

等 別：三等考試

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、面對情緒失控，並使用直接或間接的方式攻擊館員的讀者，處於第一線服務的工作人員應如何因應？可採用那些溝通技巧？試申述之。（25分）
- 二、當今社會是社群媒體的時代，為了提昇與使用者的關係，不少圖書館開始將社群媒體應用於讀者服務中。請問面對社群媒體的潮流，館員的專業知能應有何轉變？並請說明圖書館應如何調整讀者服務的內涵與型態？（25分）
- 三、由於資訊網路的普及，許多圖書館紛紛開始提供數位參考服務，但是目前的發展並不順利，試申述圖書館遭遇之困境為何？應如何突破？（25分）
- 四、當代社會資訊科技日新月異，知識經濟、全球化、少子化、高齡化的浪潮，城鄉差距及貧富差距日益擴大，以上這些現象對臺灣公共圖書館讀者服務帶來的衝擊與影響為何？圖書館該如何因應？試申述之。（25分）