

# 網路時代公共圖書館的資訊服務

陳 昭 珍

輔仁大學圖書資訊學系副教授

## The Information Services of Public Libraries in Network Age

Chao-Chen Chen

### Abstract

The information services of public libraries, with their wide readership, have to face directly the challenge of our rapidly changing society. Nowadays, due to the impact of information technology, public libraries await a transformation. In this article, the new challenges which public libraries are now facing are analyzed via the transition of time, the changing characteristics of readers and the multiplicity of access channels to informations. We describe the new appearance of public libraries in the network age in terms of their new roles, new services, new resources and new systems.

**關鍵詞：**公共圖書館、網路時代、資訊服務、網路系統、公共圖書館自動化

## 壹、前 言

一國之圖書館事業，若只是學術圖書館、專門圖書館做的好，都算不得什麼，因為這些機構的讀者資訊需求本來就較強烈；但如果公共圖書館這一環沒有做好，可以說該國之圖書館事業尚未有健全的發展。公共圖書館是一國圖書館事業發達與否的重要指標，也是該國文化、教育、社會、經濟等，是否平衡發展的重要指標。然而公共圖書館的經營也是所有的圖書館類型中難度最高的，因為它的讀者群最廣、最難掌握、程度不一，它

的服務與活動最多元，它的館藏較一般性，所以同性質的競爭機構多；公共圖書館的資訊服務原本就是很具挑戰性的工作，而今又面臨資訊科技等因素的衝擊，而亟待轉型。是故，公共圖書館應如何面對新時代的需求，從困境中破繭而出，亟待有志之士之共同努力。本文試由時代變遷、讀者特性的改變、資訊管道多元等角度分析公共圖書館的新挑戰，並以新角色、新服務、新資源、新系統說明公共圖書館在網路時代的新面貌。

## 貳、公共圖書館的新挑戰

公共圖書館是為社會大眾而存在，其經營也必需掌握社會之變遷，我們觀察到公共圖書館的服務環境面臨四項重要的挑戰：一、資訊時代的來臨；二、使用者特性的改變；三、資訊管道多元化；四、城鄉差距大。茲就這四項挑戰詳細說明如下：

### 一、資訊時代的來臨

電腦與網路的普及使得社會的生活模式、產業結構、資訊傳輸等有了結構性的改變，社會學家以資訊社會等新名詞，宣告一新社會已來臨。而為因應資訊社會的各種衝擊，各國政府也都亟謀對策，希望自己的國家能順應資訊社會之發展趨勢，提昇競爭力，使國家立於不敗之地。其中最主要的對策，就是所謂的NII--國家資訊基礎建設計劃。國家資訊基礎建設簡單而言即在整合資訊上、中、下游工業、開闢便利的資訊高速公路、強化並整合資訊應用環境，使得資訊的處理、取用、傳輸完全電子化，以增強國家的競爭力。

美國圖書館界因應此資訊社會需求，也重新檢討自己的服務目標，並提出兩千年資訊政策(Information 2000)，其中認為圖書館對社會有三個主要的責任。①

(一) 提昇民眾的讀寫能力：讀、寫能力，是一切能力的基礎。

(二) 提昇生產力：若民眾具備吸收新知的能力，就能在其工作崗位上面對新科技的挑戰，配合時代的進步，提昇整體生產力。

(三) 提昇民主素養：在美國的資訊基礎建設中，他們堅持公共圖書館是國家的民主代理機構。換言之，公共圖書館所要傳達的理念是民眾能自由、平等的取用資訊，此乃公共圖書館和其他機構不同之處。譬如：我們也可以在書店買資訊，但書店為何無法取代公共圖書館呢？因為只有有錢人、能買得起書的人才會在書店買資訊；為什麼我們不用學校來取代公共圖書館呢？因為大多數的人最後都會離開學校，而公共圖書館卻是一個

終生學習的地方，且讀者在此不是被教育，而是自發性的學習。所以，唯有公共圖書館是以自由、民主、公平的方式提供讀者資訊服務。所以，它也是個提昇民主素養的地方，而國家民主素養之提昇，有助於人民能以公開、公正的心胸參與決策討論。

在新加坡，為因應政府所提出的IT-2000「智慧島」的理想，圖書館界對自己的角色及經營方式也提出下列變革：②

1. 從圖書館的管理者變成資訊提供者。
2. 由單一媒體，轉為多元媒體的提供。
3. 由自有館藏服務，轉為虛擬的館藏服務。
4. 從民眾走進圖書館要求服務，轉為圖書館主動提供民眾服務。
5. 由區域性存取變成全球性的存取。
6. 由內部服務延伸到外部服務：何謂外部服務？圖書館的參考服務主要是服務地區民眾，但上網路以後，其他地區的使用者可能會直接來尋求服務，本地的讀者也可能發e-mail給其他圖書館的服務人員，請求服務，所以各館的服務都會由內部延伸到外部服務。
7. 由適時性的服務，轉為即時性的服務。

## 二、讀者特性的改變

公共圖書館的讀者較多元，主要有學生、婦女、政府及機關單位人員、社區居民、老年人，及須特別照顧的殘障、聽障、盲胞等，每個人對資訊需求的層次都不同。歸納起來，公共圖書館讀者資訊需求可分成三種層次：

(一) 即時的需求：有些民眾主要是在工作、研究、讀書、報告、決策等方面有即時性需求，他們來找資訊的心情較為急迫。

(二) 自我成長上的需求：有些民眾在心靈、精神、終生學習方面，有自我成長的需求，他們的需求雖沒有那麼急迫，但較有整體性、系列性。

(三) 休閒需求：有些民眾之資訊須求較無具體的目標，未規劃閱讀方向，看到什麼，就隨意讀取什麼，主要目的是休閒。

此外，現在的讀者和以前比較起來，有下列幾個特性：

(一) 資訊需求殷切：不論在工作上、研究上、求學上或是休閒上都需資訊，整個社會各階層對資訊之需求較從前強烈、殷切。

(二) 資訊選擇負擔重：這是一個資訊氾濫的時代，時時刻刻都有資訊被製造出來，民眾要從資訊大海中汲取好的、有用的資訊，在時間、精力、能力上都是一大考驗與負擔。

(三) 普遍的資訊焦慮：所謂資訊焦慮，就是個人深深的感受到其所知道的，與應該知道的有很大的差距。所以，深覺跟不上別人，跟不上時代的腳步，因而，產生了許多挫折感。

(四) 忙碌且多元的生活模式：忙碌是現代人的特色與通病，忙碌使得讀者想充實知識，卻心有餘而力不足，試想，一般人，週一至週六均需工作且相當忙碌，請問他星期天最想要做的是什麼？多半是想在家裏睡個覺、休息、看報紙、看電視，和家人相聚、輕鬆的過個星期天，好去面對星期一忙碌的生活。少有人會趕到圖書館充電、汲取知識。

(五) 寧以金錢換取距離、時間：由於生活步調緊湊，所以一般人若需要資訊，寧願花錢去買、去租，也不會老遠跑到圖書館且還得等捷足先登者還回後再去借，或等待冗長的館際互借。

(六) 不喜歡受拘束：由於社會富裕，所以現代人對於生活機能品質要求較高，規定太多、太嚴肅、環境太差的公共圖書館，一定不受歡迎。

由上，我們可以得知，大多數的民眾都需要資訊，但什麼原因使得讀者不來公共圖書館找資訊呢？綜觀之，主要因素為：

(一) 距離：若公共圖書館之距離不適當，讀者就不會來，這與「忙碌」有關。若距離很近，那麼忙碌即不成問題，下班後可順道上公共圖書館去找書、借書。

(二) 時效性：忙碌的現代人若有資訊需求而須到圖書館尋求協助，但圖書館卻無法提供即時的服務，及最新的資訊，則此管道會逐漸被淘汰。

(三) 便利性：若公共圖書館設有層層關卡，服務態度不親切、不貼心、缺乏便利性，想借的書無法很快就借回家或兩個星期就要還書等，很快的，讀者也會放棄再到公共圖書館的想法。

(四) 舒適性：如果到公共圖書館，看到是一個遼闊的環境、開闊的視野、寧靜溫馨的氣氛，讓讀者有賓至如歸之感，則會吸引他們一再上門。

(五) 資訊不符所需：公共圖書館的資訊服務定位在那裡呢？它是一個提供知識的地方，還是一個提供資訊的地方？它是一個曲高和寡的知識殿堂、還是一個什麼資訊都有一點點的地方？它的資訊是否夠新、該有的是否夠全？它是否知道讀者預期的是什麼、及他們的那些期望落空？如果讀者要的資訊，公共圖書館無法提供，那他還浪費這個時間做什麼？

### 三、資訊管道多元化

在通訊發達的社會，資訊傳播的無孔不入與資訊內容的求新求變及精

美包裝，使得資訊收受人在資訊的獲取上顯得被動。換言之，不管他願不願意，每天一定會收到來自四面八方的資訊，也不管他多麼特立獨行，只要他願意對收到的資訊多看一眼、多聽一下，就多少會受到這些資訊的影響。因為資訊的獲得太容易了，也因為大部份的人只要開個門，或打開收音機、電視機，或上網路，訂期刊，資訊就源源而來，所以沒有需要去圖書館找資訊。相對之下，上圖書館求「知」，顯得有點太麻煩了，這是不可否認的事實，也是不容忽視的事實。

#### 四、城鄉差距大

城鄉差距大是臺灣社會發展中一個極大的問題，此一現象將使得文化失調問題越來越嚴重，也會使得文化發展困難重重。因為文化工作一定要奠基於本土才能茁壯，若「鄉土」變成「客旅」，則本土文化難以生根，文化建設也將淪為裝飾性、商業性的表演活動而已。我們的鄉鎮日益流失居民，亦如鄉鎮圖書館日益流失讀者，人人往外升學、就業，故鄉變他鄉，多數鄉村只剩下年長者在看守家園，誰會關心鄉鎮圖書館的發展？

### 叁、網路時代公共圖書館的資訊服務

從上述分析可以得知，資訊公平、免費與深入的取得，仍有賴公共圖書館的服務，但是公共圖書館的生存也受到網路時代的來臨、民眾生活模式的改變、資訊管道多元、及人性弱點等之衝擊，而面臨嚴厲的挑戰。所以公共圖書館在角色定位與服務型態的求新求變上，已是無可避免的趨勢。以下即由公共圖書館的任務與角色、公共圖書館的館藏發展與資訊服務政策、新時代的公共圖書館資訊系統及服務網、公共圖書館的新「館藏」等角度來說明公共圖書館的因應之道。

#### 一、公共圖書館的時代任務與角色

到底公共圖書館在資訊社會應扮演什麼角色？及如何扮演好這個角色呢？McClure等人認為公共圖書館在國家資訊基礎建設中可提供下列貢獻：

- (一) 訓練民眾使用資訊科技的能力。
- (二) 拓展社區民眾全球性的宏觀視野。
- (三) 促進地方經濟發展。
- (四) 強化地方教育基礎建設：圖書館與小學圖書館、學校圖書館來結合。當學生放學，或放寒、暑假，就可以到公共圖書館，平日公共圖書館的館藏也可彌補學校圖書館的不足之處。

(五) 引介新科技與新資訊。

(六) 結合社區其他機構的服務，創造地方整體建設效益：若地區內其他機構、工商團體均上網路，則公共圖書館應整合並提供這些資訊給民眾。

同時McClure等人也認為，公共圖書館在NII中應扮演的角色是：①

(一) 資訊及網路素養中心。

(二) 全球電子資訊中心。

(三) 和政府資訊聯結：未來政府資訊可自公共圖書館存取。

(四) 電子終生教育中心：提供一些電子教室與網路的設備，可以自我成長。

(五) 公共學習中心：即民眾可以在此練習一些電腦軟體，練習電腦相關架設與配備，培養資訊存取能力。

(六) 社區資訊的組織者與提供者：公共圖書館應有效率的提供社區資訊並組織社區資訊。

(七) 經濟發展中心：公共圖書館何以和經濟發展有關呢？其中方案之一是，如果網路上可提供社區求才、求職的資訊，或是社區相關之建設資訊，這對社區的經濟發展將有直接的幫助。

## 二、公共圖書館的館藏發展與資訊服務政策

認清公共圖書館在新時代的角色與任務後，下一步是該如何達成該任務，吾人認為其中應先考慮的是確定自己的館藏發展政策及資訊服務政策。在傳統圖書館的服務中，館藏發展政策是不可或缺的，此政策最主要在決定應發展那些館藏及如何發展館藏。但在網路時代，公共圖書館除需有館藏發展政策外，還應發展資訊服務政策。所謂資訊服務政策，乃除了傳統的服務以外，在網路時代，公共圖書館應考慮是否應提供下列服務：

(一) 是否應提供整合性目錄服務？

(二) 是否應整合所有資源？

(三) 是否應扮演資訊素養、電腦素養、網路素養等訓練者角色？

(四) 是否應和別的圖書館合作、分享？

(五) 是否要與其他資訊傳輸管道競爭？如何競爭？

若我們決定提供這些服務，則應繼續思考，應做那些人員訓練？優先順序是什麼？需花多少經費？做到什麼程度？

筆者認為在目前與未來之社會環境中，公共圖書館應以下列服務重新出發：

(一) 網路化的流通服務

- (二) 網路化的書目查尋服務
- (三) 網路化的參考服務
- (四) 網路化的視聽與文獻傳遞服務
- (五) 網路化的資訊利用教育
- (六) 網路化的資訊科技教育
- (七) 地方文獻建立與提供者
- (八) 文化活動推廣服務
- (九) 地方訊息交換與討論站
- (十) 電子城市資訊起站

### 三、新時代的公共圖書館資訊系統

工欲善其事必先利其器，網路時代的圖書館服務若無符合時代需求的資訊系統，終難達成目標。國內公共圖書館近幾年來大都已自動化，但其功能主要停留在單館的採訪、編目、及借還書服務上，不但無法和其他館進行合作編目、合作閱覽、合作發展館藏，也無法讓讀者從圖書館進入網際網路的廣大世界，且外界除非親自到圖書館來，否則也無從得知圖書館的館藏、服務、活動，換言之，雖然圖書館曾花費人力、經費進行自動化，但在網路時代，這樣的圖書館卻算是缺席的。

有鑑於此，臺灣省教育廳乃成立「臺灣省公共圖書館自動化暨網路諮詢委員會」，整體規畫新一代的公共圖書館自動化發展方向，免得仍以各自發展、無法連線、無法合作的模式繼續進行下去，使得臺灣的公共圖書館自動化仍停留在與世隔絕的時代，以下即就該委員會之規畫理念說明之。

#### (一) 臺灣省公共圖書館自動化與網路系統規劃目標

在網路時代重新規畫公共圖書館自動化與網路系統，需具時代性及前瞻性。所以臺灣省公共圖書館自動化與網路諮詢委員會規畫之公共圖書館資訊網建立之目標在於：

1. 配合國家資訊基礎建設(NII)之發展，建立臺灣省公共圖書館資訊網路。
2. 建立全省鄉鎮及縣市立文化中心圖書館自動化及網路資訊系統，以有效經營圖書館業務，便利民眾取用資訊。
3. 使全省各級公共圖書館皆成為網際網路資訊站，各地民眾得由此進入全球資訊網。
4. 使全省圖書資訊館藏得以被有效的查尋利用，並能進行各種館際合作。

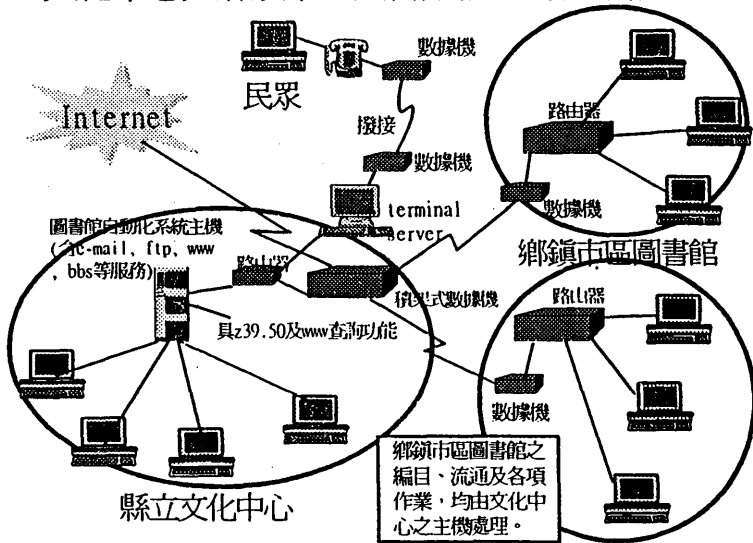
5.各縣市文化中心得以利用電腦及網路設備建立特色電子文獻。

(二) 公共圖書館自動化與網路系統架構

在上述目標下，同時也配合教育部「加強公共圖書館三年發展計畫」之構想，該委員會對於公共圖書館之自動化與網路架構主要可以下圖表示

⑥

文化中心與鄉鎮市區圖書館網路連結架構



網路化的資訊服務已是大勢所趨，但很多鄉鎮圖書館尚停留在連專人管理都不可得的階段，有些由鄉公所職員兼任、有些由工友看館，好一點的是有非專業館員，在人手不足、專業知識不足，但又希望新花下去的錢有前瞻性，希望鄉村也能享受網路化的資訊服務的情況下，由文化中心統籌規畫整個縣市的自動化系統是較合理的做法。所以上述架構之精神主要為：

- 1.以文化中心為統籌規畫及執行單位，整體性的規畫全縣市之資訊系統。
- 2.全縣市只購買一套圖書館自動化系統，鄉鎮圖書館視作文化中心之分館，以整合全縣市之資源，便於館際互借、合作編目、合作閱覽、合作建立地方文獻等。鄉鎮透過連線方式，可處理各自的



採訪、流通等業務。

- 3.系統提供Webpac, Z39.50等查尋介面。
- 4.縣市以外之系統為分散式架構。
- 5.各縣市文化中心往上連結公共圖書館北、中、南三區域書目資訊中心, 成為各區域中心之支點, 以便進行各區域資訊服務之整合與合作。
- 6.北、中、南三區域書目中心再往上連結國家圖書館書目中心, 以便進行全國圖書資訊之書目控制與合作編目等業務。
- 7.此系統除了提供圖書館原有的資訊查尋、流通等服務外, 它還應提供網際網路基本的服務, 如ftp,e-mail,BBS,WWW等。

### (三) 基本的標準

在上述架構中, 系統必須要滿足下列基本標準, 作為合作之基礎:

- 1.書目交換格式: ISO-2709標準。
- 2.書目記錄格式: 中國機讀編目格式。
- 3.字碼: 系統需能處理CCCII交換碼。
- 4.網路通訊協定: TCP/IP。
- 5.查尋及檢索介面: Webpac、Z39.50標準。

### (四) 執行現況

由於臺灣省教育廳全力的支持, 目前全省公共圖書館已全力朝此目標與架構進行, 其中臺南、高雄、新竹、屏東、嘉義等文化中心均已通過規畫書審查, 雲林文化中心也已完成規畫書, 送委員會審查中。雖然目前受到業務由省教育廳移轉到新成立的省文化處之影響, 而稍有延誤, 但教育廳表示此業務的持續推動是既定的政策。若公共圖書館能照此計畫實施, 我們相信臺灣的公共圖書館事業將會有一番新氣象。

## 四、公共圖書館的新「館藏」

新時代的公共圖書館, 除應蒐集紙本文獻、視聽資訊外, 更應將下列資訊整合到館藏或服務中:

### (一) 光碟資訊

光碟資訊是電子資訊中重要的一環, 目前已相當普及, 未來無論在資料的內容或光碟技術的發展上, 將會更豐富。但目前光碟因出版單位不同, 所以檢索的軟體也不同。而且有的只能在單機上使用, 有的網路版只能放在Novell網路上, 有的則可以整合到圖書館的資訊庫, 讓使用者透過Internet來查訊。這些不同的作法, 除非有經驗、有強烈需求的讀者, 才會有耐心一一挖寶, 否則多半是看到什麼就用什麼, 其他不明顯的、要換

機器或要特別詢問的，可能就乏人問津了。所以如何將豐富的光碟資訊呈現在使用者眼前，讓他們一一受到這些新資訊的吸引，且可以單一介面做整合性的查尋，是公共圖書館在館藏上應突破的。

## (二) 地方資訊

有些文化中心早已對地方文藝資料的蒐集相當用心，吾人認為未來在各館的Homepage上，應該將這些特色特別呈現出來，使地方文物得以被重視、被認識也被保存。這些地方資訊包括：

- 1.地方文獻、文物與人物。
- 2.地方政府機構的服務：讓民眾瞭解政府機構提供有那些服務。
- 3.地方活動：讓地方民眾、全國全球民眾知道地方上有那些活動。
- 4.地方風情：讓外地人知道本地風情，做為觀光旅行的參考。
- 5.地方學校。
- 6.地方求才與求職。
- 7.活動與服務：圖書館的導覽系統、書目介紹、推廣活動、小博士信箱、讀書會等。

## (三) 網路資源

網路資源很多，可是吾人認為公共圖書館蒐集的資源和一般學校圖書館、機關圖書館及學術圖書館是不一樣的，Internet剛開始發展出來時，其目標是在學術研究上，很多公共圖書館在利用Internet時，都參考學術圖書館的應用模式，這是錯誤的方向，公共圖書館應該思考本身需要的資源。吾人認為公共圖書館應在其Homepage上整理下列資源，供讀者直接使用或連結：

- 1.地方發展相關之主題資源。
- 2.網路即時性的參考工具。
- 3.政府機關之公共資訊。
- 4.相關圖書館：公共圖書館尤應蒐集其他公共圖書館及兒童圖書館之資源。
- 5.兒童文學及兒童適用之優良game軟體評鑑及免費的game之蒐集站。
- 6.電子期刊等線上資料庫：有很多電子期刊現在都是用網路的方式來存取。
- 7.社區內醫療、交通、購物、納稅、戶政等機構之資訊站的連線。
- 8.相關文教機構及其資訊，如各地之博物館、美術館。
- 9.休閒旅遊資訊。

## 肆、當代公共圖書館館員應具備的知識與能力

我國公共圖書館在經營上困境甚多，而其中主要的有下列三項：

1. 經費及人員不足
2. 中央及地方主管的漠視
3. 館員的知識與能力不足

上述三項困境中，一、二項皆有待從行政管道上假以時日慢慢解決，但第三項困境則須館員以迎接挑戰之決心，努力克服。傳統的圖書館自動化和網路化的圖書館自動化有很大的差別，所需具備的知識也多出很多。到底在網路時代，公共圖書館的館員應具備什麼能力，方能滿足資訊時代之需求呢？筆者認為至少應具備下列知識與能力：

### 一、圖書館自動化相關知識，含：

(一) 機讀格式：很多已自動化的公共圖書館，以前所用的系統以非MARC格式建檔，而今，若要建立一個合作、分享的書目資料庫，大多數的公共圖書館員皆需重新學機讀格式編目。

(二) 權威控制：若要提供品質較佳的資訊檢索，則應加上權威控制功能，這也是目前大多數的公共圖書館系統所沒有的功能。

(三) 新OPAC的設計觀念：傳統的OPAC只有提供圖書館的館藏目錄，但現在OPAC的範圍已經不一樣了，除了要提供本館及他館的館藏目錄，還必須能進入光碟網路查尋光碟資料庫，及提供圖書館其他服務的查尋（如導覽、書目指導、新書介紹、公用軟體服務、BBS站等）。此外，還應能由此介面進行網際網路，進入其他政府資訊服務、社教資訊服務、醫療資訊服務等系統。

(四) 參考服務網：參考服務以往在圖書館自動化系統裡面都是缺席的，但在網路上，除了有很多免費的參考工具書、百科全書等可使用外，還可與其他圖書館聯合，發展合作的參考服務網。此外，讀者若不願意親自到館詢問問題、也不想打電話，還有BBS這項選擇。BBS可說是傳統參考服務的新競爭者，很多人都喜以別名在上面發問及發表意見，而提供意見的熱心人士更是不少。不過，筆者認為圖書館也應成為BBS熱心的參與者，提供較有根據的答案。

(五) 採訪方面、期刊控制、管理等等。

圖書館自動化的相關知識包括標準、技術、作業流程及管理需求規劃。

### 二、網路基本概念與技術：網路的架設，還是需要專門的人才，但圖書館

員需具備基本的網路知識，才能靈活運用網路資訊，及有效率的管理維護網路系統。

- 三、**資料庫系統管理能力**：如關連式資料庫的概念、資料庫系統的評估能力、索引的製作、更新、資料庫的重組等能力都應具備。
- 四、**網路資源與利用技術**：學術網路不單只是WWW，它還有很多不同的資源需用到不同的技術，圖書館員應有全盤的了解與掌握。知道有那些資源、需用那些技術、需加裝那些軟體、知道如何有效的找尋資源。
- 五、**Wbe site設計與管理能力**：Homepage的設計不斷在改變，每半年就有很大的改變，所以Homepage的介面與技術，也須不斷的更新。
- 六、**電腦多媒體管理能力**：電腦多媒體資訊類型有文字、影像、聲音、動畫，每一種類型又有很多種資料格式，如文件資料格式HTML、SGML、ASCII、Postscript等；影像格式有bitmap、JPEG、gif等；聲音檔可能要安裝Real Audio軟體；動畫檔可能須加裝QuickTime軟體。這些知識與技術圖書館員都應該知道。
- 七、**電腦軟體基本能力**：一般的文書處理、試算表能力都要具備。
- 八、**讀者、社會、文化相關知識**：公共圖書館應對社區的讀者、社區整體意識型態、社區結構、社區發展，以及文化特色有相當的了解，才有可能抓住讀者的需求提供服務。

## 伍、結 語

公共圖書館是圖書館事業中最重要的一環，但也是較不被重視的一環。在各處的文化中心裡，圖書館的活動不如表演舞臺來得絢爛，而不受文化中心主任或地方首長的青睞。很多專業人員也寧選擇學校、學術圖書館服務，而不願意到公共圖書館，寧選擇大都會而不願意到鄉鎮圖書館。在人力、財力都不足的情況下，公共圖書館的發展確實有很大的困境。但是如何在困境中破繭而出？除了靠行政力量外，圖書館員本身的知能更為重要，當臺灣省教育廳、文化處願意以龐大的經費建置公共圖書館的資訊系統之際，我們實應拿出熱誠、虛心學習並全力以赴，願以此文與同道共勉。

## 附 註

- ① "Information 2000: Library and Information Services for the 21th Century," *The White House Conference on Library and Information Services*, 1991:10-12.
- ② Library 2000; Investing In A Learning Nation:Report of theLibrary 2000 Review Committee, *Ministry of Information andThe Art*, 1994, p.44.
- ③ McClure, Charles, R. Bertot, John Carol, & Beach board, John.C. "Enhancing the Role of Public Libraries in the National Informat in Infrastructre," *Public Libraries* (July/August, 1996):234.
- ④ ibid.
- ⑤ "臺灣省公共圖書館自動化及資訊網路規劃要點," 八十五年七月二日奉臺灣省政府教育廳八五教五字第七三一〇一號函核定。
- ⑥ 八十六年度圖書館自動化南區觀摩研討會研討手冊。臺灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會, 頁44。
- ⑦ 同註⑤。