

99年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32560 全一頁

等 別：三等考試

類 科：圖書資訊管理（外國文選試英文）

科 目：讀者服務

考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、何謂數位學習？試由數位學習需求對大學圖書館服務之影響探討圖書館在數位學習環境的角色定位及服務內涵。（25 分）
- 二、青少年是公共圖書館很重要的使用族群，國內公共圖書館近年來開始重視各種族群的閱讀行為，請說明青少年的資訊需求為何？公共圖書館應如何規劃青少年服務？（25 分）
- 三、近年來，因 Web 2.0 之概念與技術的提出與發展，使得讀者服務進入新的營運模式，請列舉五種 Web 2.0 之工具並說明其在圖書館之應用。（25 分）
- 四、因應新住民人口之增加，公共圖書館應如何規劃多元文化的服務策略？（25 分）

一、

答：數位學習並不是只有網路上學習而已，其中包含多樣格式的傳遞。廣義的數位學習是指所有運用數位或電子媒介的學習形式，含電腦輔助教育、資訊融入科技或電子書包等。狹義的則是指需在網路環境下進行學習，不論是線上課程或網路虛擬教室。數位學習的實施以表現出快速與資訊容易取得的優勢，不僅具有超越時間及空間限制的優點，且含有豐富多元的學習資料，使學校和教師都開始常利用數位學習來進行教學活動，並以學習者為中心。簡而言之，「數位學習」即為一種遠距的教學模式。遠距教學的發展有其脈絡可循，早期是以文字為媒介的函授遠距課程，爾後出現以聲音、視聽科技為媒介的廣播教學、電視教學，如今的數位學習則是以電腦、網路作為溝通傳播媒介。其中，利用電腦協助教學活動之進行者，可溯及九〇年代初期的「電腦輔助教學（Computer-Based Training, CBT or Computer Assist Instruction, CAI）」，此階段電腦扮演著輔助性的角色，且將傳統平面化、循序式的教材改為數位化、超連結式的資料規格。

相較於傳統教學方式，數位學習更強調網路的利用、多種媒體與傳播管道、運用新的溝通傳播方式，以及無時空之限制。這樣的教學模式具備了幾項特質，包括個別化的學習環境與自我導向式的學習，不但能提供一對一的指導方式，也讓學習者享有彈性、自主的學習歷程；利用網路討論群組的功能，學習者亦得以透過同儕間的互動達成合作學習的目標，利用團隊方式以增進學習效能；此外，數位學習減少了教師與學習者間面對面的壓力而能暢所欲言，或將有助於彼此間的互動，並減少來自同儕的壓力；有別於傳統的教學模式，數位學習無疑是教育典範的轉移。

大學圖書館向來得以最快速度掌握各項新知，對於新概念與新技術的應用，更是秉持開闊的胸襟與張開雙手擁抱的姿態，對數位學習這個新的溝通傳播與學習方式亦復如此。因此大學圖書館應扮演的角色包括資訊科技設施的提供者、內容的交換中心、推廣者。大學圖書館成立的目的是在於支援學校的教學與研究，而數位學習具備的優勢則提供改善與加強圖書館服務的利基。因應數位學習的出現，大學圖書館的角色在轉變之餘，也為原本所能提供之服務開啟了嶄新的一頁，包括：

- (一)支援網路學習者所需的圖書館館藏資源與服務。
- (二)提供數位教材、數位教師指定參考書與網路課程的連結。
- (三)提供資訊素養教育的網路課程。
- (四)與老師合作發展網路教學課程。
- (五)建立入口網站，提供主題導向的服務。
- (六)將圖書館與學校網路教學，以及數位學習結合為一體。
- (七)成為大學數位學習環境的教學者。

二、

答：許多青少年是為了學校課業而閱讀，他們傾向需要閱讀特定的書籍，有些書是他們自己所選擇，也有的是為了特定的報告或閱讀計畫。如果知道青少年是因為什麼原因而閱讀的話，對於館員在進行讀物推薦時就更有幫助，也可以協助老師選擇符合青少年需求的閱讀素材。

圖書館員在一般情形下，已習慣與陌生人互動，但對於青少年，在找尋資訊、幫忙的動態過程中則有些不同。成人與青少年在社會結構中位於不同的位置，而每個青少年依循家庭文化、歷史，或是個人喜好而使需求有所不同，所以一位與青少年接洽的圖書館員應該為此種多樣性做準備，因為確認青少年的需求在圖書館被滿足是館員的責任。圖書館員唯一處理的方式是「問」，與青少年最初的互動因素在「可接近性」；臉部表情與肢體語言是最重要的，溫暖的微笑與歡迎的眼神表示出館員的一個互動。

多數情形下，除非圖書館擁有專屬青少年的區域，並設有專屬櫃檯，不然「青少年區域」的所在位置通常距參考櫃檯有一段距離。所以圖書館員常離開櫃檯、走向書架、瀏覽青少年區域，因為館員會懷疑青少年有不合適的行為。監控這些行為是非常重要的，而這也是完全有效的活動。若館員希望與他們有正向的互動，積極、事先的出現是很重要的。因此館員最喜歡的策略是以填充區域展示品為由，以及瀏覽書架、選擇書籍的行為，使拉近與青少年的距離。藉由此種方式，開啟館員和青少年一段對話，變成一個成功的讀者諮詢過程。另一接近青少年讀者的方式為幫助他找到一本書，並提供給他許多提出問題的機會。

手機、線上討論區等如 MySpace 或 Friendster 等已變成青少年間強大的通訊工具，圖書館必須利用圖書館網站提供讀者諮詢服務的資訊，並提供即時通訊服務。所以一旦青少年走進資訊需求中，館員必須設身處地於青少年的處境，只要青少年能利用圖書館，館員應提供他們想要的，不論是資料的選擇、資訊的來源，或是提供的協助，都要能夠滿足青少年的發展、個人需求。

三、

答：近二十年來，不斷強大發展的科技已改變圖書館運作的方式，我們無法忽視這些科技在讀者及圖書館的巨大效能。圖書館員要明智地併入科技，才能幫助讀者滿足所需目標。Web2.0 的概念基礎是對話，如 Blogs、wikis 等已允許讀者與圖書館進行前所未有的交談及互動。所以透過 Web2.0 技術，圖書館能自由運用互動工具以吸引讀者，達到讀者服務長尾（Long Tail）的能力，以滿足 Library2.0 主要的目標，相關 Web2.0 的工具如下：

(一)Blogs：

- 1.內部 blogs 僅圖書館內的人員可以使用，作為圖書館員間一種溝通的方式。blogs 的溝通是非同步的，不必像面對面互動一樣同時聚集所有人；而部門的 blogs 也可促進員工間的水平層級溝通，極少見面的員工亦能討論工作相關的議題。
- 2.外部 blogs 是對讀者社群所開放，提供資訊、吸引參與和訊息回饋，使圖書館能創造館員與讀者間一般性溝通的 blogs，或是館員與讀者間聚焦討論的特定 blogs。這種供讀者利用的 blogs 不僅可透過佈告或行事曆來推出內容訊息，更能提供資訊且在回應中接受意見與問題。而在 blogs 中，圖書館發佈事件或服務之訊息，以及接收讀者關於此訊息的問題時，所作的互動將由整個社群所獲得。

(二)RSS：

讀者透過 RSS 訂閱 RSS 服務，得到最新訊息。使用 blogs 來與讀者進行溝通的最大優勢是配合 RSS 訊息來源的使用，讀者能訂閱 RSS 訊息來源與接受 blogs 中所更新的訊息，使他們能不用實際造訪網頁而獲得新資訊或內容的主動通知。

(三)Wikis：

圖書館與維基應用的結合，有圖書館資料庫、圖書、網站等評論（Butler WikiRef），讀者可提供對參考資源的看法、專題資源介紹（BizWiki）、圖書館經驗分享（LibSuccess）、圖書文獻（LISWiki）、圖書館利用指導（instructionwiki.org）、重要議題討論（Library2.0 Wiki）等，與圖書館增加互動。wikis 是個可供討論的地方，亦是一個文件與多媒體的儲藏庫。

(四)即時訊息（IM）與聊天交談（chat）：

為提供多方讀者跨距離的同步討論方式，這些應用對內部部門溝通可能是有幫助的。即時訊息參考服務本質上是後繼於 e-mail 及電話參考服務而來，故許多圖書館已正在提供。創造與推廣 IM 服務僅需少量的軟體與電腦成本，但需要相關的訓練與計畫，這將能讓圖書館主動地被帶到讀者面前，而非被動地帶讀者到圖書館。最後，即時訊息參考服務有可能掌握及吸引那些不使用圖書館的群體，這需要透過目標市場行銷的方式來加以推廣。

(五)Social Networking：

社會性網路是另一種圖書館正開始探索及使用之 Web2.0 的衍生工具。近年來已有許多社會性網路網站的萌生，如 MySpace 以及 Facebook 等。這樣的成員數量是令人震驚的，故不令人意外地許多圖書館已開始視這些社會性網路網站為掌握讀者的地方。另外，Flickr 是一個受歡迎的線上圖片分享網站，許多圖書館使用它來服務當地或專業的社群，如放置有關圖書館新建築、服務或事件等的圖片。藉由提供相關的圖片，圖書館能變成社群的一部分，而圖書館員也使用 Flickr 認識其他館員並分享照片，如所在館的相片、旅遊訪視的圖書館相片或參與研討會的相片等。

四、

答：新移民，指剛移民到另一個國家或地區的人士。部份新移民本身的謀生技能及適應能力不及本地人士，令新移民的身份地位處於社會較低階層，需要社會保障的支援。因此，因應新移民人口的增加，公共圖書館應提供符合新移民需求的館藏及服務。

國際圖書館協會聯盟於西元 1987 年訂定《圖書館多元社群服務指導原則》，為世界各國公共圖書館蒐集多元文化資料及建立多元文化服務，提供指導原則。美國、加拿大、澳洲等多元族群國家，其公共圖書館莫不重視多元文化服務，對外來族群之閱讀和資訊需求，透過服務及簡易讀物的提供和指導，使其儘速融入當地社會，並適應當地生活。另外，為了讓來自世界不同國家的移民，能藉由原生國家語文書籍的閱讀，在心靈上有所慰藉，亦將當地社區外來族群較多之語文資料的蒐集列為重要政策，建立多元文化館藏。這些國家的圖書館專業學會及州立圖書館、國家圖書館亦將多元文化館藏的建立及服務列為重要政策，透過指南編印、經費補助、資源提供、輔導諮詢等方式，協助各地公共圖書館提供多元文化服務。

至於國內，首先公共圖書館應成立小組負責多種語文資料的蒐集，其次是培訓語文人才，國內圖書館要建置東南亞地區語文資料館藏，並提供相關服務；而在資料蒐集和整理方面，語言是最大的難題。為解決語文問題，應招募多元志工，志工的服務內容包括翻譯、整理圖書資料、蒐集書訊及協助新移民資源利用指引的編印，協助推動多元文化業務。

另外在館藏方面，館藏主題則蒐藏心理、休閒、家政、健康保健、語言文學、傳記、歷史、藝術、旅遊等相關之圖書資料，並包含一部分兒童讀物。公共圖書館亦可透過國內外、政府及民間、正式與非正式的各種管道，希望能徵集豐富的多元文化資料。包括：

- (一)由館員至國際書展現場，挑選相關出版圖書。
- (二)協請國際閱讀協會在臺辦事處提供書單。
- (三)透過多元文化資料中心，由各國新移民志工蒐集各國圖書出版書訊。
- (四)參考國外公共圖書館多元文化的館藏書單，如紐約皇后區、舊金山、溫哥華等公共圖書館，以及澳洲新南威爾斯州立圖書館、新加坡圖書館和 OCLC WorldCat 之館藏目錄。
- (五)請國內外圖書代理商提供書訊，及邀請各國圖書館相關專家協助選書等方式。
- (六)依外僑及新移民之資訊需求，徵集中文之相關資料，並向國內新移民服務相關單位索取出版品。
- (七)發文至縣市等地方政府各局處，索取多國語言小冊子及摺頁等相關資料。

另外，可規劃服務空間及建置其專屬網站，讓新移民更願意使用公共圖書館，使新移民具備基本的說、讀能力，快速融入臺灣社會生活；之外也可舉辦融入臺灣當地生活的語言學習課程，因為語言的隔閡與生活環境的差異，新移民族群在使用祖國及臺灣圖書館的情形有所不同，所以藉由對新移民使用圖書館經驗的瞭解，圖書館可依讀者需求，規劃出適切的圖書資訊服務。