

100 年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32360 全一頁

等 別：三等考試

類 科：圖書資訊管理（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、目前網路使用者的資訊行為可以歸納為那些模式？隨著網際網路的應用，資訊使用者研究的趨勢將有何轉變？（25 分）
- 二、何謂「一城一書」（One City One Book）？其閱讀理念為何？各縣市應如何有效辦理以促進閱讀的推廣？（25 分）
- 三、影響中小學學生使用學校圖書館的因素為何？學校圖書館如何推動各項服務的實施？（25 分）
- 四、辦理講座對於公共圖書館有何意義？民眾參與圖書館講座的動機為何？圖書館講座成功的因素有那些？（25 分）

100 地特三等「讀者服務概要」申論題解答

一、【擬答】

答：網路上資訊搜尋行為之研究，一直是圖書資訊學中網路使用研究的研究重點。就文獻上顯示，研究主題主要涵蓋檢索詞彙研究、檢索策略研究、人機互動或網站使用性研究、網路搜尋歷程分析、使用情境研究等五大類型。舉例來說，Choo, Detlor & Turnbull (2000)對網路上的搜尋歷程進行研究，是網路搜尋行為研究中少數的歷程性研究。就動機與行為模式分析：知識工作者、日常工作生活中、利用網路尋找組織外部資訊之行為研究。網站人機互動研究，往往具有網站使用性評估之目的。就網路書店使用者動機而言，一為休閒娛樂，二為尋找購買特定書籍。網路使用者需求與網站使用性評估，往往是一個網站是否能滿足及成功吸引網友的依據。使用者需求因網站性質不同而不同，但需求評估的方法與概念卻是一致的。一般較為嚴謹的需求評估可分系統設計前、設計中、與設計後三階段來進行，與系統發展週期相呼應。

科技的進步仍逐漸改變人類的資訊行為，對網路使用者資訊搜尋相關行為的整體理解，與歷來資訊搜尋行為之研究文獻相比較，吾人可以發現，隨著網際網路的應用，資訊使用者研究的趨勢將有以下之轉變：

- (一)資訊需求由工具性（解決問題）的目的，轉向同時強調非工具性（休閒娛樂）的目的。換言之，資訊需求的研究不再僅以「目標導向」或「解決問題」模式為主要思考架構。
- (二)資訊搜尋與評估行為包含非工作性與非任務性的情境研究。換言之，資訊搜尋行為研究由專注在工作或任務相關的主動查詢情境，轉向同時重視日常生活中瀏覽及被動巧遇資訊的現象。
- (三)資訊搜尋管道由強調文獻資訊系統，轉向同時強調人際網絡系統及網路的角色。
- (四)搜尋歷程由專注在個人性的搜尋歷程，轉向同時注意社會性、資訊交換分享等歷程之研究。此為上述人際網絡系統發展之延伸議題。
- (五)就資訊行為的影響因素之探討由側重資訊資源面，轉向同時注意資訊環境(information environment)，科技使用經驗與個別差異。

※參考書目：

林珊如（民 91）。網路使用者特性與資訊行為研究趨勢之探討。圖書資訊學刊，17，35-47。

二、【擬答】

答：「一城一書」是一閱讀計畫的統稱，這個閱讀計畫選出一本書，並透過講座、讀書會等各類型活動的舉辦，讓在這個城市中的每個人閱讀和討論同一本書。計畫名稱或稱為「一書一城」(One Book, One City)，甚或與城市的名字結合，如「One Book, One Chicago」、「One Book, One Vancouver」。1998 年，美國西雅圖公共圖書館的南西·波爾(Nancy Pearl)女士，舉辦「如果西雅圖閱讀同一本書」(If All of Seattle Read the Same Book)活動，集思廣益為市民選出羅素·班克斯(Russell Banks)著《意外的春天》一書，接著美國各地群起效尤，依此延伸出一書一城、一書一社區等理念，除選書外，並搭配討論會、講座、徵文、學校推廣等，進行閱讀推廣活動。

教育部推動的「全民樂閱讀」活動共有兩大主軸，分別為「閱讀起步走：0-3 歲嬰幼兒閱讀計畫」及「一城一書」，「閱讀起步走：0-3 歲嬰幼兒閱讀計畫」各縣市可透過轄內各級學校校長、讀書會、在地作家的推薦，再由民眾參與票選及專家學者的評審，選出一本「城市之書」，讓每一座城市都有一本代表性的好書，並利用校園巡迴講座、讀書會、成立閱讀活動主題網站、印製導讀摺頁、舉辦閱讀心得徵文比賽等活動，鼓勵全民能夠多讀好書，養成國人閱讀習慣，提升圖書館的利用率，營造書香社會，有效帶動全民終身閱讀風潮。

※參考書目：

一城一書閱讀理念 <http://blog.xuite.net/wenhsun7/taoyuan/34567573>

一城一書 全民樂閱讀 http://epaper.edu.tw/print.aspx?print_type=topical&print_sn=465&print_num=417

三、【擬答】

答：中小學圖書館與公共圖書館向來是各類型圖書館中最不受重視的地方，由於平日中小學學生課程滿堂，因此，圖書館大都只成為學生自修或看課外讀物的地方，偏遠地區圖書館資源更是缺乏，圖書館人力不足也不夠專業，雖說學校圖書館是全校師生教學與學習的資料中心，主要目的在配合學校教育目標，幫助學生基本能力之培養，提供學生資訊需求的場所，但卻少有學校有計劃地透過課程教學以養成學生自行運用圖書館的習慣。因此，具備良好的圖書館利用技巧，應是學生必備的基本知能，且是從小就應培養與訓練。

學校圖書館未來應具備多項功能：閱讀、學習、參考諮詢、傳統媒體、休閒娛樂、生活教育、遠距學習、生涯規劃、推廣活動及校史文化中心等功能，因此，未來教育主管機關應依不同學習程度編印圖書館利用教材，並將各

級學校圖書館利用教育列為必修課程，使學生利用圖書館成爲一種習慣。

此外，在利用教育方面，應儘速編製利用教育教材，加強現任中小學校長、老師的圖書館專業在職進修。老師應將各科知識結合圖書館利用，讓學生多與圖書館接近，才能使學生多方閱讀以接觸不同領域的知識，並建立整體性思考的思維。更重要的是，各中小學圖書館應積極任用圖書館科系專業館員，不應再由一般學科老師充任圖書館之行政工作，倘若館員與老師及學生皆能相互配合，形成良性的循環，如此，才能快速提昇全民學習樂趣和締建饒富創意的社會。

※參考書目：

黃國正（民 99）。臺灣各級學校實施圖書館利用教育之概況。台灣圖書館管理季刊，6（4），86-94。

四、【擬答】

答：在公共圖書館的服務形式中，講座以其特有的優勢吸引了社會公眾的參與，傳播了先進文化與科學知識。講座已成爲圖書館重要的讀者活動方式，是圖書館延伸服務中的重要內容。講座對擴大圖書館知名度、提高圖書館到館率，對圖書館宣傳文獻，提高文獻的利用率，起著重要的推動作用。對於一些圖書館來說，講座已成爲其核心的業務工作。

民眾參與講座的動機因爲圖書館舉辦講座的內容多按某一主題進行，即使是系列講座，由於其時間有限，整體上講在內容上仍可被視爲是普及性的知識。講座內容的普及性而非研究性，是由公共圖書館這個特定時空所決定的。今後，隨著互動性，參與性的加強，隨著社會開放、文明程度的提高，公共圖書館的講座內容可能會在研究性方面有很大的進步。

講座成功的因素最重要的是宣傳與策劃，宣傳與策劃是兩個不同的概念，但兩者又聯繫密切。宣傳的前提是策劃，策劃的內容之一是宣傳，包括宣傳方式方法、內容重點。策劃是第一位的，策劃源於需求，一方面策劃要源於對社會公眾（讀者）潛在需求的了解，要準確把握、認定這種潛在需求；另一方面策劃更要源於對圖書館本身所肩負使命的深刻理解，理解圖書館講座具有導向性這一特徵。另外，策劃離不開一個圖書館現實可行的服務能力。圖書館的講座如何吸引讀者、吸引社會公眾。需要藉鑑其它文化形式，需要與其它文化形式相結合，需要藉鑑、使用新的、先進的技術手段。

※參考書目：

對公共圖書館開展講座活動的思考

http://www.bjdclib.com/dclib/specialrec/gytd/thesis/201004/t20100405_31940.html