

在資訊時代中，學術圖書館館員 應有之服務理念與態度

何光國 教授 主講

Dr. Kuang-kuo Hou

【摘要 Abstract】

The Essential Service Concepts and Attitudes of Academic Librarians in the Information Era

In the twenty-first century there will be three sources of world power: wealth, political power, and information. Whoever can fully hold information will get control of power. Therefore, with the organization, transmission and utilization of information as their essential task the professional academic librarians will be more important in the new century.

In the world information battle how to win the victory in holding and utilizing information resources for our country is really the indispensable mission of the academic librarians at all levels and should be the focus of our joint efforts in research and development and our mutual expectation for the realization of this objective.

一、前言：

大概三年前，我曾來過政大和大家見過面，今天是舊地重遊。看見各位仍堅守崗位，而且安然無恙，心裏確實非常高興。記得上次我講的題目是MBO (Management By Objectives)，這次我要與各位談談有關學術圖書館中館員應有的服務理念與態度。

在尚未進入正題之前，先讓我談一些目前世界經濟局勢對圖書館事業的影響。一九九〇年代

，美國由於經濟的不景氣，圖書館的經費、員額都一再被削減甚至凍結；不但圖書館服務受到影響，即使與圖書館有關的一些行業也遭受波及。反過來看台灣，圖書館可說是蓬勃發展，每年經費預算均逐年增加，根據高教司最新的一項統計，政府今年在補助各私立大學圖書館的經費就超過參仟肆佰萬元，這是一筆很大的支出。由此看來，景氣似乎對台灣圖書館毫無影響。

一九九〇年代將是圖書館事業面臨挑戰的一個十年，在20世紀尾聲，不論是美國的圖書館或

是或是台灣的圖書館，它們遭受到的衝擊和影響將是一樣的，處在這個轉型及資訊快速發達的時代中，學術圖書館館員該有那些服務理念與態度來因應時代所需是值得我們探討的。

二、學術圖書館的背景

我們都是圖書館館員，而且都是在大學圖書館裏工作。可是，我想問問大家，我們中間又有多少人徹底瞭解我們現在工作的是怎麼樣的一個環境？事實上，身為一位學術圖書館館員絕對不能漠視周遭的環境，並且在工作環境背景上有些事是必須知道的。

(一)圖書館的政策是由學校行政所決定：成天，我們埋首工作，很少和學校的老師、學生接觸，若有的話，也僅僅是個人的私交。其實大學裏有好多有關圖書館的政策、甚至人事上的安排都在行政上做決定，也許是由校長、院長、館長等等少數幾位權力大的人所決定的，往往這些決定不容易為館員們了解，因此引起館員們有被蒙在鼓裏的感覺，這種沒有參與感，輕者將引起上下的猜疑，重者引起工作情緒的低落，使圖書館在政治氣氛高昂的大學校園裏不能有效地團結一致、同仇敵愾。對周遭環境欠缺了解其影響可說是相當的大，因此，在大學圖書館工作，我們必須要認清整個工作環境。

(二)瞭解工作環境並全力支持館長：館長是圖書館中唯一能參與決策並且和學校行當局打交道的的人。若得不到全體館員在道義上和工作上的支持，那麼在會議桌上，就不能有效地為圖書館爭取利益，這就好比在戰場上一位沒有兵的指揮官僅憑一人之力，怎能贏得一場大仗？所以館員對館長之支持可說是相當重要。

(三)學術圖書館館員的地位：一般而言，在以學術第一的大學校園中，圖書館館員在其組織裏並沒有什麼地位，其主要的原因可歸納為以下幾

點：

1. 尚未建立起圖書館專業館員的形象：雖然我們身為圖書館員，也自喻為圖書館專業館員，但却不知道身為一位圖書館員應該做些什麼？這是所謂的不識廬山真面目，只緣身在此山中。

對一般專業館員來說，一位標準圖書館員要服務熱忱、親切有禮，甚至最好是“以館為家”，這些都是身為圖書館專業館員的基本條件，但並不是必要的條件。事實上，任何一種專門職業要建立它的獨立形象，它的作業和服務必須能經得起理論的剖析，而且要經常不斷地、隨時隨地的接受客觀的批評和嚴格的自我檢討。可惜圖書館雖是一門專業性的職業，但卻很少接受系統性的分析，更很少有機會自我檢討、自我批評，以致專業的權威性常無法受到社會大眾的重視及肯定。

2. 圖書館這門職業常被誤解是屬於女性的專門職業：一般以為圖書館員的工作是專屬於女性的職業。說一句玩笑話，這可能是受到 Melvil Dewey 之害，因為當時在他創立哥倫比亞大學圖書館學系時，曾特別鼓勵女性加入這門行業。直到今日為止，社會上凡是女性把持的職業，無論是在薪資或地位上都遠不如屬於男性的職業，這種錯誤的觀念也造成圖書館行業在社會上地位的低落。歧視女性職業的現象，在美國尤為普遍。

3. 必須有一套“行為規範或標準”(Coole of Ethics)：要做好一位圖書館員，不僅在購置圖書或其他財務上，保持奉公守法、乾淨、清白以外，還要在傳播知識和資訊時，絕對的客觀、公正和無私，並且要有崇信思想自由、言論自由、信仰自由的精神及信念。

4. “看門人”的錯誤形象：圖書館是保存文化

資產的地方，但是它最主要的任務，還是傳播知識而不是貯藏或保管知識。同時我們也不要忘記我們有教育讀者如何取得知識、運用資訊的任務。

三、促進館員聲望與提高館員地位的方法：

在大學教育的領域裏，有三項最明顯的工作可以促進圖書館員的聲望，提昇館員的地位。

(一)合法的地位：我們必須要使學校裏的每一位成員，承認圖書館員對他們的重要，因而確定館員在校園中的地位。

(二)研究發表：圖書館員不能以努力工作而自滿，我們必須要繼續做研究，並且將研究結果公諸于眾。

(三)教育：圖書館員應積極參與教學的任務，不論這個教學是直接的授課還是間接的講學，總之，教育讀者應該視爲我們圖書館員職責的主要部份。

在美國圖書館專業人員，曾一度爲Faculty Rank（教員資格和權利）的問題感到困擾。可是現在這個問題已逐漸淡化，代之而起的是圖書館財源的問題。

現今，每間大學都有一幢漂亮的圖書館大樓，並且有燙金的幾個大字，它代表一種莊嚴，同時也代表圖書館管理、制度上的一種保守、頑固，拒絕改變和改進的心態。圖書館這種故步自封的心理，使它與大學裏的一切規劃和活動脫節，被孤立、被忘記。

三年前，我在貴館演講MBO的圖書館經營理念，目的是鼓勵大家參與有關圖書館作業的決定，讓大家都有做主人翁的感覺。如今這種趨勢在美國正方興未艾。台灣最近的民主風，已吹進了校園，校長都改由選舉產生，這表示一個變動的社會，一個人人都想參與，人人都想做主人的

社會，這是一個相當好的現象，因爲根據社會學的基本原理，唯有將自己視爲組織的一份子，才會興起苦幹實幹的精神。希望這種風氣，也能在圖書館中發生影響，使每個館員都能更積極地參與各種有關作業或服務的討論和決定，做好我們的工作，進而提昇我們的聲望及地位。

四、現今圖書館館長所扮演的角色與職責：

在早期的圖書館裏，館長是獨當一面的，如今時代變了，他的職責和形象也都起了變化，他不僅是一位行政主管，還是一位教育家、一位學者，而最近更加上一個新的頭銜——圖書館總經理。一位好的領導人，可以告訴你該走的方向，可是一位優秀的總經理却可以領著你達到目的地。在現在的環境裏，圖書館館長不僅要是一位好的領導人，而且還要是一位非常優秀的經理人才。

五、美國學術圖書館晉用新館員的條件：

在美國當一名圖書館專業人員並不容易，技術部門的館員除了要有編目或採購的專長之外，常常還要代理其他業務；而參考服務部門的館員，則要訓練成“資訊專家”，要具備有問必答、有答必中的能耐。在美國一位專業館員除了需具備有關圖書館的學位外，會不會使用電腦，是否具備線上檢索的技巧……等亦與學位同等重要；一般而言，美國圖書館任用專業館員有以下的條件考慮：

(一)要會使用電腦、不怕用電腦，最好電腦的知識能配合圖書館自動化作業系統。

(二)專業工作經驗，是否能配合職務之需要。

(三)主題背景和語言能力，尤其歐洲的語言及斯拉夫語系。

輔很好的推薦信。

(四) Show Potential顯示你有工作的潛力，為可造之材，能做前瞻性的為館備才。

(五) 態度親切、和藹和同事都能和平相處。在穩定中求進步，是圖書館追求的目標，所以圖書館需要的是笑容可掬、溫文有禮的人。

(六) 身體健康、口齒伶俐、反應敏捷。

任何人能符合上述七個條件，一定都是很優秀的專業人才，更能成為一位稱職的專業館員。

六、館員的使命感：

今年三月底，中央研究院歐美問題研究所召開了一次美國圖書館教育功能研討會，范承源教授提出了一篇報告，稱讚美國圖書館專業館員的專業訓練良好，專門知識豐富，專業技術普遍熟練，平均素質高，在服務表現上對於圖書館資源的支配與運用等各方面都可圈可點。

各位知道使命感的意義是什麼？根據我個人的解釋，使命感就是餓著肚子還要幹的傻勁。它亦表示館員的自動自發，自我管理，不計報酬，但求達到工作目標的工作態度。你們若問我，美國的专业館員都會有這種使命感嗎？我可以坦白告訴各位，沒有！事實上，美國不見得樣樣都可以當作榜樣的。

世界上有很多事，若沒有使命感是無法做下去的。我總覺得做一位圖書館員，使命感是一個最重要的條件，有了使命感不僅會使你工作得有成就，而且，會使你工作得愉快有興趣。

七、圖書館員如何取得兼具教師資格：

(一) 從事專業服務並做研究及出版：

在前面我曾提到過若要提昇大學圖書館員在大學校園裏的地位和聲望，他必須要在師生中間建立起合法的地位，要做研究，要從事課堂或課堂外的教育工作。換句話說，他必須爭取教師資

格，同時也享受教師的權利。

在美國一位館員若有教師資格 (Tenure)，他的升遷都和其他教師一樣，需要經過嚴格審查。最主要的，他必須要做研究和出版。他和其他教師一樣，要接受publish or perish的原則。根據一九八五年的一項調查，發現美國有38所大學圖書館要求它們的專業館員做研究，並且要發表文章，否則就不能拿到永久僱用權；很多專業館員，因為沒有發表文章，而遭解雇。可是在多數的大學圖書館裏，也利用其他方式來取代著作發表，譬如參加各種社會服務 (Community Services) 和工作上的優異表現等等。當然另外還有一些死硬派的圖書館員，根本就反對以著作研究做為升階進級的標準，他們認為圖書館員既非墾荒者，也不是教師，他們只是一位不折不扣的圖書館員。

在討論永久僱用權 (Tenure) 這個問題上，除了著作出版以外，還牽涉到另外一個問題，那就是正式教課。根據一項一九六〇年的調查，發現在美國大學圖書館中，只有2.75%的專業館員，擔任教學的工作。一九八〇年代以後，這個百分比已有顯著的增加，不過整個看起來比例還是很低；而所教的課程也多為如何利用圖書館資源這類的課程；擔任教課的圖書館專業人員，大都屬於參考服務部門。

(二) 積極參加各種全國性專業的組織：在美國大學圖書館界，有一種不成文的規定，就是鼓勵館員參加各種全國性專業組織，譬如美國圖書館學會……等，並且最好能直接參加委員會中的工作。他們認為參加這些活動，可以提昇學校的地位，因此很多學校都鼓勵參加專業組織，並給予費用上的補助。

八、圖書館員的主要任務：

(一) 專業服務的提昇：身為專業圖書館員，他的主

要任務，還是在做好專業服務。如何加強服務？如何增加讀者的滿意度？如何推展館員、教師及學生間的關係？以及如何使教師及學生都願意利用圖書館的各種服務及設備？可說都是專業館員的首要課題。

在服務上，圖書館員為力求公平合理，因此常常為了教師借還書的事，引起摩擦和不愉快。此外，還有一些教員，把圖書館員視為二等公民，以為可以隨聽使喚。但絕大多數的教師對圖書館員還是非常客氣和尊敬的。尤其是那些真正有學問的教師對館員格外客氣。只有真正有學問的人，才知道尊敬別人，便是尊敬自己。

(二)誠信有禮的態度與修養：大學園區是一個理性社會的縮影，凡在大學園裏生活和工作的人，都會自然的受到一種理性的教化和陶冶。工作在這樣的環境裏，圖書館員待人接物一定要做到誠信有禮這四個字，對教師如此，對同學如此，對同仁們也應該如此。

(三)資訊時代中，對資訊的掌控：各位都知道，我們正生活在資訊社會（Information Society）裏。在這個社會裏，我們所面對的是日新月異的科學技術。電腦和通訊技術的不斷進步，使圖書館的作業效率也跟著不斷地提高，在這個常變的時代裏，圖書館裏的一切措施和作業，都應該具有高度的彈性，隨時準備與最新的科技搭檔配合，使圖書館的工作，更順暢、更便利、更簡捷。

身為學術圖書館的館員，我們不能不注意有關資訊事業的發展，並且要保證資訊來源的暢通無阻，且將這些資訊迅速確實地傳遞給學校裏的教師和學生。除此之外，在利用科技發展所帶來的便捷時，也應當要冷靜思考它可能帶給我們的各種後果。

九、結 論：

總結起來，一位成功的學術圖書館專業館員，應該具備下列各條件：

- (一)優良的教育背景。
- (二)熟習各種電腦運用技術和作業。
- (三)記性好，要有好奇心。
- (四)要能言善道。
- (五)要自信、自尊、自重、自愛。
- (六)要幽默、能容忍。
- (七)要熟悉、瞭解自己的工作環境，包括校園政治環境。
- (八)能和教師、同學建立和諧、互敬和互諒的關係。
- (九)要加強並培養自己的主題知識。
- (十)要研究、出版。
- (十一)要懂得支配時間。
- (十二)要有使命感。

美國印地安那大學懷特教授（Herbert S. White）在一九八五年曾這樣說過：將來的圖書館員必須是一群精打細算、排難解紛和能夠掌握重點的人。並且也是一群超級政客，懂得何時要爭取、何時該妥協。因為今日世界上最成功的一些圖書館專業人員就正屬於這一類型。

廿一世紀裏，世界權力來源有三：財富、權力、和資訊。誰能充分掌握資訊，就掌握了權力。因此，以組織資訊、傳佈資訊、和利用資訊為己任的圖書館專業人員，他們在新世紀中的地位，顯得格外地重要。

在世界資訊的戰場上，如何能夠為我們的國家，贏得掌握資訊資源和利用的勝利，實應為今後吾輩圖書館專業人員責無旁貸、努力同心研究發展的方向。這是共勉，也是期許。

（記錄：李亞蘭、李麗涼）