

# 圖書資訊學的時代定位

梁朝雲

Positioning Librarianship

*Chaoyun Chaucer Liang*

*Contracted Consultant  
China Productivity Center  
Taipei, R.O.C.*

## Abstract

This article is aimed at exploring the issue of positioning librarianship in the contemporary era. The author first analyzes the impact of Information Age on human society, and brings out the consequences of this impact on the field of library & information sciences. Reflected on the nature and tradition of the field, the author then proposes a strategic thinking of positioning librarianship. Finally, the potential career expansion is illuminated based on this thinking.

## 前　　言

這是一個「爆炸性變動」的時代。變動帶給人類無限的生機，也同時帶來潛在的衝突。人們需要在不斷的變動中，持續地調整自己以適應時代的需求。人類如斯，個體專業亦如是。隨著時代的變動，個體專業也必須與社會脈動並行，甚而透視趨勢，前瞻性、策略性地定位自我。

本文主旨即在探討圖書資訊學的時代定位。筆者首先就資訊時代所帶給人類社會的衝擊提具分析。從衝擊的解析出發，筆者探討圖書資訊專業在資訊社會中的喜樂與隱憂，並從該專業的本質與傳統來省思時代定位。以省思為本，筆者續就該領域的時代定位與角色扮演提出策略性思考。最後，筆者亦將就圖書資訊專業人士，在資訊時代與可預見之未來世紀中的生涯拓展，

提具一己管見。

## 一、資訊時代的衝擊

資訊時代的來臨與深植帶給人們無限的衝擊。此一衝擊影響並改變了人類的需求與價值，亦促進了整體社會的轉型。而資訊相關科技的加速創新與普及更擴大了此一衝擊的層面和強度。

相較以人類獸畜為動力的農業社會以及機械運作的工業社會，資訊社會乃是藉由資訊運用而產生的價值，來驅動社會的成長與進步。換句話說，此一促進社會發展的價值衍生自更豐富更準確的資訊蒐集和運用，藉以消弭各種不確定因子，俾使人類的決策更趨完善。人類創造知識、解決問題、追求幸福的潛能與其是否能充份掌握資訊，進而運用資訊息息相關。

在這樣的一個信念下，人類的生活需求將從物質的消費轉移至人生目標的實現。也就是說，人們在物質不虞匱乏的生活中，冀望藉由多重的溝通管道來吸收所需資訊並予以運用，來促成自我心靈暨官能上的目標實現。此外，人類對於價值的認定也將從原本天然物質的取得享用，轉移至對周遭社會的投入參與。這個價值觀的改變造就了社會族羣深層結構的變動。此一變動適足反映了人類對於自我實現與全方位資訊的渴求。變動的人類需求和價值以及社會結構將進一步地促進整體社會的轉型。更多元化、更開放自由的社會，提供了人們更多表達自我的管道以及更豐富之生活方式的選擇。相對地，人們也將因更複雜的羣己關係及更多的潛在衝突，而需要以更大的代價來支付更多的社會成本。

資訊相關科技的不斷湧現，正加快了社會轉型的速度，引領著人類推進資訊時代的核心。個人電腦的崛起、電傳科技的運用，再加上資訊網路的推波助瀾，先進科技的創新帶動起應用軟體的設計製作。透過持續的研發及改良，這些與日常生活層面緊密結合的應用軟體，提供了人類更舒適便利的居家生活及工作環境，更有趣的學習方式，以及更豐富多彩的想像空間。

資訊相關科技的發展及突破將繼續不斷，人類社會亦將持恆轉型直到成熟資訊社會的到來。透視資訊時代的本質及其影響，充份掌握時代的趨勢，並對自我專業的謙誠省思，有助於對所屬領域在新時代的新詮釋與新定位。

並藉此自我調適成長以迎向一切可期與未知的挑戰。筆者曾於他處解析組織變革的趨勢。儘管此一解析主要著眼於工商業界，但是不可否認的，工商業界是社會中最能反映變遷、主導潮流的族羣之一。圖書資訊專業既為資訊社會的重要成員，其運作及發展也勢必要緊貼著社會的脈動運行。再則，大部份的圖書館(或名資訊中心、學習資源中心)的經營與非營利事業機構相仿，許多工商業界非營利機構的管理哲學及實作確有可師法之處。特別是在冷戰時代結束後，以經濟力量主導的國力競爭已逐漸成型，而工商業界的因應與開拓勢將對國力的消長造成絕大的影響。了解並掌握工商組織變革的趨勢，對圖書資訊專業人士自有其意義深遠之處。

筆者認為，組織變革共有六大趨勢：(一)以市場為趨力，以顧客為導向；(二)更強調品質；(三)更扁平化，責權分散的組織結構；(四)新的工作人口結構；(五)更激烈的國內外競爭壓力；以及(六)更先進的科技發展。

#### (一)以市場為趨力，以顧客為導向

產品週期越來越短為資訊時代的一大特色。新的產品不斷上市，因此產線上各區段人員須要不斷創新。高速的變化、難度的提昇，再加上經營的多角化，將工作內容不斷地翻新。此外，為了探求並配合市場與顧客的需求，員工溝通協調的能力也更形重要。

#### (二)更強調過程與服務的品質

持續強調品質的雙項要務為：觀念的擴散與文化的建立。產品、程序、環境、管理與服務的高品質追求，更形殷切。

#### (三)更扁平化，責權分散的組織結構

減少多餘中階經理的層數而賦予各階主管與員工的自主權。在如此一個責權分散的組織結構中，各階主管與員工須擔負更多的知識性與決策性的工作。

#### (四)新的工作人口結構

越來越多的銀髮族、女性，及外籍人士加入工作的行列。現有及新進工作人員，其專業的知能與觀念皆極須補強。

#### (五)更激烈的國內外競爭壓力

東歐及前蘇聯的解體，再加上中國大陸的經改政策，促使經濟競爭更形激烈。各企業必然使出渾身解數，以提昇生產力。另則，各產業全球化的趨勢，也使企業對他國文化及語言的需求大增。

#### (六)更先進的科技發展

面對激烈的國內外經濟壓力，運用先進的科技來促使產業升級而創造各種競爭優勢，成為企業界重要的策略運用。(註一)

一般而言，傳統的圖書資訊專業與工商業的運作與考量有所不同(如服務免費與收費之議等)。但是筆者深信，許多工商業界盛行的觀念和實務(如品質保證相關議題等)之精髓是可以轉化運用的，特別是在工商圖書館或其它類似組織如商情中心、資訊諮詢顧問公司等等。

## 二、圖書資訊專業的喜樂與隱憂

資訊時代帶來的影響深入社會各個層面。圖書資訊專業乃為感受此衝擊最甚的領域之一。資訊時代的衝擊賦予了圖書資訊專業人員喜樂，同時也帶來隱憂。喜樂係指專業舞臺的潛在擴充與工作效益(率)的提昇，隱憂則是科技運用的後遺症與劇增的工作威脅。

### 喜樂：

- \* 人類對資訊掌握管理的重視程度大幅提昇。資訊已被視為人力、財力，及物力之外，組織的另一重要資源。
- \* 肩負資訊掌握管理的人士在組織內部的社會地位與報酬向上竄升。各種與處理運用資訊的相關市場也更形擴張、更多元化。
- \* 更多學有專長的專業人士投入服務行列，滿足了使用者不同層次的服務需求，同時也增進圖書館現職人員成長的機會。
- \* 電腦科技處理資訊的能力、速度，和多元化，使得資訊相關專業工作及服務更具效益，也更有效率。
- \* 傳播科技的興起與運用巨幅地提昇了傳遞資訊的能力與速度，致使資訊專業服務無遠弗屆，且更多元化。
- \* 在承載資訊之媒體型式多元化的趨勢下，適當地選擇與運用媒體將促使資訊的傳播更為有效。

### 隱憂：

- \* 在工作與服務上，電腦及其它資訊科技的強力發展有取專業人士而代之的趨勢。圖書館自動化後，許多繁瑣、經常性的工作已然交由電腦系統處理。未來，互動式電子多媒體結合專家系統及人工智慧的技術一旦成熟，參考諮詢等專業服務市場亦有被分割之勢。
- \* 科技的應用或可成為傳統專業技能的無形殺手。以編目專業為例，電

腦科技廣泛應用後，新生代的圖書資訊專業人員已鮮少對此有所眷戀，或致力於此。

\* 更多資訊相關的專業人士(如電腦資訊工程、商學院之資訊管理，及藝術學院之應用設計等)的投入，對傳統的圖書資訊人員的揮灑空間不無威脅。

\* 不同專業背景將帶入互異的專業術語、文化，和價值觀，其中更深蘊的衝突誠不可避免。

\* 當資訊的數量持續以爆炸性的速度向上成長，再加上新的專業領域及跨領域學科的蓬勃，如何迅速有效地在上億的資訊中尋得真正所需，將更具挑戰性。

\* 因自動化而引進資訊科技，改變了原本的工作內容，再加上媒體型式多元化的趨勢，現職人員對新知識技能的吸收與對新工作環境的調適能力，均亟須培養或補強。

\* 資訊時代所產生的新社會問題，如電腦文盲、資訊焦慮等，亦將成為第一線服務人員必須熟悉的課題。教學輔導、顧問諮詢、心理諮商等相關知識與技能的學習，將更形重要。例如，輔導使用者操作館內電子檢索系統，引導使用者描繪出其真正意圖尋求的主題，有效紓解資訊超載所帶給自己及顧客的不安與焦慮等等。

### 三、從圖書資訊專業本質與傳統省思時代定位

圖書資訊專業(或圖書館學)的學科內容大致包括：資訊的連結(如檢索、提供等)、資訊的組織(館藏規劃、分類、編目、整理、儲存等)、參考諮詢、資訊管理、科技應用、環境及界面設計、政策法規，與行政管理等議題。就學科的本質及其發展而論，賴鼎銘教授指出，圖書館學隸屬於社會科學，而無法也不一定要成為真正的「科學」。以律師和醫生為例，賴教授續稱，就社會現實面而言，一個專業的重要性端賴其是否能與人們的日常生活緊密結合，並解決實際的切身問題(註二)。

筆者認為，圖書資訊學較接近社會科學中管理學的領域。除了資訊的組織管理以外，圖書館之人事、經費，與設備的有效管理運用，以提供最令顧

客滿意的服務，一直是領域內重要的研討議題。司徒達賢教授認為，管理學在社會科學中可被定位為一整合上下游之領域。「上游」泛指所有社會科學；「下游」則是組織和經營上的實際問題。司徒教授指出，管理學一方面自上游各界擷取學理精華；另一方面將整合後的學理及其實務，對現實問題提出分析解決之道。圖書資訊學亦應可被視為一整合上下游之領域。其從業人員一方面整合上游各界，如心理學、社會學、經濟學、政治學等學理精華；另一方面將此跨領域具「綜效」的學理精華運用來解決館內、館際、自我，及服務顧客等實際的問題(註三)。

由以上解析看來，為人們解決實際生活上的資訊問題，實為圖書資訊專業對人類社會最顯著的貢獻。然而，圖書資訊專業人員目前多半只擔當或僅被期許負責資訊蒐集、整理，及傳遞的工作。就現況而言，領域人士要對上述貢獻有所著墨，距離恐怕尚遠。

此一現象肇因諸多，大體可從社會、專業，及個人等三個層面來談(深究此一議題並非本文宗旨，筆者於此僅作概略性的分析)。就社會的層面而言，圖書資訊事業多以非營利性質的服務活動為主。在社會的大系統中，被定位扮演一個稱職的「支援」角色。就專業的層面而言，傳統的圖書館學及從業人員泰半給予外界一個趨近保守、靜態、被動、反應、守勢的印象。其領域中亦缺乏強而有力的理論研究支援，致使專業層次無法提昇、專業形象無法樹立。就個人的層面而言，因社會賦予該領域的印象與期許已行之經年，現職從業人員和欲投入該領域的新鮮人，大多都共享與此一既定印象相仿的特質。

此一社會、專業，及個人三個層面相互影響所形成的現況，造成圖書資訊領域在社會中呈現的只是一個不完整的專業面貌。外界，甚至許多領域內人士，既沒有認清資訊時代的本質，又無法透視圖書資訊專業應可發揮的潛力，更進一步地限制了該領域可著墨揮灑的空間。再加上瞬息萬變的時代特質，圖書資訊專業在未能充份掌控現況之下，又必須急於調適未來。對於要成就前述解決人類實際生活問題的貢獻，似乎遙不可及，令人無法期待。

要使一專業領域可長可久的不二法門，便是要確立其對當代及未來的人類社會能有卓著貢獻。要確立貢獻，專業人士必須要對其隸屬領域正本清源地省思過往，入世體認來掌握現況，宏觀前瞻以洞悉未來。沒有正本清源地

省思過往，就無法認清領域本質，也就沒有穩固的基石得以躍升；沒有入世體認來掌握現況，就無法真正了解問題癥結，透視限制根源；沒有宏觀前瞻以洞悉未來，就無法釐清方向、建立理想、描繪遠景。換句話說，圖書資訊領域必須要以歷史的宏觀來定位自己。

#### 四、時代定位的策略思考

類似前述的「危機論」在領域內時有聽聞，專家學者們經常對此提具諸多建議。綜觀之，這些建言泰半均指向，強調適應未來以科技主導的工作環境與更新、更複雜的顧客需求。不可諱言地，適應未來極為重要，但其所提供的卻僅是單一戰略，而非全方位的總體策略。此一總體策略的啓蒙，即是筆者呼籲之以歷史的宏觀來定位圖書資訊專業。

石滋宜曾對「定位」此一觀念作過以下精闢的闡釋：

……「定位」不是口號、不是象牙塔的書生之見。基本上，「定位」是一套「戰(策)略規劃」(strategic planning)的過程，它包括了解變動的環境，並在變動的環境下，發現組織的基本使命、基本經營目的、長程規劃目標，以及政策與戰略。……「定位」的英文是 positioning，是動名詞，代表它是一個不斷進行的過程。21世紀的任何組織或企業，都應該時時存著「歸零」(renew)的想法，從未來的環境和顧客的需要思考現在，這才是真正「定位」(註四)。

此一「定位」的觀點與筆者呼籲請業界的「正本清源地省思過往、入世體認來掌握現況、宏觀前瞻以洞悉未來」不謀而合。在此，筆者必須強調，本文主旨不在發展圖書資訊專業的具體「戰略規劃」，而在於提出「戰略規劃」的前哨策略思考，並鋪陳此一策略思考所衍生的周邊暨後續效應。此策略思考的提出不在界定領域的未來，而在於點出諸多拓展領域的可能方向之一，一個極具發展潛力的方向。

此一策略思考，始於對資訊生產與運用之生命週期的省思。傳統的圖書資訊專業定位於此資訊生命週期的中游地帶，亦即專責資訊組織連結的任務。上游資訊生產業界致力於圖書、期刊、報紙，以及其他各種承載資訊之媒體的資料索集、設計、製作，與出版。下游資訊運用業界則是結合多元專業學理、人類智慧，和各種生活經驗，來策略應用既得資訊以產生所冀求的附

加價值(見表一)。此一策略應用資訊以產生附加價值的過程，筆者稱之為「知識化」。換句話說，知識就是對人類社會有附加價值的資訊；而知識化則是透過對資訊充份地、深刻地了解，並整合予專業的智慧與經驗，將資訊意義化、活性化、價值化、人性化的過程。

表一 資訊的生產、組織連結、與運用

資訊生產	資訊的組織及連結	資訊運用
資料的：	資訊的：	
索集	連結(檢索、提供)、組織(規劃)	
設計 ←	整理、編目、儲存)、參考諮詢	→知識化：
製作	資訊管理、環境及界面、	將資訊意義化、活性
出版	政策法規，與行政管理	化、價值化、人性化

誠如前述，資訊時代的社會成長與進步，乃是藉由資訊運用而產生的價值來驅動。資訊「知識化」的過程和成果正是孕育，進而茁壯此一社會進步驅動力的泉源。因此，筆者認為，圖書資訊專業未來的發展方向，除了徹底、落實地展現現有完整的專業功能及面貌，應可致力於「資訊應用」的新範疇。也就是說，圖書資訊專業可依歷史的宏觀，定位於主導「資訊知識化」的觀念啓蒙與理想落實上。

讀者或會質疑，圖書資訊專業為何不前溯定位在「資訊生產」上？筆者肯定此一思考的價值，但是，將領域定位在「資訊知識化」的啓蒙與落實上，自有其策略性的考量。資訊生產業界，如出版、傳播、新聞等，其專業舞臺的穩定度已臻成熟，圖書資訊人員恐無著力之處。況且，「資訊超載」已漸成為一社會問題，領域人士似無助長此一負擔的必要。最重要的是，資訊策略運用與人類日常生活緊密結合，無論就市場分配、時代趨勢，以及對人類社會貢獻各方面而言，均極具發展潛力。

再則，「資訊知識化」的啓蒙與落實，亦將可促進圖書資訊專業內涵的成長與使命的達成，因為此一時代定位的精神乃在於策略運用資訊，俾使人類的決策更趨完善。另外，「資訊知識化」亦可提升領域的專業形象，亦即轉保守為積極，從靜態到動態，化被動為主動。

本文主旨雖僅在提出時代的前哨策略思考，但是，筆者亦願在此概略地提出一己對具體落實「資訊知識化」的粗淺看法。詳盡闡述則可另文續之。綜

觀前面數節論述，「資訊知識化」的觀念啓蒙與理想落實，應可從下列四項積極作法予以實踐：(一)建立專業的策略遠景，(二)策略聯盟以拓展專業舞臺，(三)創新角色的扮演，以及(四)矢志追求卓越。

### (一)建立專業的策略遠景

以創造價值，協助實現人生目標，建立和諧社會為標的。以解決人類生活的切身問題，辨認週遭潛在的機會為推進方法。致力於：

- \*推動資訊服務的全面品質保證：

- 強調資訊產品、過程、環境、管理與服務的高品質追求。

- \*提供以顧客為導向的服務：

- 透視新人口及社會結構、了解消費行為趨勢、提供多元化資訊傳播管道、滿足顧客全方位資訊需求，以及創新服務內容與方式。

- \*追求整體社會的滿意：

- 以關懷社會的心來重塑專業文化和形象。

### (二)策略聯盟以拓展專業舞臺

與資訊科技專業人員合作，以因應領域轉型；與各專業人士作跨領域合作，以提昇「資訊知識化」之服務品質。致力於：

- \*消弭跨領域之間距：

- 敞開心胸，尊重並學習不同專業背景的術語、文化，和價值觀。

- \*發展服務共識以促生綜效：

- 異中求同以謀服務共識，發揮跨領域「綜效」，以解決館內、館際、自我，及顧客等實際的問題。

### (三)創新角色的扮演

拓展可著力、可發揮、可呈現具體成果的舞臺。主動積極地引導「資訊知識化」的觀念啓蒙與理想落實。致力於：

- \*跨學科的整合與運用：

- 透過對問題癥結的深刻了解及對相關資訊的充份掌握，並有效地整合跨領域的專業學理與實務，將資訊意義化、活性化、價值化、人性化。

- \*學習文化的促進與建立：

- 倡導終生學習的必要性、引領知識的探索、促進學術研討發表、激發顧客持續成長的企圖、培養顧客自學能力、重視服務的具體成效、廣

宣資訊服務的價值信念(如尊重並保護智慧財產權、隱私權、機密文件等)、扮演學習文化促進者的角色(如教學輔導、顧問諮詢等)。

#### **(四)矢志追求卓越**

不斷創新，持續改善。有「好，還要更好」，追求卓越的決心。致力於：

##### **\*追求專業內涵的成長：**

對自我專業的謙誠省思，追求深度(作基礎研究)暨廣度(新進知識技能)的專業內涵成長。

##### **\*催化「資訊知識化」的過程：**

強化領域內固有學能外，積極學習資訊分析與整合、資訊評鑑與應用、顧問諮詢、管理思潮與技能、教學輔導、人機界面設計、公共關係、包裝行銷等相關知能，並加強溝通協調能力與環境調適能力。

## **五、圖書資訊專業的生涯拓展**

「資訊知識化」的時代定位將對圖書資訊專業產生偌大的影響。它不僅改變既有的思考模式，更將強力擴張領域目前的學理基礎與實務內涵。在這樣的時代定位下，圖書館專業人士潛在的生涯拓展亦將顯而易見。以下，筆者即就三條極富潛力的生涯拓展作一概括性的說明：

#### **(一)顧問諮詢**

從事資訊分析與整合，資訊評鑑與應用，資訊規劃、組織，與管理之工作，例如，企劃撰稿、智囊參謀、顧客(消費)行為研究、協助商情分析、時事分析、市場研究、行銷研究等。

#### **(二)教育輔導**

從事或參與教育輔導相關工作，發揮圖書館／資訊中心的教育功能，例如：教學活動的規劃、設計，與執行，教學節目設計製作，展覽規劃，顧客心理諮商，公共關係，簡報資料設計等。

#### **(三)資訊系統設計**

從事資訊系統與資料庫之設計，滑順「資訊知識化」的過程。工作如：研發設計更先進更好的資訊檢索與萃取系統，發展分析整合資訊的工具／系統，提供人體工學(ergonomics)、人因工程(human factor engineering)，與

人機界面設計的專業服務等。

不可諱言的，此一生涯拓展亦將對圖書資訊領域的專業教育帶來巨幅震撼。以顧問諮詢為例，從業人員勢必要對一般工商組織的運作實況與溝通語言有所了解。從事圖書館教育輔導者則須有教育、學習、心理輔導的學養，及教學活動和節目規劃、設計、製作，與執行的實務技能。相關技術如繪圖技巧、教學媒體應用等，亦須培養或補強。而對資訊系統設計這一線的工作者而言，電腦暨電傳科技軟硬體工程的基本學能，當為必備條件。

## 六、迎接知識與創意的新紀元

阮義忠曾在〈資訊正在逼瘋我們〉一文批判，科技革命後「知識」開始變質，從「人性的經驗」淪為「資訊」。這種脫離人本的走向，可能使資訊的累積成為最具殺傷力的「反文化」。他進一步指出，人類太依靠資訊來處理生活，而逐漸喪失了人與人、人與自然的溝通能力。人們應該養成對訊息有所選擇、質疑的態度，並且查看它背後的導因，追尋它實在的意義(註五)。阮義忠的批判不在於科技與資訊的成長，而在於對「知識資訊化」、脫離人本的省思。

在可預見的未來，資訊爆炸的世紀現象仍將持續。人類社會的問題不在於資訊數量的控制，而在於資訊的管理、篩選，與運用。圖書資訊專業的使命，不應只在因應需求而提供資訊，而應在於將適切的資訊意義化、活性化、價值化、人性化，亦即「知識化」。透過「知識化」的資訊來了解並解決人類社會的問題，並協助人類發掘掌握潛在的機會。

站在 20 世紀的底端反省過去，審視現在，展望未來，圖書資訊領域確實已走到了一個必須嚴肅思考時代定位的關鍵時刻。面對這一個資訊爆炸、知識密集、終身學習的時代，適當的定位能蘊育偉大的理想，樹立具體可行的目標，激發領域人士的熱忱，讓顧客肯定，讓整體專業成長茁壯。

許多專家學者預測，知識與創意的新紀元將逐漸湧現，而取代深植的資訊時代。如果這樣的預言是正確的話，那麼，「資訊知識化」時代定位的策略思考，當有其被領域人士研討的時代意義。筆者冀望本文或能成為圖書資訊專業一個心靈革命的火種。不揣淺陋，提出一己管見，旨在拋磚引玉，望諸前輩不吝指導諭正。

## 附 註

- 註一 梁朝雲，〈企業教育訓練——一個教學科技人員無盡的夢〉，*教學科技與媒體*，第8期(民國82年)，頁3-12。
- 註二 賴鼎銘，〈不計科學名，寧務研究實〉，*教育資料與圖書館學*，第28卷4期(民國80年)，頁473-483。
- 註三 司徒達賢，〈為「管理學」定位〉，*天下雜誌*(民國80年10月)，頁69。
- 註四 石滋宜，〈從未來十年定位自己〉，*中國生產力中心35周年紀念特集(臺北：中國生產力中心，民國79年)*，頁1-2。
- 註五 阮義忠，〈資訊正在逼瘋我們〉，遠見雜誌(民國78年10月)，頁210。