

國際圖書館協會聯盟會長 Ellen R. Tise訪臺演講記要

劉藍玉 黃菁華

國家圖書館很榮幸邀請到本屆國際圖書館協會聯盟會長Ms. Ellen Tise來臺訪問6天（2011年4月21日至26日），訪臺期間，於臺灣大學文學院以「圖書館為成長發展的重要機構」（Libraries are Critical Institutions for Growth and Development）為題發表演講，並與國內圖資界師生及對圖書館事業有興趣的民眾，進行交流。以下為Tise會長演講內容記要。

一、圖書館為成長發展的重要機構

過去幾十年來，有關「資訊社會」（the information society）和「知識社會」（the knowledge society）的討論一直未曾稍歇。在資訊社會中，事半功倍的發展工具是資訊處理，也就是快速可靠的產生、轉換及檢索數據；在知識社會中，事半功倍的發展工具則是創造、流通和善用知識，也就是可以隨時隨地進行的虛擬處理過程。由此可知，資訊和知識的共生關係是社區、社會和國家成長發展的重要催化劑，而這種共生關係正是在快速變遷的數位時代中發展出來的，包括經濟、教育和學習、學術交流，以及資訊技術都在快速變遷中。

組織並傳播訊息是圖書館的核心業務，因此圖書館員肩負著國家成長發展的

責任。資訊、知識、成長、發展、創新、變革是交互相關的，事實上，創新的知識決定了成長發展的步伐，因此創新能力越強的國家，成長發展越快速，圖書館因為提供重要訊息，所以是國家成長發展的關鍵機構。

二、圖書館、知識與創新

創新是從知識和資訊的運作中產生，所以創新完全依賴知識和資訊，唯有源源不斷地汲取新知，才能持續創新。既然提供知識和訊息是圖書館的核心業務，圖書館必須被視為創新中心，並且是為社會國家成長發展提供服務的機構。

圖書館透過這樣的核心業務，為社會成長發展做出貢獻。在做出這些貢獻的同時，圖書館正面臨前所未有的社會和技術變革，因此他們也要透過前衛的服務，來對這些變革做出回應，也就是透過網際網路，讓自己無所不在、無時不在。正是因為圖書館員和圖書館因勢利導，利用資訊無所不在的特質，並且率先採用相關新技術，讓知識與訊息唾手可得，間接促進了創新。

臺灣的圖書館已善用科技，讓自己在國家社會發展上扮演重要的角色。資訊和通信技術的快速發展，特別是網際網路的出現，正在逐漸更新人類生活的每個層面，由於臺灣圖書館善於運用科技，因此臺灣人民也能充分利用知識，進而促進了國家的成長發展。

三、擴大創新的概念

聯合國教科文組織的報告表示「除非成爲一種文化，否則創新本身沒有意義。如同拼圖一般，單獨一塊拼圖是沒有意義的，必須用所有單片的拼圖拼成一幅完整的圖案，意義才會浮現。」創新是新概念的實現，這種概念是個人在變動的環境中，與他人互動完成的；它可能是從舊想法重組而來，也可能是挑戰現有秩序、常規的架構，或是諸多個體參與其中的新方法。

新概念的產生可以擴大到與「知識創新」的概念結合，對卓越的企業而言，知識創新可以用來開發新商品和新服務，國家的經濟活力和社會發展，也需要靠知識創新。由此可知，知識創新就是知識衍生與利用的過程，以及其對成長發展的後續影響。

除非放在文化脈絡下，並且可以為社會帶來價值，否則創新是沒有意義的。社會的價值則必須透過新的互動和新的伙伴關係，在「創新社群」中扮演不同的角色，才能突顯出來。「創新社群」是一種新的服務模式和想法，以「使用者」為中心，以「創新」為主軸，「社群」則是運作和表現的形式。

四、創新社群

無所不在的知識必須被視為創新社群的一部份，不但沒有地理障礙，還可以促進成員間的互動。圖書館身處其間，必須更注意使用者在特殊的狀態和環境中的需求，並主動根據使用者的需求和行為設計服務、開發系統，而不應固守被動的角色。

圖書館的典範必須從單純提供訊息、服務以及實質空間，轉變為積極參與知識學習與創造的過程。圖書館因此需要透過數位及網路環境，在使用者之間以及使用者與圖書館間，建立起良好的關係以及通暢的溝通機制。

創新社群尋求與圖書館不同專業間的合作，希望使用者的合作學習和研究需求都能得到支援，同時鼓勵使用者和圖書館員共建共享訊息資源和環境。支持創新社群的另一項重要原則就是積極成長，圖書館需要透過強化經營機制，來發展積極創新和分享服務。另外，創新社群也需要圖書館和使用者互相督促，並在互動過程中不斷成長、進步。

由前所述的創新社群基本概念中，可以看出創新、圖書館和知識與訊息之間交織而成的三部曲關係。創新仰賴無間且無阻的攝取知識和訊息，而知識與訊息的獲取又是為了開發創新的終端產品。身為成長發展的推手，圖書館必須更前瞻、積極主動為創新社群做出貢獻，而資訊技術則保證了訊息無遠弗屆的供應。

五、圖書館和創新服務

圖書館必須提供創新的服務和作業流程，才能讓使用者發現我們的不同，這也是創新的基礎。圖書館能適切反映出社會變遷，符合使用者需求，才能吸引資源和人才為創新和發展做出貢獻。因此，圖書館率先採用新技術，獲取、整理和傳播訊息，除了採用網傳播數位資訊，近年來也利用移動通信設備傳送訊息。圖書館為民衆提供網路資訊檢索的服務，遠遠早於時下流行的網咖服務。

如果圖書館能結合無線網路和各式各樣的設備（像是iTouch/ iPod/ iPhone手機），就能增強虛擬存取的服務，何需再提供不能移動的檢索台。在中國，數位圖書館已廣為不同組織應用，為使用者提供大量訊息，透過不同資訊技術和知識網平台，中國的訊息和知識利用及開發標準，都已經大大的提昇，不但使用者增強了獲取知識的能力，也促進了整個社會的創新能量。

雖然網路打開了攝取知識的方便之門，但如何搜尋正確的資訊卻成了挑戰。圖書館員所擁有的技能、訓練和經驗，正能提昇民衆尋找正確資訊的數位技能，

因此可以將沒有搜尋技巧的「平民百姓」，訓練成創新社群中擁有高度數位搜尋技巧的訊息使用者。由此可知，圖書館已經從傳統的被動服務，轉變為積極參與創新社群的夥伴，透過純熟先進的網站互動，提供數位知識與訊息。

六、變動環境下的圖書館員

圖書館員的功能隨著大環境的變遷，處理的資訊量越來越大、獲得訊息的速度越來越快、需要確認分析連結的資訊越來越複雜，還要適應不斷推陳出新的技術，除了需要瞭解讀者的需求之外，還要注意經費的控管。圖書館員在資訊爆炸的時代中，必須扮演動態指導的角色，並可趁此時機，提高館員的重要性，成為「網路圖書館員」，甚至是網際網路上搜尋資訊的「網路資訊家」。數位時代是不是就不需要圖書館員了？就算人工智慧和網際脈絡發展得再強大，也需要圖書館員編纂和分類訊息的專業技術，並指引使用者如何檢索利用，才能快速獲取需要的訊息。

圖書館之所以能成功的組織訊息，正是因為我們早已建立處理知識和訊息的方法和高效標準。但是一旦「成功且有效的做事方式」被創造出來，即使環境發生重大改變，圖書館似乎也很難採用其他的做事方式。典範轉移一定會經歷不穩定的時期，創新其實就是干擾或觸犯過去成功慣例的新概念，圖書館要投身為創新社群的成員，為了最好的創新和發展，就必須能夠面對干擾。

創新與領導息息相關。創新所帶來的不穩定、暫失方向，以及個人產值的下降，都必須列入考慮，因此圖書館在樹立創新文化時，可以透過訓練開發、改造組織結構、精簡程序和重新分配資源，來成全創新文化。

七、結論

為了確保國家的成長和發展，圖書館責無旁貸，必須盡一切力量，確保知識與訊息的供應暢通無礙。身為成長發展重要的貢獻者，圖書館必須從安逸的角落走出來，為獲取知識和訊息奉獻最大的心力，帶動國家的成長和發展。