



# 萬變不離其宗：服務

蘇桂枝

國家圖書館成立80周年，我有幸於民國92年至98年期間參與了整整六年，彷彿修習圖書館學分，對於圖書館神聖任務有了較為深刻的認識，也很高興自己人生旅途中獲得這難得的知識累積以及實際工作的經驗。

還記得我1983年前往美國修碩士學位，其中一門課程是「進階口頭闡述」，上課運用的教材是1981年才出版的《Research in Speech Communication》有關如何進行講演溝通之研究的理論課程。這本書共有十二章節334頁，關於做這一方面研究的各種方法與統計技巧。從第三章「文獻或圖書館研究」的研讀與實踐，我第一次強烈地感受到上圖書館運用資料的重要性。首先必須要知道針對研究課題有多少人做過，接著了解最近或最早的材料是什麼，在這領域裡撰文最多者？哪一類型或內容受到最多的關注？最後則是找出哪些主題沒有被寫過以及那些相關主題可以被開發。課程中由學生們自設一個相關的主題，進行圖書館之資料搜尋與運用。之後的幾星期我幾乎都浸淫在圖書館，這一趟的圖書館之旅，學習到如何運用大部頭的參考資料、專門領域用書的書目索引，認知到耙梳資料過程必須養成歸納與整理現存題材的能力，進而產生疑問，解決疑問並重新界定他人研究成果或發現新研究方向。如懂得運用圖書館則是享受之旅，是一連

串的偵探、發現、分析與探討，將本已經走不得、飛不了的「無生命」資訊再度運用與顯揚，知識加值的成就於是焉產生。因為有了探索圖書館的喜悅在先，我居然將共有334頁的這本教科書從頭到尾讀過，這對於我在大學是中文系而非英語系的學生人來說是大工程。這一門研究所的課，與我預期的加強溝通要領的實際運用大有不同，但歷經一學期的努力，學期論文寫的是「溝通行為：聆聽的重要性」我拿到A，這不只是開心的一件事，我也暗自驕傲了一陣子。

30年前的喜悅在現代的學生、讀者看來或許不以為然，目前Google太方便了，實體圖書館從鄉鎮至國家級，各項服務日新月異，尤其國家圖書館，有計畫的全面進行館藏文獻的數位化工作，建置各類主題網站、強化網站整合查詢、博碩士論文電子化、期刊數位化、遠距傳遞推陳出新、編製各類書目、索引與摘要以提供各館轉錄參考等等，並適時安排各類中西資料庫運用的教育訓練，幾乎在家就可以作研究了。此外，深怕大眾日漸耽溺於網路的運用而忽略實體圖書館的存在，經常辦理典藏文物展覽及延聘專家大師演講，讓大家明白典藏的時代意義，其有虛擬圖書館或網路資訊難以取代的價值。而此種種服務可以歸類出對讀者的服務、對學界的服務、對圖書館界的服務、對出版界的服務以及對世界各國圖





書館的服務，這般面面俱到的服務範圍，圖書館界引以為傲並也奉為圖書館的核心價值。

我任職國圖期間，分派在出版品國際交換處工作。在政府努力走向國際化之目標下，國家圖書館實扮演舉足輕重之文化尖兵任務，不但需積極與世界其他國家圖書館及學術研究機構交流，以汲取專業經驗，並進而增加館藏資源，服務政府機構及國內民眾研究之需求，也需朝向增強國際圖書館事務及活動之參與，提高國際能見度，展現國際交流與合作成效等目標。處裡的同事們日夜思索如何增強有具體目標的國際性服務，多年裡，也的確辦理跨國館員培訓，參與國際性圖書館年會書展、研討會等，更設立「歐盟資訊中心」(EU i)，與美國國會圖書館、蒙古國家圖書館、拉脫維亞國家圖書館等交流，簽署合作備忘錄。猶記得，王文陸館長在任時，延聘全球記憶網(Global Memory Net)創辦人之一的陳劉欽智博士主持座談會，我負責與越南國家圖書館、河內圖書館、胡志明國立科學圖書館以及漢喃研究院圖書館聯繫，兩個月餘回覆email達53次，終究邀請各館館長來台座談並草擬合作備忘錄，之後也簽訂合作協議，這算是最為辛苦又最有成效的一次，期間我還因為過勞，救護車前來載至台大醫院急診，幸而無大礙，服藥三個月就完全恢復，這成為我服務公職辛苦至極的"美談"。

離開國圖轉任國立傳統藝術中心圖書館以及臺灣音樂館的這幾年，仍秉持以服務為核心價值的理念，整理與推動典藏之傳統藝術資料物件。雖然才疏學淺，我仍努力地將在國圖6年的學習心得運用在傳統藝術領域，除了模擬國家圖書館的典章制度，撰擬「傳統藝術中心圖書館館藏發展與管理草案」，亦撰寫了《當前傳統藝術文獻

保存與服務》一書作為我階段性的研究成果。目前任職傳藝中心所屬臺灣音樂館，在資料館營運管理方面亦多加強對讀者、學者的服務，也儘可能地增強國際能見度，如2012年爭取經費赴羅馬參加國際音樂學年會(19th Congress of the International Musicological Society)，展示臺灣音樂影音、書籍以及數位典藏成果，呼籲兩岸合作推動華人音樂文獻集藏計畫，邁向網路資源共建共享。

黃寬重與顧敏兩位館長在任時咸認為在圖書館工作應更擅於運用圖書館資料，常鼓勵同仁自我要求撰寫升等論文或發表研究論述。然而，圖書館的工作範圍與質量負荷實非外人所能瞭解，對同仁而言，自我期許的寫作論述願望經常在年底時又一次的自責與落空。我屬蛇，已存在世上一甲子，服務公職亦屆30年，如今即將自公僕生涯退場，邁入第二春，在圖書館所學習到的智能正好可以助長我在喜愛的南管音樂領域中悠遊研究。國家圖書館六年，多麼幸運與榮耀的人生際遇，服務，也豈止是圖書館的核心價值，我的人生亦從此引以為標的。