

探索 Web2.0 環境下圖書館的異質知識服務

Applying the Concept of Web2.0 to Discuss the Heterogeneous Knowledge Services of Library

葉 乃 靜

世新大學資訊傳播學系副教授

Nei-Ching Yeh

Associate Professor,

Department of Information and Communications

Shih-Hsin University, Taipei, Taiwan

E-mail : ncyeh@cc.shu.edu.tw

【摘要 Abstract】

Web2.0 是近來流行的名詞，多數文獻由技術視角談論 Web2.0 的應用，由圖書館的本質、人們日常生活知識需求等社會學的角度談論的文獻卻相對缺乏。本文由圖書館在網路時代面對的挑戰談起，強調圖書館的本質及蒐集知識的特色不同於網路資源，接著以 Web2.0 的思維提出圖書館可能在異質知識服務的四方面應用建議。

The concept of "Web 2.0" is more popular in recent years and refers to a perceived new generation of web-based communities and services. Advocates of the concept think it provides a relatively new approach to addressing librarian's concerns, especially when libraries face the challenges of the rich resources and rapid search engine service in Internet. So, most papers describe the technology infrastructure of Web 2.0 and suggest libraries to apply that to change their service. This article attempts to discuss the implementation of the idea of Web 2.0 from a different perspective, proposes that libraries should return to the essence of library and the knowledge need of the users in daily life, and suggests four kinds of heterogeneous knowledge services of libraries in Web2.0 age.

關鍵詞 keywords

資訊社會 異質知識服務 公共領域

Web2.0 ; Information society ; Heterogeneous knowledge service ; Public sphere

壹、前言

Web2.0 是近來流行的名詞，在圖書館界也衍生出 Library2.0 名詞。然而，多數文獻由技術視角談論 Web2.0 的應用，由圖書館的本質、人們日常生活知識需求等社會學的角度談論的文獻卻相對缺乏。因此，本文試圖掌握 Web2.0 的思維和精神，由使用者生活世界的知識需求為討論的視角，提出在 Web2.0 環境下圖書館異質知識服務的可能作法。

貳、網路時代圖書館的挑戰

近幾年，因為網路的崛起，圖書館的存在面臨了巨大的挑戰，很多人擔心網路資源將取代圖書館資料，不僅如此，虛擬圖書館終將讓實體圖書館消弭於無形。例如Chad和Miller(2005)指出，圖書館作為一個資訊提供者的寶座已讓位給網路蒐尋引擎、網路書店或雅虎奇摩的知識⁺等；甚至Web2.0的概念，由使用者決定、提供、分享的網路平台也將取代圖書館。似乎，圖書館已被視為過時的機構，圖書館面臨最大的挑戰正是網路提供快速且容易使用的尋找資料的方法。

當然，也有不少學者提出圖書館不會消失、圖書館可以與網路並存且展現不同的功能等論述，圖書館也試著將資源觸及網路，應用網路的傳播功能和豐富的資訊量，擴展自己的服務。然而，這樣的主張和作法，並沒有消除多數人的擔心，更重要的是，我們也發現圖書館的使用者逐漸減少。例如 Griffiths & Brophy (2005) 的研究指出，45%的學生使用 Google 作為其尋找資訊的第一站，只有 10%學生使用圖書館目錄作為其尋找資訊的入口。甚至，圖書館功能展現在空間方面，反而較資源來的強，例如 Bourdieu, Passeron 和 Martin (1994) 針對大學生使用圖書館的情況進行研究，結果顯示除了作作業以外，大學生認

為圖書館是一個約會的地方 (meeting-place)，遠甚於研究的場合。這樣的現象似乎告訴我們，人們對於網路的使用已變成一種生活形式，但是對圖書館的使用是建立在圖書館空間、是奠基在累積社會資本上。

事實上，圖書館面臨的困境還不僅止於此，資訊商品化更是另一個挑戰。資本主義經濟體制促成了資訊被包裝成商品販賣，資料庫便是一例；當圖書館碰到經費不足的困難時，提出的對策是收費的服務，也使得「使用者付費」主張在一時間成了主流。傳統上西方國家圖書館的服務是不收費的，但是公共服務費用的急速上升及公共服務私人化的政治哲學下，很多人對免費公共服務的品質和政策產生疑問，資訊服務收費的問題隱然在浮現。(Brindley, 1993) 美國也是如此，60年代學術圖書館面臨經費驟降，引發財政重新分配的壓力時，圖書館出現線上資訊檢索服務收費的論調。(Nielsen, 1989)

這樣的情況加上網路資訊服務的收費原則，很多網站(例如聯合知識庫，或是商情資料庫等)部分資訊取得必須加入會員，而有些網站的會員制度須付費；或者資料庫僅提供當日新聞，想得到更多資訊必須付費。Mosco (1998) 就以「件件付費」(pay-per) 來形容我們所處的社會，如每通電話要付費、收看電視要付費、每筆商業資料要付費。商人要求能保護商品的擁有權，希望限制資訊的檢索，並開發新資訊。(Harris & Hannah, 1993) 使用者付費的主張造成社會經濟貧富差距拉大的問題外，也浮現了資訊貧富差距的問題。但這樣的問題卻很少人願意去正視它，也忽略了它與圖書館成立的理想和宗旨是相違背的。在這股潮流裏，圖書館沒有抗拒資訊商品化，反而選擇與它站在同一邊，這讓讀者疏離圖書館，更讓我們體會圖書資訊發展的層層困境。

若由 Habermas (1999) 的公共領域論點來

看，公共領域提供了非政府組織和市民機構的成員，建構公共輿論的機會；它非關政府，也在黨派經濟勢力之外，任何公眾享有自主、理性辯論，民意於是形成。圖書館是公共領域的一環，一來它是市民機構之一。其次，若以德國 18 世紀時閱讀公眾的出現（由學者與市民組成，其閱讀興趣集中在最新出版物），公共交往網絡在私人領域形成，閱覽室、借書舖及讀書會等隨之成立來看，圖書館形成的本質可說是一種文化公共領域。（葉乃靜，2004）第三，公共領域若要達到上述的理想，資訊是中樞，圖書館扮演的角色正是提供公眾討論所需資訊。然而，這樣的服務必須是圖書館員無私、中性地將資訊與知識呈現在大眾面前，供他們取用，不論人們的付費能力高低，這也是公共服務的內涵。但，圖書館似乎遺忘了這樣的本質。

參、Web2.0 的概念及應用

網路時代技術日新月異，科技決定論者總會在每一項新技術出現時，發展新系統或軟體，期待為圖書館經營帶來新機會。目前最流行的 Web2.0 的概念就是一例，甚至衍生出 Library2.0 名詞。

「Web 2.0」這個概念，是由 O'Reilly Media 的 Dale Dougherty 和 MediaLive 的 Craig Cline 在共同合作的腦力激盪（brain storming）會議上提出來的。他們將 Web 2.0 的本質定義成平台，在平台上鼓勵群體參與貢獻智慧知識，使得可供分享的資源變得更豐盛，因為來自用戶貢獻產生的網路效應，是取得市場支配地位的關鍵因素。（O'Reilly, 2005）其實，Web2.0 只是一種思維，它包含幾個核心概念，例如資訊分享、使用者中心和共同貢獻。相較於 Web1.0，可以看出 Web2.0 環境下，網路使用正日漸以交互性和社會性網路為導向。（維基百科中文版首頁

<http://zh.wikipedia.org>）黃彥達（2007b）也認為，Web2.0 滿足了人們建立關係即社交的需求，如同 Maslow 提出的人的需求五層次中第三層的被接納的需求。可以說，Web 2.0 是透過參與者的互動，不論是提供內容、為內容索引或評分，使他們所使用的平台增值。透過參與者的互動，好的產品或資訊本著它的口碑，從一小撮使用者擴展到一大班人，一旦超過了臨界質量，就「像病毒一樣廣泛留傳」。（Gladwell, 2002，轉引自維基百科中文版 Web 2.0 條目）

這種新思維能為圖書館帶來什麼新契機呢？前此的文獻多以技術面為視角，談論圖書館如何運用 Web2.0 的技術或工具與讀者互動，開創圖書館的新契機。例如在 Chad 和 Miller（2005）看來圖書館可以應用 Library2.0 的概念，建立跨平台的系統，提供如同搜尋引擎般的快速資訊的服務，以此建立自己的價值。因此，他們提出 Library2.0 原則如下：

1. 圖書館無所不在：圖書館是虛擬、沒有實體空間限制的；
2. 圖書館沒有阻礙：圖書館資源是免費的；
3. 圖書館邀請參與者，鼓勵參與的文化：圖書館員和技術廠商、社群成員間應連結合作；
4. 圖書館是有彈性的系統。

然而，作者認為在後現代社會裏，圖書館應用 Web2.0 的思維不應只有技術面，正如同管理學者彼得·杜拉克 (Peter F. Drucker) 在 1999 年曾指出，當時的資訊科技發展走錯了方向，因為真正推動社會進步的是 "Information Technology" 裡的 "Information"，而不是 "Technology"。圖書館若只是著重技術層面而忽略了資訊的話，就只是一具空的軀殼，不能使社會增值，也無法突顯自己的重要性。因此，接下來作者嘗試由不同的思維提出圖書資訊服務的轉捩點，以 Web2.0 的精神以實體或網

路資源為視角，提出Web2.0 環境下圖書館的異質知識服務，及圖書館傳統以來值得在現代仍延續的理念。

肆、Web2.0 環境下圖書館的異質知識服務

在 1978 年 Porat 與 Rubin 為美國 440 種職業分類時，他們提出的第一類職業性質著重產出結果，以生產和販售知識為主要活動，圖書館員就屬於這一職業別。足見，當時圖書館員被視知識的生產者。然而，對照到今日圖書館員的工作是否遠離了知識的生產，只埋首於資訊資源的分類編目和典藏流通。正如 Wiegand (1999) 所說的，圖書館正面臨權威的失落。我們應重新審視圖書館員現有的優勢及劣勢所在及可能的對策，並重拾信心。

其次，圖書館員應了解圖書與網路資源的差異，以及使用者的特質與這兩類資源使用能發揮之功能的相關性，從中找出圖書館可以著力的地方。例如，圖書是經過整理的東西，作者和編輯提供了某種的架構。網路資源未具這樣的特色，網路雖有快速搜尋取得存在的資訊價值，但是，網路資源間的關係是使用者決定的，如果使用者無法運用自己的體系建立資源間的結構，從中滿足資訊需求，可能形成的現象是在網海中東竄西竄。(郝明義，2005) 因此，要由網路中發揮獲取資訊的力量，需要高階的訓練，還要懂多種的語言、有廣泛的興趣、使用多種字彙，這也意味著知識的廣度需足夠。(郝明義，2007) 試想，有多少的使用者真能如詹宏志所言的是經過高階訓練者，還是多數人仍是網海中的東竄西竄者。從這個現象，圖書館正可以思考出著力點。

因此，作者認為在 Web2.0 思維下，圖書館員甚至是圖書館界應該分工分享，圖書館員可以針對各種資源類型，建立各類資源的平台，圖書館員

則扮演如同博客 (Blog) 版主的角色，主動整理與該主題相關的資源，且不應只有提供相關連結網址，應針對資源進行加值，例如提供相關的評論或綜述，並提出與主題相關的議題，吸引對該主題有興趣的使用者進行討論，透過議題的討論可以提高博客的人氣，提供的資源也有助於使用者發言之參考。也因此可能對該主題有專長的使用者願意貢獻他所掌握的相關資源，甚至加入資源評論的行列。圖書館扮演平台的功能，使用者仿若圖書館的志工，使用者成了某個興趣團體，透過資源的蒐集與資源相關議題的討論，凝聚成虛擬社群。間接地圖書館也應用 Web2.0 的精神進行圖書資訊服務行銷，因為博客上的資訊是源自讀者最寶貴的意見，仿如市場調查中透過焦點團體訪談獲得的結果，圖書館卻不需要花費任何費用。

接著，著作建議三種資源是圖書館應掌握的，及與使用者建立和維持關係的作法：

一、了解並提供人們日常生活的知識基礎

日常生活世界的構成是環繞在每個人身處的「此地」(here)，以及他所呈現的「此刻」(now)。而這種「此地、此刻」正是人們日常生活中注意力的焦點、工作的世界，也是意識所在，並為實用動機所支配。日常生活世界也是互為主觀的世界，是我們與他人互享的世界，社會互動是生活的必須，其型式包括匿名性質，遠離面對面的情境 (Berger & Luckmann, 1966 / 鄒理民譯，民 80)，這在網路時代尤為明顯。其實 Web2.0 的精神正是 Berger 和 Luckmann 所闡述的日常生活世界的本質。以他們的論述來看，人們日常所需的知識是實用型的、如常識般的，反而不是科學知識；而且，人與人之間的互動成了資訊獲得的主要管道，這也是 Web2.0 的思維被廣為接受的原因，它符合了人們日常的互動需求。因此，圖書

館在知識提供上應回到使用者的生活世界需要，滿足他們日常實用的動機。

若說，人類日常所需的知識一半由自己當下實用興趣決定，一半由生活中互動的他人或社會情境之相關知識決定，反而不是科學知識。那麼人們日常生活的知識基礎是什麼？依據 Machlup (1962) 的說法，現代人所需的五種知識類型如下：(賴鼎銘等，2001)

1. 實務型知識：對工作、決策與行動有幫助的知識，例如專業知識、工作知識和政治知識等；
2. 思考型知識：滿足思想好奇心的知識，例如通識教育、人文訓練等的知識；
3. 閒談與消磨時間的知識：為了消遣和情緒刺激，例如小說、笑話和遊戲等；
4. 信仰型知識：與宗教信仰相關的知識；
5. 不需要知識：自己興趣外，意外獲得的知識。

在這些知識當中，也許信仰型知識及思考型知識，並非人人每天都需要，但閒談性與實務性知識卻是大部份人每天需要的知識。

對於人們日常生活的知識需求，圖書館有掌握到嗎？還是圖書館一直致力於科學知識的蒐藏呢？其實圖書館一直致力追求知識的進展，包括參考服務也是因應知識的分殊化而提出 (Harris, 1971)，可是這些知識指的是科學知識，其受到的批評是，這樣的理想是為符應人類中心主義、發展主義。現在，科學知識不再被視為是唯一，且全球化的後果讓邊陲國家開始反思核心國家的發展主義造成的衝擊。

圖書館也應回到人們日常生活的知識需求，例如生活常識小偏方等實用知識都應整理歸納，不能只是一味的追求科學知識，畢竟圖書館的目的，不只為了提升人民，輔助研究與發展，促進國家的進步。背離人們的日常需要，才是讓使用者漸離的原

因。

二、掌握默會知識及地方性知識

在實用原則下有一種知識類型是常被忽略的，即默會知識及地方性知識，且這兩種知識很少出現在正式出版的文本中，或是因為知識本質因素常被忽略。在我們的日常生活行動、實務中，處處深藏著默會知識 (tacit knowledge)，即人們知道完成一件作品或一項事物的過程或竅門，但卻說不上來，這樣的特質正是 Michael Polanyi (1967/1968) 所說的：我們知道的比我們能說的多。也因此默會知識難以用文字記錄和保留下來，這也是它被忽略的原因。

同樣的情況也出現在地方性知識 (indigenous knowledge) 的掌握上，地方性知識是某地區傳統地、實務性的知識，例如某地區特有植物的療效等知識。它集結了當地人的智慧，透過傳奇、故事、俗習、歌舞和儀式代代相傳，也因為不是以文字記錄而經常失傳或被忽視。(Traditional knowledge, 2007) 這兩種知識都是實務型的、與人們生活相關的，也是圖書館應蒐集的。

三、掌握大眾文化、異文化、網路文化及相關知識

次文化是指一個大社會中的次級社會 (sub-society) 或次級團體 (subgroup) 成員，所形成的一套特殊價值觀念與行為模式，包括思想、態度、習慣、信仰、生活方式等。基本上，次文化來自大團體的文化，與整體社會文化有關，卻又有其獨特性。也有人認為與社會上主流文化相異的文化，稱之為次文化，例如美國黑人文化就是一種次文化。(陳奎熹，1996) 對於大眾文化或次文化知識也是圖書館較為忽略的。這些知識反映的是人們的生活世界，圖書館應重新審視其重要性並予以典藏。

四、支持公共領域並由了解使用者需要進而與之建立關係

圖書館員都忽略了，十七、八世紀公共圖書館在歐美的現身，是因為爭奪公共領域而出現 (Harris, 1971)，在本章第二段作者也提出圖書館遺忘了作為一個公共領域的本質。Web2.0 的精神是符合公共領域本質的，只是讓使用者引發共鳴與維持關係才是 Web2.0 的重點。(黃彥達, 2007a) 要讓使用者引發共鳴，圖書館應了解使用者的資訊需求，以及需求產生的情境，這也突顯資訊行為研究的重要性。如同林克襄 (2007) 強調的，設計 Web 2.0 網頁服務時，要掌握使用者所用標籤的意義及意義產生的情境脈絡，並且讓所有的使用者知道這個脈絡，才能達到溝通的目的。至於在關係的維護上，圖書館可以創造議題，因為一個議題可以使一群人感同身受，有了認同的力量就可以號召人，打動人心，累積的資源也愈大。

(詹宏志, 1988)

伍、結論

自第一所圖書館學校成立百餘年來，圖書館有其功不可沒且發揮良好功能的地方，例如長久以來提供館藏資源的供閱服務，在資訊傳遞上扮演重要的角色；其次是圖書館提供讀物給使用者，滿足部分人士的閱讀需求；其三則是圖書館是有助於社群建構 (communities constructed) 的場域。(Wiegand, 2003) 這樣的理想在 Web2.0 的環境下並沒有改變，只是圖書館可以改變知識服務提供的方法、在知識掌握上回到人們日常生活基礎知識的蒐集、主動和使用者建立並維持關係。如此一來相信在網路時代，圖書館的角色將猶如傳統般，仍將是被肯定且不可取代的。

(收稿日期：2007 年 10 月 5 日)

參考書目

- 林克襄 (2007)。Web 2.0 的迷思與真實(一)。上網日期：2007 年 7 月 12 日，檢自 http://mag.udn.com/mag/dc/printpage.jsp?f_ART_ID=71073
- 郝明義 (2005)。Interview：詹宏志。在劉慧麗主編，*閱讀的所在*。台北市：網路與書。
- 郝明義 (2007)。越讀者。台北：網路與書。
- 陳奎熹 (民 85 年 6 月)。青少年次文化的社會學分析。*青少年問題與輔導*，546，頁 2。
- 黃彥達 (2007a)。Web2.0 再思考(三)「搭訕」是需要理由的。*數位之牆*。上網日期：2007 年 6 月 3 日，檢自：
<http://www.digitalwall.com/scripts/display.asp?UID=380>
- 黃彥達 (2007b)。Web2.0 再思考(四)「私人財產」與「階級不平等」。*數位之牆*。上網日期：2007 年 6 月 10 日，檢自：
<http://www.digitalwall.com/scripts/display.asp?UID=381>
- 葉乃靜 (2004)。由資訊公共權、文化資本談資訊服務使用者付費問題。*中國圖書館學會會報*，72，頁 33-41。
- 葉乃靜，賴鼎銘 (2004)。從圖書館事業的盲點綜論圖書館員的權威失落及自處之道。在王振鵠教授八秩榮慶籌備小組編，*王振鵠教授八秩榮慶論文集* (頁 131-143)。台北市：台灣學生書局。
- 詹宏志 (1988)。趨勢報告。台北市：遠流。
- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如 (2001)。圖書資訊學概論。台北市：國立空中大學。

- Berger, P.L. & Luckmann, T. (民 80)。知識社會學：社會實體的建構 (*The Social construction of reality*) (鄒理民譯)。台北市：巨流。(原作 1966 年出版)
- Gladwell, M. (2005)。引爆趨勢。台北市：時報。
- Bourdieu, P., Passeron, Jean-Claude & Martin, Monique de Saint. (1994). *Academic discourse: linguistic misunderstanding and professorial power*. Cambridge: Polity Press
- Brindley, L.J. (1993). Information service and information product pricing. *Aslib Proceedings*, 45, 298.
- Chad, K. & Miller, P. (2005). *Do libraries matter? The rise of library 2.0*. Retrieved July 12, 2007, from http://www.talis.com/applications/resources/white_papers.shtml
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Griffiths, Jillian R. & Brophy, P. (2005). Student searching behavior and the web: Use of academic resources and Google. *Library Trends*, 53(4), 539-554.
- Harris, M.H. & Hannah, S.A. (1993). *Into the Future: the Foundations of Library and Information Services in the Post-Industrial Era*. Norwood, New Jersey, N.J.: Ablex Publishing Corporation.
- Harris, Michael H. (1971). *Reader in American library history*. Washington, D.C.: The National Cash Register Company.
- Machlup, F. (1962). *The production and distribution of knowledge in the United States*. New Jersey: Princeton University Press.
- Mosco, V. (1998). Introduction: Information in the pay-per society. In V. Mosco & J. Wasko (Ed.), *The political economy of information* (pp. 3-26). Madison, WI: University of Wisconsin Press.
- Nielsen, B. (1989). Allocating costs, thinking about values: The fee-or-free debate revisited. *The Journal of Academic Librarianship*, 15, 212.
- O'Reilly, T. (2005). *What is web 2.0*. Retrieved July 12, 2007, from <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=1>
- Polanyi, M. (1966/1967). *The tacit dimension*. Garden City, N.Y.: Doubleday Anchor.
- Porat, M. & Rubin, M. (1978). *The information economy: Development and measurement*. Washington, D.C.: government Printing Office.
- Traditional knowledge (2007). Retrieved July 12, 2007, from http://en.wikipedia.org/wiki/Local_knowledge
- Wiegand, W. (1999). Tunnel vision and blind spots: What the past tells us about the present; reflections on the twentieth-century history of American librarianship. *Library Quarterly*, 69, 1-32.
- Wiegand, W. (2003). Broadening our perspectives. *Library Quarterly*, 73, v-x.