

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、在經濟不景氣，經費緊縮的年代，圖書館承受母機構對於其所提供服務的品質與價值之問責壓力將日漸增加，圖書館更需要用數據來證明其對讀者與母機構的價值。請問圖書館應如何進行讀者服務之自我評估，以證明自己的價值？試申述之。（25 分）
- 二、據近日報載，上海大眾書店推出「選書師」的新服務，根據顧客個人的閱讀習慣與閱讀興趣，提供量身訂做的購書資訊、推薦適合的閱讀素材，其報導標題為「選書師如理專，滿足顧客所需」。試問，在國內外之圖書館是否有提供類似選書師這樣的服務？施行此項服務的館員需具備何種專業知能與個人特質？試申述之。（25 分）
- 三、資訊科技發達，自助式服務技術（self-service technology）興起，甚或取代圖書館部分的讀者服務，在此情形下，圖書館館員與讀者之互動仍有存在的價值嗎？館員的角色與專業知能有何轉變？試申論之。（25 分）
- 四、圖書館閱讀指導服務（reading guidance service）的意涵與類型為何？又館員該如何施行此項服務？試申述之。（25 分）