

談當前公共圖書館的定位問題

A Discussion about the Role of a Public Library In an Information Society

盧荷生

Ho Sheng Lu

輔仁大學圖書館資訊學系教授

Professor, Department of Library and Information Science Fu-Jen Catholic University

[摘要Abstract]

公共圖書館要服務社會全體大眾，但其主要是負責提供有關生活層次的常識性知識與資訊。

A public library aims to serve everybody within a society, and its main responsibility is to provide useful information and common knowledge for readers in their daily lives.

關鍵詞:公共圖書館、圖書館類型

Keywords:public library

在圖書館學裡，大家將圖書館分成幾個不同的類型，已經是沒有甚麼爭議的共識。照說圖書館的類型既經確定，就應該沒有所謂的定位問題了。因為，圖書館類型的分別，通常是按照它所服務的對象來區分的，比如公共圖書館以一般的社會大眾為服務對象，學校圖書館主要是以所屬學校的師生員工為服務對象，機關或研究單位的圖書館以其所屬單位內部工作或研究人員為服務對象，國家圖書館則應該以全國文獻資料的保存典藏為考量。這樣，主要的服務對象既已劃定，則各圖書館的館藏政策、服務內容和服務項目等經營上的方向，就應該已經確定了，以後圖書館在擬訂談當前公共圖書館的定位問題計畫和經營運作之時，就無可遲疑的了。可是，我們的公共圖書館，卻不時地出現定位的問題，當然值得思考。不過，我個人以為，公共圖書館的定位問題，不要一下子就討論要把它定位在那裡，一定要從如何給公共圖書館來定位這一點切入，比較容易得到合理的答案。

首先，我們要問：為甚麼公共圖書館會出現定位的問題？而其他類型的圖書館卻很少遭遇到同樣困擾。那就是由於其他類型的圖書館，類型既經認定，它所服務的對象，界限劃分得十分清楚，也就是對象十分固定，那麼這些人的需求很容易掌握，該蒐集怎樣的館藏，他們需要怎樣的服務，圖書館員都可以充份瞭解，工作的方向就十分明顯，而不容易偏離了。只有公共圖書館，難以從服務的對象身上找出明確的工作方向來。何以言之？公共圖書館不是也可以用各種不同的方式，來瞭解他們的需求嗎？是的，我們也能以常用的一些方法去瞭解服務的對象。但是，在今天這樣的社會裡，大家的知識與資訊方面的需求，實在是人多元了。公共圖書館曾發現，我們所服務的對象，他們之間確實有一些需求是相同的，就是關於生活方面的。因為他們生活在同一個社會裡，日常之間會遭遇到一些相同的問題，需要相類似的知識與資訊，來幫他們來解決。然而，另一方面，他們的教育程度不同，研究興趣不同，職業不同，他們在生活層次以外的知識與資訊的需求，就呈現極大的差異了。公共圖書館要想滿足他們所有的需求，就幾乎是不可能的了。因此，公共圖書館想只從服務的對象的一個角度去找出工作的方向來，是不容易的。由於這個緣故，公共圖書館在經營的方向和策略上，就不自覺地出現一些搖擺的現象，搖擺得太利害了，大家就認為是定位上發生了問題。

基於以上所述，為公共圖書館思考定位問題，我們恐怕必須從另外的一個角度加以衡度了。思考圖書館的工作，除了服務的對象以外，應該就是服務的內容了。圖書館服務的對象是讀者，至於服務的內容則是知識。至於知識，我們都很容易覺察得出來，有學科的差異，而每忽略了同一學科之中還有層次的不同。讀者同樣希望得到的是其一學科的知識，但是很可能在層次上有極為懸殊的相異。一般來說，解決生活問題所需要的知識層次較低，而從事學術研究和專門技術上所希望獲得的知識，層次自然要較為高深。再從知識的發展來說，一般也是在循著兩個不同的方向在前進。一是在向高深的方向發展，不斷的創新和發明，使知識在量方面大量

擴充，在質方面高度提升；另一是在向寬廣的空間傳播，使知識廣佈人間，希望能藉知識提升生活的內涵，更多的人能受惠於知識，這也是知識的功能的發揮，更顯示了知識的可貴。而重要的，是知識的這兩個發展方向，在進行之中都離不開圖書館。學術研究的推展要利用圖書館，專門技術的改進要依賴圖書館，知識的推廣與傳播，也要仰仗圖書館。所以我們喜歡說，圖書館員是知識工作者，因為他們全程參與知識的發展工作，從研究創新發明，到普及傳播利用，真是無役不與，無我不成。我們如果認清了這一點，就可以進一步說，圖書館所分的幾個不同的類型，與其說是按照所屬機構或者服務對象的不同而分別的，還不如說是按照各館在知識工作中所分擔的任務不同而區分的。因為所有圖書館都在做知識的發展的工作，不過是有的負責支援學術研究和專門技術改進所需知識的提供，有的專門從事知識傳播普及促進其功能之發揮而已。再說，知識的這兩個發展方向是相輔相成的，共榮共相的。惟有知識發展得良好，創新發明得多，人類社會才有機會進步。反過來說，也惟有知識能普及給社會大眾，人們才能享受到知識帶來的幸福。更惟有知識水準提高，一般人都能優遊在知識的樂園之中，水漲船高，才有更多更好的創新發明的機會。所以，我們從事知識活動的圖書館員，應該清楚，無論在那一類型的圖書館工作，其對於知識發展的貢獻，都是相同的。惟一要辨明的，就是我們在甚麼類型的圖書館工作，就要按照這一類型圖書館在知識發展工作中的分工去努力工作。很明顯地，公共圖書館的分工，就是在知識的普及相傳播方面的。它的任務，就是將專家學者所創新發明的知識，傳播給所有的社會大眾。一方面使這些新知發揮最大的功能，不辜負專家學者們的辛勞；一方面也因著知識的普及，又能落實於生活之中，使整個社會能夠祥和幸福，個人自然也同時受惠。因此，公共圖書館的工作方向，就 明白了。

方向既定，一切的工作計畫，在擬訂之時，自然就無可遲疑之處了。例如館藏的蒐集，瞭解了究竟那些才是我們應該入藏的，我們就應該謹慎地運用經費，週密地選擇，妥當地採購，好使我們的館藏，正如圖書館學五律所說的，每本書都有它的讀者，每一讀者都能找到他所需要的書。那該是多麼美妙的境界！圖書館能夠受到讀者的肯定，這是關鍵的第一步。至於我們的館藏著眼於知識的傳播與普及，當然就不能滿足讀者的所有需求。比如他們從事學術研究，常要利用各種不同的高深而專門的資料；他們擔任專門技術工作，離不開一些高精而特殊的參考文獻，我們當然沒有入藏。我想我們圖書館員，在這種場合裡，要勇敢地告訴讀者，你所需要的這些專門而學術的資料，在甚麼類型的圖書館之中才有。大家不要以為這樣面對讀者是一種羞恥，其實這才是負責的表現。試想一位心臟科的醫生，告訴病人說，你患的是腸胃疾病，應該去看腸胃科醫生，有甚麼不對？！圖書館地分工了，公共圖書館所負責的，就是為讀者準備屬於生活層次常識性知識的資料，各種學術性和技術性的資料，另外有其他的圖書館在為大家服務。知識的世界，今天已經發展到了這種情況，既高深，又寬廣，我們還在希望一個圖書館就能蒐集齊全所有的資料，一個圖書館就能將讀者的所有需求都能滿足，真是忘了今日何日？還是對於知識世界的懵懂無知？還是不清楚圖書館究竟是做甚麼的，只是玩完那些新技術，就是一所圖書館呢？

我們公共圖書館的館員，要認知得清楚，在一個組織之中的分工，無所謂重不重要。千萬不要以為是為學術而服務的圖書館，才是圖書館的重要部份。如果有那樣想法，就表示我們的組織觀念不健全。我們只有承認：在組織之內的所有部份，都是相同重要，這一組織才有健全發展的機會。再說，公共圖書館所服務的讀者群，應該是這個社會人口的全部；圖書館事業要想在民主社會中獲得生存的好機會，生機就在公共圖書館的發展上。知識之可貴，在經過學者專家不斷的辛勤研究，創造了更多的新的知識，而當這些新知廣泛地被應用到大眾的生活之中以後，改進了生活的內容，提高了生活的品質，增進了大家的幸福。所以，當公共圖書館在傳播普及知識的時候，正是知識發展進入開花結果的階段，創造顯示知識的功能的機會。試想高深新穎的知識，在發明公佈之時，舉世歡騰，為的是又能為人類解決一個困難，有的是醫治一種絕症，有的是又增加一種方便，反正人類就是因為不斷發明新知，又能善加利用，才使得這個社會越來越進步，而且腳步還越來越快！

如果只有新知的發明，而無法普及運用，知識又如何贏得今天這樣世人對它的重視？！公共圖書館不必在此居功，但我們曾經參與過這件工作，又怎能一無所知，有時還似乎置身於事外，豈不怪哉！

關於公共圖書館所服務的人口，涵蓋了整個社會，更是一大特質。因為我們所提供的，是屬

於生活層次的常識性知識，所以凡是生活在這個社會裡的人，無一不需要圖書館的服務。尤其是在今天所謂"資訊社會"，大家可以舉出很多資訊社會的定義，但是其中最重要的，應該是生活在目前社會的每一個人，他都無時、無不需要資訊，而公共圖書館正是他們獲取資訊的最好來源。所以，公共圖書館的服務腳步，如果調整得合適，有機會深入全民的生活領域之中，更會獲得全民的關心，進一步當然就能得到全民的肯定。因此，我們的市場，是如何的廣大；我們發展的空間，是如此的寬闊。為甚麼，為甚麼我們現在的公共圖書館，卻好像掉在一個泥掉之中一樣，爬不出來，走不出去，明明是知道有前途的，就是難以上路。原因就是——一直未曾看清楚自己的道路，沒有掌握住任務的區隔，迷惑在工作的方向中，所擬訂的計畫，所作出的決策，所經營的路線，都是模糊不夠明確，管理的精神未能滲透其中，說得更確實一點，就是定位未明之故。管理的思考，沒有循著本末的次序一路想下來，其結果就是今天這樣最後，根據圖書館史告訴我們，圖書館事業想在一個社會裡發展得良好，就必須獲得適當的支持。過去專制極權社會，和現在民主社會不一樣。在過去社會裡，只要能得到少數人的支持，那怕是極少數，只要他們在那個社會裡，有足夠的權力，或者影響力量，而他們覺得圖書館重要，圖書館就能夠獲得相當充裕的資源，能使圖書館發展得極為順利。

可是，當支持圖書館的這些人的力量消失，圖書館就立刻失去憑藉，而開始萎縮下去，真可謂緣份已盡。所以，我們常喜歡說，那時候的圖書館的發展，完全憑機緣。這在歷史中，斑斑可考，事實俱在。現在民主社會，這種少數人已沒有機會出現和存在，而在民主社會的常例中，要得到穩妥的支持，一定要能獲得大多數、較多數人的肯定，才能有穩定的發展的機會。面對當今圖書館所面臨的困境，想想所以如此的原因？就不難發覺，我們能獲得的社會肯定，實在是太低了。社會大眾為甚麼不肯定我們？我們實在做得不少，也做得相當辛苦呢！檢討起來，我們應該承認，圖書館這些年來，心目中的服務對象，不知不覺地都集中地放在學術研究的學者專家身上，而少注意到那百分之九以上的一般讀者，至少是未曾讓他們感受到，利用圖書館是一件有多重要的事，或者領會到圖書館為他們做了些甚麼。這樣，想得到較多的人肯定我們，當然是機會極為渺茫的。更令人痛心的，是我們一直熱心在為學術界服務，而學術界似乎對我們也好像並不是那麼心存謝意。以至今天的情況是沒有人說圖書館不重要，甚至偶爾還有人在一些場合說圖書館重要，但是卻不見有人在需要的時候肯出力相助。從這些年來圖書館界想通過一部圖書館法，軌可以看出這一現象來。其實，圖書館是有機會，而且是大大地有機會，獲得大多數人支持的，只是我們沒有把握住市場，沒有能認清大家的真正需求，更對行銷一知半解，所以經營的方向，和讀者的需求，始終沒有交叉點，甚至是兩條平行線。這樣的結果，變成現在這樣，實在沒有任何意外。反過來說，我們如果將公共圖書館定位好，知道我們服務的對象是誰，他們的知識與資訊的需求有那些，又百那些是我們公共圖書館來負責提供的，好好把這些蒐集來整理好。當讀者來館之時，能適時提供適當的知識與資訊給他們，他們當然會覺得進圖書館不曾空手而回。至於有些讀者沒有進館的習慣，或者他們有知識和資訊的需求而不自知，我們就應該藉重推廣活動，來喚醒和刺激他們的需求，也就是開發我們的讀者市場，開發潛在的讀者。在今天所謂的資訊時代，最大的特徵，就是我們人人需要資訊，時時需要資訊，事事需要資訊。公共圖書館有這樣一個廣大的市場，有這樣一個千載難逢的機會，又百從前未有的一些新科技協助我們，我們如果不能將公共圖書館的經營狀況起死回生，那真是難以辭其咎的。甚至我們可以說，未來整個圖書館事業的發展前途，都跟公共圖書館能不能在社會上獲得普遍肯定，有著密不可分的關係，因為公共圖書館是在為全民服務，有機會獲得廣大群眾的支持，改變大家對圖書館的印象，為圖書館事業開創新生機，這些教訓，過去歷史所留下來的痕跡，有足夠的可以引為佐證。