

104年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32430

全一頁

等 別：三等考試

類 科：圖書資訊管理（選試英文）

科 目：圖書資訊學

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、試列舉圖書館與數位學習的關係至少三項，並請說明如果你是圖書館員，將如何對這些關係進行推廣？(25分)
- 二、何謂使用者研究？圖書資訊學中有那些著名的使用者研究？請列舉三個理論或模式並討論之。(25分)
- 三、試述「圖書館設立及營運基準」之內容，該基準和「圖書館法」有何關係？請說明你的看法。(25分)
- 四、試舉實例討論國內資訊素養教育的實施現況和困境。(25分)

**申論題解答****一. 試列舉圖書館與數位學習的關係至少三項，並請說明如果你是圖書館員，將如何對這些關係進行推廣。(25分)****【解析】**

- 起：說明數位學習的內涵與發展趨勢  
承：圖書館對數位學習的關係與角色  
轉：我是圖書館員時，要如何進行推廣  
合：數位學習與圖書館相輔相成

數位革命與知識經濟的結合，創造了一個全新的數位學習市場。數位學習的定義是學習者應用數位媒介學習的過程，數位媒介包括網際網路、企業網路、電腦、衛星廣播、錄音帶、錄影帶、互動式電視及光碟等。應用的範圍包括網路化學習、電腦化學習、虛擬教室及數位合作。從農業時代轉變到工業時代，到現在的資訊時代，不同時代的教育角色不一，因此在數位學習中強調的是以學生為導向的學習、互動及動態的學習、在實際的問題上採群體方式解決、多元學習路徑、強調之能的學習與支援終身學習。

圖書館是資訊市場中的一環，圖書館的服務原本就需滿足不同使用者的不同需求。美國學術與研究圖書館學會 (Association of College and Research Libraries, 簡稱 ACRL) 對於大專校院圖書館應如何服務延伸教育或遠距教學的學生，自 1967 年起即訂有服務指南，並配合不同時期發展的需求不斷修訂該指南，根據 1998 年最新版的服務指南指出，圖書館對於遠距教學的學習者，應和傳統校園一樣，提供數位學習相關的連結關係有：

1. 能利用適當的圖書館服務及資源對於遠距教學的學生、教師而言，是獲得高等學術技能必要的環境；
2. 要將圖書館的服務傳遞給遠距教學師生，應有特別的經費、事先的規畫、及推廣活動
3. 母機構應知道如何將圖書館與電算中心、媒體中心等服務、管理、技術連結以提供遠端的資料存取
4. 圖書館應了解服務標準及遠距社群的獨特資訊需求
5. 應和對傳統校園一樣，平等的提供遠距學生有效及合適的服務

因此，圖書館在數位學習環境中應提供的服務包括

1. 將指定的文章數位化並將之放在網頁上，從學生的課程資料中做連結
2. 建立入口網站，提供主題為導向的服務
3. 擔任數位學習的推廣者

如果我是圖書館員，因應大規模線上公開課程的趨勢，會先建立主題入口網站，並介紹課程說明，且規劃圖書館的內部空間，將群眾聚集，利用偕同學習的方式進行討論與腦力激盪。第二個事情就是提供圖書館服務相關的數位學習課程。第三就是成立數位學習教室，第四是建置 e-learning 系統，讓有需求的學習者都能透過平台自行學習。第五，可應用數位學習的方式推廣閱讀。

數位學習主要在建構使用者能夠以自導的學習模式進行學習。配合科技提供學習的工具，創造新的教學與學習模式。圖書資訊知識與科技的脈動息息相關，圖書館具有重要的使命在於在數位學習的大環節中扮演融入各種知識的學習，支援使用者建立相關知識的資訊素養。圖書館與數位學習相輔相成，成功的數位學習環境少不了圖書資訊環節的規劃，另一方面，圖書館可以透過數位學習課程的提供，擴展服務的範圍，落實推廣的理念。

**參考書目**

- 林麗娟 (2005)。數位學習與圖書館之投入，台北市立圖書館館訊，22(4)。  
陳昭珍 (2003)。數位學習與數位圖書館，書苑季刊，56，頁46-59。

二. 何謂使用者研究?圖書資訊學中有那些著名的使用者研究? 請列舉三個理論或模式並討論之。(25分)

【解析】

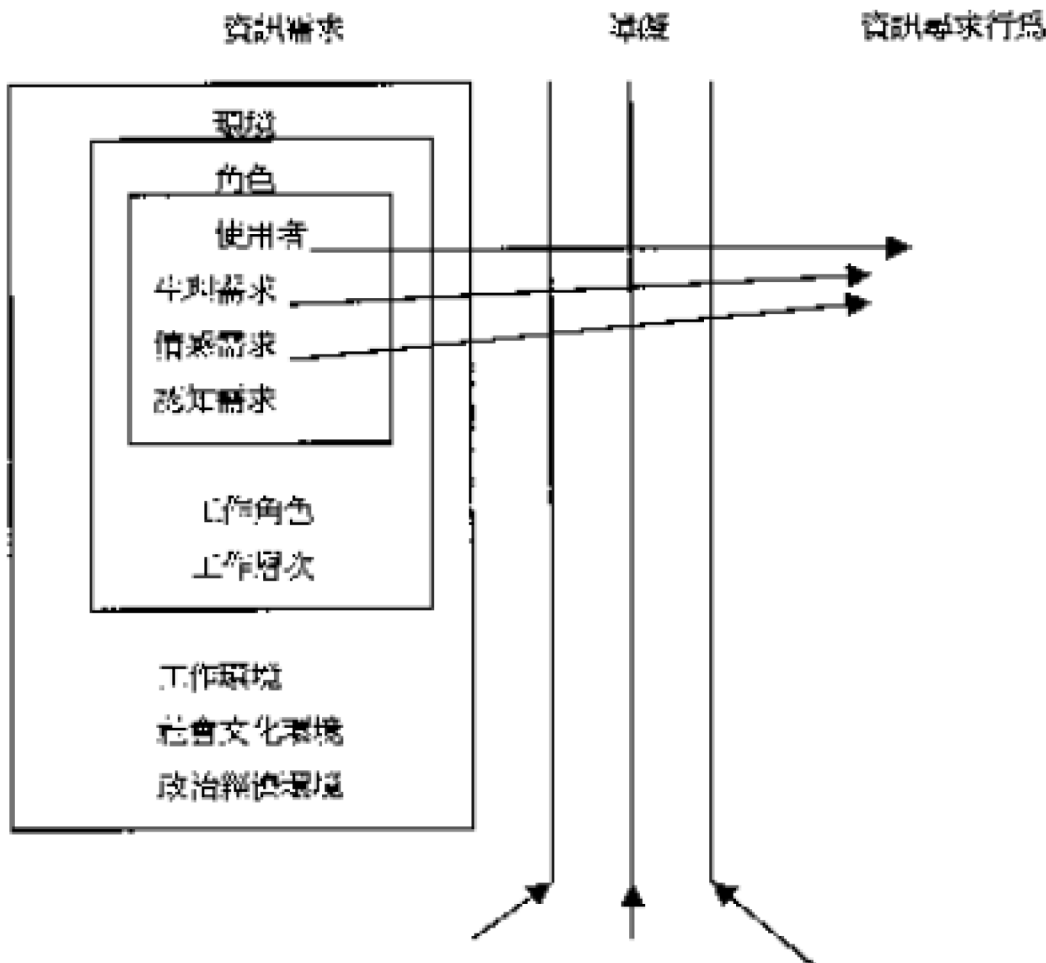
- 起：從民國90年訂定之圖書館法說起
- 承：由全國圖書館發展政策及推動策略之政策面著手
- 轉：圖書館設立及營運標準草案之公布
- 合：唯有從法源修正從廣入手，再求深化內容與服務面

資訊檢索系統模式中，使用者被界定為有某種資訊需求的人。使用者研究有三個課題，資訊需求 (information need) 是使用者研究的第一個議題，資訊尋求行為 (information seeking behavior) 是第二個議題，資訊問題表示法是第三個議題。資訊需求是資訊尋求行為的前導，人有資訊的需要才會有接著而來資訊尋求行為。資訊尋求行為是人有了資訊需求，要向外求。此時內在的認知活動，是疑問的產生，而顯現在外的行動就是資訊尋求行為。資訊需求就是使用者的資訊問題，也有人認為是使用者的檢索問題。使用者研究，

資訊需求相關理論要論述的有T.D. Wilson於 1981, 1996, 1999 年分別提出的資訊行為模式，為文本理論之基礎。Ellis 及 Kuhlthau 再研究對象資訊行為過程中所經歷的資訊行為階段與特色。因此本題列舉

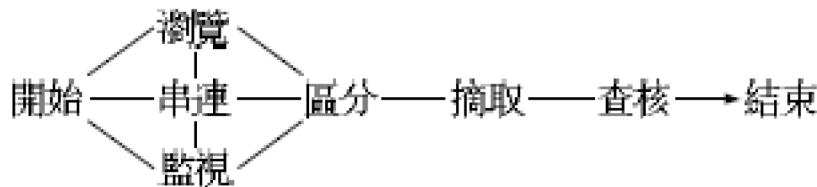
1. Wilson 的資訊行為模式。
2. Ellis 的資訊尋求行為策略模組。
3. Kuhlthau 資訊尋求行為階段模式。

T.D. Wilson 於1981年提出下圖之資訊行為模式。個人的工作角色、參與層次、以至於個人的生理、情感和認知，都受到外在大環境，如政經、社會文化、物理環境影響。由此衍生而來的資訊需求行為，則又受到個人特質、人際關係和大環境的影響。Wilson 理論啟示資訊需求因個人特質、族群、國別、文化、政經、物質條件不同而有差異。



Ellis 認為資訊尋求行為是由八個特色所組成，分別是

1. 開始 (starting): 使用者開始尋求資訊時使用的方法，如詢問其他使用者。
2. 串連 (Chaining): 查看文獻中的附註和摘要，並進一步串聯已知款目。
3. 瀏覽 (Browsing): 以半導向，辦架構的方式找尋資訊。
4. 監視 (monitoring): 保持最新穎資訊的檢索。
5. 區分 (differentiating): 區分資訊來源，過濾所得資訊。
6. 摘取 (extracting): 在資訊來源中選擇相關的資訊。
7. 查核 (verifying): 核對資訊的正確性。
8. 結束 (ending): 結束檢索。Ellis 認為，任何人的資訊尋求模式之特色間的互動，和個人所處時間點之資訊尋求環境有絕對關係。



Kuhlthau的資訊搜尋過程模式可謂資訊行為研究在認知取向的典範，也是自 1990 年代後最常被引用的相關模式之一。人們在建構資訊需求的過程中，通常是經歷情感、思想及行動上一系列明顯變化的階段，ISP 從使用者資訊尋求過程中的全面性經驗，提出一個自開始 (initiation)、選擇 (selection)、探索 (exploration)、形成 (formulation)、收集 (collection) 至呈現 (presentation) 等六個階段的模式，從使用者的認知觀點分析其資訊搜尋的過程。ISP 認為人們的資訊搜尋過程是一種建構的過程，過程中的每個階段皆整合了個人的情意 (Affective)、認知 (Cognitive) 和行動 (Physical) 之全部經驗。Kuhlthau 應用個人建構理論以描述個人如何建構它們遇到的資訊，該理論之最基本的假設為使用者因為資訊需求不確定性所引起的疑惑和挫折，隨著檢所過程的推展，使用者收集到愈來愈多相關資訊，使這些負面的感覺轉變成有信心，很滿意和有方向感的正面感覺。Kuhlthau 認為使用者之檢索問題會逐漸被修正，而資訊尋求的過程是不斷修正的過程，因此在分析檢索行為時，多採用連續檢索過程之分析。

在設計任何資訊系統或是在與使用者進行參考晤談時，對於使用者研究這門顯學都是非常重要的。唯有了解讀者需求，才能夠提出配套的因應方案或系統。正如同 OCLC 2014 年重新檢視圖書館五律中的翻轉，將節省讀者時間移到順位第一位，就是希望透過使用者研究將圖書館系統和服務嵌入到使用者現有的流程中 (Embed library systems and services into user's existing workflows)。

### 參考書目

王秀卿 (2001)，網路使用與資訊尋求行為之文獻探討。大學圖書館 6(1)，頁 144-162。

吳美美 (2001)，中文資訊檢索系統使用研究。臺北市，臺灣學生。

邱銘心，吳寂絹 (2012)，健康歷程中的資訊尋求行為：以整合式 ACE 架構分析社會性問答服務之健康提問，圖書資訊學研究，7(1)，頁129-170。



**三. 試述圖書館設立及營運基準之內容，該基準和圖書館法有何關係？請說明你的看法。（25分）****【解析】**

- 起：從民國90年訂定之圖書館法說起  
承：由全國圖書館發展政策及推動策略之政策面著手  
轉：圖書館設立及營運標準草案之公布  
合：唯有從法源修正從廣入手，再求深化內容與服務面

民國90年1月17日由總統頒布之圖書館法第五條中，明定圖書館之設立及營運基準，由中央主管機關定之。因此，在其後由教育部分別根據圖書館法第五條陸續制定七種類型圖書館設立及營運基準，分別於民國91年訂定國民中學圖書館設立及營運基準、民國91年訂定國民小學圖書館設立及營運基準、民國91年訂定公共圖書館設立及營運基準、民國92年訂定專科學校圖書館設立及營運基準、民國92年訂定高級中學圖書館設立及營運基準、民國93年訂定大學圖書館設立及營運基準、民國93年訂定職業學校圖書館設立及營運基準。由此可知，圖書館設立及營運基準之訂定與其內容與圖書館法息息相關，之後，各類型圖書館則依照此基準做為圖書館運行的基本準則。

然而，時代快速變遷，近年我國圖書館事業面臨的變遷與挑戰有

1. 公民享有文化權利的影響，進一步從基本人權看待圖書館設立及營運的課題。
2. 各國競相推動閱讀政策的熱潮，公共圖書館扮演提升國民閱讀力的重要使命。
3. 高齡化與少子化的趨勢。
4. 網際網路興起的衝擊，帶來閱讀媒體形式的急遽改變。我們必須重新思考館藏資源的定義。
5. 數位內容產業的發展。

因此在第四次全國圖書館會議五大議題討論結論中以及全國圖書館發展策略難題中，提出我國圖書館事業發展需因應的十項重大課題，其中第一個重大課題就是從法規面修訂圖書館法及各類型圖書館營運基準，其願景是透過厚植圖書館營運基礎，健全行政體制，分目標第一階段就是修訂圖書館法以及相關法規與基準。在民國104年1月20日經由立法院三讀通過修訂圖書館法，除了重新定義圖書館的功能與圖書資源的範圍、公共圖書館與中小學圖書館的功能、擴大視覺及聽覺障礙讀者至視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者、加入性別平等條款與刪除第19條強制執行之外，其中第5條特別明訂圖書館設立及營運基準的內容須涵蓋九大項，分別是圖書館設立、組織、專業人員資格條件、館藏發展、館舍設備、營運管理、服務推廣及其他應遵行事項之標準，由中央主管機關定之。

從原本的民國90年訂定之圖書館法第五條規定之明定圖書館之設立及營運基準到民國104年修訂之圖書館法第五條之規定，可看出，透過圖書館法法律階層的條文，將原本的基準改為標準，將階層提高之外，也明確定義標準應涵蓋之內容。因此，中央主管機關教育部則於民國104年10月26日預告訂定圖書館設立及營運標準草案，目前草案有12條，其中第一條明定圖書館設立及營運標準依圖書館法第五條規定訂定之。第二條將民國90年代所訂定之七種圖書館設立及營運基準之圖書館類型擴大包括國家圖書館、公共圖書館、大專校院圖書館、中小學圖書館與專門圖書館。綜觀此次圖書館設立及營運標準草案，除了適用的圖書館擴大，也依循圖書館法第五條規定之內容分條文列述。現在草案已進入廣徵各方意見的階段。

我們樂意見到透過圖書館法第五條的修正將各類型圖書館的設立與營運之法源位階的提升，將原本屬於行政規則之【圖書館設立及營運基準】提升到具有命令之【圖書館設立及營運標準】，唯有先透過廣泛的法規明訂相關規範與準則，繼而陸續從政策面、資源面、經營面與專業面深化內容與服務。

**參考書目**

國家圖書館(2011)，全國圖書館發展政策及推動策略。臺北市，國家圖書館。

**四. 試舉實例討論國內資訊素養教育的實施現況和困境。(25分)****【解析】**

起：資訊素養定義

承：臺灣資訊素養的實施歷史與現況

轉：資訊素養實施的困境

合：圖書館與資訊素養

資訊素養是指人們運用此能力以解決問題，並應用於創造與溝通成為必須具備的技能。OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) 的衡量社會進步的全球計畫中，強調資訊素養幫助人們從資訊中介者轉變成為資訊創造者，並強調在今日知識經濟社會中，懂得創造資訊與知識的人才能成為更有價值與競爭力的社會人。

台灣的資訊素養的概念在 1990 年代開始倡導，始於台灣大學校院資訊素養教育的推動，並可從圖書館利用教育談起，從教導學生認識圖書館環境、如何利用圖書館、書目利用指導道因應資訊社會的來臨，必須擁有瞭解資訊、探求資訊、分辨資訊、組織、利用資訊等能力的教導。

「資訊素養」是由圖像媒體素養、電腦網路素養和圖書館素養三大素養構成，但是無論資訊素養的範圍如何變化，其本質依然是整個批判思考的過程，即從尋找、取得、組織、評估、利用到創造資訊的能力和態度。簡單的說，就是讀和寫的能力，只是讀寫的內容有文字、電子資訊、圖像，及媒體之分別。從教育部圖書教師輔導團開始建立圖書教師制度，從小奠基資訊素養的理論與實務基礎，利用資訊素養六大教學法引導學生發現問題、找尋和檢索資訊、判斷和選擇合用資訊、加以組織並呈現，互相和自我評鑑作品等歷程來教學，也逐漸地擴展到國中與高中。

目前國內推行資訊素養，雖已從國小開始奠基觀念，但目前遭遇到的困境在於扮演資訊素養中心的圖書館因為各種內外環境因素，無法有充足資源與人力提供終生學習的觀念與培養使用者資訊素養的教育中心。另外，資訊素養的落實，不能僅依賴圖書館，同時也需要學校教育，家庭與社區的配合。社區方面，包括城鄉差距造成的資訊落差；學校圖書教師人員不足、編寫資訊素養教育課程不易且缺乏有系統的規劃；家庭方面，家長缺乏資訊素養的能力與親子互動。以上種種都是目前台灣推動資訊素養教育的困境。

教育，是圖書館最重要的任務，圖書館應與時俱進，從讀者利用教育升級，並進一步參與並提供資訊素養教育。館員需要不斷自我提升資訊素養能力與充實教學知能，並與教師共同合作，已幫助培養學生成為資訊素養的人，提升國家競爭力。

**參考書目**

王梅玲，謝寶煖 (2014)。圖書資訊學導論，臺北市：五南。