閱讀是輕佻且不重要的」等。相較於Saricks及Robinson之研究，本研究另外歸納得到「認為館員對小說之知能不足」、「館員顯得極其忙碌，無法撥冗回答問題」以及「館員態度」等原因皆為影響讀者尋求館員協助之意願。由上述資料顯示，無論臺灣或外國的公共圖書館，館員對小說之知能不足及其對小說讀者的態度，皆令小說讀者無法認同圖書館為可提供其小說閱讀協助之場所。而館員之行政業務過於繁重，人力又不足的情況下，即使有閱讀小說興趣的館員亦無暇規劃與小說有關之服務。此類現況實值得臺灣地區之公共圖書館深思，並對小說讀者之需求及其對圖書館之看法有進一步實證調查。

3. 當無法尋得希望閱讀之小說時，曾否有館員主動提供協助？是否希望館員主動協助？

本研究有5位受訪者提及曾有館員詢問其是否需要協助，但更有17位受訪者表示未曾遇到館員詢問其是否需要協助，顯示大多數受訪者未曾有館員主動提供協助的經驗。

另外，當無法尋得希望閱讀的小說時，希望館員主動提供協助之受訪者有12位。而希望館員主動提供協助之首要原因為「認為館員較了解館藏」(8位)，其次則為「可提高對圖書館之滿意度及使用之意願」(3位)及「可與人分享閱讀之感受」(1位)。如受訪者B7與B1分別認為館員較熟悉館藏以及經由館員介紹可更了解原本並未預期會閱讀的書：

比較方便吧！他們比較熟吧！（B7：116）

因我們看書依作者排列的次序，有時候他的東西讓我看起來很枯燥無味，又白色的封面，我可能就不會去看它了，但假如有人跟我介紹，讓我更清楚，不然我可能永遠不會去看那本書。（B1：99）

至於受訪者不希望館員主動提供協助之主要原因係「覺得受到打擾」，所以當有需要時，再去尋求館員協助(4位)，例如受訪者A6與B13表示：

…我自己想看什麼書，我自己會找，有人來推薦好像有種被打擾的感覺…。（A6：50）

覺得我需要的時候，再去找他們。（B13：189）

至於其他相關原因則依序分別為「尋找小說乃隨性之事」(2位)、「覺得有壓力」(1位)、「有被強迫推銷之感受」(1位)、「認為館員忙碌，無法撥冗提供服務」(1位)、「瀏覽過程中可發現其他有興趣閱讀之書籍」(1位)等五項。

由以上研究結果可知，七成以上受訪者未曾遇到館員主動提供協助，推究其可能原因，或許在於臺灣地區公共圖書館人力缺乏，館員忙於日常行政業務，且無主動了解讀者需求為何之習慣。但本研究有12位受訪者表示，當無法尋得希望閱讀的小說時，希望館員主動協助。由此顯見，臺灣公共圖書館館員仍應深思如何培養敏銳的觀察力，在適當時機提供需要協助讀者適宜的服務。此外，有10位受訪者表達不希望館員主動提供協助之看法，此亦顯示除非讀者有強烈需求，否則不希望館員主動協助，以免有被打擾的感覺。

(二)對讀者諮詢顧問服務看法及希望之服務內容

本研究為了解讀者對讀者諮詢顧問服務的看法及希望之服務內容，乃以八個面向的問題詢問讀者：1. 希望圖書館如何協助讀者尋找小說；2. 對於圖書館設置專責單位或專任人員提供小說讀者諮詢顧問服務之看法；3. 與館員諮詢晤談對尋得希望閱讀之小說是否有所助益；4. 小說類型、角色、情節、心情、場景、步調等與小說有關的查檢項目，對尋得希望閱讀之小說及縮短尋找時間是否有所助益；5. 個人在尋求希望閱讀之小說時，使用參考工具之需求；6. 讀者諮詢顧問服務對協助個人尋得希望閱讀之小說是否有所助益之看法；7. 對公共圖書館提供小說讀者諮詢顧問服務之建議。

1. 希望圖書館如何協助讀者尋找小說之作法

本研究結果發現「完善之陳列與管理」(19位)及「書訊之提供」(20位)，將可協助讀者於圖書館內找到希望閱讀之小說圖書，以下說明之。

(1)完善之陳列與管理

受訪者對於「完善之陳列與管理」方面的建議包括：「改變書籍排放方式」(18位)、「標示清楚易懂」(16位)、「主題展示」(16位)等三項。

其中以「改變書籍排放方式」為最多受訪者建議的作法，以下即分述受訪者A3與B12之看法：

將同樣類型的小說放在同一區，再將同一作者的放在一起！(A3：94)

因為你都喜歡看某一個出版社的書，直接就找那個出版社，都放在那裏，就不用跑來跑去，不然會很麻煩。(B12：229)

亦有受訪者認為圖書館若能專櫃存放各類型小說，對其尋找希望閱讀之小說有所幫助。如受訪者B8提及如下：

譬如說像我們北縣圖，它後面有一櫃就是言情小說全部都排在一起…我覺得這樣很好，對於讀者來說，我就知道放那裡，到那個區塊，都是我想看的書…(B8：136)

其次「標示清楚易懂」亦為多數受訪者之建議，如受訪者B5表示：

可以做一個大標示，讓人知道什麼書在哪個位置，就不用花時間找小說在哪裏，…例如在入口處就有張圖寫小說在哪裏…還有就是要用比較一般人看得懂的字，像是不要用語文類，像我以前就不知道小說在語文類，…不要用最專業的字，會讓人比較好找。(B5：32)

另外，本研究訪談中，有16位受訪者肯定「主題展示」對指引其尋找希望閱讀之小說有所幫助，亦有受訪者提及「主題展示」可讓讀者發現一些先前未曾注意到之書籍，例如受訪者B1表示：

我非常 appreciate，這樣會刺激我們去看的慾望，比如說我們對這個作者從來不熟悉，可是看了這麼東西，自然就去看完它一下，搞不好它就變成你所喜歡的了，它會刺激你去看的慾望，我覺得這是非常好的 idea！(B1：135)

由上述可知，受訪者希望圖書館能以專櫃方式陳列小說，並明確指出小說類書籍的存放區塊，且將小說類型清楚標示於書架上，或將同作者及出版社之書排放一起。由於現行大部分圖書館之索書號以數字表示圖書主題，但讀者無法輕易了解其涵義，因此若能將小說館藏與一般書籍分開存放或在書背貼上標籤，以更清楚的文字表達小說類型，或以顏色區分，如此將可讓讀者更容易地找到特定的小說類型存放區域，且於尋找書籍時將更為方便。

(2)提供書訊

至於對「書訊之提供」的建議則包括：「提供解題書目與書目清單」(20

位)、「提供借閱排行榜及新書或館藏圖書推薦等公告」(4位)、「建立讀者興趣檔」(2位)、「以電子郵件通知新書資訊」(2位)等四項。

受訪者對讀者諮詢顧問服務各項服務內容之需求，以「提供解題書目與書目清單」(20位)為最多受訪者需求之服務項目。如受訪者B9即言道：

對我的幫助很大呀！…有簡介可以幫你找，那更方便啦！這樣省了很多時間，因你原本不知道有什麼書，人家幫你找到，總比你自已大海撈針來得好…不用花這麼多時間…(B9：185)

受訪者A5、A3與B13並建議可定期地在圖書館網頁提供書目清單，或以電子報方式發送給讀者，亦可將書單放在櫃台供民眾取閱，以吸引更多有興趣閱讀小說之讀者進入圖書館。

我還是比較偏向用電子化方式，發送電子報方式發送給有興趣的人，像遠流和天下那樣，不單單是書單，還有書影和一些書的簡短介紹，這樣比較可以吸引我。(A5：64)

有時書的資訊沒那麼多，如此可有更多資訊，知道更多書！(A3：184)

既然你在網站上有，就影印下來嘛！就放在櫃台告訴他們這是新書的一些簡介，我相信是有用的。(B13：251)

由於解題書目與書目清單可更廣泛地建議讀者不同的書籍，並引導讀者至他們原本可能忽略的書，因此受訪者認為實可列為公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務時優先規劃之服務項目。

此外，亦有4位受訪者建議，圖書館可「提供借閱排行榜及新書或館藏圖書推薦等公告」，如受訪者B6即表示：

列出借閱排行榜，就是什麼書最常被借，還有就是我剛有講的新書，有一塊板子上面有寫新書推薦，還有就是另外板子是藏書推薦，介紹一些館內可能常常沒有人去借它，但它是很值得看的書。(B6：94)

而推究受訪者有此需求之原因，其一乃因小說不如學術性書籍，可容易地由書名得知其內容為何；其二為可讓不擅於使用電腦查詢書籍的讀者，不須透過他人協助或反覆地至小說架位瀏覽，即可方便且快速地得知館內有哪些可能希望閱讀的書籍。加上讀者個人可向圖書館登記其閱讀興趣，透過電子郵件及newsletter的方式取得書單，或於網站即可瀏覽或查詢書單內容等，皆可讓讀者透過各種不同途徑取得與小說有關之資訊。

就研究者觀察臺灣地區公共圖書館之閱讀推廣活動，似無針對小說之成人讀者提供面對面的讀者諮詢顧問服務，僅有好書書目清單、與作家對談及讀書會等與間接的讀者諮詢顧問服務相關之服務項目，但本研究結果發現，絕大多數受訪者對上述服務內容有所需求，故而公共圖書館實宜思索對小說之成人讀者規劃相關服務之可行性。

2. 對圖書館設置專責單位或專任人員提供小說讀者諮詢顧問服務之看法

有11位受訪者認同圖書館宜設置專責單位或專任人員提供小說讀者諮詢顧問服務，因其認為如此可協助其尋得希望閱讀之小說，而受訪者B8更進一步指出，小說是許多讀者喜愛閱讀的圖書類型，亦是圖書館借閱率最高的，所以應有專人提供服務，其看法如下：

…小說類的話，其實會看小說的人真的很多，那圖書館中也是小說那一類型，其實借閱率、流通率都是最高的，如果我們專門有一個，就是比較專業的單位或人員來服務的話，其實對於真的對小說需求量很大的民眾來說，就是很不錯的諮詢管道，對！（B8：182）

相對的，另外7位受訪者則抱持不同觀點，認為圖書館設置專責單位或專任人員提供小說讀者諮詢顧問服務，對協助其尋得希望閱讀的小說並無幫助。受訪者較相信以個人思考模式尋找希望閱讀之小說，如受訪者B7談道：

我是覺得每個人的觀感不一樣，我是習慣，應該他跟我講是在那一區，然後我自己去憑我自己的想法去找。（B7：228）

而亦有受訪者認為，專人提供小說讀者諮詢顧問服務過於耗費人力成本，甚至認為不應僅限於對小說類書籍提供服務，亦應同時對非小說類書籍提供讀者諮詢顧問服務，如受訪者B15與A3所述：

…個人覺得成本太大，…不只我，那全部的那個小說的那個類型，都要全部看完，才要跟我Reaction，那太辛苦他了。（B15：292）

似乎有點浪費人力，因只有一個小說類，若是針對全部中文書諮詢就還可以！（A3：204）

探究受訪者認為不須有專責單位或專任人員提供小說讀者諮詢顧問服務之原因，亦可能在於部分受訪者認為閱讀小說僅是一種生活消遣，加以館員總是顯得很忙碌，因而認為公共圖書館人力不足，故而認為並無設置專人提供小說讀者諮詢顧問服務的必要性。此外，一般社會大眾對小說之偏見，亦見諸受訪者接受邀約時，表達「其個人為喜愛閱讀羅曼史或某類型通俗小說之讀者，是否為本研究適合之研究對象？」等疑慮。而此類詢問亦印證Ross（2001）的研究結果，人們常將愉悅閱讀視為不登大雅之堂且有罪惡感的閱讀（guilty reading）。此心態或許亦為本研究受訪者認為不須設置專責單位或專任人員提供小說讀者諮詢顧問服務的原因之一。

3. 與館員諮詢晤談對尋得希望閱讀之小說是否有所助益

16位受訪者肯定透過與讀者諮詢顧問服務的館員晤談可延伸閱讀的範圍，節省尋找書籍的時間，亦可引發原不喜愛閱讀之小說類型的閱讀興趣，因此對其尋找希望閱讀之小說是有助的。如受訪者B5與A3所述：

看書是很個人的，我看的別人不一定會看，不過這樣也不錯啦！有人介紹，可知道有什麼書可以看！（B5：58）

若沒有興趣的東西，經館員介紹後會比較有興趣看！（A3：234）

但亦有4位受訪者因習慣自行尋找，或認為與館員不熟識，較偏好有疑問時再尋求館員協助。如受訪者B12所述：

好像有點怪怪的，因為不認識呀！我不希望人家主動來那個（問我），我不喜歡！我有問題我會主動問你，如果你可提供那當然最棒。（B12：312）

究其原因，可能與受訪者個性有關，有人較不喜歡麻煩他人，或僅喜歡對熟識者詢問問題。由此亦顯示，讀者諮詢顧問服務館員必須重視與讀者建立關係的重要性，惟有拉近與讀者間的距離，方能使讀者對服務館員有信任感，並願主動提出問題且樂於接受館員協助。

4. 小說類型、角色、情節、心情、場景、步調等與小說有關的查檢項目，對尋得希望閱讀之小說及縮短尋找時間是否有所助益

本研究中，有13位受訪者認為圖書館提供小說類型等查檢項目，將使其更方便快速地尋得希望閱讀之小說，協助其找出相關的書籍以擴展其閱讀之小說範圍，如受訪者B3所言：

多少都會有幫助…若全部都做得很完善的話，對我們而言，在尋找方面，更為方便，更快速。（B3：137-139）

而受訪者A5則進一步指出可協助其捕捉殘缺記憶，找到特定小說書籍，其描述：

我有一陣子連續看了二本張愛玲小說，但因它太像了，…那些女主角名字又都記不起來。…如果有那樣的資料庫可幫我找，會很快找到是那裏不一樣。…如果有這樣的資料庫，我覺得會很受益（A5：108）

然而亦有7位受訪者由於未曾思考過以此方式尋找希望閱讀之小說。探究其原因，可能與臺灣公共圖書館尚缺乏查詢小說的參考工具，以小說角色、情節等方式查詢，對受訪者而言較為陌生，因此部分受訪者表示未曾有此方面考量。如受訪者B1所述：

我沒有這種想法，因為沒想過用這樣去找過小說，我沒有這麼嚴肅去看小說，直覺的會比較多一點，而且我們在談小說上比平常人不會比較多，很難去談這種事情。像有另一種管道，可以去跟人talking，當然是對我比較不錯，可是為了小說去查是什麼樣什樣的，是沒有。（B1：206）

若將讀者諮詢顧問服務與現有網路書店之服務相較，可發現網路書店僅依據購書者之購買模式，並未針對每位讀者之心情及一本書之吸引力，提供符合使用者閱讀需求之書單，且無角色、情節、心情、場景、步調等與小說有關之查檢項目。而本研究即有13位受訪者肯定圖書館提供小說類型等相關之查檢

項目，並認為如此可協助其尋得希望閱讀之小說及縮短尋找時間。

5. 個人在尋求希望閱讀之小說時，使用參考工具之需求

本研究結果亦顯示，高達19位受訪者認為個人在尋求希望閱讀之小說時，使用參考工具可縮短其尋找書籍之時間，由此顯示大部分受訪者對參考工具有使用之需求。

例如受訪者B6認為可縮短其找書的時間，其提及：

可以呀！更快！就是縮短考慮的時間，和你去找書的時間。(B6:148)

而受訪者B15則認為若有專門介紹某類型小說之工具，可協助其了解每本書之特點，並會朝聖式地閱讀其中羅列之書籍，其描述：

哦！謀殺專門店。它會告訴你說，偵探小說裡面，它可能會提的是說，它有一百本的經典，那經典，它可能就會說明它為什麼是經典，可能是第一本什麼，第一本什麼，第一本是密室殺人，第一本什麼，類似這樣子，那或許你就，不是或許啦！我就會朝聖地把它看完。(B15:338)

至於所提供之參考工具，一般可分成印刷型式和電子型式工具，各有所好者，部分受訪者因紙本閱讀較為舒適，較喜歡紙本型式參考工具，如受訪者B14所述：

電腦去看是很吃力的，心境沒有坐下來看書的那種悠閒，那種靜的感覺，沒有辦法讓你去思考，有時候看書雖是小說也要能讓你思考，然後去想像，我覺得電腦無法讓我有那樣的感受。(B14:157)

但亦有受訪者表示電子型式參考工具，可不限時空地地點地檢索，且不須翻閱，因此可節省查找時間。如受訪者A3所言：

電子可直接找到，不用像紙本一直翻，且不用到圖書館使用，紙本還是要到圖書館使用！還可節省時間！（A3:264）

根據研究者於網路尋訪臺灣地區與讀者諮詢顧問相關之參考工具，發現可供讀者諮詢顧問服務使用之參考工具並不多。目前僅能藉由網路書店或小說網站獲得與小說有關的新書資訊，缺乏各類型小說紙本式工具書，亦無特定小說類型的書評期刊，更遑論可供查詢之電子資料庫。準此，實有加強出版與讀者諮詢顧問服務相關參考工具之必要，然此亦有待圖書館界、出版社及圖書資訊服務等相關機構合作規劃並開發相關參考工具。

6. 讀者諮詢顧問服務對協助個人尋得希望閱讀之小說是否有所助益

本研究所有受訪者皆肯定公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務在協尋個人欲閱讀小說方面的功用，其中包含「可更方便快速地找到希望閱讀的書籍」、「獲得更多與小說有關訊息以延伸閱讀的興趣與範圍」、「可更了解作家和書籍」、「可培養閱讀習慣」、「貼心的個人化服務」、「有可相互交流與分享閱讀感受的人」等益處。以下分述各受訪者的看法。

基本上，讀者諮詢顧問服務可協助讀者更快速地尋得希望閱讀的書籍。其中受訪者B8認為讀者諮詢顧問服務不僅能節省查找時間，且在找尋過程中，又可獲得更多資訊以延伸個人閱讀興趣與範圍。

好的就是，可能我在找書上，節省更多時間，那同時我也可得到，因為他一定是把相關訊息都給我嘛！等於說我就可得到更多（資訊）…（B8：232）

而且基本上館員的搜尋能力都很強，他提供的資料一定都比讀者自己去找還要多，那這樣也許，說不定就某些方面其實我以前都不知道，因為館員提供給我訊息，你就又開發不同的興趣啊！（B8：236）

讀者諮詢顧問服務基本服務內容之一即為提供相似作家及作品，受訪者A1即表示，館員能夠提供延伸閱讀，幫助讀者獲得針對自己有興趣的作家或風格類似作家更多的訊息：

嗯！有幫助，因能夠提供較多訊息找書。現在看完某位作家的書時，不知是否有類似風格的作家，不知接下來要看什麼，常有空虛感。（A1：49）

受訪者B6進一步表示，除了更了解某作家外，亦可更清楚其他風格相似或相反的作家，進而擴展個人閱讀的領域：

我覺得如果能夠除了作者自己的分別之外，還可找到跟它同類或完全相反的，也是可以了解更多。（B6：154）

受訪者B4認為透過與讀者諮詢顧問的互動，得到正向回應，鼓勵讀者發掘讀書的樂趣，也可培養其閱讀的習慣。

…我覺得讀書的習慣養成是很辛苦的事情，…如果說你有相關的一個，一個這樣的顧問諮詢，我覺得他會有一個鼓勵…這樣的一個人，他（她）會養成我的讀書習慣…（B4：310）

受訪者B4認為與讀者諮詢顧問服務可與同好相互交流與分享閱讀感受。

他會提供我其他小說的同類型，同質系的嘛！然後當然就涉略更廣啊！…如果他可以回答你一些東西，我覺得它是一種交流…（B4：318）

受訪者B16則表示找小說不像查詢一般資料，是種互動與分享的過程，可以讓人產生共鳴。

…讀小說跟找資料是不一樣的，找資料是…因為找資料是靠自己，…可是小說就是…小說是一種讓你產生共鳴，那你會願意跟這個人分享，或者，就是，也不是對他分享，就是你會跟他講，然後你會希望他給你更正…（B16：286）

7. 對臺灣地區公共圖書館提供小說讀者諮詢顧問服務之建議

茲彙整受訪者對臺灣公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務之建議，歸納為人員層面、閱覽環境層面、服務層面及行政層面等四類，分述如下。

(1)人員層面

於人員層面，受訪者認為讀者諮詢顧問服務館員「應具備服務熱忱及良好服務態度」、「宜招募同樣喜愛閱讀小說之人員」、「宜有足夠之人力提供服務」、「宜有計畫地培訓人員」，以及「不對特定類型小說有所偏見」等5項。

首先，受訪者認為由同樣喜愛閱讀小說且具服務熱忱的人員方能提供優質的服務，否則反將招致負面的評價。同時，受訪者亦提及館員的服務態度將影響讀者再次使用圖書館的意願。如受訪者B9與A6所言：

他一定要很喜歡看，他才不會覺得很乏味，很枯燥，…一定要先喜歡（閱讀小說）…不愛書的人，做不下去！（B9：410）

服務人員的好壞會影響借書人的心情，…圖書館員愛理你不理你，問話愛理不理的，可能會影響我再度上門的意願。（A6：118）

但若公共圖書館組織缺乏足夠人力將影響此項服務的品質，因此受訪者B1即建議應有足夠的人員提供服務；B6則更指出宜有專職人員提供服務，方能讓更多讀者共享資源：

…將來推廣的話也要考慮有沒有足夠的人力。（B1：230）

…最嚴重的就是人力啦！…能夠專職在圖書館的館員事實上還是希望他們人力能夠增加，能夠給讀者更多的資源，專職可能大家會更喜歡利用圖書館。（B6：158）」

為能充分地服務讀者，服務館員應廣泛地了解各類型的小說，並專精於某些類型之小說，正如B16所談及：

…一開始，須專精於一、二種，但之後，可能如果他提供這樣服務，那個館員可能就是需要廣泛，但他起碼要有一、二項專精的…。（B16：308）」

了解小說及讀者的館員，方能提供豐富的資訊，而提供諮詢顧問服務，亦必須有良好的溝通技巧，因此受訪者表示應有計畫地培訓適合的服務館員，誠如B2所建議：

而且不是一二天就可做得來，要累積很長一段時間才有這種素質…。（B2：236）

最後，由於讀者各有喜好，圖書館不應認為某類型小說內容乏善可陳，而拒絕提供讀者使用，例如受訪者B14即表示：

我覺得我們圖書館有點因噎廢食的感覺，因為現在的言情小說帶顏色的非常多，其實可以要出版社提書給你看內容，不只是有帶黃色的，有時候它也有生活功能。（B14：177）

(2)閱覽環境層面

受訪者對於閱覽環境層面建議包括：「宜設置專門的讀者諮詢顧問服務櫃台」、「閱覽環境宜舒適明亮」，以及「宜改進小說館藏之排架方式」等三項。因有專門的讀者諮詢服務櫃台可更吸引讀者的注意力，受訪者B9因此建議：

妳要有空間，有個地方放這個東西（讀者諮詢顧問服務台），這種規劃不是一二年就能那個的…（B9：403）

受訪者A6及B14亦認為，舒適的閱覽環境可改變讀者的觀感，除了願意留在館內閱讀，也會增加其再次進入圖書館的意願。

再者就是環境，因為他們這邊都保持得很乾淨，當然你來的意願會更提高，若像是市場一樣，來的意願就不會很高。（A6：118）

有些圖書館的佈置就讓你在圖書館覺得，那種舒適感跟那種感覺，…讓你覺得圖書館不只是圖書而已，有種像人家講的休閒的那種感覺，佈置得非常地休閒，那種圖書館給你的感覺是很想整天窩在這裏，把書好好地看下去…（B14：171）

受訪者B11提到若能將知名作家的作品分區置放，以此作為改進小說館藏之排架方式，將更可使於尋找希望閱讀之小說。

就是可能是大作家的書排在一起，我覺得還不錯啦！（B11：448）

(3)服務層面

本研究之受訪者對服務層面的建議包括：「圖書館定期依讀者個人閱讀興趣檔，提供其所需之小說相關訊息」、「規劃讀者諮詢顧問服務專屬網站，供讀者不限時間、地點尋得希望閱讀之小說」、「提供印刷式及電子式參考工具協助其尋得希望閱讀之小說」、「提供如網站及電話諮詢等多元服務管道」，以及「宜有充足之小說館藏」等五項。

其中，以「圖書館定期依讀者個人閱讀興趣檔，提供其所需之小說相關訊息」為例，受訪者B12認為讓讀者登記讀者興趣檔，可依讀者需求傳送符合其需要的資訊，方不至於造成讀者的困擾：

我覺得它們在做這網站時，要分什麼樣的書籍你是想接收的，而不是他們都一直這樣過來…也不要太多，一直一直給，我會覺得很煩。（B12：389）

另外，由於網路的普及與便利性，受訪者B12表示應「規劃讀者諮詢顧問服務專屬網站」，供讀者不限時間、地點尋得希望閱讀之小說：

優先來做我覺得是網路上面的東西吧！我覺得網路的架設蠻重要的，因現在大部分人是使用網路呀！…我覺得我們那些同輩的人都是回家上網查，有問題也都用msn打，所以我覺得網路是要先有的東西。…（B12：366）

受訪者亦認為圖書館可以MSN網路即時通訊、電子論壇或討論群等方式，與其他讀者或館員透過網路交談，對其尋找希望閱讀的小說將有所幫助。如此，除可與同好分享閱讀小說後的心情及感受外，亦可互相協助解決問題。茲舉受訪者B16之敘述如下：

這是很有幫助的，因知道有一群，就是這樣讀者群這樣子，然後可以一起討論，然後有問題，就是自己的問題，可能馬上就有人幫你解決，而且不一定

要館員，因館員有可能不知道，其他同好馬上可以解決。(B16:212)

每位讀者習慣使用之服務管道不同，有些習慣使用網路，有些則會用電話詢問，因此受訪者A3建議亦宜提供電話諮詢服務：

有的人沒有網路，要有電話可以問！(A3:286)

而受訪者A6則認為豐富的館藏可滿足讀者對小說的需求，若有專門蒐藏小說之公共圖書館則對其更為便利。

我覺得藏書量要夠，不要說這個沒有那個沒有，如果一個作者出的一系列的書，你不要說這個沒有那個沒有，那看一系列的書當然希望一本不漏也看得到是最好的。(A6:116)

由上述受訪者意見可知，倘若圖書館能提供充足的小說館藏可讓讀者有豐富的選擇，加上印刷式及電子式參考工具，將可協助讀者查詢希望閱讀的小說。另外，由於受訪者習慣使用的服務管道不同，有的習慣使用網路，有的喜好透過電話詢問，因此圖書館亦應提供多元的服務管道，例如架設網站提供服務與嘉惠無法親自到館使用之讀者。除此之外，亦應登記讀者興趣檔，定期提供讀者所需的小說訊息。

(4)行政層面

受訪者在行政層面的建議則有：「宜有相關行政主管的支持」、「宜針對讀者諮詢顧問服務進行行銷推廣工作」、「針對上班族需求，延長提供讀者諮詢顧問服務之時間」等三項，茲分項說明如下。

讀者諮詢顧問服務若欲有良好的發展，則必須有行政上的大力支持。亦即圖書館的行政管理人員必須做出承諾支持此項服務，並鼓勵圖書館員工分享此願景(Baker, 1993; Balcom, 1998)。本研究受訪者B9與B10均提到此觀點：

那也要上面批下來你才能做呀！(B9:405)

也要上司同意呀！也是很好！有這樣的服務也是很好呀！(B10:407)

此外，如同受訪者A5與A4所言，良好的服務亦須有足夠的行銷與推廣，方能讓有興趣的讀者得知此項服務訊息：

…參考諮詢服務可以很明確地告訴我們的讀者，公共圖書館的服務也可以做小說的服務，讓民眾知道的話，我想會有很多人用。重點是說，要讓民眾知道公共圖書館參考服務也可以問小說的問題。(A5:120)

張貼海報呀！有些人比較少上網，若有海報張貼在圖書館，讓讀者比較知道！(A4:229)

受訪者B11表示，若提供讀者諮詢顧問服務之時間與其工作時間相同，則其將無法使用此項服務，因而建議應延長服務時間：

…可是就是不要像那種一般開放時候都給學生哪！可能是到10點左右還不錯吧！(B11:460)



四、結 論

本研究共計訪談 22 位臺北都會區公共圖書館小說成人讀者，以了解其於圖書館借閱小說時遭遇之困難與解決之道，以及對讀者諮詢顧問服務的看法及希望之服務內容。研究結果歸納整理已詳述如前。茲進一步歸納結論如下。

(一)小說之成人讀者於圖書館借閱小說時遭遇之困難與解決之道

根據訪談結果，受訪者於公共圖書館借閱小說所遭遇的主要困難，乃無法尋獲欲閱讀之小說。即當受訪者並非尋找特定小說或特定作者的作品時，往往囿於館藏系統並未提供小說類型或情節等查檢項目，而無法從龐大館藏中利用檢索系統尋得能滿足休閒需求之小說。至於解決之道則如下所列。

1. 改以「借閱他書」為無法尋得有興趣閱讀小說時之作法

當讀者在圖書館找不著有興趣閱讀之小說時，9 位受訪者提及會「借閱他書」，例如繼續瀏覽其他小說、尋找同類型小說，或找同作者之不同作品，或改借非小說。但也有 7 位受訪者表示會選擇放棄不繼續尋找，「至書店、租書店或其他圖書館尋找」亦為受訪者可能之作法。

2. 無法尋得希望閱讀之小說時，無強烈意願尋求館員協助

研究結果顯示，於圖書館無法尋得希望閱讀之小說時，有 16 位受訪者表示不會尋求館員協助，僅有 6 位受訪者表示會尋求館員協助。由此可見本研究多數受訪者找不著有興趣閱讀之小說時，無強烈意願尋求館員協助。受訪者表示主要原因為「認為館員對小說之知能不足」，而臺灣之公共圖書館館員人力普遍不足，因此總令讀者感覺櫃台人員相當忙碌而無法撥冗回答問題。此外，受訪者亦因館員之態度而影響其尋求館員協助之意願。

3. 對館員主動提供協助之需求較不明顯

受訪者表達當無法尋得希望閱讀的小說時，希望館員主動提供協助之受訪者有 12 位，因其認為館員較了解館藏，且在有人員主動提供協助情形下，將可提高其對圖書館的滿意度，增加再次使用圖書館的意願，亦可透過與館員的諮詢過程，與人分享閱讀的感受。不希望館員主動提供協助之受訪者有 10 位，原因乃是「覺得受到打擾」、「認為尋找小說乃隨性之事」、「感覺有壓力」，且「會有被強迫推銷的感覺」等。

(二)小說之成人讀者對讀者諮詢顧問服務看法及希望服務內容

1. 「完善之陳列與管理」與「書訊之提供」可協助讀者尋得個人希望閱讀之小說

本研究結果發現，「完善之陳列與管理」及「書訊之提供」將可協助讀者於圖書館內找到希望閱讀之書籍。受訪者希望圖書館能以專櫃方式陳列小說，並

於書架上明確地指出小說類書籍的存放區塊與小說類型，以使其更容易且快速地找到希望閱讀的小說。另由於小說館藏流通量甚高，若圖書館未經常整理書架，將造成小說讀者尋書之困擾。而圖書館尚可藉由「提供借閱排行榜或新書推薦等公告」、「提供解題書目與書目清單」、「主題展示」等方式協助讀者尋找其希望閱讀之小說。

2. 設置專責單位及專任人員為未來規劃之方向

本研究結果顯示，約有11位受訪者認為公共圖書館有必要設置專責單位或專任人員提供諮詢顧問服務，而有7位受訪者則持相反意見。

3. 肯定與館員諮詢晤談對尋得希望閱讀的小說有所助益

16位受訪者表示，透過與讀者諮詢顧問服務的館員晤談可延伸閱讀的範圍，節省尋找書籍的時間，因此對其尋找希望閱讀之小說乃是有幫助的。雖有八成受訪者肯定透過讀者諮詢顧問晤談可協助其找到希望閱讀之小說，但亦有4位受訪者由於不喜歡麻煩他人，或僅喜歡對熟識的人詢問問題，而不認為透過諮詢晤談可協助其找到希望閱讀之小說。

4. 小說類型等查檢項目可使其更方便快速地尋得希望閱讀之小說

13位受訪者認為圖書館提供小說類型、角色、情節、心情、場景、步調等與小說有關查檢項目，可協助其尋得希望閱讀之小說及縮短尋找時間；但有7位受訪者認為對其並無多大助益。因此可知，多數受訪者仍肯定圖書館提供小說類型等查檢項目，對其尋得希望閱讀之小說及縮短尋找時間有所助益。

5. 尋求希望閱讀之小說時，有使用小說參考工具需求

本研究結果顯示，有19位受訪者認為個人在尋求希望閱讀之小說時，使用參考工具可縮短其尋找書籍之時間，由此顯示大部分受訪者對參考工具有強烈之使用需求。由於受訪者之閱讀及使用習慣，因此對於紙本及電子式參考工具各有所好者，但臺灣地區可用於讀者諮詢顧問服務之參考工具並不多。

6. 肯定讀者諮詢顧問服務可協助其尋得希望閱讀之小說

22位受訪者皆肯定公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務，「可更方便快速地找到希望閱讀的書籍」、「獲得更多與小說有關的訊息以延伸閱讀的興趣與範圍」、「可更了解作家和書籍」、「可培養閱讀的習慣」、「貼心的個人化服務」、「有可相互交流與分享閱讀感受的人」，因此對協助其個人尋得希望閱讀之小說有所助益。

7. 「人員」、「閱覽環境」、「服務」及「行政」為未來臺灣公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務時應注意之層面

本研究受訪者對臺灣地區公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務之建議可歸納為人員層面、閱覽環境層面、服務層面及行政層面等四項。在人員方面，受訪者認為館員的服務態度良窳及熱忱將影響其使用圖書館之意願，而館員對小說

之知能，以及是否有足夠人力提供服務，亦為影響其觀感之重要因素。在閱覽環境方面，設置專門的讀者諮詢顧問服務櫃台、閱覽環境宜舒適明亮，以及改善小說館藏之排架方式等營造良好閱覽環境亦相當重要。此外，在服務方面，尤須注意參考工具、服務管道及書訊等之提供，而在行政方面，受訪者表示相關行政主管的支持、讀者諮詢顧問服務之行銷推廣及延長服務時間等，可讓更多讀者受惠於此項服務。

五、建 議

綜整研究結果，研究者針對公共圖書館界、圖書資訊專業教育、圖書資訊相關專業組織提供下列數項建議。茲逐項說明如下。

(一)公共圖書館界

本研究所有受訪者皆認為公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務，將可協助其個人尋得有興趣閱讀之小說。爰此，研究者建議臺灣地區公共圖書館宜著手規劃讀者諮詢顧問服務，具體可行作法則如下所述。

1. 重視各種類型小說館藏之蒐集

本研究中，受訪者喜愛閱讀之小說類型甚為多元，且亦有愈來愈多讀者透過網路取得希望閱讀之小說。因此，公共圖書館宜重視包含網路小說等各種類型小說館藏之蒐集，以滿足讀者對各類型小說之需求。至於大部分讀者喜好之小說類型為何，則尚待進一步調查與研究。

2. 改善小說之排架方式

本研究受訪者期待圖書館能改善小說館藏之排架方式，並清楚地於書架上標示各種小說類型，以協助其更容易快速地尋得希望閱讀之小說。因此，建議臺灣公共圖書館可明確地標示小說類書籍之存放區位，並將高借閱率之小說類型另以專區方式陳列，以協助讀者能更易尋得希望閱讀之小說。

3. 編製讀者諮詢顧問服務參考工具

美國公共圖書館讀者諮詢顧問服務之參考工具包括印刷式讀者諮詢顧問服務資源，如一般性及特定通俗文類的書評期刊，以及商業性電子資料庫。本研究結果顯示，多數受訪者表達希望圖書館能提供讀者諮詢顧問服務參考工具，以協助其尋找希望閱讀之小說。然而在臺灣地區，與讀者諮詢顧問服務相關之參考工具相當不足，實有待圖書館及各界合作與努力。因此，建議公共圖書館可編製各種小說類型之解題書目與書目清單，並與圖書資訊相關領域，如出版界、資料庫製作廠商等合作，出版印刷式參考工具，或設計開發可查尋小說類型、角色、情節、心情、場景、步調等吸引力要素之小說電子資料庫，協助讀者尋找希望閱讀的書籍。

4. 對讀者諮詢顧問服務館員施以適當培訓

部分受訪者表示在公共圖書館內尋找希望閱讀之小說時，並不會尋求館員協助，乃因其認為館員對小說之知能不足，且館員不了解其個人之閱讀興趣，因而公共圖書館宜對從事讀者諮詢顧問服務的館員施以適當的培訓，使其有能力勝任此項工作。

(二)圖書資訊專業教育

對於圖書資訊學界，研究者建議圖書資訊相關系所宜開設讀者諮詢顧問服務專業課程，並鼓勵圖書資訊相關系所教師從事讀者諮詢顧問服務研究。本研究所有受訪者皆認為公共圖書館提供讀者諮詢顧問服務，可協助其尋得有興趣閱讀之小說，可見此項服務在後現代社會重視愉悅閱讀的市場中有其潛在需求。然而，就研究者查檢臺灣地區之圖書資訊相關系所於網站所提供的課程內容，似乎僅有陳書梅教授於臺灣大學圖書資訊學系之「閱讀與圖書館」課程單元，講授讀者諮詢顧問服務之相關理念與實務作法。因此，研究者建議臺灣之圖書資訊相關系所宜開設讀者諮詢顧問服務相關課程，例如：「讀者諮詢顧問服務概論」、「成人讀者閱讀行為及閱讀需求」、「通俗小說類型介紹」等。如此，方能讓圖書資訊相關系所學生於學校教育中，即對此項服務有初步之了解並具備規劃及執行讀者諮詢顧問服務之相關知能，以利其於未來之實務工作中可順利開展此項服務。圖書資訊相關系所教師若能積極從事讀者諮詢顧問服務之研究，將可豐富此項服務之理論基礎，進而可作為實務界規劃及執行此項服務之依據。

(三)圖書資訊相關專業組織

1. 宜設立讀者諮詢顧問服務專門委員會

建議圖書資訊相關學會，如中華民國圖書館學會、中華圖書資訊學教育學會，設立讀者諮詢顧問服務之專門委員會，以有計畫地推行讀者諮詢顧問服務，並鼓勵對讀者諮詢顧問服務有興趣之個人及專家學者進行意見交流，及發表相關論文及研究成果。

2. 開設相關教育訓練課程

中華民國圖書館學會等圖書資訊相關專業組織，可開設讀者諮詢顧問服務之相關研習班或舉辦相關之研討會，以讓圖書館從業人員有進修及學習之管道。同時，亦可開設遠距教學課程，以供在學學生及在職館員透過遠距通訊或網路科技的學習管道，即可獲得學習讀者諮詢顧問服務知能的機會。目前已知中華民國圖書館學會自2005年開始，已連續數年委託臺灣大學圖書資訊學系開設閱讀與圖書館相關主題之研習班。建議可仿此合作模式，開設更多與讀者諮詢顧問服務相關之課程。

參考文獻

- 李力昌(2005)。休閒社會學。臺北市：偉華。
- 林呈潢(2003)。參考服務概述。在張淳淳、張慧銖、林呈潢、嚴鼎忠、賴美玲編著，參考資源與服務(頁287-304)。臺北市：國立空中大學。
- 林載爵(2004)。擁抱小說的魅力。在聯經編輯部編，最愛一百小說(頁3-4)。臺北市：聯經。
- 邱炯友(2001, 7月)。數據的迷思：從圖書借閱排行榜看出版銷售損益。全國新書資訊月刊, 31, 8-14。
- 邱炯友、花湘琪、陳冠華(2001, 12月)。圖書館借閱排行榜之閱讀風貌。中國圖書館學會會報, 67, 27-49。
- 張鼎鍾、張育慈(2004, 12月)。終身學習與圖書館。中國圖書館學會會報, 73, 13-20。
- 陳書梅(2001, 12月)。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(2005)。新時代公共圖書館服務與閱讀。臺北市立圖書館館刊, 22(4), 87-95。
- 楊國賜(1987)。社會教育的理念。臺北市：師大書苑。
- 楊曉雯(1997)。高中生閱讀行為研究：以臺北市立建國高級中學學生為例。資訊傳播與圖書館, 3(4), 75-88
- 葉乃靜(1998)。從閱讀談通俗讀物之蒐藏。大學圖書館, 2(2), 120-134。
- 網路與書編輯部(2001)。閱讀的風貌。臺北市：網路與書。
- 臺北市立圖書館(2005)。臺北市閱讀風氣及市民閱讀型態之研究。臺北市：臺北市立圖書館。
- 遠見雜誌民調中心(2007)。遠見雜誌「閱讀大調查」。上網日期：2009年7月15日，檢自：http://www.gvm.com.tw/gvsrc/200708_GVSRRC_Reading_C.pdf
- Baker, S. L. (1993). Laying a firm foundation: Administrative support for readers' advisory service. In Kathleen de la Peña McCook, & G. O. Rolstad (Eds.), *Developing readers' advisory service: Concepts and commitments* (pp.13-18). New York: Neal-Schuman.
- Balcom, T. (1998). Rediscovering readers' advisory: And its rewards. *Illinois Libraries*, 70(9), 583-586.
- Bunge, C. A., & Richard, E. B. (2001). History and Varieties of Reference Services. In Richard, E. Bopp, & Linda, C. Smith(Eds.), *Reference and information service: An introduction* (3rd ed., pp. 3-27). Englewood, Co: Libraries Unlimited.
- Chelton, M. K., & Smith, D. (2000). Talking with readers: A competency based approach to readers' advisory service. *Reference and User Services Quarterly*, 40(2), 135-142.
- 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.
- Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work*. New York.: McGraw-Hill.
- Moran, B. (2002). Readers' advisory services in public libraries: Making the connection between fiction readers and books. In Taipei Public Library (Eds.), *International conference on public library management* (pp.169-186). Taipei: Taipei Public Library.
- Neill, S. N. (1992). Why books? *Public Library Quarterly*, 12(2), 19-28.

- North Carolina Public Libraries. (2008). *NC public library statistics 2007/2008*. Retrieved July 13, 2009, from <http://statelibrary.ncdcr.gov/ld/plstats0708/0708table10.pdf>
- Ross, C. S. (1991). Readers' advisory service: New directions. *RQ*, 30(4), 503-518.
- Saricks, J. G., & Brown, N. (1997). *Readers' advisory service in the public library*. Chicago: American Library Association.
- Saricks, J. G., & Brown, N. (2005). *Readers' advisory service in the public library* (3rd ed.). Chicago: American Library Association.
- Towey, C. A. (2000, August). Flow: The benefits of pleasure reading and tapping reader's interests. *The Acquisitions Librarian*, 25, 131-140.

The Demand for Fiction Readers' Advisory Service in Public Libraries: An empirical study of adult readers in Taipei Metropolitan Area

Chen Su-May Sheih*

Associate Professor
Department of Library and Information Science, National Taiwan University
Taipei, Taiwan
E-mail: synn@ntu.edu.tw

Shu-Hua Chang

Librarian of Reader Services Division
National Tsing Hua University Library
Hsinchu, Taiwan
E-mail: shchang@lib.nthu.edu.tw

Abstract

The purpose of this study were to explore the demands for fiction readers' advisory service in public libraries. Semi-structured interviewing method was employed that amounts to 22 fiction adult readers in Taipei metropolitan area. The results of this study indicated that readers' advisory service will be helpful in finding the desired fictions for the 22 adult participants who are heavy fiction readers. Based on the findings, Implications and recommendations in terms of applications to library administration and education were proposed for future research.

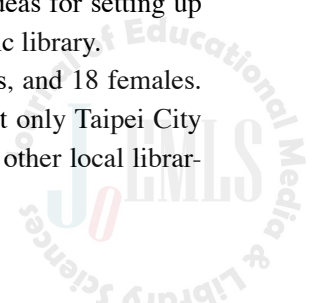
Keywords: *Readers' advisory service; Reading guidance service; Adult readers of fiction; Public library*

SUMMARY

This article focuses on the difficulties and possible solutions for the adult fiction readers in the public libraries. Patrons' perceptions and expectations about readers' advisory service offered by public libraries are also investigated. By conducting semi-constructed in-depth interviews with adult fiction readers in Taipei City Library, Taipei County Library, Xindian City Library, and its branch libraries, opinions about readers' advisory service were collected, analyzed, and structured. It is hoped that this study can obtain new insights and ideas for setting up the readers' advisory service for adult fiction readers in the public library.

This study interviewed 22 adult readers, including 4 males, and 18 females. The interviewees, all fiction readers, are frequent visitors to not only Taipei City Library, Taipei County Library, Xindian Library, but also some other local librar-

* Principal author for all correspondence.



ies in the Taipei Metropolitan. In order to get deeper understandings of the viewpoints on the readers' advisory service, the interviewees were asked to give their visiting experience not limited to Taipei City Library, Taipei County Library, and Xindian City Library.

The results of the study are categorized into "adult fiction readers' retrieving difficulties and possible solutions in the public library" and "adult fiction readers' perceptions and expectations for the readers' advisory service", which are described in the following sections.

Adult Fiction Readers' Retrieving Difficulties and Possible Solutions in the Public Library

The most often used alternative solutions for readers who are unable to retrieve interested fictions are "borrowing other titles", "abandoning the search", and "visiting a bookstore, using book renting services, or going to other libraries". The reason adult fiction readers are reluctant to ask for help from a librarian is because the interviewees think "librarians are lacking of common knowledge relevant to this book".

This study also shows, when adult fiction readers experience trouble in finding what he/she wants, some of them do not expect "the librarian proactively provides help". Those who expect "the librarian proactively provides help" believe that the librarian should know better about the library collections. Besides, these interviewees expressed that the sense of satisfaction would be increased if the librarian proactively supports readers; readers would also be encouraged to return to the library as well because the sharing of books could be exchanged when the readers' advisory service is provided by the library.

As for the readers who dislike the readers' advisory service from the librarian, they often feel "being interrupted", "searching novel is a mode of digging, should be a matter of ease and coziness", "having pressure from the librarian", and "being pushed to select certain titles".

Adult Fiction Readers' Perceptions and Expectations for the Readers' Advisory Service

In this study, the researchers learned from the interviewees that they believe when "the library collections are properly displayed and managed" and when "readers are informed by newsletters", they are able to receive adequate help in retrieving needed fictions. The most needed service, proposed by the interviewees, is "providing a bibliography list that includes books on exam keys". Besides, the interviewees also indicate "a dedicated department and dedicated staff to provide readers' advisory service" is a solid solution for helping readers retrieving needed fictions. Therefore, the above mentioned suggestions could serve as a

reference for future planning of the readers' advisory service in public libraries.

The interviewees of this study confirm the necessity of the readers' advisory service. They do believe that it would save the searching cost when first discuss with the librarian about the scope of the possible reading interests. They also think providing a certain index or tool for retrieving fictions would help adult fiction readers search more efficiently.

The interviewees, at the end, express a positive attitude towards the value of the readers' advisory service as it "helps readers retrieve needed books efficiently", "helps readers receive relevant information about the fiction for further readings", "helps readers come closer to the author and the fiction itself", "helps promote the reading habit", etc. These benefits all contribute to helping readers find what they want. Finally, the interviewees provide recommendations in four areas for the public library when planning the readers' advisory service in the future, which are the staff, the reading environment, the service, and the general administration.

Based on the results of the study, the researchers recommend that public libraries should start to plan the readers' advisory service. What could be proceeded are: paying attention to collecting various types of fictions, improving the shelving method of fictions, working on reference tools for the readers' advisory service, providing staff training for the readers' advisory service. For the academic, the researchers also suggest offering courses related to readers' advisory services and planning a series of "on the job trainings" for related topics combining the efforts and resources from the library as well as the library association.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCES FOR ORIGINAL TEXT

李力昌 [Lee, Li-Chang] (2005)。休閒社會學 [*Sociology of Leisure*]。台北市：偉華 [Taipei: Wey Far]。

林呈潢 [Lin, Cheng-Huang] (2003)。參考服務概述 [Cankao fuwu gaishu]。在 [In] 張淳淳 [Chang, Chew-Chew]、張慧銖 [Chang, Hwei-Chu]、林呈潢 [Lin, Cheng-Huang]、嚴鼎忠 [Yan Ding-Zhong]、賴美玲 [Lai, Mei-Ling] 編著 [eds.]，參考資源與服務 [*Cankao ziyuan yu fuwu*] (頁 287-304) [p. 287-304]。台北市：國立空中大學 [Taipei: National Open University]。

林載爵 [Lin, Zai-Jue] (2004)。擁抱小說的魅力 [Yongbao xiaoshuo de meili]。在 [In] 聯經編輯部編 [Linking bianjibu, ed.] 最愛一百小說 [*Zuiai yibai xiaoshuo*] (頁 3-4) [p. 3-4]。台北市：聯經。[Taipei: Linkingbooks]。

邱炯友 [Chiu, Jeong-You] (2001, 7月) [2001, July]。數據的迷思：從圖書借閱排行榜看出出版銷售損益 [Shuju de misi : Cong tushu jieyue paixingbang kan chuban xiaoshou sunyi]。全國新書資訊月刊 [*New Books: Recent Publications in Taiwan, ROC*]，31，8-14。

邱炯友、花湘琪、陳冠華 [Chiu, Jeong-You, Hua, Shiang-chi, Chen, Kuan-Hua] (2001, 12月) [2001, December]。圖書館借閱排行榜之閱讀風貌 [The reading fashion of the

- book-loans Ranking in library]。中國圖書館學會會報 [*Bulletin of the Library Association of China*] , 67 , 27-49。
- 張鼎鍾、張育慈[Margaret C. Fung, Chang, Yu-Tze] (2004, 12月) [2004, December]。終身學習與圖書館[Life learning and library]。中國圖書館學會會報 [*Bulletin of the Library Association of China*] , 73 , 13-20。
- 陳書梅[Chen, Su-May Sheih] (2001, 12月) [2001, December]。公共圖書館讀者諮詢顧問服務析論[Reader's advisory service and the public library]。中國圖書館學會會報 [*Bulletin of the Library Association of China*] , 67 , 9-25。
- 陳書梅[Chen, Su-May Sheih] (2005)。新時代公共圖書館服務與閱讀[Public Library Service and Reading]。臺北市立圖書館館刊 [*Bulletin of the Taipei Public Library*] , 22(4) , 87-95。
- 楊國賜[Yang, Guo-Ci] (1987)。社會教育的理念 [*Shehui jiaoyu de linian*]。台北市：師大書苑 [Taipei: Shtabook]。
- 楊曉雯[Yang, Hsiao-Wen] (1997)。高中生閱讀行為研究：以臺北市立建國高級中學學生為例[The reading behavior of the students in the Taipei municipal chienkuo senior high school]。資訊傳播與圖書館 [*Journal of Information, Communication, and Library Science*] , 3(4) , 75-88。
- 葉乃靜[Yeh, Nei-Ching] (1998)。從閱讀談通俗讀物之蒐藏[Reading behavior and the acquisition of popular stories in the library]。大學圖書館 [*University Library Quarterly*] , 2(2) , 120-134。
- 網路與書編輯部[Net and Books bianjibu] (2001)。閱讀的風貌 [*Yuedu de fengmao*]。台北市：網路與書 [Taipei: Net and Books]。
- 臺北市立圖書館[Taipei Public Library] (2005)。臺北市閱讀風氣及市民閱讀型態之研究 [*Taipei city yuedu fengqi ji shimin yue du xingtai zhi yanjiu*]。台北市：臺北市立圖書館 [Taipei: Taipei Public Library]。
- 遠見雜誌民調中心[Global View Survey Research Center] (2007)。遠見雜誌「閱讀大調查」 [*Global View yuedu da diaocha*]。上網日期：2009年7月15日 [Retrieved July 15, 2009] , 檢自 [from] : http://www.gvm.com.tw/gvsrc/200708_GVSR_C_Reading_C.pdf
- Baker, S. L. (1993). Laying a firm foundation: Administrative support for readers' advisory service. In Kathleen de la Peña McCook, & G. O. Rolstad (Eds.), *Developing readers' advisory service: Concepts and commitments* (pp.13-18). New York: Neal-Schuman.
- Balcom, T. (1998). Rediscovering readers' advisory: And its rewards. *Illinois Libraries*, 70(9), 583-586.
- Bunge, C. A., & Richard, E. B. (2001). History and Varieties of Reference Services. In Richard, E. Bopp, & Linda, C. Smith (Eds.), *Reference and information service: An introduction* (3rd ed., pp. 3-27). Englewood, Co: Libraries Unlimited.
- Chelton, M. K., & Smith, D. (2000). Talking with readers: A competency based approach to readers' advisory service. *Reference and User Services Quarterly*, 40(2), 135-142.
- 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.
- Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work*. New York.: McGraw-Hill.
- Moran, B. (2002). Readers' advisory services in public libraries: Making the connection be-

- tween fiction readers and books. In Taipei Public Library (Eds.), *International conference on public library management* (pp.169-186). Taipei: Taipei Public Library.
- Neill, S. N. (1992). Why books? *Public Library Quarterly*, 12(2), 19-28.
- North Carolina Public Libraries. (2008). *NC public library statistics 2007/2008*. Retrieved July 13, 2009, from <http://statelibrary.ncdcr.gov/ld/plstats0708/0708table10.pdf>
- Ross, C. S. (1991). Readers' advisory service: New directions. *RQ*, 30(4), 503-518.
- Saricks, J. G., & Brown, N. (1997). *Readers' advisory service in the public library*. Chicago: American Library Association.
- Saricks, J. G. , & Brown, N. (2005). *Readers' advisory service in the public library* (3rd ed.). Chicago: American Library Association.
- Towey, C. A. (2000, August). Flow: The benefits of pleasure reading and tapping reader's interests. *The Acquisitions Librarian*, 25, 131-140.

