

101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、《國際圖書館協會聯盟多元文化圖書館宣言》(The IFLA Multicultural Library Manifesto)的內容重點為何？其對多元文化圖書館服務的任務有何要求？(25分)
- 二、何謂「大六教學法」(Big Six)？學校圖書館如何協助教師將此技能融入教學？(25分)
- 三、大學圖書館應如何有效發展虛擬參考諮詢服務？(25分)
- 四、公共圖書館宣傳推廣的主要內容為何？應如何推廣？試述 Web 2.0 時代如何應用新媒體推廣圖書館讀者活動？(25分)

申論題解答

一、【擬答】

IFLA 多元文化圖書館宣言主旨為支持圖書館尊重多元文化與語言的需求，並為因應不同社群之需求而提供多元文化的圖書資訊服務。宣言原則為全球社會中的每一人都有權使用圖書館資訊服務。面對文化及語言的差異，圖書館應該公平對待並服務社區所有民眾而無任何歧視，以適當的語言及文字提供資訊服務，提供多面向的資料及服務以因應所有社區之需要，僱用及訓練適當人員以服務多元化社群。

多元文化圖書館服務的任務包括提升對文化差異的正向認知及溝通瞭解，鼓勵不同語言及尊重各式母語，加速各種語言之合諧共存，包括早期語言的學習，保護語言及文化遺產並且支持所有相關的表達、創造及傳佈，支持口述傳統的保存及無形的文化遺產，支援各種不同文化背景的个人及團體之參與，鼓勵並提升數位時代資訊素養、及對資訊傳播技術之熟悉，提升網路世界的語言差異，鼓勵網路世界的普及使用（universal access），支援知識交流及對文化多元（cultural pluralism）的實務訓練。

在管理及運作部分，多元文化圖書館期待各種型態之圖書館均採取一種整合的服務方式。圖書館應有策略計畫，定義對於多元文化之服務之任務、目標、優先順序。至於計畫本身應該依據充分的讀者需求分析及足夠的資源。圖書館活動不應個別單獨發展，應當鼓勵與相關的讀者及各地地方專業團體、國家甚至國際間互相合作。

核心行動包括發展多元文化與語言之館藏服務，包括數位及多媒體資源。分配資源用以保存文化遺產，特別注重口語的、土著的及無形的文化遺產。規劃讀者教育、資訊素養、新移民資源、文化遺產及跨文化溝通的計畫，成為整體服務發展之一部份。藉由資訊組織與檢索系統，利用適合的語言查尋圖書館資源。以適當的媒介及語言來行銷及拓廣資源，藉以吸引不同的群眾到館。

圖書館員是讀者及資源之間最活躍的媒介，館員應具備專業教育背景並接受在職訓練，特別是針對多元文化社區、跨文化的敏感性、反歧視、文化及語言的服務層面。多元文化圖書館的館員需要能夠因應社區文化及語言的特性，才能表現出對文化的認知、以及展現圖書館為社區服務的功能。政府及相關決策單位應該在經費上充分支援圖書館及圖書館系統，以利其提供多元文化社群免費的圖書館資訊服務。多元文化圖書館服務是全球性的。所有加入這項活動的圖書館，都應該參與地方、國家甚至國際間的相關政策發展。研究計畫及實務練習是十分必要的，如此才足以有效地引導多元文化圖書館服務。

國際社會應該認知並且支持圖書館資訊服務在促進及保存多元文化及語言的角色。各階層之決策者、以及全世界圖書館社群，應該宣導本宣言並且實踐它的原則與活動。

二、【擬答】

資訊素養是培養學生了解資訊資源、知道如何擷取資訊、能將吸收的資訊以各種方式呈現出來、並利用資訊來解決各種問題，通常包括傳統識字素養、媒體素養、電腦素養與網路素養，這些資訊可能來自圖書館、博物館、資訊中心、檔案機構、文化中心、電腦網路與線上資料庫等，是現代人所應具備的能力，即傳統讀、說、寫能力、電腦应用能力、網路資源利用及多媒體資源的使用。面對資訊社會的快速發展，教育的目標是在培育國民運用本身的知識解決其日常生活的問題，亦即除了具備傳統利用圖書館的能力外，還需「學習如何學習」的能力，此種「學習如何學習」的能力即是「資訊素養」。資訊素養教育是培養終身學習的能力，有別於強調電腦知識技能的資訊教育，這種素養的訓練，應自小就開始培養，由學有專精的圖書館員或學校的教師來進行指導。

Big Six 技能是另一種資訊尋求模式也是對資訊素養的處理途徑，圖書館員、教師與資訊專家認為利用 Big Six 技能可以幫助學習者獲得資訊素養，將資訊成功的應用於批判性思考與解決問題。根據 Eisenberg 與 Berkowitz (1990) 的解釋，Big Six 技能包括六個階段：(1)定義問題的階段：包括定義問題所在與確定所需要的資訊。(2)資訊尋求的策略(3)找到與取得資訊。(4)利用資訊。(5)整合資訊。(6)評估資訊。

學校圖書館支援教學服務應以提升教學效能為目標，因此圖書館應配合教師的教學，舉辦相關之活動（如主題書展、閱讀活動、與其他單位之專案計畫、資訊素養教育等）。另一方面，整合教學與圖書館活動之益處在於，教師對於熟悉之領域較具認同感，因此能提高師生的參與度，並且教師亦較能掌握將圖書館活動融入學科教學之方式，達到活化教學之目的。可行之做法包括，將課程議題納入圖書館經營目標之中，加強館內各業務單位之合作，並積極與教師溝通，使教師與館員皆能清楚圖書館之目標在於支援教學；此外，也可與教師分享協同教學之相關資訊，使教師與

圖書館從業人員皆能對於合作方式有所瞭解。

圖書館應積極推動資訊融入教育，透過成功教學經驗的觀摩，推廣創新教學風氣；而將資訊素養融入學課教學之中，則可使學生在貼近需求之情境之中，培養終身學習之能力。在做法上，可藉由圖書館員對於各科適用之教學軟體之瞭解，為教師提供教學方式上的建議，或與教師共同集思廣義，思考資訊科技於教學中的應用方式，以及資訊素養融入教學之課程設計，進而增進了與教師間之合作關係。此外，圖書館員亦可將新式的教學方法應用於為教師開設之研習之中，使教師透過成功的研習課程，親身體驗新的教學方法之可行應用方式以及功效，進而思考如何於學科課程中有所應用。

三、【擬答】

參考服務最早是參考書的利用，逐漸發展為和讀者協談，協助使用者找到所需要的資訊的服務。參考服務也就是讀者服務，並將參考服務的內部分為三大類：(1)幫助使用者檢索資訊或從旁協助使用者取得資訊；(2)指導使用者利用圖書館資源和各項服務，通常定義為資訊素養技巧；(3)指導使用者選擇適合的資訊資源和服務。參考服務中直接參考服務是有問有答，通常需藉由晤談釐清問題，又稱為回應服務 (Reactive Service)；間接服務則是由館員主動徵集參考文獻、提供專題選擇服務 (SDI) 等，因此反而又被稱為主動服務。

學術圖書館的虛擬參考服務的發展，另有幾個趨勢：服務對象小眾化、服務內容專精化、服務方式多元化。服務對象小眾化和服務內容專精化方面，包括分語系的服務和學科的專精化服務。許多線上參考服務的網頁提供不同的語言別，供使用者選擇不同語言的參考諮詢服務。此外，學科專家主題化，例如 Ask Dr. Math 以數學諮詢為主，上海網上聯合知識導航站將參考館員的特長列出來，都是服務主題化、專精化的代表。在服務方式多元化方面，包括：虛擬參考服務台，使用的溝通和傳播方式包括聲音、影像、共同瀏覽網頁和數位資源等；msn, google talk 等，利用文字溝通，輔以檔案寄送等；email、blog 等提供參考諮詢服務。

虛擬參考館員的工作是建立在數位科技環境，透過網際網路提供同步和非同步諮詢服務以及資訊技能的培訓任務，新的服務需求例如：圖書館員應能整理相關數位資源，加以合理分類，另外配合數位學習的虛擬參考服務應能提供多元豐富的學習資源，包括和多媒體教材有關的數位館藏、新知通報、線上文獻遞送服務等，數位學習環境產生新的服務需求，例如擔任數位學習的線上協助者。

整體而言，虛擬參考服務要和網路世代，互相學習，一起進步。虛擬參考服務應朝向小眾化和多元化的發展方向，其服務的範圍則應注意配合數位世代對學習環境和學習方式的需求，在學習環境方面，提供個別的和小組的學習空間、包括實體環境和虛擬環境及服務整合、並能提供獲取和生產資訊資源的方法；在服務管道方面，提供小眾而多元的服務方式，例如 Msn、Blog、參考員的 Facebook 等；在資訊科技和學習能力方面：提供線上素養教育，幫助服務對象有機會進行職能發展和技術更新；在參考服務行銷方面，對讀者和潛在讀者進行研究、若能建立參考服務的社群最好，未來若能使讀者也能提供諮詢服務給其他讀者，參考館員散布知識的種子的任務，就真是彰顯而成功了。

四、【擬答】

圖書館推廣服務 (Library Extension Service) 是讀者服務的項目之一，是圖書館服務之延伸。推廣工作是一種行銷訊息的溝通，利用各種不同的宣傳管道，促使社會大眾得知圖書館、接觸圖書館，進而利用圖書館，是圖書館促銷圖書館服務之工作，亦即透過活動激發社會大眾來利用圖書館，使圖書館的功能得以發揮。其推廣的項目包括服務地區、服務對象、服務項目的推廣及圖書館利用。

將 Web 2.0 之精神與技術運用在圖書館這個場域 (可以是實體或虛擬) 的概念，即為圖書館 2.0；其原則包括使用者可以在任何時間、地點取用圖書館的資訊服務，而不必造訪各個圖書館網站；使用者需要圖書館的資訊資源時即可獲得，並將使用的障礙降到最低；圖書館鼓勵使用者參與、發表個人對資源的看法；圖書館與技術合作伙伴一同開發具彈性的系統。

例如克里夫蘭公共圖書館建置「Voices Rising of Cleveland」部落格，內容包括青少年活動、青少年熱門圖書、青少年相關資訊，並連結學校、健康、娛樂、圖書等主題網路資源，以及可將部落格內容加至 Del.icio.us 與 Digg 網站，或針對內容回饋意見。此外，部落格亦設計投票功能，讓讀者勾選個人意見、發表評論及觀看最新投票結果，目前開放投票的問題諸如「萬聖節時您是否會裝扮？」、「如果他人不同意自己所深信的，您會如何反應？」該館利用 Facebook 建置活動資訊，使用者登入後可直接回覆參加意願，並內嵌該館 Flickr 照片；在 Facebook 中也將 goodreads 圖書社交網站的圖書書影嵌入，點選後可連結至 goodreads 圖書社交網站。該館於 goodreads 網站分享之圖書、評分及評論，使

用者可與該館交流。此外，該館亦利用 MySpace 提供青少年活動資訊；利用 Twitter 提供活動資訊。利用 YouTube 提供活動及館藏介紹影片，藉此行銷圖書館。另外，該館在 Flickr 建置活動照片、新建分館的工程照片，讓讀者瞭解新館興建的進度及觀賞新館照片，提升讀者對新館的期待。此外，針對藝術、一般參考資源、政府文件、歷史等類別之子主題於 Del.icio.us 社會性書籤網站建置推薦的網路資源，並於圖書館「Recommended Bookmarks」網頁中建置主題類別及連結 Del.icio.us；換言之，讀者可從圖書館網頁直接連結至該館 Del.icio.us，或可直接在 Del.icio.us 發掘該館推薦之網路資源，此舉有助於更多使用者分享優質網路資源。有關館藏目錄方面，檢索結果除一般書目資料外，亦包括書影、書摘、目次、School Library Journal、Publisher's Weekly 書評。此外，該館亦利用 Google Gadget 讓讀者將 CLEVNET 聯盟館藏目錄嵌入 iGoogle，方便讀者直接在個人化網頁中查詢館藏。

公共圖書館可應用 Web 2.0 提供多元之服務，然而選擇以何種工具、技術提供服務，需視讀者之需求而定。公共圖書館除可利用免費平臺，如 Facebook、MySpace、Twitter、部落格、Flickr、Del.icio.us、YouTube 等，在讀者熟悉的平臺提供資源、服務，與讀者互動，進而讓讀者隨時掌握、瞭解圖書館最新的資訊外，亦可利用其他 Web 2.0 工具，如 Widget、瀏覽器工具列等，將讀者經常使用的服務、資源，如館藏目錄等內嵌於 iGoogle，或讓讀者下載安裝於瀏覽器上，如此讀者需要時只需在瀏覽器工具列或個人化網頁上檢索，而無須至圖書館網頁查詢。換言之，在 Web 2.0 時代，公共圖書館可考量將服務應用於讀者最常使用的平臺、網站，以方便讀者利用，並加強與讀者互動，藉此瞭解讀者之看法與意見，以適時調整服務方向。