

角色定位與圖書館之發展

輔大圖館系教授

高錦雪 著

台 北

書 棚 出 版 社 印 行

角色定位與圖書館之發展

輔大圖館系教授

高錦雪 著

書棚出版社 印行

角色定位與圖書館之發展

著者：高錦雪教授

印行者：書棚出版社

台北市辛亥路3段157巷24弄27號2樓

行政院新聞局局版臺業字第3336號

發行人：徐興

總經銷：書藝書局有限公司

台北市辛亥路3段157巷24弄27號2樓

郵政劃撥0120439-4號書藝書局帳戶

台北郵政30-79號信箱

定價：平裝本新臺幣壹佰元正

海外訂購：US 5.00

P. O. Box 30-79 TAIPEI, TAIWAN, ROC

中華民國七十八年一月四日

有著作權・請勿侵犯

角色定位與圖書館之發展

目 次

前 言	1
一、角色論、功能論、與圖書館學	7
二、角色論與大學圖書館問題	28
三、大學圖書館的角色與功能	59
四、公共圖書館的角色及其參考服務之理念	84
五、由定位觀念談圖書館之發展	105
引用書目	126
後記	134

前 言

對角色論的興趣，實因我深受角色衝突所苦：無論爲人女、人媳、人母、人妻、或人師，我的角色行爲表現都離角色期望甚遠。更有甚者，是年歲越大，自制力越低，越難控制潛存已久的私慾——爲自己做些想做該做的事；多學點東西、多看點東西、多寫點東西。角色間衝突和角色內衝突俱重，頗難自處。遽受失恃之痛，更因自責深重愧疚無限而錐心刺骨。只爲早已養成以看書治心病，以工作代煙酒的習慣，而埋首書堆。不僅爲忘憂，更圖找出紓解角色衝突之道。具體的解決之道難是迄今未獲，却也因此略能自解心結。「熱不可除，而除此熱惱，則身常在清涼台上。窮不可遣，而遣此窮愁，則心常居安樂窩中。」多年奉爲座右銘的「菜根譚」名句，原是一直用於他處，此時方恍然於其或可用於角色問題處：衝突不可盡除，而除此衝突之念，則可先靜氣平心，而後致力於折衷妥協之道。「盡人事、聽天命」原爲訓兒與自勉慣用語。竟忘却盡人事之後，不僅但聽天命，亦當褒貶由之；更不必強求事事圓滿、處處無憾。畢竟任何事皆是自古難全！問題是：自知人事未盡，總要先反求諸己。究竟自

己在可能範圍內，當作何行止，方能減衝突至最低限？是否有具體可行的方法，使無法盡除的衝突，由負面影響的作用，轉化為正面積極的影響？化衝突為挑戰與激勵或使之成為演進的催化劑，應該是角色問題最好的解決。為此而翻徧所能及的社會心理學類書刊，行同「求救」。

原為一己所需而讀。其間忽覺圖書館界所遭遇之種種問題，歸根究底，似多歸於角色隱晦與角色衝突等基因。例如大學圖書館的館藏之所以常僅差強人意，輒以財力不足與專業人才缺乏等為其故。然則財力緣何不足？人才因何缺乏？其關鍵因素，當在於圖書館所處角色地位。而校方與師生等角色伴對圖書館的權利和義務之授予和期待，常與圖書館實際獲取和能予者頗有差距。如此勢必導致前者對圖書館角色期望的低落，更致使圖書館漸失自尊與自信，從而消滅工作熱忱，降低角色行為表現；如此復使各方更不予重視，而成惡性循環。又如公共圖書館若徒有識見卓絕之主管，若其角色未獲合宜定位，其權責未經明確劃分，勢必自覺在諸多律令規章中無所適從，復時受財力不足，人才不敷之苦。縱使人財兩足，亦每有為書掣肘之憾。至若專門與學校圖書館（室），其經營管理問題之受所居地位影響，更是顯而易見。

為角色論而讀，為用之於圖書館學而思；復覺圖書館學文獻中，雖似未多見直接應用角色原理者，却隨處可見「角色」之影像。只是論角色者，常以「功能」並提，以「地位

」爲念。而以「功能」爲名之際，實係以「定義」爲念。後者原僅能提供靜態描述，不似前者可促進動態歷程概念之形成，更較未顧及角色組中之交互作用與相互關係。易面而觀：「定義」原係「身份地位之原則性與功能性狀況」，亦屬某種形式與層次之「功能」；或稱之爲「一般辨識功能」。唯此等功能較具靜態。若著眼於「運作功能」，則另有二途可循：通常文獻中所謂「功能」，除前述等同「定義」者外，多係及於圖書採訪、分類、參考等之「基本運作功能」；倘以圖書館體系與外界之運作及關連爲念，則已向前邁步。掩卷而思，又覺所謂以圖書館體系與外界關係爲取向之運作功能，即爲此中心角色與各角色偶間之交互行爲。至此更悟：由功能論出發之圖書館學，亦頗有可容角色論原理處。復思靜態辨識功能與動態運作功能也者，當係一體之二面。倘謂「圖書館即書藏之所在」，即屬前者；若說「圖書館當蒐集圖書資料以供讀者閱覽使用」，則屬後者。二者原得轉換。是以若干以定義爲念之圖書館學文獻，亦能用於運作功能之研究。

研讀方向，再轉社會學中功能論之後，方知角色觀念，尤其是角色組與身份地位之說，亦頗足爲功能分析之關鍵。功能論者以爲社會組織或團體機構之問題欲獲解決，應先求取角色間和諧及其功能之平衡。事實上，此等學派之二大概念，即爲均衡與統合。社會生活原係「功能統合」之象，且

勢必維持此等狀況。是則社會體系中任何變動，必引起其他部門之因應異動，以求回復原有均衡狀態。而均衡之狀，復賴各部門之「統合」。唯有大個體中之小單元，或整體中之局部結構，能和諧共存，交互影響，方能永保均衡，持續統合。至此又見功能論與圖書館哲學若干原理，頗有相應處：「唯識圖書館學」所借重之「系統哲學」中的「抉擇論」，其根基即在於「某種有意義、有目的、時時自我調整適應之體系。」再思應覺其目的亦為求取平衡，維護統合性與整體性。而所謂自我調適，當係相互運作之際，各單元所作應變措施。

悟及角色論、功能論、與圖書館學之間，原具一貫之道。遂自尋思圖書館理論與實務之研究，又見一途。以圖書館類型劃分係一式；例如：「大學圖書館的角色與功能」、「公共圖書館的角色與功能」等。以館務之局部單元劃分，又係一式；例如：「館藏發展在圖書館事業中的角色與功能」、「參考服務在圖書館發展中的角色與功能」等。其他如：「專業館員在各類型圖書館中之角色與功能」、「角色論與圖書館經營法」、「圖書館在日常生活中的角色與功能」、「圖書館在正規教育中的角色與功能」等等，皆可採此途徑進行研究。

談角色、論功能、因見「身份地位」與「角色地位」等之受重視，又偶涉廣告行銷學理之「品牌定位」說，頗喜再

遇一可假之道。遂撰文試由定位觀念談圖書館之發展。此時深覺：「定而後能進。圖書館事業的進展，若爲長遠計，不當止於技術上的講究，却須以定位立根基。」必先爲機構定位，而後能確認長短程工作目標而明辨角色期望。若能爲服務定位，則可知合宜取向與適切方法。此等定位觀念，實兼涉大衆傳播學的品牌定位、社會心理學的角色定位、與社會學中功能論所見之價值與需求等問題。定位觀念固然可用，定位策略亦大可相助圖書館實務之推展。事實上，晚近圖書館學文獻中頗受重視之讀者調查研究原理原則，常強調館方應對讀者特質、需求、對服務之觀感等，多予瞭解。此實即頗重消費者觀感等因素之品牌定位學理，與圖書館學之一大遇合處。

探討圖書館問題之際所常見的典型疑難根由，例如「館員不熱衷」、「主管不重視」、「編制不足」、「經費短絀」等，實皆深植於觀念問題。可見圖書館事業發展的根本之道，在於定其合宜之位於人我心目，及其所處大環境之中，以明其角色期望（包括角色權利與角色義務）；彰其功能而明其角色地位，以泯除角色隱晦之病癥，達成角色澄清之目的，促使其角色行爲表現邁向理想之境。

康乃爾大學圖書館的豐富館藏與開放政策，是引發這一連串學與思的首要因素。而輔大圖書館，尤其是社會科學圖書館，在支援這方面的研究時，也頗覺後繼有力。這應該是

大學圖書館在學術發展中的角色與功能之實例。

五篇文章裏，有兩篇是在康乃爾校園寫成的，其餘的都是由此衍生。爲此我實在非常感激他們能讓「訪問學人眷屬」也自由利用圖書館，更讓我不無感慨的是：這所未設圖書館學院系的大學，在圖書館與資訊科學方面的館藏，竟然優於一些設有此等院系的學校，而且那些書刊還不是乏人使用。我借回去打算慢慢看的，常有館員和我「搶」，可知其工作人員研究風氣之盛。想來大學圖書館員若欲符合所求「教師地位」之角色期望，必當先作自我要求，努力研究。其他類型圖書館之館員亦當先求自我提昇，而後望地位與形象之改變。

此書校對待印之際，忽見報載有立委提議將中央圖書館比照美國國會圖書館模式，改屬立法院。圖書館界不甚以爲然。立委却稱必將堅持。教育部與圖館界若欲反對，必須「充分準備」想來有關單位已作之準備必甚充分。若依本書論點而言，以「國家圖書館」爲中心角色之「角色磋商」實爲一策，而「國家圖書館與國會圖書館的角色問題」亦爲一頗具行文價值之論題。

一、角色論、功能論與圖書館學

圖書館學研究之目的，當係爲實務求取依據，以便解決問題、設法突破、邁向進境。研究方式固似百端俱可舉，卻不妨視個人性向而定取向。筆者於初探圖書館哲學之際，發覺「系統哲學」(systems philosophy) 頗宜用以詮釋若干圖書館學理念（註 1），尤以其「機體論」(organicism) 爲然。嗣後復爲瞭解大學圖書館問題，發現社會心理學之「角色論」(role theory，或稱「角色原理」) 頗合用於以問題爲依歸 (problem oriented) 之研究（註 2）。爲此而涉獵相關文獻之後，似覺「功能論」(functionalism) 或亦可用（註 3）。再思再讀又思，方悟二者途似殊而歸向同。雖各由動態或靜態狀況探視，卻同爲研究「中心角色」（研究對象）及其「角色組」(role set) 成員之相互關係與交互影響，並探討個體與整體間之連鎖循環（註 4）。

用然後知學不足。爲對此二者有略及於皮毛之瞭解，只得再求館藏之助。從而再發現機體理念，頗爲功能論者所重。至此遂悟角色論、功能論、與圖書館學，似可「一以貫之」。遽而興起，頓忘己力之未逮，冒然自命爲探路之一卒。

爲圖書館工作尋求理論根基時，常會直接或間接涉及「角色」、「功能」、「地位」等問題。行政方面的決策性或原則性措施，固然以圖書館的角色地位等爲先決條件，以發揮應有功能爲鵠的，參考服務方針、流通閱覽規章、資料徵集與館藏發展方向等，研討策訂之際，亦皆須以角色地位爲念。若說圖書館業（專業之業）旨在蒐集、保存、整理備用，再詮釋而後散播人類知識之記載，則實係提出對圖書館之「角色期望」(role expectations)。因此圖書館學文獻中，雖似未多見直接應用角色原理者，卻隨處可見「角色」之影像。克賴斯特(John M. Christ)所持「教育圖書館學」說(educational librarianship)即謂：

.....educational librarianship: that branch of library science which involves the function of libraries and the roles of librarians in formal academic settings. Educational librarianship is directly concerned with the library's place in the teaching-learning enterprise of education. (註5)

既涉及正規教育背景中圖書館功能與館員角色，復以圖書館於整個教育事業中之地位爲念，實爲其日前主張以功能分析(functional analysis)爲研討圖書館學工具(註6)之續篇。克賴斯特聲稱在諸多功能中，特重以圖書館體系與外界關係爲取向之「運作功能」(operational functions)。事實上，此等功能

即出於中心角色與各角色間之交互行爲(interactions)。因此由功能論出發之圖書館學論述，亦頗有可容角色論置身處。在諸多情況下，二者甚至可互相轉注假借。

源自戲劇的角色概念，據稱是「極可爲個人與團體，以及各種不同人物與文明之媒介者」（註7），因其本身頗具整合性，並能「置個人於社會功能（人際關係、團體或組織角色等）較複雜的層次之上」。因此有關角色原理之研究，應具高度科際整合性質，有賴於心理學、社會學、考古學等各界學者之共同努力。唯其如此，角色論中常見衆說紛云現象，且具「罕見彈性」(unusual flexibility)，卻又於應用之際，屢被「一概而論」(generalized use)。有心涉獵者始於基本原理，再酌情辨識在不同應用中，角色一辭及其相關字眼所代表的不盡相同之現象或意義（註8）。

一般而言，所謂角色，可視爲「吾人身居社會體系中某一地位時之行爲模式」(the pattern of behavior that we perform when we occupy a particular position in the social system，註9)，或是「具某種身份地位所呈現之舉止、裝扮、及其他行爲類型之總合」(the aggregate of those gestures, manners, or dress, and other patterns of behavior that are manifested by those in a particular status position, 註10)。簡言之，角色也者，即係「人們在特定身份地位中行爲之道」(A role is the way people behave in a given status position, 註11)，亦即個人身份之動態因素(the dynamic element of status,

註12)。例如「圖書館員」是一種「身份」，而館員依其身份職務行其所當行，爲其所當爲，即係扮演其所承擔之「角色」。個人如演員，既可於不同時地扮演不同角色，亦可於同一時地扮演不同角色。在家庭、學校、公司、獅子會等社團中，同一人有不同身份地位；而此同一人在家中亦可能同時兼爲人子、人夫、人父，在公司亦可能因在若干人之下、若干人之上（如上有董事長、總經理等、下有科長、課長、工友等），而兼具被領導者與領導者身份。具某種身份而做某種表現，即如演員之扮演某種角色，故稱「角色扮演」（role playing）。只是有些學者認爲「扮演」一辭，易引起語意聯想，使角色行爲予人虛偽造作之印象，因而寧取「角色設定」（role enactment）之辭（註13）。“Enactment”雖亦有演出（act）與裝扮（play）之義，卻常指法規之制定，或爲法律所設定者，其語意或較易增進可信度與嚴肅性。唯「設定」難免被勸意味，若稱角色承擔（role taking）則較具主動性。「角色承擔」也者，即當前劇壇術語之接某戲、扮某角之謂。

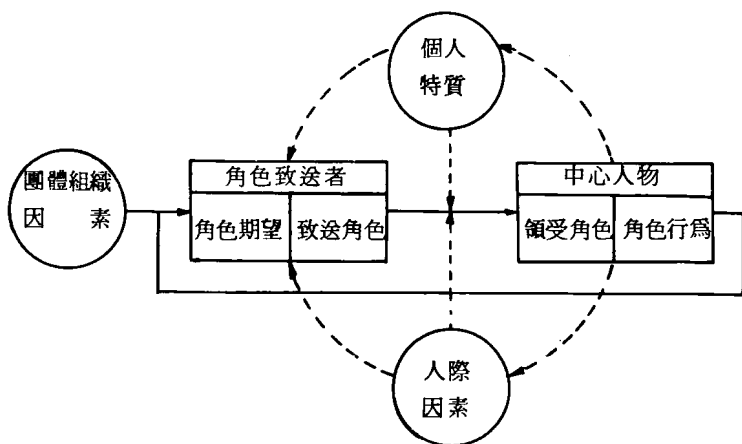
演員在承擔角色（take the role）之後，即依自己對此角色之詮釋與編劇和導演等（若係經典名劇，則需再加文人學者之評註）磋商，定表演方式或行角色設定（role enactment）。據此而作之表演（role performance），是爲角色行爲（role behavior）。觀眾或製作人等對演出成績所盼，即所謂角色期望（role expectations）。換言之，「角色期望爲角色類型引發之聯想與

期待」(註14)。「俏妞」必有姿色，且非凜然不可侵犯之公主貴婦類型。「遊俠」必善武藝，且不能定居一地。由此亦可見角色期望之預期性(anticipatory nature of role expectations)與模式化特質(normative quality, 註15)。

社會體系中各角色所受期望之預期性與模式化，或得以「君君、君臣、父父、子子」為其例證。君固當似君、臣必守臣禮、父務盡父責，子須守孝道——此亦「社會舞台」各角色所受角色期望中之「角色義務」。事實上，角色期望當具一體二面而包含角色義務(role obligations)與角色權利(role rights or role privileges)。君固有君權，亦當有其為君之道，否則君若不君，連孔夫子都認為臣即可不臣。可見君王所受角色期望，實有其權利與義務二面。然而此等期望何所自？

“Role expectations then are culturally defined by the system and its components, and incorporated by the persons filling the role.” (註16)

。既依社會文化背景而定，復受社會成員影響，再由承接此一角色者吸收醞釀。例如兒童在家庭社會中扮何角色，具何權利地位，因古今中外，不同時空背景中不同文化因素而有所不同，更因其或柔順或叛逆等種種個人因素與表現而有異。多數兒童之表現，又常視當時當地兒童之「社會地位」而定。下圖雖為說明在團體組織中之角色承擔模式，亦頗能顯示角色期望與角色本身各種因素等之相互影響，交互運作，及互為因果之狀況(註17)。



「中心人物」也者，並非組織重心之謂，僅係此研究個案之著眼點或探視焦點。「團體組織因素」（等同上述之社會文化因素）影響「角色致送者」，形成「角色期望」，以之傳達中心人物或中心角色。後者承領期望之際，自有其賢愚等因素所造成的悟解詮釋之結果，是為其不盡同於「致送角色」之「領受角色」。將所領受者付諸行動，是為其「角色行為」。此等行為表現再加個人之人品能力等特質及其在團體組織間之人際關係與相關因素，轉而影響角色致送者之觀感與觀念，致令「角色期望」，有所修訂，如此往復循環不已。

在各類型社會組織中（包括家庭，學校，機關等），任一角色皆得為個案研究之「中心角色」。其餘各角色逐一成其「角色伴」（role parther），而各與之配成「角色偶」（role

sector; the pair of social roles) ，各角色偶共同成「角色組」(role set) ，實即該團體組織之機體結構——全組織為一有機體，而各角色組為其器官；各具特質功能，循環運作，互補互助，而生生不息。角色組成員皆以有形無形方式，有意無意間對中心角色表達所持觀感、態度與所抱期望，故皆為其「角色致送者」。或因中心角色本身之形象與表現，或為角色或送者本身所獲資訊所持概念等因素，或二者兼具之故，致送角色之際，所傳遞之角色期望不明確，而使中心角色時感無所適從，深受「角色隱晦」(role ambiguity) 之苦。承擔此一角色者，既覺「妾身不分明」，角色身份(role identity) 模糊（註18），更不自知具何形象，茫然於作何表現。有心盡角色義務而力不足，無從識角色權利而心不滿，其結果不可言喻。

與角色隱晦同為諸多問題根源者，為「角色衝突」(role conflict)。舊式大家庭中，在母親與妻子間左右為難者，即苦於角色衝突。現代已婚職業婦女在家庭、事業、娘家、婆家之間，更頗受角色衝突之苦。事實上，一人一角亦有其角色衝突問題。例如編劇、導演、製作群、新聞局等，各有其不同的「角色期望」。前者係「角色間衝突」(interrole conflict)，後者為「角色內衝突」(intrarole conflict) 此外尚有「本色與角色間衝突」(person-role conflict，註19)：例如有強烈宗教信仰卻置身第一線戰火中者，面對是否「大義滅親」之抉擇者等，個人本色與角色義務間，產生重大衝突。凡此種種衝突