

圖書館資訊網路服務的建構與省思

The Infrastructure and Reconsideration of Library Information Network Services

程良雄

Liang-Hsiung Cheng

國立台中圖書館館長

Director ,

National Taichung Library

【摘要 Abstract】

資訊網路服務的發展，是國家競爭力的象徵，也是時代必然的趨勢。圖書館建構資訊網路宜做好先置作業，妥擬整體計畫，依讀者需求與館務發展目標充實設備，遴用適當人才，加強館員進修，克服困難、研究創新，講究合作共享，以提升服務品質。

The development of the information network service is the sign of a nation's competence and is also a trend of the era. It is crucial for the library to have good preparation and make an integrated plan in advance for implementing an information network system. The plan is based on patron's needs and the goal of the library development. The strategies are up-grading facilities, hiring qualified staff, training staff, overcoming problems, researching, creating, and sharing resources.

關鍵詞：圖書館、資訊、網路、圖書館服務

Keywords: Library, Information, Network, Library service.

壹、前言—網網相連

世界上各先進國家莫不重視各類各級圖書館的經營，將圖書館視為國家民族文化累積、傳承、創新與進步的關鍵所在。尤其近年來，資訊網路的成長與運用，更是國家競爭力的象徵，儼然成為時代必然的趨勢。如何了解民眾需求，以顧客導向，作為圖書資

訊服務重要考量；強調館員及讀者的資訊素養；運用電腦硬體與軟體進行建檔、查詢、流通、傳遞、通信，形成了自動化運作。對於資訊富有與貧窮(haves and have-nots)的差距，（註1）也因網網相連，期盼無遠弗屆而縮短了距離。

貳、凡事豫則立、不豫則廢

傳統的圖書館型態，已因科技發展，圖書資訊的暴增，逐漸自動化、網路化。進而形成所謂無牆圖書館(library without wall)、電子圖書館(electronic library)、數位化圖書館(digital library)、虛擬圖書館(virtual library)或玻璃牆圖書館(library with glass)（註2）。理論上，將來的圖書館任何資源都可供任何地方、任何時間、任何人使用，但事實上是否能達到此一理想或僅限於可看不可用，尚待印證。

無論如何，圖書館是一個服務的單位，走向以科技提升服務品質，勢在必行。然而圖書館的轉型，必須經歷一段艱辛路程，於是事前的先期作業與規劃工作，就顯得頗為重要。例如：

- （一）組成規劃小組(team)：由館內人員遴選具有相關學驗背景者組成小組或品管圈(quality control circle)，進行規劃、研議及品質管制工作。必要時可聘請學者專家擔任諮詢委員或顧問。此小組宜先調查研究讀者需求及圖書館的角色定位與目標任務。
- （二）訪問觀摩：上述小組率往規模較大或同級不同類型圖書館、資訊媒體單位參觀，了解該單位實況，並就需求性、功能性及經濟性等方面加以比較與考量，且可聽聽相關人員的意見及心得，作為規劃的參考，避免長期間的錯誤嘗試或閉門造車。
- （三）研訂計畫：以具有長遠性整體計畫為主，包括短程、中程及長程計畫。其內容包括：依據、目標、主辦單位、現況分析、需求類別及數量、經費概估、組織編制、人員訓練、執行進度及分工表、預期效益、評鑑方式及其他事項。凡是請求政府預算的編列或社會資源的支援，都要有詳實的計畫，方能取信於決策者並得以遵循執行。在計畫研討過程中，除了規劃小組成員外，宜聽取全館同仁意見，博採眾議並使之具有參與感，且應兼顧需求性及可行性，但未必採納所有意見。然而，為何如此裁決，應加以說明。

計畫擬訂後，宜請學者專家或諮詢委員審查，力求周延。如陳報上級主管機關，送請專業單位或權責人員審核，當更臻完備。以該有的要有，該節省的要節省為期盼原則，以符實際。

- （四）公開招標：本(88)年五月政府採購法（註3）施行以來，各項業務運作已具詳盡規範，且更為透明化，雖然部分條文逐漸解釋或檢討修正中，但承辦人員

對於法令規定要詳加研覽，隨時掌握釋義。

公務人員依法行政，理所當然，且受法律保障，避免不必要的困擾。任何採購案的招標方式，依規定分為公開招標、選擇性招標及限制性招標，得採上網公告週知，公平競爭，杜絕私相授受，遭人非議。一則節省公帑，再則心中坦蕩。然在激烈競爭中，難免因殺價而趨於薄利，容易造成得標廠商欠缺興趣，趨於敷衍。所以承辦單位必須對於需求的質量規範，應力求具體明確，嚴格把關—包括施工過程、驗收、館員訓練、保固、維修及售後服務等。

參、工欲善其事、必先利其器

依讀者與館員的需求及圖書館組織規模與任務，並參酌經費情況，以充分利用而不浪費為原則，進行充實設備。但必須考慮將來擴充的彈性需要。例如：

- (一) 選購電腦硬體及系統軟體時：宜先考慮系統的功能，再配以可容納性的適當硬體，避免任由軟體遷就硬體，且因電腦功能與類型日新月異，改進與成長變化迅速，而同類型的價格每年有愈趨降低的傾向，所以不必遽然購置數年後所需大型主機，以近年適用、然後逐漸升級擴充為原則。否則可能花了龐大經費購用後，經多年尚未發揮功能，就要被淘汰或更新。
- (二) 軟體方面：系統的開發或採購，宜考量本館服務項目及內部行政業務的配合，對於採訪、編目、流通、期刊管理、公用目錄查詢、參考諮詢及社區服務模組等，亦宜視實際需求與經費而決定輕重緩急。如系統採購包含使用者(user)數，則寧可一次購齊，避免日後因非增加不可，卻任由原得標廠商宰割，大力提升單價。又對於各模組或子系統與會計、出納的連結，亦宜併入考量，俾利有效控制流程，避免重複建檔，浪費人力及經費，且不致在聯繫與收支時效上脫節。
- (三) 考量各工作站的分散與集中處理的利弊：選購時對於中央處理機的速度、記憶體的大小、硬碟的容量、網路卡、顯示卡、音效及安全管制等項宜一併考慮；對於各網站的適當分佈，便利讀者與館員使用，或經由集中列印、管制某些不對外開放的服務項目，不容忽視。
- (四) 加強傳輸速度及網站的互動：網路配線務必列入整體規劃中，且在一次完成配線，避免分段分期搭接而影響連接網際網路的速度，或造成網路上的塞車；當然，日後可視實際情況，適時提升連接速度。至於網站的設立，要考量館員互動的需求，如每人或每組設立電子郵件信箱，公文處理傳遞，方便彼此聯繫溝通；對於讀者在辦公室或家中以連線或撥接方式可在網路上查閱

館藏狀況、館內活動訊息、預約借書、參考諮詢、參加推廣活動也可在線上報名，如此當可達到24小時全天候的服務了。當然，對於網頁上的資訊，必須隨時更新，並爭取時效，迅速公布。

- (五) 環境布置與安全措施：主機、電腦及其週邊設備宜加固定位置，避免震動移位或掉落；電線以密閉或隱藏式架設，避免線路裸露或碰觸；主機房及操作室地板墊高並預留通風口及維修通路，避免潮濕且方便維護；以透明式隔間，避免噪音又可使視野開闊；室內禁止堆積雜物、避免閒雜人員進出，嚴禁在室內進食餐點、吸菸；各項相關管理規則張貼在入口處；並對於非上班時間進出工作人員宜予紀錄，以明責任；在安全監控方面亦應予周延考量並切實執行。
- (六) 對廠商售後服務的要求：在招標及訂定契約前，對得標廠商的權責宜明訂於書面資料，俾利雙方遵循。例如交貨後的操作訓練，操作說明書的提供、保固責任、新增同級類設備的價格約定、維修費率及時限、更新或升級處理方式、標的物使用相關事項的諮詢解說等，力求權責明確，避免事後不必要的爭執。又在該系統使用者的聯誼協會，可定期聚會，分享使用心得，研商遇到困境時的因應對策，並與廠商取得密切聯繫，以期加強服務功能。

肆、助人為快樂之本

經規劃設計、標得所需電腦機具，充實了許多精良的設備後，面臨著「人」的關鍵因素。誰來使用？會不會操作？是否熟悉各項功能？故障時如何修復？如何應變？諸多問題往往困擾了許多工作同仁及讀者。固然採購單位必須購得性能優、型牌新、操作簡的設備，但要能夠充分有效的利用，才有意義。所以新購機具包括硬體及軟體都要安排妥善的訓練課程，使館員熟練運用，必要時並教導讀者如何使用。在教導過程中，館員自己也等於在複習，終因教學相長、熟能生巧，甚至成為熟練、精通的傑出館員，或圖書館專門技術人員，獲得同行的讚賞。至於年紀稍長同仁，亦不必畏懼，所謂「活到老、學到老」，祇要肯學、學以致用，當然也會運作無礙，且更受同仁與讀者敬佩。當然，機關首長慎選適當館員，遇職缺，最好能上網或經媒體宣導，以期優秀人才前來應徵，當可選到兼具才能與服務熱忱人員，並妥善安排職務，使能振奮而安於工作，發揮潛能，貢獻所學，亦極為重要。

無論新進人員或資深館員，務必進行職前訓練、在職進修及終身學習，不容置疑。對於新進人員應使之認識本機構的組織目標與功能，館員所扮演的重要角色，期望達成任務，挑戰應變能力，熟悉操作機器的方法並鼓勵不斷進修；對於資深館員亦須增進其工作所需的知識、分析及解決問題的技巧、積極的態度與和諧的氣氛，並切實力行。

(註4)

科技是否解決了圖書館的所有問題？美國圖書資訊學者藍凱斯特(F.W. Lancaster)持以保留看法，認為科技未能完全取代公共服務倫理；在網路或光碟資料庫(CD-ROM databases)的搜尋(searching)未必能找到(not finding)所有需求的資料；且在許許多多資料中需要品質過濾(quality filtering)，宛如篩選出小麥而拋棄谷殼(the wheat, not the chaff)；且期盼著在趨向無紙社會中，更需要溫馨的圖書館與熱心的館員，以提供面對面的個別服務。(註5)顯然，圖書館員不要妄自菲薄，即使科技發達至顛峰，不可能完全依賴自動化或網路資訊服務，而仍須具有專業素養的館員給予讀者必要的協助。

館員如何導正人生的價值觀？秉持為善助人最樂的胸襟，主動積極工作。當你在整架、搬書時，想到了這正是活動筋骨的運動；協助讀者找到了所需的一本書時，也就是完成了一件善事；指導一位陌生的讀者學會了上網查詢資料，就像老師看到學生獲得學習成就般，何等喜悅！館員天天在行善、時時在助人，能捨必得，永保年輕美麗。

伍、新、速、實、簡

圖書館資訊網路服務，應達到新、速、實、簡的品質標準，方能獲得使用者的認同，提高服務品質，促進讀者使用率，以期達成服務目標。

- (一) 更新：各圖書館的網上資料，無論是屬於自行建檔、自行開發或購置，都要適時更新，尤其新數據、新規定、新發現、新發明或新理論出現，宜儘速更新增刪，保持新鮮度，此項工作，最好能指定專人負責。
- (二) 速率：科技的應用，增進速度與效率，縮短運作時間。例如以往人工處理借還書，讀者必須填寫借書卡、館員要花時間審核，如今，以電腦自動化處理，讀碼器一刷，瞬間完成；過去查尋卡片目錄，逐卡翻閱，諸多不便，現在，使用關鍵詞或作者等在線上公用目錄查詢(OPAC)，即刻顯現，省時省事。
- (三) 實用：圖書館的館藏、資料庫或網路上的資訊都必須是正確、有用的，也就是具有高信度及高效度。信度高即可靠與真實有依據的；效度高即有效、可應用以解決問題。此等資料不重視形式或表面的裝飾與奇特，而是注重內容的真實、正確與有效的應用，並應誠實註明資料來源。
- (四) 簡化：資料的爆炸，數量多而品質參差不齊，且雜陳繽紛，幸可依需求類別篩選精華，且操作簡便，尤其遠距查詢與傳輸，實為讀者之福。惟操作說明宜力求簡要清晰，申請館際合作借閱或影印應再簡化手續，便利使用者付費及取用資料。至於館內技術服務分類、編目及讀者服務流通、諮詢，已較傳統人工作業簡化了很多。

陸、窮則變、變則通

雖然各國積極發展網路資訊服務，且已顯現了許多卓越的績效，但是，所面臨的問題也不少。易經所言「窮則變、變則通」，實在可應用於說明圖書館資訊網路服務力求突破框框與創新的寫照。

一、人才難得、公開徵求

圖書館館員的任免、升遷、考績、悉依公務人員相關法令規章辦理，法令規定符合資格者即可任用。是否勝任問題，常因重重保障，成為負責主管及機關首長的棘手難題。為了業務順利推展，宜拋棄人情包袱，公開、公正、公平甄選具有實力且富服務熱忱的優秀人才，共同為達成目標而努力。甄選前公布、宣導，甄選時聘請館內外學者專家參與評審，紙筆測驗、實地操作、另加以面談，當可充分了解學驗概況、服務態度及專業精神，當不難遴選真正的優秀人才。

例如國立台中圖書館於本(88)年六、七月間，晉用三位資訊人員，係採上網求才。凡是平日常在網路查詢者就有機會來應徵，數日間即十餘人寄了簡歷表到人事室，經聘請大學資訊系教授予以面談、測試並實地操作，順利擇優錄取了三位全部都報到了，所以備取人員就還要繼續等下次的機會了。如此公開徵才，加上慎選館內適當人員擔任執行秘書，促使本館資訊小組目前陣容非常堅強，包括一位教育碩士、一位留美圖書資訊碩士、一位留美電腦網路碩士、三位資訊系畢業高普考及格及一位資訊系畢業的約聘人員。雖然該小組尚屬任務編組，但是能夠容納教育、圖書館、電腦軟硬體及資訊專業人才，各發揮其專長，共同為小組工作而努力，殊屬難能可貴。平日除了推動資訊業務及輔導各類圖書館外，經常辦理館員在職訓練，帶動同仁不斷的成長。

二、經費短絀、動員全館人力

圖書館自動化資訊網路計畫，曾奉行政院核定後，雖依行政程序據實編列預算，但經各級審查單位及民意機構刪減後，往往形成了經費不足現象，所以如何有效妥善運用經費，就是要給予各單位的考驗了。本館應感謝具有實務經驗的專家，在審查採購計畫案時提供了許多寶貴意見，尤其使用者數在第一年標案中由原列8個增加為32個。果然不錯，第一次即由於各廠商競標爭取承包機會，價格降低至幾乎免費贈送所增使用者數，及至若干年後基於實際需求，要再增加使用者數時，就不再像首次那麼優待了！

在選購軟體系統及硬體主機前，為慎重起見，由本館各相關單位主管及人員組成選購評選小組，採密集式開會討論、參觀比較、列出各模組所需功能，在採購案公告時，累計參觀了十餘單位，小組會議多達23次，且在資格標審查前各廠商的限時說明會後，

審查規格標時各成員逐項測試，其仔細與認真的態度，實在令人感動；在需求規格加權後、開出價格標時，大家關心的程度，實在不亞於挑選媳婦的慎重心情。憶及六年前在六月底決標當天，直至深夜零時，各同仁完成重任後，才離館回家。

另一次感人的事蹟，就是動員了全館一百二十餘位同仁，閉館一個月，專心貼條碼，合計40餘萬冊，每位同仁專注的情景，熟練的指端功夫，實屬意料之外。每人在責任區內忙碌一番，有的人還有餘力協助左右毗鄰，在單調的重複動作中，配著悠揚的輕音樂，憧憬著共同的理想，偶爾傳來風趣的秘辛資訊，逗得大家的歡笑，幾乎忘記了一天的疲勞。這是全館同仁協力合作的一次大團結，也節省了數十萬公帑，足堪列入館史記載。

三、電腦網路故障、救兵有求必應

科技發達，迄今無法預測何時地震；網路何時故障，也是不得而知。開放單位終日忙碌於借還書、指導讀者利用網路資訊、解答參考詢問，或辦理借閱證，忙些還可忍受。但是遇到電腦或機具故障，簡直手足無措，幸虧，祇要對外開放，資訊小組都安排了值勤人員坐陣待命，分機電話一撥過去，二分鐘救兵就過來，立即協助排除故障，這項安排，可讓館員安心多了。

資訊小組人員每天要寫作業，任何發生的故障問題、如何排除故障，都必須逐件詳加記錄、分析、並彙整編印成冊，提供其他同仁參考，如此留下寶貴的經驗紀錄，傳承同仁，也是很珍貴的教材。值得一提的是本館使用Dynix圖書管理系統，適逢良機，克服困難，而任用了一位曾在該系統公司服務過的同仁，他對於該系統運作特性相當了解，工作認真，又具有受人人歡迎的人格特質，對館內外的服務，貢獻良多。這又可印證前述拋棄包袱、慎選人才的重要性。

四、進修名額少、成長機會多

筆者認為在任何工作崗位上，都必須不斷進修，才有可能趕上時代的進步，順利推展本身職責業務。所謂進修，當然不侷限於正規教育的學分、文憑，凡是有益於生活及工作上的任何活動，都涵蓋在進修的範疇。即使參加一場研習、研討、演講、參觀、座談……等非正規或非正式的教育活動，都是學習成長的好機會。本館實施一項分享進修成果的措施，即每一位同仁代表本館參加館外的會議或研習，結束後必須填寫一份簡要的紀錄，包括：會議或研習名稱、主持人、出席人員、會議時間、地點、主題、研討內容摘要、決議、本館擬辦事項及會辦單位等，以條列式呈現。此紀錄可供相關單位了解應配合辦理事項，並掌握業務相關動態。

如會議決議事項必須讓各單位主管了解的，就在每月一次的館務會報報告或討論；如必須讓全體同仁了解或實行者，就利用每月最後一週星期一休館日向全體同仁提出報

告。如係參加國內外考察或研習，則伺機讓全體館員分享心得，共同成長，效果相當好。

五、網路的濫用、正用及倫理

年輕讀者及學生在學校中受過相當的訓練，對於網路的使用，很快就能駕輕就熟；但年長一輩，當年在校時未曾學習，當然顯得生疏。於是圖書館辦理某些研習、推廣活動，開放設備及場地讓讀者自由自在的遨翔於網際網路，直通地球村的每一角落，試看每一台電腦每一部終端機，幾乎隨時都有人在使用，所謂多媒體欣賞室，也幾乎是天天客滿，我們的館員也自然而然成為網路的指導教師，圖書館人眼見門庭若市，卻保持著安靜與專注的情境，雖然忙得很，卻也覺得欣慰！

然而，無可諱言，部分使用者，在網路上嬉戲，他們陶醉在進行game，在與他人互通信息、單向拋出綿綿情語、駭客(hacker)冒名盜用或偽造資訊、入侵機密資料、注入病毒、甚至玩弄色情文字或畫面影像，欺人騙財，逐漸顯示網路濫用的負面影響（註6），如此誤用、濫用情景，實在令人擔憂。

在資訊社會中，每人必須具有資訊素養，如何正確有效的查尋、篩選與應用網路資訊？如何遵守倫理？如何依循彼此約定的規範？實在要大家共同來重視。固然圖書館不宜過度限制運用網站的機會，以免被認為剝奪了讀者的基本權益，但基於教育的觀點，適當的限制某些通路，並控制使用時間（註7），也都是必然的趨勢。

六、單打獨鬥、合作經營與共享

圖書館的經營管理，數十年長久以來略嫌保守、獨立、劃分界限、自我解決。即使有些圖書資訊學者高呼合作、共享，依然流於形式或成效未達理想。雖然台灣地區成立了中國圖書館學會、中華人文社會科學圖書館合作組織、中華圖書資訊館際合作協會等組織（註8），致力於圖書館事業發展與合作事宜，且參與人員盡心盡力，也推動了館際互借、資料互印及網路資料庫的合作共享，已有相當進展。然而，多數圖書館人及行政主管單位，似乎仍欠缺足夠的熱忱與魄力，或許尚未能體認圖書館事業的重要性。例如，中國圖書館學會歷任理事長、理監事及一群熱衷於研擬「圖書館事業發展白皮書」的同道，竟然歷經了五年，尚難取得大家的認同而順利出版；我國圖書館法草案研議了三十餘年，迄今仍尚未經由立法院審議，使得當前圖書館經營尚缺有力的法源依據，由此可見各說各話、意見紛歧者比比皆是，能夠具有遠見及洞察力、凝聚共識並力行實踐者依然寥寥無幾，實為圖書館事業發展的隱憂。

各館彼此之間的聯繫與合作未能有效的整合，產生了各自運用預算經費購置圖書資料，各館自行分類、自行編目，在各類型館中，依其任務職責，服務某些特定對象（公共圖書館除外），鮮少放開胸襟，接受他校或異地讀者的借閱要求，形成了各掃門前雪

情形，未能充分有效的分享所有資訊需求者。幸虧近年來國家圖書館、國科會等單位大力推動全國書目中心、預行編目及合作館合作編目、遠距圖書資訊服務、光碟與網路資料庫的建立，確是突破性的轉機。

圖書資訊服務的整合，亟待國家圖書館登高一呼，由上而下，統整貫徹，大家協力擁護、勇敢跟進，摒除本位主義，拋棄深沈成見，分工合作，凝聚力量，妥擬整體發展計畫，調查並保存文化財，研發適合國人使用的網路系統，劃一標準規範；並由下而上，依各館歷史、地緣、資源情況，建立其特色。避免各自隨心所欲，建置製作，規格不一致，導致重複、重疊，浪費公帑，難以提升品質又妨礙流通、共享、與推廣。如再配合中國圖書館學會、及館際合作組織等民間團體的力量，共同呼籲，喚起政府主管單位、民意代表、學術機構及一般民眾，加強認識了解圖書館的重要性及其運作實況，而予以大力支持與充分利用，當為眾民之福。

七、斷層的震撼、整建的契機

近年來我國政府致力於國家資訊基礎建設(National Information Infrastructure, NII)，已具相當基礎，教育部對於學校教學用電腦及網路設備，大力配合推展；對公共圖書館方面也提供五年發展計畫，使省市立圖書館及縣市文化中心同享全國共用資料庫。文建會中部辦公室（原台灣省政府文化處）接續原「台灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會」所審查相關業務，補助各縣市文化中心圖書館自動化經費，自84年起至88年止由教育廳及文化處撥款合計高達三億六千餘萬元（註9），以縣市為單位輔導，採集中式系統管理，縣市轄區內鄉鎮市區圖書館以分館或工作站方式與文化中心連線，一證通用，資源共享，同時解決鄉鎮圖書館人力不足與經費拮据的難題，已略具績效。

上述資訊網路輔導諮詢委員會除了審查研商各縣市文化中心所提資訊網路發展計畫外，也分別到各縣市訪視，了解鄉鎮圖書館營運實況，並與地方首長溝通圖書資訊合作共享的意義，普遍獲得鄉鎮長與各館長的支持。又該委員會委員分工合作參與三項專題研究，包括：1.公共圖書館之使用者需求與資訊尋求行為研究、2.地方文獻數位化之模式與相關標準研究、3.公共圖書館城鄉合作模式之調查研究。這三個研究報告已於本(88)年六月出版，並分送各相關機構及圖書館典藏。民國87年3月間，台灣省政府文化處委託省立台中圖書館承辦「二十一世紀公共圖書館發展研討會」，邀請三位美國公共圖書館的專家到台灣，先請他們利用開會前一週參觀台灣部分省市立圖書館、縣市立文化中心及鄉鎮圖書館，使了解台灣公共圖書館概況，然後在研討會中各作一場專題演講，並全程參與分組討論及綜合研討，且與台灣地區圖書資訊專家學者同聚一堂，研商公共圖書館的發展趨向，其論文與演講內容精闢，見解具體可行，全部研討會過程亦編印了實錄，分送各相關單位。上述研究與研討會對於圖書館資訊網路服務品質的提升，具有很大的啓示作用。

如今，因精省政策的實施，省立台中圖書館改隸行政院文建會，名為國立台中圖書館，上級主管單位除了考量整體名稱的一致性，將「行政室」改為「秘書室」外，其餘組織編制均照舊，業務照往年辦理，主管機關換了，據說為政策性考量，全面刪減預算。經費縮減了三分之一，共體時艱，當然要接受，惟能否依舊照常推動業務？能否維持原有的服務品質？能否繼續協助基層圖書館推展資訊網路服務？尚待觀察。尤其9.21集集大地震，中部地區災情極為慘重，幾乎震跨了大部分圖書館，公共、中小學及大專圖書館全倒及經鑑定列為危險建築物者，據初步調查已超過30座，電腦及其周邊設備損毀不計其數（註10）。學校圖書館的重建屬教育部權責，公共圖書館的復建勢必要請文建會迅速著手指導規劃了。

期盼，行政體制的變更，能儘速銜接而正常運作。祇可惜教育部圖書館事業委員會，原訂每三月召開一次的委員會議，卻已整整二年未曾召開，是否「圖書館」事業不幸被遺忘了？或因人事更迭，目標轉移，終身學習的重鎮被震為斷層？此時，亟待大家伸出援手，及時進行知識寶庫與資訊資源的重建。所幸，據悉由中央圖書館台灣分館所策劃的台灣地區公共圖書館發展五年計畫案經核定繼續辦理，殊值欣慰。在中部地區震災損毀部分圖書館的改建及維修，似宜列為最優先的協助對象，以期早日恢復正常服務。

七、科際整合—結語

民眾需求，顧客導向，確為21世紀圖書館資訊網路服務的重要途徑。讀者與館員的資訊素養影響圖書館的營運績效，為提升服務的品質，各館要有整體規劃，獲得上級支持，力求充實設備；慎選人才，鼓勵進修，發揮潛能，熱心服務；在服務過程中隨時隨地評量是否符合新、速、實、簡的水準？當然，在眾多讀者中，難免出現一些得寸進尺的需求，造成工作人員的挫折感。然而，人人秉持助人最樂的理念，思考創新，以誠相待，克服困難，並以科際整合，理論與實務連結，善用網際網路與館際合作，服務大眾讀者。期望拉近城鄉資訊富貧不均的差距。

註釋

註1：Neville Mackay, "Technology, the Public Libraries Network and the need for joined-up Thinking," *Journal of Information Science*, 25:1(1999):1-6

註2：台灣省立台中圖書館編印，二十一世紀公共圖書館發展研討會實錄（民國87），頁69，吳明德教授在主持研討會時表示不喜歡用virtual library一語，較喜歡使用"library with glass"，因看到了某些資料庫卻未必都能使用它。

註3：總統公布：政府採購法，民國87年5月27日制定公布，公布後一年施行。

- 註4：Sharon Winters, "Strengthening the Commitment to Staff Development," Public Library (July/August 1999):248-252
- 註5：F.W. Lancaster, "Second Thoughts on the Paperless Society—Technology can not replace an ethic of public service," Library Journal (September 15.1999):48-50
- 註6：「網路情人詐財，台北某高職女生藉網路交友，詐財破案報導」，聯合報（民88.10.27），第五版。
- 註7：同註2，頁51-52，Mrs.Christine Lind Hage，說明她服務的圖書館如果讀者使用網路查詢資訊超過30分鐘，且有其他讀者在等待時，必須讓其他讀者先行使用。如無讀者等待時則可繼續使用。
- 註8：國家圖書館積極整合資源，提議將中華人文社會科學圖書館合作組織與中華圖書資訊館際合作協會（於民國88年九月改為中華圖書資訊館際合作協會）合併。
- 註9：台灣省政府文化處：八十八年度公共圖書館資訊系統成果觀摩暨研討會資料（民88年6月），頁15。
- 註10：國立台中圖書館於9.21震災區訪視、電話訪問及傳真調查，列表上網，詳見國立台中圖書館「9.21地震特報」，網址：www.ptl.edu.tw/quake/921.htm