

等 別：薦任

類 科：圖書資訊管理

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、2004年美國圖書館學會（ALA）將圖書館的社會責任納入《圖書館事業核心價值》（core values of librarianship）中，藉以呼籲圖書館對於當代的社會問題應予關心並協助解決。試申論圖書館如何創新服務的內涵，以善盡多變環境下的社會責任。（25分）
- 二、讀者諮詢顧問服務（readers' advisory service）為參考服務的一環，提供此項服務之館員須具備那些專業知能？晤談的技巧為何？試闡述之。（25分）
- 三、民眾有終身學習的需求，同時又希望學習過程富有樂趣，公共圖書館館員在施行資訊素養教育時，應如何善用資訊科技，以迎合此種潮流？試申述之。（25分）
- 四、圖書館館員面對刁難讀者（difficult patron）時，其因應及服務策略為何？試申述之。（25分）