

等 別：三等考試

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、媒體報導，臺北市立圖書館與超商合作，推出超商借還書的創新服務，期能擴大圖書出借效益，推廣閱讀，但卻引發出版界的異議。請就此案例，申述公共圖書館在活絡閱讀風氣的同時，如何在讀者的便利性與出版產業的發展之間取得平衡？（25 分）
- 二、圖書館事業的典範由 systems-centered 演進為 user-centered，再演進到 knowledge-construction-centered，如此的典範變遷對於參考服務有何影響？試申述之。（25 分）
- 三、當代圖書館強調分眾行銷，關懷弱勢族群。在高齡化與隔代教養社會背景下，祖父母與孫子女相處時間增加，介入孫子女成長的影響力亦增強，針對社區此種祖孫共處、隔代活動的需求，國內外已有公共圖書館推出祖孫共讀活動。祖孫共讀活動的益處為何？如何實施？試申述之。（25 分）
- 四、令館員難以因應的讀者，相關文獻將其分為「problem patron」（問題讀者）與「difficult patron」（刁難讀者）等兩類。試述此等讀者之行為類型有那些？又，館員該運用那些溝通技巧，以降低對館務運作的負面影響？（25 分）