

101年公務人員普通考試試題

代號：42360

全一頁

類 科：圖書資訊管理

科 目：資訊系統與資訊檢索概要

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、「社會性書籤」(Social Tagging)是屬於控制詞彙還是自然語言？在資訊檢索中如何應用？(25分)
- 二、試舉例說明資訊檢索晤談有那些重要的功能。(25分)
- 三、試說明圖形索引典和文字索引典的特質和功能，並比較其異同和優缺點。(25分)
- 四、請解釋何謂「完全相配」(Exact match)？何謂「欄位檢索」？何謂「基本索引檔」？(25分)

一、

答：社會性標記（Social Tagging）是集合眾多個人對網路資源進行標記、以詞分類的新興資訊組織方式。這種自由標記與傳統以專家為基礎的圖書資訊組織方式相當不同，屬自然語言。

利用社會性網絡來提昇資訊服務、資訊組織、及資訊檢索效益，則是圖書館所需關心與學習。在資訊檢索中，最常見的區分方式，如書籤、書目、圖片、影片、Blog等，不同的資源類型其 Tagging 方式自然有所差異。基本上，沒有文字的資源，如圖片、影片等，最需要使用者標記機制，主要當然是因為這些物件（Object）缺乏文字說明，也沒有脈絡（Context）可循，若有大量標籤，對於資訊檢索自然會有相當助益。

在檢索模式上，傳統是利用關鍵詞檢索或依據主題類別來瀏覽資訊，使用者的資訊需求必需相當明確，或是被迫遵循圖書分類體系才能尋找到相關資訊。而 Social Tagging 則是透過標籤，串起相關的使用者及資源，讓使用者能自然地進行探索或發掘資訊，過程中，總會有意外發現的驚喜。同時，藉由鏈結使用人次，間接也提供某一類主題網站的推薦效果，極具參考價值。此外，由於 Tagging 量大且多元，即使冷僻主題，也有機會找到相關鏈結；換言之，小眾需求仍可被滿足。此外，Social Tagging 擁有跨語言、跨領域特色，例如同一鏈結可以有不同語言的標籤，除了可以朝向跨語搜尋努力，同時也反應出不同文化觀點。上述意外發掘、社會性網絡、多語文化等特性都是圖書資訊組織中相當欠缺的層面，而這也是 Social Tagging 的最大價值。

以大眾為主的 Tagging 可以想見，其範疇及品質必然很難控制；而以特定群體為對象的網站，其標籤品質及可用性相對較高，圖書館除了可利用社會性標記機制，也需配合原本的分類編目，相輔相成，以求充份運用、融合，進而提昇圖書資訊服務品質。

二、

答：資訊檢索晤談是讀者和中介者（館員）的一種溝通過程，其中，發問行為是資訊檢索互動中一個重要表現，讀者發問以求其問題得到解答，中介者（參考員或檢索員）發問，所以知道讀者真正想要搜尋的問題和答案是什麼。所謂發問行為即是「在交談中向對方詢索訊息」，在英文中大多數以疑問句出現。

圖書館員在參考晤談中應如何有技巧地問「為什麼」方面的問題，以便發現讀者想要某種資訊的原因。這些中介者的發問行為研究都在試圖了解並改善中介者的溝通技巧，以能建構較完整的使用者模式。過去有關發問行為研究多集中在中介者發問能力的改善方面，譬如有所謂開放式的問句（open question）、封閉式的問句（close question），以及中性的問句（neutral question）之探討，旨在改善中介者的對話能力。

九〇年代以來開始重視「檢索互動」研究，包括了解人機互動、人和人的互動，都有助於檢索系統的改善。在視參考諮詢服務為重要工作的圖書資訊服務的專業中，為改善資訊檢索晤談，應加強溝通互動部分，可作為人機互動介面的依據。

圖書館將參考服務視為重要項目之一，其中又以參考晤談服務最能展現館員專業的一項重要指標，但讀者和中介者的溝通，我們所知有限，建議未來可多加分析檢索晤談對會話語料，提升圖書館資訊檢索晤談。

三、

答：索引典是一種協助讀者和系統溝通的工具。他能幫助讀者找到系統所使用的詞彙及提醒讀者其他可能用來檢索的相關詞彙。一般而言，索引典中的詞彙都是按照英文字母順序排列（中文則依筆劃順序排列，筆劃相同則依筆順排列），但隨著電腦的發展和對認知學的認識，已經有一些學者開始思索是否有更好的索引點排列方式，以圖形來表示詞彙和詞彙的關係就是可以預期的另一種選擇。

圖形索引典在理論上應是較一般索引典更為有效的溝通工具，因為它將詞彙和詞彙之間的邏輯關係及其他關係以圖形呈現在讀者眼前。它所提供的不僅是整個概念的全貌。詞彙和詞彙及概念與概念的類緣關係和距離親疏（distance）也可以在圖形索引典中表現出來。而依字母順序排列的索引典就沒有這個好處，它只能顯示毫無類緣關係的字母順序，無法表現出詞彙和詞彙之間的親疏關係。一般索引典雖然有廣義詞、狹義詞及相關詞來顯示同一概念下若干詞彙的關係，但如果要找到所有相關詞彙，還是免不了逐次翻頁去尋找不在同一頁上的相關詞彙。

圖形索引典的優點：

- 1.可以立刻獲得一個概念的全貌。
- 2.相關字通常可呈現在同一紙張上。
- 3.圖形索引典可以提高索引一致性。
- 4.圖形索引典可以提高檢索的回收率（recall）和精確率（precision）。
- 5.圖形索引典比較適合初學者和對此索引典不太熟悉的讀者。
- 6.在同一紙張上的廣義詞、狹義詞及相關詞，可以省去標示階層關係及其他關係的麻煩。

圖形索引典的缺點：

- 1.圖形只適合顯示一定數目詞彙關係的全貌。如果詞彙太多，往往不能無止境的擴大紙張和螢幕的面積。
- 2.詞彙分類是一個困難的問題。
- 3.階層關係和相關詞彙的顯示都只能集中在同一紙張上。對不在同一紙張上的詞彙無法表示它們的關係。
- 4.在每一張紙上的詞彙數目都有其上限。
- 5.更新圖形索引典非常費時耗力。
- 6.在同一張紙上的詞彙較多時，很難清楚的呈現這些詞彙之間的關係。

在同一張紙上的詞彙較多時，很難清楚的呈現這些詞彙之間的關係。

無論是文字索引典或是圖形索引典，這二種索引典最好能有相輔相成關係。在短程記憶和長程記憶中，讀者可能希望有不同的索引典。舉例來說，讀者只是要確認剛才是否使用過某個詞彙，文字索引典可能是最簡單迅速的解答來源。但若讀者在斟酌詞彙，企圖找出最適合的字，那圖形索引典可能是較好的選擇。當務之急是重新思考索引典應顯示的內容及格式，根據讀者的需要，給予讀者最適合的顯示方式。

四、

答：「完全相配」是指系統對所有獨立檢索欄位提供完全符合檢索功能，使用者如對檢索值十分確定，且不想由系統自動擴大查詢範圍時，可在檢索值後加上\$符號表示完全符合查詢。此功能將命令系統對輸入檢索值，作字串完全比對而非逐字檢索模式。但系統同樣會針對關鍵詞、篇名、作者、刊名欄、進行參照查詢。例：在關鍵詞欄輸入「自動化\$」將不會查出關鍵詞為「自動化設備」「自動化包裝」「商業自動化」等資料。

「欄位檢索」是檢索策略中的一項方法，例如運用全文檢索的方式，於檢索區之第一個『任何查詢詞』的空格中鍵入單字或辭彙，然後再點選『執行檢索』，系統會自動搜尋資料庫中每一個欄位，將任一欄位中包含該檢索值的記錄輸出。或是運用限定欄位限制檢索值搜尋資料庫的欄位，可以縮小檢索範圍，達到更精確檢索的目的。例如：檢索「總統選罷法」一詞出現在主題上的記錄。或是運用布林邏輯組合關鍵字（keywords）用以擴大或縮小檢索範圍的技巧。這是最常被讀者使用的限制欄位檢索法，同時也是需許多資料庫都有提供的檢索運算方式。

「基本索引檔」的用途就是快速找到某筆特定資料，可依使用者需要設成由小至大或由大而小的排序方式，某個資料庫檔案，依使用者指定的欄位之鍵值（key）加以排序而產生，所以索引檔是必須要配合資料庫檔案才能一起使用的一種專用檔案。沒有資料庫的資料內容，存放的只是該欄位之邏輯順序與資料庫檔案的記錄指標之間的對應關係而已。