

提昇服務績效、邁向圖書館第四文明時期--《館訊》發行兩週年感言

館長 呂宗麟

建立現代大學圖書館的特色，我們大致均會從館藏(materials)、服務(services)、創新(innovations)等三個面向思考，而且從與多位館內同仁的對話中發現，大半認為資源的不斷投入，是建立特色的重要之路；筆者對此種論點，確實持保留態度；個人以為館內各組組長與館員的具體提昇服務績效，方是建立當代大學圖書館特色的重要途徑。

誠如，現任我國立法院國會圖書館顧敏館長在今年接任中華圖書資訊館暨合作協會理事長時提出：圖書館的開化與發展迄今已有數千年之久，約可區分為四個文明時期：第一個時期是文獻典藏時期，以埃及亞歷山大圖書館，以及中國阿房宮圖書館和漢代初期的石渠閣、天祿閣兩座圖書館為代表；第二個時期是公眾閱覽時期，此時期的特徵在於公書林暨公共圖書館的設置，使圖書館成為另一個社會的學習中心；第三個時期是參考諮詢檢索時期，此時期始於一九六〇年代，係由於社會發展到達知識爆炸及資訊革命的影響，需要圖書館館員擔任知識媒體的轉介者，包括期刊論文、研究報告等參考諮詢工作，以及資料檢索的專業服務；第四個時期是知識市場的文明時期，此時期的特色是將起源於圖書館第一文明時期的文獻典藏提昇為「知識基地」的建設，將起源於圖書館第二文明時期的公眾閱讀提昇為「資訊素養」或「知識媒體識讀」，將起源於圖書館第三文明時期的參考諮詢提昇為研究發展與組織學習的知識管理服務。¹顧館長明確指出，在此圖書館第四文明的時代，「提昇」將為此時期圖書館能否進步的重要關鍵所在。

本館於去年進行館內相關硬體與設備的改善工程，也於前年開始發行《館訊》，迄今已屆兩年，誠盼同仁能在圖書館邁入第四文明之際，能提昇相關的服務績效與敬業態度，為本校圖書館再次贏得往昔的驕傲與尊嚴。

¹ 顧敏，〈攜手開創圖書館的第四個文明〉，中華圖書資訊館際合作協會通訊第26期，2003年6月，頁3-5。