

公共圖書館網路使用政策的探討 On the Internet Use Policy in Public Libraries

黃國正

Guojeng Huang

國立中央圖書館台灣分館助理編輯

Assistant Editor, National Central Library Taiwan Branch

E-mail : guojeng@mail.ncltb.edu.tw

黃玫臻

Meichen Huang

國立臺灣大學圖書資訊學系學生

Student, Department of Library and Information Science

National Taiwan University

E-mail : b90106023@ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

本文主要針對公共圖書館的網路使用政策加以探討研究，從一經常發生事件探究網路資源是否需要過濾選擇，制定政策應考慮的因素為何，並就美國三所大型公共圖書館的網路使用政策加以分析比較，以作為國內公共圖書館未來制定網路使用政策及執行方式之參考。

The study focuses on the internet use policies in public libraries. A comparison is conducted on the internet use policies of three American public libraries, and factors such as internet filtering, library regulations, library disciplines and readers' rights are proposed for policy makers to consider in writing internet use policies.

關鍵詞 Keyword

網路使用政策 公共圖書館 網路服務

Internet use policy ; Public libraries ; Network service



壹、楔子

由於網際網路的發達與方便，網路資源是目前圖書館提供讀者檢索資訊的管道之一，雖然圖書館的電腦查詢區會有網路使用的說明告示，禁止讀者不能從事違規的行為，但部份讀者仍會用來打 BBS 或上聊天網站，若被圖書館員見到並上前阻止，大多數的讀者會馬上停止其行為，但有時仍會趁館員不注意時偷偷繼續使用，館員若請他離開並禁止其再使用，有的讀者會向館員質疑：圖書館不是具有提倡休閒的功能嗎？或圖書館不是提供資訊交流之處嗎？為何不能上 BBS 或聊天？

由以上常見情況，筆者認為有幾個問題可供討論：

- 一、公共圖書館是否需要以過濾器篩選讀者使用的網路資訊？
- 二、公共圖書館可以因為本身具有休閒功能，而讓讀者使用 BBS、聊天網站、討論群或電子郵件嗎？
- 三、公共圖書館的網路使用政策應如何訂定？
- 四、公共圖書館應如何處理讀者的違規使用？

筆者發現公共圖書館經常有同樣情況發生，雖然已明顯告知讀者請勿在館內使用非資訊檢索範圍之資料，但仍有讀者違反規定，因此希望就此主題瞭解國外現行狀況，並加以分析討論，以提供國內公共圖書館未來制定網路使用政策之參考。

貳、讀者使用網際網路與利用圖書館之情況

電腦與網路的普及使之成為許多人獲取資訊的主要來源，上網已成為一種日常生活習慣，面對網路時代的來臨，公共圖書館原有的傳播資訊功能與角色要隨之調整。根據調查，會同時使用圖書館和網際網路的人數，為只有使用圖書館或是只使用網際網路人數的總和，而網際網路的使用人數是圖

書館使用人數的兩倍。這些網際網路使用者找尋的資料多是消費者產品、商業貿易、社區服務、政府機構、工作職業等資訊，相反的圖書館使用者找到的資料是：報章雜誌、工作的調查研究、地方史、祖譜、童書等資訊。（註 1）

Greenstein 與 Healy 在 2002 年對全美 3,208 位大學生與大學教授發出問卷，試圖瞭解網際網路對大學社區中的學生、教學研究人員及學術圖書館所造成的影響。80% 的參與者表示，網際網路已經改變了他們利用校園圖書館的方式；超過三分之一的參與者認為自己使用圖書館的次數較兩年前減少。（註 2）

由此可知，圖書館資源與網路資料之間存在許多差異，像是資源型式不同、儲存方式不同、組織方法不同等，但對讀者來說，網路所挾帶的強大優勢已逐漸改變他們對圖書館的使用態度，也讓他們對網路的仰賴日益加深，相較於圖書館，網際網路的優點包括：

- 一、容易取得資料。
- 二、節省取得資料時間。
- 三、資料時效性佳。
- 四、資料範圍廣。
- 五、生動有趣。
- 六、可瀏覽閱讀。
- 七、可單獨操作。

根據調查，網際網路的使用是伴隨著公共圖書館的使用，對於同時有網際網路和圖書館的使用者來說，他們會根據使用目的選擇使用媒介，若必須擇一使用時，通常會比較傾向網路，特別是有關生計的問題，像是顧客資訊、商情報導、工作，此外有些使用者還認為網際網路提供的方便、有趣、廣泛等優點是圖書館比不上的。（註 3）可見在網際網路的強大優勢下，圖書館不能不重新檢視資訊使用的自由，以決定是否該讓讀者獲得超越選書標準之外的資料，並自行承擔資料使用責任。



參、公共圖書館的網路使用是否應該過濾或限制

1997 年 10 月，美國維吉尼亞州羅登郡公立圖書館（Loudoun County Public Library, Virginia），宣布一份處理「網路性騷擾」的網路使用政策，聲明(一)圖書館網路不提供電子郵件、聊天室與色情資訊，(二)館內所有上網電腦將裝置網站防阻軟體，過濾有關兒童色情、色情或對未成年人有害的資訊，(三)電腦的位置須靠近圖書館員且在其視線範圍內，(四)禁止上網閱覽色情資訊，經勸阻仍不停止者，將通知警察制止之。爲了過濾色情及對未成年人身心有害的資訊，圖書館購買 X-Stop 過濾軟體裝置於館內所有電腦，以執行上述網路使用政策。

結果美國公民自由團體（American Civil Liberties Union，簡稱 ACLU）因而控告維吉尼亞州羅登郡公立圖書館過濾上網資訊侵害言論自由，該案於 1998 年 11 月 23 日由地方法院宣判圖書館敗訴，認爲圖書館過濾上網資訊的舉動阻礙成人接收受保障言論的自由，侵害了憲法第一修正案對言論自由的保障；關於「公立圖書館上網電腦裝設過濾軟體之合憲性」已引發全美廣泛討論，而本案乃美國首宗判決。

而維州羅登郡公立圖書館於判決後，據料並打算上訴，因其旋即於 1998 年 12 月 1 日改採新的網路使用政策，說明圖書館應盡量提供民眾完全而無限制的資訊，使民眾得以獲得各種不同的觀念；成年人固可爲自己選擇的內容負責，而未成年人則應由父母負責，替孩子決定該由圖書館獲得什麼樣的資訊與服務。因此，圖書館的配套措施，包括將館內上網電腦分爲「未過濾」與「已過濾」兩類，「已過濾」電腦會裝置 X-Stop 防黃軟體來阻斷兒童不宜的資訊，成年人得自由選擇電腦上網，未成年人則由父母或監護人決定(1)讓未成年人自

己決定使用哪種電腦，或(2)代替未成年人選擇使用「已過濾」或「未過濾」上網電腦。當父母或監護人行使選擇權並在同意書簽名後，他們的小孩才可以使用圖書館的上網電腦。（註 4）

由以上現實案例發現當讀者欲伸張知的權利時，大部分的圖書館也主張要過濾資訊來源，公共圖書館在提供一般民眾資訊服務的當口，必須以社會大眾整體利益爲出發在兩者間尋求平衡點。以下筆者擬就正反兩面予以討論之。

一、公共圖書館不限制網路使用之狀況

站在公共圖書館館藏量不足，讀者又有資訊自由的角度來看，公共圖書館似乎不該利用資訊技術將網路過濾或限制，如同美國洛杉磯公共圖書館（Los Angeles Public Library，簡稱 LAPL）的網路使用政策，簡單扼要的說明圖書館不會對網路上的資訊加以控制，也不會對其內容後果負責任，因爲網路資源可以提供延伸的資訊，所以不應該限制網路的使用。（註 5）

美國洛杉磯公共圖書館不限制網路使用的原因反映出，圖書館實際在空間、經費、政策等限制下，的確不可能將所有的資訊皆納入館藏，此時網路上豐富多元的資料檔案則成爲另一資訊來源，讀者在圖書館無法滿足其需求的情況下，自然會尋求其他管道獲得想要的資訊，但網路資源何其紛亂龐雜，真正能提供幫助的資料畢竟有限，反倒是一些有害身心健康的網站，在無意間影響了讀者的思想行爲。

二、公共圖書館限制網路使用之狀況

雖然有些讀者持相反的意見，但大部分的圖書館還是認爲應該要保護讀者的身心安全，進而教導讀者網路資源之使用，提升讀者檢索評估資源的資訊素養，以社會整體角度來看，圖書館之堅持不無其道理，特別是針對判斷力還不足夠之青少年和孩



童，他們可能一時的好奇或觀念偏差從網站上獲得不適當之資訊，結果導致社會付出沈痛的代價，所以肩負社會教育與資訊傳播責任的公共圖書館，在這種種因素下多半主張應該適度的過濾資訊。

張郁蔚針對公共圖書館的網路資訊究竟是否該過濾提出深入的研究，探討網路資訊過濾技術之發展可用於防止使用者檢索到不良的網路資訊，但是目前的過濾技術尚無法精確地將品質不一且數量龐大的網路內容予以正確過濾，為使用者提供一個適當的檢索結果。(註6)

有鑑於此，圖書館應該要訂定網路使用政策，特別是針對某些使用族群，例如紐約公共圖書館(New York Public Library)，他們將網路的使用者視為「顧客」，且記錄下顧客檢索的方向，最後由顧客評估所檢索到資訊的價值和適切性。該圖書館並成為第一個為小孩及雙親提供政策的圖書館，該圖書館的目標則是希望讀者要知道網路上有許多好的資訊，但也有許多錯誤的資訊，因此該圖書館利用他們的網站指引讀者到較好的網站去，並建議讀者遠離不好的網站或區域，其具體政策根基於以下這些要點：(註7)

- (一) 父母或監護人須對其小孩負責；
- (二) 使用網路進入非許可區域和資訊服務是不被允許的；
- (三) 不得在電腦的網路發送廣告；
- (四) 使用者不能破壞電腦設備或軟體；
- (五) 不可從事性侵害或任何散佈毀謗性的行動；
- (六) 網路禁止進行不合法的活動，包括違反著作權或其他第三者不容許之權利。

三、公共圖書館限制或不限網路使用之爭議

究竟網路資訊是否該讓讀者自由自在的取得？美國圖書館協會(The American Library Association, 簡稱ALA)提出公共圖書館網路使用之相關法規政策可從兩方面來看，一是「圖書館權

利法案解釋」(The Interpretation of the Library Bill of Rights)之「電子資訊、服務、網路之使用」(Access to Electronic Information, Services, and Networks)，認為每一讀者不論其年齡，均有權利使用網路；但另一方面，「圖書館使用過濾軟體之決議」(Resolution on the Use of Filtering Software in Libraries)及「圖書館使用過濾軟體之宣言」(Statement on Library Use of Filtering Software)卻認為，美國最高法院將網路視為人民表達意見之場所應予憲法保障的說法，與「圖書館權利法案」實際上是背道而馳。(註8)

雙方意見看似皆言之有理，但由於公共圖書館的讀者年齡分佈廣，未成年讀者的數量又不在少數，為了維護他們的身心安全，限制網路之使用仍有其必要性，然而圖書館未必僅能消極的制止，相反的可利用這個機會積極地扮演教育推廣的角色，讓讀者認識網路安全、網路資源類型，進而教導讀者如何查檢使用這些資源。如同知識自由委員會(Intellectual Freedom Committee, 簡稱IFC)為公共圖書館提出的實行方針，明確指引出執行方向：

- (一) 採用廣泛的網路使用政策，包括：
 - 1、提出合理的時間、地點和行為限制。
 - 2、禁止使用圖書館的設備瀏覽具有猥褻、兒童色情、傷害未成年孩童的資料。
 - 3、注意使用者在使用上之隱私。
 - 4、保護使用者紀錄之機密性，以此鑑別使用者並連結至特定資料。
- (二) 將相關政策告知圖書館的網路使用者及孩子的父母，因為孩子可能於父母不在身邊時獨自使用，並說明圖書館未使用過濾軟體。
- (三) 所有能夠上網之電腦明白公告，禁止使用圖書館設備瀏覽網路使用政策中具體列出之違法資料。
- (四) 在適宜的時段安排各種課程，以教育圖書館



之網路使用者。針對圖書館使用者，特別是青少年和孩童，推薦符合其需求和興趣的優良網站，可為教學或各種形式之資料，如美國圖書館協會的 700+ Great Sites、TEENHoopla。(註9)

肆、公共圖書館制定網際網路使用政策的考慮因素

多數國外的公共圖書館為了規範讀者使用館內電腦的行爲，都制訂有網路使用政策 (Internet Use Policy 或 Internet Access Policy)，尤其美國已有 95.5% 的公共圖書館訂定有網路使用政策 (註 10)，根據陳蓉蓉調查全國二十八所公共圖書館 (二所國立公共圖書館及縣市立文化局圖書館) 發現，有 74.1% 的公共圖書館已有公告施行網路使用規範，研擬中尚未公告的有 11.1% (註 11)，然而筆者查遍國內公共圖書館的網站，大多僅將此規範列

為讀者利用規則的一小部份，有的甚至完全沒有制定或於該館網站公告之。

美國圖書館協會建議圖書館應根據其存在準則或借閱圖書資料的政策來建構其網路使用政策，傳統上，圖書館應以借書和研究為其堅定的政策，不要使讀者上網越軌。(註 12) 可見即使網路資源便捷，基本的書刊館藏仍有其不變之價值，不會被網路資源完全取代，因此網路使用政策的規劃自然要與其配合。

網路使用政策要考慮的因素應包括哪些？Janis Dybdahl 認為，相較於圖書館在採訪選購書籍時所必須遵循的政策，讀者可無受拘束的檢索利用網路這塊不受限制的空間，因此圖書館員限制其檢索行為是必要的，美國 Lake Oswego 市公共圖書館曾整理該國家 116 所公共圖書館的網路使用政策，列出所有可能的考慮因素 (見表一)，這對於圖書館未來欲增訂網路使用政策時極具參考價值。以下為其相關因素：(註 13)

表一：所有政策的摘要資料 (N=116)

政 策	總 計	百 分 比
A. 圖書館不必對網路資訊負責	100	86%
B. 父母親應對其小孩負責	85	73%
C. 告誡使用者不當搜尋資料之行爲	70	60%
D. 於網路政策中支持美國圖書館協會權利法案	21	18%
E. 當使用網路時圖書館尊重使用者隱私	9	8%
F. 使用網路有時間的限制	43	37%
G. 使用過濾軟體於網路的工作站	2	2%
H. 使用網路時需簽名	27	23%
I. 使用網路時要收取費用	3	3%
J. 需要使用者簽署可接受的使用同意書	18	16%
K. 告誡使用者若違反網路規範則喪失使用權力	54	47%
L. 對大眾提供網路訓練課程	14	12%

(續下表)



(接上表)

M.從網路列印有一定限制	27	23%
N.限制持有證件者才可使用網路	11	9%
O.經父母親允許的兒童才可使用網路	22	19%
P.兒童若經由父母親的陪伴可使用網路	9	8%
Q.禁止在網路上瀏覽不適當的畫面	22	19%
R.使用網路時禁止違反著作權	45	39%
S.禁止違反系統安全性	53	46%
T.禁止安裝執行使用者自己的軟體	29	25%
U.禁止使用網路	23	20%
V.禁止使用者傳送電子郵件	15	13%
W.禁止使用者存取自己的磁碟片	10	9%
X.禁止在網路工作站從事不合法的活動	48	41%
Y.禁止在網路上任意陳述自我	14	12%

另外美國圖書館協會認為制訂網路使用政策時需考慮圖書館的宗旨、其他使用政策和社會需求,據此提出以下幾點建議供制訂或更新政策之參考:(註 14)

- 一、確保政策規範所有的狀況。
- 二、在政策的制訂過程中須考慮館員、委員會和使用者之意見。
- 三、政策以簡單易懂為佳,避免專業用語造成讀者困擾。
- 四、讓政策容易取得並公布於顯眼處。
- 五、圖書館提供使用網路的行為規範,包括具體的建議和禁止之行為與其後果。
- 六、使用者隱私之聲明。
- 七、明確告知使用者需為個人在網路上的行為負責,然孩童的行為由父母負責。

Karen Hyman 同樣認為網路使用政策的制訂需考慮圖書館的宗旨、其他政策和社會狀況等需求,據此提出十二要點提示圖書館如何處理讀者使用網際網路之行為:(註 15)

- 一、使用者需自行負責。
- 二、在圖書館內,家長必須管理及看顧孩童。
- 三、家長可以更明確地限制孩童的網路使用。
- 四、利用家具設計或螢幕來限制網路之不必要瀏覽。
- 五、電腦需位於看得見、能管理之處。
- 六、電腦使用區為站立式。
- 七、需登記或給予時間限制。
- 八、要求使用者給予使用保證。
- 九、圖書館限制讀者能使用之網站,以密碼等方式作控制。
- 十、館員監控讀者使用網路之情況,遇有違反者禁止其圖書館網路使用權,甚至強迫其離開圖書館。
- 十一、網路不使用圖示介面。
- 十二、網路的提供盡量減少甚至取消。

除了國外專家的意見,國內陳蓉蓉以六所美國公共圖書館的網路使用政策為研究對象,利用內容分析法找出其共同要項,發現這些圖書館網路使用



政策的共同要項為：提供平等、免費的檢索服務是一致的服務宗旨、圖書館的職責與讀者的責任、保障讀者的隱私權、違反政府法令的網路行為應該受管制、重視兒童及青少年使用網路的保護。(註 16) 從美國科羅拉多州奧羅拉公共圖書館 (Aurora Public Library) 的網路使用政策和程序 (註 17) 可以看出,該政策試圖在讀者資訊需求與圖書館保護讀者的理念間尋得平衡點：

- 一、想要使用網路連線，必須先出示圖書館證或其他證明文件，每天可使用電腦半小時，但若是沒有人正在等待使用，可以繼續使用半小時，最多一天可使用一小時。
- 二、六年級以上之讀者可自行使用網路連線；但低於六年級者需有家長或其他監護人陪同。低於十八歲之使用者，需有父母或監護人為其簽署網路使用棄權書 (Internet Use Disclaimer)。
- 三、通常一台電腦一次只有一個人可使用，除非是大人陪同小孩。
- 四、電腦為讀者與網路連結之媒介，不是用來進行文書處理或其他計算功能，所以不要安裝軟體，不要有磁碟、光碟之執行程式，也不要附加其他設備於硬體上。
- 五、不允許下載檔案於硬碟上，只可下載於磁碟片上，且磁碟片必須在流通櫃臺購買，不能用自己的磁碟片，以避免病毒的傳播。
- 六、使用電腦時不可損害相關設備，且不要改變軟體之安裝設定。
- 七、每頁列印收費 10 分 (Cents) 且必須在流通櫃臺繳費，限制列印和下載至磁片的量。
- 八、不能使用圖書館的網路連線來收發電子郵件或使用新聞群組。
- 九、不能任意漫遊於各個網站，因為：
 - (一)關閉或限制外在資料之存取。

(二)資料庫的使用有權限，必須是該組織之會員才可使用。

(三)有些是改變網址或已關閉。

十、圖書館的網路連結可能因為技術上的問題而暫時無法使用：

(一)不允許使用網路之購買行為，無法安全地送出信用卡號碼或帳號。

(二)參考館員雖然樂於協助讀者，但是使用網際網路對許多員工來說還是新經驗，加上人力有限，無法隨時都有網路服務人員。

(三)圖書館員對於網際網路、電腦術語或個人電腦的使用無法提供深入的講解，但可以提供檢索建議和回答問題。如果讀者從未使用過電腦，或是有相關於網路的特定問題，館員會協助讀者利用參考書或一般書籍。

十一、凡簽署奧羅拉公共圖書館網際網路連結規定者，代表同意遵守網路使用政策和網路禁用部分，濫用電腦或是網路連結將會失去網路使用權。

Nicefaro 認為制定網路檢索政策時，內容應盡量考慮避免潛在的問題發生，並應明確且為圖書館的組織成員及所有讀者所知曉，一項好的政策若無人知悉便不是一個好的政策。(註 18)

伍、美國公共圖書館網路使用政策比較

筆者為實際瞭解國外公共圖書館如何規範其讀者之網路使用行為，乃就目前美國較大型且著名的三個大型公共圖書館，包括紐約公共圖書館、芝加哥公共圖書館 (Chicago Public Library) 及洛杉磯公共圖書館之網路使用政策加以蒐集並比較如表二 (註 19)，之所以利用這三所圖書館為比較的樣本，緣於這些圖書館較為知名而大型規模，且各



分佈於美國不同洲別。另外這三所圖書館均有許多分館，因此其制定的考慮範圍或條件較為周延，可供我國各縣市圖書館參考或仿倣之。

表二：美國三所大型公共圖書館網路使用政策比較表

圖書館名稱	紐約公共圖書館 (New York Public Library)	芝加哥公共圖書館 (Chicago Public Library)	洛杉磯公共圖書館 (Los Angeles Public Library)
使用目的	提供讀者各式資訊	利用網路資源增加現有館藏	圖書館不限制讀者使用的資訊
使用時間限制	圖書館有權限制讀者的使用時間	1.快速使用：限時 10 分鐘 2.有登記表的電腦：一時段為 30 分鐘，每天至多使用 60 分鐘 3.沒有登記表的電腦：如果有人等待，時限為 30 分，否則不限。	1.查詢目錄及資料庫：沒有時間限制 2.快速連結：15 分鐘 3.預約使用，一天最多 2 小時
收費方式	無	免費使用	列印圖書館目錄免費，列印其他資料庫每頁 10 分 (Cents)
禁止行為	1.不可侵犯他人隱私 2.禁止讀者利用電腦進行違法活動 3.禁止破壞電腦軟硬體設備 4.不可違法入侵破壞資料	1.禁止更改軟硬體 2.不可儲存私人檔案於硬碟 3.禁止複製軟體等違法行為 4.不允許使用聊天軟體、新聞群組、電子郵件	1.禁止讀者進行不法或破壞名譽之行為 2.不可儲存檔案於硬碟 3.不可破壞電腦之軟硬體 4.不可關機
電子通訊設備之限制	無	不可使用聊天軟體、新聞群組、電子郵件	讀者可使用網路免費提供之電子郵件
違規之懲罰方式	違反者喪失使用資格	意圖破壞軟硬體設備者將予以起訴	違反者喪失電腦使用權
教育課程	提供讀者安全有效使用網路之訓練課程	提供各種學習使用管道	無
孩童使用責任	1.父母或監護人為孩童之網路使用負責 2.網路安全父母指引手冊之發行	七歲以下孩童需有大人陪同	孩童的網路使用由家長或監護人負責

(續下表)



孩童與青少年的特別服務	為孩童及青少年設計特別網站	無	1.提供適合孩童和青少年之網頁連結 2.孩童在放學時段對指定的終端機得優先使用
讀者行為保障	除法律上或圖書館的合理需要，不會公開讀者的使用內容	圖書館不監視讀者的使用	館員不會利用監視或是過濾軟體來限制讀者
政策修正時間	2001年8月	2001年6月	2003年7月

資料來源：“Guidelines for Chicago Public Library Computer Use,” <<http://www.chipublib.org/003cpl/computer/guidelines.html>> (7 Nov. 2003).

“Internet and Computer Workstation Use Guidelines,” <<http://www.lapl.org/inet/IPolicy.html>> (7 Nov. 2003).

“The New York Public Library Policy on Public Use of the Internet,” <<http://www.nypl.org/admin/pro/pubuse.html>> (7 Nov. 2003).

就以上美國大型公共圖書館之觀察比較可發現，圖書館為因應科技發達時代進步之需求，及秉持為讀者提供資訊服務之一貫傳統，將網路視為一項資料來源，用以擴充既有館藏。但為了不讓某些讀者獨佔使用，依據不同之使用目的規劃不同的時間限制，且多為免費提供，不至於增加讀者的負擔；此外，圖書館會明確規範禁止之行爲，以避免某些人的自私舉動傷害到他人或圖書館，像是不可將網路用於違法行爲、不可破壞電腦的軟硬體設備、不可儲存私人檔案於硬碟等等，不過對於讀者是否能使用電子郵件，各圖書館有各自不同的政策，凡是違反規定者輕則喪失使用權，重則吃上官司，以此給予強制之警告；再則，圖書館希望每位讀者都能安全有效地使用網路，所以多半會準備一系列的課程邀請讀者來參加。為了保護孩童，圖書館會要求孩童在使用網路時，最好有家長在旁陪同指導，其行爲也必須由家長負責，有些圖書館甚至會特別為孩童或青少年設計網站、提供網頁連結等服務，不過大部分的圖書館不會用保護讀者為理由

監視讀者的行爲，更不會公開讀者的使用內容，以維護使用者隱私。

陸、結論

公共圖書館的讀者使用網路已是非常普遍之資訊檢索方式，為了規範讀者的使用行爲，圖書館應將網路使用政策明訂於該館之讀者規則中，並利用圖書館網站加以宣導，以使讀者普遍有此認知。綜述以上分析，筆者歸納結論如下：

一、圖書館實有必要藉助過濾軟體來篩選不良畫面，但應以不影響讀者的資訊檢索為原則，由於現今讀者經常在圖書館的閱覽區使用網路閱讀個人信件，然而電子郵件充斥情色或不宜畫面的廣告，這些廣告經常在讀者不經意下開啓，造成許多不雅畫面呈現，此舉對於圖書館其他讀者心靈影響甚鉅，因此筆者認為公共圖書館實有藉助過濾軟體濾除不良畫面之必要，但也要容許讀者有檢索資訊的自由，以避免類似前例違憲情形發生。

二、應另成立休閒專區供讀者利用或盡量不要



開放休閒功能的資源，由於部份讀者會利用圖書館的網路連結電子佈告欄（BBS）、交談區（Chat room）、討論群（Discussion board）、線上遊戲（Online games）等，筆者認為這些功能均不適宜在圖書館的閱覽室或參考區開放，此乃由於讀者在使用這些資源較容易有情緒上的反應（如大笑或尖叫等），容易影響其他讀者，若圖書館有心要開放，宜選擇遠離讀者閱覽區的休閒專區並派專員管理，以免滋生事端。

但筆者認為更重要的是圖書館應盡力教導讀者正確的網路使用行為及相關觀念，並引導其正面的資訊檢索行為，這對讀者來說也是一種社會教育，其方式可以採取開設網路資源利用課程、推廣及當場指導，或仿照美國圖書館學會與紐約公共圖書館將各相關資訊檢索予以整理呈現在網頁上，提供讀者便利的檢索管道。（註 20）

三、對於公共圖書館網路使用政策的範圍，可參考美國圖書館協會及各館所訂定的範本，或邀請專家、館員與讀者共同討論，就國情不同參酌社會需求及各圖書館的特性，規定出讀者的使用範圍，但建議規範應至少包括的項目如：圖書館服務宗旨、圖書館與讀者職責、管理方式、收費方式、管

制行為、兒童及青少年讀者的網路使用行為管理及違規的處分方式，以避免有心讀者一再濫用。

四、圖書館員需不定時巡視讀者是否有違規使用網路的行為，或可藉機引導讀者如何檢索及利用電腦資源，對於違規使用網路的讀者，館員應告知該館的網路使用政策，並予以正面勸導，以避免衝突事件發生，若在經館員勸導後讀者仍執意不聽，則可請警衛前來處理並暫時停止其使用之權利。

由於公共圖書館乃社會教育機構之一，因此圖書館員需責無旁貸正確地引導讀者尋找資訊。為了避免青少年藉由網路犯罪及日後不必要的紛爭，禁止讀者使用聊天網站或討論群也是必須的，正如同圖書館對於圖書資訊有過濾選擇的必要；雖說圖書館具有休閒娛樂的功能，但筆者認為其娛樂的功能需是有限度的，且必須具有正面的教育寓意，否則與坊間的網咖何異。

未來網路在公共圖書館仍會扮演重要角色，在圖書館將讀者的使用行為規範於網路使用政策之餘，輔以館員正確的引導才是最重要的關鍵，我們應予以正視。

（收稿日期：2004 年 1 月 25 日）

註 釋：

註 1：Rodger, E J, D'Elia, G and Jorgensen, C., "The public library and the Internet: is peaceful coexistence possible?," American Libraries 32:5 (May 2001), pp.58-61.

註 2：Daniel Greenstein and Leigh Watson Healy, "National Survey Documents Effects of Internet Use on Libraries," Council on Library and Information Resources Issues 27(May/June 2002).

註 3：同註 1。

註 4：張雅雯，「美國首宗圖書館上網電腦過濾案宣判違憲」，<<http://stlc.iii.org.tw/publish/infolaw/8802/32ea.htm>> (15 Feb. 1999)。

註 5：Melissa Everett Nicefaro, "Internet use policies," Online 22:5 (1998), pp.31-33.

註 6：張郁蔚，「美國公共圖書館與網路資訊過濾技術使用之初探」，國立中央圖書館臺灣分館館刊 8 卷 2 期 (民國 91 年 6 月)，頁 36-50。



- 註 7：同註 5。
- 註 8：American Library Association, "Guidelines and Considerations for Developing a Public Library Internet Use Policy," (Issued June 1998; rev. Nov.2000).
<<http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/otherpolicies/guidelinesconsiderations.htm>> (1 Nov. 2003)
- 註 9：同註 8。
- 註 10：陳蓉蓉,「公共圖書館網路使用規範」(碩士論文,國立中興大學圖書資訊學研究所,民國 92 年),頁 4。
- 註 11：同註 10,頁 82。
- 註 12：同註 8。
- 註 13：Janis Dybdahl, "Internet use policy: some features to consider," *Colorado Libraries* 25:1 (1999), pp.43-7.
- 註 14：American Library Association, "Libraries and the Internet Toolkit: Checklist for Creating an Internet Use Policy", (Dec. 2003).
- 註 15：Karen Hyman, "Internet policies: managing in the real world," *American Libraries* 28:11 (1997), pp.60, 62-63.
- 註 16：同註 10,頁 46-54。
- 註 17：Megan M. Isely, "Taking the first steps toward Internet access at the Aurora Public Library," *Computers in Libraries* 17:1 (Jan. 1997), pp.58-61.
- 註 18：同註 5。
- 註 19：Chicago Public Library, "Guidelines for Chicago Public Library Computer Use,"
<<http://www.chipublib.org /003cpl/computer/guidelines.html>> (7 Nov.2003).
Los Angeles Public Library, "Internet and Computer Workstation Use Guidelines,"
<<http://www.lapl.org/inet/ IPolicy.html>>(7 Nov.2003).
New York Public Library, "The New York Public Library Policy on Public Use of the Internet,"
<<http://www.nypl.org/admin/pro/pubuse.html>> (7 Nov.2003).
- 註 20：American Library Association, "Checklist for Creating an Internet Use Policy,"
<http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/Our_Association/Offices/Intellectual_Freedom3/Intellectual_Freedom_Toolkits/Libraries_and_the_Internet_Toolkit/Checklist_for_Creating_an_Internet_Use_Policy.htm> (7 Nov. 2003).

