

由傳播媒介之內容探討 圖書館與圖書館員的形象問題

吳紹群

組長

台中健康暨管理學院圖書館採編組

摘要

本文探討圖書館與圖書館員的形象問題。首先討論圖書館及圖書館員形象問題探討的必要性，並分析圖書館及圖書館員常遭遇的形象問題；其次分析電視、電影、小說等大眾媒體中的圖書館及圖書館員形象，並尋找出圖書館及圖書館員形象低落的原因；最後則對圖書館及圖書館員在提昇形象上提出一些建議。

關鍵詞：形象，圖書館，圖書館員，媒體

前 言

圖書館員與圖書館事業的形象低落，在各種調查報告和日常生活的接觸裏都已是不爭的事實。例如八十年代、九十年代在國外針對一般民眾和學院學生的調查，或國內做的職業聲望的調查，都顯示了圖書館事業的形象的確有須要改進的地方。也許有人會認為，每一個行業都有其形象問題，何必太過在意。例如律師是沒原則的，商人是貪婪的，會計師是古板的等等。但我們也別忘了，這些職業雖然有各自的負面印象，但它們的形象是多方面的，像律師也可以是伸張正義的，商人也可以是仗義捐輸的，會計師也可以是精明幹練的，只有圖書館員例外。許多人對圖書館和圖書館員的專業往往所知有限，除了負面形象之外，在他們心裏幾乎找不到其它正面或積極的形象；況且圖書館事業是一門講究服務和溝通的事業，形象對我們的專業成效的重要性，也因而顯得比其它行業重要。因此，本文試圖以大眾媒介之內容為論述的主軸，從圖書館常見的形象問題出發，來探討圖書館事業和圖書館員形象問題的嚴重性，並進一步研究其大致的成因和可能的改善之道。

二、為何探討形象問題

圖書館事業其實深受形象問題的困擾，其影響層面遍及組織內外，而這也正是圖書館界為什麼要重視形象問題的根本原因。以下便分為幾個層面說明形象問題對圖書館事業究竟有那些影響。

(一) 專業發展的阻滯

由於圖書館大多不是完全獨立的機構，沒有自主的行政和財政權力，多半仰仗母機構的支持。因此大眾如何看待我們，便直接限制了我們的地位、薪水、專業成長、和資金挹注(註1)。因此我們得要破除在機構同僚心中的負面印象，否則如何能夠在整個專業被看作業餘的、了無生氣的情況下提昇自己在機構或組織中的地位(註2)？

(二) 對提供服務的阻礙

圖書館是一種提供資訊的服務業，不良的形象等於憑空增加了提供服務的困難，減低顧客對服務品質的信心。尤其在參考服務的過程中，嚴峻的形象是一種額外的障礙，我們必須對顧客解釋我們其實是在日常運作的基礎上提供有效的服務(註3)。

(三) 對從業人員的影響

職業形象的高低會影響行業裏的人員流動、工作期望和不滿(註4)。也會反映它的社會地位和職業聲望。就國內而言，以一份針對大學生作的職業聲望調查顯示，圖書館員的職業聲望排名，遠落後於教師、工程師，甚至還不如餐廳老闆和祕書小姐(註5)。而美國圖書館界也曾有離職率增加，流向其它行業的情形發生(註6)。這也都說明了形象對從業人員的心理健康有多重要。

(四) 影響它人投入圖書館的意願

一個事業的形象低落，往往不易吸引人就讀它的相關科系。國內各大學圖資系的錄取分數在文學院各系的排名往往苦不甚高，還曾經殿後；國外亦有類似的問題，坎培拉大學的Alderman教授等人指出，目前這類問題的核心是在於沒有辦法吸引到足夠多的人和各種類型的學生去擔任未來的工作；而且調查也顯示許多中學畢業生不知道這一行是作什麼的，並且把圖書館放在事業選擇的最後順位，許多人並且明白表示他們不想進圖書館的原因是因為覺得這份工作既無聊又缺乏挑戰(註7)。即使圖書館界紛紛改用「資訊管理者」、「資料庫專家」、「資訊專家」等稱呼，而少用「館員」這個稱謂。但仍有人憂心未來有可能發生招募不到館員，反而混淆視聽的情形出現(註8)。

註1 Patrica Glass Schuman, "The Image of Librarians : Substance or Shadow?" *The Journal of Academic Librarianship*, 16 : 2 (1990) : 86.

註2 Antony Brewerton, "Just Say Yes!," *Assistant Librarian*, 90 : 4 (1997) : 61.

註3 同註2, 頁61。

註4 Alison Rothwell, "The Image of Librarians," *Library Management*, 11 : (1990) : 25.

註5 詹火生等著, 社會學(台北: 匯華, 民國81年), 頁186。

註6 范承源, 〈美國圖書館員刻板印象的形成與其對專業形象的影響〉, 歐美研究, 25 : 4期(民國84年12月): 頁45。

註7 Belle Alderman, Patricia Milne, & Raveena Singe, "The Information Professional : Image and reality. Paradigm and Perceptual Shifts," *Education for Library and Information Service: Australia*, 16 : 1 (1999) : 20-21.

註8 同註1, Schuman, 頁87。

(五) 吸引適合的人投入錯誤的就業市場

對圖書館和圖書館員的錯誤印象，往往影響了其它正準備或不準備進入這個領域的人。圖書館學是一門講求溝通的學問，而不是躲藏在人群之後的學問。許多圖書館主管常聽到求職者應徵工作的理由居然是「喜歡閱讀，並不太在意也不喜歡人群」；圖書館不良的形象也因此導致適合的人對圖書館事業裹足不前，反而吸引了不適合的人進入這個行業(註9)。

(六) 造成圖書館在資訊社會的地位低落

圖書館的形象常與書本、閱讀等概念聯結在一起，這很容易使人誤以為圖書館在資訊時代的存在價值下降了。雖然遠端檢索、透過網路傳遞資訊會是未來資訊檢索行為很重要的一部分。但我們也要告訴讀者，網路不是全部，書也未必是多餘(註10)；我們也必須推銷自己，造訴大家我們能藉著提供檢索和扮演指導者的角色，去使讀者更有效的應用新科技(註11)。

從以上的各影響層面可以知道，圖書館形象是一個必須正視的問題，圖書館專業過去一向是一個面向「機構」而不是面向「群眾」的學問，太習慣從技術和功能的角度出發，若要扭轉形象，就必須先了解從別人的角度如何看我們，才能對症下藥。

三、圖書館與圖書館員常見的形象問題

圖書館與館員面臨的形象問題形形色色，從機構的功能到外觀，從個人穿著到生涯發展，從組織地位到立法問題，從認知差距到性別差異，可說十分廣泛。以下便經由幾個角度切入，陳述圖書館與圖書館員常面臨的一些形象問題。

(一) 外在形象的不良

所有的讀者一進入圖書館的第一印象，就是圖書館員的衣著、談吐、服務態度，讀者也往往據此在心裏給圖書館打分數。圖書館員的外在形象(Physical image)是影響大眾對圖書館形象的第一線。可惜的是，圖書館員在大眾心目中的形象卻不盡理想。一般人容易想到的館員形象大多數有：

1. 年老女性，穿著寒酸過時，戴眼鏡，灰頭髮，理麵包頭(bun)，總是用一付嚴肅的表情要求繳交罰款或保持肅靜(註12)。
2. 畏畏縮縮的、戴眼鏡的中年女性，做著如貼書標，要求讀者保持安靜等工作，過著輕鬆的日子(註13)。
3. 戴著眼鏡、項鍊，還有不合時宜的髮型，顯得整潔但高不可攀；更糟的時

註9 同註2，Brewerton，頁61。

註10 同註2，Brewerton，頁61。

註11 同註2，Brewerton。

註12 同註4，Rothwell，頁25。

註13 Amanda Stevens, "Do They Mean Us.....?" *Assistant Librarian*, 88 : 5 (1995) : 75.

候還有邋邋和不協調的打扮出現(註14)。

4.另一極端形象則是把館員描述成為擁有不尋常本領和吸引力的青年，通常以類似模特兒的造形出現，又或以怯懦、滑稽等人格特質的角色出現(註15)。

5.寒酸、戴眼鏡、沒見過世面，既老又守舊的書蟲。

6.藏在桌子後面的瘦小女人，負責上架、檢查書籍、保存卡片、維持排架秩序等工作(註16)。

圖書館員外在形象的問題必需要有所改進，尤其圖書館事業也屬服務業，館員的形象不能讓人望而生厭或思之無趣。就像某位圖書館學家所自我消遣的，館員的墓誌銘不應該是「安靜」二字而已(註17)。

(二) 眼見為憑的誤解

一般大眾常以目光所及的範圍來衡量圖書館的業務，也以此來判斷圖書館員的存在價值。一般人最常有的誤解就是以為館員的工作只是在流通櫃台查核圖書。舉例來說，曾有人認為可比作芭比娃娃(Barbie doll)。如果有一種館員芭比(Librarian Barbie)的新產品問世，其造形是應該坐在流通櫃台前查核書籍(註18)。這種看法具體反映了一般人心目中館員的工作內容是什麼。一般人對館員的印象多半是將館員的地位放在某一特定層次上，如追查架上的圖書，並對讀者所想要的資料提供服務。這些工作是很有用的而且也很適當，但也很明顯的低估了館員的潛能(註19)。

而一般大眾對圖書館員的工作內容和工作能力的誤解，可由以下幾方面看出來(註20)：

1.缺乏知識：「我不會想到去請教圖書館員來評論一本書……，那樣的期望太多了……。他們的確告訴我一些東西，但並不多。」

2.忙於自己的工作：「我想這些人(圖書館員)他們自己有許多令人不解的地方。總是忙碌著不是嗎？如吵吵鬧鬧的四處走動，或坐在令人討厭的辦公桌後面及躲藏在一群標籤後面。」密思金(C. Miskin)並公言，當一般學者仍認為圖書館員就是在地方性的公共圖書館中，那些有著麵包頭和戴眼鏡在分配Mills及Boon的少女時，實在很難說服學者們同意，圖書館員不只是關心堆積如山的書而已，他們所做的比這更多。

3.缺乏社交性：科威爾(P. Cowell)指出，媒體和文學中常強調一種缺乏社交

註14 同註2，Brewerton，頁60。

註15 Mary Land, "Librarians' Image and Users' Attitudes to Reference Interviews" *Canadian Library Journal*, 45:1(1988):16.

註16 關念嫻，〈圖書館員的形象探討〉，國立中央圖書館台灣分館館刊，2:1(民國84年9月)：頁4。

註17 同註2，Brewerton，頁60。

註18 同註1，Schuman，頁87。

註19 同註4，Rothwell，頁26。

註20 同註16，關念嫻，頁6。

的圖書館員。而這種想法大大影響了那些從未使用過圖書館，並保證以後也絕不會去用的人。

4. 蛀書蟲：貝洛克利夫(E. Barrowcliffe)直言道，對於圖書館員不切實際的形像——把大部分的閒暇時間花在閱讀——已造成對於圖書館員的能力有所損害的想法，「在別處，圖書館館員及圖書館助理或許可以快速、有效、禮貌及愉快的提供書及資訊，但沒有人會相信它，因為畢竟那不是出現在電視上、書本裡的……，所以它不可能是真的，不是嗎？」

5. 辦事員：溫德弗特(P. Vandervort)聲明，當大多數的圖書館員仍被視為博學的辦事員時，「很難想像商業團體如何改變它對此一資訊專家的認知。」

6. 教育水準不高：懷特(H.S. White)曾批評道，一般大眾很少正確了解到圖書館員都做些什麼，而且幾乎不能了解，為什麼圖書館員需要高水準的教育資格(碩士學位)。他同時也指出，人們常以可見活動的觀點(黏貼書後袋、蓋到期章及催還逾期書等)來理解圖書館員，並且臆測這就是圖書館員的工作所需。

雖然如此，但值得注意的是，有些研究顯示，許多人知道對館員的刻板印象和實際經驗不同，也知道許多負面的描述只是刻板印象所造成的，但大家不知道拿什麼去代替已有刻板印象(註21)。顯見圖書館的工作內容未能廣為人知。

(三) 性別差異所造成的形象問題

圖書館事業是一項陰盛陽衰的行業，已是不爭的事實。無論在美國、大陸、台灣，女性從業人員多半有著70%~80%左右的佔有率(註22)。由於女性館員居多，圖書館事業也容易淪為社會中性別歧視之下的犧牲品，導致專業地位未能彰顯；另一方面，少數的男性從業人員則又承受不同於女性館員的性別歧視刻板印象。

1. 性別歧視下的圖書館形象問題

圖書館事業是典型的女性密集(female intensive)行業，也容易受到性別歧視，工作缺乏保障，所得不高等相關權益的差別待遇。從1960年代到1990年代幾乎沒有太明顯的改善。以美國而言，專業圖書館員所受到的各種偏差待遇，動輒受到貶抑與社會地位的始終低落，實在與其重要性和專業地位不成正比，甚至時時刻刻被列為揶揄的對象而成為刻板印象的犧牲品，可列為典型的弱勢團體。而圖書館員既為女性密集的行業，且又為弱勢團體，則其工作地位的認定就不容易邁出社會傳統的窄巷，進而其專業地位的提升。因為缺乏應有的支持與包容，更是無法脫離社會冷漠的思考而受到嚴重的掣肘(註23)。

因此，女性密集的行業也必須斷續忍受排擠的困擾，在人為因素的侷限下很

註21 同註4, Rothwell, 頁26。

註22 黃國正, 〈圖書館事業中男性館員的研究〉, 台北市立圖書館館訊, 17:1(民88年9月):頁26。

註23 范承源, 〈美國女性圖書館員專業地位之研究〉, 國立中央圖書館台灣分館館刊, 6:3(民國89年3月):頁3。

難脫離低報酬、低聲望，與低階層的不平等待遇，同時在社會與工作地位上，被迫扮演輔助性角色而不能得到應有的肯定與重視。而單是在圖書館專業，男女性別差異也未能有效消弭。但19世紀起，這個行業就有91%到78%的女性從業人員，但能獲得行政管理職位的卻比男性從業人員要少。雖然ALA在二次大戰後曾致力於招募男性館員，以求能改善圖書館事業的形象、地位，和報酬，但大眾看待的眼光並無多大改變(註24)。

2. 男性館員的刻板印象問題

由於圖書館事業以女性居多，男性從業人員自然顯得較為特別。即使是受過教育的成年人，也傾向於將圖書館視為女性的行業。在早期針對大學生的調查，發現圖書館事業在25個行業中被視為第三大具有強烈的性別印象的行業，而且也在129個被視為「大多為女性」的行業裏排名第九，僅次於美容師、接待員等(註25)。在這種認知之下，少數的男性圖書館員自然要承受不同於女性從業人員的壓力。一般人認為男性圖書館員最常見的五項特質為：(1)安靜的；(2)平凡中庸或容貌嚴肅的；(3)單身或未婚的；(4)沈默寡言或了無生氣的；(5)處於溫室中的；也有人認為大眾對於在圖書館工作的男性館員均視為拙劣或非男性(non-masculine)；而男性在女性化的職業中經常被視為較其它行業有更多同性戀者。而造成這些現象的原因，和兩性的性別角色特質、選擇職業標準、圖書館工作的特質都有關係；導致男性在圖書館事業上的表現或成就則普遍無法被社會大眾接受並認為他們在事業上成功(註26)。

而在90年代針對在ALA有登記列名的男性圖書館從業人員作的抽樣調查顯示，接近60%的條件顯示男性館員明確認為刻板印象的確存在，尤其年輕的館員更認為如此；以圖書館類型而言，學校圖書館館員感受特別深刻。而男館員常感受到的刻板印象，最多的是女性化(effeminate)佔81%；缺乏社會化技巧與權力(59%)；沒進取心(55%)；笨拙的(boorish)；陰沈的(dull)；其它典型的刻板印象有：書卷氣(scholar)、文人氣(bookman)、有腳書櫥(know-it-all)、職場金童(golden boy，指畢業不久就取得行政主管職務)。這些評語，受訪的男性館員有感受到的比例約佔20%-40%不等。此外，大多數男館員認為新科技可以改善這些形象，但是被問到是否已經轉變了這負面印象，則多數仍認為未必(註27)。

也有人認為這種憂心是庸人自擾，因為根據部分針對大學生作的調查顯示，大學生心目中的男性館員形象和男性館員心中預設的種種負面形象，在調查結果中兩者並無顯著關聯，論者因此認為男性館員是在和一個不存在的形象作戰，不

註24 James V. Carmichael, "The Male Librarian and the Feminine Image: A Survey of Stereotype, Status and Gender Perceptions," *Library and Information Science Research*, 14:4 (1992): 414.

註25 Locke J. Morrissey, & Donald O. Case, "There Goes My Image: The Perception of Male Librarians by Colleague, Student, and Self," *College and Research Libraries News*, 49:7 (1988): 454.

註26 同註22，黃國正，頁27。

註27 同註24，Carmichael，頁427-428。

過是白費力氣(註28)。

但筆者並不認為這是一個不存在的問題，因為在許多日常接觸和具體證據均已顯示這是一個值得注意的問題，否則也不會有那麼多男館員不願意告訴別人自己是圖書館館員而寧願用其它稱謂；也不會在探討形象問題的文章中男性佔了77%那麼高的比例(註29)。

(四) 大學院校圖書館的學術形象不振

大學圖書館雖然自許為大學的心臟，但事實上大學圖書館在校園內的地位卻沒有我們自我期許的那麼高。校園內普遍的認知，是認為圖書館不過是「伺候」教學單位的機構而已，而不是一個有活力的知識性、教育性學術力量(註30)。

而過去一些研究也顯示，學術圖書館的館員被認為是具訓練性、技巧性的，而非教育性和專業性的；通常顯得忙碌而不易親近，能扮演的角色有限，有預設立場和膽怯的。這些印象或許來自學生和館員接觸的結果。而一些研究也顯示，雖然大多數人承認對館員的能力和知識所知不多，但仍認定館員在大學裏是學術性的非專業人員，不必有更高的教育程度，只提供服務而且不必付給他們較高的薪水(註31)。

而較早期的調查顯示，無論學生或教師，都將圖書館視為具有服務功能的專家。學生對館員的印象主要取決於親和力，但教師卻沒有將館員視為同儕，教師雖然將教學寄托於館員的協助上，也主張引介學生給館員，但是這些認知卻沒有明顯反映在「館員在教育過程中是有幫助的」想法之中(註32)。而較近期的調查顯示，圖書館員和圖書館在校園中的形象雖略有改善，但仍令人失望。調查顯示，大多數讀者想到圖書館時會聯想到的事物前三名是書本、安靜、資訊與閱讀；對館員的外在形象仍不盡理想；對館員的工作內容印象仍停留在借還書、整架、協助讀者、找書或資訊。而且雖然大多數學生知道圖書館事業是專業，但是知道圖書館學有授予學位、有專業學會的人卻都不到一半(註33)。

事實上，大學裏圖書館和館員的地位不高，在具體的事例裏更容易被突顯出來。1988年時，美國華盛頓州的立法機構通了針對境內教育機構的一項加薪法案，但是其中卻排除了圖書館員在內，就算圖書館員在所屬機構內已被視為教員或是「學術性職員」(academic employees)也不行。華盛頓大學圖書館的館員決定採取直接行動，聘請遊說專家進行遊說，終於使立法機關同意在法令內同意各教育機構自行決定是否對館員加薪，而境內所有學校幾乎都給館員加薪了。後來在一場由華盛頓州大學及研究圖書館協會主辦的研討會中，為華盛頓大學圖書館

註28 同註25, Morrisey & Case, 頁460, 463。

註29 同註25, Morrisey & Case, 頁454。

註30 同註1, Schuman, 頁86。

註31 同註4, Rothwell, 頁26。

註32 同註16, 關念文聞, 頁11-12。

註33 同註13, Stevens, 頁75-76。

進行遊說的專家特別由立法的角度提醒圖書館：立法機關並非有意忽略館員，只是圖書館類型太多，各有不同特色與使命，容易令立法者困惑，因此圖書館必須決定自己要投射的形象為何，並多留心和參與政治面的事務(註34)。

四、各類媒體中的圖書館和館員

圖書館和館員形象低落的主要原因之一，就是各種傳播媒介中對圖書館和館員的各種描述和表現，往往朝著加深刻板印象的方向去表現。大眾媒體對館員和館的描述，一方面形塑了大眾對圖書館事業的認知，一方面也反映了大多數人對圖書館和館員的刻板印象。因此，若要了解「別人如何看待我們」，就必須由各種傳播媒介中去捕捉圖書館和館員是如何被表現的。以下便由國內外小說、電影、電視、報紙等各種媒介來一探圖書館和館員在其中的印象。

(一) 小說中的圖書館和圖書館員

從19世紀迄今，在英語小說中，圖書館員和圖書館的形象表現時有起伏。但不管針對圖書館員個人的外在形象描述，或對圖書館及館員的工作描述，都不盡令人滿意。

事實上，部分小說對圖書館員的描述早已造成長久的影響。其中最典型的兩種角色類型，一是天真的少女(*Ingenue*)，一是老小姐(*Old Maid*)。所謂「老小姐」指的是一個隱秘、怪異、圍繞在書堆裡過著單身生活的年老女性；而「天真少女」指的則是一個年輕但又為了能在圖書館事業和感情生活上平衡而充滿掙扎的女性。事實上，這兩個表面上看來南轅北轍的形象，其實指涉的對象都是一樣的，只是一個時間在前一個在後而已，暗指所有的年輕館員最後都會變成老小姐。而且這種形象描述不但散見於各種通俗作品或嚴肅類型的作品之中，而且作品的描述方式也都一樣，散佈、接受度和時間也很長(註35)。小說中對這兩種類型的館員的描述多半不盡客觀，甚至誇張。例如年輕女館員通常都會為了她的學問和圖書館工作而受盡感情上的苦惱；而老館員則通常是嚴肅而完美無瑕、在道德上無可指責，有驚人的記憶力，甚至偵探才華(註36)。這些都無補於專業形象的建立，徒然加深了既有的刻板印象而已。至於我國的一般通俗小說，圖書館通常只作為情節發生的場景，幾乎沒有對圖書館的服務和館員作描寫；即使以校園為背景的小說，圖書館也只充其量是借還書、自習、影印、聊天談戀愛的地方，而以圖書館為名、為背景的小說，也沒有能對圖書館和館員的工作有正確的描述。

註34 Diane Richards, Paula Elliot, "How Others See Us," *College and Research Libraries News*, 49 : 7 (1988) : 422-423.

註35 Gregg Sapp, "How the Ingenue Became an Old Maid : Image of Female Librarians in Morden English Language Short Fiction," *Popular Culture in Libraries*, 5 : 1 (1997) : 30.

註36 同註35, Sapp, 頁31, 34。

而在偵探小說之中，以英國的偵探小說為例，圖書館往往變成西方文明價值的象徵。在小說中，圖書館只是一個提供進行偵探業務的密封房間，或是文化遺產的儲藏室(註37)。圖書館甚至變成一個像住家一樣晦暗、封閉的處所，成為上演謀殺懸案的絕佳地點，有時甚至還是惟一合適的地點。這些對圖書館的描寫和現實世界中的事實觀察並不一致，只不過是一種懷舊式的回想、一種存在於詩意的想像中的世界(註38)。

大體上來說，越接近現在的小說，對圖書館員的描述通常不會再拘泥於固有刻板印象。有些圖書館員還被描寫得很有吸引力，只不過他們的描寫通常都侷限於一些例行性的工作，而且對圖書館的功能與資源有正面描寫的也很少。值得注意的是，許多小說中的館員對讀者都不太友善，這是否反映了部份作者自身的經驗(註39)。

(二) 電影中的圖書館和圖書館員

商業電影對鼓動風潮和形塑時代語言有絕對的影響力。很不幸，在電影中圖書館和圖書館員的表現雖然有好有壞，但多半並不精彩。以下便就電影中圖書館的類別和電影本身的風格類型，來一窺圖書館和館員在電影中的形象(註40)：

1. 就電影中圖書館的類型來看

在好萊塢的商業電影裡，部分的社區公共圖書館和館員已經成為社區中積極的、社會性和教育性的力量和守護者。隨著角色功能和專業的變遷，公共圖書館員在商業電影中已經擺脫了一些包袱，但並沒有跡象顯示已有另一個強大的新形象來代替舊有的形象。

而在商業電影中的大學圖書館則是一個明亮的、充斥著各種準備密謀大計的英雄主角。隨著劇情發展，場景通常會由圖書館轉移到宿舍。而主角們在圖書館閱覽室談論的不外是各種事件、新聞；尤其以劇中有律師的電影為然。而以各圖書館在電影中的曝光率而論，則以紐約公共圖書館和加州大學圖書館名列前茅。

2. 就電影的風格類型來看

以浪漫電影而言，劇中通常視圖書館工作為一「安全」的工作，女館員通常都是在借還書的人當中等待她的白馬王子(Mr. Right)；而母親通常也會因為女兒在圖書館工作而感到安心。而男館員通常被描述為因為在其它方面的失敗或因為太愛夢想或太迷糊，而只得待在圖書館裡擔任館員。

在喜劇裡，圖書館員通常可以扮演比較積極性的角色。不過有時也難免會出

註37 Gerge L. Scheper, "Bodley Harm : Libraries in British Detective Fiction," *Popular Culture in Libraries*, 2 : 1 (1994) : 1.

註38 同註37, Scheper, 頁1-2。

註39 Sandra Olen, "Vegas Pro or Undone bun," *Assistant Librarian*, 84 : 5 (1991) : 73-74.

註40 Ann O'Brien, & Martin Raish "The image of the Librarian in Commercial Motion Pictures : An Annotated Filmography," *Collection Management*, 17 : 3 (1993) : 63-64.

現一些不經思考的刻板印象，如館員在圖書館裡對讀者喊「噓！」。

在一些動作冒險電影裡，通常有許多機會讓圖書館扮演更積極的角色，通常是圖書館藏有劇情進展所需的資訊；其中以報紙索引和電腦網路最常被使用，尤其電腦網路常被劇中的男／女英雄用來突破CIA或MI-5的資料庫。

在科幻劇情片中，資訊通常等於知識，而且關鍵知識的保護者常是一個很重要的角色，尤其是未來世界如果遭受世界末日之類的災難，關鍵性的資訊往往決定生死存亡，館員常在其中阻止某些人獲得資訊或協助主角整理出真正的知識。而在某些科幻片中，貯藏資訊的書籍常被視為有魔力的、驚異的、具威力的象徵。而一些描述未來的科幻電影(如Star Trek)，即使資訊檢索的技術不斷進步，令人失望的是，片中人物查詢資料仍不脫最簡單的布林邏輯應用；而所有的星艦艦長都會帶一本羊皮縫製的精裝書，作為懷舊的象徵。

值得注意的是，許多電影都出現館員要讀者保持安靜的畫面，或視圖書館為知識貯藏室之類的對白。由此可見在電影製作人、導演，乃至於觀眾心目中，圖書館的形象可能不怎麼友善。

(三) 電視中的圖書館和圖書館員

電視是最具影響力的大眾傳媒之一，因此圖書館和圖書館員在電視上的形象也是值得注意的。其中又可分為電視節目和電視廣告兩個部分來探討。

1. 電視節目中的圖書館及館員

圖書館和館員在電視節目中的表現也和電影、小說中的一樣，並不盡人意。在90年代初期，一位圖書館工作者和傳播學者合作，從13000個主要時段的電視節目劇本中，抽出44個有圖書館方面角色參與其中的節目作一檢驗，樣本的問世時間從1976年到90年不等。並從從性別、種族、年齡與婚姻狀況、位置、圖書館與館員類型等角度，來分析圖書館和館員的形象表現(註41)。結果並不令人意外，劇本中對圖書館員的表現和真實世界有所出入，也或多或少的落入既有的刻板印象之中。例有些劇本中的圖書館員總有內向的個性、愛好閱讀的習慣和推廣閱讀使命；有些劇本藉著劇中人的對白來消遣圖書館員都是「瘦小的老女人」(little old lady)；在一些劇本裡也描寫圖書館員不擅長面對不確定的世界，無法面對圖書館以外的社會；部分劇本對圖書館和圖書館員的工作內容和工作表現的描寫也不確實。

2. 電視廣告中的圖書館和館員

在各種電視廣告裡，舉凡成藥廣告、電視節目廣告、花卉協會廣告、旅館廣告、麥片廣告、MTV、眼鏡廣告，只要廣告內容需要一個呆板的角色或場所時，圖書館在製作人的心目中似乎永遠是最佳人選。例如有個花卉協會的廣告裡，一個年老的、戴眼鏡的女館員，手捧著厚重的書說：「噓！」，而一簇鮮花就擺在

註41 Sharon Black, "Checking out the Librarian : The depiction of libraries and librarians on prime-time television," *Popular Culture in Libraries*, 1 : 4 (1993) : 37-39.

她面前的參考桌上。這則廣告的用意是「一朵鮮花勝過千言萬語」，只是它的表現手法不免損害了圖書館的形象。事實上，類似這些廣告往往不勝枚舉，數量很多(註42)。由此不難想像這些廣告在電視頻道上日以繼夜的播出，對圖書館和圖書館員的形象影響有多大。在我國的電視廣告中，雖然圖書館和館員出現的場景較少，但仍不脫舊有的刻板形象，像楞頭楞腦戴著黑框眼鏡的男館員，用以襯托女主角的光鮮；成排的書架和閱覽桌和靜坐不動的館員，都反映了在廣告製作人心目中的圖書館和館員的形象。

（四）其它傳播媒介中的圖書館和館員

除了在電視、小說、電影中圖書館和館員的形象不佳之外，在報紙、漫畫、藝術作品乃至於供兒童收集的圖畫套卡裡，圖書館和館員的負面形象屢見不鮮。例如一位藝術家就以各種廢紙、破書刊黏合成一個藝術作品，取名為「Librarians」，還放在博物館裡供人參觀。另一個例子則是兒童收集的圖畫套卡，上面用漫畫形式諷刺圖書館員既兇悍又不准小朋友講話，館員在小朋友心目中的形象可見一斑。

五、圖書館和圖書館員形象低落的原因

在上述各種媒體之中，我們看到了圖書館和圖書館員形象低落的各種現象。從這裡可以知道在別人眼中的我們是如何被看待的，別人又是如何看我們。事實上，圖書館界很早就注意到自己的形象問題，大家對圖書館事業在經過數十年的努力之下，為何形象卻一直低落不振，有各種不同的看法，其中亦不乏許多深刻的、自省式的批判，大致上來說不出以下幾個方向：

（一）圖書館和一般大眾的認知有差距

在各種探討圖書館事業形象的論述之中，大多數都承認一個事實，那就是傳統觀念中所認知的圖書館員形象已大大抹殺了圖書館事業對社會的貢獻。而圖書館員重視自我形象的提昇，其實最主要的原因，乃是自感社會地位低落而無法自我認同，無法獲得令人滿意的職業聲望。

這種看法，固然也是目前可以見到的事實，但不免有自怨自艾的成份在內。圖書館員一直強調自己不受重視，並認為地位低落的主要原因是讀者不了解其工作。但是我們必須注意，讀者踏進圖書館，所在意的決不會是我們事前和幕後的作業有多煩雜，他在意的只有圖書館的服務品質。而且老實說，一個平凡的讀者也實在沒多少機會去了解圖書館的內部運作。

此外，圖書館員在推動館務上，常常忽略了人的角色。而且圖書館對讀者的關切及溝通能力也有嚴重缺陷，太明顯的把焦點放在圖書館技術、技巧及方法

註42 有關圖書館負面形象的電視廣告，取材自*American Libraries*中的「Image」系列專欄；在1985到1986年間有許多報導，可供有興趣者進一步參考。

上，其基本態度是占有和內觀的。這和讀者對圖書館的期望自然不同，造成的結果是：圖書館認為讀者不識好歹，而讀者則把圖書館看成冷衙門，沒事不會隨便進去。在這種情形之下，圖書館想要期望外界能給予好一點的評價也就很難了。追根究柢，讀者與圖書館員的認知差距可由以下四點來判斷(註43)：

1.服務的觀點不同。一般說來，圖書館員是以技術為出發點，讀者則是以服務來看待圖書館和館員。

2.職業名稱的分歧不一。圖書館員、資訊管理者、資訊專家等等各式各樣的名稱，不只曝露了對自我角色的無法釐清，也造成大眾的困惑。

3.專業與非專業的分野不清。讀者往往無法分清在圖書館工作的人，誰專業誰不專業。

4.人格特質的影響。館員的親和力是影響服務的第一要件，但圖書館需要積極的人格特質，而不是知識貯藏室管理員的人格特質。

(二) 圖書館界對本身專業發展的認定問題

許多圖書館界的從業人員都在反省為何圖書館事業的形象會如此低落，並對其專業發展方向提出了改進的建議。有人認為，焦點不應被放在我們是否有吸引力或聰明，而應該放在我們對於人們日常生活、教育、研究有多重要、多有用。而圖書館專業則應是一門有關資訊查尋和發掘的專業，而不是通道守護者；圖書館也應該提供、傳播資訊，而非儲存資訊或保護知識，畢竟我們是受教育去解決資訊問題的專家。我們也應該少花點時間和自己人談自己、少花點時間討論內部的工作。圖書館員和圖書館專業在理論上應該被導向組織與傳佈資訊，也因此傳佈知識與權利。可是我們長久以來一直被知識的組織者、保護者的形象所阻礙。這是一種自欺、自限的心態；我們的資訊社會需要積極的館員，並且是散佈資訊的傳播者，而不是知識的保護者(註44)。

就服務面而言，圖書館往往以組織為中心，強調技術服務及圖書館的種種功能，而忽略了真正讓圖書館有價值的讀者服務。更有甚者，有些館員往往把讀者當作問題或失序的來源，而不是服務方向的指引。這些都是值得省思的。

(三) 大眾傳播媒介的負面影響

從上文對小說、電影、電視等大眾媒體中對圖書館員的描寫和分析，我們可以了解媒體的影響力有多大，對我們專業形象的建立也有深遠的影響。如果社會大眾透過間接或耳聞的資訊，加以誤導而積非成是，必定會造成大眾對圖書館的刻板印象。而大眾媒體不善意的渲染，更會進一步增強了否定性的集體認知(collective perception)，廣泛地流行於大多數人的腦海之中。大眾媒體對圖書館專業的不友善與嘲弄，在文化工業十分發達的美國是被認為很嚴重的問題，在我國則情況尚不嚴重，也許在這方面我們還有可為的餘地。

註43 同註16，關念如聞，頁17-18。

註44 同註1，Schuman，頁87-88。

（四）偏狹的專業主義認定

從專業形象與地位的認定來說，圖書館界在專業多元的社會中，對各種專業的包容與尊重並沒有獲得一視同仁的尊重。社會大眾與學術界往往只獨厚少數幾種行業，圖書館界也因此無法得到應有的專業地位。

范承源教授認為，無論從教育背景、工作技能、工作性質、職業道德規範以及對社會的貢獻，圖書館員(尤其美國)應當是具專業地位而無疑的。然而許多社會科學家在態度上卻用近乎威權與拘泥於特定而苛刻的前提條件，將圖書館員歸類於「半專業人員」或「邊際專業人員」，充滿了選擇性和菁英心態的偏見，甚至狹義性、不一致性、排他性的。而學術界對圖書館學的教育仍停留在學徒制的「古風」印象之中，誤認為圖書館學教育訓練下的館員成為通才或有餘，成為專家則不足(註45)。這些都大大阻礙了圖書館界進一步建立自己的專業形象。

（五）性別歧視的不良影響

長久以來，無論東西方，圖書館業一向被認定為典型的女性職業。因此圖書館事業也因而成為性別歧視下的受害者，不但專業形象無從建立，甚至被視為家庭工作的略為擴張(extension of domesticity)(註46)。在前面已細述了在性別歧視之下的圖書館事業和男女館員的形象問題，在此就不多著墨。這裡要表達的是，圖書館界深受性別歧視之苦已是不爭的事實，與圖書館同樣受害的其它女性密集行業，如護士、教師、社工、秘書。這些行業和圖書館一樣都是性別歧視被轉嫁到專業形象上的受害人，亟待突破自身的形象窠臼。如何證明圖書館工作不是單純的朝九晚五，方便照顧家庭的簡單工作，是一個值得認真研究的問題。

（六）欺弱畏強的職業觀與反智主義

無論在任何社會，職業聲望的高低總是不免存在，而且形成社會大眾判斷一個職業的價值標準。以的社會現實而言，如追求財富，崇拜權勢，原諒強者等現象層出不窮，當圖書館員既無利可圖，又無權勢可以染指，自然不是主流價值體系中認為「有出息」的工作。在美國而言，受到資本主義傳統的影響，美國社會普遍對於從政的世家子弟(如甘迺迪家族)，經濟生活優渥的醫師與律師，收入豐富的工商領袖，享有公共事務決定權的政府官員或民意代表，甚至一般有閒階級，不僅享有一定的特權與尊重，也是一般美國社會大眾注目與稱頌的對象。更耐人尋味的，出身、權勢、財富、職業與社會地位高出常人者，往往其刻板印象受到美國社會正面的肯定。兩相對照，弱勢團體與弱勢專業人員的刻板印象顯然無法與之相提並論而任憑擺佈了(註47)。

就理論上來說，所有對社會有所貢獻的工作都應受到應有的尊重，然事實上卻大謬不然。這種反智主義(Anti-intellectualism)的積習是社會大眾投射負面形

註45 同註6，范承源，頁29, 39。

註46 同註6，范承源，頁41。

註47 同註6，范承源，頁32。

象在圖書館員、教師、社工等工作的根本原因之一(註48)。

六、形象問題的解決與爭議

為了改善圖書館事業的形象，圖書館界長久以來一直致力於從各個角度來解決形象問題。但也有學者認為圖書館界太重視形象問題，努力的方向也引起爭議。以下簡單分析改進圖書館和館員形象常被提到的方法，以及形象問題所引起的爭議。

(一) 改善形象的幾個方向

1. 由改進服務入手

別人怎麼看待圖書館員的外在形象並不重要，重要的是我們不讓別人認為圖書館和館員是拒人千里的、乏味的、複雜的、龐大而不可接近的，甚至是和讀者不相干的。我們必須告訴大家，圖書館員會教導如何使用OPAC、CD-ROM、資料庫；也要展現出我們可以提供比實際檢索更多的東西給讀者，我們會教導、協助、發展搜尋的策略和提供知識的通道。我們也要設身處地和身處於尚有問題的環境裡的讀者建立接觸，才能改變大眾對圖書館的認知(註49)。

這也意味著圖書館的服務策略必須有所更張。例如培養親近讀者的能力；明確、溫暖、開放的肢體語言；明確定位館員的職別、角色，讓讀者可以辨認；各種走入社區的推廣活動；改變參考櫃台的設計；參考工作的輪調；培養參考館員的思緒更敏銳；在參考服務的過程中，對讀者投遞出溫暖、關心和對問題的興趣(註50)。這些都不失為可行之道。

2. 由改變圖書館和館員的定位和功能著手

圖書館必須調整自己的角色和認知，明確了解自己是資訊的組織者、傳播者，而不是保存者、守護者。而圖書館館員也必須認清自己的角色。為了在資訊社會佔有中心的地位，我們對自我形象的認定就格外重要。換句話說，別人如何看待我們並不是那麼重要，要緊的是我們要決定自己的形象。以大學圖書館員為例，我們就必須要擺脫職員的角色而朝向教育者(educator)的目標去努力(註51)。

3. 從公共關係和行銷的角度出發

圖書館學引進許多管理科學的方法，從行銷(Marketing)、公共關係(Public Relations)，或企業識別系統(CIS)的途徑來重塑圖書館的形象。我們可以試著推銷我們的專業，但也不能漫無目的。以公共關係而言，公關並不是一連串模糊的事件或瑣碎的圖書館交流；而且公關也不能是偶一為之(one-off)的活動，必須將

註48 同註24, Carmichae, 頁416。

註49 同註1, Schuman, 頁87-88。

註50 同註15, Land, 頁18-19。

註51 Mary Biggs, "Librarians as Educators: Assessing our self-image," *Public & Access Service Quarterly*, 1:1 (1995): 49.

它融入於每天的運作之中。只有正確而恰當的運用這些理論，才有辦法帶領圖書館遠離負面的形象(註52)。例如圖書館學校在招募新生時，許多資訊必須明白告訴大眾。我們畢竟不像其它行業一樣具有「WYSIWYG」—What you see is what you get的特質，相較之下有許多工作是不可見的(invisible)。因此，要明確告訴畢業生和職業仲介者這行業的生涯發展、報酬、重要性、工作特質等等(註53)，才能在外行人心目中留下明確的輪廓，而不是用以訛傳訛的印象來填補他們心中的空白。

4. 從專業主義的角度出發

許多學者則認為圖書館事業必須建立自身的專業地位和專業標準，才能進一步建立良好的形象。也就是說我們不必去要求大家承認這個行業的價值，而是要想辦法去展現我們自己的價值。具體來說，一個圖書館專業人員必須培養至少四方面的專業技能：(1)技術方面的技能，(2)管理方面的技能，(3)個人的或社交方面的技能，(4)機構性或組織方面的技能(註54)。這些或許可供從業人員在發展、檢視自身專業程度時的參考方向。

5. 從館員的人格特質和工作態度入手：

許多學者都認為，在圖書館與讀者的互動之中，館員的人格特質佔了決定性的因素。因此也有越來越多人重視館員的人格特質問題。事實上，根據調查，圖書館員的人格特質確有一些改進。在1992年的一次調查中，圖書館學家應用心理學人格測量法，在ALA的會員中抽出1600個圖書館工作者進行人格特質分析，發現目前館員的人格特質較以前更積極、更有思考性(註55)。相信這對於改善讀者服務和與讀者的互動上都有正面的影響。

(二) 形象問題所帶的爭議

雖然圖書館界十分注重自身的形象問題，但部分圖書館界專家和工作人員對於形象問題的解決則有不同看法，有人甚至認為大家太重視形象，佔去太多時間，而且努力的方向也不完全有效。

有些人認為，大家對形象問題太過熱衷，不如把這些時間拿去好好管理圖書館或開服務研討會；甚至有人認為大家應停止討論這個問題，除非有建設性的言論出現，才值得討論(註56)。相同的，也有批評指出，圖書館試圖消除傳統的負面形象，其所作的努力有時反而阻礙了專業的發展(註57)。更有人批評，它人憑什麼光憑一個人的穿著來判斷他的身份？其實館員和其它行業的人一樣，有各種

註52 同註2，Brewerton，頁62。

註53 同註7，Alderman, Mine, & Singe，頁21, 25。

註54 Carl Clayton, "Being Professional : Image and substance," *Librarians' World*, 6 : 1 (1997) : 4.

註55 Mary Jane Scherdin, Anne K. Beaubien, "Shattering Our Stereotype : Librarians' New Image," *Library Journal*, 120 : 12 (1995) : 35-36.

註56 同註15，Land，頁16, 20。

註57 同註4，Rothwell，頁27。

不同類型的人投入相同的工作。試想如果一個企業女主管被誤認為是秘書，她會一笑置之，還是把自己關在辦公室裡懊惱？(註58)圖書館界對形象的憂心在這位批評者看來卻是庸人自擾。

當然，或許圖書館界某些對改進形象的努力和看法或許還有值得討論的地方。但筆者認為，形象問題決不是不必討論的問題，尤其在我國，圖書館事業離真正完善的程度還有一段路要走，如何建立專業形象是發展圖書館事業中不可或缺的，好的形象更是爭取認同、拓展服務最有力的工具，圖書館形象的重塑應是圖書館事業中重要的一環，而不是不必談論的問題。

七、結語：良性與惡性的循環

圖書館若有好的形象，則可以得道多助，對圖書館事業造成良性循環，圖書館事業才有真正發達的一天；若形象低落不振，則只能造成相反的結果。國內目前對於圖書館的形象問題，有待努力的地方仍然很多。個人認為國內的圖書館事業和圖書館員若要提昇自我形象，可考慮由實務面和研究面兩個角度著手：

(一) 實務面，勿以善小而不為：

由基層的形象整飭做起，如台北市立圖書館曾訂定提昇服務形象規範，內容由館員個人的禮貌、衣著、工作態度來進行整頓，很值得各公共圖書館參考。至於在公共關係和行銷方面，應由較具體可行的角度思考如何發展圖書館公共關係和行銷，追求能夠長期落實的計劃，不能陳義過高、好高騖遠。

(二) 研究面，擴大與深化：

國內對於圖書館形象問題仍停留在由組織內往外看的階段，並沒有涉及社會面、文化面、心理面、性別面的較具體研究，除了少數幾篇期刊文獻對形象探討較為深入之外，其餘的內容多半都是「批判現狀、寄託未來」，更遑論較大規模的公關調查或形象調查。事實上，形象問題是一門涉及到社會學、心理學、女性主義、學習理論、文化研究等議題的複雜問題，我們仍有很大的探索空間。

總之，圖書館的形象議題應尋求完整的解決之道。圖書館事業的形象問題在時間上由來已久，而原因也包括各方面，因此長遠來看，此問題的解決也有層次高低和輕重緩急之分，圖書館界應有具體的策略來追求目標的逐一達成；綜合各家對形象問題探討的著力重點，圖書館形象問題在結構上和層次上，應該呈一金字塔狀，由下而上，最底層為基本的形象整飭工作，第二層為服務內容和服務效率的提昇，第三層為有計劃的公共關係和行銷以及遊說立法，最高層才是提昇研究和擴張圖書館學的專業奧祕。在這個架構之下，只有圖書館界從上到下，所有從業人員都能在自己的崗位上認知到自己的角色和方向，各盡其能，我們的形象才有真正大幅提昇的一天。

註58 Angelynn King, "Image is everything," *College and Research Libraries News*, 60 :4 (1999) :277.

Discussing the Librarian and Libraries' Image Problem by Analyzing the Content of Mass Media

Shau-chun Wu

head

Department of Acquisition and Cataloging , University Library

Taichung Health Care and Management University

Taichung, Taiwan, R.O.C.

E-mail : diglib@thmu.edu.tw

Abstract

This article discusses the problems of librarians and libraries' negative image and low perception, and debates some arguments about librarians and libraries' image problems. In the first part, it introduces some image problems that librarians and libraries always meet, and then analyzes the content of mass media associating with librarians and libraries, and tries to find the reasons for bad image about librarians and libraries. In the final part of this article, it will propose some suggestions for promoting the image and professional status.

Keywords : *Image ; Library ; Librarian ; Media*



