

# 高等教育與圖書館：美國大學 圖書館專業館員服務理念的形成

范承源

THE ELEMENTS OF THE FORMATION OF  
AMERICAN UNIVERSITY LIBRAIANS' SERVICE CONCEPT

(abstract)

Chen Yung Fan

A university library is both a collegiate library and a research library. The primary goal of an American university library is to support the instructional and research programs of it's parent institution. In order to achieve the mission, American university librarians are very much concerned about their performance of services. The purpose of this article is trying to find out some possible elements which formulate the American university librarians' service concept.

# 高等教育與圖書館：美國大學 圖書館專業館員服務理念的形成

范承源

## 壹、前言

美國教育制度具有許多獨特的優點，因此無論其初等教育，中等教育以及高等教育在管理上、課程上、教學上、設備上與改革上的許多政策，規劃與實施，值得他人借鏡與學習之處甚多。尤其值得我們特別注意的，美國高等教育雖然源自歐洲，但是為了配合本身社會的需要，經過多年不斷的演變與改革而發展出自己的方向與傳統。近半世紀以來，美國高等教育的各項成就對於美國在工業與經濟的發展、科技的進步、文化遺產的保存、知識的傳播與人力素質的提升等各方面的貢獻，不僅美國社會大眾對之充滿無比的信心，同時對於其他許多國家高等教育發展的方向也產生了無比的影響，被視為主要學習的對象。

美國高等教育的歷史雖然不長，但是却具有許多特色，因為在發展上極為快速，每年所頒授的學位數字極為驚人，因此高度普及性所造成之教育機會的平等，引起世人極端的重視<sup>(1)</sup>。此外美國高等教育在「質」方面的表現，如教學設備的完善、師質的優良、教學與研究的重視、普通課程與專業訓練的並重，以及經費的充足等，也均可列為現代美國高等教育所具備的一般特色。

如果我們進一步的探討，不難從實際的情形中發現美國高等教育最大的特色在於其「多歧性」(diversity)的存在<sup>(2)</sup>。比較簡單的解釋，所謂的「多歧性」，就是美國高等教育在實施上享有較多的獨立性、自由性與適應性。因此，數以千計的美國高等學府在基本目的上雖然十分接近，但是彼此之間因組織、課程、教學對象、修業期限、學位頒授、以及發展方向等之不盡相同，呈現在類型上的差異也就在所難免。通常美國高

等學府在類型上約可分為：(1)綜合大學 (Universities)；(2)文理學院 (Liberal Arts Colleges)；(3)專科學院 (Professional Colleges)；初級學院 (Junior Colleges)；與社區學院 (Community Colleges) 等五種。

在美國各類型高等學府中，綜合大學佔有非常重要的地位，也是研究美國高等教育在發展上最重要的一環，甚至可以視為評估美國高等教育施教成果的主要依據。美國綜合大學在組織上有公私立之別，以私立者而言，哈佛、耶魯、哥倫比亞與普林斯登諸長春藤盟校不僅聲譽駕乎一般公立綜合大學之上，即使與全球所有的著名大學相比，其學術地位亦受到極大的尊敬。除此之外，其他規模雖小而頗具水準的美國私立綜合大學更是遍及全國為數甚多。至於美國的公立綜合大學，在全國五十州內，每州至少設有州立大學一所，因經費主要來自地方政府的稅收與聯邦政府的補助，因此學雜諸費遠較私立大學為低。州立大學的學生絕大多數來自本州，但是由於一般州立大學大多頗具規模，研究與教學亦有相當水準，對於外州與外籍學生亦甚具吸引力。

初級學院與社區學院是否屬於高等教育，多年以來美國教育界為此爭論不休，而一般私立文理學院因近年來入學人數持續下降而漸趨式微，同時以培養農工人才為主的專科學院先後為各州農工大學所合併，然後進而發展為綜合大學，因此今後綜合大學極有可能成為美國高等教育施教機構中的最大主流。

美國綜合大學的內部組織複雜，因此學校之間因為背景之不同而差異不小。一般言之，美國綜合大學的施教內容以通才教育 (liberal education) 與工藝教育 (technical education) 為主，因此通常由一所文理學院，兩所以上專科學院與一所研究所組成，除大學四年本科教育外，研究院課程的教授與高級學位的頒授亦為其施教的重點。在組織上有公私立之別外，美國綜合大學雖然就名稱上均屬同一類型，但學校之間因為科系、學生人數、學位頒授、課程、師資、教學、研究，以及經費等各方面的不同，彼此之間的「多歧性」不但存在而且相當凸顯。因此美國高等教育「多歧性」的特色，即使在同一類型的高等學府中也同樣的不可完全避免。

雖然在我們從事美國高等教育研究時，不難舉出許多事實來顯示美國綜合大學間的差異，但是基於傳統上的認同與發展上的共識，校與校間也同時具有許多共同點。最明顯的事實就是任何一所美國綜合大學，無論公立或私立，規模大或小，學生多或少，設於都市或窮鄉僻壤，都毫無例外的在其校園中擁有一所設備完善的現代大學圖書館，以供全校師生研究、教學與自我教育之用。同時一般美國大學圖書館不僅硬體建設宏偉，而且內部軟體設備與各項規劃也盡善盡美，至少在觀感上令人不得不同意「圖書館是大

學心臟」的說法。特別值得學習的，一般美國大學圖書館專業館員表現在服務上的態度，不是一種職業性的虛偽親切而是一種習慣、一種同情心、與一種專業人員忠於職守的情操表現，此種服務理念究竟是如何形成的，就是本文試圖探討的主題。

## 貳、專業館員與大學圖書館的館藏發展

美國自一六三六年設立哈佛學院（Harvard College）後，私立高等學府隨之不斷出現於東部各地，因為當時美國高等教育發展的方向先後受到英國與德國的影響，逐漸演變為「教學」與「研究」的並重，對於美國在成長初期的國家建設與人才培養貢獻甚大。

一八六三年林肯總統簽署莫端爾法案（Morrill Act）後，各州由聯邦政府撥給土地的公立高等學府（Land-grant colleges and universities）漸次興起，因為農業與工業教學以及農村推廣教育受到十分的重視，美國高等教育的發展因此隨著工業革命後社會的需要，逐漸擺脫私立高等學府的獨佔局面，形成高等教育走向公立化與普及化的新趨勢。第二次世界大戰後，為了因應社會的實際需要以配合美國社會、經濟與科技的發展，大專院校在數量上成長驚人，雖然公私立約各佔一半，但其中約四分之三的大學年齡人口就讀於公立高等學府之中，使美國高等教育的發展寫下另一新頁。

目前在美國各類型高等學府中，綜合大學具有崇高的地位，普遍受到美國社會極端的重視，因為一般美國教育學家咸認所謂的大學教育（university education）不只限於知識與謀生技能的傳授，必須在學習過程中使學生深切瞭解自己國家在文化上、社會上、科學上與精神的傳統與遺產，而美國綜合大學設立的宗旨與教學的內容，頗能滿足現代大學教育的要求。

大多數研究美國學術機構的學者專家表示，雖然現代綜合大學的目的很多，但是在基本上可以歸納為教學、研究與公共服務三項<sup>(3)</sup>。為了促進現代大學基本目的之實現，美國綜合大學雖然各有其不同的發展政策與措施，但是通常均強調學校本身在人力、物質、財力與資訊四項資源的密切結合。換言之，美國綜合大學是否可以達成其教學、研究與公共服務的使命，首先必須視全校行政單位、教職員與學生的努力如何，硬體建築與各項教學的設備如何，經費的來源如何，以及資訊的供應情形如何等各項因素的實際情形而定。在以上所述的四項資源中，資訊的充分供應與大學圖書館的關係密切，而大學圖書館在大學教學與研究中所扮演的角色，本人在一九八五年拙作「美國大學圖書館如何推展其教育的功能」一文中曾指出：「不可否認的，大學圖書館設立的目的之一

，就是要充分配合與反映所屬學校設立的宗旨與使命。爲了達到此一目的，美國大學圖書館於近年來不僅受到學者專家與社會大眾的重視，且爲現代大學中不可或缺的一環，同時在所屬學校的行政組織中，絕大多數已由以往的一個二級單位成爲學校中主要的一級單位之一，其地位與教學、學生事務、總務，以及公共關係等部門並駕齊驅。以許多著名或規模較大的公私立大學爲例，其圖書館每年預算之龐大，專業人員之衆多，資料之齊全，建築之宏偉，以及各項現代設備之完善等，均足以提升全校師生使用圖書館的興趣與意願。……因此美國大學圖書館在大學中所應扮演的角色，可說已得到了相當的肯定，而美國大學圖書館本身的表現與活動不僅較之以往更爲主動與積極，尤其在協助全校師生擴展其教學範圍與學習領域的成就上，更形成了現代大學圖書館所應有的主要任務之一了」<sup>(4)</sup>。

基於以上理由，大學圖書館在現代大學中的地位與重要性真是不言而喻，因此其後的發展，在理論上不但應爲所屬學校重要的「象徵」( symbol ) 之一，在實質上也必須力求「圖書館是大學的心臟」不是一句空洞的口號。

由於圖書館無論屬於何種類型，主要的職責在基本上不外蒐集、整理與儲存讀者所需要的一切適當的資料<sup>(5)</sup>，因此大學圖書館在其地位日益受到重視的今日，對於學術性資訊的蒐集，必須訂定長期的「館藏發展政策」( Collection development policies ) 並應付託專業館員持續的與切實的加以執行。

根據我們的經驗，美國大學圖書館藏的大小似無一定的標準，但是一般美國大學圖書館專業館員普遍同意一項認定，在基本上館藏的大小是評鑑大學圖書館所有服務中最有形的，也是最具體的一項指標。以一九八三年爲例，「美國研究圖書館協會」( Association of Research Libraries ) 一百一十七個團體會員中，其中一百零四個團體會員爲大學圖書館，其平均館藏約爲兩百萬冊左右<sup>(6)</sup>。從此一事實，足以證明美國大學圖書館爲了支援所屬學校在教學、研究與公共服務等各項活動的展開，館藏在「量」的表現已是不能缺少的條件了。

近年以來此種現象更加明顯，根據「美國研究圖書館協會」的統計，美國大學圖書館館藏在兩百萬冊以上者不下五十所以上<sup>(7)</sup>。至於規模較大的公私立綜合大學，其圖書館所藏資料之豐富更是驚人，其中以哈佛大學一千一百餘萬冊居首，連同其他館藏在五百萬冊上下的大學圖書館亦不在少數，除了印刷資料( printed materials ) 外，縮影資料( microforms ) 的大量蒐集也是館藏中的主要內容。(見表 1 )

表 1 美國主要大學圖書館，1987

(館藏在五百萬冊以上者)

校名	藏書量	縮影資料
1. Harvard	10,929,899	3,728,002
2. Yale	8,192,144	2,144,124
3. U. of Illinois	6,808,048	1,991,702
4. U.C.-Berkeley	6,610,872	3,146,663
5. U. of Michigan	5,805,748	2,676,077
6. Columbia	5,459,972	3,178,254
7. U. of Texas	5,402,357	3,403,469
8. U.C.L.A.	5,365,264	3,601,884
9. Stanford	5,318,153	2,920,353

資料來源：Information Please Alamanac, 1987, p.824.

一九七〇年代中期後，美國高等教育在經濟衰退的影響下，公私立高等學府普遍出現財政上的危機，尤其是學校預算長年處在靜止或凍結的狀況下，造成一般大學圖書館在經營上面臨許多困難，無法保持應有的活力與發展<sup>(8)</sup>。同時通貨膨脹始終缺乏有效的控制，每年呈兩位數的上漲率，以致圖書與期刊價格逐年上漲幾如脫韁之馬。因此美國自一九七〇到一九八〇的十年中，圖書價格上漲幾近百分之百，而學術性期刊價格的上漲更高達百分之二百三十九，平均每年的上漲率為百分之十三<sup>(9)</sup>，迫使一般美國大學圖書館館藏的發展因經費的不足而漸趨緩慢。

因此從表 1 中我們可以看出，一九八七年九所美國主要大學圖書館在經費較前緊縮的情況下，仍然能夠保持如此龐大的館藏，實在不是一件簡單的工作，因為五百萬冊圖書的管理不知其專業館員投下多少時間與精力。此外，美國大學圖書館在館藏發展方面也非常重視汰舊換新，在面臨經費短絀的情形下，以上九所美國大學圖書館在一九八八年與前一年相比，平均每館在圖書方面仍能增加十五萬冊左右，縮影資料的增加也平均保持在十五萬件上下，則更是其專業館員在服務表現上一項值得我們深思的成就。（見表 2）

在我們初步瞭解美國大學圖書館與其館藏關係的大致情形後，也不難從美國大學圖

書館館藏發展度的過程中對於其專業館員服務理念的形成獲得更進一步的瞭解。

美國大學圖書館設立的主要目的既然是以配合所屬學校教學、研究與公共服務的各種計畫與活動為主，為了提供全校師生一個學習的環境以滿足求知上的需要，在基本上必須首先成為所屬學校的「資源中心」，舉凡圖書、期刊、縮影資料、視聽資料以及其他一切非書資料等，均在廣泛蒐集之列。從多方面來看，館藏在「量」方面的大或小，幾乎可以說是決定大學圖書館是否可以真正成為「資源中心」的主要先決條件之一，也

表 2. 美國主要大學圖書館，1988  
(館藏在五百萬冊以上者)

校 名	藏書量	縮影資料
1. Harvard	11,136,662	4,154,154
2. Yale	8,236,679	2,395,015
3. U. of Illinois	7,000,170	2,894,312
4. U.C.-Berkeley	6,845,732	3,385,553
5. U. of Michigan	5,920,576	3,090,623
6. U. of Texas	5,579,326	3,672,370
7. Columbia	5,551,739	3,388,230
8. U.C.L.A.	5,486,955	3,835,490
9. Stanford	5,447,869	3,036,169

資料來源：Information Please, Almanac, 1988, P.822.

可以說是大學圖書館專業館員在服務態度上一種尊重讀者的表示，否則貧乏的館藏只是徒然浪費讀者的體力與時間，直接降低其使用圖書館的意願。在此情形下，館藏能夠在數百萬冊以上而每年又能保持一定增加率的美國大學圖書館，其專業館員的平日努力與忠於職守的專業精神是值得佩服的。

一般研究美國大學圖書館者，多少會產生一種錯覺，認為美國大學圖書館館藏之所以能夠豐富，一言以蔽之，主要是因為「錢」多之故。從現實的觀點來看，經費的多少不可否認的對於大學圖書館館藏在「量」方面的發展有非常直接的關係，經費多則館藏增加快，經費少則館藏增加緩慢，幾乎是不必爭辯的自然結果。可是根據有關的文獻與實際的狀況，一般美國主要大學圖書館在館藏規劃上，近年來「學術館藏」(academ-

ic collection)的發展受到極大的重視而列為首要之務，也就是說除了「量」的增加外，館藏在「質」方面的提升也受到同樣的對待；尤其是部分著名的美國公私立綜合大學，為了擴大研究的範圍、加強課程的內容、提升高學位的品質，以及滿足師生的需要，其圖書館在館藏政策上更進一步的以「研究館藏」的完成列為最高的目標。因此近年來美國大學圖書館在館藏發展上，「質」與「量」的並重已形成了一項新的傳統，而「質」重於「量」的觀念更有後來居上之勢，逐漸成為美國大學圖書館館藏發展上新的努力方向了。在這種情形下，經費雖然對於美國大學圖書館館藏發展有其重要性，但是妥善的與慎慮的使用仍然操之在專業館員的手中。

一般言之，大學圖書館從事圖書資料蒐集時，即使以一般的用書而言，就不是一件簡單的工作，其專業館員雖然可以利用圖書選擇工具書的幫助，但並不表示可以漫無計畫的加以採購，在篩檢、過濾、與取捨的過程中必須有其原則與標準。至於研究性書籍、論文、手稿、善本書、專門參考書以及與課程有關書籍的選擇與徵集，一則因為與所屬學校在教學研究上有密切的關係，二則因為其價格十分昂貴，因此大學圖書館在蒐集時，態度必須格外的慎重。因此目前美國大學圖書館的館藏發展，在實施上無論是「質量並重」或是「質重於量」，持續發展的結果，對於其專業館員都是一項嚴厲的考驗，除不懈的努力外，目的上的達成尤其有賴專業館員的長期規劃與其專業精神的發揮。

由於圖書館是利用其館藏為讀者服務的機構，美國大學圖書館基於此項理念的實現，對於館藏的蒐集與發展，大都主動的與所屬學校的各行政部門、教授會、以及學生組織充分的溝通，並廣泛的接納各方意見，作為訂定正式館藏政策的重要參考，使每一個讀者在圖書資料選擇與徵集過程中皆能成為實際性的參與者。

基於本節所述，雖然館藏是構成現代大學圖書館不可或缺的主要因素之一，但我們同時也必須體認大學圖書館在實際服務方面的表現更為重要<sup>(10)</sup>。一九七九年「美國研究圖書館協會」與「美國學院與研究圖書協會」( Association of College and Research Libraries )聯合訂定之「大學圖書館標準」( Standards for University Libraries )中，首先就開宗明義的強調「服務」對於大學圖書館的重要性<sup>(11)</sup>。因此美國大學圖書館館藏的發展，在基本上均以服務為首先的考慮，以達到讀者為中心的目的，其專業館員對於讀者的需要更必須隨時保持高度的警覺與反應，以為館藏今後發展方向最主要的依據。



## 參、專業館員應具備的條件與其專業認知

由於社會的變遷、知識的生長與科技的更新，從事各行各業的專業人員在基本上必須具備其專業的訓練與其專業領域中的工作能力。因此一個現代的大學圖書館專業館員，其遴選與任用上必須具備應有的條件與資格（qualifications），在基本上至少要有正規的圖書館專業訓練與從事大學圖書館工作的能力。簡單的說，大學圖書館學系的學位是現代大學圖書館專業館員首先必備的一項重要的基本條件。

從各方面來看，美國大學圖書館在三十年來的發展情形，實在可以說是成績斐然，在衆多的原因中，主要應該歸因於美國公私立綜合大學在此期間不斷的增加與擴充，大學圖書館的教育功能受到相當的重視而蓬勃的發展，從業人員亦隨之而大增。從一九六〇到一九七〇年代間，美國高等教育的發展達到了前所未有的高峯，公立綜合大學入學人數的劇增、經費空前的龐大、以及各項長程或短程研究計畫的進行，使美國大學圖書館於此期間也因極度的膨脹而普遍發生專業館員短缺的現象，爲了消弭未來供需的失調，從而激發了美國圖書館教育的起飛。

根據「美國圖書館協會」（American Library Association）的統計，自一九五八到一九七一年間，美國獲得圖書館學位的人數增加了百分之三百四十五，在就業機會極度良好的狀況下，大量的生力軍進入美國大學圖書館中服務<sup>(12)</sup>。隨後因爲供需的接近平衡，美國大學圖書館對於新進專業館員的要求日高，圖書館學碩士學位成爲一項新的基本條件。同時從近年來一些較新的資料中顯示，美國圖書館學碩士學位的獲得者，在今後供過於求的差距將逐年加大<sup>(13)</sup>，使甫獲學位者在求職過程中將面臨激烈的競爭，而今後美國大學圖書館對於專業館員的選拔勢必更加嚴格。以目前的情形而論，在美國大學圖書館資淺專業館員中，擁有圖書館學碩士學位者幾達百分之九十以上，而且其學位幾乎全部來自「美國圖書館協會」認可之各大學圖書館學系或圖書館與資訊科學系，因此除了學有專精外，對於大學圖書館在管理、分類編目、資料選擇、參考、資訊科學或電腦應用等各方面的知識也有相當的瞭解。同時爲了提升大學圖書館的管理與服務，「美國圖書館協會」認可之大學圖書館學校對於資深的大學圖書館專業員提供進一步的深造機會，因此美國大學圖書館專業館員獲有圖書館學超碩士學位（post-masters degree）、專家與學位與博士學位的人數年有增加。

美國大學圖書館專業館員在擁有高學位日衆的情形下，專業訓練的提升已然是一項既成的事實，但是其服務的態度或服務的精神是否也因之而提高，甚至達到更加完美的

境界，在沒有足夠的與確實的證據前，我們不應該過份迷信「學位」的高低而輕率的遽下結論。事實上根據許多美國大學圖書館的經驗，因為缺乏專業館員的正確指導，不在少數的學生讀者仍然無法有效的使用大學圖書館，顯然美國大學圖書館的服務仍待加強。但是從另一個角度來看，美國大學圖書館專業館員因學位的持續提高，確實有助於其服務理念的建立。

美國圖書館教育在教學上除技術訓練外，對於高學位的授予，在理論課程方面也同樣重視領導人才的培養，希望高學位的獲得者在就業以後，一方面能夠使圖書館固有的傳統得以繼續保持，同時在圖書館的管理與服務上，能夠隨時因應客觀條件的變遷與讀者的需要而創立新的價值觀與新的服務方法。因此在美國大學圖書館中，雖然其專業館員所接受的職前教育來自不同的學校，但其所學的理论基礎有其一致性或相似性，使各自在服務理念上的建立較易獲得相當程度的共識與默契。

社會上從事各項專業工作者，對於本身角色的扮演，最初無非來自一些抽象的或觀念上的認定，逐漸形成一些理論的，甚至理想的典型（model），最後必須經由實際的具體表現，獲得社會的認同而樹立起其專業的形象。圖書館的工作給予世人的印象，即使在圖書館事業先進國家的美國，也始終無法完全脫離負面的刻板形象（negative stereotype），因此圖書館專業館員的地位，多年以來也始終被一般美國社會大眾認為是「職業」（occupation）的一種，而不能確實的提升到「專業」（profession）的層次，因此在專業上所受到的尊敬無法與醫師、律師、教授或會計師等相比。同時又因為圖書館從業人員在性別上男女的比例懸殊，待遇既不高而升遷又不易，不僅被誤認為女性所獨佔的「職業」之一，並且促使有志於圖書館工作者在事業選擇上的裹足不前<sup>(14)</sup>。在這種情形下，現代大學圖書館專業館員在建立本身專業形象過程中，良好的「職前教育」固然非常重要，但也只是達到取得專業館員資格的一種手段，積極的服務理念配合推陳出新的服務方法，才是建立專業形象最基本的起步。

基於多年教學與服務的經驗，美國南加州大學（University of Southern California）前圖書館專科學院院長鮑茲（Martha Boaz）在論及圖書館專業館員與其專業認知時，認為一個圖書館專業館員必須特別重視其本身工作所能獲得的聲譽與尊嚴<sup>(15)</sup>。由於大學圖書館在今日美國大學組織中的重要性獲得了相當的肯定，對於美國大學圖書館專業館員而言，因為本身所受的專業訓練與同儕的影響，絕大多數在觀念上均能領悟或瞭解本身在專業上的職責，因此在一般服務的表現上確有許多值得稱道處。尤其值得注意的，在配合所屬學校強調教學、研究與公共服務的大前提下，美國大學圖書館專

業館員因為工作的繁忙，事實上不太可能成為任何單一學科的學者或專家，但是一般資深的專業館員對於一般研究方法與書目方面頗為熟習，因此協助讀者尋求正確資訊的過程中，非常自然的建立起教學上或研究上的關係，如果在學術上再給予適當的指導，無形中輕易的樹立起大學圖書館專業館員的權威性與專業性的形象。

在大學圖書館所有的讀者中，無疑問的以學生讀者所佔的比例最大，尤以大學部的學生為最多，但是往往一般大學圖書館在服務上過於偏重建立圖書館與教授間的關係而忽略了學生讀者，特別是對於大學部低年級學生讀者使用圖書館的能力更是缺乏深入的研究。因此大學圖書館在進行新生圖書館指導教育時，經常可以見到以下的畫面，就是負責指導的圖書館專業館員情不自禁的處處「賣弄學問」(pedantry)與「強迫他人領情」(condescension)，不僅影響學生未來使用圖書館的興趣，而且間接的迫使一般對於使用圖書館能力不足的學生始終無法純熟的利用大學圖書館的資源<sup>(16)</sup>。

美國大學圖書館近年來深受專業意識形態的影響，其專業館員表現上專業認知上最令人印象深刻者，就是對於學生讀者在服務態度上一種「感同身受」情操的自然流露。美國圖書館學著名學者希拉(Jesse Shera)認為一個專業圖書館員不但要具備對於文獻與書籍的豐富知識，而且要深入體會「人道」(humanity)的真諦<sup>(17)</sup>。對於一個圖書館專業館員而言，所謂的「人道」，就是在面對各種不同背景與不同需要的讀者時，都要一視同仁的付出相同的關懷、同情、協助、瞭解與指導，使每一個讀者懷著志忑期望的心情進入圖書館，然後在專業館員的協助指導下完成使用圖書館的目的而滿意地離開。因此一般美國大學圖書館專業館員在日常工作上，為了完成引導形形色色學生讀者熟習大學圖書館的使用，無不以親切的態度與無比的耐心與之溝通，並給予適當的協助以提升本身服務的形象。以倡導閱讀(promotion of reading)的過程為例，首先美國大學圖書館專業館員既是通才(generalist)同時又是專家(specialist)，從消遣性課外讀物的介紹與一般性參考問題口頭回答的開始，繼而輔導學生讀者基本的大學圖書館之利用，包括如何使用卡片目錄、書目、摘要、索引與參考工具書等，進而培養學生讀者獨立使用圖書館的能力並教導正確資料的尋找、選擇、過濾與捨棄，使一般學生讀者無論在作業的完成、讀書報告的撰寫、資料的蒐集與分析，以及獨立研究的進行等各項較高層次學習活動上與研究過程上可能遭遇的困難減少到最低程度。

根據我們的經驗與觀察，美國大學圖書館專業館員參與以學生讀者為對象的各項服務時，其實施的方式係採取整體性的進行，並不刻意的集中於少數或部份專業館員的身上。換言之，美國大學圖書館除了極為特定的專業服務項目外，對於一般性大學圖書館

利用的指導，全體專業館員在專業認知上均視之為共同的責任，鮮少以非本身工作範圍為藉口而冷漠的予以拒絕，因此一位服務在期刊部的專業館員不厭其煩的協助一位焦急不安的學生進行一篇讀書報告，在美國大學圖書館中並不是一件不尋常的事情。

美國大學圖書館專業館員對於其專業上的認知，我們認為首先與其所受的正規「職前教育」有相當的關係，因此能夠在接受多年專業訓練之後，產生「回饋」的心情來服務讀者。同時美國大學圖書館專業館員良好服務態度的養成，主要與美國大學圖書館傳統的服務理念應有絕對的關係，事實上每一所美國大學圖書館在經營上無不以服務為導向，長期耳濡目染的結果，「服務讀者」早已形成專業館員在專業上的一項共識，或專業上的一種意識形態。最值得我們強調的，「專家氣質」( professionalism )的發揮，在近來已為美國圖書館學界認定為專業館員一項必備的條件，所謂「專家氣質」，對於美國大學圖書館專業人員而言，就是以其專業的信譽為保證，提供最佳的服務給讀者(18)。

## 肆、專業館員與「學術地位」

美國公私立綜合大學的教師( faculty )，通常分為教授( professor )、副教授( associate professor )、助教授( assistant professor )與講師( instructor )等四級，除了極少數特例外，全體教師均為任教大學「教授會」的會員。由於美國綜合大學的教師最主要的任務就是全力推動學校的教學與研究的活動，因此地位崇高而且責任重大。一般言之，美國綜合大學的日常工作包括課堂的教學、領導學生有計畫的研習、本身的研究與發表、參與學校各委員會活動、出席學術研討會，以及從事推廣教育與公共服務等。

美國綜合大學對於教師的延聘訂有嚴格的條件與要求，甄選的過程尤其慎重，但是教師經過契約的訂定而一經任用後，在職業上除享有相當的保障外，教師教學的方式與研究的範圍也均不受太多的限制與干涉。大體上說，美國綜合大學對於教師在學術上真理追求的尊重，原則上大都接受一九四〇年「美國大學教師協會」( American Association of University Professor )所發表之有關大學教師「學術自由」之聲明(19)。此外，美國綜合大學教師在薪俸、升遷、工作條件、福利與休假等各方面所享有的待遇亦頗合理，遠非同校一般職員( staff )可比。根據以上所述，美國綜合大學的教師在校園中確實享有某些「特權」( privileges )，尤其是一些資深的教授在教學與研究外，因為出任行政工作，不但對於學校的政策與發展具有極大的影響，更加深其專業與權

威形象的樹立。

美國大學圖書館專業館員究竟應為「教師」抑或「職員」，多年來贊成者與反對者各有一番說詞，而美國圖書館專業期刊有關此一問題的文字更是俯拾即是<sup>(20)</sup>。一九七〇年代以來，在圖書館專業組織、圖書館學界與圖書館從業人員各方面的鼓吹與壓力下，不在少數的美國綜合大學先後對其圖書館專業館員比照教師而給予教授、副教授、助教授與講師之頭銜，以建立大學圖書館專業館員在學校中的「學術地位」(academic status)。根據近年來一些資料的分析，因為享有學術地位者日眾，美國大學圖書館專業館員對於工作滿意的程度確實有顯著的上升。

凡事有其利也必有其弊，美國大學圖書館專業館員享有教授、副教授、助教授與講師之頭銜後，雖然對於其應享的權利增加了相當的保障，同時其專業工作的貢獻也獲得了相當的肯定，但是在實際上所受到的重視與同校教師相比，似乎仍有相當的差距。首先美國大學圖書館專業館員大部份日常的工作過於瑣碎，往往與教學或研究並無太大的關連，其次一般專業館員在獲得學位過程中所修習的課程以實務與技術為多，缺乏足夠的理論學習與研究。因此在傳統上以教學與研究為導向的美國大學校園中，其圖書館專業館員，既不從事研究與發表，也不在課堂中正式授課，不易贏得同校教師在學術上待之如同儕(equals)，學生亦不尊之如前輩(betters)，所受到的歧視與排斥因而在所難免，特別是因「誤解」(misunderstanding)所引發的一些認知上的偏差，對於美國大學圖書館專業館員在尊嚴上所造成的傷害尤大，形成與教師或學生在建立「教學關係」或「合作關係」時面臨一些隨時可以發生的困難。但是無論如何，我們從客觀立場來看，經過長期不斷努力的爭取，美國大學圖書館專業館員「學術地位」的終於取得，畢竟是一項觀念上的突破與實質的成就，至少專業館員能夠隨着大學圖書館日受重視而「正名」，就已值得我們為之喝采。

理論上，「自治權」(autonomy)的享有是專業人員應有的一項「特權」，通常醫師、律師與大學教授等，均享有較大幅度的自治權，工作上不受過多制度的或組織的約束與抑制<sup>(21)</sup>。美國大學圖書館專業館員享有「學術地位」後，除了可以比照教師獲得合理待遇外，也同時可以享有同等的學術自由，使專業工作的推展與進行減少許多不必要或不合理的行政干擾。同時較多自治權的獲得，美國大學圖書館專業館員得以較高的獨立原則，對於各項服務既可考量讀者的需要擬定長期的規劃，另一方面也可擺脫傳統的被動服務方式，無需再以「奉承的姿態」(subservient position)來取悅讀者。在此情形下，不僅美國大學圖書館專業館員積極的服務理念得以建立，讀者獨立使用大學圖書館的能力也必因之而大增。

本文前述之美國大學圖書館館藏的發展，其專業館員的職前教育與就業後所產生的專業認知等，均可考慮為美國大學圖書館專業館員服務理念形成的原因，而「學術地位」的取得尤其重要，在層次上可以說是更進一步，直接的肯定了美國大學圖書館專業館員的在校地位，並提升其工作的情緒與士氣。至於目前因「學術地位」帶給美國大學圖書館專業館員一些心理壓力與困難，相信在既有的基礎上必可逐漸得到改進與調整。

## 伍、結語

美國高等學府類型衆多，其中以綜合大學的組織最為複雜，學術地位也最為突出，因為綜合大學通常在純理論與學理應用各方面的研究均以頒授高級學位為主，為美國社會各種高級專業人才最主要的來源。

一般說來美國綜合大學設立的主要目的有三，即教學、研究與公共服務。為了充分反映與配合所屬學校設立的宗旨與使命，任何一所具有規模的美國綜合大學，無論公立或私立，都毫無例外的在校園中擁有一所設備極為完善的主圖書館，其建築的宏偉、預算的龐大、使用的便利、資訊的豐富、以及專業館員的衆多等，都足以構成激勵讀者利用圖書館的動機，並形成所屬學校重要學術部門之一。

從目前美國大學圖書館所具備的各種特色中，在探究其形成的原因時，如果我們刻意的忽略其他無形的因素，或許可以認為是長期大量財力與物力投入後所造成的結果。這種解釋或許稍嫌武斷，但是也不能否定其部份的正確性。另一方面，經由專業館員的努力與共識所提供的各項優良的服務，也是美國大學圖書館最大的特色之一，不但受到各國圖書館界的重視，同時也列為積極學習的對象。因此在我們研究美國大學圖書館時，對於其專業館員服務理念的 formed 原因實在有加以深入研究的必要，作為今後我國大學圖書館在經營上的重要參考。

本文中所討論的一些有關美國大學圖書館專業館員服務理念形成的原因，均係作者本身研究的結果而予以歸納，主觀的成份在所難免，尚請諸先進不吝指教為盼。

## NOTES

1. The Carnegie Commission on Higher Education, New Students and New Places (N. Y.: McGraw-Hill, 1971), p.127.
2. Chris A. DeYoung and Richard Wynn, American Education (N. Y.: McGraw-Hill, 1964), 5th ed. p.199.
3. Edward E. Shaw, "The Courage to Fail," in Library Leadership: Visualizing the Future, ed. by Donald E. Riggs (Phoenix, Arizona: Oryx Pr., 1982), p.54.
4. 范承源,「美國大學圖書館如何推展其教育的功能」,《美國研究》,第十五卷第二期(民國七十四年九月),pp.99-100。
5. F. W. Lancaster, The Measurement and Evaluation of Library Services (Arlington, Virginia: Information Resources Press, 1977), pp. 2-3.
6. Arthur Curley and Dorothy Broderick, Building Library Collections (Metuchen, N. J.: The Scarecrow Press, 1985), p. 47.
7. Information Please Almanac, 1988, p.822.
8. Dwight F. Burlingame, Dennis C. Fields and Anthony C. Schulezetenberg, The College Learning Resource Center (Littleton, Colorado:Libraries Unlimited, 1978), p.19.
9. Clyde C. Walton, "The Role of the Academic Library within the Institution," in Academic Librarianship:Yesterday, Today, and Tomorrow, ed. by Robert Steuart(New York: Neal-Shuman Pub., 1982), p.184.
10. Kendon Stubles, "University Libraries: Standards and Statistics," College and Research Libraries, 54:4 (1981), 527.
11. 請參閱 "Standards for University Libraries," College & Reseach Libraries News 40:4 (1979), 101-110.
12. Frank Schich, North American Library Education: Directory and Statistics, 1969-1971 (Chicago: ALA,1972), p.1.
13. Nancy Van House, "Projections of the Supply Librarians," Library Quarterly, 54:4 (Oct., 1984), 368-395.
14. Barbara I. Dewey, Library Jobs: How to Fill Them, How to Find Them (Phoenix, Arizona: The Orxy Press, 1987), pp.15-16.
15. Martha Boaz, "The Library Administrations Commitment to the Profession and The Community," in Current Coucepts in Library Management, ed. by Martha Boaz (Littleton, Calarado: Libraries Unlimited, 1979), pp.13-14.
16. Rutherford D. Rogers and David C. Weber, University Library Administration (N. Y. : H. W. Wilson, 1971), p.206.
17. Jesse H. Shera, Introduction to Library Science (Littleton, Cororado: Libraries Unlimited, 1976),p.198.
18. Emily Gallup Fayen, "Beyond Technology: Rethinking Librarian," American Libraries, 1986(April), 242.
19. Algo D. Heudersøn and Jean Glidden Henderson, Higher Education in America, (San Francisco: Jossey-Bass Pub., 1975), pp.177-8.
20. Guy R. Lyle, The Administration of the College Library, (N. Y. : H. W. Wilson, 1974). p.143.
21. Charles R. Martell, Jr., The Client-Centered Academic Library (Westport, Connecticut: Greenwood Press, 1983), p. 10.

