



# 美國國會圖書館的讀者服務

莊健國 國家圖書館參考組編輯

美國國會圖書館成立於 1800 年 4 月 24 日，距今已超過 200 多年，當初的定位以服務國會議員為主，現在圖書館的宗旨調整為服務國會議員以及美國公民，並永久保存知識及提供後代子孫創造的泉源，該圖書館不但保存美國歷史文化，並且典藏世界世界文化資產。

## 一、國會圖書館簡介

根據金氏世界記錄 (Guinness World Records) 記載，美國國會圖書館是當今世界最大的圖書館，收錄文件超過 1 億 2 千 8 百萬件，包括圖書 2 千 9 百萬冊，270 萬件錄音資料，1 千 2 百萬張相片，480 萬張地圖，5 千 7 百萬張手稿。其中最珍貴的資料包括世界上最早的一部印刷本聖經及手抄本聖經，固定陳列於傑佛遜大樓的二樓大廳，供民眾參觀。圖書館正式職員有 4,151 位，分別在三棟大樓內工作，傑佛遜大樓 (Jefferson Building)、亞當斯大樓 (Adams Building)、麥迪遜大樓 (Madison Building)。每年服務遊客與讀者約一百萬人次。每年拜訪圖書館網站人次約 26 億 (每秒約 82 人次)。年度經費約美金 5 億 4 千萬元，折合台幣約 186 億元。



圖一 美國國會圖書館的傑佛遜大樓 (Jefferson Building)

不同於一般圖書館的功能，美國國會圖書館還負有全國圖書保存的重要任務，這是美國在 1870 年

通過著作權法，規定任何一種在美國註冊的出版物，都必須向國會圖書館送交兩份副本備存，而且不限英語著作，使得該館藏書包羅萬象，典藏量和速度遽增。

雖然美國國會圖書館是全世界最大的文獻收藏中心，但其首要任務是為國會議員需要資訊時提供諮詢服務。成立於 1914 年的研究服務部，共設五個研究室，分別是法律、教育和公共福利、環境和自然科研、美國政府、外交國貿和國防。每個研究室編制該領域之專業人員，他們要對議員的每個問題提供正反兩面的意見，讓議員深入瞭解和研究後，好準備自己的提案，或作出對某一事物的判斷。目前這些研究室每年要回答國會議員提出的 87 萬件詢問。

## 二、圖書館建築

傑佛遜大樓於 1897 年啓用，特色是仿效義大利文藝復興時期的典雅風格，加上選拔自全國的 50 名繪畫藝術家和 20 名雕塑家共襄盛舉，使得圖書館成為一座集建築和藝術精華於一身的殿堂。

這座足以表現出美國強大富裕的圖書館，於 1897 年竣工，耗資美金 650 萬元，大樓以紀念美國第三任總統傑佛遜而命名。圖書館大廳如瓊樓玉宇，貼綴 K 金葉片的天花板，與鋪著大理石的地面隔開達 75 英尺，壁柱上站著 16 座舉著火炬的石像，她們是羅馬神話裏掌管智慧、工藝和戰爭的女神，壁面上則處處是藝術家們優美絕倫的精巧手筆，各自表述人類精神文明的典故。

在主要閱覽室的淺棕色四壁，則有 16 個真人大小的銅像，每兩位人物代表著一門學科：柏拉圖和培根代表哲學，米開朗基羅和貝多芬代表藝術，希羅多德和吉朋代表歷史，哥倫布和富爾敦代表商業，聖保羅和摩西代表宗教，牛頓和亨利代表科學，索倫和肯特代表法律，荷馬和莎士比亞代表詩歌。

傑佛遜大樓只用了 20 多年，書庫就達到飽和，國會便於 1930 年 6 月通過決議，在傑佛遜大樓的東



側建造新的藏書樓，並在 1939 年竣工後，將這棟耗資 900 萬美元，內可藏書 1,000 萬冊，用喬治亞州白色大理石蓋成的長方形五層高建築物，命名為亞當斯大樓，用來紀念首先撥款建造國會圖書館的第二任總統亞當斯。

同樣的，亞當斯大樓很快就不敷使用，國會又在 1965 年 10 月通過決議，撥款 7,500 萬美元增建一座具有現代風格的藏書樓，將它命名為麥迪遜大樓，以紀念美國憲法和人權法案之父——第四任總統麥迪遜。但是這座大樓的建造過程，受了財政問題影響，拖到 1980 年 4 月才完工，耗資 1 億 3 千萬美元，佔地 46 英畝的麥迪遜大樓也成為世界上面積最大的圖書館建築，在華府僅次於國防部五角大廈和聯邦調查局大樓。



圖二 美國國會圖書館的亞當斯大樓  
(Adams Building)

這三棟大樓的地下室都有地道相連，工作人員或讀者不需要穿越馬路，即可穿梭於這三棟大樓之間，也算便利。



圖三 美國國會圖書館的麥迪遜大樓  
(Madison Building)

### 三、導覽服務

圖書館導覽服務每天固定舉辦的場次有五場，

星期六有四場，讓個別的遊客或讀者參加，星期天閉館不提供導覽服務，10 人至 60 人的團體，可另外申請安排專人導覽，每次導覽時間約 1 小時，導覽的內容包括國會圖書館的歷史、傑佛遜大樓的建築與藝術、圖書館的功能與服務等。由於導覽服務是屬於演講式的參觀活動，圖書館建議小學五年級以下學生不適合參加。由於前來圖書館參觀的民眾相當踴躍，因此圖書館進用大批志工解說員來協助導覽事宜。

圖書館的簡介影片在一間約可容納 100 人的簡報室播放，每隔 20 分鐘播放一次，片長約 15 分鐘，該簡報室前後有兩個出入口，但都不將門關起來，方便讀者隨時進出觀賞。

圖書館導覽的解說員是開放給各階層志願服務人員參與，但須先接受 4 個月的職前訓練，通常課程安排在每年的秋季，每週二整天的訓練課程，課程內容包括圖書館的整體服務功能、文物典藏、圖書館建築、展覽資訊等。志工的服務時間每天分為三個時段：8:30-11:30；10:45-2:30；1:45-5:30。

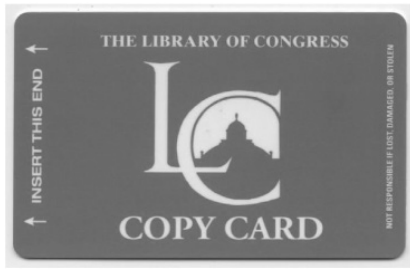
圖書館裡還有另一種志工，在各大樓的大廳服務處，協助工作人員指引讀者前往各專室方位，並提供簡單的資訊，這些志工就不需要接受長期的培訓。

### 四、一般服務

自從 911 事件後，華府國會山莊的安全戒備特別謹慎，現在進出國會圖書館都有很嚴格的安全檢查，包括職員進出也要接受檢查，圖書館的警衛由國會山莊的警衛隊統一指揮，讀者進出圖書館都要接受儀器偵測，感覺上很不舒服，但是為了大家的安全，來參觀的民眾大都能接受。

由於圖書館的書刊是不能外借的，所以入館讀者的書包及外套都不能帶進閱覽室，圖書館沒有寄物櫃供讀者自助使用，是由警衛負責民眾的寄物工作，一方面也是考量安全的問題，但同時也可估算入館民眾人數一定不多，因為民眾寄物的場所空間不大。

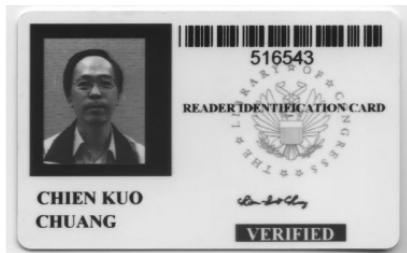
圖書館的書刊影印服務是採用插卡自助式，影印費用每頁美金 20 分，約新臺幣 7 元，影印卡採用儲值式磁卡，最多可以加值到美金 22 元；未購買影印磁卡（圖四）的讀者可以選擇投幣式的影印服務，但收費較高，每頁 25 分。



圖四 美國國會圖書館影印卡

### 五、閱覽服務

美國國會圖書館的功能與一般圖書館不同，爲了保護典籍的安全，書庫是不對外開放的，一般讀者只能在閱覽室閱讀，不能任意將書刊攜出。凡是高中以上畢業者，提出有照片的正式身份證件，都可向國會圖書館申請辦理免費閱覽證，外國人持護照即可申請。工作人員利用網路攝影機現場拍攝申請者的照片，並請申請者在手寫板上親自簽名，不到一分鐘後，當場就可取得附有照片及簽名的閱覽證，閱覽證的有效期限爲兩年，期滿後需重新申請（圖五）。



圖五 美國國會圖書館閱覽證

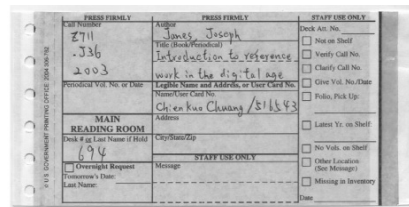
高中生原則不能入館，除非有三個條件：（一）當地大學及公共圖書館，都無法滿足該學生的研究需求，（二）提出推薦函，（三）由參考館員核定是否可以入館。

除參考工具書外，一般的圖書與期刊都是閉架典藏，連當期的期刊或報紙都沒開架，讀者必須先填寫調閱單（圖六），並等候 60 至 90 分鐘，才能拿到調閱的資料，視調書量的多寡與圖書的典藏地點而定，因此到圖書館作研究，至少要有半天以上的時間，才能閱讀到需要的資料，圖書館對讀者較貼心的服務是調閱的書籍，會有專人送到讀者的座位

上，讀者不需要到櫃檯領書，還書時也只要放到指定的書車即可。讀者每次最多可以調閱 10 本書，也可預約隔日需要的資料，每人最多預約 15 冊。各閱覽室書籍不得攜帶到別的閱覽室。各專科閱覽室第一線的工作人員幾乎看不到工讀生，大都安排正式職員在櫃檯服務，以便解決相關的諮詢問題，因爲大部分的普通書是閉架的，往往需要專業人員協助讀者查閱書目。

由於以上的種種限制，讓國會圖書館無法吸引大批讀者到館，跟臺灣的國家圖書館比起來，真有天壤之別，但是這樣的經營方式，才是正常國家圖書館的服務型態，讓國會圖書館的工作人員可以專心整理各類館藏資源，只要服務少數的研究人員即可，一般的學生或社會人士，不是該館主要的服務對象，自然不會到此利用資料，而回到公共圖書館或大學圖書館。這樣也是保護圖書正常壽命的方式，不因過度使用而提早損壞。

國會圖書館的開放時間略爲複雜，各專室都不一致，開放時間最長的主要閱覽室服務時間爲週一、週三、週四 8:30 至 9:30，週二、週五、週六 8:30 至 5:00，星期日全館三棟大樓都閉館。



圖六 美國國會圖書館書刊調閱單

### 六、參考服務

圖書館的參考諮詢服務件數每年約 71 萬 5 千件，包括口頭、電話、書信、傳真及電子信件。

因爲圖書都是閉架，只有參考書開架，因此對外服務人員當中，參考館員似乎比流通館員多，各專科閱覽室都有自己的參考館員，所以是採分散式的參考服務模式。

圖書館主要閱覽室內的圖書僅陳列參考工具書，由於受限於圓形建築的格局，參考書陳列方式不便於查檢，非常不符合系統規劃原則。

國會圖書館全館一個月的線上參考諮詢量大約





1,000 件，其中線上即時交談服務每月服務量約 200 件，參考館員並不認為提供數位參考服務後會增加工作量，圖書館接獲的參考問題，幾乎都可以自行回覆，很少將問題轉介到其他圖書館，雖然該館使用的 QuestionPoint 合作參考服務系統有這個功能，但是大部分的問題都可自行回覆，只有不到百分之一的問題會轉介給其他圖書館，例如醫學方面的諮詢問題。

亞洲部設在傑佛遜大樓的二樓，主要分為中、日、韓和東南亞四個部門，專責收藏與東方文化有關的文獻。亞洲部裡最大的單位是中文組，一個月約有 15 到 20 件諮詢問題，也是利用 QuestionPoint 系統來處理，使用中文或英文都可提問。

### 七、資訊檢索服務

圖書館提供給讀者用的電腦，每次以 30 分鐘為原則（期刊室的電腦則以 15 分鐘為原則），但不需要登記，自己選擇座位，每棟大樓或每一個專科閱覽室，都有提供電腦供讀者使用，但不提供資料下載功能，且 3.5 吋的小磁片也不能使用，磁碟機已被設定無法使用。

圖書館的電腦是以提供學術研究為目的，在傑佛遜大樓的電腦檢索室，有配置專人協助讀者檢索資料，這是該館最大的集中式電腦檢索區，大約有 60 部電腦供讀者使用，每部電腦旁邊配置一部印表機，最令人不解的是，讀者在電腦上查獲的資料，列印時不用收費，但是自己拿書去影印或從微捲上的資料影印時，卻需要付費，令人納悶，或許圖書館還在規劃如何收取電腦列印費用。而美國大學圖書館的電腦資料列印與圖書資料影印，大都是採用同一張儲值卡來收費。

圖書館也不定期推出資訊利用指導課程，每次上課時間 90 分鐘，每個月約有四個梯次，其中有一次在晚上舉辦。

讀者可以攜帶手提電腦入館，但要在指定地點使用，以免干擾其他讀者。目前並未開放讀者使用手提電腦上網服務。

### 八、數位化服務

美國國會圖書館積極推動數位化工程，其中最負盛名的是「American Memory」，該計劃於 1987 年開

始進行，目前已經有超過 850 萬件文物數位化，該計畫的目標是以服務大多數無法親自前來首都的讀者，在網路上可以瀏覽美國的歷史文物，其他正在進行的計劃包括「國家數位保存計畫」（National Digital Information Infrastructure and Preservation Program），是與「國家科學基金會」（National Science Foun.）長期合作的計畫，於 2002 年 4 月啟動，預計投入美金 1 億元進行圖書館數位化與檔案數位化的工程。

### 九、展覽

圖書館的各項文物展覽，有助於提升該館的研究風氣與學術地位，美國國會圖書館一年到頭都在舉辦各種文物展覽，展覽地點大都集中在傑佛遜大樓二樓，同一時間大約可以推出三、四種不同的展覽。

為了服務遠地讀者，不管是當期的展覽或是過期的展覽，都可在網路上觀賞虛擬的展覽。

### 十、禮品部

美國國會圖書館的紀念品部門設置在一樓出口附近，空間不大，但是地點非常適中，正好提供參觀完畢正要離館的遊客一個隨手購買紀念品的機會，該部門販售的物品以圖書文具為主，包括國會圖書館簡介書籍、建築之美圖書與明信片、手稿選集、地圖選集、書籤、筆記本、月曆、文鎮、CD 唱片、領帶、絲巾、T 恤等，可以滿足各階層遊客的購物需求，難怪生意興隆，經常需要排隊結帳，是經營績效不錯的禮品店。

從以上的介紹，我們可以知道美國國會圖書館不僅僅是一個圖書館，而是國家文物典藏中心，圖書期刊僅是收藏品的一部份，手稿才是該館數量最大的文物，而樂譜與樂器也在收藏之列。由於圖書館年度預算經費相當龐大（約新臺幣 186 億元），除了要籌措 4 千位員工的薪資，更還包括其他的營運開銷費用，因此該館的館長常需向外尋求外援，才能支應龐大的經費需求，而各部門的主管也是需要尋求部分經費的奧援，才能順利執行業務。這點常常是外界所不能理解，但是無論如何，該館能夠在美國經濟條件不佳的條件下，持續正常運作，真是令人佩服，而相關的機構樂於贊助專案經費，讓該館得以執行先進的圖書館計劃，使得該館可以持續領導全球圖書館界邁向康莊大道。