

106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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、「清潔人員在清理書庫時，不小心推倒書櫃，險些壓到讀者，讀者受到驚嚇，清潔人員雖立即道歉，但讀者仍感到相當委屈，故向圖書館館員哭訴不已」，上述案例中，如果你是圖書館館員，你會運用那些有效的溝通技巧，以妥善處理並安撫讀者？(25分)
- 二、後現代社會感性的訴求抬頭，提供符合讀者個人興趣的閱讀素材之服務理念興起，在此潮流下，圖書館館員該如何協助讀者找到適合個人的小說或非小說的館藏資源？試申述之。(25分)
- 三、臺灣已邁向高齡社會，高齡者除了追求身體健康外，如何增進其心理健康亦是大家關心的議題。請問圖書館可如何運用館藏資源，協助高齡者維持與促進心理健康？試申述之。(25分)
- 四、社會包容 (social inclusion) 是現代公共圖書館的重要使命之一，試申論圖書館在讀者服務實務工作上應如何實踐此一理念。(25分)

106 年公務人員普等考試四級考試試題

類 科：圖書資訊管理（選試英文）

科 目：讀者服務概要

考試時間：1 小時 30 分

一、清潔人員在清理書庫時，不小心推倒書櫃，險些壓到讀者，讀者受到驚嚇，清潔人員雖立即道歉，但讀者仍感到相當委屈，故向圖書館員哭訴不已。上述案例中，如果你是圖書館員，你會運用哪些有效的溝通技巧，以妥善處理並安撫讀者(25 分)

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
● 溝通技巧	● 情緒勞務	起(20%)：讀者服務是面對人的行業 承(20%)：以題幹中實例情境說起 轉(50%)：可使用的溝通技巧 合(10%)：情緒勞務結尾

參考書目

- 何瑞萍 (1994)，圖書館館員與讀者溝通問題之探討。圖書與資訊學刊，9。
- 陳書梅 (2006)，數位時代圖書館館員心理素質問題探討。成功大學圖書館館刊，15。

陳書梅教授在數位時代圖書館館員心理素質問題探討一文中舉出，數位時代圖書館館員應具備的素質包含三部分，分別是能力素質、知識素質及心理素質。「能力素質」包括認知能力、記憶力、注意力、邏輯思考能力及敏銳的感受力與觀察力等，擁有敏銳感受力與觀察力的館員，在服務讀者時，較易從讀者肢體語言辨認其需求與心態。知識素質除了指圖書資訊學專業知識外，也包括跨學科領域知識整合的能力。心理素質則包括創新的人格特質、好奇心及對一切人事抱持高度興趣、開放的心胸、意志力、同理心、溝通與化解衝突的能力、公共關係能力、充沛的精力、服務熱忱、處世樂觀、情緒管理能力、職業倫理與認同感等。圖書館讀者服務是一個面對人的行業，因此，在進行讀者服務時常會碰到各式各樣的讀者類型，當有衝突產生時，必須第一時間在服務現場做出正確的溝通處理。

題幹中的情境為雖是讀者與清潔人員，但因發生在圖書館場域中，圖書館員仍必須發揮其溝通與同理心，妥善處理之。這也是一種危機處理的實際案例，因為一旦處理不佳，則可能會導致衝突的產生。而此時，透過良好的溝通技巧，則可以大事化小，小事化無。

面對需要協調時，可把握以下幾點原則進行：

(1) 專注傾聽，展現關懷與尊重

專注傾聽為人際溝通的基礎，其係一種選擇、接收、記憶、建構意義，以及回應說話者語言與非語言訊息的過程。專注傾聽係指摒除個人既有的偏見與信念，向對方傳達其在乎說話者的遭遇與經歷。透過積極專注的傾聽，說話者通常較會有良好的回饋。而專注傾聽的過程中，首要者即是對所面對的事全神貫注。藉由專注的傾聽，流通館員能表達其對讀者的尊重，亦較易瞭解讀者問題的核心，進而能有效找出解決的方案；且亦能讓讀者充分宣洩個人心中的不滿情緒。簡言之，流通館員藉由全神貫注地聆聽讀者的言詞，集中個人的心智於讀者所提的問題上，並忽略讀者帶有諷刺意味與誇大的情緒性言詞。此外，流通館員須釐清讀者的問題所在以及造成此問題之成因，同時，展現對讀者所提問題的認同，並表示歉意，如此當可使讀者感受到館員對其之尊重。倘若館員不明白讀者問題之內容，則應請讀者再具體明確地說明之。而在互動的過程中，流通館員不宜試圖辯解，甚或推諉責任，而應將讀者的抱怨視為建設性的批評。

(2) 同理心與接納

流通館員適時展現同理心與接納的態度係成功面對讀者的重要因素。在館員與讀者互動溝通的過程中，同理心的運用乃是極其重要的。基本上，同理心是一種認知與態度，也是一種技巧，更是溝通雙方之間的共鳴性瞭解。運用同理心的目的在於能將心比心、設身處地從對方的立場去體會其想法與感受，且能將個人對當事人的感覺、情緒狀態與經驗的瞭解傳達予對方，藉以讓對方感受到個人對其之接納。

流通館員應保持高度的同理心，從讀者的角度看待問題，並認同其看法而非試圖反駁之，且亦須讓讀者明白館員已然瞭解其所表達的感覺與經驗。換言之，流通館員藉由同理心的運用，因而較能進入讀者的內心世界，並得以瞭解讀者之外顯行為不過為其一種或一時待人處事的方式，而非針對館員之人身攻擊。如能有這一層的認知與瞭解，流通館員自然能以同理心取代嫌惡或害怕的心情來看待讀者之行為，因而更能瞭解讀者心中思考的邏輯。而所謂的接納係館員不與讀者爭辯，或試圖控制讀者的偏差行為，如此將較易獲得讀者的配合與信任。

(3) 善用肢體語言

相關研究顯示，人際溝通過程中，**55%**來自對方的表情與肢體語言，**38%**來自語調，而僅有**7%**的交流來自言詞。亦即，個人通常透過其姿勢、姿態或身體的動作等非口語的訊息來表達其內心的意涵，並反映個人當下的情緒狀態，此即所謂的肢體語言或是行為語言。而肢體語言乃是一種非口語的溝通方式，包括說話的速度、音調、音質、音頻及音量等。而當讀者處於盛怒中，甚或其行為表現或話語中帶著侮辱他人的意味時，若流通館員試著與其正面交鋒，或勸其冷靜下來，對於解決問題實質上並無太大的助益。事實上，此時館員宜善用肢體語言，以緩慢、鎮定、審慎的方式說話與動作，則讀者會間接得到一個訊息，即情勢已趨於和緩，並無必要再以歇斯底里或非理性的方式來與館員溝通。如此，當有助於流通館員與讀者之間平和互動關係之建立。

(4) 自我表露

適當的自我表露係建立人際關係的基石，不少研究發現，人際關係的滿意度與自我表露的程度有關。自我表露意指向他人表露自己的情感、好惡、想法及態度等，其目的乃在於讓他人更加瞭解自己，也使個人得以更加認識自己。自我表露與回饋息息相關，因此，個人在與他人互動溝通的過程中，學習適度地開放自我，不時主動地與對方分享個人自身之相關經驗，表露個人內心的想法與心理需求，並接受他人所給予的回饋，乃是必要的。在面對讀者時，流通館員可嘗試運用自我表露的技巧與之互動，如此當能有助於雙方正向關係與信任感的建立。

透過溝通以及問題處理，不僅僅可適時化解圖書館場域內所產生的糾紛，更能夠避免館員在進行讀者服務時所產生之情緒勞務而影響到工作。因此，無論身心障礙或一般讀者，到達圖書館，隨時都可能因主觀或客觀因素，發生一些不符規範或館員與其他讀者所不能接受的行為。館員必須適時改進溝通技巧，決策人員要檢討相關政策，並訓練解決圖書館內的難題，使抱怨者轉為快樂的顧客，使圖書館業務更為順利、圓融、大家更為愉快。最常見的情況是有一些讀者在館內發脾氣或表達不愉快的事項。

二、後現代社會感性的訴求抬頭，提供符合讀者個人興趣的閱讀素材之服務理念興起，在此潮流下，圖書館員該如何協助讀者找到適合個人的小說或非小說的館藏資源？試申述之。(25分)

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> ● 後現代 ● 選擇適合的館藏資源 	<ul style="list-style-type: none"> ● 讀者諮詢顧問服務 	<p>起(20%)：席拉的知書知人開始論述，配合後現代主義對圖書館的影響</p> <p>承(30%)：讀者諮詢顧問服務定義，功能，類型</p> <p>轉(30%)：讀者諮詢顧問服務的參考資源與專業訓練</p> <p>合(20%)：圖書館實施服務的挑戰</p>
<p>參考書目</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 陳書梅 (2006)，數位時代圖書館館員心理素質問題探討。成功大學圖書館館刊，15。 ● 陳書梅，王佳琍 (2006)，美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之研究，圖書資訊學刊，5(1/2) ● 圖書館學與資訊科學大辭典 http://terms.naer.edu.tw/detail/1679463/ 		
<p>「後現代」(post)一詞有超越、違反與反抗之意，也可說是某種程度地想反抗、對抗及超越現代文明；而後現代社會的特徵之一，乃是資訊科技的發達改變了人們的生活型態，同時藉由各種新科技技術，也使得資訊傳播與溝通益形容易。誠如前述，「後現代」有某種想反抗、對抗、超越現代文明的特性，因此，後現代主義具有不確定性、非正典化、片斷化與非線性、公眾參與、無我性與無深度性等特點。其中，非正典化是指對於問題的處理，沒有絕對的權威與標準答案，只要言之成理，適合當時、當地的需求，即是合適的答案，因此呈現出去中心化及多元中心主義；而反應在圖書館服務方面，則是面對讀者的參考問題，館員不再如以往般地從參考工具書提供「標準答案」給讀者，因為標準答案可能不符合讀者的需要，而需更深入一層瞭解讀者真正的資訊需求。因此，席拉認為圖書館員應扮演知書，知人的資訊仲介者的角色，而呈現出來的服務則是讀者諮詢顧問服務。</p>		
<p>讀者諮詢顧問服務定義是圖書館為個別教導讀者使用圖書館及其資源，指導讀者閱讀及閱讀的方向，或為讀者選擇研究閱讀圖書，並解答讀者各種詢問而設置讀者顧問。基本上，讀者諮詢顧問服務可分為廣義與狹義兩種定義。廣義而言，讀者諮詢顧問服務係針對小說圖書、非小說圖書或視聽媒體的讀者所進行的一項閱讀指導服務。狹義而言，此項服務主要係針對閱讀小說的成人讀者，透過知書且知人的館員與讀者進行諮詢晤談藉以瞭解其需求，再提供適當之閱讀素材或建議相關之閱讀書目予讀者，並為其規劃個人之閱讀計畫。</p>		
<p>讀者諮詢顧問服務之功能，對讀者而言，能連結圖書與讀者，可協助讀者找到適當之閱讀素材，並透過讀者諮詢顧問服務更能提供讀者分享閱讀樂趣的管道。對館員而言，讀者諮詢顧問服務使館員的專業知識獲得充分發揮，因而使館員能樂於工作之中，且可有效推廣閱讀，亦能強化其館藏發展，並提升讀者對館藏的使用率，與增加讀者對圖書館的滿意度，從而能建立圖書館與讀者間良好且長久的關係，並提升圖書館在社區的形象。</p>		
<p>圖書館員如何提供讀者諮詢顧問服務的管道有傳統式的與透過線上式服務。傳統式的又分為兩種型態</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接的讀者諮詢顧問服務：係讀者透過諮詢顧問晤談的方式，與館員間有直接的互動關係，其目的乃在使讀者能清楚表達需求，館員擔任的是顧問而非專家的角色。其目的在於提供閱讀建議而非推薦書籍，因讀者尋找的乃是能符合個人特定需求者，而非特定主題之圖書。 2. 間接的讀者諮詢顧問服務：館員與讀者間雖缺乏一對一的互動，但亦能協助讀者找到閱讀樂趣。間接的讀者諮詢顧問服務能建立支援讀者的閱讀環境，亦有助於傳達圖書館鼓勵讀者直接向館員尋求閱讀協助之訊息。而此類型的服務常用的推廣技巧，包括了圖書展示、解題書目或書籤之製作、通俗館藏之分類、或圖書討論推廣活動之舉辦等。 		

線上讀者諮詢顧問服務大致分為以下三大類：

1. 建置讀者諮詢顧問服務網頁，提供相關資源。
2. 以電子郵件為基礎的讀者諮詢顧問服務。
3. 是線上即時交談式的讀者諮詢顧問服務。

另外，此項服務能否有效執行，除了仰賴圖書館員須具備諮詢顧問服務之訓練外，更需要豐富的館藏作為後盾，否則將有巧婦難為無米之炊的遺憾。目前，國內圖書館實施讀者諮詢顧問服務之困難與挑戰有 1. 圖書館的定位問題。2. 圖書館主管的行政支援不足。3. 人力資源不足。4. 讀者諮詢顧問服務之參考資源較為缺乏 5. 缺乏專業訓練課程。因此，圖書館不僅需求技術服務與讀者服務兩面向著手進行規劃與落實之外，專業人員的培訓與圖書館管理之議題也需要同時納入考量。

三、台灣已邁向高齡社會，高齡者除了追求身體健康外，如何增進其心理健康亦是大家關心的議題。請問圖書館可如何運用館藏資源，協助高齡者維持與促進心理健康？試申述之。(25分)

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> ● 高齡，老人服務 ● 如何運用館藏資源促進健康 	<ul style="list-style-type: none"> ● 真人圖書館 ● 圖書館老年資訊服務指南 ● 創造老人社會參與 	<p>起(20%)：三個挑戰，三個機會 承(20%)：樂齡族定義與需求 轉(50%)：如何運用 合(10%)：創造五心級的老年服務</p>

參考書目

- 廖禎婉，林詣筑 (2014)，公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例，圖書與資訊學刊，6(1)。
- 林珊如 (2014)，公共圖書館老年服務-挑戰與機會。

在 2014 年臺灣圖書館所舉辦之未來圖書館研討會中，林珊如教授談及公共圖書館老年服務之挑戰與機會中指出，目前台灣社會中面臨的三個挑戰其中之一是台灣 65 歲以上的老化人口的遽增。指出 2014 年 65 歲以上的人口佔 11%，到 2025 年則會佔社會人口總數的 20%，因此圖書館所面臨到的挑戰是當面對愈來愈多讀者是高齡族群時，如何提供讀者服務。因此衍伸而來的第二個挑戰是高齡者的異質性與多樣性，第三個是老年人數位服務的迫切性。

老年人，亦可被稱為年長者、高齡者或銀髮族，受到新加坡的影響，現在樂齡一詞開始被廣泛使用。樂齡為新加坡當地對老年人之尊稱，顧及老年人的心情，以樂代表著老，同時表示活到快活安樂的年齡。國內的《老人福利法》將 65 歲以上的成年人定義為老人，並受到其保護。面對高齡者的讀者服務，應從三大構面著手

1. 老人的身體：健康與失能-失語-失智-多重障礙：病痛纏身、肢體不便、視力障礙、聽力障礙、說話困難、記憶退化
 2. 老人的心理：從心理層面剖析，老年人希望能夠自在做自己，做讓自己快樂的事、做讓自己感到有用的事與面對老化，即親友失喪的悲痛失落感、喪失社會連結感、經濟及精神上的不安全感
 3. 老人的靈性：追求宗教信仰與自我價值感的減損及對生命意義的質疑
- 須從身心靈三管齊下。

2008 年美國圖書館協會(American Library Association, ALA)所制定的「老年人圖書館與資訊服務指南」分為七大項目服務，其本質精神就是希望改變社會大眾與館員對老年人的思考模式，從負債模式轉變為創收模式。圖書館就館藏資源的服務方便可利用以下方式進行老人服務

1. 協助破除老年歧視：編列主題書單；對象擴大化：包括老年家屬、照護者、社會大眾、學齡兒童；活動多元化，可擴及為祖孫閱讀及體驗營。
2. 健康促進的知識建構：
 - 2-1 館藏型態多元化：五感閱讀，有聲書(語言、理財)、影音(旅遊、健康)、音樂(歌仔戲、懷念老歌)、數位遊戲及虛擬教練(養生)
 - 2-2 主題書展針對化：如自助旅遊、失智症防治、健康飲食、理財保險、安寧法律
3. 創造老人社會參與：創造老人的經驗知識交流活動，透過真人圖書館讓老年人分享自己的生活體驗。

圖書館須提供同理心、耐心、關心、貼心與愛心的五心級的老年人讀者服務，創造高齡友善的圖書館。除了就館藏進行服務之外，同時，也須針對老年人的是和的空間建築設計、動線設計、家具、輔具、利用指導活動進行相對應的調整。

四、社會包容 (Social inclusion)是現代公共圖書館的重要使命之一，試申論圖書館在讀者服務實務工作時應如何實踐此一理念。(25 分)

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> ● 社會包容 ● 圖書館如何實踐 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會排斥 ● 圖書館權利宣言 ● 圖書館員倫理守則 	起(20%)：數位時代圖書館價值 承(20%)：社會包容定義，與社會排斥 轉(30%)：圖書館社會包容的層次與實踐方法 合(30%)：以圖書館權利宣言與圖書館員倫理守則結尾
參考書目 <ul style="list-style-type: none"> ● 蔣永福 (2009)，現代圖書館的五大基本理念，圖書情報工作，53(21)。 		
<p>Michael Gorman 於 2005 年來台，說明八大點數位時代圖書館價值，分別是管理、服務、思想自由、取用平等、隱私、素養與學習、理性主義與民主。其中取用平等與民主是圖書館實踐社會包容場域的價值精神所在。而什麼是社會包容呢???</p> <p>社會包容 (Social inclusion) 與社會排斥 (Social Refusal) 相對立。“社會包容”概念的涵義，可以從“社會 排斥”概念的涵義中得到反向意義上的證明。社會排斥是指某些個人、家庭或社群缺乏機會參與一些社會普遍認同的社會活動，而被邊緣化或隔離的系統性過程。由此可以認為，社會包容是指社會的制度體系對具有不同社會特徵的社會成員及其所表現的各種社會行為不加排斥的寬容對待狀態。這裡的“社會特徵”可以是出身、地位，也可以是民族和性別等特徵；“社會行為”可以是言論、習慣、習俗、行為方式，也可以包括信仰、主張、觀點等“內心行為”。減少社會排斥，寬容異己或他者，以此保證社會和諧，是社會包容的出發點和歸宿所在。</p> <p>圖書館在讀者服務與圖書館管理時，落實與體現社會包容精神，可從以下三方面實踐</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 館藏發展方面；館藏資源的收集或剔除以“兼收並包”為原則，而不以作者的政治、宗教、意識形態立場為依據。 2. 平等取用精神：圖書館應做為尊重人格權之場域，人格權包括的範圍很廣，包括名譽、隱私權等內容、尊重人的價值、尊重人的差異（包括性別、民族、年齡、個性與觀念的差異。在圖書館讀者服務中，尊重人格權可表現為兩方面，一是尊重利用者的內心自由，保障其隱私權。二是尊重使用者的差異，尤其是身心障礙者等弱勢族群。 3. 通用設施：圖書館應發揮建築與家具、空間通用設計的觀念。 <p>圖書館讀者服務核心價值中，以圖書館權利法案中的第五條使用圖書館的權利，不得因種族、年齡、背景或觀點之不同而遭受到否定或剝奪及第六條備有供民眾使用展覽空間及會議室的圖書館，應排除使用者或團體的信仰或關係，在平等的基礎上提供使用的機會。這兩條都是從專業倫理規範圖書館讀者服務應實踐社會包容的價值。而在中華民國圖書館館員專業倫理守則中，第二條為館員應基於平等原則提供服務，不得為差別待遇。透過專業倫理規範所有圖書館從業人員從心做起。</p>		