

## 參與公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會心得

俞維濤 / 國立台中圖書館輔導員

我參與「公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會」之工作已有多多年，雖然參與這項工作，需在現職工作外付出額外的心力與時間。但是，每當看到一個個縣市圖書館系統逐漸建立起來，就覺得相當欣慰，也深覺自己這些付出是很有意義的。在參與委員會的工作中，因為接觸比較多的部份是圖書館自動化計畫書之審查及訪視輔導活動之參與，在這兩個層面上也有較多的感想。

### 計劃審查：雖是管制，也是一種幫助

審查各縣市文化局自動化計劃是個吃力不討好的工作。除了需要花很多時間來看每個單位送來的計劃書，而寫下的意見又很容易讓受審單位感覺到是「刻意刁難」。其實，委員們的嚴格的審查都是為了讓縣市圖書館系統能建置得更完善一點。這是在審查階段時受審單位不容易體會到的，往往要等到該縣市的系統建置完成後，受審單位才會逐漸了解。

在協助各縣市建置自動化之過程中，我發現許多單位常會有的迷思就是：「買了電腦就是已經自動化了！能夠上網就是完成自動化連線作業了！」事實上，買電腦設備或接上網路只是自動化的開始，要提供民眾真正便捷的服務，還需要更多籌劃與推動。並不是辦完自動化系統的招標與驗收完成，就認為這項任務已經完成了！例如，一證通用、館際互借、合作編目等整合性的服務，並非有了電腦或網路才可以做，反而是這些服務是需要有自動化系統及網路來配合，才會做得更有效率。因此，如何運用電腦及網路來提昇讀者服務的後續工作，需要靠每個縣市圖書館共同去努力，委員會在這方面還不一定能使得上力呢！

除此之外，我發現各縣市自動化系統建立之後，在尚未規劃如何因應自動化系統之上線來調整現有的作業方式，而且還立即提供電腦給民眾上網際網路。事實上，上網服務更具挑戰性的服務，如果沒有完善的規劃，很容易淪為讀者用來網路交談、收發 E-mail 等私人用途的工具。如果圖書館要提供上網查詢之服務，首先館員需做相當程度的培訓，否則館員也會像讀者上網查詢一樣，如大海撈針一般，無法真正的協助讀者。上網查詢資料雖然便利，但是要從網路上找到資料需要的資料卻不是一件容易的事。除非受過相當程度的專業訓練，否則館員是無法提供給民眾紮實滿意的資訊服務。

### 訪視輔導：訪視是鼓勵及肯定，輔導並非指導

在參加過多次訪視輔導活動之後，我逐漸發現訪視活動真是個可以激勵基層圖書館從業人員的士氣的一種活動。圖書館是個服務性的行業，平常就很需要時時地被鼓勵及肯定。如果沒有持續的激勵，圖書館從業人員便會逐漸失去以服務為目標的態度，相對的在服務民眾工作上就會大打折扣。

在幾次輔導的經驗中，我發現提供建設性的建議，進而幫助基層圖書館改變經營的理念與觀念，是最有幫助的。因此，我覺得輔導的目的應該著重在引導其看到經營圖書館方向上，不需要直接告知他們該做些什麼？

從幾次訪視活動中的問題與檢討的座談會中，我注意到許多文化局圖書館及鄉鎮圖書館所提出的問題，歸納起來看，有關資訊及網路方面的問題倒是不多，反而問的多數是經費不足或專業人力缺乏這兩類問題。表面上看來好像經費與人力之不足是基層公共圖書館最大的問題。但是，如果更深入的探討為什麼這兩類問題會不斷的被提出，是可以發現真正的問題，並不是在「沒有人或沒有錢」上！因為，許多基層的圖書館都有一些錯覺，以為錢多或人多，事情才可做得更好！事實上，大多數的圖書館都忽略了一個觀念：「有多少資源，做多少事」。一個圖書館的經營是可大可小的，大的圖書館不一定就能經營的比較好！小的圖書館也可以有小規模的經營方式。重點是圖書館如何在有限的資源下能提供更好的服務。館際合作及館際互借就是在資源有限的情況下發展出來的一種圖書館經營機制。像這一類問題的澄清，是可以在訪視輔導的活動當中，透過經驗交流與分享，找到更有前瞻性的經營方向。

## 結語

資訊網路輔導諮詢委員會目前階段任務已經告一段落，這樣一個走了幾年的委員會是到了需解散的時候了。不過，這個委員會所走過的經驗，將會流傳下來，使未來公共圖書館的發展獲得更多啟示。台灣的公共圖書館因為體制上的缺憾，從上到下無法歸屬於同一體系。在此窘境下，能夠建置以縣市為單位之自動化整合系統，實屬不易，這應該多虧了有這個委員會在幕後推動。不過，未來公共圖書館還有很長的路要走，實在還需要有像「資訊網路輔導諮詢委員會」這樣的團隊給予基層圖書館實質上的協助。希望在公共圖書館體制尚未改善前，主管單位能夠繼續幫助建立這樣的委員會來協助全國公共圖書館，這將會是全國民眾之一項重要的福祉。