

100 年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32330 · 全一頁

等 別：三等考試

類 科：圖書資訊管理（選試英文）

科 目：圖書資訊學

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、請具體的舉出實例，說明公共圖書館可以使用的電子資源有那些？如何使用？如何推廣？（25 分）
- 二、請闡釋圖書館五律之意義，並說明若您是圖書館館員，會如何實現這五律？（25 分）
- 三、圖書館員如何為兒童選書？請說明選書原則、策略及具體作法。（25 分）
- 四、公共圖書館大部分的讀者都是兒童，請具體說明公共圖書館應如何和小學合作？（25 分）

100 地特三等「圖書資訊學」申論題解答

一、【擬答】

以新北市立圖書館為例，可使用的電子資源類別包括：電子書、百科、期刊文獻資訊檢索、臺灣史研究、文學、自然科學、社會科學、新聞、藝術。多半限制於館內使用，若於館外使用則需要連線的權限（帳號密碼）。

為提昇讀者使用電子資源的有效性，推廣活動包括：

一、推廣之管道：

(一)編製使用說明文件，為方便讀者檢索之參考，本館編製各種電子資源之操作手冊，印製成紙本置於資訊檢索區或置於網路上供讀者自行使用。

(二)不定期請資料庫出版商或代理商針對產品的資料內容、涵蓋範圍年代、檢索功能及技巧舉辦教育訓練，作更詳細的解說。

(三)當讀者於資訊檢索區或透過電話提出電子資源使用問題時，由工作同仁親自教導排解。

二、授課人員

(一)本館人員

由館員親自講解，其優點為熟悉館藏資源，授課時較能旁徵博引介紹不同類型且適用的資源。但因館員與讀者的學科背景有差異，有時較不容易掌握讀者的需求。

(二)資深工讀研究生

限於館員人力不足，本組請熟諳電子資源使用之資深工讀研究生協助講解課程。這些研究生來自各不同學科背景，講解人員之指派，可依登記課程之讀者背景斟酌適當人選（例如請電機所研究生為理工背景之讀者講解），如此比較能自讀者之需求角度選擇適用的資源作講解，或從哪些資料庫可獲取與主題相關的資料。其缺點即因不如館員經驗豐富，熟悉各類館藏的交叉運用，課程內容可能僅侷限於電子資源之介紹。

(三)廠商代表

出版商或代理商會請代表為使用單位說明產品內容及檢索技巧，其優點可針對某資源做相當詳細的解說。圖書館豐富的館藏及資源可支援讀這的各項學習，但面對資訊快速成長的時代，若沒有適當的管道及方式教育讀者，讀者可能會耗費太多時間在浩瀚資訊中摸索而不知所措。因此，讀者資訊能力的培養是終身學習的紮根工作，協助所有的師生有效利用圖書館的資源，創造自己的「知識資產」，更是圖書館責無旁貸的任務，圖書館利用教育則為執行其理念的方法，而電子資源的推廣工作僅是利用教育的一部份

參考書目：

成功大學圖書館電子資源利用之推廣活動剖析 <http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/13/2.htm>

二、【擬答】

圖書館五律（Five Laws of Library Science），是由印度學者阮甘納桑（S.R. Ranganathan），於 1931 年所首創，迄今已達 70 餘年的時間，仍受到圖書館界所引用，奉為主臬，其內容為：

(一)書貴為用（Books are for use）：圖書館藏書，最大的目的不是豐富館藏資源，而是能真切符合讀者需要，供其利用。

(二)書為人而設（Books are for all）：書不分個人的社會背景，是為了提供利用，解決讀者的需求或困難。

(三)讀者有書（Every book its reader）：每一本書不論內容為何，總有讀者需要。

(四)節省讀者的時間（Save the time of reader）：節省讀者搜尋時間，直接解決讀者的問題。

(五)圖書館是一成長的有機體（Library is a growing organism）：圖書館迎合著時代發展，與時俱進。

在圖書館五律中，充份彰顯圖書館「因利用而存在」服務導向的經營理念，並彰顯出「讀者」才是圖書館的主角，「服務」才是圖書館的終極目標。然而在圖書館中為廣大讀者提供各式各樣服務的（如圖書資訊專業服

務、清潔服務、電話查詢服務等)乃是全館的工作同仁(如專業館員、清潔人員、電話接線生等),因此我們可以如此說,館內同仁的服務素質是影響圖書館整體服務績效的重要關鍵。

服務品質的好與壞,取決於讀者的「事前期待」與「實際評估」。當後者的感覺大於前者時,表示讀者滿意服務人員的服務品質與效率;而當前者的感受小於後者時,則表示服務的品質使讀者感到失望,有可能館方就這麼失去了一位讀者。因此進行讀者服務應注意服務的品質,當然與其相關的問題,如:專業知識是否專精、服務態度是否良好等,也都是服務人員應該時時自我充實與警惕的。

參考書目:

圖書館內部行銷初探 <http://www.gaya.org.tw/journal/m16/16-main1.htm>

三、【擬答】

一個「好」的館藏之建立,端賴圖書館選書政策的訂定與選書工作的進行。有系統且完善的選書工作,才能為圖書館建立優良的館藏,提高服務的完整性。而這樣的工作必須依賴健全的選書政策(Selection Policy),特別是一份正式的書面政策,不但可作為圖書館選書時的依據,使整個選書工作更有效率,亦可成為和讀者間的溝通工具。為兒童讀者選書工作除了具備上述各項重要性之外,還應負起引發兒童閱讀興趣及培養閱讀習慣的重任。兒童讀者年齡層是個人一生中可塑性最高的一個階段,興趣的培養、習慣的養成、重要知識和概念的奠定,皆繫之於此時期。相較於成人讀者較趨一致且穩定的閱讀能力及興趣,兒童讀者尚處於閱讀發展階段,各人在閱讀能力、閱讀興趣等方面常有相當大的差別與變化,選書原則必須滿足這些各自不同需求的館藏,館員應確實掌握兒童各時期的閱讀發展與需要,挑選適合其閱讀的作品,並兼顧作品品質與讀者需要。

圖書館的選書原則,Connor認為必須要在兒童需要(Need)與想要(Want)之間取得一平衡點,儘可能滿足孩子各式各樣的閱讀需求,並且能幫助孩子擴大他們的心智、想像力、好奇心、與創造力。

圖書館選書政策又以選書原則和選書工具最為重要。在選書政策相關研究中,最主要是集中在針對選書工具之探討,舉凡出版書目、標準書目、書評、出版社廣告、目錄、甚或網路資訊,皆可視為選書之工具。Lois Winkel認為各類選書工具在館員選擇及發展館藏時扮演一相當重要的角色,館員必須要了解各種選書工具的組織方式、所提供的資訊、收入的圖書資料、及其他特色,方能有效地加以利用,滿足圖書館的需求。Winkel將選書工具分為兩大類,一為評論性工具(Evaluative Tool),一為非評論性工具(Non-evaluative Tool),這兩大類選書工具所收入的資料內容又可區分為一般性及專門性資料,而在時效性方面又可分為即時性(Current)資料與回溯性(Retrospective)資料兩類。評論性選書工具中評論者會給予被評論資料正面或負面的評價,而非評論性選書工具則通常以簡介資料內容為主。

在選書政策方面,應落實選書政策,建立爭議性童書處理程序,明訂各類童書選擇標準,改善並充實選書工具。選書人員方面,充實選書館員專業知識,其中包括出版知識,採用專家選書,包括館員與館外專家學者,提升選書自主權,不應受限於書商所能提供之範圍。圖書館方面,加強出版界與圖書館界之交流,彼此交換採購方式更具彈性,進行書商服務之評估。

參考書目:

孫筱娟(民88)。臺北地區兒童圖書館(室)選書政策之調查研究。台北市立圖書館館訊,17(1)。

四、【擬答】

我國中小學校無論班級多少,規模大小,都設立圖書館或圖書室。但是,一般人把學校圖書館當作學校的「私產」,不便奢想充分利用,即使學校人員也總認為僅供師生使用,很少開放提供家長或社區民眾借閱;至於各級公共圖書館,雖開放各界民眾利用,而且開放時間遠超過學校圖書館,但是與學校圖書館之間的關係似乎

相當疏遠，二者無論館藏政策、經營模式、服務對象、資訊交流，甚至行銷推廣等，都很少聯繫，更談不上合作共享了，這種現象成爲司空見慣，殊爲可惜。

學校圖書館與公共圖書館原各有其角色與職責，但也有共同的特性。前者屬學校教育範疇，主要任務爲支援教學，提供師生研究進修及參考諮詢的資訊，亦即所謂學校教學資源中心，涵蓋提供教與學兩方面軟硬體設備並指導充分利用；後者則屬社會教育範疇，其主要任務爲提供社會民眾終身學習的服務，涵蓋全民、全人與終生教育的意義，可稱爲社會大眾生活資訊中心，爲精神或心理層面「心靈改革」的園地，亦爲促進改善物質生活指標的關鍵，透過非正式教育方式，致力於個人、家庭及社會群體身心健康、幸福生活、安詳和諧的目標。合作方式包括：

(一)學校圖書館的開放，服務民眾

以學校圖書館主動提供服務爲原則。平時開放部分時間、部分設施，供社區民眾或家長使用；夜間延伸開放(open school night outreach)供民眾或公共圖書館宣導與服務；圖書館資源供父母及其子女運用、召開家長會或親師會議；暑假期間可舉辦暑期系列閱讀活動，使兒童增加閱讀的機會並可增進相關典藏內涵。

(二)公共圖書館的利用，服務到校

以公共圖書館主動出擊爲原則。館員到校向校長、教師、學生及家長說明圖書館實況及服務項目，並將辦理借閱證手續簡化，服務到校(家)；教師所需教學參考資料可向公共圖書館推荐購置，館內特藏資料可獲優先利用；教學評鑑或家庭作業參考資料可由教師與館員聯繫，事先準備提供師生運用。如此使公共圖書館扮演學校圖書館的角色，也增加更多讀者，館藏資料亦能充分利用。

(三)學校圖書館與公共圖書館的結合

二者積極聯合服務，相輔相成，合作無間，且一卡通用，暢行無阻，惟學校圖書館爲顧及支援教學的需求，得限制社區民眾借閱範圍。網路線上查詢或合作館之間資訊的提供，不但可互補欠缺的資料，且可避免重複購置或製作的麻煩。在場地、設備、館藏及人力資源的運用，可達到「人盡其才，物盡其用」的效果。

合作項目有：

(一)人力支援：省市及縣(市)屬公共圖書館曾受專業訓練、具圖書館學歷背景的館員較多，目前國中小學校圖書館及鄉鎮圖書館的專業人員較少，在人力方面可視需要互相支援，如在規劃新館、布置館舍、採訪編目等，公共圖書館館員得予以部分時間的協助；辦理推廣活動時學校教師亦可依其學科背景及專長，支援講師或輔導教師；至於義工的徵募，學校在職教師、退休員工及在學學生可利用閒暇，多多參與。

(二)場地設備使用：學校可利用公共圖書館的場地設備辦理藝文活動，如師生作品展覽、兒童劇公演、音樂演奏等，使戶外教學更多采多姿，並嘉惠社會民眾或使社區民眾、家長等就近參與。公共圖書館亦可將推廣活動如書展、新書展示、圖書館利用教育、社教活動、講座、研習及終身教育等借用學校場地、設備，不但使師生及學校附近民眾便利參加，更可增進讀者對圖書館實況的了解與利用。

(三)技術服務：對於未受專業訓練館員而言，採訪及分類編目是相當棘手的事，即使具有此等專業素養，也常因各館重複的編目而浪費人力，甚至延誤上架時間。所以圖書及非書資料的目錄蒐集、篩選，以及公用目錄的編製、線上編目及查詢，彼此分工合作，當可收到事半功倍之效。至於典藏及管理技術的運用，如圖書修補、薰蒸除蟲、恆濕恆溫處理，預防氧化變質、避免日光直曬等，尤其對珍善本及視聽資料的維護，在技術上的協助亟待大家合作，共同努力。

(四)讀者服務：無論各類型圖書館，規模大小，工作繁簡，其共同目標都是爲了服務讀者。圖書資料的出納流通、資訊的檢索查詢、影印、觀賞、巡迴書箱與書車的利用、甚至工具與設備機具的操作、閱讀指導等，如透過學校教師加以宣導並予輔導，當可減少學生讀者的困擾，且可使讀者增強信心，勇於嘗試，樂於利用。至於地方志、鄉土教材的編印與教學，當可由學校與公共圖書館的合作，促其更完整與嚴謹。又學校出版品與公共圖書館所編印製作的期刊、專輯、目錄、影帶等相互定期贈送交換，使能按時定位

上架或典藏，當可增強使用率。教師在課前準備教材、課後指定作業可與學校及公共圖書館保持聯繫，提前預約或推薦採購、製作，必能讓公共圖書館扮演某些學校圖書館的角色。

(五)推廣活動：公共圖書館屬於社會教育機構，當然要辦理社教活動；依國民教育法及社會教育法規定，學校亦有辦理社會教育的責任。藉辦理講座、研習、展演、觀摩、研討、比賽、觀賞、說故事、親子活動、讀書會等，促使民眾認識圖書館、喜歡圖書館、進而喜愛利用圖書館資源，在活動當中學會了安全、禮儀、環保及群體和諧的修為。公共圖書館的活動以學生為參加對象之一，學校的若干活動亦容許家長及社區民眾參與；學校與公共圖書館得聯合辦理各相關活動，互通資訊，共享成果。由於分工合作，彼此關懷，相互學習，共同成長，當能形成生命共同體，使社區、學校及公共圖書館緊密的結合。

無論採取學校主動開放、公共圖書館主動出擊或二者聯合經營，皆以服務更多讀者為榮，對於兒童讀者而言有莫大的助益。

參考書目：

學校圖書館與公共圖書館的合作 http://www.ntl.gov.tw/publish/suyan/32/text_01.html