



覺性的圖書館人員常能公正合理地估計出那些人會是館內的讀者，而不必出之以正式的調查方式，不過關於其所徵求之問卷的成效，則不甚正確。圖書館利用調查之受到抑制的因素之一，可能是因職業與顧客間的關係缺少好奇心，此點正是大多數圖書館員的特徵，不分公共圖書館、學校圖書館，或學術圖書館，莫不如此。圖書館的館藏條井然有序，目錄卡片業已建立完整，諮詢臺可提供讀者基本指導，於是就認為讀者所需的一切都已完足無缺；此種情況猶如醫生未診斷病人是否已經退燒，就開藥方，或者教師不先考慮學生是否已有學習基礎，就講授課程一般。此一觀點可能會促使圖書館員要求處於專業化的地位遭受懷疑，不過實際上不應如此。

此處所應當考慮的是，圖書館員是否確實必要來探求圖書館與讀者之間是否具有適當的關係。數年之前，曾經進行過兩項調查，對於公共圖書館提供參考資料內容的正確性與完備性，引起許多嚴重的問題。我們應當想到，此等審慎的發現應該能提醒每所圖書館自我檢討，但事實上此類檢討實在寥寥無幾；並且可能遭到頑固的行政主管和專業人員的阻撓。我們只能夠思索其中的感結所在。可能性之一是，大多數圖書館員深信其所作參考服務已夠正確與透澈；如果此事屬實，又何以不能將它列為測驗項目呢？另一可能性則為，圖書館員未能確知其對於讀者服務的成效，於是就不想去找出其成功與否的證明。

此外，尚有一個抑止以探討如何利用圖書館為目的之圖書館利用調查的因素，是調查工作中的技術問題。圖書館讀者不能只靠觀察以求了解，縱使它可以系統化的方式來進行觀察，也只能指出一些普通的模式和追尋的方法。無論如何，僅靠觀察一途，並不能顯示何以尋求資料的讀者總愛死守着一個特殊的順序，或是指出這種方式究竟能否引導他達到既定的目的。個別的問題確有其必要，但是它必須花費許多時間。甚至即使花費了時間之後，讀者的反應也許仍未顯示出來，或者反應結果並不十分確實。因為事實上，許多讀者不願意被指為不會，或拙於使用書目和報導資料。此外，讀者可能不能確定，或弄不清楚館內究竟蒐藏有什麼資料，因之就沒有可循的定則，來決定其所處的圖書館是否有何種館藏可供利用。最後，致使大多數讀者認為所獲得的圖書館服務不會如他們權利所賦予的程度那麼多，或者認為圖書館服務是一種要直接付出代價來換取的產品和收到預期的價值，而是更接近於分紅利和給禮物的性質；因此，讀者對於圖書館的期望都不高，他們對於圖書館目前所給予的少量方便已感激不盡，也就不再想去發掘圖書館服務方面所存在的缺點了。

以上所述的用意，並非想要阻止努力去決定讀者關於圖書館的經驗，而是想要將這種努力放置在實用的基礎上。比如某讀者正在檢索目錄的時候，直接走過去和他談話——例如，問問他們，應該如

何找尋美國政府所出版的小冊子——就能夠透露出編目人員和參考人員的情形。在獲知讀者能否尋找到所需的書籍之後，對於所給予讀者的服務，館員就會知道應該具有信心，（大多數讀者通常會提供有利的報告），或是感到不足，（另外有大部讀者則絕不滿意）。此事的用意乃在要認清自己所面臨的是一個相當複雜的行為模式，而且讀者的反應應該獲得評量和解釋，不能永遠只衡量其表面價值。

特別為評鑑的目的而進行的讀者調查，是種特殊而被疏忽了的調查工作。當圖書館的負責人被問到：對讀者有較多的了解是否有什麼價值的問題，其回答經常是肯定的。無論如何，能以新穎和擴大的服務，來回答讀者資料的圖書館工作人員，可能較少熱心於檢討到底使讀者獲得多少幫助。然而圖書館服務的改革標準並非在於求新，而在於講求實效。此種改革嘗試中最重要的一次，比如美國費城的「機動圖書館」(Action Library)，可能並未包含有什麼新穎觀念；(將圖書館服務伸入到學童與青年的學習經驗內，而非將之設計成爲緊隨著學習經驗的附屬品)，而是要通盤追蹤讀者在圖書館、在家庭，以及在課堂的活動，成爲一種能夠任意選擇的服務觀念的結果。

更深入一些的圖書館利用調查，是查詢：何以要利用圖書館，以及此種利用對於個人或社區是否能發生重要的改變或益處。此等問題引導我們走入心理學與社會學的範疇，似已超出圖書館人員的專門知識。自從 Waples 在一九三〇年代首先倡導以來，已有一些社會科學家進行這一類的研究工作。在歐洲方面，一直保持着閱讀研究的適當傳統，但對大部分美國圖書館人員而言，則缺乏此種閱讀和報導的學習遷移作用的基礎。

圖書館員們有時爲了加強圖書館的核心工作，常以心目中性質相近的學科來補助圖書館學的領域，使之彼此獲益。例如，公共圖書館調查工作就顯然須借重於社會學者才能完成；學校圖書館員配合有關專業團體，即教育傳播暨工藝學會，以便於制訂學校資料中心的設備標準。不過仍有許多例外情形。因為圖書館這一行業並不是一成不變的，它與某些基本學科和其他應用學科的接觸成果，都會有助於圖書館形成其教育的和社交的機構的特色。提供博士學位的圖書館學校，並不能鼓勵以讀者調查的方式來探索社會學的和心理學的基礎，而此項調查工作也不在教學人員有限的研究成果之中占有一席之地。

因此，實用和有效的研究的數量都在日益增多，雖然此項調查研究仍只局限在長期的衝擊，偶而致力於評估圖書館遭遇到的方法上的難題，以及只有少數社會心理學的研究；截至目前為止，它們仍未形成持續進行而且彼此配合的作業計劃，以探討圖書館利用和資料轉移型態，但它們通常也都具有實用價值。等到上述三種類態能夠齊頭並進，結合爲一，它們就可以用之於圖書館利用和讀者的調查研究。(待續)