



➤ 透過不斷地宣講與置入性行銷的教學模式，讓理論變成行為習慣以後，才會被落實到習慣領域裡，形成一種文化。

臺師大不自限於象牙塔

學用合一 圖資學理到實務完美接軌

文／潘云薇 圖／國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所提供

圖書館理論與實務要接軌，圖書館員必須清楚知道自己為何而戰，才能真正落實理論的實踐。

圖書館是一個成長的有機體，在持續變動的時代中，必須與時俱進不斷地與外在環境互動，配合社會的實際需要，以求自我的調整與適切的應變。凡事都有原理，在圖書館發展創新變革的過程中，若對理論不夠了解，或缺乏理論視野，改革恐流於曇花一現、煙花一場；反之，若缺少對實務與現場的了解，理論可能流於夢想。理論與實務具有相互支援的關係，彼此必須緊密的結合，才能解決問題，使圖書館教育和實踐有創新發展。

然而，什麼是圖書館的理論與實務？理論與實務教學並重的國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所（以下簡稱臺師大圖資所）所長吳美美教授表示，實務問的是WHAT和HOW，理論問的是WHY。所謂實務，是指實際上在實踐工作，需要的工作程序和經驗，例如分類編目、採訪、讀者服務等；理論則是窮究「為什麼」，在圖書資訊學理論可以從兩個方面來了解，一個是對工作有實質幫助的工作或實務理論，另一個是從事研究時相關的研究理論。



➤ 臺師大圖資所邀請 SOIS UMM Interim Dean Dr. Wooseob Jeong 前來學校演講，以促進國際交流的機會。

了解工作理論 有助於實踐

吳美美以圖書館的館藏發展為例指出，圖書館學中，館藏發展的第一個理論就是「需求」和「價值」理論，採購圖書館館藏，究竟應該照顧讀者的閱讀需求和興趣，還是應該要採買可以藏諸名山的著作？曾經是館藏發展課必須討論的第一個議題。需求理論和價值理論哪一個比較重要？這個議題在1980年代的美國公共圖書館，曾經有很多文獻在探討需求理論與價值理論的問題。你認為有哪一方比較有理？可以不關照讀者需求嗎？或是可以完全不照顧館藏的品質嗎？從這個問題可以看出來，圖書館的經營，其實是需要能夠思辯、善於分析的圖書館員，而不是不分青紅皂白，從頭遵從一種規則到底的圖書館員。

圖書館員懂得善用理論來支持、實踐他們的實務工作，其實十分重要。需求跟價值，表面上是有爭議，但是在美國公共圖書館歷經多年的社會實踐後，證明彼此不是對立衝突，兩者可以尋求平衡，美國的公共圖書館是透過圖書館館藏發展委員會的組成，由社區的意見代表者，共同組成委員會來商討館藏平衡發展的走向。

許多人指出圖書館學沒有理論可言，但是有多少人注意館藏發展的需求和價值理論？吳美美指出，圖書館學域裡並不是沒有理論，只是理論有沒有被實際服務的人看見與應用，這是圖書資訊學教育要繼續努力宣講的。

又好比圖書資訊學必學的基礎理論——分類學。過去圖書館員受到的分類編目訓練，通常缺乏分類原理的學習和思辯，立刻就進入分類法的應用，以至於大部分的圖書館員只識得一兩種分類法，一聽到分類，就要將某書歸入某類，而沒有覺察可能有許多其他的分類體系。分類原來是人類天生的本

能，也是十分有趣的活動，如同大風吹遊戲，人人都會玩。分類事物的時候，需要學習有鑑別力的命名，多練習就會。檔案的命名應該要有鑑別性，例如寄信應徵工作，附檔簡歷，每份簡歷的命名都叫簡歷，幹練的選材者，就會選簡歷名稱有應徵者命名的那一份，那是一位受過鑑別力心智訓練的工作者。「檔案的命名必須要有鑑別度，才容易分辨不同屬性的檔案，」吳美美明確點出分類學的第一個理論。她認為，學生傳送論文、作業給教授時，郵件的命名和作業附檔的命名就是實務操作最好的練習。吳美美提醒學生從做中學，為了幫助老師收到信件知道是哪位同學的作業，在發送信件寄作業給老師的時候，檔案命名注意要有明確的主題名稱、姓名與日期，讓混雜在大水池中的所有學生的作業檔案，能夠注意檔名就是需要具鑑別度。

上述兩項都是屬於實務或工作理論，並不特別艱深難懂，也可以說是沒有被注意到的普通常識，沒有什麼特質，就是問「為什麼」要如此做而已。但這些重要的普通常識，是否能在圖書館專業文化中被深耕落實，是吳美美所關心的。她指出，圖書館的專業文化之所以還未能普及化，除了圖書館屬於小眾群體，不容易把文化行為傳播開來，主要是臺灣目前對於理論實踐的操作仍是過於疏忽，理論若沒有被確實執行出來，就只是條文罷了。雖然，行為的改變不見得能立即產生發酵效應，不過，吳美美相信，只要透過不斷地宣講與置入性行銷的教學指導方式，讓理論變成一種行為習慣，真正落



➤ 臺師大圖資所在暑假期間安排學生前往美國威斯康辛大學密爾瓦基分校 (UWM) 進行為期 2 個月的實習，以增進學生的國際視野。

實到習慣領域裡，就能形成一種專業的文化。

吳美美表示，「圖書館員必須知道自己為何而戰。」如果圖書館員了解理論所傳達出來的語言訊息，它們就會產生力量，讓圖書館員去實踐理論的內涵，她說：「理論與實務要接軌，圖書館員一定要做一個理論的實踐者。」

研究取向的理論 也有助於服務的實踐

除了實務理論，另外還有一種研究的理論，圖書館員要保有一顆懷疑的心，在工作或思維上要有問題意識，不斷問：「為什麼要這樣做？」圖書館員必須具備實際上操作研究的能力與訓練，不只是學術圖書館員需要，即便是公共圖書館的館員也是如此。

吳美美表示，學術圖書館員透過自己實際進行研究的操作與經驗，可以了解研究者是如何去收集資訊，收集資訊的過程中又會碰到哪些困難，即便是選一個關鍵詞，要如何選擇，才能找到研究所需要的資訊，這是非常重要的觀念。學術圖書館員如果沒有實際研究的經歷，在指導讀者使用資料庫搜尋

資訊或使用書目管理系統，通常也只能照本宣科，比較不能切中讀者的學習需求。所以，當自己也成為研究者時，才能了解每個階段所經歷的問題，以及有哪些問題會是需要圖書館協助的地方，而這個理論稱為資訊搜尋過程模式 (information search process，以下簡稱 ISP)。

ISP 是從認知的觀點來分析人類的資訊搜尋過程，資訊搜尋是一種建構的過程，可分為 6 個階段，從開始、選擇、探索、形成、收集到呈現。每個階段的活動，包括情感上的感覺、認知上的思維以及身體上的行動。學術圖書館員透過對 ISP 的理解和實際的經驗，就會對資訊搜尋過程模式的理論有所理解，對讀者找資料，在不同的階段會有不同的苦惱，就很容易理解和掌握，給予適切的協助。而公共圖書館員，也需要這樣的操作經驗，譬如說，電子書的借閱，館員如果沒有實際去閱讀電子書，或比讀者更少接觸電子書，圖書館提供電子書借閱的服務，就會流於例行性的事物，無法實際幫助讀者解決心智上的需要。

觀察學生原型性格 因材施教

因此，要讓理論與實務並重發展，在正規教育上，吳美美通常一開始會先採取開放的教學模式，讓學生自由發揮，同時觀察學生的原型性格，再設法讓原型擴大發展或是改變原型。她舉例，曾有個性害羞的學生，誤以為自己不愛說話，適合勝任圖書館員這份職業，但吳美美指出，圖書館員是扮演捍衛人類知識發展的角色，讀者、知識與科技，是圖書館服務的三大元素，理論告訴圖書館員必須透過與讀者的人際互動，來傳播、應用知識與科技。於是，她認為可以嘗試調整學生安靜寡言的原型性格，讓學生著



➤ 臺師大圖資所透過僑校服務實習，讓學生將所學運用在實務工作上。

手訪談法的論文研究，透過與至少30位受訪者的採訪過程，訓練學生的說話溝通能力，使其未來能將理論的內涵，實際運用在讀者服務上。吳美美打趣地說，教授就是要當惡師傅，讓學生面對自己不擅長的一面，在挫折中不斷碰撞、學習成長，若是鷹架搭建的太完美，學生順梯而上，沒有摸索的過程，無法完成自我。她舉最喜歡的幾本書之一，其中一本《寂靜的知識》就是講互相捉狹、彼此信賴、愛戴的師徒關係。

為了讓學生兼具獨立思考與具體實作的的能力，臺師大圖資所從2002年成立之初，就規劃0學分，讓學生分組進行實作計畫的學習傳統。同學們藉由計畫的完成過程，學會合作，並建立同學間的革命情感，工作經驗和能力都明顯提升。這個實作計畫從國內的規模，一直演進到東南亞僑教海外圖書館志工和歐美的學海實習，藉由實習課程，讓學生擴大經驗層面並增進國際視野，培育克服困難、獨立處事的能力；透過僑校的服務，幫助東南亞人力、資源不足的學校圖書館，進行圖書館人員培訓、圖書館推廣閱讀活動、建置圖書館網站等服務，未來也將進一步規劃閱讀素養與獲取資訊等相關培訓課程，以協助僑校提升閱讀風氣。吳美美說，臺師大圖資所希望培育熱忱、有創意、有能力、具有科技應用、國際視野、問題解決與社會服務實踐能力的圖書館員，好的年輕領導者，不是墨守成規的跟隨者，這很需要理論和實務兼備的培訓。

圖書館員繼續教育 不斷充電求知

原先受過完善的專業教育，若不能配合外在社會環境的變化而持續吸收新知，隨著時間的推進，圖書館員原有的專業學理知能

與實務實踐力，也會逐漸下降。吳美美表示，圖書館已由知識倉庫轉為知識應用的所在，科技發展也不斷刷新紀錄，圖書館員必須透過繼續教育，不斷學習晉升。她說，圖書館員可以參加專業圖書館學會的進修培訓課程，並藉由出國觀摩，到國外取經。吳美美舉例，在省立臺中圖書館（現為國立公共資訊圖書館）前館長程良雄的時代，程館長就曾首開風氣帶領許多第一線的圖書館工作夥伴到國外參訪公共圖書館，藉由出國的學習借鏡，館員可以把國外良好的理論文化帶回臺灣來實踐。她認為，這樣的學習機會是實踐館員能力再造的最佳方式之一，不該中斷，例如：臺中市沙鹿區深波圖書館陳錫冬館長就透過該次的訪問，將起源於英國伯明罕「Bookstart閱讀起步走」，由沙鹿一個小地方的圖書館開始推行，演變成目前全國公共圖書館共襄盛舉的活動，就是一樁佳例。

吳美美表示，圖書館員跟學校老師都是社會上兩種知識傳播者的角色，學校老師是學校教育的老師，圖書館員則是終身教育的老師，身為知識的傳布者不能不走在知識前端。圖書館員需要豐厚的學習資源，不斷持續充實自我，才能真正落實理論的實踐。她也指出：「臺灣圖書館員薪資少，職等低，要他們做這麼多厲害的事情，是不太平衡的。」不過，身為夢想主義者的吳美美認為，這樣的困境並不是無法解決，一方面圖書館員必須透過彼此激勵的方式，發揮阿Q精神，來完成理想的實踐；另一方面仍要經由專業圖書館學會的影響力，去不斷呼籲政府，圖書館員是社會的老師，不該虧待他們，圖書館員也需要澆水灌溉，才會開出燦爛的花朵。☉