

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

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、「清潔人員在清理書庫時，不小心推倒書櫃，險些壓到讀者，讀者受到驚嚇，清潔人員雖立即道歉，但讀者仍感到相當委屈，故向圖書館館員哭訴不已」，上述案例中，如果你是圖書館館員，你會運用那些有效的溝通技巧，以妥善處理並安撫讀者？(25分)
- 二、後現代社會感性的訴求抬頭，提供符合讀者個人興趣的閱讀素材之服務理念興起，在此潮流下，圖書館館員該如何協助讀者找到適合個人的小說或非小說的館藏資源？試申述之。(25分)
- 三、臺灣已邁向高齡社會，高齡者除了追求身體健康外，如何增進其心理健康亦是大家關心的議題。請問圖書館可如何運用館藏資源，協助高齡者維持與促進心理健康？試申述之。(25分)
- 四、社會包容 (social inclusion) 是現代公共圖書館的重要使命之一，試申論圖書館在讀者服務實務工作上應如何實踐此一理念。(25分)