

資訊化社會中的 公共圖書館

韓長澤

前言

最近在報章雜誌上，經常談論到，「未來廿一世紀資訊化社會的種種事物，是那麼的方便與神奇，使人有如置身於“天方夜譚”的情境中。」說穿了，這一切都拜電腦之賜。常看到的描述是，「只要我們坐在電腦前，敲幾下鍵，電腦便可告訴我們任何一種訊息。」這種情形曾是真的嗎？因為廿一世紀離現在已不遠了！我們是否會因為這樣的一個社會即將到來，而感到高興？惶恐？或期盼？在這樣的社會裡，圖書館是否已沒有存在價值？或是會因電腦提供快速與完整的資訊，使圖書館變成“圖書博物館”，僅供世人遊覽之用？

圖書館自動化的目標

資訊化社會的到來，對圖書館的經營的確是一項挑戰。而圖書館界也都了解，生存之道就是儘速實施自動化。因此近一兩年來吹起了一陣自動化的風潮。每個館均極力地爭取預算，準備購置一套電腦，進行圖書管理的自動化作業，使能為讀者提供更好的服務。

當我們進一步去了解各館自動化的規模時，我們將發現似乎大家僅將其界定在圖書管理的部份，也就是大家所熟悉的採訪、編目、期刊

管理、流通與公用目錄查詢等幾個系統。而長久以來各圖書館的共同問題便是人力不足，因此大家對自動化的效益，最直接與最大的要求，即是在節省人力。但是也因為這樣的一個觀念，深植大家心中，在進行自動化的規劃時，考量因素也將有限，如此對自動化的長期發展，將有不利的影響。

“自動化可以節省人力”，此種觀念源自於製造業，因為當製造業，以電腦控制整個作業流程，並以機器手臂取代人力時，的確提昇了生產力，又節省了許多人力。成本降低，品質提昇，當然競爭力強。對製造業而言，能做這些事，已解決了大半問題。但是圖書館是服務業，解決人力問題，只是初期的目標。長期的目標應該是能讓其電腦與各種資訊網路或資料庫連線，以資訊設備迅速地蒐集各類資訊，並迅速傳播正確與豐富的資訊。因此在資訊化社會中，圖書館自動化是否為一顆萬靈丹，端看其自動化設備是否除了能解決人力問題以外，也能解決資訊問題——資訊的蒐集、處理與傳播是否快速。

資訊化社會的特色

“資訊化社會”一詞，學者專家們已做過許多不同的定義。粗淺的講法則是“一個社會

組織，它能快速地傳遞正確資訊，並能讓使用者方便地獲取其所需的資訊”。其特色可分由三面談論之。

(一)儲存媒體方面

除了傳統的紙張印刷，將增加電子媒體。在資料更新方面較印刷式媒體更有彈性與快速，且其所佔儲存空間更小。

(二)資訊傳遞方式

印刷式資訊傳遞只能靠人來傳遞。但是電子媒體的資訊則需經由資訊網路始能傳遞，但其速度是電氣的速度。因此兩者傳遞的速度，當然無法相比。

(三)資訊的獲取方式

印刷式的資訊，不需其他輔助設備，以肉眼即可閱讀。但是電子媒體上的資訊，則需藉助電子設備，將電氣訊號轉換後，始能以肉眼閱讀。

綜上所述，在資訊化社會中，許多資訊將直接儲存在電子媒體上傳播，而不再以印刷方式呈現。因此當人們想獲取到完整的資訊時，電腦將是一個不可或缺的工具。

當我們的電腦與高速資訊網路連線後，是否意謂著我們將可快速地獲得我們所想要的資料？答案是否定的。因為在眾多儲存於電子媒體上的資訊，若我們未能對其做有效的管理，則無法以肉眼去辨識電子媒體上的資訊，如此將導致一般使用者對資訊的運用更加困難。因此如何將眾多在電子媒體上的資訊做有系統的蒐集、分類等處理，將是大家所努力從事的。未來許多加值型網路電腦公司將紛紛出現。他們所從事的工作即是將各種資訊做分類整理後，以簡易的檢索方式提供大眾使用。如此，許多

不同類型的資料庫，將因此而產生。所以在資訊化社會中，資訊的來源不再只是印刷式的圖書資料，它應該涵蓋電子媒體上的資料庫。

未來公共圖書館的特色

在未來的社會型態中，公共圖書館若仍只是提供傳統的圖書閱覽與借閱服務，將不再能滿足一般讀者的需求。他們所要求的，除了一般的圖書借閱之外，還要有動態性資訊提供，而且要快速、正確與豐富。因此公共圖書館未來的服務型態將有許多特色，分述如下：

(一)設備方面

增加電腦設備，除了提供館員處理圖書管理各項作業外，並提供讀者查詢使用，使讀者能檢索到他們所需要的資訊。

(二)徵集作業方面

除了向各出版社徵集他們新出版的圖書目錄，作為採購依據外。另外還要向電腦公司蒐集他們所提供的資料庫目錄，了解有那些資料庫，值得提供給讀者檢索，以及各項連線技術是否可行。因此未來參與徵集的人員，不再只限於採訪組人員，可能還必須包括電腦中心人員

(三)編目作業方面

印刷式圖書資料的編目可依現行的標準去進行分類編目。但在未來，資料庫的分類規則與編目內容將無法以現行標準去處理；必須有一套新的規則出現，依此編目後，能告知讀者那些資料可能曾在那一類資料庫中，某一資料庫又將含有那些資料，及其檢索特性等訊息。使讀者在進行資訊檢索前不曾茫然無知，不知

如何下手。

(四)資訊借閱方面

當讀者想借資料在家中閱覽時，他必須先辦好登記手續後始能帶回家，且須於一定期限內還回。但是當讀者在家想查閱一些電子媒體上的資料時不必辦理登記手續，但是他必須自己有電腦設備，並且與圖書館連線上。如此之後，即可享用資料庫中的所有資訊，不必到圖書館走一趟。而且資料庫中的資料，可同時被多人使用，不必像圖書被借走之後，只有痴痴地等別人還了之後，才可借回家慢慢享用。

(五)館藏維護方面

就圖書資料而言，若有逾期未還、遺失、破損或污損等情形時，館員需考量是否再補購該種圖書，平日則儘量防止上述現象出現。但以電子媒體方式儲存時，則不會有逾期未還、遺失、破損或污損等情事發生。館員所需注意者為防止因電腦突然當機而致資料庫的資料全毀或部份損壞。因此平日即必須養成在固定時間對資料庫中的資料做拷貝，預存一份以備不時之需，並使損失減至最低。另外，對讀者開放的查詢系統亦需做好必要的安全防範措施，並留有讀者使用之記錄，以防止讀者侵入系統後，做惡意破壞。

(六)借閱政策方面

一般對圖書的借閱規定大都有冊數與天數之基本限制，若有逾期，則另有罰則，但基本上借閱是免費的。但在電子媒體上的資訊，則沒有冊數、天數之限制與逾期處罰之現象。但有可能為防止讀者個人佔用電腦設備或線路過久，在系統上對使用者使用時間做一合理限制另外，在使用資料庫時若是由電腦公司提供，

則可能會收取資訊使用費。

(七)館員應具備之條件

長久以來，公共圖書館因專業人力的不足，在櫃台服務的人員，大都由未具有圖書館專業背景的人充任。傳統上，櫃台服務人員僅提供借書證申請與圖書借還之作業。處理此項作業，館員所需具備的條件只要能清楚知道館方的借閱政策及作業程序即可為讀者服務。也因如此，長久以來公共圖書館的諮詢服務做的並不理想，公共圖書館的功能也未能充份發揮。在未來資訊化社會裡，圖書館的管理作業將因自動化而大幅減少人力作業。但館員新增的作業則是利用電腦，幫讀者檢索或教導協助讀者如何操作電腦，並檢索各種所需的資訊。因此館員對讀者諮詢方面的服務將加重，要想做好此項工作，

則其基本必備的條件是：

- 1.了解電腦的基本操作方法。
- 2.清楚知悉各種資料庫的檢索方法。
- 3.熟悉電子媒體的資料分類法。
- 4.對每一資料庫所蒐集的資料類型與範圍能瞭如指掌。
- 5.要有資訊網路的概念。
- 6.具有分析能力，能從讀者的描述中清楚知道讀者的需求與困難，提供適當的協助。
- 7.具有良好的表達能力，為讀者講解各種操作方法或使用觀念等。

館員的社會地位

平日我們常聽到館員抱怨，「在圖書館做事沒有什麼成就感，其專業素養未受到應有的

專題論述

重視。」也常聽人家說，「圖書館只要自動化之後，館員的社會地位便可獲得改善。」似乎館員的社會地位與自動化與否有著密不可分的關係，而且一旦實施自動化之後，館員的社會地位就會“自動”的提昇。此種說法看似合理的，個仔細一想，就不是那麼一回事了。一個人的工作是否受到重視和他工作的專業性有很大的關係，專業性愈高愈受重視。一般社會人士對圖書館館員的印象，因常接觸的只是櫃檯人員，至於與從事徵集、分類、編目等專業性的幕後工作人員則少有接觸，所以他們認為館員只是坐在櫃檯抄抄寫寫，一點“專業性”也沒有。要找資料自己去架上找，館員所能給予的協助不多，久而久之，在一般人的心目中，館員也就沒什麼重要性，當然也為受到應有的重視。

在未來資訊化社會中，由於資訊設備的使用，當讀者要在電子媒體上查詢其所需的資訊時，將需要先向館員洽詢一下，大致了解有那些資料庫？資料庫有那些資料？如何檢索等問題。有了初步的概念才可能去操作電腦，進行資料檢索。讀者不可能像在架上找書一樣，可以用肉眼很清楚地看到其所想要的資料。因此未來讀者在使用館藏資料的習慣，將與現在有所不同。他需要藉由館員的指點，才能事半功倍地輕鬆找到資料，也因如此，對館員的依賴程度，也相對提昇。當館員與讀者間的互動頻繁，館員適時地提供其所需的服務時，讀者將漸漸地對館員的價值判斷有所變化。當館員的專業素養能充份發揮時，其社會地位也才會“自動”地提昇。

相反地，當讀者對館員依賴程度增加，而

館員因受限於本身專業素養不夠，當讀者的詢問一問三不知時，館員所受到的責難，將更甚於未自動化之前。如此，其社會地位又將如何提昇呢？所以圖書館實施自動化只是提供館員一個更好發揮其專長的工作環境。至於其個人是否能受到讀者的尊敬，則端賴其本身的自我期許與是否努力學習新知。自動化設備並不曾“自動”的將館員地位予以提昇。

結語

在前面我們一再地介紹，未來資訊化社會中，電子媒體的資訊是如何的重要。但依個人淺見，傳統的印刷式圖書資料並不曾消失，只是增加電子媒體的資訊而已。一般而言，知識性與永久性的訊息，將以印刷式圖書資料方式呈現與傳播。而常識性與動態性的訊息，才以電子媒體方式儲存，並經由資訊網路來傳播。公共圖書館的讀者，涵蓋著各層級，對資料需求是全面性的。因此實施自動化作業是必要的。使讀者在資訊的獲取上，能達到快速、正確與方便。所受到的服務，是整體性的資訊服務，能涵蓋各種類型的儲存媒體。果真如此，公共圖書館在資訊化社會中，將成為讀者日常生活中，不可或缺的求知問訊場所。因此，只要公共圖書館的自動化作業，能提昇其資訊服務的能力。那麼，在未來的日子裡，她不但會消失，反而有更寬廣的發展空間，去為讀者做更好的服務。（本文作者現為本館電腦中心主任）