

等 級：薦任

類科(別)：圖書資訊管理

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、美國參考與讀者服務學會（The Reference and User Services Association, RUSA）提出的「Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers」，從可見度/可親近性（visibility/approachability）、興趣（interest）、聆聽/詢問（listening/inquiring）、搜尋（searching）和後續追蹤（follow-up）等五個面向來評估參考館員的服務行為。請說明若要完成一個成功的參考服務，參考館員在這五個面向各應有那些具體行為表現？試申述之。（25 分）
- 二、在財政日漸困難，經費普遍不足的情況下，募款成為圖書館增加經費與資源的方法。請說明圖書館可以運用那些募款方式來增加資源，以解決經費不足之問題？試申述之。（25 分）
- 三、志工（volunteers）可視為公共圖書館重要的人力資源之一，在公共圖書館的志工類型及其負責的工作內容/任務各為何？（15 分）為提高志工的參與度與工作效率，公共圖書館應該為志工提供那些教育訓練？試申述之。（15 分）
- 四、圖書館讀者服務研究是圖書資訊學研究的重要面向，請說明讀者服務研究的基本內容有那些？試申述之。（20 分）