

公共圖書館的推廣服務

在鄉鄉都有圖書館的政策下，國內公共圖書館的設立可算普遍。政府對公共圖書館的軟硬體設備也很重視，例如，台灣省政府教育廳最近幾年來都編列預算，補助全省鄉鎮圖書館購買圖書或視聽資料。整體而言，國內公共圖書館的設施與資源都有一定的水準，然而，許多公共圖書館並未能真正發揮功效，使用的情形並不理想。有些圖書館每天平均借書人數不到十人，有些圖書館有設備齊全的視聽室卻乏人利用。民眾不利用圖書館的原因很多，但圖書館未能主動地將本身的資源與服務讓民眾瞭解應該是一個主要的原因。

所謂推廣服務是指圖書館藉助各種活動及措施，提昇民眾對圖書館的興趣及使用圖書館的能力，使圖書館的資源與服務能發揮其功能的一種措施。公共圖書館不像其它類型的圖書館，它的服務對象很廣泛，更需要藉著推廣服務吸引不同需求的民眾來利用圖書館。公共圖書館的推廣服務項目包羅萬象，一般而言包括：圖書巡迴車、巡迴書籍、展覽、演講、說故事、音樂欣賞、影片欣賞、閱讀指導、技能研習、與圖書館利用有關的競賽等等。有些圖書館很熱衷舉辦親子遊戲、捏麵人或放風箏等民俗活動，參加的民眾也很踴躍，再加上這

系主任 吳明德教授

類活動常有地方政治人物參與而熱鬧非凡，等到活動結束，圖書館照樣門可羅雀，圖書館的各種資源依然乏人問津。這些熱鬧的活動並非不能舉辦，只是，無論活動的內容為何，其目的都應該與圖書館資源的利用有關，有些圖書館在舉辦推廣服務時往往忽略了這點。換言之，圖書館從事推廣服務時，不只要吸引民眾參與活動，還要藉助這些活動吸引民眾利用圖書館的資源。其實，在舉辦許多活動時，圖書館只要稍微動點腦筋，就可以使這些活動與圖書館的資源結合在一起。例如，在舉辦演講或展覽時，如能將圖書館內蒐藏與演講或展覽主題相關的資料編輯成書目，發給參與活動的民眾，必然可以增加該主題相關資料的使用率。另外，圖書館若能配合民俗活動，展出館內蒐藏有關民俗的圖書或剪報，也能激起民眾借閱該類圖書資料的興趣。

公共圖書館在規畫推廣服務時首先要分析社區的特性，選擇符合民眾需求的活動，在某個圖書館辦得成功的活動不見得在另一個圖書館也同樣受歡迎。在規畫推廣服務時也要考慮服務對象的特性，不同類型的民眾除了興趣不同外，其作息時間也往往有異。例如，針

對家庭主婦所辦的活動在白天舉行比在晚上舉行能夠吸引更多的人參加；而為小朋友所辦的活動最好在周末或假日舉行。不少公共圖書館的開放時間與社區部份民眾的作習時間不能配合，如果圖書館下午五點即關閉，則許多上班族就沒有機會到圖書館借書，在工廠或其它定點設置巡迴書箱就能方便許多民眾。

公共圖書館多半人手不足，而推廣服務卻需要許多人力。退休的老人、家庭主婦、學校老師、上班族、青年學生都可以是圖書館的義工。例如，圖書館想要舉辦說故事的活動，小學老師就是很好的人選；舉辦音樂欣賞，就讀音樂科系的大專青年可以是圖書館的好幫手。圖書館員應該與社區建立良好的公共關係，多參與活動，以瞭解社區內有那些人材，並將這些人材的資料建檔，以備需要時請求協助。有些義工則可藉公開招募的方式獲得，經過甄選即任用。找到熱心的民眾擔任義工並不困難，但如何建立有效的義工制度卻不容易。圖書館應該將義工的資格、工作項目、服務守則、考核等詳細規範。雖然義工都是自願參與圖書館的推廣服務，但適當的獎勵更能夠激勵其服務意願，因此圖書館要有義工的福利及獎勵辦法。

公共圖書館舉辦推廣服務也面臨缺

乏經費的情形，無論向上級爭取經費或是向社區內的企業或民眾募捐，都必須要有良好的活動企畫書。企畫書的內容應包含活動宗旨、活動內容、活動對象、時間、地點、經費預算等項目。同樣地，如果館員平時就與社區建立了良好的關係，在辦理推廣活動時就比較容易從社區中得到經費上的支援。

圖書館的推廣活動都希望民眾多多參與，因此，活動的宣傳必須重視。圖書館可以製作海報，張貼在適當的場所，也可印刷傳單放置在圖書館或分送到社區內的學校、工廠或其它相關的機構。有經驗的圖書館都知道，報紙是非常有效的宣傳媒體。比起海報與傳單，透過報紙預告活動的消息，可以使更多的民眾知道圖書館將要舉辦那些活動。活動結束時，圖書館最好做一個問卷調查，瞭解民眾對該次活動的意見，以做為日後舉辦類似活動的參考。

公共圖書館有教育民眾及提供民眾正當休閒娛樂的功能。在民眾資訊需求日益殷切的情切下，圖書館除了努力蒐集圖書資料供民眾利用外，更不可忽視推廣服務。公共圖書館應該積極舉辦各種活動，加強民眾對圖書館的認識，進而能充分利用圖書館的各種資源及服務，使它成為社區民眾生活的一部份。