

從「符號互動論」觀點探討 台灣傳播媒體的現代圖書館形象

陳瑞文

講師兼圖書館代理館長
稻江科技暨管理學院文學與平面傳播學系

摘要

本文為一現代圖書館形象的初探性研究，以中央社新聞資料庫自西元1991年至2001年對圖書館的報導內容為研究對象。整體研究方法採取質化內容分析法：除了以內容分析法獲得數據性資料作為討論背景外，並以理論工具「符號互動論」對內容分析法所獲得的數據結果作解釋。總結部分，獲致敘述性及解釋性兩種研究結論。在敘述性結果中，中央社將圖書館相關新聞歸入「文教」總類(不分區)達到60.1%。其次，圖書館相關新聞高達九成以上屬於「次重要」的重要等級。在受報導圖書館新聞的地點方面，以國內71.88%為主。圖書館新聞的圖書館受報導類型以「公共圖書館」37.32%，居最高比例。圖書館新聞主題方面，受到媒體最多報導為外部形象的「圖書館推廣活動」。解釋性結論中，提出下列探討項目：第一，焦點模糊的「圖書館推廣活動」，無益於圖書館核心任務的釐清。第二，媒體對圖書館內部工作「圖書文物捐贈」高比例的關注，凸顯是項業務文化外交的功能性。最後，將「圖書館功能」具體化，調和圖書館「內部」與媒體「外在」兩者對話，方能拉近相互認同的落差。

關鍵詞：圖書館形象，圖書館公共關係，符號互動論

前 言

傳統圖書館研究論及圖書館功能、角色、任務等方面問題，慣常以內部角度自我檢視。在進入資訊社會的今日，大眾傳播媒體是人們獲取資訊的主要管道之一，其影響力不容小覷。本研究以社會層面的「大眾傳播媒體所呈現的圖書館形象」為探討主題，除了藉由內容分析法獲得數據性資料作為討論背景以外，並以理論工具「符號互動論」為視角，對所獲得的數據結果作進一步解釋。本文分就研究目的、研究問題、研究方法及研究結果等，對整體研究成果加以呈現；文末之編碼表，是為本研究內容分析法的分類準則，列為附錄以供參酌。

二、研究目的

本文研究目的有四項：首先，本研究主要目的在於瞭解圖書館在整個社會系統中的定位，透過對圖書館形象的研究，期盼喚起圖書館界人士對圖書館公共關係問題的重視。第二、建立不同學術領域之間，相關主題研究的橋樑。本研究除了以本有圖書館學為研究基礎之外，提出社會學領域的「符號互動論」、傳播學範疇的「大眾傳播效果」為理論基礎：大眾傳播效果的論述目的在於檢證大眾傳播媒體對圖書館的影響力，符號互動論的提出則是透過理論視野來詮釋研究數據結果。第三、嘗試提出能解釋圖書館界現象的理論。在圖書館學研究中提出社會學的理論，期盼透過理論的應用，能跳脫不同於以往傳統圖書館自我檢視的模式，從另一角度觀察圖書館形象的可能性或機會，除了充實研究內容之外，亦能拓展圖書館學的理論視野、擴大理論的應用層面。最後，圖書館學研究需要更多其他學域的理论視野來豐富圖書館學的學科內涵，在成熟應用其他領域的理論後，最終期盼能對圖書館學理論的發展有所助益。

三、研究問題

「形成研究問題與假設」是一項研究的起點。本研究以瞭解台灣新聞媒體呈現的現代圖書館形象為目的，提出下列三項問題：

1. 台灣新聞媒體如何報導圖書館？

本項分析新聞的形式表現，子題包括：中央社新聞資料庫對「圖書館」相關新聞的報導，以哪一項形式與主題類目居多？若以時間點進行交叉分析，獲得何種意義？

2. 台灣新聞媒體偏好哪些圖書館的題材？有何值得圖書館界注意的地方？

3. 應用「符號互動論」的理論框架進行解釋，研究數據結果表現何種意涵？圖書館界如何因應以求改進？傳播媒體的報導內容與態度，對圖書館事業是否有影響力？

四、研究方法

為明瞭「台灣新聞媒體如何報導圖書館」等相關問題，本研究採取可針對傳播顯明的內容，作客觀、系統及量化的「內容分析法」為研究方法，此法亦經常為新聞傳播學域研究所運用。值得注意的是，內容分析法因其敘述性研究的解釋力不足而遭受批評。本研究另輔以社會學「符號互動論」為工具，即期盼以理論觀點來增益研究的解釋力量；再者，研究過程中的概念形成的過程與研究考量的重點，亦為撰文重點。以下茲按內容分析法及其研究流程、符號互動論以及研究對象——中央通訊社的適用性等項目進一步說明闡述。

(一) 內容分析法及其研究流程

關於內容分析法，貝瑞生(Bernard Berelson)的定義經常為人引用：內容分析法是對傳播顯明的內容作客觀、系統以及量化敘述的研究方法。其中「顯明內容」、「客觀」、「系統化」、「量化」可說是內容分析法的四項特徵。另外，克里本多夫(Klaus Krippendorff)對內容分析法作如下解釋：內容分析法是根據資料的前後文，作出具有可複製性及有效推論的一種研究方法(註1)。可見內容分析法除了重視分析結果的敘述，亦強調有效的推論。至於研究的進行方式，大眾傳播學者辛格泰瑞(Michael Singletary)則說明：內容分析法只是將內文簡化為數字的一種方法，它等於數算內文中出現的個體次數(註2)。美國社會學家巴比(E. Babbie)將內容分析法歸入「非干擾性研究」的一類，指出內容分析法是研究者檢視某一類社會(製)成品(social artifacts)，主要是對各種不同的溝通形式，例如書籍、雜誌、詩集、報紙、歌曲、畫作、演講、信函、法條等加以分析(註3)。顯見內容分析法適合從既存的文獻成果中，得出結論。此外，內容分析法還具有「非親身訪查」、「資料處理的便利性」等兩項優點(註4)。

本研究按內容分析法的實施程序進行，首先選取研究母群體與樣本，其次界定分析單位及建構分析類目，據以製作編碼表進行資料入類，分類完成後，為確認結果可信，分別徵求兩位編碼員進行檢測，獲得形式類目達到九成以上信度、主題類目則近七成信度的結果。

1. 選取研究母群體與樣本

本研究以中央社新聞資料庫為研究母體，自民國80年至90年共11年間，抽取以圖書館事務為報導主題的所有新聞稿，將新聞標題中出現「圖書館」的新聞稿印出，進一步加以分析研究。自西元1991年至2001年間，標題中出現「圖書館」詞彙的相關新聞，共計544則，年平均則數為49.4則，請見表1。

表1 中央社資料庫歷年圖書館新聞則數

西元年	編號起迄(No.)	則數
1991	001-049	49
1992	050-093	44
1993	094-140	47
1994	141-198	58
1995	199-246	48
1996	247-293	47
1997	294-338	45
1998	339-387	49
1999	338-441	54
2000	442-494	53
2001	495-544	50
共 11 年	001-544	544

2. 界定分析單位及建構分析類目

本研究分析單位為整篇文件，每一則與圖書館事務相關的新聞資料，按照新聞內容主題據以分析，研究基本的分析範圍為一則新聞。以資料庫進行檢索時，一「則」新聞(或一「篇」)等同於一「筆」記錄，兩者意義相同。此外，對於內容分析的類目建構，大眾傳播學域學者提出形式(form)類目——怎麼說(How its said)與實質(substance)類目——說什麼(What is said)，考察資料的外在型態與內部意義(註5)，本研究編碼表亦據此原則分類。

3. 製作編碼表

編碼表的設計根據研究目的及研究問題訂定，可分為形式類目與主題類目兩項，形式類目涉及新聞的性質與形式；主題類目則有關新聞內容的論題。形式類目包括總編號、日期、標題、類別代碼、重要性指標數字、新聞發生地區、圖書館類型等七項目。主題類目參考賴永祥第7版《中國圖書分類法》圖書館學總論作為基礎架構，並根據實際新聞內容發展而成，主題類目表共區分8大類，次類目計55種。完整編碼表請見附錄1。

4. 分類信度檢測

本研究的編碼工作由研究者一人獨立分析，但在編碼信度的測驗上，採取抽樣檢測的方式進行。按一般(註6)，由母體新聞資料共544則隨機抽樣10%(即54則)，將相同的54則新聞同時發給另二位編碼檢測員，依據研究者所設計的編碼表、編碼須知進行實際分類工作。測驗結果在編碼表的形式類目部分，信度最低達90%以上；主題類目部分，甲(即筆者)與丙檢測員完全相同，信度達100%，在甲與乙檢測員的信度則有近7成的同意度。

(一) 符號互動論的觀點

愛因斯坦曾說：「正是理論，才能決定我們可能觀察到什麼。」理論幫助釐清意義，因此本文藉由解釋取徑的「符號互動論」理論視野，觀察內容分析法所獲得的數據結果何者值得注意、表現何種意涵等問題。

符號互動論的基本假設是，人們在互動過程中以符號(如語言、文字、手勢、表情...等)來表達意念、價值與思想。而符號的意義隨個人與情境而變化，有著不同的詮釋，並因此解釋產生與之相符合的結果(註7)。在符號互動理論的發展中，米德(G. H. Mead, 1863-1931)提出符號互動論的概念，布魯墨(Herbert Blumer, 1900-1986)對米德的思想進行發展與詮釋，高夫曼(Erving Goffman, 1922-1982)則以舞台前後的關係闡釋互動秩序。

米德指出人與人之間的互動透過符號(symbols)來溝通。據此，符號互動論者認為人類並不是直接對外在世界的刺激有所反應，相反的，人們是對他所受到的刺激賦予意義後，才有所反應。人們會有所反應的符號包括文字、物體、個人距離、面部表情和行為等。互動之可能進行，端賴許多事物有過去的經驗和共認可

尋(註8)。有意義的符號使人類有能力「暫停」其反應，在想像中事先排演符號使我們能夠從世間的事物後退，在腦海裡作「實驗」；這就是我們每次考慮做什麼事情時的情況(註9)。

布魯默在其《人與社會》(*Man and Society*)一書中提出符號互動論，並以三個基本前提對該理論作最簡潔的論述(註10)：

1. 人類對待事物的行為係以此等事物對他們意義為基礎。
2. 這些意義乃是人類社會互動的產物。
3. 透過每個個人用來處理各自所遇到的符號的詮釋過程，這些意義得到修正與運用。

最後，高夫曼以舞臺比喻人們互動是「建立形象」，他認為人們像個演員，有意的扮演某種角色好將某種形象傳達給他人。高夫曼印象(形象)經營的重要論點是：社會環境如同舞臺，演員試著創造和保持良好形象(註11)。

(三) 中央通訊社及其適用性說明

本研究以中央通訊社新聞資料庫中的新聞內容作為研究對象。本文簡要介紹中央社、中央社新聞資料庫及於本研究適用性如後述。

通訊社(news agency)又稱為新聞服務社(news service)，是新聞傳播體系的一環，負責採集、報導、傳播和供應新聞等業務，尤重新聞採集與傳播功能。早期曾經是我國官方通訊社的中央通訊社，成立於民國13年4月1日，由中國國民黨創設於廣州。在民國84年12月，經立法院三讀通過「中央通訊社設置條例」，賦予國家通訊社法源，目前已成為獨立經營的財團法人。中央社新聞資料庫收錄自1991年起，迄今三日前，中央社發稿之全部內容，為一全文性的新聞資料庫，報導主題涵蓋政治、外交、財經、社會、教育、科技、軍事國防、文化體育等各種領域，並且每日更新。

採用中央社新聞資料庫為研究對象的原因有四：第一，收錄長達11年的新聞資料全文，為其他新聞資料庫所不能及。第二，通訊社影響力跨足各個媒體。第三，中央社社稿「速、詳、實」的撰稿特色，立場客觀。第四，新聞資料庫查檢資料方便快捷。相對地，運用中央社新聞資料庫為研究對象的限制可能有二，其一必須考慮到歷來中央社半官方的背景，其二則是通訊社的特殊定位，產生大眾對中央社的一知半解的情形。

五、研究結果

「人類的生活並非受本能的支配，而是由互動產生的社會模式所規定的。因此，互動是文化與人類組織的基礎。」(註12) 本研究以社會互動模式為基礎，透過內容分析法，觀察台灣傳播媒體中的現代圖書館形象。總結，獲致敘述性及解釋性兩種研究結論。

(一) 敘述性結果

根據內容分析法的分類統計，在本項獲得新聞形式與新聞主題兩種數據結果。

1. 新聞形式

新聞形式的分析，在內容分析法上亦即「如何說」(How it is said)或者一般性資料類目，在本研究中，藉由類別代碼、重要性指標、新聞地點、圖書館類型等四項目分析，可明瞭台灣新聞媒體如何報導圖書館。

首先，「類別代碼」為中央社給予每篇新聞稿一項代碼，以表示該新聞內容的基本性質。經由此項分析，可得知中央社記者對圖書館新聞的內容屬性分類為何。經統計後顯示，中央社將圖書館相關新聞歸入「文教」總類(國內、國外、大陸三者總和)達到60.1%，合於常理，各類中第二高比例的類別則為「地方新聞」，占20.22%。

「重要性指標」的分析，為中央社記者在新聞標題後，給予數字(0-9)標示新聞的重要程度，目的是作為在同一時間內發出稿件的優先次序參考之用。經統計，圖書館相關新聞高達九成以上屬於「次重要」的重要等級，佔有92.46%的比例。這樣的數據可引起兩方面的思考：媒體觀點與圖書館角色扮演的能力。

從媒體的角度而言，新聞重要性取決於新聞價值，而新聞價值的構成條件包括：時效性、鄰近性、趣味性、刺激性、影響性等五項(註13)。圖書館事務不乏具有新聞價值者，但所受報導比例，或所受到的重視程度並不高。箇中原因，或許可由媒體記者長期以來，建構了圖書館新聞列入「次重要」之屬的加乘累積效果，加以觀察。媒體記者的集體意識如何建構了圖書館事務重要程度，可為探討圖書館形象的進一步研究方向。其次，從圖書館的社會角色扮演而言，一直以來是機構為中心的思考取向，對於媒體關係可謂陌生，如何面對媒體製造話題或者爭議性、爭取圖書館事務的新聞曝光度，過去圖書館亦未曾作此思考。提出形象經營理論的高夫曼作此說明：社會環境如同舞台，演員試著創造和保持良好形象。在圖書館環境中，後台是一般人們所無法觀察得到的辦公場所；而舞台則是讀者利用的空間。如何讓藉由媒體效果，吸引潛在使用者，創造、維持圖書館的良好形象，則是行銷圖書館所需要面對的課題。

在受報導圖書館新聞的地點方面，以國內71.88%為主，國外19.30%次之，大陸方面亦佔有5.88%比例。國內部分，以臺北市的圖書館新聞居最高比例42.46%，是居統計數字第二位的臺北縣4.6%的近乎十倍之高，可見臺北市不但是政治經濟的中心，屬於「文教」性質的圖書館事務亦備受注目。受到報導頻率低於1%的縣市，在24縣市中共有13個，達到五成以上，分別是宜蘭縣、基隆市、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、臺南市、臺南縣、屏東縣、澎湖縣、臺東縣等，其中雲林縣、屏東縣、澎湖縣在11年來完全沒有圖書

館事務的報導，呈現0%狀況。由此可見，臺北市的圖書館事業現況、發展，和其他縣市相比的確獲得較多媒體關注。

最後，在「新聞報導何種類型圖書館」方面，依據民國90年1月公布的「圖書館法」第4條設立五類別：國家圖書館、公共圖書館、大專院校圖書館、中小學圖書館，以及專門圖書館。中央社新聞資料庫內，圖書館新聞的圖書館受報導類型以開放性強、辦理推廣活動，並服務社會大眾的「公共圖書館」37.32%，居最高比例；其次，對內負有推動全國各類型圖書館發展之責、對外扮演國際交流重要角色的「國家圖書館」22.06%居次位。最後，全國數量最多的「中小學圖書館」（含高中職圖書館），受到報導的比例卻為各類型圖書館最低，僅占4.04%，顯見長期以來，整體中小學圖書館事務乏人問津，媒體關切程度低落，值得注意。

2.新聞主題

分析中央社圖書館新聞所受報導的主題，目的在於獲得「台灣新聞媒體偏好哪些圖書館的題材」、「探討主題類目以何者居多」，以及「其中有何值得注意的現象」等問題的答案。本項主題類目參考賴永祥第7版《中國圖書分類法》圖書館學總論作為基礎架構，並根據實際新聞內容發展而成，請參見表2「中央社新聞資料庫圖書館新聞主題分析」。

「形象」是一個個體給予外界一切認知的總和；「圖書館形象」即讀者對圖書館各方面情況的總體認知。而符號互動論提出對話的比喻，說明「社會是一場對話」——人類社會由內在與外在的對話所構成(註14)。根據該觀點，本研究將主題類目區分為兩類「內部營運」與「外部形象」。圖書館對外開放的交流活動、一般民眾接觸可及、可觀察者入「外部形象」；相對地，隱藏於圖書館內部的組織運作與業務分組，則入「內部營運」。

統計結果顯示，新聞媒體報導圖書館「外部形象」的類目居七成五以上，占76.29%；「內部營運」則為23.71%。整個主題類表八大類中，受到媒體最多報導的主題為外部形象的400類「圖書館推廣活動」，以24.08%居冠。排名第二位是屬於外部形象的100類「圖書館建築」。數據第一位及第二位相加為47.98%，可見媒體報導中，近乎兩則中即出現一則以「圖書館推廣活動」或「圖書館建築」為主題的新聞。百分比排序第三為13.05%，屬於內部形象的「圖書館業務」。

值得一提的是，在類號400「圖書館推廣活動」類目中，以圖書館為一般民眾舉辦「各項活動」合計占16.18%，最受關注，其中又以「講(研)習會(班)」受報導的頻率最高，根據數據統計，圖書館所舉辦的「一般主題」講習會是「圖書館利用講習」的三倍之多。此外，包括書展、畫展、攝影展等等各式「展覽會」有4.6%比例，不隸屬於421-426目的其他類型活動，歸入420綱「各項活動」中。唯「各項活動」中，帶動民眾閱讀的「讀書會」活動，只有0.74%，這樣偏低的

比例讓人產生質疑，屬於圖書館「核心」的推廣活動究竟是哪些？又產生何種形象？透過「符號互動論」如何觀察解釋？

表2 中央社新聞資料庫圖書館新聞主題分析

	類號	類目名稱	次類	百分比	合計	大類合計	
外部 形 象	100	圖書館建築	1	0.18%		23.90%	
	110	圖書館(室)籌設	53	9.74%			
	120	圖書館(室)落成	58	10.66%			
	130	整建裝修、重新啓用	10	1.84%			
	140	公共安全	8	1.47%			
	76.29%	200	圖書館設備	1	0.18%		8.64%
		210	資訊系統	5	0.92%	8.46%	
		211	圖書館自動化系統	3	0.55%		
		212	館際合作	3	2.21%	0.55%	
		212.1	館際互借	0		0.00%	
		212.2	合作編目	4		0.74%	
		212.3	合作採訪	0		0.00%	
		212.4	互惠閱覽	5		0.92%	
		212.5	合作典藏	0		0.00%	
		213	資訊檢索系統	14	2.57%		
		214	數位圖書館	12	2.21%		
		300	圖書館學術活動	0	0.00%		8.46%
		310	學術會議	42	7.72%		
		320	專業性研究報告	4	0.74%		
		400	圖書館推廣活動	0	0.00%		24.08%
	410	宣傳；公共關係	11	2.02%	4.23%		
	411	圖書館出版品	2	0.37%			
	412	館慶活動	7	1.29%			
	413	圖書館週	3	0.55%			
	420	各項活動	24	4.41%	16.18%		
	421	讀書會	4	0.74%			
	422	展覽會	25	4.60%			
	423	講(研)習會(班)	0	5.15%	0.00%		
	423.1	一般主題	21		3.86%		
	423.2	圖書館利用講習	7		1.29%		
	424	電影會	2	0.37%			
	425	音樂會	3	0.55%			
	426	親子活動	2	0.37%			
	430	巡迴書庫	10	1.84%			
	440	義工招募	6	1.10%			
	450	社區服務	4	0.74%			
	500	圖書館與其他單位	0	0.00%		7.72%	

	510	政府（母機構）	13	2.39%	3.68%
	511	褒獎表揚	4	0.74%	
	512	處罰懲戒	3	0.55%	
	520	企業	3	0.55%	
	530	公眾人物與圖書館	19	3.49%	
	600	圖書館概況	18	3.31%	3.31%
內 部 管 運	700	圖書館行政	0	0.00%	10.66%
	710	組織	18	3.31%	
	720	人事	8	1.47%	
	730	經費	12	2.21%	
23.71%	740	法規	3	0.55%	3.31%
	741	圖書館法	7	1.29%	
	742	出版品呈繳制度	3	0.55%	
	743	著作權法	5	0.92%	
	750	館員	2	0.37%	
	800	圖書館業務	1	0.18%	13.24%
	810	技術服務部門	0	0.00%	10.48%
	811	圖書採訪	4	0.74%	0.74%
	811.1	圖書文物捐贈	52		9.56%
	812	編目服務	0	0.00%	
	813	典藏	1	0.18%	
	820	讀者服務部門	0	0.00%	2.57%
	821	參考服務	1	0.18%	
	822	閱覽流通	1	2.39%	0.18%
	822.1	開館日期及時間	7		1.29%
	822.2	圖書竊盜問題	5		0.92%
	總計	63 項	544	1	1

（二）符號互動論的解釋

根據內容分析法所獲得的結果，有三項數據顯見大眾傳播媒介與圖書館界兩者對符號認知產生差異，值得進一步探討。首先，由「新聞主題」分析得知，圖書館對外舉辦活動的形象最受凸顯，然而，舉辦活動是否為圖書館核心任務？圖書館所舉辦的活動，是否有助於社會大眾正確認識圖書館功能？第二，數據顯示，媒體對圖書館內部業務——「圖書文物捐贈」呈現高比例的關注，箇中因素為何？最後，在「新聞形式」的分析中，發現相對於整體新聞，圖書館相關新聞出現的機率僅有萬分之三，面對數據低落的現象，圖書館整體事務被邊緣化問題值得進一步思考。

1. 焦點模糊的「圖書館推廣活動」，無益於圖書館核心任務的釐清

透過對中央社新聞資料庫進行圖書館主題的分析研究，在各個主題類目統計

中居冠者為「圖書館推廣活動」之下「各項活動」的類目，亦即圖書館對外舉辦活動的形象最受凸顯。但其中產生的疑惑在於：圖書館是否為一個辦活動的地方？舉辦活動是否為圖書館核心任務？圖書館辦了哪些活動？象徵的符號是什麼？一般大眾與圖書館界人士的認知有何差異，其中意義如何解釋？

符號互動論指出，「人類學習將意義附加在東西、行為和事情上。當我們賦予某物以意義時，這就變成一種符號(symbol)。」(註15) 圖書館的各式推廣活動，如讀書會、展覽會、講座、電影會、音樂會及親子活動，即是一種符號。對社會大眾而言，圖書館不僅舉辦與圖書資訊相關活動，還扮演了「文化中心」藝文表演與欣賞的推展活動，圖書館與文化中心的角色分際並不明顯；但對於圖書館界人士來說，舉辦各式活動的目的，在於作為吸引讀者利用圖書館、接近圖書館的方式，兩者對圖書館推廣活動的「符號」認知不同。

根據20 / 80法則，對於百分之八十不使用圖書館的人口而言，透過媒體所形塑的印象，會加大認知的鴻溝。文化涵化的結果，使得社會大眾對圖書館的主要角色混淆不清。從圖書館立場而言，公共圖書館舉辦一般藝文活動、講座作為吸引讀者來館的動機，卻不應模糊圖書館推廣活動目的在提升讀者使用館藏的焦點，否則除了無助於釐清圖書館的核心任務之外，亦有損於圖書館資訊服務的專業形象。

2. 媒體對圖書館內部工作「圖書文物捐贈」高比例的關注，凸顯是項業務文化外交的功能性

由前述「中央社新聞資料庫圖書館新聞分類表」顯示，每近十則新聞即會出現一則與「圖書文物捐贈」相關的新聞。這與同大類的其他類目相較，數據極為顯著，並且圖書贈與屬於圖書館採訪業務：購買、交換、贈送其中一環，媒體對於如此圖書館內部的工作，竟有如此高比例的報導率，令人好奇。

筆者將「圖書文物捐贈」的類目範圍定義為「廣義範圍的圖書物品資料捐助他館，或接受贈與，圖書文物資料如手稿、古物、手杖等等。」若將資料總則數共51則進行「主題」與「類別代碼」(中央社給予)兩項交叉分析，可發現其中28則(比例為54.9%)新聞的「類別代碼」為「國外」屬性，並且其中9則(比例為17.64%)為「政治(國外)」的屬性。至於往來的國外圖書館，新聞28則當中，以美加地區占17則(比例為60.71%)超過半數最多。

關於國內的「圖書文物捐贈」23則新聞中，半數以上(新聞計14則，比例為60.86%)的個人或機關團體，選擇將圖書文物捐贈與國家圖書館典藏，可見國家圖書館保存圖書文物的功能，受到肯定。

從媒體報導的分析、解讀，發現以下事項：第一，對於國外的圖書捐贈事務，政府以國家圖書館作為對口，進行文化外交的工作。第二，國內的圖書捐贈

部分，個人及機構團體除了瞭解國家圖書館保存文物的功能外，亦肯定其能力。因此，媒體關注國家圖書館內部作業，對外所展現的形象，亦確認了國家圖書館的功能。

3.將「圖書館功能」具體化，調和圖書館「內部」與媒體「外在」兩者對話，方能拉近相互認同的落差

過去11年來，由中央社新聞資料庫的新聞總則數153萬3千筆(註16)，比對標題出現「圖書館」事務新聞544則，圖書館新聞所佔比例為約萬分之三，顯見圖書館新聞相對於整體新聞所佔比率並不理想。面對圖書館新聞比例低落的現象，探求背後原因有其必要。

首先，符號互動論說明：社會是一場由內在與外在所構成的對話，設若圖書館界為本文所討論的「內在」，而大眾傳播媒體為「外在」，顯然兩者對話所運用的「符號」不盡相同。論及對圖書館的認知，圖書館界人士談的是功能、角色、任務等職能性取向；傳播界如何看待我們則涉及「形象」問題。然而，專業人員所熟知的圖書館四大功能：文化、教育、資訊，以及休閒。這樣的概念對於社會大眾而言較為抽象，若能將圖書館功能具體化，轉為有形可見，或有數字依據的敘述，例如：圖書館的建築、設備、資料與工作人員等表現，則一般大眾更能清楚地認知圖書館形象。從文獻檢索的數量可知，大陸圖書館界近年來對圖書館的形象經營日益重視，這樣的情況亦反映在媒體對大陸圖書館的報導上。大陸圖書館受到報導的例子，可作為參考。

這項於一九八二年立項的圖書館工程，是北京市投資建設的大型標誌性文化設施，建設規模為三萬七千平方公尺，建築形狀為四分之一圓的弧形建築，外形像一本打開的書。(引自中央社新聞資料庫CNA19971226，標題「北京首都圖書館新館開館工程」。)

除了大陸以外，法國自1988年開始籌建的國家圖書館，同樣地表現出對於建築外觀形象的塑造的重視。

藏書共達一千萬冊以上的密特朗圖書館，係一長方形建築，四角為半攤開書本形狀、八十公尺高的二十層玻璃大樓，由兩層長廊四邊連接圍繞，中間為長方形森林公園。.....圖書館的建築，係由貝聿銘擔任建築甄選委員會主席，從數十個建築設計圖中選出法國名建築師培羅(Dominique Perrault)的此一作品。(引自中央社新聞資料庫CNA19961218，標題「法國國家圖書館落成總統席哈克主持盛典」)

上述兩例，成功地將企業美學管理(Corporate Aesthetics Management,

CAM)中的企業形象塑造，應用於圖書館管理、服務上，強調識別企業名稱與標誌是吸引讀者的第一步。如同圖書館學者呂春嬌的說明：當機構能開始吸引讀者目光時，其產品與服務就是維持形象的重要因素。因而圖書館應用符號與標誌的特色，可重新識別出自我特色(註17)。

當圖書館講求「內部功能」，大眾傳播媒體報導「外在形象」時，值得思索的是，這兩者符號的意義有何異同？如何去比對？方能使外界認為我們是什麼與我們自己看待自我的角度趨近？而有關圖書館界新聞比例偏低的情況，主動運用公共關係去展開對話，能夠拉近兩者認知差異，並在不斷的意義修正中，獲得相互理解與認同。符號互動論強調，「意義是人類社會中社會互動的產物」(註18)。換言之，互動開展意義，與媒體有意義、有效的溝通，是圖書館界必須經營的互動。畢竟，透過媒體的報導，達到圖書館在社會大眾心中的重要性的增加，才是圖書館界的終極目標。

(三) 建議與進一步研究建議

《圖書館事業發展白皮書》論述圖書館事業經營的12項困境時，第一項即指出，圖書館面對的首要問題是一般大眾對圖書館功能的認識不足。此外，在一篇評論圖書館形象與聲譽問題的文獻提及，圖書館員的地位和形象低落「看不見(invisibility)是最主要的原因」。例如，圖書館員在工作時人們察覺不到，太多的「幕後工作」、太少的公眾接觸(註19)，讓圖書館員的工作隱形了。本研究透過媒體，觀察圖書館形象，亦發現相似的問題：圖書館新聞曝光率不高，相對於整體新聞數量而言，僅有萬分之三的報導比例。關於圖書館形象問題，不在於圖書館新聞是否受到誤解與扭曲，而是曝光率不理想的背後因素與意義。

從傳播效果的心像(image)理論，我們瞭解：心像就是一個人受到某種事件刺激之後，其腦海中所浮現的所有聯結經驗的複合體(註20)。符號互動論亦指出，有意義的符號是共同擁有的意義，它形成於互動過程之中。大眾傳播媒體提供了刺激潛在讀者的機會，如何透過傳播媒體，與大眾建立共享的符號系統、進行有效地互動，這是圖書館界必須面對的課題。本文基於前述討論，作出以下三項建議：第一，圖書館界必須持續不斷地與社會對話。第二，圖書館界人可促進媒體平權使用觀念的落實。第三，由中國圖書館學會引領，著力媒體關係的經營。

在進一步研究建議方面，本文提出三項建議：第一，擴大研究範圍。本文選擇大眾傳播媒介中跨媒體的新聞通訊社進行圖書館形象分析，但大眾傳播媒體種類包括廣泛，除了平面媒體的報紙、雜誌、書籍以外，其他尚有電影、電視、廣播以及新興的網路傳播媒體等等，進行圖書館形象分析的對象範圍若達到一定成熟度，並且配合縱向時間的累積，後續研究將能對圖書館形象獲得多角度的研究發現。第二，在研究方法上，本文對二次資料進行處理。後續研究者或可直接面

對圖書館潛在使用者，即一般大眾，利用問卷、訪談等方法，取得一手資料，比對媒體反映的圖書館形象與社會大眾的圖書館形象兩者認知的差距，亦即媒介真實與社會真實之間的落差，理解媒體構築社會真實的情況、探討兩者間的因果關係。最後，在理論工具的選取上，可採取同屬微觀理論的符號學、俗民方法論等，與大眾傳播研究緊密結合、同樣適合詮釋符號意義的認知差異。此外，社會學的主流鉅觀理論如功能論、衝突論，從社會的制度面向，如：政治、經濟、教育、種族、性別、家庭等探討各個社會現象，與互動論相較言，理論體系龐大而完整，若能透過制度化的各種環節，觀察圖書館形象(或事務)，對於圖書館現象將擁有更深入的視野層次。

註 釋

- 註 1 Klaus Krippendorff, *Content Analysis :An Introduction to its Methodology* (London ;Sage, 1980), p.21.
- 註 2 M. L. DeFleur 著，施美玲譯大眾傳播研究方法(*Mass Communication Research ; Contemporary methods and applications*)(臺北市：五南，民國86年)，頁324。
- 註 3 游美惠，〈內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用〉，調查研究，8(民國89年8月)：頁8。
- 註 4 王石番，傳播內容分析法—理論與實證(臺北市：幼獅，民國78年)，頁20。
- 註 5 同註4，王石番，頁178-188。
- 註 6 檢測抽樣採取百分之十的比例，乃是參考此書作法：陳義彥與陳世敏，七十八年選舉的報紙新聞與廣告內容分析(臺北市：業強，民國81年)，頁31。
- 註 7 王雅玄與陳幸仁，〈符號互動論-社會學方法論之應用〉，薈莪，10：2(民國87年7月)：頁49。
- 註 8 N. J. Smelser著，陳光中、秦文力、周懷嫻譯，社會學(*Sociology*)(臺北市：桂冠，民國80年)，頁10。
- 註 9 Ian Craib著，廖立文譯，當代社會理論：從派深思到哈伯瑪斯 (*Modern Social Theories: From parsons to Hobermas*)(臺北市：桂冠，民國75年)，頁114。
- 註10 同註9，Ian Craib, p. 114.
- 註11 同註8，N. J. Smelser, p. 126.
- 註12 謝高橋，社會學(臺北市：巨流，民國71年)，頁77。
- 註13 曾萬，怎樣與媒體打交道：你必須知道的公關技巧，初版(台北市：皇冠，民國82)，頁027。
- 註14 同註9，Ian Craib, p.113。
- 註15 同註8，Neil J. Smelser, p.129.
- 註16 該數據引自中央社網站，<http://210.69.89.224/search/hypage.cgi?HYPAGE=login.htm>，上線日期民國91年5月28日。
- 註17 呂春嬌，〈形象與識別開創圖書館服務新紀元〉，臺北市立圖書館館訊，14：3(民國86年3月)：8。
- 註18 同註9，Ian Craib。
- 註19 Mike Freeman, "To see ourselves as others see us," *International Information and Library Review*, 28：2 (1996)：179.
- 註20 陳昭郎，傳播社會學(臺北市：黎明文化，民國81年)，頁110。

附錄：編碼表

由中央社新聞資料庫檢索出以「圖書館」為新聞標題的資料共計544則，每則新聞按其形式及內容主題，分別填入下表。每次填表前，參照編碼須知、類別代碼勘誤表順序填入。

甲、形式類目

形式類目包括總編號、日期、標題、類別代碼、重要性指標數字、新聞發生地區、圖書館類型等七項目。

- 一、總編號：□□□
- 二、日期：□□□□□□□□ (以西元記年，輸入如：19910131)
- 三、標題：
- 四、類別代碼：□□ (詳見中央社分類代碼說明)
- 五、重要性指標數字：□
- 六、新聞發生地區：

() 國內

1. 臺北市 2. 臺北縣 3. 宜蘭縣 4. 基隆市 5. 桃園縣 6. 新竹市 7. 新竹縣 8. 苗栗縣 9. 臺中市 10. 臺中縣 11. 彰化縣 12. 南投縣 13. 雲林縣 14. 嘉義市 15. 嘉義縣 16. 臺南市 17. 臺南縣 18. 高雄市 19. 高雄縣 20. 屏東縣 21. 澎湖縣 22. 花蓮縣 23. 臺東縣 24. 福建省金門縣 28. 跨縣市 29. 不適用(包括難以判斷、不涉及地點性質的新聞)

() 國外

30. 美加地區 31. 英國 32. 日本 33. 其他國外地區

() 大陸

39. 大陸

七、新聞報導哪一類型圖書館？

1. 國家圖書館 2. 公共圖書館 3. 大專校院圖書館 4. 中小學圖書館 5. 專門圖書館 9. 未指定類型 (或一類以上)

乙、主題類目

本主題類目參考賴永祥第7版《中國圖書分類法》圖書館學總論作為基礎架構，並根據實際新聞內容發展而成。本編碼表將圖書館對外開放的交流活動、一般民眾接觸可及、可觀察者歸入「外部形象」；相對地，隱藏於圖書館內部的組織運作與業務分組則入「內部營運」。屬於「外部形象」包括100-600類：圖書館建築、圖書館設備、圖書館界學術活動、圖書館推廣活動、圖書館與其他單位、圖書館概況等大類；而「內部形象」則為700-800類：圖書館行政、圖書館業務。本表共區分八大類，次類目計55種。詳見下表。

主題類目表			
類號	類目名稱	類號	類目名稱
100	圖書館建築	426	親子活動
110	圖書館(室)籌設	430	巡迴書車
120	圖書館(室)落成	440	義工召募
130	整建裝修、重新啓用	450	社區服務
140	公共安全		
		外部 形 象	500 圖書館與其他單位
200	圖書館設備	510	政府(母機構)
210	資訊系統	511	褒獎表揚
211	圖書館自動化系統	512	處罰懲戒
212	館際合作	520	企業
212.1	館際互借	530	公眾人物與圖書館
212.2	合作編目		
212.3	合作採訪	600	圖書館概況
212.4	互惠閱覽		
212.5	合作典藏	700	圖書館行政
213	資訊檢索系統	710	組織
外部 形 象	214 數位圖書館	720	人事
300	圖書館學術活動	730	經費
310	學術會議	740	法規
320	專業性研究報告	741	圖書館法
		742	出版品呈繳制度
		743	著作權法
400	圖書館推廣活動	750	館員
410	宣傳；公共關係		
411	圖書館出版品	內部 營 運	800 圖書館業務
412	館慶活動	810	技術服務部門
413	圖書館週	811	圖書採訪
		811.1	圖書文物捐贈
420	各項活動		
421	讀書會	812	編目服務
422	展覽會	813	典藏
423	講(研)習會(班)	820	讀者服務部門
423.1	一般主題	821	參考服務
423.2	圖書館利用講習	822	閱覽流通
424	電影會	822.1	開館日期及時間
425	音樂會	822.2	圖書典藏問題

Exploring Images of Taiwan's Libraries from the Perspectives of Symbolic Interactionism: A Content Analysis Approach

Jui-Wen Chen

Lecturer
Department of Literature & Graphic Communication
Toko University
Jia-yi, Taiwan, R.O.C.

Abstract

This paper investigated the modern image of libraries with qualitative content analysis. In addition to the figure data being obtained from the content analysis for use in the background discussion and interpreted with Symbolic Interactionism approach. Two types of research results including descriptive and interpretative were obtained. Descriptive results indicated that 60.1% of library news of the Central News Agency was collected under the general culture and education category; 90% of library news was "secondary news"; 71.88% of library news focused on local libraries; and 37.32% of reported libraries were public libraries. In subject of library news, most news reported the extension works of library, which was the external image of libraries. Interpretive results presented that Library Extension Work with unclear focus could not clarify the mission of libraries; the higher media concern of book donation singularized the function of cultural diplomacy; and the actualization of the library functions to mediate the dialog between libraries and media would be the only way to bridge the identification gap between both.

Keywords : *Library's image; Public relation of library; Symbolic interactionism*