

公共圖書館疏忽的環節：青少年服務

A Missing Link in the Services of the Public Libraries: Young Adult Services

范豪英

Ellen Hao-Ying F. Liu

國立中興大學圖書資訊學研究所教授
Professor, Graduate Institute of Library and Information Science,
National Chung-Hsing University

【摘要 Abstract】

以全民為服務對象的公共圖書館，重視成人與兒童讀者，提供豐富多元的資源。而正值身心發展的關鍵時期的青少年讀者，卻未獲得同等的重視。本文就「青少年」的意義、青少年服務的重要性、公共圖書館發展青少年服務的相關因素提出討論。最後建議先自人力與館藏兩種基礎資源著手調整，開始建置青少年服務，使公共圖書館的全民服務，得以完整。

Public libraries should aim at serving all people of the community. In reality, these libraries provide abundant materials and various information services to adults and children, who are considered main users. Young adults, facing rapid and trying stages of development, are often neglected in the track of information services. The article attempts to define “young adults,” to delineate the importance of young adult services, and the related factors in establishing such services. The author concludes with some suggestions on initiating young adult services by adjusting personnel and collections, two basic and existent resources in the library.

【關鍵詞 Keyword】

公共圖書館；青少年服務；青少年服務館員；青少年館藏

Public Library; Young Adult Services; Young Adult Services Librarian; Young Adults Collection

壹、前言

公共圖書館近年來在積極拓廣與行銷閱讀時，已經注意到許多群體有其特殊資訊需求。因而針對兒童、婦女、老

人、原住民、外籍人士等讀者群體，許多公共圖書館提供了不同的資源與服務。在種種閱讀活動中，以兒童閱讀活動獲得較多的社會關切，也取得較顯著的成效。文建會將民國 89 年訂為「兒

童閱讀年」，教育部也自民國 89 年 9 月推動為期三年的「全國兒童閱讀實施計畫」(註 1)。各地公共圖書館紛紛推出親子共讀、班級訪問、說故事、兒童讀書會等活動，情況熱切。稍後更有臺北市立圖書館與臺中縣的鄉鎮圖書館推動「閱讀起步走」運動，汲取英國推動 Bookstart 的經驗，將兒童閱讀往下紮根到嬰幼兒階段。實務上，公共圖書館重視成人與兒童讀者，為他們提供資源與服務的豐富多元，令人讚佩；相形之下，國內許多公共圖書館對青少年讀者的服務，就顯得特別欠缺。本文擬就青少年服務的重要性及圖書館可提供的基礎資源，提出討論與建議。

貳、青少年讀者

一、「青少年」的意義

青少年一詞，大體上指的是介於兒童期與成人期之間的一個發展階段。青少年的身心發展，日臻成熟，是由兒童期逐漸社會化，成為成熟的成年人的過渡時期。但是要明確地界定青少年的年齡範圍，卻不容易。

這個名詞受到心理學、生物學、社會學、法理等觀點的影響，在年齡的界定上各國無一致的標準。聯合國將之界定為 15-24 歲，世界衛生組織界定為 10-20 歲(註 2)。我國兒童及少年福利法中，所稱少年「指十二歲以上，未滿十八歲之人。」(註 3)同時，我國青少年事務促進委員會「在參考各部會意

見，以及對學制、各種相關法律做一整體考量後，將『12-24 歲』定義為適切的青少年年齡界定。」(註 4)

同樣地，國內外的圖書館界專家對青少年的年齡範圍認定，亦不盡相同。在眾說紛紜之中，影響層面極廣的美國「青少年圖書館服務協會 (Young Adult Library Services Association, 簡稱 YALSA)」，界定青少年服務對象為 12-18 歲這段時期(註 5)。更有專家因這一階段跨越時期長，而青少年又發展快速，將青少年時期再細分成青少年前期、中期及後期(註 6)。國內學者理論上認同圖書館應具青少年服務的項目，服務對象擴及範圍較寬，訂在 10 至 20 歲階段(註 7)。民國 90 年的一份研究指出，國內實際提供服務的圖書館工作人員，在界定青少年讀者的年齡範圍時，則以 12-18 歲最多(註 8)。

不論專家與館員如何界定青少年的年齡起迄範圍，所謂青少年期都指的是銜接兒童期與成人期的一段過渡時期。再者，個人身心發展遲速不一，公共圖書館從社教與服務的立場，似不宜十分嚴格地依年齡來界定青少年。為青少年提供的種種服務或活動，亦不宜嚴格地依年齡 12-18 歲做限制，彈性地向上或向下延伸兩、三歲，與服務宗旨並不相悖。

二、青少年時期發展特性

嬰幼兒至兒童期的孩童，大多給人可愛、討喜、令人寶貝的感覺。及至青少年時期，這一族群引人注目的常是他

們的強烈自我意識以及他們引起的社會問題，例如：追求流行、特殊暗語、偶像崇拜、飆車等情形。青少年逐漸形成其獨特的價值觀、人生態度與生活方式，歸集成同齡的特殊文化，有時被稱為青少年次文化，以有別於主流文化（註 9）。而有些學者分析青少年次文化後，所標顯的趨勢，如逸樂鬆軟的價值取向、膚淺刻薄的語言形式、封閉唯我的圖像思考、短暫唯我的人生態度、盲從瘋狂的偶像崇拜、逃避退縮的藥物濫用現象、偏差暴力的問題行為（註 10）。這些描述的文字，內含負面因素頗多；類此的行為與表現，不但讓一般成人難以接受，有時連家長、教師都感到與青少年溝通不易。

但是，亦有學者指出青少年階段具有許多其他的發展特色，擇要綜合如下：

- (一)生理上快速成長與發育接近成熟，到青少年後期對兩性關係、自身社會角色、擇業、進修等產生好奇、期待。
- (二)社會接觸漸多，開始減少依賴父母，情緒表達逐漸獨立。
- (三)與同儕相處的時間及相互的影響，與日俱增。
- (四)發現自我，建立人際關係。
- (五)智能發展上，注意持久力與記憶力增強，推理能力迅速發展，思考模式從具體進展到抽象。
- (六)熟諳上網技術，喜用網際網路找資訊與娛樂。
- (七)情緒不穩定，容易焦慮不安；成人的

要求與指責，容易引起他們反抗的心理（註 11-14）。

上述青少年時期的一些發展特色，顯示在這段時期青少年因為身心發展快速，造成思想上與行為上的巨大改變，甚至偏差，實為人生之一關鍵時期。公共圖書館如何在此關鍵時期，發揮其社教功能，協助青少年社會化，導引他們發展正面的青少年次文化，達到可勝任一個公民的知能，實在關係重大。

三、青少年服務的名實與需要

實際走訪各級公共圖書館及其網站，很少看到特為青少年辦理推廣閱讀的相關活動。有關青少年閱讀與青少年服務的研究報告，近年來數量漸增，得到的結論多是閱讀風氣不盛（註 15），以及青少年服務未獲公共圖書館應有的重視（註 16-18）。

根據一項民國 90 年對縣（市）級以上 27 所公共圖書館青少年服務現況的調查，在回收的 26 份資料中，有專責館員服務青少年之館有 4 所（15.4%），有獨立青少年館藏空間者有 1 所（3.8%），23 所（88.5%）圖書館表示有青少年館藏，但與一般館藏陳列在一起（註 19）。再檢視有編列一定的青少年資料採購經費者，僅有 2 館（7.7%），而未編列青少年資料採購經費之圖書館達 24 所（92.3%）（註 20）。這些數字首先說明了大多數受訪圖書館可能不特別區分青少年館藏資料與一般館藏資料，再者，他們對青少年館藏，並未做系統性地徵集與發展。而

專責青少年服務的館員數量偏低，同樣顯示大多數圖書館並未特別界定青少年族群，將青少年服務歸併入兒童或成人服務。縣（市）級以上的公共圖書館資源較為豐富，尚且未能重視青少年族群，而投注適當的人力與館藏資源，提供或發展青少年服務。至於數目多達四百餘所鄉鎮級的公共圖書館，資源較少，其青少年服務的實況，可能更薄弱。

被忽略的青少年，到底是多大的一個族群呢？若從人口數來看，民國 96 年底 10 至 14 歲人口數 1,618,280 人，15-19 歲人口數 1,620,326 人；10-19 歲的青少年共有 3,295,922 人，約占全國人口數 22,958,360 之 14.11%（註 21）。若從學制上看，95 學年度國中學生有 952,642 人，約占全國人口數 22,958,360 之 4.15%，高中、職學生 754,694 人，約占全國人數 3.29%（註 22）。國中至高中的學生人數即達 1,707,336 人，約占全國人數 7.44%。不論是 10-19 歲的 329 萬餘人，或是國、高中的 170 萬餘人，人數都很龐大。在公共圖書館亟思開發新的讀者群之際，此一族群是不應被忽視的。

在實際利用公共圖書館的人數方面，青少年亦是不容忽視的一群。依據前述民國 90 年對縣（市）級以上公共圖書館的調查，青少年進館人數占總人數 40.39%，而且前此五年來大部分圖書館的青少年進館人數，皆有增加（註 23）。綜合上面的數據，約占全國人口

14%的青少年，推估可能構成目前公共圖書館高達四成的客源。同時，這些數據也透露一些令人既欣慰又不安的訊息。值得欣慰的是，青少年雖處於課業、升學壓力的階段，仍有許多人會到圖書館去。令人不安的是，雖然青少年構成公共圖書館為數眾多的讀者群體，這些圖書館卻缺少專為他們規劃而置備的空間、人員、館藏、設備等資源與服務。以全民為服務對象的公共圖書館，實際上疏漏其中一個環節，呈現出服務的一個缺口。

參、發展青少年服務的相關因素

為填補服務的缺口，落實公共圖書館的青少年服務有其必要。就延伸接受服務的讀者年齡層而言，發展青少年服務，亦是兒童閱讀運動紮根後，很合乎邏輯的措置。兒童讀者長成青少年後，要有去處與閱讀資源，才有機會持續其閱讀興趣，養成終身閱讀的習慣。但是圖書館在計劃推展青少年服務之前，卻有一些重要因素須要考量，以便擬定妥當的策略。

首先要衡量社區的一般情形、人口結構、產業、經濟景況、交通等。更重要的是檢視社區內的青少年人口及學校數量、分布，並且去了解青少年利用公共圖書館的情形。當地的學生會利用圖書館資料做功課？閱讀課外讀物以紓緩壓力或是滿足求知？公共圖書館與社區

內學校、學校圖書館是否已建立溝通管道？或合作關係？這一類問題的答案，有助於青少年服務規劃案的種種決定，可先進行當地青少年利用圖書館的調查分析，取得相關訊息。至於圖書館的支持程度與能提供的資源，更是推展青少年服務的關鍵因素。下面列出一些值得考量的問題：

一、館方制訂之任務、目標、各種服務政策：青少年服務是否明列於這些文件上？圖書館在青少年閱讀活動中立意擔任何種角色？

二、經費狀況：可否編列專款以購置青少年館藏資料、設備、及推展青少年閱讀相關活動？

三、館舍空間，有無青少年專屬空間以存置館藏、設備、及提供閱覽、討論、聚會、檢索等活動之用。

四、工作人員：有無專業或專職人員協助、指導青少年利用資料？是否提供課業輔導或書目諮詢？

若是社區內青少年的資訊需求大，圖書館越應正視青少年服務。館方投注的資源越豐富，發展青少年服務的層面可更廣、更深。

肆、青少年服務的基礎資源

在提供借書與自習室之外，青少年閱讀服務實際上可以發展的項目很多。例如課業諮詢與輔導、資訊素養教育、閱讀指導、藝文活動、讀書會、研習活動等。這些服務項目往往需要較長時間

的規劃與經營、較多有經驗的專業人員、固定的場地、額外的經費支出等，不但經營上難度較高，而且資源門檻高，常常超出一般中小型公共圖書館能負擔的範圍。筆者以為，開始建置或改善青少年閱讀服務，可以先從調整圖書館的人力與館藏兩種基礎資源著手。

一、建置專責青少年服務館員

青少年服務由有經驗的專業館員規劃及執行，較易建置切合青少年資訊需求的館藏與符合他們志趣的服務。訓練有素的專業館員透過社區分析、讀者調查，可發掘出當地青少年的資訊興趣與閱讀能力，進而凝集成閱讀需求類別及讀物清單。館員根據對出版市場相關的認知，可掌握適合其青少年讀者的優良讀物、遊戲軟體、影片等，以採購、交換或索贈方式建立館藏。館員依其對館舍設計與使用的了解，可評量服務青少年讀者的空間需求，設計舒適而吸引青少年使用的專屬空間。類似上述這些工作，受過專業教育與訓練的館員推行起來，達成任務不難。

若是館內人力資源有限，難以調度專業館員，至少要任用一名專職人員專司青少年服務相關館藏、服務與活動之規劃與執行。為青少年服務的人員基本上要具有高度工作熱忱、耐心、與良好的溝通能力，才能了解不同階段的青少年特有的心理、發展、與行為，進而協助他們滿足個別的資訊需求。目前國內的圖書資訊學教育尚未慮及培養青少年服務專業館員，但是青少年服務已顯露

需求。由相關系所或學會設計課程，培養青少年服務人才，對提升公共圖書館與學校圖書館青少年服務，應有可觀的成效。

二、提供青少年適用之館藏

一旦青少年進入圖書館，能吸引他們逗留，並再度利用圖書館的重要因素之一是，館內有適合青少年使用的豐富館藏。而發展青少年館藏，除了知曉此館的整體館藏發展理念，館內可運用的經費、空間、人員，當地學校圖書館的館藏質量，社區青少年的閱讀興趣等一般背景訊息外，擬定一個青少年館藏發展策略，更是奠定長期發展的重要開端。此一文件可說明蒐藏的目標，如滿足青少年學習求知、休閒娛樂等閱讀需求；服務對象；蒐藏的資料類別、類型；選擇及評量方法等。

近年來國內外關於青少年閱讀行為的調查研究漸增，而且課外閱讀動機、興趣、讀物類別等亦成為研究課題。美國許多公共圖書館擇定支援課程學習為館藏目標，因而會配合學校課程需要，購置輔助教材、工具書、古典名著等，提供學生做指定閱讀、撰寫報告、完成作業之用。至於小說類雖亦有指定閱讀，大多是為休閒娛樂之用。富青少年服務實際經驗的 Mary Arnold，根據美國的研究列出受到青少年喜愛的文藝作品類別：愛情小說、科幻、恐怖、推理、探險、幽默、歷史性小說、寫實小說、運動，並且列出各類別中重要作家與叢書（註 24）。進一步追蹤青少年對

小說的喜好，則發現在主題內容上，青少年常因年齡、性別差異而產生不同偏好。例如民國 85 年調查雲林縣青少年閱讀興趣，顯示男生最喜歡歷史小說，其次依序為科幻、武俠、偵探、推理小說，而女生最喜歡愛情文藝小說，其次依序為恐怖、武俠、歷史小說（註 25）。

此外，外文資料可納入一些圖書館的青少年館藏。多年來，國內許多公共圖書館積極地推動兒童閱讀，在國際化的大目標下發展英文繪本，以說故事、親子共讀等活動，努力培養兒童讀者的英語閱讀興趣與能力，已初見成效。兒童讀者成長到青少年時期，圖書館若不繼續提供合適的館藏，英語閱讀無以為繼，前此的努力，也難有結果。

至於館藏型式則以多元化為趨向。過去圖書館與書被劃成等號，而今圖書館應配合使用者興趣，嘗試在書之外，發展多元化館藏資料提供青少年使用。例如：選擇期刊、漫畫、電子書刊資料、音樂影像資料、遊戲軟體等，以活潑多元化的館藏吸引青少年取用。

綜言之，青少年閱讀興趣廣，且同中有異。各館蒐藏前最好確定館藏目標，並依當地青少年閱讀動機、能力與喜好，擬定館藏發展策略，以建立適合青少年利用之館藏資料。

伍、結語

青少年是公共圖書館的重要使用

者，以往並未受到應有的重視，許多圖書館亦並未落實青少年服務。萬事起始難，本文僅就大多數公共圖書館能力所及，建議調整館內人力與館藏資源，建置專責青少年服務館員，與提供青少年適用之館藏，做為建立或改善青少年服務的第一步。至於要長期健全地推展青少年服務，除了公共圖書館本身的積極作為外，需要政府、其他機構、團體與社會的關懷與支持去共同努力，而且需要努力的不只一端，如圖書館學界關切青少年讀者研究、青少年休閒閱讀等議題，進行更多研究，做更深入的分析；圖資教育機構提供正式課程、在職教育訓練機會，培養青少年專業館員；出版產業正視青少年讀物的重要，為他們策劃、出版更多優良、可讀性高的讀物；相關專業團體如圖書館學會、教育學會、寫作協會等，鼓勵並推廣青少年資訊素養與閱讀活動、青少年文學著作等。

附 註

- 註 1 李惠加，「台灣幼兒圖書書閱讀反應研究現況與考察」在第九屆兒童文學與兒童語言學術研討會論文集（臺北縣：富春文化，2005），頁 257。
- 註 2 青少年政策白皮書綱領（行政院青少年事務促進委員會，民國 94 年元月），頁 4。
- 註 3 兒童及少年福利法，第 2 條。民國 92 年 5 月 28 日公布。
- 註 4 同註 2。
- 註 5 Majorie Lewis, "Young Adult Library Services Association," in *Encyclopedia of Library and Information Science*, 2nd ed., edited by Miriam A. Drake (New York: Marcel Dekker, c2003), p.3130.
- 註 6 Melanie Rapp, "Adolescent Development: An Emotional Roller Coaster," in *Young Adults and Public Libraries*, edited by Mary Ann Nichols and C. Allen Nichols (Westport, Conn.: Greenwood Press, c1998), p.2.
- 註 7 劉貞孜，「青少年服務」，胡述兆編著，圖書館學與資訊科學大辭典（臺北市：漢美，民 84 年），頁 816。
- 註 8 王嘉鈴，「臺灣地區公共圖書館青少年服務現況與發展之探討」（國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 90 年），頁 79。
- 註 9 劉貞孜，「圖書館青少年服務的創新思維」臺北市立圖書館館訊 21 卷 2 期（民 92 年 12 月），頁 98。
- 註 10 葉乃靜，「由青少年次文化觀點探討公共圖書館漫畫館藏」臺北市立圖書館館訊 18 卷 2 期（民 89 年 12 月），頁 9。
- 註 11 同註 8，頁 14。
- 註 12 同註 6，頁 1-9。
- 註 13 王淑儀，「公共圖書館的青少年閱



- 讀推廣服務探討」臺灣圖書館管理季刊 3 卷 2 期 (民 96 年 4 月), 頁 54-55。
- 註 14 黃育君,「青少年閱讀行為與公共圖書館服務探討:以雲林縣立文化中心圖書館閱覽室青少年讀者為例」圖書與資訊學刊 26 期 (民 87 年 8 月), 頁 55。
- 註 15 同註 13, 頁 56。
- 註 16 同註 8, 頁 117。
- 註 17 同註 9, 頁 2。
- 註 18 同註 10, 頁 7。
- 註 19 同註 8, 頁 87-89。
- 註 20 同註 8, 頁 90。
- 註 21 行政院內政部戶政司, 行政院內政部戶政司全球資訊網 2008 年 2 月 21 日, <<http://www.ris.gov.tw/ch4/static/y0s109600.xls>> (2008 年 2 月 27 日)。
- 註 22 教育部統計處, <http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/STATISTICS/EDU7220001/data/serial/seriesdata.xls> (2008 年 3 月 5 日)。
- 註 23 同註 8, 頁 117。
- 註 24 Mary Arnold, "I Want Another Book Like...": Young Adults and Genre Literature." in *Young Adults and Public Libraries*, edited by Mary Ann Nichols and C. Allen Nichols (Westport, Conn.: Greenwood Press, c1998), pp.11-21.
- 註 25 同註 14, 頁 67。