

談值得圖書館員思考的三個問題

Three Ponderable Problems for Librarians

盧 苡 生

Ho-sheng Lu

輔仁大學圖書資訊學系

Department of Library &

Information Science, Fu Jen Catholic University

【摘要 Abstract】

本文說明值得圖書館員思考的三個問題，探討圖書館員倫理，希望能對圖書館員的觀念有所澄清：

- 一、圖書館員究竟在做什麼？
- 二、圖書館員工作的意義為何？
- 三、圖書館員如何達成工作任務？

This paper describes three problems to be pondered by librarians and discusses the ethics of librarians in the hope that the conceptions of librarians will be clarified:

- 1.What is the task of librarians after all?
- 2.What is the significance of the librarians' work?
- 3.How can librarians accomplish their tasks?

關鍵詞 Keyword

圖書館員倫理

Librarians' ethics



壹、先說緣由

記得當我答應來政大圖書館作一次講演的時候，就有人問我要講甚麼。誠然，今天圖書館界最熱門的話題，大家最關心的工作，都不是我所熟習的。如果不講這些，又有多少人有興趣來聽，或者講了，又會有多少效果，但是，我覺得這責任不該我負，請我來講的人，應該想過這一點，所以，我還是來了。

貳、幾點說明

我今天所談的這個題目，應該先作幾點說明。首先，我用「值得」兩個字，是代表著今天所講的，是我個人認為值得講、值得聽的，但是值不值得，各人的判斷，容許是不相同的。因此，我是姑妄言之，你們也就姑妄聽之吧。其次，思考是要用腦筋來想的，和學習一般的技能是不同的，尤其是希望在思考以後，能夠接受，能夠以此為一切作為的基點。同時，我也在此時就提醒諸位，若是希望在聽完以後，像學習技能一樣，立刻得到一些具體的成效，一定會失望的。再次，我今天之所以挑這三個問題，是完全從追求圖書館的經營成效而著眼的，因為我覺得，這些年來我們圖書館界，所學的經營技術已經夠多、夠新了，可是真正的效果，並未能成正比例增加，十分可惜。因此，我想從一些觀念上去找原因，希望藉著一些觀念能將新技術的效果顯示出來。我之所以有這樣想法，大家應該知道，我是一個從事圖書館實務的人，我一直非常強調圖書館實務的，因為我覺得圖書館學的所有研究，都是為追求圖書館實務的改善而進行的，離開了實務，圖書館學的理論一無價值可言。圖書館經營的技術，更是為圖書館經營的效果而設計的，達不到效果的技術，不僅是空談，更加是浪費，所以，我思考圖書館學的問題，評估圖書館經營的技術

，都是要以實務的效果為第一優先的。

參、一個前提

在討論這三個問題之前，有一個前提，必須要先建立，然後才能體會得出來，我們要討論這些問題的意義。這一個前提，就是在一組織之內，所有成員，都要能認清這一組織的目標，而這一目標正是我們共同努力的方向。我們每一個人在這個組織之內，都只負責一小部份的工作，一定要這每一小部份都能緊密配合，才能使整體工作圓滿完成。而眾多的一個個小部份，只有在對共同目標的認知上沒有半點差異，才有機會緊密合作。所以，我們所看到的組織，只是如何將一個整體的工作分割成一個個單位，分別負責不同的工作部份。

其實，組織最重要、最精髓的所在，乃是彼此之間的精神凝聚，而這種凝聚的基礎，就是在對組織目標的認知共識之上。因此，我們講求管理，管理科學所提供的一些原理法則，都是一些技術，一些手段。這些技術和手段，要想成功，一定要靠各行業的基本理念作指導原則。所以，在希望這些新技術發揮功效之先，如何在圖書館的一些基本問題上，使館員之間能建立共識，以使新技術的運用，是在達成圖書館經營目標的規範之下進行，才是真正的成功。否則的話，就像一個人一樣，雖然他的各種器官都健全，但是不合作，仍然說不上是健康的。我要這樣說，基本的思考，就是提醒諸位，今天給大家所談的三個問題，應該是值得思考的。因為我們所要談的問題，正是為建立這一前提而談的。

肆、三個問題

一、圖書館員究竟在做什麼？

今天要講的第一個問題，是圖書館員究竟在



做甚麼？也許大家覺得問這樣一個問題，有點奇怪。我們都唸過圖書館學，受過專業訓練，一天到晚忙得不得了，怎麼會連自己在做甚麼都不知道呢？圖書館學的著作裡，不也都告訴我們，圖書館所從事的，是蒐集、整理圖書資料，以提供給讀者使用。對，圖書館是在做這些工作，但這只是工作的方式和程序。

首先，我們經營一所圖書館，是爲了服務讀者，現在資訊服務中所說的資訊需求者。但是，我們要認清，圖書館都是在藉著提供一些媒體，給他們閱讀或者利用，而他們真正得到的，不是這些媒體本身，而是由於他們閱讀或者利用了這些媒體，藉此得到媒體之中所記載的知識或者資訊。從古至今，媒體的類型，有過好多的改變。以我國歷史上的演變而論，上古的龜甲獸骨，漢代的竹簡木片，魏晉南北朝的綢絹，以至後來的紙，一直到前不久的一些非書資料，甚至現在網路上的電子資源，這些都是媒體類型的改變，這些媒體都是用來記載人類的知識和資訊，而圖書館或者資訊機構利用媒體來傳遞知識與資訊，所利用的媒體雖有很多改變，但這種任務是沒有改變的。

因此，我們可斷言，圖書館的任務，既是在爲人類作傳遞知識與資訊的工作，而圖書館員呢，當然就是在圖書館裡執行這種工作的人。所以，我們圖書館員成天都在說服務讀者，其實讀者只是我們服務的對象而已。我們真正用來服務讀者的，也就是我們工作的內容，則是知識與資訊。由於知識與資訊，是無形無體的，都是記錄在各種不同類型的媒體之上，所以我們明明是在以知識與資訊服務讀者，但是卻非藉重各種不同類型的媒體不可。說到這裡，必須提醒諸位，我們每天工作，表面上是在處理各種不同的媒體，其實也是在處理知識和資訊。尤其在讀者服務工作中，是在爲不同的讀者，按照他們個別的需要，

包括學科的內容和知識的層次，提供最適當的知識與資訊。基於這一緣故，我常愛說，圖書館員其實就是知識與資訊的仲介者。在對知識與資訊有需求的人，和最適合提供給他們的知識與資訊之間，作仲介的工作。我們如果體會得出來，我們是做這樣工作的，我們的很多想法和做法，就會有不少的改變，所以我才挑這一點作爲第一個思考的問題。

二、圖書館員工作的意義為何？

今天要講的第二個問題，是圖書館員做這樣工作，到底有甚麼意義？因爲我們必須認清楚自己所從事的工作，有怎樣的意義，然後我們才會熱心去做，才能在工作中得到成就感，才能持久地工作下去。

我們今天常看到一些剛從圖書館學校畢業的學生，滿腔熱誠地進入圖書館工作，那種捨我其誰的氣概，真讓人心中有無限的希望，間接地對圖書館事業也就懷著一些美麗的憧憬。可是，曾幾何時，這些圖書館界的生力軍，有些竟然一下子變成像洩了氣的皮球，爲甚麼會變成這樣，無他，一言以蔽之，他無法在工作中尋找出意義來，自然無成就感，當然更說不上樂趣。每天上班，只是就一個職業工作者的心情，不得不爾，非這樣不可，所以像機械式地上下班而已。這樣，希望把工作做得有生氣，有良好的效果，那是不可能的。我們常說一個人對他的工作做得很投入，那意思就是說他對自己的工作全力地付出，不作任何的保留。何以至此，那就是他覺得爲這件工作值得將自己的心力全部付出，也就是從認知上、從價值觀上，他覺得這樣做是對的。基本上，這就是他瞭解了，自己所從事的工作，真正的意義在那裡。由於這樣認知，使他體會到工作的價值所在，而且這樣工作是不可缺少的，更加是無可取代的。這樣，我們從事一項工作的心情跟



態度，就會自然地有所不同了。

那麼圖書館員所從事的知識和資訊的傳承和仲介工作又如何呢？首先，我們應該可以同意，知識和資訊，是幫助我們瞭解、思考和判斷一些事物的依據。我們的知識越豐富，資訊越完整，我們會對一件事物的瞭解越深入，思考越週延，判斷越正確。所以，知識和資訊，對個人來說，是使得生活順利的基礎；進一步，它可以使得我們生活的內容更豐富、品質更提升和境界更高超。這樣受知識與資訊之惠的人一旦多了起來，間接就是國家社會進步的基石。尤其是公共圖書館，所從事的，就是知識和資訊的傳播工作，就是在將各式各樣的知識和資訊提供給一些有需要的人，就是按照讀者的需求提供給他們適當的知識與資訊的服務工作。因此，我們沒有理由妄自菲薄，我們應認清自己所從事的工作，是有意義的，是有價值的，而且是對讀者個人，和國家社會，都有其極高的意義的。特別在今天追求政治民主、經濟自由、社會平等的潮流裡，惟一依靠的就是知識水準的提高，資訊傳播的流暢。試想，人民缺少知識，得不到資訊，如何能夠得到真正的民主、自由與平等？因此，我們說圖書館的工作，應該是國家進步、社會發展的基礎，又何嘗是誇大其詞？只是今天當政者不能體察，還以為至今仍留在一人有慶，兆民賴之的君主時代，不知道廿一世紀是資訊時代的真正涵義，以為只是用電腦上網路而已。錯了！

三、圖書館員如何達成工作任務？

今天要講的第三個問題，是圖書館員如何才能達成這樣任務？我們在上面這樣把圖書館說得這麼重要、這樣偉大，大家一定覺得好遙遠，遙遠得可望而不可及，其實並非如此，關鍵在圖書館員的一念之差。

我們的圖書館員，過去多少年來，一直認為

台灣圖書館事業不發達的原因，是因為我們的經營技術不進步，工作環境不理想。當然，我們圖書館事業一直沒有受到重視，得不到適當的資源，經營發展受到影響，是千真萬確的事實。這些年來，新科技在圖書館的應用，使得圖書館的經營模式和工作方式都發生很多變化，過去很多辦不到的事情，現在都已經而易舉，在這些技術方面，我們真的要迎頭趕上。不過，無可否認的，這些客觀的環境和因素，也使得我們圖書館事業發展的方向，多多少少產生了偏差。我們的眼光和心智，都不知不覺地集中在一些經營的技術上，而對於這些技術所應該達成的目標，以及這些技術如何在我們這塊土地上藉實踐而獲致效果，都很少作過仔細的思考。這可以從圖書館學校的課程改革，館員們所熱心的研習活動中，獲得明顯的驗證。也就因為這樣的緣故，我們的圖書館事業，在一些外在條件上的改善，有極為顯著的成效，至於實際工作成效方面，則鮮有令人滿意的結果。原因何在？圖書館員不知道自己的工作目的何在？圖書館員不知道自己的責任為何？圖書館員不知道自己工作的效果如何檢視？甚至把手段和過程當成是目的，其實，手段很高明，過程也順利，並不代表著效果一定良好。那麼這樣情形怎麼辦？這樣問題如何解決？只有加強圖書館員的倫理教育，藉著倫理教育，建立健全的工作理念，培養正確的工作態度，激發熱誠的工作精神。這完全是一些思考上的推衍，一些觀念上的澄清，一些心智上的提升。從圖書館員所擔任的工作、所肩負的責任、所面對的本份去探討到底身為圖書館員，要以怎樣的理念、怎樣的態度、怎樣的精神把自己的工作做好。我們一方面要知道讀者的知識和資訊需求，為他們提供最合適的知識與資訊，以解決他們在職業、工作和生活中的問題。一方面要針對知識的發展作出貢獻，為協助知識向高深專精的方向創新發明，支援學



術研究；也要加強作知識全面傳播，發揮知識的功能，以造福人群。也惟有在圖書館的工作中，能完全滿足人們對知識與資訊的需求，又能充份發揮知識與資訊的功能，才是達成任務的表現。

因此，我們可以說，圖書館員要想將自己的工作做好，要面對的是兩個方面：知識資訊的發展與傳播，滿足人們對知識資訊的需求。對知識和資訊而言，我們要協助其發展得更高深、更專精，但是我們也要作好知識資訊的傳播工作，這樣知識與資訊的功能才能充份發揮。對我們服務的對象而言，他們在知識資訊方面的需求，不但要知道內容的學科方向，而且要分辨清楚知識的層次，那樣才能使我們的仲介工作做得有效。至

於如何才能培養出圖書館員的這些工作能力，就是圖書館學校在設計課程的時候所要思考的了。要全面地思考，不可偏廢。圖書館學專業組織和各圖書館，在推展在職訓練的時候，也要好好地想一下，不能一直迷失在經營技術之中。總而言之，圖書館經營，要從任務著眼；圖書員從事工作，要從效果著手。技術不可不講求，理念更是不可不清楚。

以上這些觀念，是今天提供給諸位思考的問題，希望能對貴館未來的發展，有一點點的幫助。謝謝大家！

（演講日期：1997年12月4日）

（本文為國立政治大學圖書館於民國86年圖書館週所舉辦之系列演講記錄）

