



資訊使用者、需求面與提供者： 學術圖書館的新挑戰

Information Users, Needs and Provision: New Challenges to Academic Libraries

陳信良 Hsin-liang Chen

美國密蘇里大學圖書資訊學及學習科技研究所助理教授

Assistant Professor, School of Information Science and Learning Technologies,

University of Missouri at Columbia

壹、前言

資訊使用者是圖書館服務的主要對象，對於每位使用者的需求，圖書館（資訊提供者）應如何針對其需求，提供適切的服務非常重要。參考館員在服務讀者過程中，經常面對著讀者無法清楚且正確描述出自己真正需求的挑戰，例如：某位讀者可能會對參考館員說：「我今天要找蒙娜麗莎微笑的照片！」，這是讀者對需求所給予的描述，但實際上他真正的需求是「我要找達文西的作品」。讀者會以「蒙娜麗莎的照片」描述「達文西的作品」，是因為在達文西作品中，「蒙娜麗莎的微

笑」為其代表畫作之一。所以，從上述實例中可發現讀者經常是以不同的方式描述相同的需求。

而這樣的現象，在一切講求數位化的今天，資訊提供者應如何在茫茫數位世界裏快速提供服務呢？當數位圖書館、博物館有大量的收藏品，但使用者如何知道有哪些寶藏？因此，有關「圖書館、博物館到底準備好了沒有」的問題必須受到關注，並進行相關研究，因為在組織文化影響下，許多參與者並未真正準備好，而且認知也不夠。所以，在數位化聲浪下，有必要同時觀察服務提供者認知及使用者



需求之差異性，而非一味追求科技化，科技未必是讓一切發生「轉換」的源頭，「人」往往才是答案的起頭及終點。

讀者對於圖書館的概念，與對超級市場的評價有異曲同工之妙。相信大家都曾有到過超級市場購物的經驗，當我們進入一家貨物排列未經系統化，且未提供詳盡指引資訊的超市時，有可能足足花費五分鐘、十分鐘後，才知道沒有販售我們需要的東西，這時相信你我都會懊惱為何當初踏進門時，不能立即知道需要的東西不在這裏。相對地，當我們進入一家排列完整、提供豐富資訊的超市時，即使是首次進入，也可清楚掌握是否販售所需的物品，同時輕而易舉到達正確的貨架位置。

除此之外，購物中心的商店指引地圖也值得參考。當我們走進購物中心，第一件事就是參考指引地圖，尤其當我們是屬於「任務型逛街」--需根據金額及購物目的評估且抉擇時，有可能不同的商店分散在不同樓層，A 店在二樓，B 店在三樓，C 店在四樓，電梯在左側，這時必須決定是二三四樓上去呢，還是四三二樓，先向左繞還是右繞？讀者到圖書館也會碰到類似經驗，例如：某研究生想利用兩堂課空檔，到圖書館為撰寫碩士論文找尋資料，當他進入圖書館時，腦中浮現的是

「資料庫在那裡使用」、「紙本期刊放在那裡」、「理工科圖書在那裡」、「我只有兩個小時」…等，因此會很仔細地規畫順序及動線，因動機不同，結果也必然不同。因此當讀者進入圖書館時，圖書館應讓其很快地掌握到需要的資訊在那裏，而非進館五分鐘、十分鐘後，仍不知如何使用館藏，或是發現沒有需要的東西而失望離開。

當學術圖書館置身於資訊使用者、需求面與提供者角色間，所面臨的新挑戰有哪些？要討論這個問題前，必須先釐清 library information science in a context，亦即圖書資訊學的全貌。Library Information Science（簡稱 LIS）是圖書資訊學，context 目前最常見的中文翻譯是「脈絡」，但更貼切的解釋可以是「全文、全貌」。我們常說很多東西不能斷章取義，閱讀文章必須從全文來看，才能真正瞭解其中某一句（詞）所代表的真正含義。圖書資訊學亦相同，在整個大環境中，應扮演著怎樣的角色呢？總括來說，可分成兩部份：第一，圖書館與資訊提供者是社會中的一個組織；第二，圖書資訊學是一門學科。所以圖書館應先思考本身的定位及角色，並瞭解自己身處的環境，以選擇最合適的方式加以經營。



貳、圖書館與資訊提供者是社會中的一個組織

學術圖書館身處於大學環境中，面對不斷進步和發展的技術，以及各式各樣、層出不窮的情況，所以必須找到自身的定位。學術圖書館在研究型大學、教學型大學、科技大學、小型學院等環境中，分別被賦予不同成立目的與任務，在館務發展及服務提供方向上，亦會有極大的不同，因此每一圖書館必須充份瞭解自身的定位，並注意政治、預算及社會等議題。

一、政治議題

國內的大學圖書館及公共圖書館分別由教育部高教司及社教司管轄，但在美國，公共圖書館是獨立的，與教育局毫無關係；公共圖書館或學校圖書館經費來自財產稅，當經費不足時，有時會以發行公債方式來解決。前兩年當美國德州奧斯丁（Austin, Texas）要興建新的公共圖書館總館時，正是以發行公債方式來進行；由於公債發行要經全民投票，所以圖書館發動圖書館之友全力支持。但是，當電視台在街頭採訪「是否支持為興建圖書館發行公債？」，所得到的答案包括：「這是Internet時代，我們為什麼要花那麼一大筆錢蓋一個公共圖書館？」、「我只要使用搜尋引擎就可以下載很多資訊，所以不

贊成蓋公共圖書館」…等。由上述實例可知，圖書館面對來自不同讀者的聲音，如何從其中取得平衡點並實現圖書館原有之規劃是一大挑戰。

二、預算因素

在臺灣雖不需透過發行公債方式加以運作，但也存在著「預算排擠效應」的挑戰。以美國公共圖書館為例，這幾年經濟情況不佳，政府稅收減少，美國的財產稅有三大支出，第一是學校，第二是警察局，第三則是公共圖書館，所以圖書館員是跟警察和消防隊員互爭預算的。每一鄉鎮要有自己的警察局、自己的消防隊，那圖書館員呢？同樣地，圖書館如何在學校有限資源中，獲得各學院老師及學生的支持相當重要。很多人會想到，學校需不需要老師？需不需要職員？需不需要有圖書館？取代性高不高？所以圖書館必須清楚老師與學生對圖書館的態度，以及讀者對圖書館的需求。當我們討論資訊使用者的需求，而且圖書館又能夠提供的時候，要在這樣的思維下清楚所面對的是什麼。

三、社會因素

圖書館員的社會定位經常被討論，其是否有很高的取代性或需求性值得關注。當學校沒有圖書館，師生是否會覺得不一



樣？若得到的答案是「學校沒有圖書館，教授一樣能教書，學生一樣能學習」的話，就應檢討圖書館的定位並重新檢視讀者的需求。因此圖書館應正視自己的社會定位，並對讀者研究有所了解，不然如何知道是否真的在服務讀者？

Mullins、Allen 及 Hufford 在 2007 年曾預測下一個十年中，美國學術圖書館即將面臨的十項重要議題¹。包括：

1. 大學圖書館著重於數位典藏議題，並開始嘗試進行館藏數位化工作。
2. 館員的素養或基本能力，隨著數位化而有所改變，因此，專業發展的相關訓練及操作機器能力的教育，開始受到重視。
3. 學生與老師開始要求更快速且多元的檢索服務。
4. 隨著館藏數位化工作的進行，數位智慧財產權問題受到重視。數位館藏易被複製與傳播，在傳播過程中可能產生侵權問題，因此，事前取得授權的功夫不能省卻。
5. 必須增加技術服務與系統維護管理的預算。當圖書館大量採購及製作電子資源，在提供線上服務時，必須同時考慮到主機、頻寬問題，相對的預算也必須同時編列，而非只編列採購及製作資料庫費用而已。
6. 高等教育愈來愈商業導向，並以「賺錢」為前提。以美國公私立學校為例，許多公立學校會有各種名目的雜項費用，包括：網路費、圖書館費、體育館費、學生保險費…等。
7. 學生會覺得自己是顧客，所以「顧客永遠是對的」，他們會開始計較所繳交的圖書館費，是否得到等值或更超值的圖書館服務。
8. 遠距教學愈來愈普遍，牽動了相關智慧財產權問題的產生。當圖書館將電子錄音、簡報檔等數位教學資料上傳開放使用時，其授權使用權限必須註明清楚。因為每個學校是獨立的，每個學校都有各自的政策與做法。以發生在美國北卡州立大學（North Carolina State University）的真實案例為例，某傳播系教授規定下載一次教學錄音檔案 5 元美金，這牽涉到州立大學老師有沒有權利將上課錄音，放在網路上讓人付費下載的權利。有學生一狀告到院長，若以北卡的環境來說，教授是站得住腳的，

註 1：James L. Mullins, Frank R. Allen, and Jon R. Hufford, "Top ten assumptions for the future of academic libraries and librarians: A report from the ACRL research committee", C&RL News 68: 4 (April 2007), <http://www.acrl.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2007/april07/ten_assumptions.cfm>



但最後教授還是將錄音檔移走。所以隨著技術的進步和發展，圖書館要怎樣來面對這些奇怪的例子？圖書館究竟是教學機構或是文化機構？因為教學機構需注意如何支援教學；同時，是否允許或與老師們合作，將教材放在圖書館網站上並加以管理，所謂的管理，包括：權利與義務及法律責任。

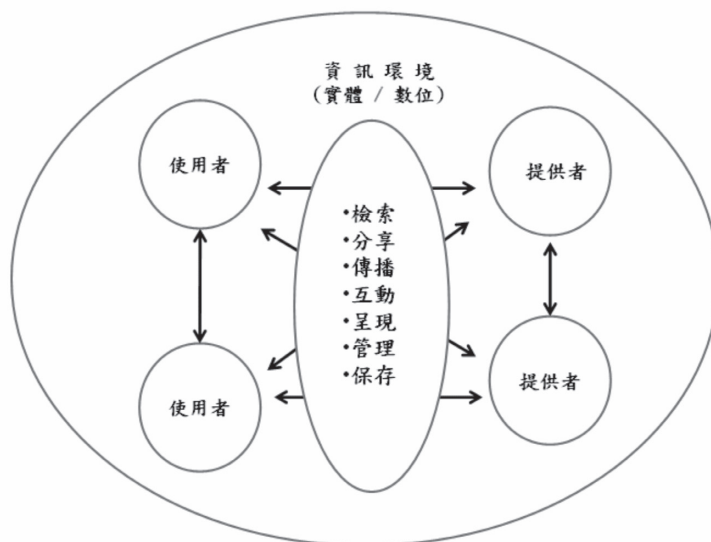
9. 隨著開放取閱（open access）意識的抬頭，當圖書館選擇免費開放取閱時，在不收費原則下，應如何有效維持服務的永續經營？錄音場地也許免費，但有人負責操作，就有人事經費，麥克風有設備經費，將來順應科技發展，還要有資料轉置費…等，這些無形費用，必須同時納入考慮。

10. 隱私權問題受到關注：圖書館在意流通

記錄、使用統計，但讀者多半不想讓別人知道他到訪過這裡，或者可以讓別人知道但不想將身份曝光。有些議題是互相衝突的，沒有標準的對錯答案，但卻是圖書館從實體往數位環境發展時，不容忽視的重點。

參、圖書資訊學是一門學科

圖書資訊學是一門學科，它與其他學科的關係在哪裡？從圖一可看到在實體及數位資訊環境中，有使用者及提供者，提供者有許多來源，例如：網站、報紙、圖書館…等，而兩者互動過程中，有幾項應考慮的重要行為，包括：檢索、分享、傳播、互動、呈現、管理及保存。由此可知，在圖書館與資訊科學中有相當多的研究議題是值得進行的。



圖一 資訊環境中提供者與使用者間之互動



以檢索的相關性為例，因為傳統的資訊檢索會事先定義關鍵詞，而認定的標準是「只要這篇文章有符合輸入的檢索詞時，即被認定為相關」。例如：我要檢索 Bill Gates（比爾蓋茲），若是使用布林檢索的話，Bill Gates、Gates Bill、Bill、Gates 等結果均會被檢索出；但是在數位環境下，當使用搜尋引擎檢索時，所提供的資訊經常與實際需求互不相關，例如：題名為 I have to pay utility bills 的文章也

會被檢索出來。

早期的檢索工具無法產生 context aware，因為它無法加以定義 bill 是人名的 bill 或是帳單的 bill，但現今檢索技術獲得改進，有些系統已可做到當你輸入 Bill Gates 時，會提醒你不是在找帳單，而是在找一個人，甚或逐步指引|確認。因此，當圖書館與讀者進行互動時，有幾個因素應加以考慮，如表一所示。

表一 圖書館功能與讀者想法之對應

圖書館功能	讀者想法
選擇 (Selecting)	為什麼圖書館沒有？
描述 (Organizing)	為什麼圖書館決定用這個檢索詞？
檢索 (Retrieving)	為什麼是相關的？
排序 (Presenting)	為何圖書館不將它們集中在一起？
分享 (Sharing)	為何我不能轉寄給我的朋友？為何我無法開啟檔案？

一、選擇

館員經常會遇到讀者詢問為什麼沒有這本書，為什麼沒有這個資料庫。

在使用上讓人不瞭解館員究竟使用了那個主題或類目。

二、描述

很多使用者會抱怨圖書館為什麼用這樣的字詞描述圖書館的媒體，讀者多數仍是以關鍵字檢索，較少以標題檢索，其主要原因在於主題表的設計過於複雜，以致

三、檢索

有些人說 Google 很好用，其實不盡然，Google 可以幫你找到六萬筆資訊，但你只願意看前三頁，不知你是否曾想過某筆資訊為何會被排列在前三頁或前十位呢？對於這樣的問題，Google 的解釋是



根據計算功能，前十個與檢索詞最相關，但或許你會感覺第三個比第一個更合適，或是第二頁比第一頁更合適，所以，這牽涉到究竟應由誰來認定相關或非相關的問題。

四、排序

有些線上公用目錄顯示的查詢結果，無法歸納其排列順序為何，這樣的系統對使用者而言相當困擾，由於無法按照想要的方式排序，因此當檢索結果是一萬筆、一千筆或一百筆時，有許多人在第三十筆或五十筆時就放棄了，而給予圖書館的回饋則是系統太難使用。

五、分享

有鑒於數位檔案易於轉寄與傳播，目前許多授權契約明文規定，全文電子檔限個人研究使用，同時圖書館提供館合服務時，也需先印出以紙本傳送；另外，讀者在使用時可能還會碰到因未安裝適用的閱讀軟體，以致無法正常開啟檔案之情況，進而請館員協助解決。

另外，對於使用者來說，圖書館在各項服務要提供很明確的政策，不單給館員看也要給使用者看。有時候讀者（尤其是新進老師及學生）會對學校圖書館不瞭解，不曉得可以得到什麼樣的服務？可以

提出什麼樣的要求？享有哪些服務？而另一方面，館員在工作上也需要經常彼此交換經驗與資訊，因此如果能將相關政策集中管理並加以公開，對內對外都是很好的溝通平台。

以美國密蘇里大學（University of Missouri）為例，其所提供的圖書館政策資訊相當完整，如圖二所示，例如：館務會議的成員有哪些、過期罰錢是怎麼決定的…等，「政策透明化」對於使用者非常重要。另以國立成功大學圖書館為例，其同樣將政策公開，對於使用者提供很大的幫助，如圖三所示。

肆、結語

資訊使用者和圖書館的服務在哪裡相遇了？擦撞出哪些火花？很可能大部份的圖書館都可以大聲說「我們圖書館準備好了」、「我們已可以做到 80% 的契合」。確實有很多事在國內圖書館已做得很好，但仍有許多值得開發的新空間，藉由不斷來自資訊使用者需求的各項挑戰，正可提昇圖書館的各項服務品質。



MU Libraries
University of Missouri

Site Index | Contact Us | Search: Go

→ Search Tools
→ Course Resources
→ About the Libraries
→ Resources For...

MU Libraries > Staff Web > Library Policies

Library Policies

General Policy Manual, Procedures, and Guides

Table of Contents

POLICY NAME	POLICY NUMBER	CREATION/ REVIEW DATE
Library Policy Formation	#1	12/16/1986
Staff Representative Committee	#2	04/20/2000
Policy on Reclassification of Library Materials	#3	02/16/1996
News Notes	#4	12/06/1991
Policy on Acquiring Value Gift Material	#6	02/16/2004
Cataloging and Classification of Monographic Series	#7	10/20/1988
Copyright	#8	12/05/2002
Staff Development Committee	#9	02/12/1992
Overdue Fines and Replacement Costs	#10	12/11/1991
Interlibrary Loan and Document Delivery	#11	12/26/1998
Regular Circulation Borrowing Privileges	#12	04/28/1989

Employee Directory
News Notes
Forms Online

圖二 密蘇里大學圖書館政策資訊

資料來源：<http://mulibraries.missouri.edu/staff/policies/toc.htm>



圖三 國立成功大學圖書館圖書館政策資訊

資料來源：<http://www.lib.ncku.edu.tw/www2008/service.html>

本文為知識經濟時代之圖書館服務系列十一：圖書館資訊服務之新挑戰（97.05.20）演講紀錄，由林榆嘉先生紀錄，並經主講者寓目同意刊登。