

101年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32530

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、面對數位化、網路化、全球化所帶來的衝擊與契機，學術圖書館（包括大學與研究型圖書館）在此新學術傳播體系中，可以扮演那些角色？試詳述之。（25分）
- 二、美國圖書館學會（American Library Association）圖書館與資訊技術委員會（Library and Information Technology Association）於2009年針對下一世代圖書館自動化系統，曾提及「單一圖書館的整合系統將沒落」（the demise of the single-library ILS）。換言之，隨著新科技與新型數位資源的湧現，圖書館採用的資訊系統，類型將愈趨眾多且變化快速，試申述其引發之議題與變化的重點為何？（25分）
- 三、我國之個人資料保護法除第6條及第54條條文施行日期，由行政院另定之外，其餘條文定自中華民國101年10月1日施行，試述圖書館應有的因應措施為何？（25分）
- 四、試述圖書館如何將志工資源極大化。（25分）

## 申論題解答

一、  
迎接數位時代的來臨，大學圖書館需重新審視學術傳播的改變及因應之道。「學術傳播」(scholarly communication)是「所有學門領域的學者透過正式與非正式管道來使用與傳播資訊的過程」。2003年，美國大學和研究圖書館協會提出重建學術傳播體系改革之原則如下 (Association of College & Research Libraries, 2003)：

1. 建立多元管道，提供已出版研究及其他學術作品之取用。
2. 增加學者與學術界對學術出版體系的控制。
3. 為學術資訊訂定公平合理的價格。
4. 建立有競爭力的學術資訊市場。
5. 出版業多元化。
6. 學術著作與成果之開放取用。
7. 經由出版模式的創新，降低傳輸費用、提高配送速度，並拓展學術研究的取用管道。
8. 透過同儕審查制度，確保學術出版之品質。
9. 在合理使用的規範下，將版權保護之資訊供教育與研究之用。
10. 擴展公共資訊領域。
11. 保存學術資訊，供未來長期使用。
12. 保障使用學術資訊的隱私權。

建議大學圖書館在學術傳播體系可以扮演的角色如下：(一)發展大學學術傳播計畫，目的在促進出版與學術模式的探討，以支援校內教職人員與學生的出版活動，並負責學術著作的典藏，同時鼓勵大學社群積極參與校內學術體制的創建，以提供最好的服務。(二)充分支援研究歷程，大學圖書館應當更積極關心教師的學術研究，充分支援研究歷程，包括期刊的開放取用和機構知識庫的建置。(三)開創學術傳播體系的新模式，學術傳播體系的新模式可以是傳播系統、出版品或是出版實務等，而這些模式共通的特色便是以網路做為媒介。由數位典藏等機制所促成之全新傳播流程正在興起，高等教育機構中的圖書館與相關單位將於學術傳播體系中扮演更重要的角色。

2011年，美國研究圖書館協會出版了一份研究報告：《新時代新角色》(New Roles for New Times: Digital Curation for Preservation)指出學術圖書館員的新角色如下：

1. 因智財權問題將不能再依賴校園裡的顧問，館員在購買資料時必須擔起此項責任。
2. 館員將著重於協同參與教學設計與課堂上的教學活動，以及以實體或虛擬方式對社區提供繼續教育推廣活動之參考與協助等服務。
3. 館員必須親身參與其間以了解讀者產生資訊及尋求資訊等習性與行為。
4. 此角色涉及對於各項系統的設計和建置，包括如學習共享空間之實體空間，以及網站、數位典藏、電子書、電子期刊等系統。
5. 將更著重於對數位內容的選擇、管理、傳播和保存等工作。
6. 在機構轉型之際館員能扮演組織設計者的角色，嘗試及學習新技能，以便迅速調適環境的變革。
7. 成為合作網絡的創造者和參與者。

因此，教育館員學術傳播與機構典藏相關議題刻不容緩，確保學科聯繫館員受過學術傳播相關議題之教育訓練為重要的第一步。下列新的人才將有迫切需求：

1. 教學設計館員
2. 資料服務館員
3. 後設資料館員
4. 數位出版館員
5. 數位人文館員
6. 評鑑館員
7. 多元文化推廣館員

我國大學圖書資訊學系所應積極開設新課程，培育新技能；而大學圖書館亦應做好館員繼續教育的工作。圖書館員越來越像知識管理者，因為要開發數位出版品的創造，和教授的合作將更為密切，要讓教授正視學術傳播的轉變和危機，扮演知識創造者和管理者的角色。為有效扮演知識管理的角色，圖書館對機構典藏政策的研擬應當更積極主動，因為機構典藏工作是一項浩大的工程，而政策的制訂不僅有助於機構典藏工作的進行、亦代表著知識服務的發展藍圖和完整度。

## 二、

圖書館自動化的程序，一直是圖書館自動化研究中相當重要的一部份，單就表面上而言，自動化的程序似乎沒有變動，但在內容上卻需隨時代作調整。近年來由於科技進步、管理思想的演進，在國外的案例中，圖書館自動化的程序已有了和已往不同的要素納入，例如人性層面的考量、由下而上的參與觀點、新技術的納入等，使得以往相當固定的階段式自動化程序有了不同的面貌；除了上述的科技因素和管理因素之外，由於目前資訊資源日漸多樣化，圖書館的自動化系統也必需具有整合、連結各種資訊來源和資訊形式的功能，也使自動化工作的複雜度又提高了不少。

而在圖書館自動化的過程之中，系統採購的方式、館員參與的途徑、讀者意見的整合（例如以 Focus Group 收集讀者對自動化的意見）、強調人性面的建案管理，這些都在新的圖書館自動化程序中漸漸受到注意，以目前所見，圖書館員之所以必需將圖書館自動化系統加以調整、移轉的環境因素主要有四方面：一是圖書館的服務項目與內容必需有所改變；二是新一代的圖書館自動化系統，其功能必需因應科技的發展而有新增、整合或將舊系統的功能移除；三是圖書館必需更新自動化系統功能配合外在營運條件的變化，以改善圖書館的營運；四是考量其它未來可能對自動化發展有影響的技術。

隨著時代的進步，讀者對圖書館所提供的服務要求越來越高；尤其圖書館自動化系統中的 Web P A C，是讀者接觸圖書館館藏的第一道入口，因此圖書館自動化系統也必需在功能上進行調整，方能因應讀者對圖書館服務品質之要求，像是電子期刊及電子文獻的連結功能、館際合作服務效能的提升、自動化系統公用目錄服務功能的提升、整合檢索服務的提供。

新系統功能因科技進步而需新增功能，像是字集呈現的考量、外部其它相關資訊系統的整合、電子資源的管理機制。過去自動化系統中的期刊模組和採購

模組，對管理這些電子資源存在有很大的鴻溝（Gap），使得傳統以 MARC 記錄為中心的整合性圖書館管理系統變成無法整合管理資訊的「不整合系統」（Dis-Integrated Library System）。因此國內外部份自動化公司也推出了電子資源管理產品（ERM, Electronic Resource Management），期望能與自動化系統有效配合，提升電子資源的管理效能。

圖書館自動化系統除了支援讀者服務、整合相關資訊系統之外，尚需支援圖書館員應付圖書館在管理、營運上的各種工作。目前我國許多大學院校圖書館，均已聯合起來進行博碩士論文的共建共享工作，此一工作也需使用另一新的管理平臺，圖書館自動化系統與該項工作的關係應如何看待，是值得思考的問題。此外，電子書的出版量和圖書館的採購量，都有逐年提高的趨勢。

除了上述的各項問題會影響圖書館自動化系統的選擇以外，圖書館員在選擇自動化系統時，也需考量其它未來其它有可能影響自動化發展的相關技術。總之，未來圖書館自動化系統的發展，仍將深受各種技術因素的影響，圖書館員，尤其是系統館員，仍將每天與各種資訊技術相關問題搏鬥，並找尋解決的方法。

## 三、

保障使用者隱私的概念，在我國圖書館界已存在多年，但訂有隱私權政策之大學圖書館仍屬少數；2010 年我國修正《個人資料保護法》（以下簡稱個資法），強調「個人資料自主決定權」（資訊自主權）、「安全維護義務」以及「合理利用」等三個重點。規範個人資料的蒐集（個資法§5）、處理（個資法§2）及利用（個資法§16）有助於隱私權的保護。同時，一舉將個資法外洩賠償上限從現行法二千萬元提高到二億元，圖書館身為握有大量使用者個人資料的機構應更加謹慎小心。

目前我國圖書館在制定隱私權政策所面臨的障礙因素，主要為：無迫切需要、認為現有的保障已足、擔心反而增加麻煩以及對隱私權政策不了解等四項所引起。關於這些阻礙的克服如下：第一項認為需求不迫切的原因在於讀者反應隱私受侵害的案例少，但讀者反應少，似乎不能代表其受侵害的情況少，圖書館可以發展適合的問卷以進行調查；第二項認為目前法令或是圖書館員專業倫理以及系統的保障已足，但法令和倫理的範圍都甚廣，要切合各圖書館情況還是以政策為較適當；第三項擔心制定反而增加麻煩，依照公共政策的一套完整程序制定，則可以降低制定後產生爭議，且每一步有規則可循，應該可降低麻煩；第四項對隱私權政策的不了解，則需要蒐集相關資訊，參考有用資源，並且由有關當局推動。至於動機的加強，圖書館最需要做的是堅定滿足使用者需求、努力爭取使用者信任的信念。同時應考慮未來我國《個資法》啟動後，圖書館所可能面臨的問題和威脅，強化制定政策的動機。

目前大學圖書館制定或欲制定隱私權政策的過程比較簡單而籠統，然而圖書館隱私權政策亦屬於公共政策，建議圖書館在制定隱私權政策時可採用一般公共政策的制定過程。在第一階段中先釐清圖書館內究竟有何隱私問題；第二階段制定議程將這些問題轉化成政策欲討論的議題；第三階段做成處理這些問題的政策，在制定政策時，應同時考慮相關法律、大學以及其各部門的政策使其一致；再到第四階段選擇最好或最適合的方案採用之；第五階段進而進行各部門對於施行政策的資源整合；第六階段則是將選出來的政策付諸執行；在執行之後第七階段需視實際上的執行對政策加以評量，最後意見回饋的階段則是要修訂政策。

有些圖書館亦認為隱私議題在圖書館並不嚴重，或是雖然有保障隱私政策的作法，但考量者主要都不是隱私的保

護。以個人資料的保護為例，因圖書館數位資訊的普及以及非法濫用日益受到重視，圖書館應該加強保護個人隱私的意識，才能提供給使用者更好的服務。

保障使用者隱私，不單是圖書館的責任，使用者也有責任保護自己的個人資料，故圖書館可以加強教育使用者，使其了解哪些方式可以保障自己的隱私，如在使用者導覽中安排隱私保障相關課程；以及提供其相關資訊讓讀者自行判斷或選擇，如：提供完整的隱私權政策、在網頁中提供相關法令的連結、使用者可自行決定是否透露其個人資料的系統。而在文獻分析中有學者提出分別制定對內及對外隱私權政策的做法，在此也建議圖書館可以同時產生對外給使用者以及對內給圖書館員的政策，則一方面持續明確館方對使用者的保護，獨立出對外一份隱私權政策，則可提醒使用者關於保護自身隱私權的作為。

#### 四、

義工係參與館務運作而未收受報酬之人，在我國圖書館事業員額緊縮、人力不足的情境下，其不失為輔助人力（Supporting Staff）的最大來源，義工制度對圖書館經營有樽節經費、精簡職缺、增加服務項目、加強公共關係、提供服務品質、帶動組織朝氣等正功能（Eufunctions）。然無可否認的經由實務經驗，其仍有不可避免的缺失存在。）「義工」指義務性的從事工作的人，似有強迫性服務（Compulsory Service）的色彩；而「志工（Volunteers）」則是自動自發，志願奉獻者的簡稱，圖書館是一個開放的有機體，亦是一個「自主性組織（Voluntary Organization）」，志願參與館務推動者應以「志工」稱之，較為貼切。

一個組織讓志工不想離開的因素有如下幾項：

- 1.有寬廣的資訊及知識領域可供不斷學習及成長。
- 2.經常面對新的人、事、物，充滿新鮮感。
- 3.興趣得以發揮，理念得以實現。
- 4.和諧、親切、受重視、受關心的環境。
- 5.由工作中可得到肯定與成就感。
- 6.因為與館方人員或是義工彼此之間，情誼深厚不忍離開。
- 7.尋求自我成長的機會。
- 8.貢獻自己的力量回饋社會。
- 9.地利之便。

大部分與訓練都有直接和間接的關聯，故無論是從圖書館的專業、志工應徵動機、社會教育需求或實務工作的需求等方面，志工訓練在志願服務人力的運用過程中是個重要的工作，屬於必要且支持性的技巧，可以是實務性，也可以是前瞻性的。適切的訓練，不但可增進志工專業知能和對工作的認同感，更可增進服務工作的品質，它是達成機構目標與個人成長的有效方法。譬如新的學習，具備這類技巧當必須靠長期的訓練，累積經驗才有辦法擁有；而實務工作之執行有賴專業知識的基礎，不但可以避免錯誤發生，亦可節省處理方法上試誤（trail and error）的迂迴，當然也就有助於效率的提昇，對於志工而言，此類專業知識的獲得只有靠訓練一途，才能奏功。還有志工團體能否表現高昂的士氣和團隊精神，根本在於成員是否具有共同的信念，此種信念需要經由互動才會產生，除了工作上胼手胝足、榮辱一體的經驗，增強了大家的信念之外，應該有機會分享彼此的心得，檢討過去、展望未來，建立工作共識與服務信仰，行動自然會有良好的表現，此種機會的提供亦歸於訓練。

圖書館十分重視志工資源，各館均有訂定志工管理政策及志工組織章程，並不定期修訂其內容，以符合館方與志工的需求。圖書館志工的專長以說故事、團康活動、資料整理、電腦操作為主；依照工作屬性的需求，應要安排不同的專業教育訓練課程，圖書館的專業教育訓練課程，如說故事技巧、英語課程、電腦研習、服務禮儀等；志工可以為館方節省經費與人力，增加與民眾互動，建立良好的形象、帶來活力、增加新的服務，提高圖書館的使用率及博物館參觀人數，提升服務品質等，達到行銷推廣的作用。因此圖書館未來應積極開發青少年義工，發揮義工的專長。

志工訓練已為運用社會人力資源，發揮志工功能的必然措施，基本上，志工訓練是導引志工由未知到已知，由已知到能行的教育歷程，內容是全面性的而非僅為勤務而設，是項支持性的技巧，不但機構可透過此一過程達成既定目標的貫徹和良好服務形象的建立，同時志工個人亦可獲得成長。