

## 21 世紀的圖書館樣貌（上）

駐波士頓辦事處教育組

1992 年，當 DePaul 大學啟用新的圖書館時，資訊的生態系統正面臨巨大的變化。網路成為主流，也因此，圖書館員提供資訊的角色正在崩解中。

25 年過去，DePaul 大學的 John T. Richardson 圖書館外觀看起來與過去無異，但當訪客穿過有著挑高天花板的走廊到一樓時，他們顯然進入了一個因應數位時代改造的空間。

一方面，大部分的書都已經從這個樓層移除。取而代之的是一個充滿著溫暖的光線及各種活動的寬敞空間。柔軟的椅子群聚排列在地板上，低聲的對話在空氣中滿溢。圖書館的一側有個櫃檯叫 Genius Squad Counter，讓學生尋求技術支援，還有一個學者實驗室(Scholar's Lab)，備有 42 吋顯示器和掃描機。在另一個角落有一個供校園團體使用的教室叫 Learning Commons，職前準備之夜的活動正要開始。有些學生正在敲著筆記型電腦上的鍵盤；其他人正在滑手機或與鄰座的人聊天。圖書館的這個區域是供人活動的地方，而不是擺放書籍的場所。

DePaul 大學圖書管理員 Scott Walter 說，過去圖書館裡有一道道的書牆阻擋了窗外的風景。這些書櫃足足有 7.5 英尺高。「在裝修過程中完全去除了。」

這個變化反映了網際網路如何顛覆長久以來圖書館存在的前提：書架上的書更多意味著讀者更容易獲得資訊。如今資訊只要按幾下滑鼠即可取得，圖書館勢必要創造出新的特別服務。在此前提之下，許多圖書館將重心從書本轉移到提供學生服務，把書移走，把空間留給學生，像是打造手做實驗室及小憩空間。

圖書館員的工作也在轉變中，在大學的需求不斷變動中找尋自己新的核心價值。雖然他們的工作重點依服務的單位而不同，大部份的圖書館員花比較少時間在處理紙本的館藏，花比較多時間教學生如何做研究與使用數位工具，也花比較多時間在處理電子資源，像是線上期刊與資料庫。DePaul 的圖書館就僱有「駐點維基專員」與「評估與行銷館員」。

這樣的趨勢已經被熟悉市場趨勢的教育機構納入考量，把一些圖書館的課程更名為資訊學或計算和信息學。DePaul 的圖書館就聘了

專精於學生參與、數據及數位服務的館員。

路易西安那州立大學的圖書館館長 Stanley Wilder 說，新的圖書館員仍需具備傳統技能，但在數位環境裡他們必須要做不同的工作，在圖書館重新定位自己的過程中，這些新的館員可以幫助他們的雇主「釐清 21 世紀的研究型圖書館的樣貌」。

五月下旬的一個下午，Christopher Parker 站在 DePaul 大學圖書館一樓的服務台，等待學生的詢問，在他頭頂上方有一個寫著「有研究問題請問我」的牌子。除了面對面的詢問，他開啟了線上即時通訊系統回答學生傳來的問題，也以電話回答詢問。他值班的 45 分鐘以來，接到的詢問都是與研究相關的。

但他與同事提供的協助不僅限在圖書館裡。透過預約的諮詢或課堂指導，圖書館員協助教職員及學生完成研究作業。在 2015-2016 學年，DePaul 的圖書館舉辦了 4,076 場的諮詢及 484 堂的指導課程，共有 11,899 個參與者。

除了這些館員親自指導的課程，這個圖書館的網站上也提供了多種教材。Parker 說，「我們以非常彈性的方式提供協助」。

譯稿人：何佩純 摘譯

資料來源：2017 年 7 月 2 日，高教紀事報