

我心目中的「圖書館學」

Library Science: A Personal View

盧 荷 生

Ho-sheng Lu

輔仁大學圖書資訊學系教授

Professor, Department of Library and Information Science

Fu Jen Catholic University

【摘要 Abstract】

未來的世代裡，圖書館還有沒有發展的空間？是圖書館界所關心的問題。本文從圖書館的起源、圖書館安身立命的契機、圖書館業務的三大主軸—館藏之蒐集、整理、利用來思考澄清與圖書館相關的問題，期盼使圖書館員清楚自己在做甚麼？該如何做？也讓圖書館界以外的社會大眾，知道圖書館在做甚麼，和自己有怎樣的關係；再強調圖書館員果能將工作的內涵深化，善盡知識資訊傳播及滿足服務對象需求的功能，圖書館事業就能萬世長存，以為本文前後之呼應。

This paper provides a forum for the general public to understand the function of a library and discusses relevant issues of library science. The paper covers the origin, the function and task of a library as a point of departure to discuss its position in modern society and its future development. It is emphasized that libraries are responsible for disseminating knowledge and information as well as serving the needs of general public, and librarians are executors of this noble cause.

關鍵詞 Keyword

圖書館學

Library Science



「圖書館學」是不是一門學術？「圖書館學」的內容如何？範圍又如何？最近這些年來工作環境發生空前變化，圖書館要如何面對？在未來的世代裡，圖書館還有沒有發展的空間？一直是圖書館界所關心的問題，圖書館學界更急於想尋求一個答案。個人在圖書館界工作四十餘年，如今已經退休，無意再從事這一課題的「學術研究」，但是心裡一直覺得，圖書館學也應該和其他很多學術一樣，有其高深的學術理論，但一定也有理論的基本層面，不會那麼複雜，讓人說不清楚，聽不懂，無法掌握。因此，很想就平日閱讀所得圖書館學知識，多年累積圖書館實務經驗，以及個人長久以來在心裡盤旋思考所得的一點心得，不顧「公認」的寫作規範，用極為通俗的辭語表達出來，希望能夠「雅俗」共賞，使圖書館員都能清楚自己在做甚麼，該如何做，也讓圖書館界以外的社會大眾，知道圖書館在做甚麼，和自己又有怎樣的關係。當然，我如說得不對，還要請大家多指教！

壹、先說圖書館的起源

我在圖書館界工作一輩子，先當圖書館員，再唸圖書館學，又回來再當圖書館員，最後在圖書館學校教書，前後四十多年，近半個世紀的時光，如今退休，心裡也曾想過：圖書館到底是在怎樣情況之下出現的？這個世界上，怎麼會有圖書館這樣的組織，還能歷久常新？

我們唸圖書館史，一定會發現，那就是無論中外，最早出現的圖書館（當初自然還沒有圖書館這一名稱），都有一個相同的先決條件，就是那個社會一定是先有了文字，而且人們已經開始利用文字作成各種記錄，後來為了保存這些文字的記錄，才安排一個場所，來作為保存這些記錄的地方，這就是圖書館的起源。

根據這一點，我們可以進一步澄清很多觀念，用來幫助我們掌握圖書館的基本特性。人類的歷

史，十分久遠，但是最早的一段時期，後人所知不多，甚至將永遠無法瞭解得清楚。原因何在？因為文字還沒有發明，沒有記載，後代無從得知。所以，文字的發明，將人類的歷史劃分為兩個階段：史前時代與歷史時代。史前時代的人類歷史，現在只能靠考古研究來推定；歷史時代則可以根據文字的記載進行研究，瞭解歷史的真相。至於這些文字所記載的內容，當然都是人類祖先的智慧結晶，所創造出來的知識，和人類活動的經過，大家親身體會出來的經驗。而這些知識與經驗，後來人類在處理有關生存的各種問題之時，有極為寶貴的參考價值。也正由於這個緣故，這些用文字所作成的記錄，才受到高度的重視，人類才想到要予以保存。圖書館的出現，原來就是在如此單純的情況下，自然而然地孕育產生的。

文字的發明，實在是人類歷史上一個重要的里程碑，將歷史一劃而分為兩個極為明顯的階段，特別是文字發明以後，由於知識與經驗得以傳承後代，使人類進步的腳步愈來愈快，更促進了今天的世界文明。文字的發明，使人類歷史的層次向前跨了一大步，文字作成的記錄，成為知識與經驗傳承的工具，自然穩居首功，而圖書館保存與傳播，所作出的貢獻，也是功不可沒的。因此，自從圖書館出現以後，一直都能受到極為高度的重視，其真正的原因應該就在這裡。我們談「圖書館學」，從這裡出發，應該是找到了真正的根源所在，因為這裡才是圖書館從起源、到生存發展的契機。從這裡開始，可以幫助我們思考澄清很多與圖書館相關的問題，進一步緊緊抓住圖書館學研究與討論的核心。

貳、保存目的在利用

圖書館的基本任務，是保存用文字所作成的記錄，已如上述。圖書館之所以能長久受到重視，是因為它所保存的這些記錄，經過人們閱讀利用，能夠增加人民的福祉，對社會多所貢獻。因此圖書館



的存在價值，一直受到重視。但是，圖書館的工作內容，自始以來雖是保存文字的記錄，而其目的卻在使這些所保存的資料能夠善加利用，因為惟有透過館藏資料的有效利用，圖書館的功能才能彰顯。是以如何使蒐藏的資料能被有效地利用，便在圖書館的經營思考之中，毫無疑問的，始終居於首要的地位。

長久以來，談到圖書館的發展，常常有人批評從前的圖書館，重保存而輕利用。我個人心裡一直有不同意見。如此說法，對古代的圖書館有失公允，因為古代之所以會設立圖書館，從事蒐集的工作，而且善加保存，自始就是為了利用。如果這些文字記錄，根本沒有利用的價值，恐怕就不會有人想起來要保存，也就當然不會有今天的圖書館了。現在，用今天的觀念與標準，檢討從前的圖書館，自會認為有很多不理想的地方，但是真正設身處地想一想，其中實在很多值得思考之處，至少環境的差異，就必須列入考慮。

從圖書館發揮利用功能來說，至少要從三方面分析：服務對象、服務內容和服務媒介。以服務對象而論，按實際的情況，在半個世紀以前的幾千年間，我國社會中識字的人很少，知識水準低落，能夠從傳播媒介裡獲取知識的人，實在寥寥可數。我們用現代的服務觀念，認為圖書館要向全民開放，對於過去的那個時代而言，顯然是不切實際的。反過來說，如果當年這些蒐集圖書資料的館閣，能夠使當時有需求的人，都能夠獲得滿意的服務，就應該算得上是功德圓滿了。要他們像現在這樣，深入民間，普設圖書館；像現在所說，滿足群眾知的權利，實踐資訊自由化的理想，是風馬牛不相接的。再從服務內容來說，我們古籍的文字簡潔，說理深奧，不是一般人所能理解；加之書籍的內容，又多半以治國平天下的大道理為主，和一般人的生活脫節，加上過去君主時代，流行「作之君，作之師」的觀念，養成我國民眾對知識雖十分重視，而卻沒

有自己學習獲取知識的習慣，希望大家對讀閱活動熱心地參與，絕無可能。至於活字版印刷術沒有普及以前，出版相當困難，出版品數量相對也少，各處藏書，蒐集不易，既有收藏，自然珍視，故圖書館史中所見各種流通借閱條例，都極為嚴苛，很容易給人保存重於利用的印象，認為是以保存為重，而忽視利用，其實未必竟然。再說，妥為保存，也是為了能有更多的利用機會，和我們現在圖書館館藏維護，又何嘗不是相同的道理。

我之所以不厭其煩，要作這樣的說明，最基本的就是要強調一點：那就是圖書館從最早開始，就是為了利用。保存是工作的手段，利用才是工作的目的。要是真的沒有發揮「利用」價值，圖書館根本就發展不起來。

參、圖館業務至此定型

圖書館的發展，至此已經逐漸定型，存在的目的，是為了服務讀者。服務的方式，是藉著蒐集人類用文字所作成的記錄，加以整理，善加保存，提供給讀者利用。而服務的內涵，則是經由提供資料給讀者閱讀利用的過程，將館藏資料所記錄的知識、經驗與資訊，傳遞給有需求的社會大眾。為了達成這樣的任務，圖書館的業務，已經定型分為三個方面：館藏蒐集、館藏整理和館藏利用。

館藏蒐集，也就是目前大家習慣所稱「館藏發展」，或者「館藏建設」，圖書館學校早期還稱為「圖書採訪選擇」，其實基本的含義都是一樣，就是圖書館為了完成服務讀者的目的，必須要蒐集館藏。沒有館藏，沒有記錄人類知識、經驗和資訊的各種不同媒體，圖書館如何服務讀者？因此，在圖書館的組織裡，蒐集館藏的單位，一直都是排列在最前面的，就是這個原因。後來有一段時間，圖書館常以自己的館藏數量多，而誇耀於人。到現在為止，我們評鑑一所圖書館的時候，館藏量仍舊是一個重要的數據。雖然近來圖書館專家都強調館藏的



「質」，比「量」更重要，可是質的優劣每不易顯示，而量的多少則顯而易見，所以大家還是不自覺地在追求量的增加。無論如何，在圖書館的經營中，館藏蒐集，總是一個極為受到重視的課題，而且內容也越來越豐富，理論實務，兼而有之，形成一門專門的學問。近年來，網路資源越來越豐富，館藏的觀念，也由實質的擁有，進一步為虛擬的掌控；服務的方式，由提供各種不同媒體給大眾利用，兼而為提供大家獲取資料的相關訊息。可是，館藏可以虛擬，服務仍舊以館藏為中心，實體館藏和虛擬館藏，二者必須兼顧。

館藏整理，是一般所說的「分類編目」，現在流行稱為「資訊組織」與「主題分析」。這一部份業務，如果說得通俗一點，就是我們所要討論的館藏整理。館藏為何要整理？館藏如何整理？說來也非常簡單，因為館藏蒐集得多了，不論從保管的角度，或者從利用的觀點，都非要完善整理不可。不整理好，自己有那些館藏，館員都搞不清，如何仲介給讀者利用。不整理好，讀者怎麼知道圖書館有那些資料，是自己所需要利用的。因此，館藏整理是一項不可缺少的業務，而且整理得越是清楚，保管和利用起來越方便。所謂整理，就是通常大家所說的分類與編目。分類是按每件資料的內容，將學科性質相同的，盡量聯繫在一起，有助管理，便於尋檢。編目是藉著錄每件資料的特徵所編製的目錄，協助讀者辨別判斷自己是否需要加以利用。後來在圖書館學的範疇裡，被認為是最專業的一部份，甚至有人以為館藏整理，分類編目以外，圖書館學就沒有所謂專業了。這當然是一個誤會，不過分類編目，後來發展出來很多深入的理論，和不少工作的技術，倒是很明顯的事實。現在網路資源，雖人人可以上網尋求資訊，但浩瀚無邊，常事倍功半，圖書館如果不能多為大家做一些整理掌控的工作，為需求大眾作薦引指導，如何稱得上是服務讀者，還算甚麼資訊服務，這方面圖書館將來還會有

很多很大的發展空間！

館藏利用，目前圖書館學裡稱為「讀者服務」，是近年來最受關心的一個主題。其實，在圖書館初起之時，提供使用就是工作的最終目的。因為不管圖書館蒐集了多麼豐富的館藏，整理得多麼有條理，如果沒有利用這個階段，一切都等於零。所以我們一再在強調一個觀念，那就是圖書館的存在價值，就靠讀者的利用，才能夠顯示。有效地提供館藏資料給讀者利用，是圖書館經營的最高理想。館藏蒐集和館藏整理，都是圖書館為能發揮更高的利用功能，所採取的手段，館藏利用才是目的。但是，館藏蒐集和館藏整理的工作，做起來似乎需要較多的專門技術，同時後來又將這兩部份的業務稱為「技術工作」，大家就誤會這些就是圖書館的專業所在。相反的，早期的閱覽工作和流通服務，管理閱覽室，借書還書，卻好像都是事務性的，很單純，任何人都會做，就不顯得重要了。還有，早期的圖書館，利用的人不多，大家也都對館藏較為瞭解，利用起來，無多困難，不會成為問題。後來，參考工作開始受到重視，讀者服務的工作內容，給人的印象，才改觀了一些。特別是目前圖書館工作環境完全改變，又可以利用很多新進科技，為讀者提供很多過去連想都不敢想的服務，館藏利用，無論是實質的，或者是虛擬的，都有範圍更加擴大，層次逐漸提升，技術愈為複雜的趨勢。大家對圖書館的服務部門，也就另眼看待了。不過，圖書館的發展，從開始就是以這三方面作為主要的基石，換句話說，圖書館以後的演進，說甚麼也是離不開這三根主軸的。

肆、圖書館學應運而生

圖書館的發展，既然已經步上了如此軌道，有明確的經營目標，也知道要完成自己的任務，該採取怎樣的步驟，進行何種活動。慢慢地，館藏越來越豐富，蒐集的作業，整理的過程，卻也不知不覺



地在增加，而讀者的要求，又越來越多，管理圖書館的人，自然而然地就會在思考，要如何面對這些圖書館在經營上遭遇的問題，如何才能使圖書館經營得更成功。這樣，「圖書館學」就應運而生了。

基本上，我們認為應該是：先有圖書館，以後才有圖書館學。因為，圖書館學的任務，就是研究改進圖書館經營的一門學術。這一觀點如果成立，圖書館學的範圍，也就立刻顯現。圖書館的存在價值，在服務讀者。那麼圖書館的所作所為，應該都是為求對讀者提供更好的服務。而圖書館想服務好讀者，只有盡量蒐集最適當的館藏，館藏整理也能使管理和利用都很方便，才有機會使讀者享受到最滿意的服務。因此，圖書館學研究的內容，自然地也就是有關館藏蒐集、館藏整理和館藏利用三方面的了。

在此，我們想對圖書館學的內涵與範圍，多說幾句話。因為目前實在有點模糊，甚至迷失了焦點，對圖書館學的未來，會發生可觀的影響。現在，圖書館學這一名詞，已不常見，代之而起的，是圖書資訊學。這中間實在有很多值得思考，和進一步澄清的地方。圖書館學，是研究圖書館經營的一門學術。而圖書館是一個工作場所，其主要工作是蒐集、整理、保存一些有文字記錄的媒體。其任務則是藉提供這些有文字記錄的媒體給有需求的人閱讀利用，傳播知識與資訊，以擴大知識資訊的功能，造福人類社會。之所以會稱為圖書館，實在是由於這麼多年來，人們用來記錄知識與資訊的媒體，都一直以紙張印刷再裝訂成冊的圖書為主。因此，圖書館的工作，是選擇採訪圖書，分類編目圖書，再閱覽流通圖書，一直都離不開圖書。所以，圖書館員，在圖書館裡，日常的工作就是處理圖書。圖書館學呢，研究的就是圖書館員要做的工作，和如何將這些工作做得更好。名詞的內容與實質相符，沿用多年，從無問題。及至最近這些年，資訊科學興起。因為知識與資訊，自性質與功能而

言，在某些層次上是相近的，圖書館傳承知識，也傳播資訊，這本都是圖書館的工作內容，也許正應該因此讓圖書館受到更多的重視。但是，圖書資訊學這一名詞，卻突然出現，如今已廣泛被接受，本不應再有異議，但還是值得談談。

「資訊」一詞，現在已經應用得相模糊。「資訊」的原始意義，有其嚴肅的內涵，實在應該受到較多的重視，更應該廓清其內容。「資訊科學」的範疇寬廣遼闊，包括了很多專門的學問與技術，各有專精，相輔相成。而「圖書」呢，只是一種媒體，人類用來記錄知識與經驗的媒體，圖書館用來傳播與推廣知識和資訊的媒體，它的內容，滿載著知識與資訊，因此十分珍貴，深受愛惜。加之人類以圖書作媒體的時間，維持得相當久，有時候便以圖書為記錄知識與資訊所使用之媒體的統稱。總而言之，圖書是記錄知識資訊的媒體，而資訊是圖書所記錄的內容。所以，很清楚的，圖書與資訊，在性質上，實在是兩不相同的，雖然互有依存之處。如今連在一起成為一個名詞，究竟何所指？真是費解。至少，「資訊學」應該和「圖書學」，或者「圖書館學」，是有分野的。資訊與電腦科技，也根本是兩回事。

伍、館藏蒐集著眼利用

圖書館學的主要內容，包括館藏的蒐集、館藏的整理和館藏的利用三個方面，已如上述；圖書館的功能，則在藉讀者的利用館藏，推廣傳播知識與資訊，以增進人類的福祉。所以，館藏的蒐集與整理，都是圖書館工作的手段，共同的目的，則是為了利用。我們把握住這一點，以下的討論，自然就順利而流暢了。

我們既然承認：館藏的蒐集是為了利用，那麼要如何蒐集，就很容易建立起思考的脈絡了。我們工作的圖書館屬於何種類型？我們服務的是怎樣的讀者？他們的資訊需求如何？圖書館該為他們



準備的是怎樣的館藏？我們圖書館擁有多少資源？目前出版狀況如何？我們的館藏政策該怎樣制訂？如何進行選擇採訪？這一連串的問題依次思考下去，就很容易就一個個找出答案來，再認真執行，最理想的館藏，自然就會出現。館藏建設得理想，經過了整理，利用的效果一定會很好。

上面這一段敘述，表達了一個很重要的觀念，在近代的圖書館學裡，就是圖書館要分成幾個不同的類型，分別進行不同的服務工作：服務不同資訊需求的社會大眾，進行不同層次的資訊服務。所以圖書館的館藏發展，首先要考慮的，當然就是本館所屬的類型，然後才知道我們服務的對象，他們有何等的資訊需求，我們才能掌握要為他們準備怎樣的館藏。原因是在今日的社會裡，需要尋求知識與資訊的，已不是過去那樣，僅僅是少數人，而是每一個人。加之社會逐漸複雜，人們的資訊需求呈現多元，知識資訊迅速增加，都是圖書館必須分類型設置經營的原因。如果，現在還有一所圖書館，希望服務所有的讀者，把圖書館經營得有甚麼需求的讀者都服務得滿意，那真是「天方夜譚」。可是，我們圖書館界的朋友，講理論的時候，都承認圖書館的類型，要按類型發展，可是一旦自己負責經營圖書館，類型的觀念就完全不見了。尤其是少數稍具規模的公共圖書館，常念茲在茲地想發展學術館藏，結果當然是夢想難圓，這無非是傳統的圖書館經營觀念，總以為服務學術界，才是高水準的圖書館。真是令人啼笑皆非。

類型的觀念一經認清，館藏蒐集的工作，方向就完全確定，其餘的，就可以順理成章地解決了。當然，這中間還是牽涉到一些相關的問題，諸如對服務環境的瞭解，應該認知到今天和過去已經不一樣，大家所需要的知識和資訊，也完全不同了。對知識發展的瞭解，內容愈益高深，範圍尤其寬廣，最重要的是與一般人生活之間的關係日漸密切，所以圖書館的服務對象，也由少數人變成全民。對吸

收知識和資訊的途徑的瞭解，多少年來，我們確實一直以「圖書閱讀」為惟一的方法，至今也仍是最基本的方法，所以政府目前正在大力推展「閱讀活動」，我們圖書館界也熱烈響應。但是，我們應該承認：目前的各種傳播科技，證明今天已經可以經由各種不同管道，獲得自己所希望得到的資訊。「閱讀」只是其中之一。我們也必須注意，今天資訊傳播的媒介與管道多元，最迅速、最直接的傳播途徑，已是無所不在，無所不是，最方便、最有效的方式，也所在多是。因此，我們的觀念，應該開闊一些，培養國民健全的「資訊素養」，會更實在、更有效。

不過，我們要分清楚，這些與館藏蒐集相關的問題，雖然和圖書館學關係密切，但卻不是圖書館學的本身。

陸、館藏整理也為利用

前文曾經提過，館藏蒐集以後，必須加以整理。整理的目的，概括來說，不外是為了館員管理館藏和讀者利用館藏兩方面。所謂館員管理館藏，指的是館藏既多，存放就要有一定的次序，然後每一件資料在圖書館裡，才有固定的位置。對圖書館員來說，充份把握館裡有那些館藏，那些資料沒有收藏？那一件資料的位置在那裡？需要之時才能順利取得。選擇館藏之時，更要參考整理時所作成的記錄：書目。所以，館藏整理對管理館藏的館員而言，當然十分重要，其實管理也是為了利用。至於讀者利用館藏，整理的功能，更是明顯。一位有資訊需求的讀者，最亟待解答的一個問題，就是這一所圖書館有沒有我所需要的資料，或者這所圖書館裡有那些資料能幫我解決所面對的問題。惟一的解決途徑，就是利用館藏整理的成果：書目。書目實在是館藏資料管理和利用的一把鑰匙。

館藏整理，工作常分為兩個部份：分類與編目。分類的時候，必須有一部分類表，就是依學術



發展的脈絡，所形成的學科間的關係，編排而成的一部分分類系統。圖書館員進行分類，就是根據每件館藏資料的學科性質，安排它們的排架次序。我國傳統的分類法，多半是以學科內容標示類名，如經、史、子、集之類。後來的分類法，則採用阿刺伯數字，或者英文字母為標記，這就我們目前所常見的分類法的體制。我們分類的工作，就是依據每件資料內容的學科性質，按分類表賦與分類號，也就是確定了將來的排架位置。查用目錄的人，先從目錄判斷該館是否已經入藏自己所希望利用的資料，同時也可以進一步按分類號去查取。但是圖書館所採用的分類系統，不是每一位使用者都瞭解熟習，造成查檢的不便。圖書館於是又另行設計，加編標題目錄，按內容所屬的主題，依主題的字序，排列而成目錄。無論如何，就是希望經過整理以後的館藏，都能順利地為有需要者所利用，滿足社會大眾的需要，也發揮館藏的功能。目前這些整理的觀念，正普遍地在擴充應用之中。

至於編目，是描繪每一件資料的外形特徵，傳達一些相關訊息，協助讀者尋求選擇自己所需要的資料。編目工作的進行，要遵守編目規則。所以，圖書館界都非常重視編目規則。在規則裡，告知圖書館員要著錄那些項目，每一項目的著錄來源在那裡，以供館員們遵循，使大家一致作業，更合乎合作編目、機器操作的要求。編目的業務，在圖書館裡，一直是相當繁重的工作。而且因為其中牽涉到一些專業的觀念，常被認為是圖書館的專業所在。尤其當專業人員數量不足的時候，更是圖書館工作上的沉重負擔。因此，我們一直在企盼國家圖書館的全國書目資料庫，能夠早日健全起來，內容既能齊全，速度又能加快，其他大小圖書館，就可以分享成果，不必各自做原始編目，而將節省下來的人力，從事其他的業務了。

館藏整理，分類編目，都是圖書館的基本業務，但都是圖書館進行服務工作的手段，共同的目的

的還是利用。因為只有蒐集和整理的工作做得好，圖書館館藏利用才有機會出現良好的效果，圖書館的最終任務，才能完成。

柒、館藏利用正是服務

討論圖書館的經營，進行到館藏利用這個主題，已經是最後的一站。因為館藏利用，是圖書館經營開花結果的時候，也是圖書館經營成敗的關鍵所在。館藏蒐集和館藏整理的工作，做得好不好，固然影響服務工作的成敗，但是其他的工作做得再好，館藏利用如果失敗，就前功盡棄了。

館藏利用的工作，可以分為三個不同的演變階段：被動地提供資料、主動地參考服務和全面地資訊傳播。

早期的圖書館，服務對象人數極少，需求比較單純，而且他們多半是自己知道需要甚麼，要利用那些資料，所以他們來到圖書館，就是找自己希望閱讀的資料。因此，最早的讀者服務，就是館內閱覽。圖書館的基本條件，就是一個書庫，存放圖書；一間閱覽室，有桌椅，是讀者借書閱讀的場所。圖書不外借，一律在館內閱覽。這樣的服務，非常單純，只要一份極為簡單的閱覽規則就可以了。當然，圖書館如此工作內容，有不能令人滿意的地方。閱覽室開放，有時間和空間的限制，一定有人無法利用。所以，進一步的服務方式，慢慢地出現了，那就是館外出借，讀者可以將圖書借回家閱讀。這樣的制度，牽涉到借書證的核發、借期、出借冊數、預約、逾期歸還等問題。總而言之，這一時期的服務，是被動地提供資料，因為都是應讀者的要求，將館藏的資料提供出來，給讀者閱讀。說一句平實的話，那時的圖書館真的是資料的蒐集、整理和利用的場所。

最近這些年，圖書館的服務，由被動轉而為主動，由資料的提供轉而為參考服務。目前大家所熟習的參考工作，以為就是館員答覆讀者口頭、電



話、書面或者電傳等方式的參考問題。其實參考服務的特質，是一改過去被動的方式，而變為主動協助讀者解決問題。過去的讀者服務，都是在讀者提出他們的需求以後，館員照著提供服務，所以我們說是被動的。而參考工作，在服務的性質上，向前跨了一大步。那就是讀者面臨到問題，但自己卻無法獲得所需要的知識或者資訊，這時候圖書館員挺身而出，給予適時的協助。這樣的服務，和過去相比，當然是更進一步，更深一層。但是，圖書館員面對這樣的服務環境，一方面責任是比較重了，一方面自己的能力也必須提升，這對圖書館學教育而言，是很值得注意的一點。

及至網路技術發展以來，圖書館又遭逢一次空前的挑戰。因為人人可以上網尋求資訊，而且上網可以不經過圖書館，那麼過去經由圖書館才能尋求知識資訊的這一傳統習慣，已經瀕臨破碎。圖書館的存在與發展，著實令人擔心。因為過去的圖書館，都是靠蒐集一些文字記錄的實體館藏，再整理好以供讀者利用。現在網路資源，迥異於以前的實體館藏，傳統的服務方式，也自然無能為力了。那麼，我們圖書館面對這一變局，要如何因應，是當前圖書館學最為嚴峻的一個課題。幸虧，網路雖人人可上，但是從網路資源中取得自己所需要的資料，卻不是人人都能輕易辦得到的。這應該就是圖書館未來的生路。圖書館如果能夠按照自己的類型，掌握服務對象的資訊需求，將相關的網路資源加以瞭解與整理，導引讀者能順利獲取適當資料，能省時省力，應該是一種優質的服務。但這是一件極為艱巨的工作，恐怕還一定要圖書館採取嚴格的分類型經營，合作發展的方式，才能有所成就，這又是圖書館事業的一大考驗。不過，圖書館的服務，已經不是從前被動地提供資料和主動地參考服務，而是全面的資訊傳播了。圖書館除了借提供各種媒體資料，傳播知識與資訊以外，有更多的機會是提供讀者尋求資料的相關訊息，服務的內涵，真

是日新又新了。

捌、圖書館的雙層任務

圖書館的發展，自始以來，很明顯地，面對兩個不同方面的任務：知識資訊與服務對象。圖書館要盡力傳播知識與資訊，使知識資訊的功能，得以充份發揮。圖書館要努力工作，以滿足服務對象的資訊需求。這是圖書館的基本任務，也是圖書館員倫理的基礎。

我們從圖書館的起源可以知道，圖書館原本就是蒐集、保存文字的記錄，提供給人們利用，藉以傳播知識與資訊。因為，知識與資訊不但是人類智慧的表徵，研究的成果，更重要的，是知識資訊的功能得以發揮，對個人而言，可以幫助解決所遭遇的困難；對群體而言，則可以造福於整個人類社會。知識資訊之為物，無影無形，但其可貴，在其內容，為人類智慧之精髓，而其功用，則在可以幫助人類思考，如何解決生存競爭中所遭遇之各種問題。人類歷史，經過不同階段，面對不同困難，必須一一跨越，才能化險為夷，而問題卻又不斷發生，層出不窮，人類如此歷經煎熬，卻能鍛鍊成長，都是靠祖先所留給我們的寶貴遺產：知識與經驗，也能因此更創造豐富知識，產生更多資訊，以為後代社會解決更多問題、轉危為安之用。尤其最近百年以來，知識的發展，有空前的成就，特別是現代人民的生活，無一不需要知識與資訊，協助解決問題，改善生存環境。因此，求知活動，資訊需求，如今已不是少數人的事，而是全民的活動。所以，圖書館從蒐集整理文字記錄的資料，藉提供利用發揮其功能，現在有機會進一步以推廣知識、傳播資訊為其任務，真是更深沉、更寬廣、更嚴肅一項任務。圖書館果能將工作的內涵深化，面對全新的工作情境，才是圖書館獲得高度肯定的機會。

其次，圖書館的任務，是面對的服務的象。上文曾經說過，人類生存，不斷遭遇困難，面對險阻，



之所以能化險為夷，逢凶化吉，就是靠祖先智慧的結晶，所創造出來的知識、經驗與資訊，帮助大家思維尋找出解決之道，而能夠將這些寶貴遺產傳遞給後代子孫的，就靠圖書館從事傳播和推廣的工作。所以圖書館一直是置身於知識資訊世界與需求者之間的仲介者，使知識與資訊的每一個被利用的機會都能好好把握住，又能使凡有需求的人都可以得獲最合適的知識與資訊。尤其是今天所謂資訊時代，人人、時時、事事都需要資訊，正是圖書館表現功能的最佳時機。當然，正由於全民需求資訊，而需求又呈現多元，知識與資訊更大量成長，使得圖書館的經營，顯得越發困難。如何確切掌握使用者的需求，使服務的工作做得更圓滿，成為圖書館發展的核心所在。總而言之，圖書館蒐集了豐富的館藏，也盡心整理得很好，最終還是要靠藉著服務的過程，使讀者滿意，才算是走完圓滿的步伐。

我們明白了圖書館的這雙重任務，圖書館經營的方向就十分清楚了。圖書館員的職業倫理，也是以如何善盡這兩方面的責任，為思考的脈絡，一切就很完整地顯現了。

玖、智慧治館善用工具

行文至此，圖書館學的內容，已經十分具體；圖書館學的範圍，也已描繪得很清楚。但是，目前大家對於圖書館學，好像有點茫然，實在是不應該的，若問何以會如此？實在由於賓主未分，本末倒置之故。

所謂賓主未分，就是圖書館學有其一定而具體的內容，是為圖書館學的主體。而在圖書館的經營過程中，自然會牽涉到很多其他的學科與技術。這些學科與技術，也許都是圖書館經營之時，所不可缺少的，甚至都是幫助圖書館經營獲致良好效果的必要條件。所以，目前在圖書館學校裡，加強開授這類課程，幾乎已經是喧賓奪主。但是，我們要想說明的，就是這些相關的學科與技術，雖然是圖書

館經營所必須的，但究竟仍舊不是圖書館學本身，因為這些都是為圖書館而服務的，他們的功能與效果，都是顯示在圖書館的工作任務之中。換句話說，這些學科與技術，是因為與圖書館學的合作，在由於這一次機緣結合中，才顯現其可貴。因此，我們才從圖書館學的立場，認定它們是居於輔助的地位，並無意貶抑這些學科與技術的價值。再說，這些學科與技術，當然有本身的價值與地位，或者在別的方面，也都可顯示其功能。但是，這一次它們與圖書館學的跨學科合作，如果不是依傍著圖書館學的宗旨，是無法證明其成就的。因此，我們說圖書館學的發展，必須其他很多的學科與技術合作，可是彼此的關係雖然親密，也一定要維持清楚，而且這絕不是對其他學科與技術的貶抑，相反的正是表達了對他們的依賴，也是重視與尊重。因為，在我們心裡，如果不瞭解這一點，就容易造成自己在觀念上的模糊失焦，像今天這樣，沒了輕重，亂了腳步，失衡失序，頓失方向。

其實，我們如果換一句話說，也許更明白。那就是圖書館的經營，一方面要面對知識與資訊，另一方面要瞭解需求者，就在這樣兩者之間，要想將工作做好，把適當的知識或者資訊，提供給正有這樣需求的服務對象，若是能藉助於一些適當的學科與技術，自然可以水到渠成，事半功倍。問題的關鍵，就在那些學科，那些技術，才能夠讓圖書館的那些工作得到最大的幫助，圖書館員一定要掌握清楚。因為，如今學科林立，技術叢出，絕不是甚麼學科、甚麼技術，只要稍為和圖書館學有點牽連，就能夠對我們都有很多、很好幫助的。那麼，如何選擇，就靠圖書館員有知識能夠瞭解，有智慧才會判斷，知所選擇，善加利用，方為正途。

朋友們，今天是一個學科統合的時代，學科與學科之間，如何能夠跨過彼此之間的界限，互補互長，相輔相成，要知識，要智慧，更要理性。



拾、圖書館事業萬世長存

知識與資訊，是人類祖先累積的生活經驗、智慧結晶，是後代子孫生存遭遇困難、發展發生問題之時，尋求解決方式的思考泉源。所以，大家一直都非常珍視這筆先人留下來的遺產。而從事蒐集這份遺產、整理這份遺產、保存這份遺產、以至於將這份遺產提供給大家利用、傳播知識與資訊的圖書館，也因此一直受到高度的重視。這是圖書館能有長久發展歷史的基本原因。

人類歷史越悠久，累積的知識與資訊越豐富，社會環境愈複雜，人們生活中對知識與資訊的需求也就愈增加。如此連鎖演變的結果，圖書館所服務的對象，已由過去的少數人，變成現在的全民。圖書館的服務功能，也從過去支援少數人的學術研究，一變而成爲所有社會大眾尋求處理各種問題的

知識與資訊之來源，爲大家日常生活所不可或缺。所以，廿一世紀就是圖書館發展前所未有過的最佳機會，誰也無法否認這一事實。

因此，我們相信：只要圖書館的經營，能善盡傳播知識資訊的功能，能善盡服務社會大眾的功能，圖書館就會與人類歷史永遠共存。當然，圖書館如果自己無法認清目標，善盡責任，自己迷失方向，自己不知輕重權衡，以致名存實亡，不受重視，那完全是咎由自取，只責怪別人，是於事無補的。

總而言之，圖書館是一個因應社會需求而出現的服務機構，圖書館學是爲改進圖書館經營、冀望獲致更好工作效果，所從事的一項學術研究。本來就是十分簡單明瞭，實在沒有理由變得那麼複雜、自己說不清、別人也聽不懂。

(收稿日期：2003年3月28日)

