

106年公務人員高等考試三級考試試題

代號：23460

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。

(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、美國圖書館學會（ALA）指出，遊戲化（gamification）是圖書館服務的發展趨勢之一，試申論圖書館該如何利用遊戲化的概念設計相關的讀者服務，以吸引讀者使用圖書館。（25分）
- 二、活躍老化（active aging）涉及高齡者的健康維護、社會參與及安全感等三個層面的品質，公共圖書館可為高齡讀者規劃那些服務，以協助高齡者活躍老化？試就此三個層面申述之。（25分）
- 三、嵌入式圖書館員（embedded-librarian）的理念興起，試以大學圖書館為例，說明館員可如何有效地對教職員、專業人員及學生提供嵌入式服務（embedded service）。（25分）
- 四、書目療法服務（bibliotherapeutic service）是國內圖書館方興未艾的創新服務項目，試就目前國內各類型圖書館實施書目療法服務的情況說明之。（25分）

申論題解答

1. 美國圖書館學會 (ALA) 指出，遊戲化 (Gamification) 是圖書館服務的發展趨勢之一，試申論圖書館該如何利用遊戲化的概念設計相關的讀者服務，以吸引讀者使用圖書館。(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"> ● 遊戲化 ● 圖書館讀者服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊玩 ● 沉浸 ● 以使用者為中心 ● 虛擬實境 	起(10%)：Y 世代 承(30%)：遊戲化定義，沉浸 轉(40%)：圖書館導入遊戲化讀者服務的做法與原則 合(20%)：寓教於樂的圖書館服務

參考書目

- 葉乃靜 (2014)，建構有意義的遊戲化圖書館服務，圖書館學與資訊科學，40(2)。

近幾年，遊戲化 (gamification) 概念非常盛行，甚至被視為是接下來在各領域，例如行銷、教育和服務等，會被採用的重要理念，圖書館的服務也不例外。而現在社會主力消費人口為 1978-1994 年出生的「Y 世代」，也是社會中重要的勞動人力資源；到了 2025 年，他們將佔全體工作力的 75%。他們擁抱消費、共享社交空間，在日常生活中導入遊戲化經驗，讓自己更沈浸於情境中。而到底甚麼是遊戲化?? 遊戲化的概念是什麼???

遊戲化概念的來源可以追溯到 1980 年開始將遊戲視為一種有趣介面的統整感來源。遊戲化 (gamification) 這個字最常見的定義是在非遊戲的情境中應用遊戲設計的元素。遊戲化的目的在讓玩家更沈浸於任務中，鼓勵有欲求的行為。2011 年 Zichermann 與 Cunningham 定義遊戲化為遊戲思考的過程以及利用遊戲機制，讓使用者沈浸和解決問題。

應用遊戲化的概念於圖書館服務中，有兩個作法：

1. 在圖書館相關的脈絡中，很多遊戲的最終目標是有趣 (fun)。這這會讓圖書館變得更有親和力，和讀者願意造訪的有趣的地方。
2. 應用遊戲的多元化讓嚴肅的任務或計畫，轉化成比較不枯燥甚至是可以很享受那過程。

應用於圖書館中的遊戲化試圖達到的理想目標就是讓讀者使用圖書館遊戲，了解圖書館服務和功能。Kim 建議圖書館可應用遊戲的多元特性於圖書館服務，例如：

1. 為圖書館使用者提供「升級」(level up) 的經驗：
 - 例如常使用圖書館系統的使用者可以由新手升級到超級研究者。
2. 提供鼓勵機制或賦予使用者某些權力：
 - 例如讓使用者將自己升級的事實公布在社交媒體如臉書上；或將圖書館借書證分成不同等級。
3. 圖書館目錄提供處理進度條 (progress bar)：
 - 不論是讀者檢索系統或點選某筆記錄時，系統可以顯示進度狀況及有趣的圖示，例如成長的樹、微笑的臉、跳舞的企鵝等，多數人都喜歡正向的回饋。
4. 以顏色顯示讀者借閱狀況：
 - 例如快到期的圖書以紅色標、借期近一半時以黃色顯示等。
5. 累積點數並兌換實物：
 - 圖書館可以利用點數制度，鼓勵借閱量高的讀者，點數達到一定數量可以兌換實物，例如咖啡。
6. 配合擴增實境與虛擬實境資訊科技設計遊戲，與使用者進行互動。例如：台大圖書館的擴增實境應用服務。國資

圖的擴增實境的兒童繪本閱讀體驗。

當然，遊戲化也有可能負面的影響，在實施遊戲化圖書館經驗要避免的狀況有：1.不好的設計：例如太多的挑戰或是無聊的遊戲等；2.過度遊戲化：超出讀者負荷；3.遊戲以組織為導向非使用者導向。以使用者為中心的遊戲設計也是遊戲化的核心價值，圖書館員必須從使用者的社會心理需求和背景脈絡思考，還有遊戲對他們的意義，以及個人差異。這樣才能建置較能讓使用者沈浸、覺得被支持、滿意和受歡迎的系統。這也才是遊戲化概念應用的趨勢，但館員仍須謹記，圖書館最重要的任務仍然是以教育學習本質。

2. 活躍老化 (active aging) 涉及高齡者的健康維護，社會參與與安全感三個層面的品質，公共圖書館可謂高齡讀者規畫哪些服務，以協助高齡者活躍老化？試就此三的層面申述之。（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"> ● 活躍老化 ● 公共圖書館 ● 老人服務 ● 健康服務 ● 社會參與 ● 安全感 	<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(10%)：三個挑戰，三個機會 承(30%)：樂齡族定義與需求 轉(40%)：三種層面的服務 合(20%)：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。老化是人類正常的生理現象，活躍老化指的是老人同時符合日常生活功能正常、工具性日常生活活動正常、認知功能正常、無憂鬱症狀、良好社會支持與投入老年生產力活動等。面對高齡者的讀者服務，應從三大構面著手

1. 健康維護：提供消費者健康資訊，提供健康促進的知識建構。
2. 社會參與：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. 安全感：因失能-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、記憶退化造成使用軟硬體設施的不便。

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。圖書館就老人的健康維護、社會參與與安全感的建立，可從以下服務著手：

1. 健康維護：提供健康促進的知識建構
 - 1-1 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)
 - 1-2 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
2. 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。舉行老人電

腦學習。招募老人志工，從給予獲得自我成就感。

3. 安全感：改善社會及支持性環境。設計獨立樂齡空間，提供通用設計空間與建築，輔具的提供（包括擴視設備與老花眼鏡）

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。

3 嵌入式圖書館員 (Embedded librarian) 的理念興起，試以大學圖書館為例，說明館員可以如何有效地對教職員，專業人員及學生提供嵌入式服務 (Embedded service)。(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"> ● 嵌入式圖書館員 ● 大學圖書館 ● 嵌入式服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● ACRL 趨勢 ● 學科服務 ● Academic Hub 	起(10%)：大學圖書館的責任與使命 承(30%)：嵌入式館員的定義與三面向的角色 轉(40%)：學科服務現況 合(20%)：館員角色的轉換

參考書目

- 邱銘心，蔡妍芳 (2011)，大學圖書館學科服務之經營與管理研究，圖書館學與資訊科學，37(2)。

大學圖書館是大學的心臟，服務對象不同於其他類型圖書館，其主要任務在於支援師生的學術研究、教學、學習，以及文化保存，是為一個知識與學習服務中心。為了更貼近使用者的需求，大學圖書館開展許多創新服務，以提升服務品質與效能，其中提供嵌入式服務的圖書館員是構成全面性服務不可或缺的角色。

David Shumaker 從三個面向詮釋嵌入式圖書館員的角色。1. Relationship: 圖書館員需要在所屬的社群或團隊與圖書館之間建立強而有力的連結。2. Shared Goals：圖書館員與社群或團隊間的目標是一致的。3. Custom, High-value Contribution：圖書館員需具備傳遞客製化，高附加價值的貢獻已達成共同目標為使命的能力。在嵌入式館員名詞之前，大學圖書館內已有學科專家或是學科館員進行系所服務。學科服務是指在大學或研究型圖書館中一種以學科為主軸的服務方式，主要是依靠一群具有某一學科專業背景、熟悉圖書館館藏及學科學術資源傳播途徑，並具有敏銳的資訊組織增值能力的學科館員。為因應使用者的個別需求，提升服務品質與專業形象，學科館員另兼具與學科學術成員溝通聯絡的任務，成為圖書館與學科系所溝通的橋樑。

美國佛羅里達大學健康科學圖書館於 1997 年開始設置工作小組推動該校的學科服務計畫 (Library Liaison Program)，在其策略規劃中即提到該校的學科服務宗旨在於「促進圖書館與學校成員建立教學、研究上的夥伴關係，建立完善及有效的溝通機制」。學科服務分為的讀者服務可分為以下幾部分：

(1) 溝通聯繫工作：

學科館員與系所使用者建立的正式、結構化的聯繫管道可以有效活絡系所教師與圖書館之間的互動模式。藉由學科館員中介者角色以及對學科知識及資源的熟稔及對圖書館專業的嫻熟，協助機構典藏或數位典藏計畫執行，亦作為系所教授與圖書館的業務聯繫窗口。

學科館員的溝通不是單向的，同時也是教師對圖書館各項服務的諮詢窗口。不論是館藏薦購、參考諮詢、整合課程教學設計或對圖書館的各種建議，學科館員都應提供一站式服務，自己解決問題或轉介給合適的學科館員。

(2) 館藏發展：

學科館藏建置是學科館員首要的基本職責。大學圖書館是為系所教職員與學生在教學研究及學習需求服務，建構符合系所發展趨勢的核心館藏應為首要任務。

(3) 讀者利用教育：

學科館員化身為訓練師、教師或學習輔助者，運用各種資訊技術規畫不同使用族群及不同資訊需求的資訊課程。學科館員亦有可能是資訊素養教育館員、遠距教學服務館員、數位學習課程設計者的結合；顯示參考服

務的重心轉向資訊資源管理，且朝複合式、主題式的方向發展。

(4) 使用者服務：

學科館員不單只是解決傳統的參考服務工作，還要成為圖書館的行銷及公關大使，以達成圖書館建立「夥伴式關係」的宗旨。因此學科館員必須熟悉負責系所的教學研究活動，以「學科聯絡人」的角色明瞭特定學科領域的需求，並熟稔圖書館的服務與資源以滿足學術社群的需求

(5) 資訊檢索：學科館員應該熟悉負責系所的學術傳播管道及系所成員的資訊尋求行為，提供其最需要或最適合的資訊。另外建置學科主題網頁也是提供資訊服務的方法之一，一則可以展現學科館員對學科知識的專業度，也可以使館藏資源得以有效運用，發揮極大效益

嵌入式館員與學科館員其實很雷同，但為何用英文 Embedded 表示，強調的是嵌入式館員可跨越組織藩籬，實體嵌入於系所中協助教師教學、提供更全方位性且創新價值轉換服務。定位的轉型從提供服務到建立夥伴關係、從通用服務到專屬服務、從提供內容到提供增值服務、從圖書館參考諮詢台到系所。另外，除了服務的提供，從圖書館管理面相也需要進行館員專業發展及建立服務評鑑機制。圖書館服務重視「知書、知人」，套用到現代經營服務模式，知書就是熟悉學科主題與館藏，包括紙本及各種電子資源；知人就是熟悉學術研究社群，了解他們的資訊行為和研究特性。雖然嵌入式館員的學科專業知識不是絕對重要的條件，卻是影響嵌入式服務的關鍵因素。另外，嵌入式館員的主動性與積極性的人格特質也是堆動服務成功的關鍵之一。台大建置 Academic Hub 於校園內積極推展教師申請 ORCID 的服務，實際到系所協助教師匯入著作，這也是一種嵌入式服務的創新模式。

4. 書目療法服務 (bibliotherapeutic service) 是國內圖書館方興未艾的創新服務項目，試就目前國內各類型圖書館實施書目療法服務的情況說明之。(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"> ● 書目療法 ● 國內外圖書館書目療法服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 心靈驛站 	起(10%)：以閱讀療癒情緒 承(30%)：書目療法的定義，功能，類型 轉(40%)：國內外圖書館實施情況說明 合(20%)：圖書館書目療法的困難與挑戰

參考書目

- 陳書梅 (2017)，從知識殿堂到心靈療癒所：圖書館書目療法服務之發展與前瞻。2017 年書目療法服務圖書館實務經驗分享論壇。

當代療癒閱讀的潮流興起，可從書店排行榜公告中即可看出端倪。例如每天來點負能量攻上暢銷書排行榜，書寫療癒，圖畫療癒等書籍如雨後春筍般出現，可見得我們圖書館的讀者需求也在持續改變中。ALA 提出圖書館扮演心靈療癒所的角色，可協助培養民眾挫折復原力，增進民眾的身心健康與幸福感方面，呼應當代社會顧問式服務的的趨勢，在此潮流下，圖書館也扮演起關鍵性的資訊提供者角色-提供書目療癒服務。

書目療法係藉由閱讀適當之圖書資訊資源，來療癒人們的心靈與促進個人之心理健康。而倘若由圖書館館員或專業人士針對個人的情緒困擾問題選擇與推薦適當的閱讀素材，使當事者透過閱讀來改變其混亂無助的情緒狀態，從而達到放鬆情緒與解決自身困擾問題的情緒療癒效果，此即為「書目療法服務」。

書目療法之類型，則可分為兩大類。

(1) 臨床性書目療法 (Clinical bibliotherapy)

為醫學或精神疾病治療輔助工具的「臨床性書目療法」，由醫院等相關專業機構之專業人員，如醫師、心理師、社會工作者及圖書館館員等共組團隊，針對具行為問題或心理疾病之病患提供適當之閱讀素材，作為治療的輔助性工具。

(2) 發展性書目療法 (developmental bibliotherapy)

「發展性書目療法」又可稱為「保健性書目療法」，其定義乃是提供適當之圖書資訊資源予當事人，以預防其心理問題之發生，或協助個人處理日常生活中所面臨的情緒困擾問題，藉此使當事人能妥適因應生涯發展中的困境，並促進其身心之健康。

書目療法產生情緒療癒效用的機制與原理是有賴於當事者在閱讀時，獲致「認同」(identification)、「淨化」(catharsis)與「領悟」(insight)之心理歷程。當讀者看見素材中相關角色人物的遭遇及問題與個人有相似之處時，會對該角色產生共鳴與認同感；其後，透過素材內容與情節的鋪陳，當事者可分享角色的動機與其內心之掙扎，隨之釋放個人情緒，並達到淨化心靈的效果；在抒發負面情緒後，讀者能藉由參照素材中角色人物解決問題的方法，從中獲致領悟，自素材所蘊涵的道理中得到啟發，並進一步改變個人想法，正向且理性地調整自身之態度與行為

國內各類型圖書館實施書目療法服務的情況如下綜述

- (1) 舉辦情緒療癒主題書展：舉辦情緒療癒素材之相關主題展覽，並可參考國立交通大學圖書館推行

之療癒電影系列展，以及高苑科技大學圖書館舉辦主題書展之經驗。舉辦情緒療癒主題書展僅須挑選現有館藏資源並加以展示，比成立服務專區與編製情緒療癒圖書書目，可降低許多時間與人力。

- (2) 編製情緒療癒素材之解題書目及書目清單：可編製情緒療癒素材之解題書目及書目清單，使情緒困擾問題之讀者亦能透過情緒療癒素材之書目清單，為個人選擇適當的素材並自行閱讀之。
- (3) 成立書目療法服務專區：可如國立新竹教育大學圖書館與國立高雄大學圖書資訊館般，嘗試將情緒療癒圖書集中展示，成立書目療法服務專區，並限制專區圖書外借。
- (4) 建置書目療法服務網路平台並推行輔助性活動：國立新竹教育大學圖書館與大陸泰山醫學院圖書館之作法，建置部落格等書目療法服務平台，定期張貼新進情緒療癒素材的簡介；英國牛津布魯克斯大學圖書館，與心輔中心合作建置網頁，藉此在網路平台上提供電子版情緒療癒圖書解題書目、書目清單及相關書訊
- (5) 與相關單位合作施行發展性書目療法服務：如心輔中心、學生社團，或是外部文教機構及其他領域之專業人士等。

目前圖書館在實施書目療法時所到的挑戰與困難是館員未具備書目療法服務之專業知能、館員不知如何選擇書目療法素材與館員未能依常見之讀者情緒困擾問題分類素材，因此在實施時也碰到許多的執行上之爭議。圖書館面臨多元角色定位轉型的挑戰：—從「知識殿堂」到「心靈療癒所」。圖書館可藉由心靈療癒所的角色，引領社會和諧發展，協助讀者邁向健康幸福人生。