

109 年公務人員普等考試四級考試試題

類 科：圖書資訊管理

科 目：讀者服務概要

考試時間：1 小時 30 分

1. 何謂設計思考？圖書館應用設計思考於創新服務的過程中，可以應用的工具為何？（25 分）

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> ● 設計思考 ● 應用工具 	<ul style="list-style-type: none"> ● 創新服務 ● 服務設計 	起(10%)：以人為中心的服務理念 承(35%)：服務設計的定義與目的 轉(35%)：服務設計的原則與應用工具 合(20%)：OCLC 翻轉五律

參考書目

- 林福仁 (2016)，大學圖書館之服務設計與創新。大學圖書館，20(2)
- 2016 圖書館服務設計工作坊研討會。
- 楊舜云等 (2017)，應用使用者體驗創新設計法探討大學圖書館服務設計，設計學研究，20(1)。
- 賴宏誌 (2020)，設計思考與圖書館創新服務。公共圖書館營運管理及創新發展系列工作坊。

近年來設計思考、使用者體驗、服務設計等議題愈來愈受到重視，在不同領域有不同的切入管道與應用，但共通點為以人為中心的核心概念以及運用原型工具還驗證之開發理念。在論述設計思考之前，先剖析服務與設計的基本概念以及圖書館界希望由服務設計的一種嶄新的思維模式發展出創新服務的過程中，設計思考就是一個很重要的過程，而在此過程中，就會利用一些工具和方法進行。

服務設計的定義是透過整合圖書館可持續的運作模式、組織的技術可行性以及使用者需求這三方面的前提下，透過整合有形與無形的媒介，規劃出系統與流程設計，進而提供給讀者更完整且縝密的服務體驗。服務設計的主要目的就是讓服務更有益、有用、有效率、有效能和吸引力，以符合讀者的期待。設計思考的定義為強調以人為本，用高度的同理心去理解讀者，並提供了一套可執行的規範去認識讀者，甚或化身為讀者。接著從讀者的生活和行為模式中找到需求，訂定出諸多需求中核心的重點需求。為使需求獲得滿足，發想各種創新的解決方法，並從方法中找到可執行的進行模式，建立運作模型。最後透過不斷的測試、觀察並持續進行修正。

從以上論述可得知，服務設計思考的五大原則為以使用者為中心、強調共同創造、按照順序執行、提供實體化的物品與證據以及強調服務的整體性。除了這些設計思考的原則，要真正了解使用者，洞察使用者需求而不只是一些量化的統計數據，就必須運用一些工具和方法，讓服務設計者能夠站在使用者的立場思考，了解使用者不同的需求和心態。目前可應用的工具分述如下：

- (一) 人物誌：透過訪談、問卷、觀察方法了解讀者內心真實需求。
- (二) 行為歷程分析：將讀者使用圖書館的經驗作使用歷程前中後的時間軸整理，並分析令讀者產生愉悅及痛點，試圖探討讀者喜歡與不喜歡的核心價值和需求。
- (三) 創意發想理論模型：學者提出之雙鑽石模型，透過發散，收斂，再發散與在收斂的過程中，一再的聚合精煉直到最後產生最核心的價值與需要進一步處理的需求。
- (四) 服務藍圖：是一個可以深入服務流程的工具，並將流程與顧客端與後台端等不同區段加以區隔，可用來檢視在不同的服務情境中，不同的讀者行為與前後長服務人員的服務動作，透過服務藍圖的拆解，可評估讀者體驗過程的每一個接觸點，可做為調整服務品質改善的工具。
- (五) 使用者旅程圖：按照時間先後次序呈現，主要在揭露讀者與服務互動時的特性、情緒反應核問題點。

尤其是在整個服務歷程中的痛點和甜蜜點是整個服務服務流程的重要環節，具有關鍵重要性。

(六) 價值主張藍圖：透過讀者掃描與價值地圖產生價值主張創新解方發想。讀者掃描可以洞悉讀者需求，價值地圖可以協助館員釐清產品價值，最後整合創新解方發想可以讓館員透過檢視顧客需求與產品價值找到機會缺口，開展創新服務。

OCLC 翻轉傳統的圖書館五律，將節省使用者時間翻轉並放在第一律，就是一個以使用者為中心典範翻轉的實際展現。結合服務設計與設計思考，設計思考的精神與首要目標在於重新定義自我價值與定位，而非僅流於形而上的重新設計，並著重於使用者中心設計以及跨域的結合，同時設計須以人為始，以人為終，始能發展出創新服務及變革。

2. 試論公共圖書館可能碰到的問題讀者行為類型，公共圖書館應如何因應？(25 分)

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> ● 公共圖書館 ● 問題讀者 ● 因應方法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 館員情緒勞務 	起(15%)：問題讀者定義 承(30%)：問題讀者類型 轉(30%)：館員情緒勞務與因應方法 合(25%)：建議作法
參考書目 <ul style="list-style-type: none"> ● 陳書梅 (2016)，公共圖書館問題讀者行為類型之探索性研究。教育資料與圖書館學，53(3)。 		

問題讀者定義為於圖書館中進行違反法律、社會道德規範或館規的行為，或出現其他足以干擾他人的行為，而讓館中他人產生不愉快之感，以致影響館員、一般讀者及正常的館務運作者。如犯罪者、偷竊者、酗酒者、暴露狂、精神疾病患者、騷擾館員者、毀壞圖書館財物者等。

學者陳書梅依據訪談結果將問題讀者分成以下六種：

(一) 干擾他人的行為

此類問題讀者之行為特徵，包括：製造噪音、蓬頭垢面或身體散發異味、讀者之間發生衝突等。另外，也包含讀者姿勢不雅、目不轉睛盯視他人、過度親密的肢體行為、咳嗽不止且未戴口罩、隨意搭訕他人等。

(二) 違反館規的行為

違反館規的問題讀者，其具體行為包括：在禁食區內飲食、使用不合規定的證件、在禁止區域內使用行動電話、穿著違反規定、攜帶背包進入禁止區域、在非自修區自習等。

(三) 影響館務正常運作的行為

影響館務正常運作的問題讀者，其主要之行為包括騷擾館員、隨意躺臥地面、未經允許使用圖書館設備等

(四) 不當利用館藏資源與設備的行為

此類型讀者的行為，則有如：毀損館藏資源與設備、佔用圖書館硬體設備、過度取用館內免費資源、蓄意破壞環境整潔、藏匿與佔用館藏資源，以及使用公共電腦觀看色情網頁等。

(五) 違反法律的行為

違反法律之讀者行為，包括：偷竊、猥褻與性騷擾、以言語或肢體暴力攻擊他人、無故窺視竊聽竊錄、施用毒品、無故侵入圖書館建築物等。

(六) 心理異常與偏離社會常規的行為

此類型讀者的行為特徵，則如：無故大聲吼叫、持續性的喃喃自語、破壞性的衝動行為、被迫害妄想、神經敏感等。

後續的文獻又陸續增加街友與乏人照料的兒童。

圖書館館員在基於工作所需，在人際溝通與互動的過程中，隱藏內心的真實情感，並付出心力調節個人心智與情感，以展現出符合組織規範與期待的情緒稱之為情緒勞務。讀者服務館員在公共圖書館中遭遇各類型問題讀者時，所付出的情緒勞務涵括處理個人負面情緒、表達個人正面情緒以及處理他人負面情緒等三個面向。其中，處理個人負面情緒係指讀者服務館員運用克制、間接表達與直接爆發等三種因應方式。而對於所有類型的問題讀者，研究顯示館員都曾以克制的方式處理個人負面情緒。在表達個人正面情緒方面，則受訪館員曾運用淺層飾演或深層飾演兩種因應方式。處理他人負面情緒，研究發現讀者服務館員與問題讀者應對時運用的實際行為策略，計有 11 種，包括轉請協助、委婉勸說、嚴詞制止、理性溝通、提供替代方案、建立夥伴關係、安撫、視而不見、轉移場域、妥協折衷，以及接納傾聽等。其中，最多館員曾採取的因應方式乃是轉請他人協助，如警察、社會局。

公共圖書館的讀者類型多元複雜，亦可能面臨許多突發級難以處理的狀況，倘若遭遇到所謂的問題讀者，館員需要耗費心力因應因而產生負面情緒之情緒勞務，不僅僅影響到工作效能與身心健康，對圖書館組織管理而言，也成為人力資源管理上之難題。由此可知，問題讀者為公共圖書館實務界重要的議題之一。學者建議，可透過制定符合社會文化規範之圖書館合理使用規則與罰則；正視問題讀者需求，提供相應服務以及訂定書面標準處理程序與緊急因應策略避免措手不及而激化問題讀者之偏差行為，藉由此類書面政策的擬定，公共圖書館可降低問題讀者對館務運作的負面影響，並維護其他讀者使用圖書館之權益。

3. 何謂數位閱讀素養？如何培養學生的數位閱讀素養？（25 分）

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
● 數位閱讀素養	● 閱讀素養 ● 數位素養	起(15%)：閱讀的重要性 承(30%)：閱讀素養、數位素養與數位閱讀素養的定義 轉(40%)：如何培養 合(15%)：學習的改變
參考書目 <ul style="list-style-type: none"> ● 陳昭珍 (2019)，從紙本閱讀素養到數位閱讀素養，圖書教師電子報，68。 		

閱讀力即國力，是機會均等與終身學習的根基。閱讀也是教育的核心，學校中幾乎每一科的知識都是由閱讀學習而來。閱讀是複雜、動態的過程，讀者將自身的經驗與知識帶進讀物裡，同時也從讀物中獲取意義，最後統整為閱讀理解的內容。

促進國際閱讀素養研究 (Progress in International Reading Literacy Study, PIRLS) 對閱讀素養之定義為學生能夠理解並運用書寫語言的能力、讀者能夠從各式各樣的文章中建構出意義、從閱讀中學習、參與學校即生活中閱讀社群的活動與由閱讀中獲得樂趣。國際學生能力評量計畫 (The Program for International Student Assessment, PISA) 對閱讀素養的定義為理解、運用、省思及投入文本，以達成個人目標，發展個人知識和潛能，並有效參與社會。以下以四個方向剖析閱讀素養的內涵：

- (一) 理解：讀者能建構出文本的意義，從單字、語詞、句子到段落、文章。
- (二) 運用：能應用所讀文本的訊息，以解決當前作業或問題。
- (三) 省思：需連結文本內容與個人想法和經驗，做出判斷。
- (四) 投入：讀者的閱讀動機。

近年來，網際網路的興起帶來文本的爆炸式擴展，因此興起數位素養。Paul Gilster 在 1998 年發表的“Digital Literacy”一書中，定義數位素養定義為『取得電腦網路資源，並加以應用的能力』。因此，結合閱讀與數位素養，數位閱讀素養強調的不只是閱讀數位文本，而是著眼於真實世界的資訊檢索、選擇、判斷、閱讀與整合應用的能力。現在的學生不能只閱讀單一文本，而是必須具有從大量網路資訊中，判斷、選擇及使用資訊的能力，這也是我們一直在強調的資訊素養。

該如何培養學生的數位閱讀素養，學者陳昭珍建議可從下方三個面向做起：

- (一) 電腦與網路進教室，而非學生進電腦教室
讓學生在教室內都可以用到電腦及網路，而不是要用電腦及網路時，只有進電腦教室才有設備。例如新加坡小學的閱讀課，每個學生都有一台 notebook，老師使用 padlet 雲端軟體，教學生運用策略，閱讀食物如何保存文章。
- (二) 教學生學科知識，更要教學習的方法
培養學生具備主動探究的學習能力。例如香港小學生中年級就需要進行專題研究，透過查找網路文獻進行資訊檢索、批判、閱讀、整合的能力的培養。
- (三) 鼓勵教師合作教學，鬆綁法規彈性計算教師鐘點
學校可開跨領域的專題研討，並由學科老師，圖書教師與資訊老師共備共授。學科老師帶領討論研究主題、圖書教師教授圖書資訊檢索與利用及如何撰寫研究報告、資訊老師指導如何製作報告的 PPT 及編輯 word。合授或共授已是當代教學的重要趨勢。

網際網路改變的是學習的環境與情境，因此數位閱讀素養著重的是學習方法的改變，而不只是工具的改變，或媒體的改變。由國際教育成就調查委員會 (International Association Evaluation of Educational Achievement, IEA) 於 2017 年公告臺灣數位閱讀素養 e-PIRLS 在 14 個國家中排名第 7，從題型中可看出除了測驗基本的閱讀素養外，主要也在測試學生判斷正確網站的能力、知道網頁中連結的用法以及耐心連結相關網頁與閱讀網頁的能力。網路閱讀已成為學生獲取資訊的重要方法，網際網路也是學生學習各種學科，如科學、社會科學等找尋資訊的重要管道，當學生越來越倚賴網路，學校的閱讀課程應該重視發展學生線上閱讀技巧與知能。

4. 試由館舍選址，動線佈置，環境佈置，論述圖書館閱讀空間設計規劃。(25 分)

Step 1：拆解題幹	Step 2：概念延伸	Step 3：重組配分
<ul style="list-style-type: none"> ● 館舍選址 ● 動線佈置 ● 環境佈置 ● 空間設計規劃 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通用設計 ● 包容性服務 	破(10%)：空間的創新最有感 論(80%)：從三個面向說明圖書館閱讀空間設計規劃 結(10%)：以「人」為導向的空間
參考書目 <ul style="list-style-type: none"> ● CNS 13612 公共圖書館建築設備 		

圖書館空間的翻轉對讀者來說是最有感、最直接感受的改變。所謂規劃，是做事之前先籌劃，做出計劃，按步就班有系統的達成預定目標。所謂空間規劃，是對圖書館館舍的內部空間進行設計，發揮圖書館的服務功能。在 CNS13612 公共圖書館建築設備中，針對公共圖書館空間規劃與家具之設計配置，提出八項空間規劃的原則，並進一步提出空間關係與動線規畫的幾項注意事項。

以下論述將從館舍選址、動線佈置與環境佈置三方面說明圖書館如何進行閱讀空間設計規畫之論述。

(一)館舍選址：從親近性與便捷性考量圖書館閱讀空間設計規劃

1. 親近性

- (1) 圖書館地點以服務所屬讀者群之中心點為原則，以方便讀者使用。
- (2) 親切愉悅的心情，運用外部空間與過渡空間以展現歡迎的氣氛。
- (3) 閱讀空間規劃應考慮無障礙環境之設計。

2. 便捷性

- (1) 閱讀空間應根據讀者、館員與圖書資料等不同性質的活動，分別設置出入口，同時考慮無障礙讀者使用之設施。
- (2) 閱讀空間與其他讀者、館員與圖書資料之動線應該規劃明確，避免交錯，以免相互干擾，影響服務成效。

(二)動線佈置：從組織性、融通性、適應性與經濟性考量圖書館閱讀空間設計規劃

1. 組織性

- (1) 閱讀空間等各項公共設施應盡量集中，並配置在各樓層相同的垂直位置，以利讀者使用。
- (2) 各項共通的讀者服務設備，如影印設備、電腦輔助導覽系統等，基於各樓層的配置地點，務求一致，以利讀者辨識。
- (3) 全館之指標系統應妥善規劃，統一設計，以導引讀者辨識空間位置，瞭解各項服務之內容。

2. 融通性

- (1) 閱讀空間宜採模矩系統規劃，考慮大空間設計，儘量減少固定隔間，以求彈性利用整體空間，同時方便將來配合中長期發展目標，擴充館藏設備、增加新服務項目或調整服務空間安排，得易於改變內部之空間結構。
- (2) 閱讀空間之天花板之照明設計，以及地板之電線管路，亦應納入模組結構之規劃，以應將來調整使用之參考。

3. 適應性

閱讀空間規劃與家具設備之配置，應考慮圖書館整體自動化及網路連線之需求。

4. 經濟性

閱讀空間宜採單一出入口方式管理，以節省人力。

5. 安全性

- (1) 閱讀空間規劃宜開闊明朗，避免不必要的死角。
- (2) 緊急逃生口之設計，需兼顧人員逃生及館舍門禁之安全。

(三)環境佈置：從舒適性與第三空間的設計讓閱讀空間更為舒適

1. 舒適性

- (1) 閱讀空間之各項服務設施與館員工作環境的規劃，宜從人體工學的觀點考量，以增進人與環境之親和性，提高效率。
- (2) 讀者服務空間之規畫宜採開放式，將閱覽席位配置於資料典藏區內，讓讀者可以自由取閱各類型圖書資料，賦予讀者最大的使用彈性，讓讀者享有坐擁書城的氣氛，以提高學習動機。
- (3) 讀者閱覽席位之設計，應同時兼顧研究與休閒兩方面之閱讀需要，較大型之圖書館應於館內適當地點設置讀者休息室，提供飲水機、公用電話等設備，做為讀者溝通休憩之場所。

2. 融入第三空間設計概念，讓圖書館成為家以外的家。

只注重館藏的只是平庸的圖書館；創造服務的是好的圖書館；營造社群的是偉大的圖書館。好的圖書館隨著知識社會來臨，圖書館所扮演的角色，已由書籍、媒體資源的典藏空間，轉換為以「人」為導向的空間，圖書館可成為靈感、學習、相遇及表演的空間。由這四種空間的概念，可以看出圖書館的未來趨勢，是成為讀者聚集的第三空間，彼此交流、激發創意，並利用圖書館的軟硬體工具及知識創造工具，創造及實踐各式各樣的創意想法，並分享作品。近來紐約公共圖書館所拍攝的紀錄片中，就可看出來紐約民眾已將圖書館視為生活中不可或缺的一個場域，透過圖書館場域進行大規模線上課程學習、休憩、提供資訊素養、尋找工作等多樣化服務的場域。