

101年〔地方特考〕

102年〔初等鐵路特考〕

應考  
要領

# 鼎文公職 解題

線上解題：<http://www.ezexam.com.tw>

優秀師資提供優良課程  
服務電話：2331-6611

101年公務人員高等考試三級考試試題

代號：33650

全一頁

類 科：圖書資訊管理（選試英文）

科 目：圖書館管理

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、試述社區參與（Community engagement）對圖書館的重要性，並請以大學圖書館或公共圖書館為例，說明社區參與的作法。（25分）
- 二、試述圖書館策略規劃的意義和功用，並舉例說明策略規劃的實施步驟及如何進行策略管理。（25分）
- 三、試述圖書館如何運用 PDCA 管理循環提昇工作執行力及服務品質。（25分）
- 四、全球經濟不景氣，圖書館經費緊縮，大學圖書館如何調整財務規劃方向以因應經費緊縮？（25分）

## □ 申論題解答

一、

答：公共圖書館的服務對象是全體民眾，也就因為是「全體」民眾，近年來，城鄉之間的現代「新社區」逐漸形成，社區居民也開始注意周遭的居家環境。在社區民眾已漸漸能感覺到圖書館存在功能之際，相對的圖書館員也逐漸接受到讀者對圖書館所提出的各種「要求」與「壓力」。由於公共圖書館的經營目標與服務對象之間，有著極密切的關連。圖書館不能閉門造車，不管民眾需求；但又囿於人力物力之限制，圖書館所提供的服務一直無法令民眾獲得相當的滿意度。在基於「根據社區需求，利用社區資源，提供社區所需」的原則，圖書館在需求明確，民眾樂於參與的情形下，較易發揮其機構功能。

在做到社區參與之前，先要瞭解社區資源，每一社區的資源互不相同，而且無法全部由外表觀察出來。因此，社區調查成為蒐集、分析、了解社區資源之途徑。經由各地鄉鎮區公所的各项統計數據，可以很快獲得基本的認知。其他如透過村里鄰幹事的資訊提供、地區性報紙報導的剪輯資料、區域內的各種團體名錄、派出所員警對該社區的理解情況、實地前往各處訪查、拜會相關人員與社團等，都可以促進對社區資源的了解。另外，編製適當的調查問卷，確實的進行有效調查，不但可以深入瞭解社區資源概況、可資運用的社區資源質量等；同時對於社區當前問題、社區實際需求等也能一併取得，於日後各項計畫的擬訂與執行，有其決定性的關連與影響。

公共圖書館的經營應朝向社區化思考，可以透過教育、文化、資訊與休閒等四大功能的發揮，整合社區資訊、深化社區總體營造的理念、建立教育的管道、引導民眾自我學習等，彌補總體意涵的不足。從「總體」的層面，考慮各方面的可行性，適時的合作給予居民專業的指導，避免過度膨脹專業權威，主導社區事務的推展，如此才能培養居民自主經營的能力。公共圖書館參與社區總體營造的意義，在於突顯參與社會建設的重要性，從中找到圖書館事業發展的方向。而公共圖書館參與社區營造的策略，有四個部分，分別是社區的認識、建立互動機制、社區資源的整合與社區評鑑。

公共圖書館雖然沒有「生存」的危機壓力，但是讀者意識高張，社會脈動相互影響，公共圖書館如何在營建現代人生活中，扮演一積極重要的角色，「與讀者結合」是為主要途徑之一。在新的社區文化逐漸形成之際，圖書館如何趁機贏佔一席之地，關係著其未來的社會地位與民眾的文化水準，是用心建設高品質社區者和積極進取的圖書館員所不能忽視的課題。

二、

答：策略規畫是決定組織設立與經營目標的過程，其中包括組織目標的修正、可用以達到目標的資源、目標過程中所涉及的各项政策訂定與執行。而其主要內涵是訂定組織發展方向、目的及各项工作的期望產出。從圖書館的營運角度來看，策略規畫的目的是訂定營運的目標及目的、設計可完成工作、達到目標的方法。

換言之，透過策略規畫，圖書館的管理階層與實作人員能夠對於組織的成立宗旨、預定目標、經營方針、經營策略、政策、資源分配、落實方法以及評估步驟有更清楚的瞭解與掌握，以有效的透過不同的工作設計及資源利用，完成所被賦予的任務。圖書館策略規劃的目的，是希望藉由對圖書館設立目標與任務的瞭解，能夠有效的運用各項資源，規劃各種完成任務的方法與策略。

以公共圖書館為例：公共圖書館的功能主要為教育民眾、傳佈資訊、保存文化等，惟現代的公共圖書館，其經營與管理必須符合社會脈動，滿足社區民眾需求。今日，公共圖書館面臨兒童、青少年學習能力下降、犯罪率增加、

經濟不景氣，家庭及社會問題層出不窮、教育制度變革、升學方式多元化等社會變遷，加上資訊科技及網路發展對民眾生活產生高度影響及終身學習觀念的流行，公共圖書館究應採取何種經營策略，實應審慎評估社會環境、調查民眾需求，並分析目前圖書館有那些優勢，將有助於圖書館達成任務。其實施程序大致如下：

- 1.組織專案小組或聘請顧問。
- 2.前一期規劃策略檢討。
- 3.民眾意見調查。
- 4.館員意見調查。
- 5.圖書館現況分析。
- 6.評估社區未來環境及需求。
- 7.草擬策略計畫草案。

圖書館整體規劃方面據學者 Donald E. Riggs 所寫的《圖書館管理人員之策略規劃》(Strategic Planning for Library Managers) 一書中探討的規劃步程序為：

- (一)準備工作：客觀分析圖書館之內外環境、現行政策與服務的優缺點。
- (二)擬定圖書館任務 (Mission)、目的 (Goal)、目標 (Objective)。
- (三)制定各種計畫的政策 (Policy) 與策略 (Strategy)。
- (四)擬定各種政策與策略的交替方案 (Alternative) 與權宜措施 (Contingency)。
- (五)分配資源，規劃管理資訊系統 (Management Information System, MIS)。
- (六)規劃事項的實行 (Implementation)。
- (七)計畫實施的評估 (Evaluation) 與規劃程序的控制 (control)。

策略規劃不同於其他形式的規劃，是經過審慎評估並運用資源，圖書館策略規劃文件之內容，通常是由負責擬訂的同仁與相關館員和讀者代表共同討論後的共識之呈現，項目包括：願景、任務、目標、行動方案等。其次是圖書館對內與對外的溝通工具 -- 對內可讓全體館員了解該館未來三至五年間的努力方向與執行方案；對外可做為向讀者、母機構及社會大眾說明圖書館在可預見的未來之發展與走向，更可以做為爭取經費與資源的依據。

三、

答：PDCA 是指質量管理活動中四個重要環節，即：Plan (計劃)、Do (實施)、Check (檢查)、Action (行動)。這四個環節相互連接，反覆循環。圖書館即可運用 PDCA 提昇工作執行率和服務品質。

P 是制定計劃，確定目標。也就是說，根據實際情況，通過科學預測，權衡客觀的需要和主觀的可能，確定在未來一定時間內要達到的目標，以及實現目標的途徑。其基本內容可概括為：做什麼 (What to do it)、為什麼做 (Why to do it)、何時做 (When to do it)、何地做 (Where to do it)、誰去做 (Who to do it) 和怎麼做 (How to do it)，簡稱“5W”。圖書館即可運用統計方法，根據歷史數據紀錄確定工作方案；以準確的技術參數和數據為基礎，量化資訊知識系統的檢測標準，以保證各項工作能夠在明確的標準計畫下完成。

D 是依據 P 環節的要求，制定措施，並貫徹執行。強調全體工作人員積極參與質量管理，圖書館的領導者的主要在於指導、協助、提出問題等，以及創造良好的工作環境。C 是對按照計劃和實施步驟所做的工作進行逐項檢查，也就是評量評鑑，圖書館若欲做到提昇工作執行率和服務品質，就必須要做到評鑑工作，判別工作執行率和服務品質是否有達到標準。最後是 A 行動，也就是糾正錯誤，總結經驗，吸取教訓，為進行新的循環做好準備工作。

101年〔地方特考〕

102年〔初等考  
鐵路特考〕

應考  
要領

# 鼎文公職 解題

線上解題：<http://www.ezexam.com.tw>

優秀師資提供優良課程

服務電話：2331-6611

PDCA 循環法是有效的質量管理方法，對於圖書館來說，資訊的選擇、分類編目、加值是高度結構化的工作，以良好的工作執行率和服務品質滿足讀者的需求，才是圖書館最重要的目標。

四、

答：如今在全球經濟不景氣的境況下，因圖書資訊的發達與暴增，民眾對資訊的需求質量並重。而書刊逐年漲價，匯率經常變動，圖書館經營成本遞增，卻因世界各國趨勢，精簡人力，縮編經費，形成圖書館縮短開放時間、減少服務項目或降低服務品質，甚至因經費短絀而閉館。

在這樣的情況之下，大學圖書館要調整財務規劃方向，例如積極參與聯盟運作，並且與同業保持密切聯繫，另外要把握與廠商溝通的機會的方式節流。但除了節流以外，開源也是很重要的，要積極爭取預算，並提出分析報告及建議方案，利用會議傳達每年圖書經費漲幅的影響，再來是蒐集免費資源加以運用。

另外大學圖書館本身也要開始整頓館藏，包括透過分析使用率、徵求系所同意並參考平均訂費，刪訂使用率低、使用情況不佳的資料庫。另外如何使有限人力發揮最大效用，以提升讀者使用率亦為重要課題。除改善作業方式、運用科技設備外，應建立良好訓練制度，培養圖書館員工在標準化的作業制度下，有更豐富、更高品質的能力，並維持服務品質，甚至因應民眾需要，提供更多服務。

經費問題如影隨，這種情形只會越趨明顯，圖書館應調整財務規劃方向，「開源節流」為一般財務管理的法則，才能有效的因應經費緊縮，共謀圖書館事業的蓬勃發展。