

就公共圖書館的經營探未來

黃世雄

前言

隨著科技的進步，社會的結構也隨之迅速的改變與調整。最顯而易見的，則是資訊科技的日新月異，對我們社會的各行各業已造成了前所未有的衝擊，我們將不斷地面臨著更新、更複雜的資訊與通訊的環境，我們也將被「要求」邁入真正的「資訊社會」，加快我們的腳步。一九七九年，貝爾（Daniel Bell）所稱的「後工業社會」（Post-Industry Society）與一九八〇年托佛勒（Alvin Toffler）所說的「電子屋的時代」（Era of the Electronic Cottage），已是我們所耳熟能詳的辭彙，他們的觀點與遠見也已深深的嵌入了大眾的心坎裏。

十五世紀，「谷騰堡聖經」（Guttenburg Bible）啟開了資訊量產的新頁。圖書館真正開始負起大眾求知的主要場所，也因此圖書館著實風光了好幾個世紀。然而，從今而後，圖書館卻必須面對著結構性的改變，且速度之快，則是我們始料所未及。資訊科技的發展，一夕之間讓圖書館人員感到徬徨失措，擁有的館藏已不再是昔日的權威；擁有的專業知識已不再是往日那般的應付自如。如何面對已經或即將到來的種種問題，不論是圖書館的管理抑或是人員的素質，恐怕需要做徹底的改「頭」與換

「面」。在管理方面，特別是技術與讀者服務，傳統的作業方式，終將變成歷史的陳跡。新式的媒體，使既有的館藏管理需要重新調整；資訊蒐集的途徑，也因自動化系統的普及與網路的開發，大大擴充了它的層面。在人員素質方面，惟有不斷地自我提昇，「虔誠」地接受資訊科技的「洗禮」，才是最佳的方法。單就資訊服務一項而言，已不再是書本式的參考工具所能完全觸及，資料庫與線上查尋系統的多樣化，加上各式資訊網路的便捷，圖書館館員所要擁有的專業知識，已不是過去圖書館學校安排的課程所能涵括，他們需要不斷地自我學習與歷練。事實上在資訊時代裡，館員所涉及的服務層面既深且廣，特別是公共圖書館的館員感受最為深刻，他們不但需要面對著形形色色的社會大眾對資訊的需求，甚至於還需要對圖書館的經營理念不一定具有共識的上級主管或民意代表付出心血與智慧。然而，讀者的需求與上級的支持只是問題的一端，最重要的還是要設法去克服今後社會結構的改變所衍生出來的經營瓶頸與困難。例如，社會福利與老人的問題；科技進步帶動自我教育的問題；以及經濟成長與工作環境的問題等等，是影響公共圖書館運作最為關鍵的因素。我們必須就這些問題做一番的探討與分析，期能對未來的發展與趨勢有個清晰的輪廓與前瞻，對公共圖書館今

後的經營或許能提供較佳的因應策略。

影響公共圖書館經營的因素

也許當前我們社會大眾最為關心或感受最為強烈的莫過於政治安定與環境保護的問題。誠然，這是決定我們社會今後能否持續繁榮的重要因素，但只要政府與人民之間能充份的合作，政黨之間也能做理性的競爭，我們確信短期內不但可以紓解上述的問題，還可以再為我們的經濟繁榮創造出另一次的奇蹟。所謂「地球村」時代的來臨，使得在整個大環境的牽動之下，我們的社會將會承受什麼樣的衝擊？會有什麼樣的變化？才是需要我們認真的去關心與仔細的去思考。未來學家筆下的未來，往往離不開下列約三種想像：一.對未來充滿著綺麗的前景與高度的信心；二.對未來懷著極度的悲觀，似乎「世界末日」即將來臨；三.對未來描繪成一片玄奇與科幻的景象。悲觀雖不是我們所願，但我們卻必須去探究它，以防範於未然；玄奇與科幻或許離我們所能掌握的未來稍遠了些；然而，對未來懷抱著信心與美麗的憧憬，才是我們應該持有的態度。

如前所述，未來社會結構的變化，公共圖書館的經營勢將會受到直接的影響，到底它需要做什么因應？必須做深入的瞭解。筆者曾經說過：「今日商業性資料庫已相當普遍，吾人不便預測公共圖書館將會如何，但如果他們不及早未雨綢繆，屆時恐怕難逃被「遺棄」的命運。」（註一），又說：「在資訊社會裡，民眾能否真正享受到社會給予的一切，端看他們能

否迅速準確地獲得必要的資訊而定。圖書館——尤其是公共圖書館，往後從事這方面的投資，應該是可行且值得的。」（註二）早已道出了公共圖書館將面臨的困境以及如何維持「生存」下去的信心提出了建議。而這類話題也在當今的西方文獻正普遍且熱烈的討論著。「巧」的是，今年中國圖書館學會年會的主題為「掌握現代資訊，面對未來人生」，不也是提醒我們如何去開拓未來？

影響社會結構變化的因素，實在是經緯萬端，很難理出一個頭緒來。怪不得未來學家或許也是我們多數的人經常就現有的數據，對未來持不同的看法。樂觀的一面會讓人感受到未來充滿著一片希望；保守的一方卻令人意識到呈現在我們的面前是多麼坎坷的前程。值得一提的是，這些看法多少會影響公共圖書館設計未來的經營方式。就拿前面所提到的「社會福利」、「老人問題」、「學校教育」、「科技成長」、「經濟景氣」以及「就業環境」等問題的發展，分別就以上的兩種看法，來談談如何影響公共圖書館未來的運作。

一、保守的看法

認為如果以現行的世界經濟結構持續的發展下去，不但不曾讓負債國的經濟得到改善，相對的也會使新興的經濟力量，例如亞洲各國，造成衰退的現象、貧富之間的差距越來越大，窮人是社會的多數，年長的人口會因醫技的發達而增加，造成依賴社會福利的救濟益加迫切。社會成本的支出已呈現捉襟見肘，公共圖書館會因經費的窘困，對老人提供免費與休閒的服務已筋疲力竭，研究性資料的蒐集更是無能為力，公共圖書館的服務品質自然會因而降低。

專題論述

學校教育經費得不到充份的支持，加上「預訊傳遞」(Information Transfer)的技術，異於往昔，私人興學，私立圖書館的成立以及服務到家的資訊系統，只是少數的有錢人家才能分享。大多數的窮人只能向公共圖書館要求最基本的資訊服務。

公共圖書館，因受資訊網路的普遍，電子全文資料的提供，加上館員因待遇、專業知識不能與日俱增，造成工作意願的低落，其功能曾逐漸式微。到館查尋研究資料的讀者不如往日的熱絡，充其量，老人與小孩可能是今後公共圖書館主要顧客。公共圖書館受此內外因素的衝擊，又無能力去平衡資訊系統或網路所提供等質的服務，其未來的困境會更加惡劣。配合資訊社會的來臨，辦公室自動化的實施，是不可避免的趨勢，其所造成就業結構的變化，亦是很自然的效應。首當其衝的是中間管理階層(Intermediate management)的工作，幾乎會被電腦作業所取代，剩下的是高層的決策者與基層的操作人員。不幸的是，影響圖書館作業的良窳最為關鍵的這一層人員是「主題專家」(Subject Specialist)與「書目專家」(Bibliographic Specialist)，他們的專業工作遭到空前的挑戰與威脅，勢必會感受到更多的挫折與無奈。再者，圖書館學校教育恐怕曾因此而改弦更張。影響所及，直接受害的是圖書館事業的發展，公共圖書館遭受的波及之大，已不言可喻。

二、樂觀的看法

認為在可預期的未來，美國對全球的政治與經濟仍舊有舉足輕重的影響力；並認為美國當前的經濟不景氣，只是一個過程，並確信曾

因其高科技的持續發展，在未來的半世紀內獲得徹底的改善。超強國家的對立狀態會加速緩和；武器競賽的費用會因此而大幅度的削減。相對的，全球經濟復甦與繁榮將可預期，與社會有關的各項建設會得到充份的經費支持，尤其是重視社區暨職業教育以及公共圖書館的發展更加明顯。主要的是，政府與工商企業機構將大力投入與社會建設有關的事業所致。屆時公共圖書館的功能必然比以往更為彰顯，特別是在推展繼續教育(Continuing Education)方面的支援絕不遜於社區學校所扮演的角色。

電子全文資料的發展與成本的降低，已大大紓解了大型圖書館長久以來對傳統出版品的蒐集與維護的壓力。公共圖書館未來將致力於最新資訊的提供與傳播的服務，特別是對新科技的運用使得讀者達到自我學習的效果，提供實質而有效的訓練與計劃。擴大服務的範圍與層面，是公共圖書館必須的努力目標；朝向更密切的合作或形成更廣的網路結構，亦是時勢所趨。總之，公共圖書館未來的地位會更受肯定，其持續的發展，將不容置疑。

以上的兩種看法，是依當前已呈現的社會問題而臆測可能影響未來公共圖書館經營的不同方向，誠然，我們不願看到公共圖書館會遭受到任何不利的因素。事實上，可以從上述社會問題的分析，再以積極的態度去面對，我們會清楚地看出公共圖書館發展的趨勢。據此前瞻。對未來的經營策略始能更具實質有效的幫助。

公共圖書館經營的前瞻

專題論述

公共圖書館有了社會問題的客觀影響因素，在其經營上必須做徹底的調整。資訊科技的發展更是突顯圖書館的作業及服務與傳統的方式有很大的不同。今後的公共圖書館不只是一定要認真地面對這些變化，而且還要設法在這種環境底下如何完成它應有的任務。

一、「新」、「速」資料的提供

近年來書刊大量的出版，價格也年年上漲，然而，圖書館的經費卻不能相對的增加，以致書刊的購置逐年減少，造成服務上的困難。所幸，館際間人力提倡合作與開發網路系統，互相分享資源，這在歐美國家的成就已有目共睹，不論地區性或全國性的合作績效令人激賞。反觀我們國內，也已感受到合作與網路建立的迫切性，主要的原因，還是在於資料的供需一直無法平衡所致。不過在「資源分享」能夠做到相當程度的成效時，各館擁有館藏量的多寡已不是問題的癥結所在。公共圖書館在館藏量力面本來就普遍短缺，今後應在建立合作系統下工夫，尤其是與國內外各類資訊系統或資料庫的連線，加上對光碟資料的引進，提供更快速更新穎的資訊服務，可能是今後公共圖書館的要務。

二、「服務到家」的諮詢服務

將來辦公室自動化的實施與家用電腦的普及，使得辦公人員甚至家庭主婦都可以透過網路取得他們必要的資訊。預計到二十一世紀初

期，約近三成的出版品包括書本與期刊曾以機讀的型式出現。公共圖書館將來勢必要面對這一事實，將服務的提供儘量遍及家庭。此外，還要藉著網路與通信的方便，對民眾個別提供與資訊資源有關的諮詢服務。基於此，館員對各種資訊的來源應瞭若指掌，不但隨時對讀者提供有用的研究資料，而且還要主動地幫助他們透過網路系統蒐集、整合或複製資料的服務。

三、建立暢通酌資訊管道

以往的公共圖書館是以前館址的所在地為提供服務的主要據點，但在未來這種情形可能會改變，它需要將服務延伸到轄區內的每個角落。因為家庭結構的改變，例如單身與單親家庭的增加，生活上顯得緊張與忙碌，造成使用圖書館不同於往日的習慣，為了因應這種改變，公共圖書館需要設置更多的小型分館且彼此間亦要建立暢通的資訊管道。所謂「芳鄰圖書館」(Neighborhood Library)，就是能讓民眾隨時可以步行或搭乘公車即可抵達圖書館，並獲得他們在工作上或日常生活所需要的訊息與資料。

為了維持服務的品質，與資訊管道的暢通，未來的公共圖書館需要具備最基本的資訊架構 (Information infrastructure) 諸如通訊系統，包括電話、電纜線，衛星的接收裝置;傳遞系統，包括郵遞與電傳的服務以及電腦網路 (Computer networks) 可以提供電郵 (E-mail) 檔案轉換 (File Transfer) 以及遠程登入 (Remote login) 的各項功能，使民眾

在這瞬息萬變的社會掌握他們需要的訊息。

四、「價購」的資訊值得商榷

我們都知道圖書館的服務分為兩類：即技術與讀者服務。但對今後大量使用電腦網路時，則需要增加一項「資訊服務」，這與傳統的參考諮詢服務不能混為一談。資訊服務是需要館員與讀者之間面對面的溝通，再透過電腦的查尋始能完成服務的效果。然而，由這項服務所引發的問題在於使用資料庫，通信時間需要付費，這與長久以來圖書館以免費服務的精神相違悖。或許有人會認為，一旦所有的參考工具書變成機讀式的資料庫時，圖書館只是為付得起費用的讀者提供服務，但卻忽略了資料庫的便捷與效率，已大大節省了因效率不夠彰顯且耗時頗多的傳統參考服務所付出的代價。或許還會有人認為付費政策會扭曲了館員的崇高服務精神，因為館員已習慣於將他們的專業知識免費與讀者分享。更有甚者，讀者亦曾不解地認為，資訊科技的進步是帶給人們更快速，成本更低廉的資訊服務，為何反而要付費？的確付費的資訊服務是值得商榷，但付費的原則如果在未來不能避免的話，譬如以研究工作為例，費用不一定來自於研究者個人，它可能來自研究單位、基金會或政府機構等，公共圖書館必須謹慎地將這種觀念引導讀者形成共識。

二、館員的角色定位

圖書館的服務是相當專業的工作。然而館員角色的定位始終是模糊不清。主要的原因，

與大多數讀者接觸的館員大部份是從事館藏資料的出納工作，只有極少數的讀者需要與參考館員討論與研究有關的問題。其實尚有一群極具專業素養的人員站在幕後從事技術服務的工作。館藏資料的選擇、蒐集、整理、分類編目到索引目錄的製作等皆賴這些專業人員完成。可惜他們與讀者接觸的機會很少，似乎在讀者的心目中，圖書館的工作人員被認為只是從事橡皮圖章的工作，以致長久以來，對他們爭取專業地位的努力，造成困擾。未來資訊化的公共圖書館，需要所謂「資訊專家」(Information Specialist)的參與，如果館員專業角色不能及早獲得共識，這對未來的圖書館經營會有很大的負面影響。我國的「圖書館法」尚在討論之中，可喜的是，專業人員的界定，已在草案裡面明列進去。在此期盼立法當局能早日頒佈實施。

六、傳統的印刷式資料仍是重要的館藏

儘管Lancaster說過：「到公元二千年，紙在各類資訊系統裡，仍能像今日一樣地擁有重要的地位f可以肯定的是，幾乎不。」（註三）；儘管資訊科技的發展改變了部份館藏的結構，電子式的資料出版及使用量亦是與日俱增，但相信未來的讀者對傳統的出版品仍視為圖書館主要的館藏。換言之，書本式的資料不曾因機讀式的資料而完全被取代。今後我們曾發現資訊與傳播的媒體，如收音機、電視機、電影片、影碟片、電話、郵件以及書刊等皆有其時代的代表意義，現在如此，未來亦復如此。

結語

未來公共圖書館的經營，仍是艱難萬分。它需要獲得更多的經費支持；它需要努力於維持與提昇服務的品質。館員也要隨時懷抱著專業與道德的責任，為轄區內的讀者付出他們的智慧，尋求更多的資訊資源，提供最佳的服務。長久以來，公共圖書館對社會教育，民主素養與國家意識的推動有其不可磨滅貢獻，這些責任在未來不曾也不能有絲毫的改變。所幸，公共圖書館永遠是民眾的芳鄰也是民眾的最愛，共勉之。（本文作者現為淡江大學教育資料科學研究所教授兼圖書館館長）

註釋：

註一.黃世雄，「迎接資訊時代」，臺灣新聞報，高雄，民70年1月7日，第二版專欄。

註二.-----，「資訊社會與圖書館」，資訊與生活論文集，大華晚報，臺北，民73年，頁86—87。

註三.Lancaster F. W., Toward Paperless Information Systems, Academic Press, New York. 1978, p.1 .

參考文獻：

- 1.Croneberger, Robert B., " External Influences on Public Library Management in the 21st Century ", Journal of Library Administration, 11 (1/2) , 1989, P.209-220.
- 2.Mason, Marilyn G., " The Future of the Public Library ", Library Journal, Sept. 1,1985, p.136-139.
3. Turock, Betty, " The Public Library in the Age of Electronic Information ", Public Library Quarterly, 4(2), Summer 1983, p.3-II.