

101年公務人員普通考試試題

代號：42350

全一頁

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、web2.0 強調以使用者為中心，其基本理念是使用者參與，並提供內容、設計分類等。web2.0 的時代，大學圖書館在發展基於 web2.0 的讀者服務時，可以如何借鏡那些成功網站的經驗，提供更令讀者滿意的服務？試舉實例說明之。(25分)
- 二、全人 (holistic person) 意指完整的個人 (whole person)，強調個體同時具有身、心、靈多面向之理性與感性的需求。試從全人讀者的觀點，申論目前大學圖書館閱讀推廣服務可創新發展的空間。(25分)
- 三、資訊科技對兒童的學習與休閒娛樂有重要的影響。試問兒童資訊尋求行為的特性為何？公共圖書館又該如何善用資訊科技，提供符合兒童資訊需求的服務？試申述之。(25分)
- 四、行動通訊普及，圖書館可提供那些行動通訊服務，使圖書館服務能融入讀者的行動化生活中，藉以讓讀者能隨時隨地享受到圖書館的資源與服務？試申述之。(25分)

□ 申論題解答

一、

答：自從 Tim O'Reilly 提出 Web 2.0 之後，已引起關心資訊科技應用之各行各業人士的注意。圖書館一向善於利用資訊科技技術來做為提供讀者服務的輔助工具，當全球資訊網的使用者已經進入了 Web 2.0 的網路世界之際，探討 Web 2.0 在圖書館的應用是十分重要的議題。

從工具層面來看，定標籤 (Tagging)、篩選 (Filtering)、評比 (Rating)、推薦 (Recommendation)、評論 (Reviews) 等，都是讓使用者親自參與、分享及協同創造內容的利器，這些再加值的內容又可以吸引其他的使用者。

舉例來說，像是 Youtube、Librarything 即是運用標籤 (Tagging) 的方式讓使用者找資料不再完全依賴知識內容分類；利用後篩選的機制，讓後來的使用者參考播放清單、來自消費者的評價及推薦，更能找出符合使用者需要的資訊或產品，或是激發出沒有特別目的之使用者的需求。例如，當您在 Amazon 查一本書的時候，它也會同時告訴您，買這本書的顧客同時也買了那些書籍；評比、評論、推薦等都是提供內容的使用者自願表達個人看法，進而影響其他使用者再擴展利用更多相關的內容。Amazon 提供五顆星的評比方式，使用者撰寫的評論也會讓看過的使用者表示是否有所助益，甚至就該則評論再加上意見。

當我們從圖書館的角度來看 Web 2.0 的應用時，所著眼的重點絕對不是使用者與內容之間的那一塊技術而已，應該同時關注 Web 2.0 的使用者與善加運用 Web 2.0 網站的內容，以及藉由工具或服務所導出的使用者與內容之間的互動，才能有效的提升圖書館讀者服務。

二、

答：閱讀是無特定的形式，舉凡人類視覺器官所見、聽覺器官所聽者，皆為一種閱讀。個人與任何形式載體的資訊資源的一項交流活動，係個人建構其所見所聞的一種心理歷程。因此閱讀主要可以達到「增智、怡心、怡情、養性」，做到知性、愉悅、療癒的閱讀。

全人就是感性人加上理性人，感性的需求就是做到愉悅、療癒的閱讀，理性需求就是做到知性的需求，現在後現代社會的快速發展，「後現代」有某種想反抗、對抗、超越現代文明的特性，因此，後現代主義具有不確定性等特點，在知識經濟時代下，知性閱讀實屬必要。而愉悅閱讀在精神文明貧乏/競爭激烈/身心壓力情況下，也是為了達到紓緩身心壓力之需求。而「災難社會」成形，天災人禍頻仍，災害幅度深且廣，情緒困擾問題增多，負面情緒積累，就要重視療癒閱讀。

大眾迫切尋求可修復個人身心狀態的資源，情緒療癒需求與潮流興起，當代大學圖書館的閱讀推廣策略宜從滿足全人讀者的知性/感性需求，方能「hold住」讀者。大學圖書館是知識殿堂，要做到全方位角色，同時也是休閒娛樂中心和心靈療癒所，大學圖書館的閱讀推廣策略宜從知性閱讀推廣走向療癒閱讀推廣，然而現今大學圖書館的閱讀推廣活動較偏重在知性閱讀推廣，大學圖書館應瞭解如何善用館藏圖書資訊資源的多元功能，協助讀者飛出低谷（知識性/情緒性），滿足全人讀者的發展需求，以及所遭遇的困難。

在不確定的年代中，大學圖書館可嘗試推廣愉悅閱讀與療癒閱讀的素材，除了可提升館員個人的幸福外，更能增進讀者的幸福，進而營造一個和諧幸福的校園。

三、

答：隨著資訊時代的來臨，資訊科技已普遍應用於人類日常生活中，善加運用資訊科技成為現代人必備的能力，更由於通訊科技的進步，網際網路的盛行，網路資源的擷取與應用已蔚為風潮。

資訊需求是人類基本需求之一，而資訊需求之滿足，當可使個人的問題獲得解決，或使存在之困境獲得解除。兒童亦有資訊需求是無庸置疑的，其需求可能來自學校的指定作業或個人生活上的興趣及需要，為了完成學校老師的指定作業及滿足個人自我興趣需要，學生必須具備查詢相關資訊的知能。但是，限於認知發展程度及生活經驗，兒童往往無法覺知自己的資訊需求，而且缺乏認知及經驗上的參考架構，以形成適時性的資訊需求。

因此，人生的歷程中，從兒童階段，開始培養兒童對資訊需求的認知，同時教導兒童學習查尋與利用資訊，是絕對必要的。兒童的資訊需求因資訊素養不足及在資訊尋求過程遭遇許多障礙，以致於無法充分獲得生活上及課業上所需的各種資訊，因此，公共圖書館和學校圖書館應在圖書館利用教育、圖書資訊服務措施及兒童、教師與家長之資訊素養加強，且期望國內圖書資訊專業教育系所、學會重視相關課程的開設，兒童圖書館員加強資訊專業知能充實及對兒童資訊需求的瞭解。

兒童是國家未來的主人翁，面對急遽變遷的科技及社會，圖書館專業人員及兒童教育人員都應該深切體認資訊查尋技能對兒童適應社會的重要性，同時積極尋求足以增進兒童及青少年思考與解決問題相關技能的方法。

四、

答：行動通訊服在民眾生活中已經逐漸普遍，圖書館應善用行動通訊服務，提供讀者無所不在、隨處可及的圖書館資源和服務，使圖書館融入於讀者的行動化生活中。隨著行動通訊服務的日漸普及，圖書館界開始思考運用行動科技來提供圖書館創新服務。

圖書館行動通訊服務乃是圖書館透過行動通訊網路，讓讀者不受任何時間地點的限制，得以即時瀏覽、查找與利用圖書館資訊。近年來已有多所圖書館發展圖書館行動通訊服務，主要的服務類型包含：圖書館行動網站（mobile library websites）與行動館藏查詢系統（Mobile OPACs, MO-PACs）、行動化館藏、行動化圖書館利用指導／語音導覽、教育訓練、行動學習、簡訊通知、行動條碼（QR Codes）、簡訊參考服務等。

綜觀國內外圖書館所提供之行動通訊服務，大致可歸納為圖書館行動網站與行動館藏查詢系統、行動化館藏、行動化圖書館利用指導／語音導覽、文字簡訊通知服務、行動條碼、簡訊參考服務等，目前國內已有一些大學圖書館實施行動通訊服務，然而國內仍鮮少有公共圖書館提供行動通訊服務。

隨著行動載具與行動通訊網路的成熟，有愈來愈多民眾運用行動載具進行通訊聯繫、資訊資源下載與播放，以及資訊搜尋。行動載具已逐漸成為人們生活不可或缺的一環，圖書館應開始思考提供行動通訊服務，期望透過行動通訊服務的優勢，讓讀者不受任何時間地點的限制，得以即時瀏覽、查找與利用圖書館資訊。