

大學圖書館員角色的省思 Redefining Role of the Academic Librarian

吳明德 Ming-der Wu

國立臺灣大學圖書館學系教授兼圖書館館長

Professor & Director, National Taiwan University Library

E-mail: mdwu@ccms.ntu.edu.tw

【摘 要】

圖書資料及服務費用上漲、圖書經費緊縮、新科技的影響是大學圖書館目前及未來不可避免必須面臨的挑戰。雖然大學圖書館與校園裡的教學、研究活動密切相關，大學教授對圖書館員的認知卻不夠清楚，過於強調新科技可能會使教授認為圖書館員是技術人員。本文探討大學圖書館員在圖書資訊蒐集、組織、利用指導及推廣方面所扮演的角色，並建議大學圖書館員應加強在職訓練，加強與讀者的溝通，並重視研究。

【Abstract】

Academic libraries are facing continuing challenges from rising costs of materials and services, shrinking budgets, and the impact of new technologies. Although libraries are closely connected with teaching and research activities on campus, the role of academic librarian is not clearly understood by the faculty. This paper examines what academic librarians should do in the three areas of performance: acquisition, organization and interpretation of information, and user instruction and extension services. The author suggests that the academic librarian should recognize the importance of in-service training, communication skills, and research.

關 鍵 詞：大學圖書館員；圖書資訊蒐集；圖書資訊組織；利用指導

Keywords: Academic librarians ; Acquisition of information ; Organization of information; User instruction

壹、前言

一般都把大學圖書館的功能定位在支援教學與研究，但在討論大學圖書館的功能之前實有必要首先瞭解大學的任務。整體而言，大學的任務如下：（1）保存知識與觀念；（2）教學；（3）研究；（4）出版；（5）推廣及服務；（6）研究成果的解釋。[（註1）](#)做為大學中重要的單位，圖書館存在的意義自然在於協助這些任務的

達成。藉著蒐藏與組織圖書期刊等資料，大學圖書館對於知識及觀念的保存有顯著的貢獻，而在協助大學的教學、研究、及推廣方面也扮演了重要的角色。透過對教師與研究人員的支援，以及利用指導，大學圖書館參與了研究成果的解釋工作。另外，藉著各種書目服務及參考服務，圖書館支援教師學術出版所需的準備工作。[\(註2\)](#)綜合而言，大學圖書館具有蒐集、組織和運用圖書資料，以達到保存知識文化，配合教學研究與推廣學術的功能[\(註3\)](#)。只要大學繼續存在，大學圖書館就有它存在的意義，無論經費如何緊縮，科技如何進步，大學圖書館的功能並不會改變。

隨著廿一世紀的即將來臨，許多文章都在探討大學圖書館的未來，有人提到大學圖書館正面臨極大的困難，資源越來越少，而要做的事越來越多，逐漸走向崩潰消失之路[\(註4\)](#)，這種說法可能過於悲觀，但大學圖書館的經營正面臨極大的挑戰則是不爭的事實。如果大學圖書館不做適當的因應，則「圖書館是大學的心臟」這樣的美譽將會名不符實。大學圖書館所面臨的挑戰主要在於：圖書資料及服務費用上漲，圖書經費緊縮，新科技的影響。事實上這些挑戰已是大學圖書館十幾年來，甚至幾十年來所面臨的老問題。以期刊的費用來說，每年訂費上漲百分之十到百分之十五已是多年來圖書館員的夢魘，而自1960年代以來，圖書館面臨電腦科技的衝擊已是無法避免。不過，多數人會同意，目前資訊科技變化之快速遠非昔比，而圖書館必須承受要有迅速及果斷反應的壓力也是前所未有[\(註5\)](#)。有人可能幻想科技的發展會使資訊費用降低，但從過去的經驗看來可能並不樂觀，科技的進步將不會降低資訊費用或降低其費用上升的速度。[\(註6\)](#)因此，圖書館可以說是面臨各方而來的經費問題。

各種跡象顯示，上述的挑戰仍會持續存在而不會逐漸緩和。期刊訂費仍然每年不斷地上漲。圖書經費方面，目前國內大學的圖書經費雖然暫時沒有大幅度的刪減，在政府逐年減少對公立大學補助而要求各校自籌經費的情況下，實在沒有理由相信一所大學會只刪減其他的教學研究經費而獨厚圖書經費。另一方面，電腦及網路通信技術進步之快速實已非日新月異可以形容。當年圖書館開始利用電腦進行圖書館自動化的時候，恐怕沒有預料線上公用目錄可以透過網路查詢，也不可能想到全文資料庫的出現，更不可能想像數位圖書館、虛擬圖書館能夠成為事實。誰也無法準確地預測未來新的資訊科技會對大學圖書館帶來如何重大的改變，但這種衝擊卻是大學圖書館及大學圖書館員所必須面對的。

貳、大學圖書館員角色的認知

在大學中，圖書館員的角色似乎仍很模糊，許多教師對於圖書館員的專業性仍然質疑，Veaner認為主要的原因是圖書館員未能適當地與學術社群交往，過份專注於規章及瑣碎的流程，沒有讓教授及行政主管瞭解圖書館員對於資訊加值所做的貢獻，同時過於謙虛，不自我推銷，使外人不瞭解圖書館員角色的重要性。[\(註7\)](#)雖然圖書館員的工作與大學裡的教學與研究活動息息相關，但圖書館員與教授的來往稱不上密切。教授們雖然也利用圖書館，但許多時候是助理代替教授到圖書館找資料；教授們勾選書單，圖書館員卻少有機會與教授討論館藏建立的問題；教授們掌控圖書經費，卻很少圖書館員瞭解經費是如何分配的；圖書館員熱心舉辦圖書館利用指導活動，教授參與的情形並不踴躍。種種因素的影響，都使得圖書館員在大學中的角色無法獲得適當的瞭解與認同。

當圖書館建立了線上公用目錄，各種資源透過網路可以查尋和取得，圖書館已經搭上資訊社會的列車，在這樣的情況下，或許有人認為新科技的運用使得圖書館員的地位得以提昇，而圖書館員的角色也得到認同。但事實恐非如此，過度地強調應用新科技，可能會使圖書館員與讀者更為疏離。在Marcum的文章中曾經描述一位大學歷史系教授說的一段話："圖書館員以前是我們的同事和夥伴，他們告訴我們最新的歷史文獻，當考慮圖書館的預算時，他們永遠能相信我們會支持他們獲取額外的經費需求。現在他們說的是我們所不熟悉的語言，在談到圖書預算的時候，他們提到要更多的終端機、工作站、電纜、線路，我們想要協助圖書館，但是我們很不願意談論我們不懂的東西。昇級的需求永無止境，我們開始懷疑還能不能看到歷史類的書籍。" ([註8](#))

上述歷史系教授的看法不一定有代表性，但不可否認，新科技的應用使圖書館的作業方式有了極大的改變，圖書館員必需要具備資訊科技的知識，才能勝任現代圖書館的工作。但是，從許多現象顯示，圖書館員越來越像技術人員，而不是一個能夠協助讀者建立查尋策略或解答參考問題的專業人員。例如，在BBS的圖書館版上，讀者多半是提出如何將資料下載或如何改變個人電腦設定之類的問題，圖書館所舉辦的網路資源利用研習，內容也多半偏向於如何利用及取得資源，而不是教導讀者查尋的策略，這些現象對圖書館員角色的認定來說可能不是好消息。圖書館員需要具備下載資料、電腦設定、檔案傳輸等技能，但這些技能並不是圖書館員所專有的。事實上，在大學校園裡有更多的師生這方面的能力勝於圖書館員，電腦專家、網路專家的頭銜大概不會落在圖書館員的身上。如果我們相信圖書館員是一種專業，任何人都能做的工作並不能稱為專業。 ([註9](#))

圖書館員不應該是技術人員的說法並不是要否定電腦及網路技術對大學圖書館員的重要性，相反地，一個現代的圖書館員如果不具備這方面的知識不僅是落伍而且是無法生存的。無論是圖書館學系所的课程，或是館員繼續教育的課程，都應該加強電腦及網路技術知識的傳授。不過，我們仍應該省思，大學圖書館員應該扮演的角色。當學生看到圖書館員不再穿梭於書架之間，而是彎著腰修理光碟機、連接印表機，他們所看到的是技術人員，而不是能協助他們思考問題、解決問題的圖書館員。 ([註10](#))

參、大學圖書館員角色的省思

大學圖書館員的主要任務是蒐集、組織圖書資訊，以供讀者利用。在經費緊縮、書刊費用上漲、及新科技的影響下，大學圖書館員應如何重新檢視其所扮演的角色？底下擬從圖書資訊的蒐集、組織、讀者利用指導、推廣等方面分別敘述。

一、在圖書資訊的蒐集方面 大學圖書館蒐集圖書資料，加以組織整理以供師生利用，對於大學教學的實施

與學術的發展可說是扮演了重要的角色。雖然時代變遷，科技進步，圖書資料的類型更多元化，館員使用的工具也越來越有效率，但是，圖書資訊的蒐集與組織仍然是圖書館員專業的核心。在網路時代，圖書館的目錄可以在網路上查詢，圖書館提供了許多資料庫供讀者利用；圖書館之外，網路上也有許多資源可供查詢。由於網路資源的查詢便利，許多人認為只要連上網路，資料即是垂手可得。當越來越多的圖書資訊是電子型式，當越來越多的文獻是可以透過網路取得，而且不必再經過圖

書館的中間媒介，當圖書館員教導讀者的是如何連上網路及如何設定電腦--這些技術並不是圖書館員特有的專長，讀者大概也無法體認圖書館員在圖書資訊蒐集與組織所扮的角色了。

資料的蒐集保存是大學圖書館的重要任務。大學圖書館蒐藏學術性質圖書資料，不僅注重品質，更注重館藏的數量，世界上著名的大學，都以其有豐富的館藏而著稱。為了配合研究需要，往往要儘可能地將所有相關的學術資料蒐集完備，不論資料的語言為何，或資料的出版年份為何。一般公共圖書館不會為了某一特定讀者的要求而購置資料，但在大學圖書館，卻可能為了某一個教授特殊的需要而購買書刊，甚至只為了學術上有保存價值的理由而蒐藏非常罕用的資料。

大學圖書館雖擁有大量的館藏，但不可否認，許多館藏幾乎很少人使用，或者無人利用過。美國匹茲堡大學的研究就指出，大約百分之五十的館藏在1968年至1975年間從未被用過。[\(註11\)](#)但誠如上述，做為一個支援學術研究的大學圖書館，也確有必要為了學術記錄保存的目的而蒐藏罕用的資料，更何況今天冷門的研究主題有一天可能會變為顯學。台大圖書館日據時代遺留下來的日文台灣資料，靜靜地躺在書庫三、四十年，今天卻已是台大圖書館最珍貴的蒐藏，而且是當今最熱門的台灣研究學者必須使用的特藏，這個例子說明圖書館員不可以只就圖書資料的使用情形決定是否收藏。如果只選擇目前有人使用的資料，就可能遺漏了某些具有保存價值的學術性資料，誰也不能保證這些未入藏的資料在五年、十年之後是否還能再獲得。就以現實來說，一個只有滿足目前使用的館藏沒有豐富館藏做為後盾的大學圖書館，如何能支援學術研究的發展？經費緊縮的壓力使大學圖書館在資料的選擇方面面臨困境，因此，作為圖書資訊的蒐集者，大學圖書館員要有能力做出最好的選擇，建立一個能被充分利用而且能支援未來學術研究需求的館藏。

由於受到書刊費用上漲及圖書館經費緊縮的影響，圖書館追求大量館藏的理想變得難以實現、以國立台灣大學圖書館為例，最近三年的圖書經費雖然略有小幅度的增加，但實際上所能購買的書刊數量已經減少。尤其受到期刊訂費上漲的影響，圖書經費所佔的比例逐年降低，每年入藏的圖書冊數已有逐漸減少的趨勢。

大學圖書館為了研究而需要蒐集大量的學術資料，甚至於只有少數教授才會使用的資料也予以收藏，圖書經費的緊縮使圖書資料的蒐集政策與方式必須重新檢討。另一方面，電子期刊及全文資料庫不斷增加，有些教授要求以此種電子資源代替紙本資料，有些教授卻堅決反對，圖書館原來想以電子資源提供比紙本更便利的服務，但卻可能要面臨兩難的局面。有人認為圖書館將必須依據讀者的需求提供紙本資料或電子資料[\(註12\)](#)，但緊縮的圖書經費使圖書館事實上不可能維持二種不同的媒體版本。

隨著新科技的應用，圖書館必須提供越來越多的電子資源，購買更多的光碟產品，訂購電子期刊，訂購全文資料庫，這些電子出版品雖然對讀者提供更便利的服務，但其價格並不比紙本資料來得便宜，甚至高出數倍。若再加上購置電腦設備的費用，以及隨之而來的設備維護、昇級的費用，則更為已經短絀的經費雪上加霜。上述歷史系教授的顧慮不是沒有道理，畢竟，教授和學生需要的是圖書館能夠提供他們所需要的圖書資料，他們擔心購買書刊的經費越來越少。

offle等人認為圖書館未來同時會蒐藏印刷資料與電子資料的說法是不正確的，越來越多的資訊會以電子型式出現。[（註13）](#)Smith等人也認為此類由電腦儲存、管理、傳遞的資料越來越多，已經是大學圖書館館藏必需的一部份。[（註14）](#)電子資料是否會真的完全取代印刷資料仍值得觀察，但在這二種類型的資料仍同時存在的情況下，使得大學圖書館緊縮的經費更面臨難題。圖書館員一方面要服務仍然偏好傳統印刷資料的讀者，一方面卻又要提供新穎的資訊服務予能接受新科技產品的讀者。

電子出版品及網路的普及，越來越多的資料可以透過網路取得，再加上圖書館經費的縮減，以「取得」（access）代替「收藏」（ownership）的館藏觀念也不斷地被提起，爭論亦是不少。不過，較為持平的看法是：在我們有生之年，「取得」或「虛擬圖書館」的模式將不會取代傳統的「收藏」的模式，圖書館在可預見的將來，會繼續採購各種形式的資源。但是，如何改善資訊及文獻的取得將會是未來圖書館員最關心的工作。[（註15）](#)當大學圖書館從「收藏」轉變到「取得」，要能成功地繼續支援大學的學術研究，圖書館將負擔更大的館藏建立責任。[（註16）](#)因此，大學圖書館員做為圖書資訊的蒐集者，不僅要有能力採購資料收藏於圖書館供讀者使用，也要有能力取得資料傳遞給讀者。

在大學圖書館，圖書館資料的選擇多半是教授工作，雖然教授們具備學科知識，瞭解本身及學生的需求，但往往不能持續不斷有系統地選書，對出版消息的掌握也不夠周全。在經費緊縮的情形下，圖書館員在圖書資料的選擇方面應該扮演更積極的角色。掌握出版資訊是圖書館員的專長，不過，出版品數量的增加，以及圖書資訊來源的多元化，使得出版資訊的掌握變得更為困難，因此，圖書館員必須加強此一方面的訓練。尤其是網路資源龐雜，如何選擇、如何加以整理以配合讀者資訊需求更是圖書館員已經面臨而且未來更是不能避免的挑戰。大學圖書館應該訂定網路資源的館藏政策，而做為圖書館的管理者，圖書館員必然要更專注於網路資源的蒐集與整理。

選書多半不會注意到館藏均衡，某些主題的書刊大量購買，其中不乏內容重複，在經費緊縮的情況下，當然應該避免。圖書館員不應該只注意到複本的問題，對於某些被忽略的主題，也應該主動的提供書目資訊供教授挑選，才能以有限的經費建立均衡的館藏。將近幾年入藏的資料分析統計，列出各個主題入藏的數量可以提供教授在選書時作為參考，也可以幫助教授瞭解館藏發展的情形。在圖書館經費緊縮持續的情況下，其實是檢討大學圖書館是不是該由館員負責選書的時機。圖書館員能夠掌握圖書資訊來源，瞭解館藏強弱，瞭解館藏使用情形，擔任選書工作將可以使有限的經費做最適當的利用。Veaner認為，只有圖書館員才能將圖書館重新設計、重新建構、重新訂定方向，也只有圖書館員才能切確地規畫及運用圖書館的經費。[（註17）](#)

二、在圖書資訊的組織方面 分類編目是一種解釋工作，產生目錄使讀者能瞭解圖書資訊的外形與內涵。但

圖書館的目錄基本上是一個館藏的索引，無論是以前的卡片目錄、線上目錄，到現在的網路目錄，都不能說已達到提供充分的書目訊息使讀者能夠辨識與選擇所需資料的目的。因此，讀者未能充分利用目錄，對目錄的滿意度不高也是必然的。

十餘年來，出版品急速成長，遂有資訊爆炸之說法，而隨著網路科技的進步，網路資源的蓬勃發展，其數量之驚人，也許才能真正稱為資訊爆炸。範圍廣泛、內容新穎、檢索方式具親和力、取用便利等等是網路資源常見的特色。除數量龐雜外，從大學圖書館員資訊蒐集者的眼光來看，網路資源有些問題值得注意：（1）許多網路資源品質低落，若在從前，根本不可能以紙本型式正式或非正式出版；（2）有些網路資源位址可能更改，今天可以取得，並不能保證明天一定能取得；（3）目前已有不少圖書館之外的網站藉助自動蒐尋引擎蒐集網路資源並加以整理，讀者可以不必透過圖書館即可取得。這些網站蒐集而來的資訊雖然數量龐大，也有目錄指引，但往往失之精確，從圖書館員的觀點，其資訊的組織可謂非常粗糙。

圖書館員作為資訊的蒐集者，當然也應「取得」網路資源供讀者利用，而提供網路資源在某些情況下也是解決圖書經費緊縮問題的辦法。理論上，圖書館應該是只整理希望或預期讀者需要取得的網路資源。網路資源內容的龐雜及快速變化使圖書館員整理及組織網路資源的企圖不易達成。當然，隨著網路科技的進步，圖書館員在組織網路資源時必會有更好的工具。如果圖書館對於所蒐集的網路資源整理，仍是採用與傳統圖書館處理紙本資料類似的方式，如OCLC的Internet Cataloging Project（[註18](#)），其實是費時而又缺乏效益的。不過，將蒐集而來的網路資源整合於圖書館目錄的構想的確是非常正確。

無論是紙本資料或網路資源，如果僅是像目前一樣著錄某些書目資料，圖書館員也許可達成圖書館組織的責任，但沒有提供足以辨識與選擇的書目資料，圖書館員實在不能稱為圖書資訊的解釋者。讀者挑選圖書或網路資源，尤其是在大學圖書館，並不是只單憑著者、書名、出版事項等著錄項目。圖書資訊的組織，如果能讓讀者瞭解圖書資訊的目次、內容大意、著者的權威性、著者的相關著作、他人的評介等等，換句話說，透過對於圖書資訊的解釋，使讀者得以判斷其相關性，決定資料是否為其所需。這樣的組織與解釋，才能使圖書資訊組織工作真正獲得效益。Van Orden在整理相關研究後，列出在一般書目資料之外，有助於解釋圖書資訊內容的個項目，例如，書評、著者介紹、序言等。（[註19](#)）當然，這些項目的增加，必然會加重成本，但卻符合圖書資訊組織的目的--解釋圖書資訊的外形與內涵，使讀者得以選擇他所需要的資訊。

除了上述網路資源所引起的問題外，科技的發展的確對於圖書資訊的組織帶來新的轉機，尤其是Web具有超媒體、超連結的特性，使得圖書資訊內容的呈現方式及不同圖書資訊之間的連結方式變得更多樣化、更有彈性，使得圖書館員作為圖書資訊解釋者的角色更容易達成。

大學圖書館肩負保存及傳遞學術記錄的責任，這些學術記錄得以被學者們利用，學術得以推廣，圖書館員實有一定的貢獻。而這種貢獻，不可否認是來自對於圖書資訊的組織及解釋，因此，大學圖書館員的確應以學術知識及資訊的解釋者的角色自居。

三、在圖書資訊的利用指導及推廣方面 在新科技的衝擊下，由於許多資訊已經可以透過網路取得，而網路資源的利用越來越有親和力，有些人認為圖書館利用教育已經不再重要。雖然大學圖書館員並沒有忘記圖書資訊利用指導者的角色，但如果檢視利用指導的內容，卻是以教導讀

者如何連上網路、如何下載資料、如何傳輸檔案、如何設定電腦為主，而對大學生而言比較重要的書目指導卻被忽略了。

很少讀者不會利用線上公用目錄，但有多少讀者知道如何利用標題做主題檢索？有多少讀者會利用著者／題名檢索？在卡片目錄時代，館員會為讀者詳細解釋目錄的功能，著者、書名、分類、標題目錄的作用及其檢索方法，說明每個著錄項目的意義。在教導讀者利用線上目錄時，對於目錄的功能、組織、尤其是檢索技巧的介紹事實上是同樣重要。

書目指導不僅要教導讀者具備檢索技巧，更要教導讀者具備建構檢索策略的能力。當讀者遇到問題時，能夠分析問題的屬性、確定問題的主旨，知道應該使用何種資源，運用何種檢索技巧，以及如何過濾檢索結果，評鑑檢索結果的相關性。網路資源雖然豐富，但雜亂無章、品質良莠不齊也是事實，雖然大多數網路資源的檢索具有親和力，但缺乏建構檢索策略的能力，讀者不是無功而返，就是檢索到一堆無用、不相關的資料。網路資源必然是越來越普及，甚至變為主流，而讀者利用網路資源所以會有資訊爆炸及知識碎塊的現象，就是缺乏過濾、整合及歸納能力的結果。大學圖書館員或可稱為資訊取得的工程師（access engineer），教導讀者有能力去過濾資訊、組成知識，以及建構知識地圖游走於他所熟悉的學術領域。[（註20）](#)許多圖書館員都認為自己所扮演的角色，不是教導讀者圖書館技巧，而是教導稱為「資訊素養」、或「資訊管理教育」之類的複雜的能力，其目的是能符合學生做作業、撰寫報告的立即需求，以及培養學生嚴謹思考及解決問題的能力，這些能力是學生做為一個國民在生活及工作所需的。[（註21）](#)

De Gennaro在十餘年前即指出，提供讀者獲取資訊的管道會是圖書館最主要的目標及工作。[（註22）](#)僅僅是本館所藏的資料已不足以滿足讀者對資訊的追求，未來的圖書館員必定要熟悉虛擬圖書館的資源--透過圖書館的目錄連結遠端圖書館、遠端資料庫可被取用的資源。[（註23）](#)隨著科技的發展，未來網路資源的檢索必然越來越容易，也越來越有彈性，但圖書館員作為圖書資訊指導者的角色將不會改變，反而更應受到重視。

在圖書資訊的推廣方面，公共圖書館的館員常常會為讀者推薦好書，公佈暢銷書排行榜，其目的無非是鼓勵讀者多多利用圖書館的館藏。學校圖書館的館員也會有類似的活動，或者進行閱讀指導，或者教導讀者閱讀好書。相對地，在圖書資訊的推廣方面大學圖書館則是較被動。

正如前述，大學圖書館有些館藏是終年塵封乏人利用，失去了蒐藏的原意。固然大學圖書館有保存學術文獻的使命，但若所保存的文獻都能被人利用，則更能達到宏揚學術的意義。另一方面，在經費緊縮的情況下，圖書館更應該努力使館藏圖書資料能充分被讀者利用，才不會有經費浪費之嫌。

圖書資料之所以不被使用，可能是不符合讀者的需求，也可能是品質不佳的緣故，但也極可能是未被讀者發現之故。良好的目錄是推廣圖書利用最基礎的工作，如何做好圖書資訊組織工作，已如前述。主題書目的編製是推廣圖書利用的一個作法。在一個分館林立的大學圖書館，同一主題的資料可能分散不同的地方。科際研究的盛行，也使得教授須要閱讀分散在不同學科的同一主題的資料。舉例來說，婦

女研究者所需閱讀的資料可能會與心理學、社會學、家政、醫學等不同的學科有關，如果能以婦女研究為主題編製書目，對研究者有莫大的幫助，也能達到推廣館藏利用的目的。受到經費緊縮的影響，大學也開始檢討既有的系所架構，跨系所的學程逐漸增加。圖書館的資料一向以學科為分類依據，館員未來所面對是學科界限不清楚的資料及主題需求不是單一學科所能涵蓋的讀者。教導讀者瞭解圖書資訊組織的方式及推廣跨學科圖書資訊的利用將會變得更為重要。

大學圖書館的主要任務即是支援教師的教學與研究工作，但是圖書館員與教師的關係長久以來並不密切。技術服務館員多在幕後，業務也與教師較少接觸，讀者服務館員有較多的機會與教師來往，但並不是每一個教師都會利用圖書館。Dougherty等人提到，對許多教師來說，圖書館並不是資訊的主要來源（註24）這樣的說法的確讓圖書館員感到失望，但也確實值得大學圖書館員去深思這種現象及其發生的原因，以及自己在大學圖書館的利用指導及推廣方面所扮演的角色。

肆、迎向未來的大學圖書館員

新科技的發展已使圖書館作為圖書資訊提供者或中介者的角色受到挑戰，圖書館員應該積極地提供更主動及更專業的服務，才能夠穩固及突出圖書館在大學校園的重要性，也才能與其它教學研究或行政單位競爭日益拮据的經費與資源。加強在職訓練、加強與讀者的溝通、重視研究是成為稱職的大學圖書館員重要因素。

一、加強在職訓練 Sheila Creth認為在職訓練是對付拒絕改變者最有用的工具，它可以使館員變得富有彈性。（註25）這是一個不斷變動的社會，科技的突飛猛進更加快了資訊社會變化的速度。作為蒐集、組織資訊的大學圖書館員，更應該有接受改變的決心。在職訓練使圖書館員具有適當的技能去面對變化，而不至於默守成規，終被淘汰。

隨著科技的發展，圖書館員在蒐集、組織及提供服務時所使用的工具也不斷更新。以電子資源的檢索工具來說，雖然大部份都設計的具有親和力，但在教讀者使用之前，館員自己必需先有深入的瞭解。另外，各種電子資源整理、統合的系統不斷問世，也令館員難以掌握。唯有接受訓練，不管是正式或非正式，才能使自己熟練這些工具或系統。

從前圖書資訊的蒐集都有分明的學科界限，近半世紀以來，全新的學科興起，也分衍出更多越來越專門的學科，造成圖書選擇的困難。（註26）這樣的現象將會持續下去，大圖書館員作為圖書館資訊的蒐集者，將會面臨學科知識不足的情況。

自我管理學科小組是目前大學圖書館進行組織重組常被提起的一種管理方法，一組成員包辦某一學科涵蓋館藏發展及技術服務的大部份工作（註27），學科知識對大學圖書館員的重要性可想而知。在經費緊縮下，要以少數的經費建立有用的館藏，圖書資訊的館藏發展工作變得更為艱難，館員的學科知識更形重要。有系統、有計畫的在職訓練，才能培養稱職的學科專家。

二、加強與讀者的溝通 圖書館的發展應該是從產品導向、行銷導向，走到顧客導向。大學圖書館無論經營的再好，不能滿足師生的資訊需求，不能讓師生對圖書館的服務感到滿意，則

一切努力都是白費的。讀者的要求會越來越多，他們的聲音越來越大，也越來越嚴厲，他們希望即刻要到資料而不是等到明天。[（註28）](#)

圖書館應該避免因為本身管理上的方便而忽略了讀者使用館藏及服務的便利，因此，圖書館應該重視與讀者的溝通，充份掌握讀者的資訊需求，瞭解讀者對圖書館的意見。對一個大學圖書館而言，未來將不會以它的館藏量和圖書經費來衡量它的品質，而是以唯一的標準--讀者的滿意度來評量。[（註29）](#)所有的服務與業務都要透過讀者的眼光來看，由讀者來依據他們的需求是否滿足來決定其品質。[（註30）](#)由於科技在圖書館的普遍利用，改變了圖書館的服務型態，讀者對圖書館的要求也隨之改變。Riggs認為科技對於圖書館的館藏及服務增加了前所未有的價值，但所帶來的價值引起讀者對圖書館更多的期待，提供的越多，讀者要求越多。[（註31）](#)

由於電子媒介的普及，未來讀者與館員的溝通管道將會以電子布告欄、電子郵件等為主，此類電子媒介對於讀者與館員之間的溝通有下列幾點影響：

1. 圖書館與讀者之間的溝通越來越便利，不再受到時間與空間的限制。
2. 館員可與讀者進行一對一的溝通，也可以進行一對多的溝通。
3. 讀者到圖書館的次數可能減少，使得館員與讀者當面溝通的機會也相對地減少。
4. 由於減少當面溝通的機會，無法有立即的互動或回饋，可能會延遲訊息的傳遞甚至誤解。

藉著電子媒介，圖書館可以與更多讀者溝通，有些從來不與館員交談的讀者也可能會在電子布告欄上表示意見。相對地，缺乏立即互動的特質也使得館員與讀者的溝通變得複雜而不易評估其結果。為了使電子媒介的溝通更有效率，館員需要更多有關電子媒介溝通的知識與訓練。

三、重視業務的研究 大學是一個有階層化的機構，所以圖書館員在教授為主的圈子裡不可避免會有受到不平等待遇的感覺。Veaner提到大學是社會上最不民主的機構，在其中，不平等是顯著的、猛烈的、赤裸裸的。[（註32）](#)大學教授的任務是教學、研究及服務，而圖書館員所以會感受到不平等的部份原因，應來自於教授對於研究及學術出版的重視，而圖書館員在此方面則無法相比。

當然，研究對於圖書館員來說並非第一要務，也絕不應該花太多的心力從事研究。有人認為，如果大學圖書館員被要求參與研究，會損壞服務的品質。[（註33）](#)但圖書館員作為大學的一份子，而他所從事的又是與知識、資訊的蒐集、組織、傳遞有關，重視研究也屬自然。我國圖書館法在擬定之初，曾有將圖書館員分為研究員、副研究員、助理研究員之議，這種設計即是認為圖書館員應該是屬於研究人員領域的，即使不是研究導向，也是應該重視研究的。為什麼圖書館員是屬於研究人員領域的？Black和Leysen認為大學圖書館員參與了大學教育使命，他們提供資訊及服務，增進學術及研究。[（註34）](#)

由於日常工作繁重，大學圖書館員缺乏時間去從事思考、分析、綜合。讀者對圖書館的要求擴大，而館員人數並未增加，在這樣的環境之下，大學圖書館員沒有時間去做研究及從事學術活動。Riggs覺得大學圖書館員這個行業已從專業變得更像一種商業。[\(註35\)](#)讀者要什麼資料，我們給他什麼資料，讀者不會上網路，我們教他上網路。如果本文前面所述正確，新科技可能使圖書館員越來越像技術人員，則這樣的改變顯然不能提昇大學圖書館員在校園裡的地位。

翻閱圖書館員專業期刊，許多文章都是與圖書館業務相關的研究：大學圖書館的組織重組、大學圖書館期刊刪訂的探討、大學圖書館的資源共享之研究等等只不過是幾個常見的例子。許多工作中遭遇的問題都值得深入探討，大學圖書館本身的問題由大學圖書館員自己來研究、解決，才能切中要點。大學圖書館必須支持館員從事研究相關的活動。給予適當的時間，提供研究計畫的經費及軟硬體設備、認同創新的觀念或作法等等，這些都是鼓勵其培養研究及發展的方法。[\(註36\)](#)

伍、結論

正如本文前面所述，經費緊縮、書刊費用上漲等現象仍會持續下去，而同時學術出版品的數量卻以倍數增加，圖書館所面臨的問題的確非常嚴重。另一方面，由於科技發展的快速，大學圖書館事業也急劇的變化，目前數位化及數位服務的多彩多姿遠超過最樂觀的預言家在十年前的預測，現在我們更驚訝VannevarBush在1940年代寓言似的Memex似乎就要實現。連一些私人營利的公司也進入傳統圖書館的服務領域，只要有一些經費，加上不甚昂貴的軟硬體，他們就可以連上資料庫並提供資訊服務。[\(註37\)](#)圖書館作為資訊中介者的角色已受到挑戰，圖書館也不再是唯一的資訊提供者。即使在大學校園裡，圖書館也有一些競爭者。傳統上圖書館在資訊教育、資訊諮詢與服務、資訊選擇與組織、資訊儲存、資訊傳遞等方面所扮演的角色，就可能會受到書店、大學出版社、電算中心等單位的挑戰。[\(註38\)](#)

這些內在及外在的問題及變化是大學圖書館的館員所必須面對的。大學圖書館員應省思自己在大學所扮演的角色。就像Stoffle等人所說的，每一個圖書館員都應該詢問自己：“如果我們今天要建立一所大學圖書館，知道我們現在所應知道的，我們會如何去組織我們自己及我們的圖書館，以確定圖書館會積極地去達成大學的目標？”[\(註39\)](#)如果未來大學圖書館仍然要提供資訊及資訊服務來支援學校的教學及研究活動，則圖書館的主要角色還是在於為教授及學生蒐集、組織、及傳遞知識及資訊。當然，我們應該賦予這些角色新的定義。蒐集不僅僅是依賴採購以使圖書館得以收藏資訊、它也指付出使用費以獲取資訊、或以網路連接所需的資訊。圖書館所要組織的不僅是館內的資訊，也要設計適當的系統使讀者能獲取館外更多的資訊。在知識及資訊的傳遞方面，圖書館更要能夠將讀者所需的資訊藉由各種管道主動、迅速地傳遞到讀者手中。大學圖書館員是資訊的從業人員，是知識的從業人員，在資訊、知識的產生、組織、及傳播上將會永遠扮演重要且不可缺席的角色。

註釋

註 1：Louis Round Wilson and Maurice F. Tauber, *The University Library: The Organization, Administration, and Functions of Academic Libraries*, 2nd ed. (New York: Columbia University, 1956), 15.

註 2：同前註，頁 25。

註 3：王振鵠，圖書館學論叢（台北市：學生，民國73年），頁53。

註 4：Eldred Smith and Peggy Johnson, “ How to Survive the Present While Preparing for the Future: A Research Library Strategy, ” College & Research Libraries 54 (September 1993) : 389.

註 5：Richard M. Dougherty and Ann P. Dougherty. “ The Academic Library: A Time of Crisis, Change, and Opportunity, ” Journal of Academic Librarianship 18 (January 1993): 346.

註 6：Carla J. Stoffle, Robert Renaud, and Jerilyn R. Veldof, “ Choosing Our Futures, ” College & Research Libraries 57(May 1996): 217.

註 7：Allen B. Veaner, “ Paradigm Lost, Paradigm Regained ? A Persistent Personnel Issue in Academic Librarianship , ” College & Research Libraries 55 (September 1994): 390-391.

註 8：Deanna B. Marcum, “ Librarians or Technicians? Which Shall We Be? ” in Information for a New Age: Redefining the Librarian, comp. Fifteenth Anniversary Task Force, Library Instruction Round Table, American Library Association (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1995), 11.

註 9：同註7，頁 393。

註10：同註8，頁 13。

註11：Allen Kent et al., Use of Library Materials: The University of Pittsburgh Study (New York: Marcel Dekker, 1979), 3.

註12：Michael Buckland, Redesigning Library Services: A Manifesto(Chicago: American Library Association, 1992), 52.

註13：同註6，頁 217。

註14：同註4，頁 390。

註15：同註5，頁 344。

註16：Susan Lee, “ Commentaries on ‘ Choosing Our Futures ’ , ” College & Research Libraries 57 (May 1996): 226.

註17：同註7，頁 400。

註18 : “ Building a Catalog of Internet-Accessible Materials: Project Overview, ” <http://www.oclc.org./oclc/man/catproj/overview.htm>

註19 : Richard Van Orden, “ Content-Enriched Access to Electronic Information: Summaries of Selected Research, ” Library Hi Tech31:3(1990): 28.

註20 : Marcos Silva and Glenn F. Cartwright, “ The Internet and Reference Librarians: A Question of Leadership, ” Reference Librarian41/42 (1994): 161.

註21 : Joanne R. Euster, “ The Academic Library: Its Place and Role in the Institution, ” in Academic Libraries: Their Rationale and Role in American Higher Education, ed. Gerald B. McCabe and Ruth J. Person (Westport, Conn.: Greenwood, 1995), 6.

註22 : Richard De Genaro, “ Shifting Gears: Information Technology and the Academic Library, ” Library Journal 109 (June 15, 1984):1205.

註23 : Nina Stephenson and Deborah J. Willis, “ Internet In-Service Training at the University of New Mexico General Library, ” Reference Librarian 41/42 (1994): 212

註24 : 同註5 , 頁 343。

註25 : Sheila D. Creth, Effective on the Job Training: Developing Library Human Resources (Chicago: American Library Association,1986), 7.

註26 : Oscar Handlin, “ Libraries and Learning, ” American Scholar56 (1987): 218.

註27 : Cynthia Crooker, Robert Killheffer, Cecile Mandour, “ The Reorganization of Technical Services at Yale, ” Technical Services Quarterly 9:16 (1991): 28.

註28 : 同註6 , 頁 214-215。

註29 : 同註4 , 頁 392。

註30 : 同註 , 頁 220。

註31 : Donald E. Riggs, “ The Intellectual Side of Academic Librarianship, ” College & Research Libraries 57 (July 1996): 314.

註32 : 同註7 , 頁 395。

註33 : Willis Bridegam, “ A Research Requirement for Librarians, ” Journal for Academic Librarianship 4 (July 1978):135.

註34：William K. Black and Joan M. Leysen, “ Scholarship and the Academic Librarian, ” College & Research Libraries 55 (May1994): 229.

註35：同註31，頁 314-315。

註36：同前註，頁 315。

註37：同註7，頁 390, 392。

註38：同註6，頁 218。

註39：同前註，頁 219。