

105年公務人員普通考試試題

代號：42650

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、試述面對臺灣閱讀風氣不佳，出版產業不振，圖書館如何推廣民眾閱讀，以及鼓勵民眾買書。(25分)
- 二、試述我國視障服務專責機構如何整合圖書館資源，提供視障服務。(25分)
- 三、試述國內公共圖書館在實體通路翻新的做法有那些？並說明其優缺點。(25分)
- 四、請以國家圖書館研訂之專業知能指標，或國外專業學會對學校圖書館員的知能條件說明國民中小學圖書館館員應具備那些專業知能，以因應校園環境及師生需求，提供優質之圖書館讀者服務。(25分)

申論題解答

一、【擬答】

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> <li>閱讀推廣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體書推廣活動</li> <li>電子書 SPRE</li> </ul>	起(20%)：公共圖書館閱讀推廣的重要性 承(20%)：將閱讀推廣活動分為三大面向 轉(50%)：剖析三面向的活動 合(10%)：總結
<p><b>參考書目</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>王梅玲 (2013)。從電子書數位閱讀探討圖書館推廣策略。台北市立圖書館館訊，30(4)。</li> <li>洪世昌 (2011)。公共圖書館的閱讀推廣與閱讀教育資源。教師天地，172，21-27。</li> <li>何文慶 (2006)。公共圖書館與全民閱讀。臺灣圖書館管理季刊，2(3)，10-14。</li> </ul> <p>「閱讀決定思想，思想決定行動」，我思故我在，閱讀是活在當下的重要關鍵。有了閱讀，可以自我提升、自我發現，並可保持知識的新鮮度，乃能隨著社會脈動持續發展。公共圖書館是全民閱讀最主要的據點之一，推展全民閱讀則是公共圖書館的重要任務，而閱讀教育要從家庭、學校與社會教育三方面分別下手，並且相輔相成。做為最重要、最普及的社會教育機構，公共圖書館在閱讀教育的推動上，責無旁貸。</p> <p>公共圖書館同時肩負閱讀資源提供者與閱讀教育實施者兩種任務。除了以豐富館藏資源為基礎，提供各年齡層民眾各取所需的閱讀素材外，自行規劃和與各級學校機構合作辦理閱讀推廣活動，也有助於全民閱讀習慣、興趣之型塑及閱讀能力的提升。公共圖書館可透過以下方式進行閱讀推廣的策略，執行方向可分為推廣活動、閱讀資源的提供者以及從數位閱讀行銷推廣面項促進閱讀三面向說明之。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>透過分齡、多元化的閱讀推廣活動，提升全民閱讀素養：                             <p>閱讀是個體探索、認識世界的主要途徑，其重要性無庸置疑，大多數人都會肯定閱讀的影響力，關鍵在於能否落實於自身與孩子的日常生活當中。從閱讀的發展歷程來看，一個人是從「學習閱讀 (learn to read)」逐步走向「透過閱讀學習 (read to learn 或 learn from reading)」，在小學中年級之前，孩童主要是要學習如何閱讀以及培養閱讀的興趣、習慣與能力；小學中年級之後，則開始藉由大量閱讀，學習與累積各種知識。在學校，學生可以透過正規教育的管道接受閱讀教育，進行「學習閱讀」活動和「透過閱讀學習」，離開校園之後，公共圖書館則成為成人持續閱讀的最重要場所以及閱讀素材的來源。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>甲、嬰幼兒與兒童：「Bookstart 閱讀起步走」嬰幼兒閱讀活動、嬰幼兒父母學習講座、計嬰幼兒專屬借閱證、嬰幼兒說故事與新生兒閱讀禮袋。寒暑假有主題閱讀活動、說故事時間、好書大家讀等。</li> <li>乙、青少年：舉辦好書分享活動、提供國高中生閱讀書單</li> <li>丙、成人：每月一書、駐館作家、讀書會、主題書展、好書交換等活動。</li> </ul> </li> <li>閱讀資源的提供者                             <p>被動地蒐集、整理、典藏各類型、主題的閱讀素材，滿足不同的閱讀需求，支援家庭與學校閱讀教育的實施。並可與各級學校合作，推動閱讀與圖書館利用教育。</p> </li> <li>因應數位閱讀風氣，透過 SPRE 策略進行電子書推廣                             <p>因應科特勒行銷 3.0 理論，以追求消費者自我實現線追求，並把協同行銷、文化行銷與精神行銷連結。王梅玲老師提出電子書推廣服務 SPRE 策略，包括網站服務策略 (Service)、行銷策略 (Promotion)、電子書閱</p> </li> </ol>		

讀研究策略 (Research) 與館員電子書教育策略 (Education)。電子書推廣服務 SPRE 策略重點在於提供合適便利的電子書網站服務，發展主動參與的協同電子書行銷活動，進行使用者電子書閱讀行為研究，以及培養館員具有電子書知能以成為讀者與出版社間橋樑。

「閱讀是一切學習的基礎」，經由閱讀可以增進理解力，培養創造力。閱讀也是全人發展的重要途徑，透過閱讀能鑒往知來，啟迪心靈成長，並可擴展生活經驗，印證多元智慧，進而豐富生命色彩。閱讀教育，不論是閱讀習慣、興趣養成還是閱讀能力的增進，都必須從小紮根，除了家庭與學校之外，公共圖書館同時也扮演了重要的推手。

二、【擬答】

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 視障服務專責機構</li> <li>● 如何整合資源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺灣圖書館</li> <li>● 身心障礙者圖書資源利用辦法</li> </ul>	起(20%)：臺灣圖書館為專責圖書館的緣起 承(20%)：簡介 轉(40%)：方法 合(20%)：困境

參考書目

- 楊玉惠 (2015)。國立臺灣圖書館推動視障服務成果及經驗分享。圖書館身心障礙者閱讀服務國際研討會。
- 林巧敏，賀迎春 (2015)。公共圖書館視障資源與服務現況調查。圖書資訊學刊，13(1)，p.69-98。

聯合國 2006 年通過《身心障礙者權利公約》(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities)，明文保障身心障礙者的生命、平等、自由、受教、工作與參政等各種基本人權，強調尊重差別，接受身心障礙者為人類多元及人性之一部分，鼓勵身心障礙者有參與社會的權利。我國亦於 2007 年修訂《身心障礙者保護法》更名為《身心障礙者權益保障法》，並於 2011 年 12 月教育部發布《視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法》，指定國立臺灣圖書館為視障專責圖書館。

臺灣圖書館從 1975 年即設置盲人讀物資料中心到視障專責圖書館，創台灣公共圖書館提供視障者服務的先河。以提供全方位視障服務，提供閱讀物障礙，透過不斷的創新、變革與經營，打造視障專責圖書館。臺灣圖書館以四面向 1. 整合強化視障資源、建構視障數位圖書館、推廣視障讀者服務以及加強館際合作進行。

1. 整合與強化視障資源

製作、出版電子點字書籍有聲書；徵集視障資源製作素材，以加速視障資源轉製；主動向政府機關學術單位集出版機構徵集圖書出版品電子檔案，有效縮短視障資源製作過程。

2. 建構視障數位圖書館

希望透過 24 小時不打烊的線上服務，開放讀者線上聆賞，保障視障讀者的閱聽權，有效擴展視障者終身學習參與機會。因此，臺灣圖書館建置視障電子資源整合查詢系統、手機版行動查詢、APP 行動裝置，提供無障礙學習的數位環境。

3. 推廣視障讀者服務

結合新科技輔具，整合視障資源，透過相關機構合作，突破城鄉地域限制、延伸服務據點，使資訊學習零距離。在臺灣圖書館內的視障專屬區內，提供視障者定位與導覽系統，擴充與設立盲用電腦、點字打字機，並在館內的指標系統設計同時兼具明盲通用的標示，同時，委託專家學者進行視覺功能障礙相關研究，期透過獎勵贊助的方式提供論文與海報展，以擴展國內外影響力。

4. 加強館際合作

透過學者專家、視障服務機構及出版社討論與溝通，凝聚共識，透過合作，為視障者取得無障礙資源而努力。同時藉由成果發表記者會，爭取社會資源挹注。

除了積極推動各項業務之外，目前台灣圖書館在進行視障服務時所碰到的困境是

1. 組織編制與專業人力資源的不足。
2. 缺乏身心障礙資源徵集法源依據。
3. 身心障礙者資源合作與典藏機制急待建立。
4. 閱讀型態改變，空間用途需依通用設計原則而調整。
5. 輔具與相關資訊設備的增補。

三、【擬答】

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實體通路拓展</li> <li>● 做法</li> <li>● 優缺點</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 異業結盟</li> </ul>	起(20%)：透過異業結盟 承(20%)：簡介異業結盟 轉(50%)：做法與優缺點 合(10%)：結論

參考書目

- 王宗松 (2014)。異業結盟：圖書館的跨界合作。103 學年度大學圖書館館長聯席會。

網際網路興起之後，很明顯的不管是哪種類型的圖書館的使用次數都明顯降低，讀者認為透過 Google 即可獲取所需資訊，或是透過遠端連線使用電子資源。圖書館的重要性與功能性被逐漸忽視。在這樣充滿危機感的時代，圖書館唯有從觀念的翻轉，進一步的展現改變的行動力與執行力。而透過異業結盟，則是圖書館擴散價值與影響力的其中一種方式，這也是圖書館擴展實體通路的方法。

異業結盟是指不同類型不同層次的市場主體，為了提升其規模效應，擴大自己的市場佔有率，提高資訊與資源共用力度而組成的利益共同體。透過異業結盟，可於最短時間內建立行銷通路以及迅速建立不曾接觸到的客群。異業結盟可恩為垂直性整合與水平整合。垂直整合為與供應鏈上下游的組織建立合作關係，水平整合則是結合組織在價值鏈上有共同使命。

圖書館的實體通路透過異業整合進行翻轉可大致分為四個面向進行。

1. 行銷推廣：

- 甲、微型圖書館的建立：捷運站、量販店建立微型圖書館，可讓使用者在交通樞紐或是結合生活機能相關活動時利用圖書館，增加利用率。
- 乙、微網誌建置與服務：圖書館透過微網誌的建立，即時將活動與推廣訊息告知讀者。
- 丙、社區圖書館：與建商合作，透過圖書館專業選書。
- 丁、出版社合作：新書與著者推廣活動。
- 戊、地鐵圖書館：紐約公共圖書館與地點合作，透過 NFC 可在進行電子閱讀。
- 己、企業合作。

將館舍虛擬延伸，進行垂直整合的優點是讓圖書館深入於生活環節中，缺點是有些服務型態並不適合用於館舍延伸的概念，圖書館可用水平整合的方式進行。

2. 提供新的資訊服務

- 甲、簡訊服務：透過與電信廠商的合作，可將預約到館或逾期通知單的方式透過簡訊寄送給讀者，提供即時的服務。
- 乙、超商物流服務：透過網絡密集的超商，讀者可至超商借書與還書。

丙、弱勢兒童服務：例如屏東縣圖書館即與妙妙屋異業結盟，協助弱勢兒童聖誕圓夢。

丁、書店結盟：日本武雄市圖書館就是最明顯的例子。

圖書館服務通路可以透過網際網路以及實體店鋪擴展，但與書店結盟的形式需要注意到在書架的擺設下如何避免讀者混淆。

3. 空間租賃

甲、透過空間租賃給類似咖啡店，書店等廠商，不僅可以提升圖書館利用率，亦可創造相遇空間與寧靜空間，讓讀者在優閒的氣氛下享受閱讀。日本武雄圖書館引入星巴克咖啡，讓讀者一進入圖書館即可享受書香與咖啡香。

4. 圖書館與社福機構的水平整合

- 甲、與社教館、博物館與美術館進行合作。
- 乙、與學校圖書教師進行合作。

圖書館翻轉，重要的是創造圖書館的價值，讓圖書館深入人們的食衣住行育樂之中。把圖書館從目前的實體館舍進一步擴展，利用實體通路異業結盟的方式進行，不僅僅是將其他組織嵌入到圖書館中，亦可將圖書館嵌入到其他組織中。

四、【擬答】

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
● 專業知能指標	● 國民小學 ● 國民中學	起(20%)：緣起 承(20%)：學校圖書館的使命 轉(30%)：國民小學館員知能 合(30%)：國民中學館員知能
<p><b>參考書目</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 國家圖書館 (2015)，我國國民中學圖書館館員專業知能指標研訂芻議。臺北市：國家圖書館。</li> <li>● 國家圖書館 (2015)，我國國民小學圖書館館員專業知能指標研訂芻議。臺北市：國家圖書館。</li> </ul>		
<p>『全國圖書館發展政策及推動策略計畫書』將「行政管理專業化及館員專業知能的提升」列為第二目標；其細項目標之一係「實施教育訓練以提升館員專業能力」，而具體之策略為「研訂各類型圖書館員之專業知能指標」，因應社會結構之變遷、文教組織的困境及人力資源的匱乏等因素之影響，協助各級圖書館確認館員應扮演之角色及任務，進而成為他們在專業成長及終身學習的指引，亦有助於提升圖書館人力資源之品質。國家圖書館為落實此目標，自民國 105 年迄今已陸續完成「公共圖書館工作人員專業知能指標」(102 年 12 月)、「高中高職圖書館館員專業知能指標」，並於 104 年 12 月完成國民中小學圖書館專業知能指標。</p> <p>學校圖書館應有計畫地提供多元化的閱讀和學習資源，讓學生不僅有機會從閱讀中獲得樂趣和意義，使他們有信心和能力應付泛濫的資訊。現代化的學校圖書館則是一個能主動提供教師各項教學支援服務，培養學生自我學習和獨立研究的場所。美國學校圖書館員協會(American Association of School Librarians, AASL) 為因應資訊時代及社會的改變，於 2009 年提出《21 世紀學習者標準》(Standards for the 21st Century Learner)，標準中提及 21 世紀的學習者須具備的標準 (1) 探究、批判性思考與取得知識的能力。(2) 獲取結論、能作出明智的決定，並在新環境中利用知識來創造新知識的能力。(3) 能分享知識、有道德的與建設性的參與，成為民主社會中的一員。(4) 追求個人審美能力的成長。</p> <p>國民小學館員知能指標草案包括四大部分，內容為教學與學習(Teaching &amp; Learning)、閱讀教育(Reading</p>		

Education)、營運管理(Management)、終身學習(Lifelong Learning) 等四部分。

面向	知能指標
教學與學習 (Teaching & Learning)	1.1 將各領域課程綱要中之能力指標融入教學和學習計畫中。 1.2 具備規劃與滿足學生多元學習需求的教學能力。 1.3 與各領域教師協同規劃教學計畫，提供相關資訊資源，使資訊素養融入課程。 1.4 協助學生發現資訊需求，指導學生尋找、取得、組織、評估、利用和創造資訊，以培養資訊素養。 1.5 設計讓學生獨立、分組或全班合作發展的專題探究學習。
閱讀教育 (Reading Education)	2.1 了解教育政策，融入閱讀教育推廣主題。 2.2 選編合適教材，研擬閱讀課程計畫，以引導學生達成學習目標。 2.3 具備指導提取訊息、推論分析、詮釋整合與比較評估等閱讀理解相關知能的能力。 2.4 提供不同類型的閱讀資源，滿足學生語言、文化與人際互動的需求。 2.5 與各領域教師協同規劃閱讀教學計畫，發展有效的教學策略，提升學生閱讀理解能力。 2.6 激發學生的閱讀興趣，引導其自主學習的態度與能力。 2.7 積極推動閱讀計畫，提供優質多元的圖書館學習環境，以形塑校園閱讀文化。
營運管理 (Management)	3.1 配合校務發展及社區特性，訂定校本圖書館發展計畫。 3.2 參與校務及課程發展，以確保圖書館發展計畫符合學生學習需求。 3.3 結合領域教學及學生學習，規劃與推動圖書館相關活動。 3.4 具備圖書資訊組織能力，並能有效管理圖書資訊系統。 3.5 管理與推廣數位資源，以提供教學利用。 3.6 協調圖書館各項人力資源的工作職責。 3.7 推動館際合作，並強化社區互動。 3.8 依據校本圖書館發展計畫，設定圖書館總體及各細項工作目標，據以執行及評鑑。
終身學習 (Lifelong Learning)	4.1 積極參與校內外專業社群及進修活動，精進自我專業知能。 4.2 熟悉圖書館相關法規、專業倫理及營運標準。 4.3 充分理解圖書館在終身學習中的角色。 4.4 協助親師生成為終身學習者。 4.5 進行自我省思並依據省思結果，擬定專業成長計畫。 4.6 分享圖書館實務、研習或專業工作心得。

國民中學圖書館館員知能分為五大面向，分別是「課程領導」、「資訊素養教育」、「閱讀素養教育」、「行政管理」，及「專業成長」。

面向	知能指標
課程領導	1.1 參與課程發展委員會，並規劃全校性的閱讀素養教育計畫。 1.2 與各學科教師或班級導師協同規劃資訊素養教育之相關計畫。 1.3 能帶領校內的合作團隊共同推廣資訊素養教育。 1.4 與校外民間團體共同推廣閱讀素養教育。
資訊素養教育	2.1 具備資訊素養的相關能力，包括有效的尋找、取得、組織、評估、利用和創造各種資訊的能力和態度。 2.2 能引起學生資訊需求之動機，以進行探究學習。 2.3 能教導與學科相關的資訊資源之利用，以協助學生具備資訊素養能力。 2.4 能設計多元的專題學習活動以適合師生的需求

閱讀素養教育	<p>3.1 具備閱讀理解的相關知能，包括擷取訊息、理解與解釋、省思與評鑑。</p> <p>3.2 瞭解與青少年議題相關的閱讀資源，以支援學生的需求。</p> <p>3.3 激發學生閱讀興趣，引導其自主學習並喜愛閱讀。</p> <p>3.4 與其他教師協同規劃閱讀策略教學，以培養學生閱讀理解能力。</p>
行政管理	<p>4.1 訂定圖書館館藏發展方向與政策。</p> <p>4.2 能協助學校管理圖書館自動化系統和建置圖書館網頁。</p> <p>4.3 能配合教學需求，提出圖書及設備概算。</p> <p>4.4 能整合圖書館人力資源並培訓志工。</p> <p>4.5 結合學科教學及學生學習，規劃相關活動。</p> <p>4.6 能參與館際合作及社區互動，並引入校外資源服務學校。</p> <p>4.7 規劃友善舒適的圖書館空間，滿足師生閱讀與資訊需求。</p>
專業成長	<p>5.1 持續進修並積極參與校內外專業社群及學習活動，精進自我專業知能。</p> <p>5.2 充分理解圖書館的角色，以協助師生成為終身學習者。</p> <p>5.3 瞭解圖書館相關法規、專業倫理及營運標準。</p>

國中小圖書館員透過專業知能的不斷提升，希望能擔任學校內教學者、協同教學者、資源匯整者以及規劃與管理並領導學校圖書館的整體發展。對國中圖書館而言，國中圖書館是教學與科技的整合，須妥善管理各種形式的資源，主動支援教學計畫，配合教學活動，並建立以學生為中心的學習環境，使現代師生具有尋找、分析、判斷、決定、應用與創造資訊的知能。