

100 年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：42160 全一頁

等 別：**四等考試**

類 科：**圖書資訊管理**

科 目：**讀者服務概要**

考試時間：1 小時 30 分

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、創新服務的意涵為何？大學圖書館如何用創意來行銷圖書館的讀者服務？(25 分)

二、出生於 1977 至 1997 年的網路世代具有那些特質？其在處理資訊上有何特徵？(25 分)

三、線上參考服務應如何評鑑？試列舉相關的作法，並說明其優缺點。(25 分)

四、館員在公共圖書館成人閱讀推廣活動中之角色扮演為何？(25 分)

## 100 地特四等「讀者服務概要」申論題解答

### 一、【擬答】

答：「創新（Innovation）」學說最早是由經濟學家 Joseph Alois Schumpeter 於西元 1930 年提出，指出創新是經濟成長的核心，爾後「創新」一詞即受到廣泛的討論。管理大師 Peter Drucker 認為創新是賦予資源創造財富的新能力，使資源變成真正的資源。自從 Tim O'Reilly 提出 Web 2.0 一詞後，引發圖書館界廣泛討論 Library 2.0 的概念，同時紛紛引進 blogs、wiki、RSS 等相關資訊技術，希望打造與眾不同的創新服務，以吸引讀者的目光。

大學圖書館創新讀者服務可從幾個方面去探討，對讀者而言，統一與簡化各項服務模組，採用借閱證號作為登入窗口，並建立 My library 專區，集中各項服務資訊，便於讀者追蹤。對館員而言，簡化大量的文書作業，並將複雜的網頁維護、主機監控，到針對讀者本身背景的個人化服務提供必要資訊，建立在一統一介面，一線館員可以隨時取得指定讀者資訊，進行服務與加速作業流程，而各組主管更可透過系統報表，取得各式進行中業務資訊，系統館員更可透過線上監看報表，掌握服務主機動向，並具有自動備援與錯誤回報功能。同時考量到後續的維護與安裝需求，所有的介面均採用 Web Base 處理，在讀者或館員端均不用另外安裝任何程式，以減少後續維護更新上的困難，並簡化電腦管理作業。

不僅搜尋功能改進，圖書館提供資源也更一目瞭然，包括圖書流通、文獻傳遞、期刊、多媒體視聽服務的相關規範，在新網頁上得羅列一清二楚，甚至還有總館每日播放彈奏的詳細鋼琴曲目！總之，透過上述業務支援、網站運行、My Library 專區及系統管理與維護三大功能的設計與運作，大大提升本館服務品質與成效，為創新服務與創新管理豎立新的里程碑。

※參考書目：

呂春嬌、謝順宏（民 98）。大學圖書館的創新管理與服務：以國立臺灣師範大學圖書館為例。臺灣圖書館管理季刊，5(1)，39~50

### 二、【擬答】

答：隨著資訊暴增、網路科技發展、使用者快速成長，產生所謂的網路世代。根據 Tapscott 的研究，出生於 1977 至 1997 年的網路世代具有以下特質：

(一) 具有全球視野與開放情感（global orientation and emotionally uninhibited）：「科技」使他們愈來愈容易與「世界接軌」，而不受「族群與地域」的限制。「匿名」的本質也使他們「更願意發表」自己的看法。

(二) 強調獲取新知與學習的權利（right to information and learning）：傾向終身學習，強調每個人都有平等接受學習、獲取資訊和發表意見的權利。此世代認為將來或許會更換五到八個以上的工作，因此必須不斷進修以保有工作力。

(三) 熱愛科技（technology savvy）：對科技很有興趣，熱愛使用網路，以富創意的方式使用網路，喜歡網路的便利性，喜歡搜尋帶來的控制感，勝過資訊傳遞與娛樂感。

(四)嚮往表現成人般的成熟（preoccupied with maturity and adulthood）：網路世代中的青少年希望成人將其視為有貢獻的個體，不要因年紀小，就被認為缺乏經驗。

網路世代在處理資訊上有十項特徵：速度快、平行處理資訊能力強、傾向以文釋圖、非單向線性地取用資訊、習於連結性、主動性、以問題導向看事情、期望立即性的獎勵、強調夢想的重要性、並對新科技抱持正面看法。

※參考書目：

林珊如（民 99）。數位時代的閱讀：青少年網路閱讀的爭議與未來。圖書資訊學刊，8(2)，29-53。

### 三、【擬答】

答：參考服務評鑑的目的，在於了解參考服務過程和服務結果，是否達到讀者的期望，進一步了解參考服務的狀況，以提升參考服務的品質。在線上參考服務的環境中，參考服務的品質除了受到參考資源、館員和讀者晤談互動的影響之外，資訊傳播科技和系統設備的選擇和應用，也是影響線上參考服務品質的重要因素。

吳美美等人（民 99）分析傳統和線上參考服務的特質，提出三個評鑑面向，包括：(1) 傳統資源導向，例如回答是否正確、即時；(2) 資訊需求的問題導向，例如晤談過程中，館員是否了解讀者的問題，讀者是否了解館員的說明，對晤談過程的滿意度等，以及(3) 同步線上參考服務的系統因素，包括系統介面是否好用等。

理想的參考服務評鑑指標，應能反映不同實施環境和評鑑所關注的重點。因此線上參考服務評鑑，若考慮完整評鑑面向，應同時關注線上參考服務中的資源導向、晤談導向的晤談服務面，和系統設備三個範圍。

※參考書目：

吳美美、魏曉婷、許鴻哲（民 99）。虛擬參考服務評鑑指標的三個面向。圖書館學與資訊科學，36(2)，71 – 92

#### 四、【擬答】

答：閱讀是人類在當代知識經濟社會裡重要的學習方式，而公共圖書館是社區民眾閱讀的基本機構，與民眾的閱讀生活密不可分，公共圖書館應負起引導民眾閱讀，營造書香社會的任務。若欲達成此要務，則有賴於具專業素養的公共圖書館館員舉辦優質的閱讀推廣。

臺灣的公共圖書館所舉辦各類型之成人閱讀推廣活動中分析館員在其中所扮演的角色，可歸納為閱讀資訊資源之提供者與協助者、閱讀推廣活動的規劃者、閱讀推廣活動合作夥伴之尋求者、閱讀推廣活動經費之籌募者、閱讀推廣活動之行銷者以及閱讀推廣活動之管理者與評估者等六項角色。

臺灣的公共圖書館在閱讀推廣活動當中，館員實質上扮演的角色多半是活動幕後的推動者，而並未積極涉入讀者個人的閱讀活動中與成人民眾產生良好的互動，民眾因而較不易對館員的專業能力與服務的熱忱產生深刻的印象。台灣的公共圖書館館員於閱讀推廣活動中所扮演的角色之積極性不足，顯然仍有許多待加強的空間。

※參考書目：

陳書梅（民 97）。館員在公共圖書館成人閱讀推廣活動中之角色。圖書與資訊學刊，65，19-26。