

101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（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、目前可以使用的中文百科全書，有那三種主要的編輯模式？百科全書是那些問題的最好來源？百科全書有何特質？如何鑑定其品質？（25分）
- 二、大學圖書館應如何設計與評鑑資訊素養相關課程？（25分）
- 三、政府資訊公開的理念為何？政府資訊網站資訊品質應如何評估？（25分）
- 四、試從閱讀的角度闡述公共圖書館可由那些方向加強其對讀者之服務。（25分）

## 申論題解答

一、

答：百科全書的發展從傳統封閉式自聘專家（大英百科全書、葛羅里學術百科全書、中國大百科全書及臺灣大百科全書專業版），已經走向主動連結主題相關的網路資源（如大英百科全書線上版及葛羅里學術百科全書線上資料庫），惟非營利百科全書則走向全部開放網民共筆（臺灣大百科全書大眾版及維基百科）；編寫人員的背景條件仍分為專業化（大英百科模式）和全民化（維基百科模式）。目前可以使用的中文百科全書，仍維持三種主要的編輯模式，一是傳統自聘專家撰稿的編輯模式，如中國大百科全書；二是直接翻譯國外權威百科全書的模式，如大英百科全書中譯本；三是採用網路大規模協作的模式，如中文維基百科。

百科全書的編輯模式與其本身的特質有關。Crawford（2001）認為現代的百科全書是提供三大類型問題的最好來源：(1)快速參考問題，例如「這是什麼？」和「我在哪裡可以找到什麼？」；(2)一般背景知識的問題；及(3)深入研究前的入門知識。中國大陸學者林盛然（1993）認為傳統百科全書的特質有：(1)強調「全」的實用價值；(2)以條目形式反應知識；(3)條目是相對獨立的知識；(4)科學性高，可靠度大；(5)條目釋文要求定義明確和客觀論述；(6)圖文並茂；(7)作者眾多。

長期以來評鑑傳統百科全書的品質時，一直專注於整體的正確性和可靠性，這也成為一般人對維基百科的評鑑依據。美國圖書館學會評估百科全書的品質標準有：編輯目的、權威性、範圍和內容及組織和格式；英國的評鑑標準則除了包含美國圖書館學會的部分指標外，又增加許多細部要求，分別為：(1)權威性；(2)內容和條目的品質；(3)資訊的可取用性；(4)範圍和涵蓋面；(5)編輯風格；(6)插圖的相關性和品質；(7)索引的品質；(8)充足的參考書目和資料；(9)新穎性；(10)呈現方式；(11)原創性（Lewandowski & Spree, 2011）。衡量百科全書的知識品質時，Fox、Levitin 和 Redman（1994）認為必須留意正確性、完整性、即時性、可理解性等面向；Lewandowski 與 Spree（2011）也提出與美國圖書館學會不太相同的四個指標：(1)範圍：主題的適當涵蓋層面；(2)權威性：撰稿者、編輯群和出版者的聲望；(3)時效性：選擇的主題和更新的頻率；(4)組織方法和可取用性：知識組織和檢索方法的設計品質。然而這些評鑑標準，顯然不全然適合套用在維基百科上。

傳統百科全書的條目，除了有專職的編輯人員負責整體編務外，另外再聘請有專門知識的專家學者撰寫該主題的內容，再由經驗豐富的審查委員們審查通過、正確無虞後，才予以出版或公布，大多符合上述各種檢驗的標準。但是，維基百科允許任何人經由網際網路進行創作和修改內容，缺乏傳統百科全書的質量控制機制。事實上，「維基百科沒有人為任何資訊保證其真實性和正確性」（Gorman, 2007）。

百科全書是人類知識發展的產物，記錄著人類科學和文化的成就，隨著網路資訊科技的演進，人類的知識已隨手可得，百科全書的編輯更需要借助網路的資源和功能，不斷的修訂、更新，才能跟上時代的腳步、提升知識的價值與效益。可依靠的和專業的百科全書，不但能促進學術文化的傳播，更有助於使用者在大量資訊中，很快地獲得正確的基本知識，提升使用者的學術能力與文化水準。

二、

答：一般關懷大學生資訊素養的人來自二方面，一個來自圖書館、一個來自大學教學單位，尤其是從事通識教育者。資訊素養教育活動形式有多種，包括：圖書館開設「圖書館利用教育」研習班或導覽課程；利用電腦或網站製作線上圖書館利用導覽；學校開設資訊素養課程；或將資訊素養融入各學門或領域課程教學。圖書館利用教育強調

培養大學生認識圖書館與電子資源以幫助其學習與研究，是以圖書館資源教育為主，與資訊素養相關。但是資訊素養較為廣義，不限資訊媒體形式，較重視學習歷程，不限在圖書館學習，以及其學習範圍較廣泛，包括資訊創造、出版、取得、評鑑與管理。倒是大學通識教育（General Education）與資訊素養關係較深，通識教育目的是要培養大學生具有口語與書寫傳播能力、科學與量化推理能力、批判分析與推理能力、科技能力與資訊素養。而資訊素養更是通識教育的核心基礎，因此美國有些大學將資訊素養能力列為通識教育課程必修課程。

學校要思考培養什麼樣的資訊素養學生，以美國 State University of New York at Albany 為例，該校要塑造的資訊素養學生形象是：(1)能思考與架構研究問題；(2)在作業之後可以提出問題；(3)知道從何處開始找尋資訊；(4)熟悉一般以及學門領域的參考館藏；(5)有效進行電子資料庫檢索；(6)知道如何運用學門領域的查詢策略；(7)知道如何評鑑資訊資源；以及(8)認知到學會這些系列資訊素養技巧，可以轉換應用到生活上，包括專業與個人的學習目標等。大學確定要培養什麼樣的大學生之後，其次要依不同年級訂定資訊素養課程學習目標。不同年級大學生有不同需求，一般分為大學新生、高年級大學生、研究生三級。Middle States Commission on Higher Education 建議資訊素養課程目標應包括：(1)建構研究問題。(2)取用資訊資源。(3)評估資訊資源。(4)評估資訊內容。(5)使用資訊達到特定目的。(6)了解資訊使用的各種法律、規範與機構政策問題。各校資訊素養課程目標可依學校文化、不同學生層級與學習目標來訂定。

教學評鑑係透過客觀的評量，使教學設計不斷得以檢驗、修正和完善，其作用有診斷、增強、調節與教學。資訊素養教學評鑑包括課程評鑑和學生學習評量，二方面必須定期檢討與實施評量。課程教學評鑑要點包括：(1)建立持續規劃與改善的評鑑計劃機制；(2)可以直接檢測是否符合課程目標；(3)課程評鑑可以與大學評鑑整合；(4)評鑑採用多元方法與多目標，包括形成性評鑑與總結性評鑑；短期評鑑與長期評鑑。在學生學習評量方面，評鑑要點包括：(1)依教學形式不同採用不同種類成果測量法，如學習歷程檔案評量、口試、簡單測驗、論文、直接觀察、故事陳述、同學和自我評鑑、以及經驗分享；(2)重點在於學生績效、知識取得和態度的評價；(3)學生的學習歷程和最後作品都需受到評估；(4)評量包括學生、同學和自我的評估。

資訊素養是一個辨識、找尋、理解、評估與利用資訊的智識架構，包括決定所需資訊的本質與範圍；有效率的取用資訊，批判性評鑑資訊與其來源；結合所選資訊納入學習者的知識庫與價值系統；有效運用資訊以實踐某些目的；理解資訊利用與資訊科技相關的經濟、法律與社會課題；觀察有關取用與運用資訊相關之法律、規範、與相關政策，這些理念逐漸形成大學資訊素養課程的要義與內涵。

三、

答：政府資訊公開已成為國家民主化的表徵，資訊公開的邏輯係根據民主國家運作的原理，人民為國家權利的主體，政府只是受民意委託代為執行國家事務管理的組織。人民既為國家主體，擁有國家決策的權力，需要有監督政府的能力，必要時需要自己作決定，其監督與決定均需要仰賴完整的政府資訊。因此，政府必須提供充分的資訊，或是人民擁有要求充分資訊的權利，才能實現民主國家體制運作的精神。

所謂的「政府資訊」依《政府資訊公開法》第 3 條規定：指政府機關於職權範圍內作成或取得而存在於文書、圖畫、照片、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物及其他得以讀、看、聽或以技術、輔助方法理解之任何紀錄內之訊息。換言之，凡與人民權益攸關之施政資訊，都是屬於政府資訊的一環。機關檔案僅是屬於其中需經申請准駁程序所提供之一部分政府資訊。由於我國《政府資訊公開法》第 8 條所訂政府資訊公開方式，可刊載於政府機關公報或其他出版品；利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢等。特別在網際網路日益普

遍的背景下，政府網站（websites）已成為電子化政府與民眾之間主要的傳訊介面，政府機關所建置的網站往往成為民眾查詢政府資訊的第一個窗口，政府資訊公開的途徑自是以政府機關網站為首選方式。

由於政府施政與民眾生活息息相關，政府網站自然成為民眾查詢資訊的主要來源，根據研究在民眾實際生活中，通常會基於特定目的使用政府網站，歸納民眾使用網站的目的可概分為四大類：降低參與成本、近用政府公開資訊、意見溝通交流、決策制訂與參與。特別是在取得政府資訊、近用政府公開資訊方面，我國已有《政府資訊公開法》要求機關有公開政府資訊之義務。但對於政府機關網站應提供何種資訊，參酌研考會 2003 年曾訂定之《政府網站輔導手冊》，其中對於政府網頁應提供之政府資訊內容並無例示規定。但是可參酌該手冊對於網站設計的便民服務，建議政府機關網站需具備下列功能：申訴管道、民意收集、民眾參與、諮詢參考、線上申辦、資料搜尋服務、即時服務、一站購足、個人化服務。因此，對於政府網站提供的公共資訊評估項目，建議可以包括：線上資訊內容（online services）、線上輔助功能（user help）、服務瀏覽功能（service navigation）、公平取用功能（accessibility）、網頁法令服務功能（legitimacy of websites）、資訊架構特性（information architecture）等事項。臺灣在公共行政研究領域不乏對於電子化政府網站服務品質之評量研究，其評量項目是以民眾需求導向為主要觀點，評估系統介面與內容資訊價值，政府網站（websites）已成為電子化政府與民眾之間主要的傳訊介面，因此有效的提升政府資訊網站的品質是勢在必行。

#### 四、

答：閱讀教育要從家庭、學校與社會教育三方面分別下手，並且相輔相成。做為最重要、最普及的社會教育機構，公共圖書館在閱讀教育的推動上，責無旁貸。公共圖書館同時肩負閱讀資源提供者與閱讀教育實施者兩種任務，除了以豐富館藏資源為基礎，提供各年齡層民眾各取所需的閱讀素材外，自行規劃和與各級學校機構合作辦理閱讀推廣活動，也有助於全民閱讀習慣、興趣之型塑及閱讀能力的提升。

公共圖書館的服務對象廣泛，幼自 0 歲新生兒，長至銀髮樂齡族群，都屬其服務範疇。以往在閱讀規劃上多以兒童及成人為設計對象，近年來開始重視嬰幼兒早期閱讀、青少年閱讀能力的提升、高齡化社會的銀髮族以及其他弱勢族群的服務等。公共圖書館的分齡與多元化的閱讀服務，旨在為不同發展階段與不同族群的讀者提供符合需求的閱讀活動和學習資源，像是北市圖近年來在閱讀推廣「Bookstart 閱讀起步走」嬰幼兒閱讀活動，以設籍臺北市且家有 6 -18 個月的嬰幼兒家長為對象，舉辦「嬰幼兒父母學習講座－開啟寶寶閱讀之門」，並贈送第 1 份閱讀禮袋。並舉辦了各類閱讀推廣活動，像是嬰幼兒父母學習講座、設計嬰幼兒專屬借閱證、嬰幼兒說故事、為新手爸媽辦理嬰幼兒閱讀指導服務及育兒成長講座。

兒童閱讀活動包括兒童暑期主題閱讀活動，還有像是說故事時間、節日慶祝活動、「好書大家讀」一優良少年兒童讀物評選及閱讀推廣活動。另外青少年閱讀活動像是寒假閱讀，或是青少年讀書會等。成人閱讀活動包含專書推薦、講座、主題書展、讀書會等，辦理主題書展行銷館藏。為因應高齡社會的來臨、落實老人教育政策之推動，也有銀髮族閱讀活動，提供 55 歲以上並設籍臺北市之年長者一個閱讀、休閒和學習的專屬空間。

閱讀教育，不論是閱讀習慣、興趣的養成，還是閱讀能力的增進，都必須從小紮根，除了家庭裡的親子共讀、睡前故事，學校裡的師生、同儕共讀與閱讀指導課程之外，公共圖書館也應該扮演重要的推手，藉由其經過選擇的豐富館藏資源，提供各取所需、取之不盡的閱讀素材，同時也主動規劃分齡、多元的閱讀活動，與家庭及學校閱讀教育的實施相輔相成，共同營造人人愛閱讀，處處可閱讀的環境與氛圍。