

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。

- 一、在服務過程中，第一線的館員難免會遭遇到某些讀者的問題行為，例如違反社會道德及善良風俗，或違反法律、館規，以致妨害其他讀者權益等。面對讀者的問題行為，館員應如何妥適地處遇？又該運用那些有效的溝通技巧？試申述之。(25分)
- 二、圖書館讀者服務的專業倫理強調平等對待讀者，需要排除資訊公平取用的障礙，試申述圖書館該如何克服相關之障礙，以利讀者公平取用圖書館的資訊資源？(25分)
- 三、在「創新經濟」的時代，創新是王道，圖書館可如何「翻轉」讀者服務的項目與內容，以反映社會的脈動，並改變民眾對圖書館的刻板印象？試申述之。(25分)
- 四、我國公共圖書館之經營普遍有經費、人力不足的困境，如何善用社區資源，尋找多元化的資金來源，是未來公共圖書館經營發展的方向。請問社區資源的類型可以有那些？又運用社區資源應注意之原則為何？試申述之。(25分)