

今天要準備的是讀者服務(含概要)
我預計給自己三年的時間準備國考
然後這三年好好讀書不放棄讀書機會
一邊做熊貓一邊充實自己多加努力
給自己設定這幾年都要去達成的目標
這次要是必考上的心態也是多個經驗的心態
考上之後身邊很多人態度都會大轉變
所以要持續對自己鼓勵有信心加油啊!
每天都要幫人打氣使用阿摩
這樣才會人際關係好好
GOGOGO!

CH1.讀者服務導論

圖書館服務一般分為技術服務部門和讀者服務部門。

《美國圖書館協會圖書館學與資訊科學詞彙》定義：「技術服務的運作包含採購、資料組織、書目控制、書刊整理和館藏維護。」

讀者服務是「任何館員和讀者有直接接觸的作業，比如流通服務、資訊服務以及其他類似服務，廣義而言，實際上也包括了館藏發展和評鑑活動。」

技術服務最終是要服務讀者，因此技術服務的好壞，會影響讀者服務的品質。讀者要的資料，閱讀的書目，假設因分編人員處理的疏失而查閱不到，必影響圖書館的服務品質。因此技術服務方面逐漸走向數位化，以建立圖書館自動化以及線上資訊檢索、資料庫等多項服務，那麼讀者服務方面則配合技術的改進，也朝向數位化的服務邁進，比如資訊區、多媒體中心等設備的建立、線上數位典藏資料庫的使用等。

第一節 讀者服務

1. F.W. Lancaster 認為讀者服務可分為兩大類，即需求服務與通知服務。需求服務針對讀者需求所做的反應，分為文獻傳遞服務與資訊檢索服務；通知服務是對讀者需求提供主動的服務，主要是檢索服務。

2. 學者王振鵠認為讀者服務：「廣義而言，圖書館一切服務均可視為對讀者的服務；狹義而論，僅指對來館利用館藏或設備的讀者提供的各項服務。」

一、讀者服務內涵

(一)、1948年由美國圖書館學會通過的《圖書館權利法案》經二次修訂共有6項

1. 圖書館員選擇圖書資訊必須基於社區讀者利益與資訊需求，不能因作者的種族、國籍，或其社會、政治，與宗教的立場而被踢除。

2. 圖書館應提供各種立場的圖書資料與資訊，不能因為黨派或主義信仰的不同而被排除。

3. 圖書館員在提供資訊與教育民眾時，應拒絕任何不當的檢查制度。

4. 為維護言論與思想自由，圖書館員必須與所有個人與團體結合起來共同努力。

5. 讀者使用圖書館的權利不能因其年齡、種族、宗教、國籍、或其社會政治意見不同而被剝奪。

6. 圖書館閱覽空間與會議室均應開放給所要求使用的個人與團體，不因其信仰、背景、與性質而受到限制。

(二)、國際圖書館協會聯盟 IFLA 建議發展圖書館服務的方向

1. 為公共圖書館建立新館時，強調社區/文化空間，不只是知識的實體儲存空間而已。

2. 以網頁 2.0 的技術，面向網頁 3.0 與 4.0，活化我們的服務。

3. 連結社區、教育和訓練民眾；圖書館員和資訊學家可扮演教育者和個人知識顧問的角色，不只是書庫的開門者和網際網路的守門員而已。

4. 發展「全球智慧網」；在網際網路上建立國際性文化通路，成為一全球性知識與了解的場所。

5. 在尊重所有文化的前提之下，全面消除障礙和管制。

6. 支持圖書館員的在職訓練，鼓勵勇於處理業務。
7. 發展數位館藏服務和知識：建立混合圖書館，嘗試多樣格式的知識、教育和資訊。
8. 改良使用目錄和資料庫，尤其是對視覺障礙的使用者。
9. 在網際網路環境中，建立國內與國際的標準。
10. 公共圖書館視為文化的儲藏所：是「活生生」的環境和「記錄」的併存，如檔案館、博物館、圖書館與文化結合。

(三)、2004年美國圖書館學會 ALA 公布《圖書館事業核心價值》11項有：提供取用、尊重隱私、提倡民主、提供多樣化資源與服務、教育與終身學習、知識自由、公共福祉、追求專業、文化保存、提供服務、社會責任。

圖書館負有社會責任的功能，是在於環境變化帶動讀者的需求變化，公共圖書館需要隨時關注社會責任的變化，藉以了解社會問題。並進一步思考如何善盡圖書館社會責任，在本質上，公共圖書館為公益性機構，設立之宗旨本來就是為滿足社會大眾身心發展需求。因此對於社會責任是無法迴避。

第二節 讀者服務工作

圖書館的讀者服務工作項目有：

(一)圖書流通：讓讀者把館藏資料借出選入。

(二)館內閱讀：安靜與便利為要求提供讀者閱讀環境。

(三)館藏報導：提供新書目錄、新書資訊推薦與新書展示。

(四)典藏服務：規劃與保存書目文獻收藏。

(五)參考服務：提供讀者參考或資訊服務或舉辦推廣活動。其服務項目有：

1. 參考晤談 2. 參考諮詢 3. 新知通告 4. 專題選粹服務

(六)推廣服務：推廣閱覽活動或者讀者利用教育，有分館設立、巡迴書箱、圖書巡迴車、處理讀者意見諮詢、展覽、書展、研習班、演講、藝文活動等。

讀者服務工作結合數位科技進行參考服務，利用數位資源方面有：

(一)線上百科，維基百科方面的資訊，包括圖書館評論、圖書館實務經驗分享、圖書資訊服務領域文獻等等，了解對圖書館的定義和概念

(二)部落格，是圖書館應用最廣泛的社群平台，包括訊息公告、行銷推廣、館藏介紹、特殊服務等等。常混搭於圖書館網頁中，配合 RSS 提供訂閱。但部落格缺點為內容容易疲乏，網誌內容不夠細膩，導致無法精確指引讀者找到特定資料。

(三)社群軟體，建立機構典藏或資料庫，變為數位圖書館、數位學習等應用。

(四)即時通訊技術，允許兩人或多人使用網路即時的傳遞文字、檔案、語音與視訊的資訊。如 Line、skype、微信等，讀者利用即時通訊系統向圖書館館員諮詢，亦可透過檔案傳輸協定、讓館藏資源更加活用。

(五)數位媒體資訊，提供視聽資料預覽。

(六)線上工具，運用線上評鑑及評比等工具，提供圖書館對管理經營內容的新觀點，可聚集人氣。

(七)簡易資訊聚合 RSS 是一種訊息來源的格式規範，用來聚合經常發布更新資料的網站，例如部落格、新聞等資訊的網摘給訂閱的讀者。

(八)維基，為合作、協同的精神，應用有圖書館資料庫、網站等評論，提供讀者對參考資源的看法；專題資源介紹、圖書資訊服務領域文獻、圖書館利用指導、重要議題討論、主題指引等。缺點在於內容結構零散，難以閱讀，歷史紀錄常常無法去除，導致維基內容老化；有時造成讀者分不清資訊的即時性與正確性。

(九)臉書，為圖書館服務方面最直接的應用，提供檢索介面放入 Facebook，讀者可選擇把 Facebook 加入自己帳號，便可利用檢索館藏；此平台也可針對讀者相關的主題討論，利用塗鴉牆互相回覆訊息，且有提醒功能。缺點在於不容易保護個人隱私權，讓讀者個人資訊曝光；另外沒有個人化網址。

第二節 圖書館與讀者

讀者滿意度 7 項：1. 圖書館館藏利用的滿意度 2. 資料出納流通服務的滿意度 3. 館員服務態度的滿意度 4. 圖書館服務模式與利用教育的滿意度 5. 圖書館內硬體設備的滿意度 6. 參考諮詢服務的滿意度 7. 圖書館整體服務的滿意度

一、圖書館讀者服務

所有的服務措施，應配合讀者需要，圖書館如果缺乏民眾，將失去存在的必要性。

(一)採購圖書資訊、建構資訊分類系統、編製圖書目錄、設定出納借閱規則與實施參考諮詢服務，管員應將讀者各項因素納入考慮，做出有效管理。

(二)透過雙向溝通，根據地方社區的特性了解當地讀者興趣與需要，讓讀者有適當的圖書資訊採購建議權利。

(三)主動接近讀者，有熱誠地讓讀者了解圖書館能為他們提供那些服務，這是如何吸引讀者不斷前來利用館藏，在館員的服務上也具有重要性。

二、讀者利用圖書館

資訊尋求行為是指從讀者意識、有資訊需求到滿足資訊需求為止的過程所發生的一連串活動。資訊尋求行為始於讀者感到資訊需求，產生尋求資訊的動機行為，讀者和需求問題為最重要影響因素，其他如資料庫、檢索系統或檢索模式均會影響讀者資訊尋求行為。

(一)Fidel 與 Soergel 將影響網路資訊尋求行為因素分為 8 項，影響因素有：

1. 環境 2. 使用者 3. 需求 4. 資料庫 5. 檢索系統 6. 檢索者 7. 檢索過程 8. 檢索結果

1. 環境：環境影響因素包含組織類型發展導向、組織對檢索的態度、檢索單位在組織中的定位、提供讀者檢索時間的長短、讀者特質等。

2. 使用者：使用者指有資訊需求且已進行檢索的人，影響要素包含使用者的教育程度、檢索經驗、對線上檢索態度等。

3. 需求：包括釐清資訊需求、檢索過程考慮因素等。

4. 資料庫：包含資料庫範圍、更新頻率、索引典有效性、參考書目、詞彙註解、價格和詞彙類型等。

5. 檢索系統：包括資料庫供應商提供的服務，以及檢索功能、資料輸出形式、處理檢索策略等。

6. 檢索者：考慮代為檢索部分，包含檢索者的教育訓練、參考工作經驗、檢索主題範圍、電腦經驗、處理問題能力等。

7. 檢索過程：包含檢索者對問題的認知、檢索者與需求者的互動、檢索過程中資源的應用、問題陳述、檢索系統選擇、與系統互動、檢索敘述的修正等。

8. 檢索結果：指檢索結果的品質，可利用檢索評鑑方式，並包含使用者滿意度等。

(二)網際網路上的資訊行為模式

1. 瀏覽模式和搜尋模式

(1) 瀏覽模式，分為引導式、半引導式與非引導式等。網路資訊行為以「檢索式」成分較少，較多是「發現」。

引導式瀏覽：系統化、集中式的且受特定目標指引的。

半引導式瀏覽：具預測性或目的性，目標較不明確，瀏覽過程較不系統化。

非引導式瀏覽：缺乏真正的目標和焦點。

(2) 搜尋模式：使用者通常會針對較廣泛的資訊問題花較長的時間且使用各種資訊進行階段性搜尋。例如檢索線上資料庫、光碟資料庫、線上公用目錄、網際網路或數位圖書館等以尋求問題的答案。

(3) 環境掃描模式：有關外在環境的事件、趨勢等資訊的獲取和利用，有非引導式以檢視、條件式檢視、發生和搜尋等 4 種方式。

2. 資訊偶遇行為：強調不刻意地尋找資訊，發生於尋找特定主題時，發現其他主題對使用者是有用或有興趣的資訊，可以說是意外遇到資訊。如，社區資訊需求、公民資訊需求也就是和日常生活相關的資訊需求。

(三)科技的進步改變使用者的資訊使用行為，徐者林珊如針對資訊使用者研界的趨勢轉變提出說明如下：

1. 資訊需求從工具性的目的轉向非工具性的目的。
2. 資訊檢索與評估行為包含非工作性與非任務性的情境研究。
3. 資訊檢索管道從強調文獻資訊系統轉向強調人際網路系統及網路的角色。
4. 檢索歷程從專注個人性的過程轉向注意社會性、資訊交換分享等方面研究，是人際網路系統發展的延伸。
5. 資訊行為的影響因素探討從側重資訊資源面準項注意資訊環境、科技使用經驗與個別差異。

讀者往往希望最省力原則和最佳品質原則的觀念兩者兼顧，因此資訊尋求行為的研究者希望能發現真正影響資訊尋求行為的因素，掌握資訊尋求過程而預測資訊需求行為，使需求者獲得最省力和品質好的資訊。

讀者利用圖書館的意願，因資訊尋求行為而關於外在環境的方面考量到：

「流通服務」、「館員服務」與「館藏服務」三者效率：

(一)流通服務：據相關研究指出，書籍流通、館內期刊閱覽、電子期刊、期刊目次、光碟資料庫、線上目錄查詢、電子文獻傳遞等服務之優劣，直接對讀者使用滿意度產生影響，進而提高或降低讀者再次使用意願。

(二)館員服務：圖書館員的服務品質，影響使用者滿意度與再使用意願最具關鍵的因素，其中以圖書館員是否能正確與迅速的回覆問題，與是否能親切誠懇的引導讀者使用圖書資源與設備，最為讀者所在意。

(三)館藏服務：圖書館功能之發揮，繫於圖書館館藏資源之建立，一方面圖書館由於購書經費與館藏空間的不足，不可能完整的蒐集所有圖書資料，另一方面卻又需滿足讀者的資訊需求，而當兩者有所衝突時，端看館方對於讀者各項意見的處理得當與否，其將直接影響圖書館與讀者之間良好關係之建立。

歷屆試題

試述圖書館特殊讀者服務的涵義與類型，並闡論其應有之服務策略。(94年普考)

1. 根據《美國圖書館協會圖書館學與資訊科學詞彙》的定義：「技術服務的運作包含採購、資料組織、書目控制、書刊整理和館藏維護。」
2. 而讀者服務是「任何館員和讀者有直接接觸的作業，比如流通服務、資訊服務以及其他類似服務，廣義而言，實際上也包括了館藏發展和評鑑活動。」
3. F.W.Lancaster 認為讀者服務可分為兩大類，即需求服務與通知服務。需求服務針對讀者需求所做的反應，又分為文獻傳遞服務與資訊檢索服務；通知服務是對讀者需求提供主動的服務，主要是檢索服務。
4. 學者王振鵠認為讀者服務：「廣義而言，圖書館一切服務均可視為對讀者的服務；狹義而論，僅指對來館利用館藏或設備的讀者提供的各項服務。」
而圖書館的讀者服務工作項目有：
 - (一)圖書流通：讓讀者把館藏資料借出選入。
 - (二)館內閱讀：安靜與便利為要求提供讀者閱讀環境。
 - (三)館藏報導：提供新書目錄、新書資訊推薦與新書展示。
 - (四)典藏服務：規劃與保存書目文獻收藏。
 - (五)參考服務：提供讀者參考或資訊服務或舉辦推廣活動。其服務項目有：

1. 參考晤談：參考館員服務讀者諮詢的訪談技巧
2. 參考諮詢：協助讀者解決問題、指導讀者利用參考書
3. 新知通告：提供期刊目次、專題選粹服務、編制使用手冊的提供和圖書館資源使用指導。
4. 專題選粹服務：提供讀者所需要的參考資料。

(六)推廣服務：推廣閱覽活動或者試讀者利用教育，有分館設立、巡迴書箱、圖書巡迴車、處理讀者意見諮詢、展覽、書展、研習班、演講、藝文活動等。

讀者服務工作目前配合資訊科技的發展而有所改善，多利用數位科技進行參考服務、推廣活動等，利用的數位資源方面有：線上百科、部落格、社群軟體、即時通訊技術、數位媒體資訊、線上工具、簡易資訊聚合 RSS、維基、Facebook。

何謂資訊焦慮？對使用者資訊需求行為之影響為何？試申述之。(94年高考)

1. 什麼是資訊焦慮：媒體數量不斷地蓬勃發展，從電子媒體、平面媒體、網路媒體，每個現代人都沈泡在數不清的訊息當中。一些人每天要面對一大堆文字資訊，連打開個電子信箱，email 都是排山倒海般涌來。有時候就會感到胃隱隱作痛，有些認則是會頭暈、噁心，這就是患了所謂的資訊焦慮症。
2. 資訊焦慮的徵兆：過於執著於收集資訊，不管資訊是否與自己有關，是否有用，只要有可能，都儘可能多的收集資訊，但是不加以分析，只是單純占有。比如一刻不停地在網上瀏覽網頁，從政治到經濟，從體育到娛樂；比如不讓電腦休息，人歇它不歇地下載網上資料，電影，音樂，文獻，不管自己有沒有時間閱讀，占有即愉悅，如果下載不到既有罪惡感；比如片刻不能停歇，上廁所，吃飯也要用手機看網頁，讀小說，感到沒有資訊充斥的生活就是空虛，不給大腦休息和思考的時間，要用明確、簡易的資訊去填充。

而資訊尋求行為，是指從讀者意識、有資訊到滿足資訊需求為止的過程所發生的一連串活動。資訊尋求行為始於讓讀者感到資訊需求，產生尋求資訊的動機行為，整個過程由不同階段連結而成，在過程中讀者的資訊尋求行為會受到許多因素影響而產生改變，其中以讀者和需求問題為最重要的影響因素，其他如資料庫、檢索系統或檢索模式均會影響讀者資訊尋求問題。

(一)Fidel 與 Soergel 將影響網路資訊尋求行為因素分為 8 項，影響因素有：

1. 環境：環境影響因素包含組織類型發展導向、組織對檢索的態度、檢索單位在組織中的定位、提供讀者檢索時間的長短、讀者特質等。
2. 使用者：使用者指有資訊需求且已進行檢索的人，影響要素包含使用者的教育程度、檢索經驗、對線上檢索態度等。
3. 需求：包括釐清資訊需求、檢索過程考慮因素等。
4. 資料庫：包含資料庫範圍、更新頻率、索引典有效性、參考書目、詞彙注解、價格和詞彙類型等。
5. 檢索系統：包括資料庫供應商提供的服務，以及檢索功能、資料輸出形式、處理檢索策略等。
6. 檢索者：考慮代為檢索部分，包含檢索者的教育訓練、參考工作經驗、檢索主題範圍、電腦經驗、處理問題能力等。
7. 檢索過程：包含檢索者對問題的認知、檢索者與需求者的互動、檢索過程中資源的應用、問題陳述、檢索系統選擇、與系統互動、檢索敘述的修正等。
8. 檢索結果：指檢索結果的品質，可利用檢索評鑑方式，並包含使用者滿意度等。

(二)網際網路上的資訊行為模式

1. 瀏覽模式和搜尋模式

(1) 瀏覽模式，分為引導式、半引導式與非引導式等。網路資訊行為以「檢索式」成分較少，較多是「發現」。

引導式瀏覽：系統化、集中式的且受特定目標指引的。

半引導式瀏覽：具預測性或目的性，目標較不明確，瀏覽過程較不系統化。

非引導式瀏覽：缺乏真正的目標和焦點。

(2) 搜尋模式：使用者通常會針對較廣泛的資訊問題花較長的時間且使用各種資訊進行階段性搜尋。例如檢索線上資料庫、光碟資料庫、線上公用目錄、網際網路或數位圖書館等以尋求問題的答案。

(3)環境掃描模式：有關外在環境的事件、趨勢等資訊的獲取和利用，有非引導式以檢視、條件式檢視、發生和搜尋等 4 種方式。

2. 資訊偶遇行為：強調不刻意地尋找資訊，發生於尋找特定主題時，發現其他主題對使用者是有用或有興趣的資訊，可以說是意外遇到資訊。如，社區資訊需求、公民資訊需求也就是和日常生活相關的資訊需求。

(三)科技的進步改變使用者的資訊使用行為，徐者林珊如針對資訊使用者研界的趨勢轉變提出說明如下：

1. 資訊需求從工具性的目的轉向非工具性的目的。
2. 資訊檢索與評估行為包含非工作性與非任務性的情境研究。
3. 資訊檢索管道從強調文獻資訊系統轉向強調人際網路系統及網路的角色。
4. 檢索歷程從專注個人性的過程轉向注意社會性、資訊交換分享等方面研究，是人際網路系統發展的延伸。
5. 資訊行為的影響因素探討從側重資訊資源面準項注意資訊環境、科技使用經驗與個別差異。讀者往往希望最省力原則和最佳品質原則的觀念兩者兼顧，因此資訊尋求行為的研究者希望能發現真正影響資訊尋求行為的因素，掌握資訊尋求過程而預測資訊需求行為，使需求者獲得最省力和品質好的資訊。

讀者利用圖書館的意願，因資訊尋求行為而關於外在環境的方面考量到：

「流通服務」、「館員服務」與「館藏服務」三者效率：

(一)流通服務：據相關研究指出，書籍流通、館內期刊閱覽、電子期刊、期刊目次、光碟資料庫、線上目錄查詢、電子文獻傳遞等服務之優劣，直接對讀者使用滿意度產生影響，進而提高或降低讀者再次使用意願。

(二)館員服務：圖書館員的服務品質，影響使用者滿意度與再使用意願最具關鍵的因素，其中以圖書館員是否能正確與迅速的回覆問題，與是否能親切誠懇的引導讀者使用圖書資源與設備，最為讀者所在意。

(三)館藏服務：圖書館功能之發揮，繫於圖書館館藏資源之建立，一方面圖書館由於購書經費與館藏空間的不足，不可能完整的蒐集所有圖書資料，另一方面卻又需滿足讀者的資訊需求，而當兩者有所衝突時，端看館方對於讀者各項意見的處理得當與否，其將直接影響圖書館與讀者之間良好關係之建立。

當代學術研究的發展趨向跨學域合作，試申述此一趨勢對使用者服務之影響為何？(94 年高考)

影響資訊需求的內在因素為何？如何協助讀者釐清真正的資訊需求？(93 年地特三等)

當前圖書館讀者服務最大的困境是什麼？試詳述之。(93 年高考)

美國圖書館學者 Wayne Wiegand 曾以 Character, Institution, Expertise 及 Authority 來形容及批評圖書館事業，請詳述各概念的內涵，及讀者服務因應之道？(93 年高考)

何謂後現代？面對後現代的衝擊，圖書館讀者服務該如何因應？(93 年高考)

何謂最小努力原則？圖書館該如何發揮最小努力原則，進行讀者服務？(93 年普考)

何謂大眾文化？圖書館服務如何因應大眾文化的發展？(93 年普考)

顧客滿意愈來愈受到服務業重視，「顧客至上」是其服務的基本精神。你認為這個基本精神是否也「完全」適用於圖書館(資訊服務機構)？請說明圖書資訊從業人員應該如何提供令讀者滿意之服務？(92 地特三等)

如何提高圖書館的能見度及讀者滿意度？(92 年普考)

讀者服務應如何評鑑？(92 年高考)

當前讀者服務方面有何較大的問題亟待解決？試擬解決之道。(90 年高考)

當前台灣地區圖書館的讀者服務有哪些問題值得改善？試申論之。(88 年身障三等)

何謂資訊商品化？對圖書館的服務有何影響？(88 年高考)

何謂資訊素養？該如何進行資訊素養教育？(88年高考)

您對經常利用的圖書館所提供的讀者服務印象如何？有何特色？有何改進之空間？請舉三所圖書館為例。(88年高考)

何謂資訊素養？今日所謂有資訊素養的人應具備哪些能力？(87基特三等)

何謂資訊尋求行為？影響資訊尋求行為的因素有那些？(87年高考)