

101年公務人員高等考試三級考試試題

代號：33660

全一頁

類 科：圖書資訊管理（選試英文）

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、在經濟不景氣，經費緊縮的年代，圖書館承受母機構對於其所提供服務的品質與價值之問責壓力將日漸增加，圖書館更需要用數據來證明其對讀者與母機構的價值。請問圖書館應如何進行讀者服務之自我評估，以證明自己的價值？試申述之。（25分）
- 二、據近日報載，上海大眾書店推出「選書師」的新服務，根據顧客個人的閱讀習慣與閱讀興趣，提供量身訂做的購書資訊、推薦適合的閱讀素材，其報導標題為「選書師如理專，滿足顧客所需」。試問，在國內外之圖書館是否有提供類似選書師這樣的服務？施行此項服務的館員需具備何種專業知能與個人特質？試申述之。（25分）
- 三、資訊科技發達，自助式服務技術（self-service technology）興起，甚或取代圖書館部分的讀者服務，在此情形下，圖書館館員與讀者之互動仍有存在的價值嗎？館員的角色與專業知能有何轉變？試申論之。（25分）
- 四、圖書館閱讀指導服務（reading guidance service）的意涵與類型為何？又館員該如何施行此項服務？試申述之。（25分）

□ 申論題解答

一、【擬答】

在經濟不景氣，經費緊縮的年代，圖書館要承受母機構對於其所提供服務品質的壓力日增，圖書館需要用數據來證明其對母機構的價值。圖書館應進行相關讀者服務評估，瞭解目前的使用者及潛在使用者，並闡明其服務的宗旨與目標，讓母機構瞭解圖書館的價值。

讀者服務評估方式大致可分為三項，一是動態評估，圖書館服務層出不窮，即使是傳統服務也會產生許多新作法與新概念，績效指標與目標必須隨時代與科技應用的程度調整；二是主動評估，圖書館對於績效與評估的執行上流於形式，為了交代上及或母機構而執行評估工作。如此動機的評估工作是無法真正提高服務品質的，必須由館方的工作同仁在業務執行時就留意服務狀況，而非如同公務員的上下班而已；三是明確評估，必須設定有意義的評估目的、明確可測量的指標、質化量化工具以及資料分析，最後必須反映服務品質與改進之道，如此一來圖書館的服務才是一個真正的有機體。

另外，評估也需要數據來支持，像是利用統計分析瞭解圖書館的營運現況，統計的內容可包括讀者統計、流通統計、館藏統計等，另外還有像是館藏利用統計、相關使用率、互借率等，當然重要的有參考服務的統計，可以利用質化或量化的各種方式來瞭解圖書館的目前狀況，並提供規劃的依據作為未來發展的考量。

評鑑的目的在於以客觀和可信的方法，確定執行的程度與所獲得的效果是否符合既定的目標。母機構可藉由評鑑更深入的瞭解圖書館的價值，因此藉由讀者服務評估來進行自我評估，是每個圖書館都應該要重視的部分。

二、【擬答】

其實在各行各業，都需要像是「選書師」這樣的角色。以圖書館來說，目前我們的讀者諮詢顧問服務便如同「選書師」這個角色一般，本項服務過程中，並非館員單向地對讀者提供服務，而是需要雙方不斷地互動與溝通，方能凸顯出服務過程中館員與讀者之間互動的本質。

從事讀者諮詢顧問的館員需具備知書及知人的能力，方能瞭解讀者閱讀的動機與影響讀者閱讀的相關因素。分從個人特質、專業知能及技巧等三方面說明之。首先，在個人特質方面，從事讀者諮詢顧問服務之館員本身應熱愛閱讀且熟悉各種通俗讀物。此外，館員宜具工作熱忱，能主動積極地傾聽並分析讀者的需求，且能給予讀者適當之協助。

同時，在態度上宜展現率直、誠懇及親和力等特質。其次，在專業知能方面，館員須具備通俗文學知識、閱讀理論基礎等，並能從社會學的觀點瞭解文獻對讀者的意義，以建立提供閱讀指導服務的完整架構。最後，在技巧方面，館員需具有晤談與溝通的能力，如此方能以積極的態度與讀者討論圖書，傾聽讀者的閱讀經驗與興趣，以瞭解其閱讀需求，進而可協助讀者選擇閱讀素材，並根據其偏好、價值觀及需求建議適當之圖書。

圖書館很早就有在進行「選書師」的服務，但讀者可能對於這方面還是很陌生，圖書館宜主動積極行銷讀者諮詢顧問服務，並建立讀者諮詢顧問服務評鑑制度及標準，讓讀者更認識圖書館。

三、【擬答】

在資訊科技發達的情況下，自助式服務的興起，正符合後現代帶給圖書館的影響，像是從標準化到個人化（現今要滿足讀者最大需求，勢必講求彈性）、集中式到傳播/分散式（透過各種多元的管道與新的科技技術提供讀者多樣的服務），以及從單一專科服務到跨學域整合式之服務（跨教育學、心理學、管理心理學、圖書館學等；而館員能提供的協助為蒐集、整合及分析各學域的資訊資源）。館員和讀者的互動必然有其存在的價值，但館員的角色，除了原有

的資訊顧問、資訊中介者、資訊管理者、學科專家和系統專家之外，事實上亦扮演了知識引導者、學習促進者及閱讀指導者的新角色。

由於角色轉變，新時代的圖書館館員所需之「專業知能」(Competence)亦不同於往昔。專業知能為「與工作相關的知識、技能及態度」。其中，「知識」(Knowledge)係指「擁有並熟悉對人事物或做事方法的資訊及經驗的狀態」。而「技能」(Skills)是指「有效利用個人知識的能力」。至於「態度」(Attitudes)則是一種「面對人事物的心理與情感表達的方式」。「核心知能」係圖書資訊專業之所以有別於其他行業之處，亦即館員在提供圖書館服務時所應用之資訊資源、資訊科技及資訊管理等相關的知識、技能及態度。而所謂「通才知能」則是各行各業最基本應具備的能力，亦即能彈性運用且有效執行工作的知識、技能及態度，如人際能力、領導能力、管理能力、邏輯分析及創新能力等。具有通才知能的圖書館館員能成為良好的溝通者、優異的資訊加值專業工作者以及終身學習者。通才知能會影響館員個人工作績效及組織效能，一般而言，通才知能無法以一般的智力測驗等評估方式來衡量觀察，但卻能藉由教育訓練課程提升之。

身處工作環境不斷變化的新時代圖書館館員，除了需要能綜合使用各種複雜基本技巧的圖書資訊專業之核心能力外，瞭解所處的社會環境、對人的行為有相當之敏感度、能理性邏輯地處事、良好的人際關係和溝通能力、領導能力、創新能力，及調適情緒與壓力的能力等皆為館員不可或缺的通才知能。亦即，新時代的圖書館館員除了須獲取更多圖書資訊專業的核心知能外，亦須關注有關「心理」及「溝通」等「知人之道」方面通才知能的提升。相關研究發現，圖書資訊學碩士班畢業生意識到個人在「良好口才與協商談判技巧」、「公共關係」及「創新與創造力」等方面之通才知能不足的情形。而圖書館館員往昔在圖書資訊相關學校教育不足之部分，則有賴圖書館組織對館員持續的教育訓練方能提升其相關之通才知能。

新時代的圖書館館員必須持續不斷地自我教育與終身學習以強化個人的競爭優勢，如此方能因應各種變遷對圖書館工作所帶來的衝擊與挑戰，進而為圖書館事業開創出新的契機。

四、【擬答】

當任何人有資訊需求，卻對大量的資訊感到困惑不知所措時，便會希望能有專家來協助個人解決類似的問題，這種類型的服務被稱為是參考服務。而無論是療癒閱讀、知識性閱讀、愉悅閱讀每個人所需要的週期是不同的，這三種都屬於參考服務的一環，三個都需要經過晤談的過程，但都只是種輔助方式，不是在做心理諮商、心理治療。

閱讀指導服務是圖書館員提供有關娛樂性、研究性主題等書籍的選擇的諮詢服務。在二十世紀前半，讀者諮詢顧問服務與書目療法等參考工作的觀念與實行漸漸推展開來。二十世紀的最後三十年間，圖書館把學術圖書館的館員帶入教室，以教導學生並回答學生的問題。方式包括：讀者諮詢服務(RAS)、書目療法(涵蓋圖書、電影、音樂等，由專業人員選擇書目，提供讀者以達撫慰心靈、穩定情緒等效果)、專題選粹服務(提供讀者針對某主題選擇過的相關資料)。

像是透過書目療法是一種心理治療的輔助方式，一種自我實現的過程，媒介是閱讀素材。由對閱讀素材與讀者心理有深入了解之專業館員，有規劃地為讀者提供多元適宜的閱讀素材，以協助讀者紓解個人情緒問題或滿足其發展性需求的一種閱讀指導服務(圖書館是心靈治療所)針對閱讀障礙者進行治療，避免混淆，而稱為書目療法，圖書館提供書目，所以稱為書目療法，且讀者讀的不僅是一本書，而是一系列的書。

圖書館應該要重視閱讀指導服務的提供，為讀者量身定做，提供適當的館藏資訊給讀者，讓讀者能更深入的瞭解圖書館，進而使用圖書館服務。