

# 圖書館館員的專業道德規範： 圖書館館員倫理守則綜述

The Professional Moralities of Librarians:  
an Overview on the Code of Ethics

嚴鼎忠

Diing-jong Yan

國家圖書館書目中心主任

Director, Bibliographic Information Center

National Central Library

## 【摘要】

圖書館館員的專業，除了學術專業知識以外，更重要的是專業的態度與精神。本文就國內外所制訂的圖書館館員專業倫理守則，歸納分析出圖書館館員倫理守則的主要內涵，並從技術服務、讀者服務、行政管理等面向加以說明。當圖書館館員具備專業道德規範的認知與意識之後，接著是館員面對實務作業時的倫理難題，如何做出正確的抉擇，也是不能不具備的圖書館專業知能。

## 【Abstract】

Except for the professional academic knowledge, the librarian should possess the professionalism and the right attitude. This paper, based on the national and international codes of ethics, explores and analyzes the connotation of librarians' code of ethics, and also provides the statement from technical service, reader service, and administrative management. While the librarians recognize and realize the professional code of ethics, they also have to possess the ability to make the right choice in the actual executing situations.

關鍵詞：圖書館館員、專業倫理、倫理守則、圖書館館員專業倫理守則

Keywords: Librarian, Professional Ethics, Code of Ethics, Professional Codes of Ethics for Librarians

## 壹、前言

圖書館事業是個良心事業，因為，圖書館服務的深度與廣度，取決於圖書館館員的道德良知。只要館員表面態度熱忱、言語謙和、處處表現無力感、同理心，多做一點、少做一點，大多數時候讀者是無從察覺起的；而部分圖書館館員的服務熱忱，也隨著任職時間的長久而遞減，失去初任職圖書館工作時的企圖心與使命感；讀者對於圖書館館員的支持、肯定與尊敬，因而也隨之上下起伏。

圖書館事業是個門檻較低的專業，不難見到，許多不需要經過圖書館館員正規養成教育，苦讀獲得「圖書資訊管理」公務人員高等及普通考試及格者，依據教育部發布的各類型「圖書館設立及營運要點」，就成為圖書館的「專業人員」。近年來，許多圖書館的專業職務，紛紛採用委外方式辦理，基於採購法規，在沒有專業認證規定下，有部分未曾受過圖書館專業訓練的人員，以「作業員」、「學徒」等方式，踏進圖書資訊的行業中，做幾年就有幾年的圖書館「編目、採購、讀者服務」的專業工作經驗。雖然其中不乏在工作崗位上，盡心盡力讓圖書館的業務持續推展者，但無論做的好與不好，都難免令人對於「圖書館專業」的專業素養產生某種程度的質疑。

圖書館專業包含專業知能與專業倫理，進入數位時代的圖書館專業，無法避免的隨著時代巨輪，經常不斷的調整其作業的內容與技術，以期能達成其應承擔的職責。而引導圖書館事業發展的相關工作人員，也產生質量上、領域上、知能素養上、繼續教育上等的變化。因此，如何利用「專業倫理」來維繫圖書館專業的精神，展現圖書館的社會職能，負起人類文明傳承與創新的使命，實為當前重要的課題之一。

本文以世界各地圖書館館員的專業倫理守則為基礎，試著從圖書館技術服務、讀者服務與行政管理等面向，說明大多數圖書館的認知與作法。探討圖書館的專業道德規範，使得圖書館從業人員在面對多變的工作內容時，有所依循與指導。

## 貳、圖書館館員倫理守則

各國的圖書館館員倫理守則大多由該國的圖書館學術團體來制訂，一般而論，多屬柔性守則，需要圖書館館員或專業團體學會的會員們以自律的方式，來達到圖書館倫理守則制訂的目的。以下就圖書館倫理守則的意義及各國圖書館的倫理守則二部分略述之。

### 一、圖書館館員倫理守則的意義

#### （一）自發實現專業企圖

由於專業團體在社會上的定位端賴團體每一位成員的共同努力，因此，爲了提升專業團體的整體形象，專業倫理的訂定將可建立大眾對於該專業的認知與重視。在日本的圖書館館員倫理綱領中強調自發性的動機，並且認爲如果不是出自館員這種自覺力，那麼所訂出來的倫理綱領就沒有約束力。

#### （二）揭示專業倫理理想

專業團體的會員衆多，來自各個不同的機構與單位，爲使全體會員都有共通的奮鬥目標，於是將各方對於本專業的認知與共識，制訂成爲大家共同遵守的守則，通常這類守則的要求都較高。在美國資訊科學學會資訊專家倫理守則中，認爲面對學術與專業的要求，期待將個人的能力、判斷力、行爲的正直與道德標準發揮到最高境界。

#### （三）引導處理倫理問題

圖書館館員在辦理各項專業活動，當面臨倫理衝突時，如何思考並選擇較佳的處理途徑，化解個人的疑慮，有其實際性與必要性，這也是專業人員會去主動閱讀思索的主要原因之一。在美國資訊科學學會資訊專家倫理守則中，指出這是一項協助、幫助專業人員在處理專業倫理問題上的一項行動的指導與思想的引領。

#### （四）制裁違反專業倫理

大部分的專業倫理守則多屬柔性，不具法律上的約束力。不過英國圖書館協會的倫理守則則屬於剛性，對於會員違反專業倫理，訂出一套組織制度與處理程序，例如：明示紀律委員會（Disciplinary Committee）所關注的事務，包括違反學會的目標、宗旨與福祉，或違背圖書館學專業的事務。這類的倫理守則在強烈的維持專業紀律。（註1）

## 二、各國圖書館館員的倫理守則

我國國家圖書館在辦理「圖書館事業發展三年計畫」時，曾編譯《世界各國圖書館專業倫理守則》乙書（註2），該書由輔仁大學翻譯學研究所楊承淑教授及其團隊將收錄的27個國家或地區的30篇圖書館館員倫理翻譯成中文；譯文並經過莊道明教授、劉春銀館長及蔡淑麗教授審訂，是國內目前收錄最多的圖書館館員專業倫理守則。

我國的圖書館館員倫理守則的研擬，也是經由教育部推動「圖書館事業發展三年計畫」中的一個專案而來。民國91年，由國家圖書館委託中國圖書館學會（現易名為中華民國圖書館學會）辦理。「圖書館館員倫理守則初稿」由林文睿、毛慶禎、廖又生、陳昭珍、宋建成、莊道明、王行仁、薛理桂、黃世雄等國內外圖書館學專家共同研訂（註3），復經由中國圖書館學會會員大會討論通過，於91年12月正式頒布，供全國各級圖書館之館員作為工作上的參考準則。

大陸學者陳玉華、王芹搜尋各國或地區所頒布的圖書館館員職業倫理規範，至2004年6月止共得31篇。分析其基本特點包括：制訂主體一般為圖書館協（學）會、適用對象主要是圖書館館員、體例結構上大多為序言加上正文、篇幅上大多不傾向冗長的行文模式等。（註4）國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）在其官方網站公布34篇由各相關國家與地區所制訂的圖書館館員倫理守則。（註5）

本文擬以國家圖書館所編譯的《世界各國圖書館專業倫理守則》一書的內容為主（見附表），加上我國的圖書館館員倫理守則，分就圖書館的資源服務、讀者服

務、行政管理等三大面向，分別就各國圖書館館員倫理守則的內容加以類集，以供國內圖書館同道作為工作上的參考。

## 參、資源服務倫理守則

圖書館「技術服務」一詞常為非圖書資訊領域的讀者所不能理解，圖書館館員也頗難一次講清楚，圖書館專業的「技術」包括哪些？這些採訪、分編的工作算是技術？那閱覽借還書的工作，就不能稱上是技術了嗎？因此，本文擬以「資源服務」取代「技術服務」，資源服務是館藏資源服務的簡稱。凡與圖書館「館藏」有關的工作統稱為「資源服務工作」，因此，採訪、分編、典藏等都屬於這個範疇。以下就各國圖書館倫理守則中有關資源服務倫理部分，分別就客觀完整徵集館藏文獻、正確詳細組織館藏資源、善盡典藏人類文明使命、全球化下館際合作交流等四個面向，擇要綜述如下。

### 一、客觀完整徵集館藏文獻

#### (一) 建立優質的館藏

1. 圖書館建立優質館藏的消極理由是「透過這些館藏資料，讀者可以更了解社會發展」，積極理由是讀者「進而知道如何維護自身權益」。同時，圖書館的館藏「也有助於整體社會文化、職業與休閒活動上的發展。」（瑞士）
2. 圖書館館員在「徵集館藏時，須在資訊供需之間、更新與保存之間、多元主題與不同觀點之間等力求平衡。」（葡萄牙）
3. 圖書館「資料蒐集的工作往往有明確的目標，因此在蒐集的過程中，必須篩選資料。」（瑞士）
4. 建立符合使用者資訊服務需求的館藏，採取主動的服務，以確保使用者的需求在未提出前，其需要已經被掌握。（葡萄牙）

#### (二) 社會責任的選書（知識自由）

1. 圖書館館員應「以客觀的態度選擇館藏資源。」更重要的一點是要「認同圖書館

應包含多元的觀點及潮流。」（智利），亦即圖書館提供讀者一個開闊視野的閱讀領域，是多元媒體、多元語文、多元文化的館藏資源。（註6）

2. 圖書館館員「必須提供具備多元意見的時事性資料，資料至少要能反映不同使用者之不同興趣。」（以色列）
3. 圖書館館員「妥善地蒐集各種資訊，包括當今社會所需，以及傳承給後代的資料。」（瑞士）
4. 圖書館館員「在選擇資訊提供者時，乃基於商品與服務品質的首要原則來考量。」（荷蘭）亦即提供讀者最適合的產品與服務。
5. 圖書館館員「徵集館藏時，須在資訊供需之間、更新與保存之間、多元主題與不同觀點之間等力求平衡。」（葡萄牙）

### （三）客觀中立的立場

1. 圖書館館員應「本中立原則蒐集各種圖書資訊，以維護讀者權益，中立原則包括觀點的中立、執行業務的公正態度及不偏不倚的館藏發展計畫等。」（我國）
2. 圖書館館員在「蒐集的過程中，不得滲入個人的想法或政治、宗教上的偏見，也不得受這些因素影響。」（瑞士）
3. 圖書館館員「必須提供具備多元意見的時事性資料，資料至少要能反映不同使用者之不同興趣。」（以色列）

### （四）兼顧法理的採購

1. 倡導公平、合乎道德、合法的交易與商業行為。（美國圖書館館藏與技術服務學會會員指導方針（Guidelines for ALCTS Members），以下簡稱美國ALCTS會員指導方針）
2. 圖書館館員在選擇出版商或圖書館供應商時，應依以下事項做出正確的決定：「（1）以最合理的價格購買優良產品；（2）最可能提供長期服務與保證。」（新加坡）
3. 圖書館館員「絕不能介入圖書館的商業交易，以獲取私利。」（新加坡）
4. 圖書館館員應「拒絕任何個人私利。」（新加坡）

### (五) 合作館藏是必然

1. 圖書館館員「除了利用圖書館本身的館藏外，也應徵詢與使用其他資訊服務機構和圖書館的館藏資源。」（荷蘭）
2. 圖書館應「發展資源共享計畫，提供圖書館讀者更多元及更豐富的資源。」（美國ALCTS會員指導方針）

## 二、正確詳細組織館藏資源

### (一) 編目規範合標準

1. 圖書館館員應「致力採用標準化以組織館藏資源。」（韓國）
2. 圖書館館員「以正確的方式組織與處理館藏資源，處理並維護館藏資源所運用的書目工具。」（克羅埃西亞）

### (二) 館藏資源勤整理

1. 圖書館「在所蒐集的資料中，對資料庫的全部種類都應一目瞭然（可利用傳統方式及新科技）。」（瑞士）
2. 圖書館在提升資訊價值的具體作法為：讀者若「在取得資料的過程中，受到的限制越少，表示資料越完整，那麼資料的價值也就相對提高（可以透過分類、索引、摘要、目錄等取得資訊）。」（瑞士）
3. 圖書館館員「為滿足專業需求，必須適當地將資料組織化，並探究提供資料的知識與技術，以利於了解使用者、了解資料、以及將資料與使用者相互結合。」（日本）

### (三) 詳實正確的書目

1. 必須認可及尊重智慧財產權；在為使用者編整資訊時，需避免因對資訊的加值整理所產生的誤導。（澳洲）
2. 圖書館館員「要熟知每筆資料絕非易事，但絕不可鬆懈對熟知資料的責任。截至目前為止，充分了解資料仍是使用者對圖書館館員的最大期待之一。圖書館館員

不可忘記，大眾對圖書館要求迅速增加的同時，此種期待也會愈益提升。」圖書館館員亦應「體認到在充分了解資料的前提下，需解決包含潛在的要求的所有需求後，資料的蒐集與提供方可達成。」（日本）圖書館館員對於資料的掌握，自古以來就是靠著編製詳實的書目紀錄，利用書目來進行各項滿足讀者的知識支援服務工作。

#### （四）書目控制國際化

圖書館館員應「具備世界觀，透過個別或資訊系統整合的合作方式，排除組織與地理的障礙，以促進資訊與文獻的流通。」（義大利）

#### （五）公共知識共享化

圖書館館員「爲了維護讀者的權益，推動免費的自由資訊管道。此外，館員也應以傳統的方式或電子資源，妥善協助讀者獲取資料。」（瑞士）

### 三、善盡典藏人類文明使命

#### （一）典藏文獻盡全責

1. 圖書館館員「有責任保護文化遺產與社會文獻。」（韓國）
2. 圖書館館員「作爲文化傳遞的守護神，應以維護與保存資料爲使命。」（瑞士）
3. 圖書館館員「有權利與義務保護所有的館藏資源，尤其是珍貴的書籍，或是具有國家或歷史價值的書籍。」（克羅埃西亞）
4. 圖書館館員應「廣泛保存館藏的資源，特別是具有文化或國家價值的資源。」（克羅埃西亞）
5. 圖書館館員應「努力妥善保存各種圖書資訊，包括圖書、期刊、報紙、視聽資料、電子媒體等出版品及網路資源。」（我國）

#### （二）書貴利用常保新

圖書館館員「有權利與義務保護所有的館藏資源，使其免於遭受竊盜、濫用與損害。」（克羅埃西亞）



#### 四、全球化下館際合作交流

##### (一) 積極合作棄本位

1. 圖書館為達成創立之目的，除一館獨自努力外，尚須以合作組織模式共同活動。不分圖書館類型、地區，以及創立者，各圖書館應致力於相互了解及合作。圖書館館員應將此作為從事本身專業時的態度，而不可全歸咎於制度。圖書館館員必須牢記，唯有在任職之圖書館中努力推動，圖書館間的相互合作方可達成。（日本）
2. 圖書館館員「在服務提升方面，應將其他資訊提供者與圖書館也納入考量。館員理解每個機構都各有資源上的限制，因而應戮力於機構間的合作關係。」（荷蘭）
3. 圖書館工作的「基礎綱領是專業精神與合作，因此每一位館員都應致力提升自己的專業知識與技能。館員必須時時能與其他的團體或組織合作，並尊重其他機構的專業價值及其倫理規範。」（立陶宛）
4. 圖書館館際之間「基於合作需要應互敬互重、堅守原則、謙恭有禮、並共享知識經驗。」（新加坡）
5. 圖書館在「館際互助關係下，館員應確保圖書館的一致性，在不影響正常資訊服務的提供下，共同努力合作達成目標。」（墨西哥）
6. 圖書館館員「即使在對所屬單位無助益的情況下，館員也不應放棄互助合作的意願。」（韓國）

##### (二) 分建共享為讀者

圖書館應「發展資源共享計畫，提供圖書館讀者更多元及更豐富的資源。」  
（美國ALCTS會員指導方針）

##### (三) 全球資源不能少

1. 圖書館館員應「努力妥善保存各種圖書資訊，促進館際合作及國際文化交流。」  
（我國）

2. 圖書館館員應「經由完善的館藏、資訊資源與服務，提供開放的管道，讓使用者能取得全球資訊。建置全國性資訊資料庫，以參與全球化資訊的交流。」（愛沙尼亞）

## 肆、讀者服務倫理守則

讀者服務是圖書館專業的具體表現，圖書館的功能要能夠發揮，靠的就是服務、服務、再服務。本節擬就各國圖書館倫理守則中有關讀者服務部分，分就館員的服務責任與態度、平等無偏見的對待讀者、滿足讀者合理資訊需求、維護讀者追求知識自由、維護讀者個人的隱私權、尊重智財權大家有責任、教導讀者愛惜圖書財物、行銷推廣圖書館好處多等八個面向，擇要綜述如下。

### 一、館員的服務責任與態度

#### （一）服務理念要掌握

1. 圖書館館員的基本態度是要能深深體認：「圖書館基於社會的期待及使用者的要求而設立。而且，從這些期待與要求中可得知，圖書館的目的為保障國民知的自由，基本功能為提供全體國民資料。因此，圖書館館員應確實掌握所有對圖書館的期待與要求，加以分析及預測後，回應期待，實現要求。」（日本）
2. 圖書館館員應「把握提升圖書館服務形象的義務與機會。」（墨西哥）
3. 圖書館館員應「與居民或其他團體一同合作，致力共創社會之文化環境。」（日本）
4. 圖書館館員應確實瞭解「圖書館是無法獨立存在的，對地區性社會的協助方面，圖書館於創造健康及民主之文化環境是相當必要。而且，此種文化環境可促使圖書館館員原有的功能更為發達。」（日本）
5. 圖書館館員應「以謙虛且積極的態度，回應增設圖書館的要求或改善服務的批評。」（日本）

## (二) 主要職責要盡心

1. 圖書館館員要「協助蒐集、保存、提供並傳播知識與思想。」（紐西蘭）
2. 圖書館館員應「具有廣泛及深度的專業知識，在依據明確的服務指標與供給適切資源下，提供高品質的服務。」（義大利）
3. 圖書館館員應「向大眾宣揚圖書館的服務價值，並關懷與圖書館目標一致的活動、組織或機構。」（新加坡）

## (三) 讀者為尊高標準

1. 圖書館館員應「抱持熱忱態度，積極主動為讀者服務，熱忱態度包括讀者至上、關愛讀者及滿足讀者需求等作為，積極主動則包括便民措施、行銷圖書館及提供各種創新服務。」（我國）
2. 圖書館館員要「提供適當與便利的資源，使圖書館讀者享有最高水準的服務品質。」（美國圖書館學會倫理守則1995年版）
3. 圖書館館員要「對於讀者的要求，以有禮貌、不偏頗的態度提供正確的解答。」（美國圖書館學會倫理守則1995年版）
4. 圖書館館員應「全心全意服務民眾，引導民眾認識圖書館的真正價值。」（韓國）
5. 圖書館館員應「公正、適當、禮貌地回應讀者的詢問。」（克羅埃西亞）
6. 圖書館館員應「提供最高品質的服務，以有禮、積極、適當、熟稔、確實及公正的態度回應所有的協助請求。」（菲律賓）
7. 圖書館館員應「基於專業與基本禮貌以平等、公正及尊敬的態度對待讀者。讀者也應以相同的態度對待。」（斯洛維尼亞）

## 二、平等無偏見的對待讀者

### (一) 公平服務無差別

1. 圖書館館員「提供服務應基於平等原則為之，不分性別、年齡、膚色、種族、教育、職業、宗教、黨派等因素而為差別待遇，此外，圖書資訊之提供應本於共有

共享原則爲之，亦不得因館員個人因素，致其服務產生偏頗或不公平情形。」

（我國）

2. 圖書館館員須體認「國民使用圖書館的權利一律平等。」（日本）
3. 圖書館館員要「遵守公平的服務政策，提供公平的資訊管道。」（美國圖書館學會倫理守則1995年版）
4. 圖書館館員須「時時注意，應以自由及公正的態度積極提供資料，不得因國籍、信仰、性別及年齡等不同，或因各種施加於圖書館的壓力與干涉，而給與使用者差別待遇。」（日本）
5. 圖書館館員「將館藏資料提供給大眾時，應避免受到種族、性別、宗教、政治傾向及社會現象等的影響。」（瑞士）
6. 圖書資訊人員應「保護並促進每一位使用者的權益，使其在沒有歧視下，享有自由、平等使用資訊的管道。」（香港）
7. 圖書館館員應「堅守知識自由的原則，並在合法的範圍與在沒有差別待遇下，提供使用者自由平等的資訊使用管道。」（馬來西亞）
8. 圖書館館員應「提供使用者親切、專業、客觀與無偏頗或歧視的服務。」（墨西哥）

## （二）積極作爲求公平

1. 圖書館館員應「以客觀及公正的態度與使用者維持關係。」（葡萄牙）
2. 圖書館館員「爲了達成將館藏資料提供給大眾時不受外在因素影響的目的，館員積極推行的政策爲協助讀者能夠獨立查詢資料。在合法的前提下，館員建立取得資料的管道，讓讀者可以自由地取得各種知識、思想及文化資訊。」（瑞士）
3. 圖書館館員「有責任遵照圖書館的規定，提供便利的資訊取得管道，並不得有任何偏見。」（牙買加）
4. 圖書館之閱覽政策「若有特定服務對象的限制，館員在優先爲其特定對象提供服務下，可限制其他讀者的使用。」（以色列）
5. 圖書館館員應「努力將平等之服務普及到至今仍無法享受圖書館服務的使用者。」（日本）

6. 圖書館館員「有責任提供圖書館的資源與服務給圖書館潛在的讀者，並應不偏頗地對待每位讀者。」（新加坡）

### 三、滿足讀者合理資訊需求

#### （一）讀者需求要滿足

1. 圖書館館員要體認「每一位圖書館使用者都有權利存取館藏資料，無論是直接取得或是透過館際合作。」（牙買加）
2. 圖書館館員「只要讀者提出合理、合法的要求，都必須以讀者的利益為優先考量。」（斯里蘭卡）
3. 圖書館館員「保障使用者能夠存取公開的資訊與文件，除了法律明文規定外，不得有所限制。」（義大利）

#### （二）主動服務幫讀者

1. 圖書館館員「不能被動的，而需主動教育讀者使用資訊，與刺激資訊的被使用，特別是在讀者無法對圖書館服務清楚表達、或不知如何適當提問的時候。」（荷蘭）
2. 圖書館館員應「促使所有資訊，都有便捷的獲取管道。」（葡萄牙）
3. 圖書館館員「無論使用任何媒介，皆必須致力協助讀者取得館藏資源與資訊。」（瑞典）

### 四、維護讀者追求知識自由

#### （一）閱讀自由要維護（檢查行為要抗拒）

1. 圖書館館員「基於維護讀者資訊權益，落實人權保障，應抗拒來自政府、商業及宗教等不當之檢查、干涉與壓力。」（我國）
2. 圖書館館員應「堅守知識自由的原則。」（馬來西亞）
3. 圖書館館員「不得因為受到壓力團體就將資料移除，亦不得因為是有利於少數團體就撤除資料。」（以色列）

4. 圖書館館員要「捍衛閱讀自由，反抗對圖書進行檢查。」（立陶宛）

## （二）積極作為真自由

1. 圖書館館員應「使資訊取得更為便利，讓使用者可以取得各種形式的資訊。」（葡萄牙）
2. 圖書館館員要「對使用者提供自由使用資訊與知識的管道。」（立陶宛）
3. 圖書館館員在維護知識自由時應「在資訊供需之間、更新與保存之間、多元主題與不同觀點之間等力求平衡。」（葡萄牙）

## 五、維護讀者個人的隱私權

### （一）讀者享有隱私權

1. 圖書館館員要「保護讀者與館員的隱私權與尊嚴。」（加拿大）
2. 圖書館館員應「審慎處理讀者詢問或獲取的資訊、讀者的個人資料，以及讀者的諮詢或借閱紀錄，除非得到讀者的授權。」（墨西哥）
3. 圖書館館員應「確保讀者知道在圖書館的專業服務下，館員有責任維護讀者利用服務的隱私權。」（以色列）
4. 圖書館館員「於執行職務時，對於所知悉或持有之機密應予嚴守，對於讀者之隱私並應確實保護。」（我國）

### （二）積極作為護隱私

1. 圖書館館員「因服務而取得之讀者資料與讀者個人興趣檔案，均屬於保密性資料，非經讀者許可或因為法律上的要求，不得洩漏。這項義務，在使用者與圖書館的關係結束後，依然有效。」（紐西蘭）
2. 圖書館館員「若不得不提供使用者的個人資料，資訊專業人員必須事先以書面的方式徵得使用者的同意。」（葡萄牙）
3. 圖書館館員應「保護讀者的個人資料，即使受到壓力，亦不得洩漏讀者的個人資料。」（韓國）
4. 圖書館館員「在專業保密下提供所需資訊。」（墨西哥）

5. 圖書館館員「為保障國民的閱讀自由，館員不得做出侵犯使用者隱私的行為。譬如，圖書館館員不得因屈從於各種壓力或干涉，而將提供資料或設備時得知的使用者個人姓名及資料名稱公開，或於無意中洩漏。這是所有從事圖書館活動者皆應肩負之責任。」（日本）

## 六、尊重智財權大家有責任

館員尊重智財權：圖書館館員「尊重著作權，並依法面對智慧財產。」（立陶宛）

## 七、教導讀者愛惜圖書財物

### （一）圖書館財物要保護

圖書館館員應「保護圖書館的財產。」（美國圖書館學會倫理守則1939年版）、（新加坡）

### （二）教導讀者要珍惜

1. 圖書館館員應「教導讀者尊重圖書館的財產。」（新加坡）
2. 圖書館館員應「並教育讀者，使他們知道自己也有責任協助保護圖書館的財產。」（美國圖書館學會倫理守則1939年版）

## 八、行銷推廣圖書館好處多

### （一）主動行銷引領讀者利用

1. 圖書館館員應「重視讀者終身學習之需要，結合社區資源，提供有系統及多元學習機會，倡導閱讀活動、運用各種傳播媒體，豐富學習資源，辦理學習活動，提升教育功能。」（我國）
2. 圖書館館員應「積極辦理各種圖書館利用教育，推廣活動、資訊服務及其他相關活動，以增進讀者蒐集、整理、組織與利用圖書資訊之能力。」（我國）
3. 圖書館館員應「充分理解居民自發性的讀書運動及小型圖書館的活動，並以謙虛且積極的態度，回應改善服務的批評。」（日本）

## （二）跨界合作推廣多元服務

圖書館館員應「與地區的教育、社會、各文化機構、或團體保持合作，並協助地區文化之提升。」（日本）

# 伍、行政管理倫理守則

圖書館的工作常以三分法來論，凡不屬於資源服務、讀者服務的都歸在行政管理這一區塊，其中內容頗雜，舉凡人員、經費、建築、行政等等都屬之，是圖書館營運的重要一環。本節擬就各國圖書館倫理守則中有關行政管理部分，分就圖書館館員展現專業精神、館員道德操守不容質疑、良好的圖書館行政支援、人際關係力求和諧美好等四個面向，擇要綜述如下。

## 一、圖書館館員展現專業精神

### （一）圖書館館員使命

1. 圖書館館員「受社會之付託，依據民主及專業理念，為善盡社會責任，確保服務品質，增進人民福祉。」（我國）
2. 圖書館館員「必須運用專業知識，促進人類、社會、民族、宗教的福祉。」（印尼）
3. 圖書館館員「肩負支援社會追求生活品質提升的使命。」（墨西哥）
4. 圖書館館員應「成為文化領袖，開創成熟的知識社會。」（韓國）
5. 圖書館館員應「增進圖書館專業服務的權威性，吸收優秀的青年加入，使圖書館專業服務更加成熟。」（烏克蘭）

### （二）忠於圖書館專業

1. 圖書館館員「在公開場合，館員應對圖書館表示忠誠，並維護圖書館的聲譽。」（斯洛維尼亞）
2. 圖書館館員應「有效率地完成工作，不僅符合基本要求，更要積極學習並努力達成目標。」（智利）



3. 圖書館「是社會教育機構，有責任評估圖書館館員的專業表現。圖書館館員應注意自己的行為，使自己的行為能為專業的形象帶來榮譽。」（智利）
4. 圖書館館員應「為年輕的專業館員樹立良好的專業與行為典範。」（斯里蘭卡）
5. 圖書館館員「在不違反專業原則的前提下，應誠心誠意實踐圖書館的目標與政策，並展現出應有的信任與忠誠。」（牙買加）

### （三）參與建設展實力（影響力）

1. 圖書館館員應「代表圖書館，與其他教育、社會及文化機構共同參與公眾及社區事務。」（新加坡）
2. 圖書館館員必須「參與其工作環境中的專業教育、研究與文化生活。」（克羅埃西亞）
3. 圖書館館員應「參與公眾事務，與其他機構合作，以促進社區的進步和發展」。（菲律賓）

### （四）與時俱進專業力

1. 圖書館館員「在工作的過程中應採用準確與科學的方法，以節省讀者的時間，應用資訊科技、採用圖書資訊相關標準與規範、熟悉圖書館相關法規及作業流程，使圖書館業務處理更為順暢。」（我國）
2. 圖書館館員「為提供精確之資訊服務，應具有專業之知能，其方式包括主動參加專業組織、在職訓練、自我進修及學習，並積極出席學術會議等。」（我國）
3. 圖書館館員應「發展適應社會變遷的能力，以及滿足使用者需求的能力。」（韓國）
4. 圖書館館員「必須以個人或集體方式，於日常生活中不斷進修。這些不斷累積的進修成果，將會促進圖書館整體專業知識的提升。從其意義可知，進修是圖書館館員的義務及權利。因此，圖書館館員除努力自發地進修外，同時還應致力改善進修的條件，以及確立進修的制度。」（日本）
5. 圖書館館員「須具備圖書館的專業訓練，並及時更新專業知識及相關領域知識的進步情形。」（荷蘭）

6. 圖書館館員應「發展適應社會變遷的能力，以及滿足使用者需求的能力。」（韓國）

#### （五）勇於任事肯負責

1. 圖書館館員「對工作品質負責任，並應對工作疏失所引發的錯誤負全責。」（葡萄牙）
2. 圖書館館員應「將使用者與大眾的資訊需求，置於個人及其工作單位的利益之上。」（葡萄牙）
3. 圖書館館員「若欠缺積極的態度，圖書館就無法適切及順利地運作。」（日本）
4. 圖書館館員應「了解圖書館設立的目的，以及使用者的要求。全體圖書館館員須充分理解營運方針與服務計畫等。因此，圖書館館員應不斷關切計畫或方針的制定，並積極參與。」（日本）
5. 圖書館館員「忠於圖書館的目標，為圖書館塑造正面的形象，以提升圖書館的社會地位。」（立陶宛）
6. 圖書館館員應「知道自己的職責，以及圖書館的政策與問題。」（新加坡）

## 二、館員道德操守不容質疑

### （一）應有的認知態度

1. 圖書館館員的「書目專長應該用於服務其所工作的圖書館，而非用來取得個人利益。」（克羅埃西亞）
2. 圖書館館員「除正當收費外，不應在未事先告知對方的情況下，利用職務收取報酬；也不應在未事先告知對方的情況下，從推薦或供應的商品或服務中牟利。」（紐西蘭）
3. 圖書館館員「於執行職務時，對於所知悉或持有之機密應予嚴守，對於讀者之隱私並應確實保護，此外，執行職務應以提供神聖之社會服務自加期許，不得有絲毫藉故刁難，圖利自己甚或損害他人之行爲，俾樹立館員清新守分之典範。」（我國）

## （二）假公濟私要不得

1. 圖書館館員應「不得從服務之中獲取來自讀者、同事或圖書館在金錢或物質上的利益。」（克羅埃西亞）
2. 圖書館館員「不應挪用圖書館資源供個人使用，以致對圖書館的服務有所損傷。」（新加坡）

## 三、良好的圖書館行政支援

### （一）瞭解組織齊奮進

圖書館館員應「了解圖書館的行政單位，其管轄權屬於正式設立的管理機構。此管理機構可能是某個被指派的個人或團體，例如委員會或理事會。」（美國圖書館學會倫理守則1939年版）

### （二）事業根本在人才

1. 圖書館館長「向管理機構推薦新進館員時，應完全以其專業能力和個人特質為考量基準。續約與晉升取決於館員之工作表現，並遵照政策規定。」（美國圖書館學會倫理守則1939年版）
2. 圖書館管理階層遇「人事必須調整時，必須提早通知館員。」（美國圖書館學會倫理守則1939年版）

### （三）經費運用

1. 圖書館館員要能「使撥款單位瞭解圖書館的需求，努力提高經費以利圖書館的成長與發展。」（美國圖書館學會倫理守則1930年版）
2. 圖書館館員「必須充分利用圖書館的財務資源，同時以審慎、明智及理性的態度處理機構的資訊資源。」（美國法律圖書館學會倫理守則）

### （四）經營管理重效率

圖書館「在業務無法改善的情況之下，令人無法滿意的服務應依照圖書館的政策與規定加以終止。」（美國圖書館學會倫理守則1939年版）

## 四、人際關係力求和諧美好

### （一）工作氛圍要祥和

1. 圖書館館員應「嘗試達成圖書館的目標，任何誤解都應透過圖書館內公平、公正的對話來解決。」（斯洛維尼亞）
2. 圖書館館員「以專業能力建立聲譽，不得以不公正的方式競爭。」（斯里蘭卡）

### （二）同事相處要融洽

1. 圖書館館員「以公開無偏見的態度對待同事，乃是促進圖書館與圖書館專業社群有效運作的先決條件。」（荷蘭）
2. 為達成有效的圖書館服務，同事間應彼此忠誠、正直及尊敬，而館員間與部門間也都應殷勤合作。」（新加坡）
3. 圖書館館員「必須尊重、公平與真誠的對待同事，維護並改善工作條件，以確保所有員工的權益與福利。」（澳洲）
4. 圖書館館員應「扶持同事，尊重同事的能力，並協助解決專業上的困境。圖書館所面對的問題，應由館員共同解決。」（立陶宛）

### （三）激勵同仁創新意

圖書館館長應「適度授權，激發館員的責任感，鼓勵他們主動積極；並應提供專業發展的機會，對館員的優異表現加以表揚。」（新加坡）

### （四）館際互動有分際

非經由圖書館管理單位、館員的授權委託或邀請，其他圖書館館員、專家、組織或委員會不得對訪問的圖書館從事建議、諮詢或審核。（新加坡）

### （五）違反道德行不得

1. 圖書館館員「在未獲得他人同意之前，擅用其想法或文件（全部或部分）；或未標示其來源出處。」（智利）
2. 圖書館館員「誣控同事的專業錯誤，並不加以更正。」（智利）

3. 圖書館館員「向不相關的人士或機構，惡意洩露或批評同事的專業錯誤。」（智利）
4. 圖書館館員「散布不利於圖書館館員的言論，並影射其個人歷史、意識型態或其他資訊。」（智利）
5. 圖書館館員「爲一己私利，以任何形式發布或提出不利於同事的言論。」（智利）
6. 圖書館館員「犧牲同事的利益，使自己獲得較高的評價。」（智利）
7. 圖書館館員「在同事未提出書面請辭之前，意圖謀取其官方或非官方的職務。」（智利）
8. 圖書館館員「在未獲同事明確的同意之前，取代或意圖代替其職務，來提供現行或已有合約的專業服務。」（智利）
9. 圖書館館員「罔顧圖書館專業服務的尊嚴，以低於圖書館館員團體所訂定之費用，提供或要求專業服務。」（智利）
10. 圖書館館員「定價或訂定規費損及專業聲望。」（智利）
11. 圖書館館員「協助他人對圖書館館員進行不法行爲。」（智利）

## 陸、結語

從年輕不懂事踏入圖書館領域至今已經35年頭，親身領受過我國圖書館界前輩的風範，直至今日仍將之視爲典範，時時記在心頭。這些年來，也見識、接觸到一些「年輕」、「資深」的圖書館館員，對於圖書館「專業」的體認，越來越感受到與是否受過「正規的圖書館養成教育」並沒有直接、相對的關係，而其最大的關鍵就在於「圖書館專業倫理精神」。

一個受過正規圖書館養成教育的圖書館館員，在其工作職場失去工作熱忱，不再精進自己的專業知能，遇事選擇採用容易不出錯的方案，無法與同事一起建立團隊默契，面對讀者失去耐心與善意，將未受過完整訓練的工讀生推到第一線……，凡此種種，皆無視圖書館專業的未來。一個未受過圖書館養成教育的圖書館館員，只要他有專業倫理精神，一切都會翻轉改變，或許我們該多多關注具有典範的圖書

館館員，以鼓勵年輕的圖書館館員多加效法。

「圖書館專業倫理守則」只是指引圖書館館員的第一步，一個立志行事合於倫理規範的圖書館館員，接著要面對的是倫理衝突的抉擇，例如：尊重隱私權與管理服務、資訊公開與智財權、資訊自由與資訊安全、善用社會資源與利益迴避等等，如何設身處地為他人著想、如何將心比心認同他人的看法等等，這些才是我國圖書館館員專業倫理教育目前所需要積極面對的課題。

## 註釋

註1：嚴鼎忠，「圖書館專業倫理守則之構成內涵初探」，在盧荷生教授七秩榮慶論文集。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會編。（臺北市：文史哲，民國90年6月），頁283-284。

註2：國家圖書館編譯，*世界各國圖書館專業倫理守則*（臺北市：國家圖書館，民國91年12月）。

註3：中國圖書館學會，*圖書館專業倫理守則研訂報告*（臺北市：中國圖書館學會，民國91年12月10日）。

註4：陳玉華、王芹，「試析國外圖書館員職業倫理規範建設的歷史與現狀」，*農業圖書情報學刊*21卷9期（2009年9月），頁269-271。

註5：IFLA, “Professional Codes of Ethics for Librarians,” <http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians> (accessed January 16, 2010) .

註6：顧敏，*廣域圖書館：數位圖書館時代的知識文明*（臺北市：文華圖書館管理，民國98年12月），頁II。

附表：世界各國圖書館專業倫理一覽表

序	國家或地區	倫理守則題名
1	Australia (澳大利亞)	專業倫理宣言
2	Canada (加拿大)	倫理守則立場聲明
3		醫學圖書館學會倫理守則
4	Chile (智利)	圖書館專業倫理守則
5	Croatia (克羅埃西亞)	倫理守則
6	Estonia (愛沙尼亞)	愛沙尼亞圖書館館員與資訊專業人員倫理守則
7	Hong Kong (香港)	倫理守則
8	Indonesia (印尼)	圖書館館員倫理守則
9	Israel (以色列)	以色列圖書館館員倫理守則
10	Italy (義大利)	圖書館館員行為守則：基本原則
11	Jamaica (牙買加)	倫理守則
12	Japan (日本)	圖書館館員專業倫理守則
13	Korea (韓國)	圖書館館員倫理守則
14	Lithuania (立陶宛)	立陶宛圖書館館員倫理守則
15	Malaysia (馬來西亞)	倫理守則
16	Mexico (墨西哥)	專業倫理守則
17	Netherlands (荷蘭)	公共圖書館館員專業守則
18	New Zealand (紐西蘭)	專業行為守則
19	Philippines (菲律賓)	專業圖書館館員倫理守則
20	Portugal (葡萄牙)	葡萄牙資訊專業人員倫理守則
21	Singapore (新加坡)	倫理守則
22	Slovenian (斯洛維尼亞)	斯洛維尼亞圖書館館員倫理守則
23	Sri Lanka (斯里蘭卡)	專業行為與倫理守則
24	Sweden (瑞典)	專業服務與專業倫理
25	Switzerland (瑞士)	瑞士圖書館館員專業行為守則
26	Ukraine (烏克蘭)	圖書館館員專業倫理守則
27	United Kingdom (英國)	圖書館學會專業行為守則
28		美國圖書館學會倫理守則
29	United States (美國)	ALCTS會員指導方針
30		美國法律圖書館學會倫理守則
31	R.O.C. (中華民國)	我國圖書館館員專業倫理守則