

104年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32470

全一頁

等 別：三等考試

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、環境掃描（environmental scan）是策略規劃能否成功的重要因素之一，請問進行環境掃描應包含的項目與步驟為何？另圖書館如何執行環境掃描？（25分）
- 二、近年來，國家圖書館主辦的「公共圖書館評鑑」其考核的要項為何？請說明各要項的內涵，並析論這些要項對圖書館營運的影響。（25分）
- 三、何謂數位公共關係？對一所大型公共圖書館而言，可透過那些管道進行數位公共關係，其類型與模式為何？（25分）
- 四、LibQUAL+原先是大學圖書館常用的評估方式，近年來也擴大用於公共圖書館的評估。請說明其施行目的，以及 LibQUAL+的問題是用來衡量圖書館使用者服務的那些構面？（25分）

申論題擬答

一. 環境掃描 (environment scan) 是策略規劃能否成功的重要因素之一，請問進行環境掃描應包含的項目與步驟為何？另圖書館如何執行環境掃描？(25分)

【解析】

起：策略管理與策略管理的步驟

承：環境掃描應包含的項目與步驟

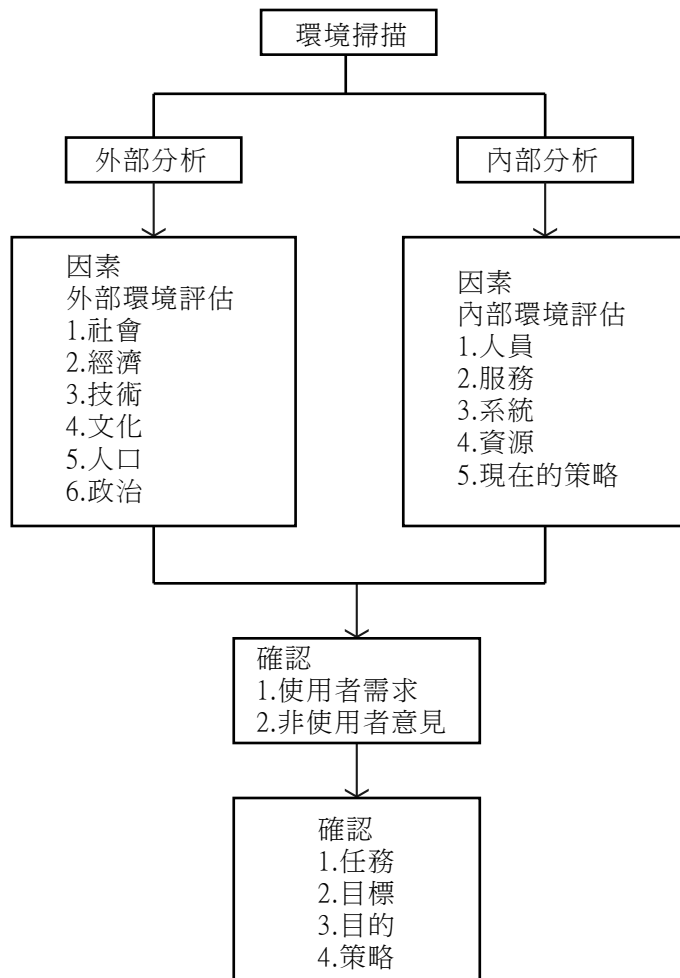
轉：圖書館如何執行環境掃描

合：結論

圖書館為適應外部環境的變化，使之能長期、穩定的發展，實施策略規劃管理是以預測和分析未來的競爭環境為基石，以尋求長期競爭優勢為目標的一種管理方法。在圖書館管理中，實施策略規劃管理具有促進圖書館管理者能夠密切關注外在環境的變化，及時抓住圖書館發展機遇，同時規避可能對圖書館構成的威脅，並有利於圖書館優化配置內部資源，發揮組織的協同作用與對員工產生激勵作用。

策略規劃的步驟包括八項步驟，分別是 1. 確認作為組織指導原則的組織文化及價值。2. 進行環境掃描，確認機會和挑戰、相關競爭者/合作者及其計畫，以及相關的現有模式和發展。3. 擬定願景宣言。4. 形成願景宣言。5. 發展目標和目的。6. 發展策略與行動方案。7. 實施策略計畫。8. 監控、評估集在目的完成及優先順序改變後，調整計畫。因策略規劃是自我檢視的工具，在程序中有一項非常重要的步驟，即是「環境掃描」。

「環境掃描」係透過環境檢視，圖書館蒐集相關的資訊及數據，瞭解圖書館館內外環境才可擬定實現的計畫內容。環境掃描應包括內部與外部分析。內部分析的因素包括：人員、服務、系統、資源即現在的策略；外部分析包括社會、經濟、技術、文化、人口及政治，經由內外部環境因素檢視後，進一步確認使用者需求，並了解非使用者的意見，才能確定圖書館的任務、目標、目的、策略。



圖書館為適應外部環境的變化，使之能長期、穩定的發展，實施策略規劃管理是以預測和分析未來的競爭環境為基石，以尋求長期競爭優勢為目標的一種管理方法。在圖書館管理中，實施策略規劃管理具有促進圖書館管理者能夠密切關注外在環境的變化，及時抓住圖書館發展機遇，同時規避可能對圖書館構成的威脅，並有利於圖書館優化配置內部資源，發揮組織的協同作用與對員工產生激勵作用。

策略規劃的步驟包括八項步驟，分別是 1. 確認作為組織指導原則的組織文化及價值。2. 進行環境掃描，確認機會和挑戰、相關競爭者/合作者及其計畫，以及相關的現有模式和發展。3. 擬定願景宣言。4. 形成願景宣言。5. 發展目標和目的。6. 發展策略與行動方案。7. 實施策略計畫。8. 監控、評估集在目的完成及優先順序改變後，調整計畫。因策略規劃是自我檢視的工具，在程序中有一項非常重要的步驟，即是「環境掃描」。

「環境掃描」係透過環境檢視，圖書館蒐集相關的資訊及數據，瞭解圖書館館內外環境才可擬定實現的計畫內容。環境掃描應包括內部與外部分析。內部分析的因素包括：人員、服務、系統、資源即現在的策略；外部分析包括社會、經濟、技術、文化、人口及政治，經由內外部環境因素檢視後，進一步確認使用者需求，並了解非使用者的意見，才能確定圖書館的任務、目標、目的、策略。

環境檢視可利用下列二種方式來進行

1. 檢視重疊的層面，包括大環境、通貨膨脹、人口變遷及技術因素；顧客環境- 他們是誰? 他們的需要? 以及內部環境 - 設施、個人資源及組織架構。圖書館內部和外部都可能影響圖書館的決策和計畫之推行。
2. 以單純的二分法檢視環境：外部的機會和限制，亦即 PEST 政治、經濟、社會和技術的因素，以及內部分析 - 人事的、所要完成的工作、可獲得的財源及組織架構，亦即利用 SWOT 分析分析圖書館的優勢、弱勢、機會與威脅。

以台北市立圖書館為例，在進行環境掃描時將台北市未來環境及需求分析資料蒐集，包括台北市的人口趨勢、交通建設、都市發展、財政收支、圖書出版、教育環境、資訊科技等七方面的未來發展趨勢對市民資訊需求的影響。同時，也閱讀圖書館專業趨勢分析，台北市立圖書館現況分析，民眾意見調查、館員意見調查等方式進行環境掃描。

規劃是一種折磨的過程，主要是因為有太多不確定的因素，因此唯有透過環境掃描掌控策略規劃的遇到的變數與因應未來的發展。

## 參考書目

曾淑賢 (2009)，公共圖書館管理。臺北市，五南

二. 近年來，國家圖書館主辦的「公共圖書館評鑑」其考核的要項為何？請說明各要項的內涵，並析論這些要項對圖書館營運的影響。(25分)

【解析】

起：圖書館績效評估

承：

轉：評鑑要項與其對圖書館營運的影響

合：

圖書館績效評估是圖書館整體品質管理的一環，藉由任務與目標的制定，研擬資源分配與行動方案，再運用績效評估衡量行動方案的成果是否契合任務與目標。近年來，由於政經社會環境的改變，民眾、社區與政府皆要求公共圖書館展現其營運成效，是以公共圖書館績效評估愈形重要。在臺灣，自2003年至今實施數次「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」，主要目標則是建立全國公共圖書館輔導及評鑑機制，藉由評鑑，獎優輔弱，了解並改善公共圖書館現況問題，從而促進全國圖書館事業的健全發展。評鑑對象為〈公共圖書館設立及營運基準〉中定義之公立公共圖書館，共分為直轄市立圖書館、直轄市立分館（區館）、縣市圖書館、縣市分館、鄉鎮圖書館等五種公立公共圖書館。

公共圖書館評鑑考核的要項分成「基礎建設及服務」、「營運規劃」、「館藏資源管理」、「讀者服務」、「推廣服務與公共關係」計分五大項，各評鑑項目皆包括若干評核指標，每項指標項目依照公共圖書館類型的不同，都各有其評量內容與評分標準。

在基礎建設及服務的要項，包括以下考核指標。

- 1-1館舍面積符合基準要求
- 1-2每週開放時間符合基準要求
- 1-3購書經費所占比率符合基準要求
- 1-4總館藏量符合基準中基本館藏量要求
- 1-5總館藏年增加量符合基準要求
- 1-6期刊種數符合基準要求
- 1-7人力配置符合基準要求
- 1-8專業人員員額符合基準要求
- 1-9館員平均受訓時數
- 1-10服務人口人均擁有圖書冊數
- 1-11服務人口人均購書經費
- 1-12服務人口年度人均借閱冊數
- 1-13服務人口持有借閱證比率
- 1-14服務人口每千人擁有閱覽席位比率
- 1-15 5 服務人口每千人擁有公用電腦比率

透過基礎建設之背景調查，可得知圖書館目前的資源配置與使用情形，對其營運的影響在於透過量化的數據讓圖書館管理者進行環境掃描，並能夠透過這些數據得知同類型圖書館的數據，藉由標竿的建立，讓圖書館具有努力的目標與方向。

在營運規劃的要項，包括以下考核指標

- 2-1營運計畫之訂定與推動
- 2-2各種辦事細則、工作手冊之訂定
- 2-3營運經費之編列與運用
- 2-4業務統計之辦理
- 2-5業務評鑑之辦理
- 2-6讀者滿意度調查之辦理
- 2-7讀者意見之處理
- 2-8館員繼續教育與在職訓練之辦理
- 2-9諮詢委員會之設置
- 2-10輔導業務之辦理

透過營運規劃之評鑑指標，可讓圖書館檢視組織內部的應辦事項那些沒有進行並補足。

在館藏資源管理的要項，包括以下考核指標

- 3-1館藏管理政策之訂定
- 3-2建立多元之館藏資料類型
- 3-3圖書資料之徵集
- 3-4圖書資料分類編目
- 3-5線上館藏目錄之建置

透過館藏資源管理之評鑑指標，可讓圖書館針對館藏發展層次的基本要項進行檢視並改進。

在讀者服務的要項，包括以下考核指標

- 4-1各類讀者服務之辦理
- 4-2參考諮詢服務及利用指導教育之辦理
- 4-3電子資源與資訊檢索服務之辦理
- 4-4視聽服務之辦理
- 4-5網站服務之辦理
- 4-6社群媒體服務之辦理
- 4-7行動服務之辦理

透過讀者服務之評鑑指標，可讓圖書館認知讀者服務應考量之面向與提醒自身尚需要改進與增加的服務項目。

在推廣服務與公共關係的要項，包括以下考核指標

- 5-1社教藝文活動之辦理
- 5-2閱讀推廣活動之辦理
- 5-3與學校之合作與推廣
- 5-4志工運用與管理
- 5-5公共關係與媒體關注度

透過推廣服務與公共關係的要項，針對圖書館營運而言就是圖書館行銷，圖書館公共關係的建立。尤其是公共圖書館處於該行政地理環境中，每個行政環境都有極大的差異，因此如何結合社區資源發展圖書館的特色，是圖書館管理者應該思考的議題。

處於全球化的21世紀，國民素質的提升是國家治理的重要課題，而圖書館則是創造優質國民的推動機構，圖書館員更是創造幸福的舵手。透過評鑑可以針對圖書館所提供的各種服務和效能提出客觀資訊，這些資訊有助於未來公共圖書館事業發展決策之參考。圖書館館員與館藏、館舍是圖書館營運的三大要素，這三大要素不但應該符合基準要求，更應該超越基準，追求卓越，在圖書館的營運中發揮最大效益。

### 參考書目

- 國家圖書館（2013）。102年全國公共圖書館評鑑手冊。
- 林淑芬（2013）。102年全國公共圖書館評鑑工作紀要。國家圖書館102年鑑。
- 柯皓仁（2015）。淺談公共圖書館績效評估。臺北市立圖書館館訊，32(2)

三. 何謂數位公共關係? 對一所大型公共圖書館而言, 可透過哪些管道進行數位公共關係, 其類型與模式為何?。(25分)

【解析】

這一題考題太新。

公共關係是一種特殊的管理功能, 從事協助建立並維持機構與群眾間的雙向溝通、瞭解、接納、及合作。參與解決公共問題, 協助管理階層促進群眾瞭解事實真象。對民意有所反應, 對管理階層說明並強調本機構對群眾利益所負的責任。協助管理階層隨時因應外界變化, 並加以利用, 視這種作法為一種早期預警系統, 以預測將來發展趨勢, 以及利用研究和健康的傳播, 作為主要的工具。其實, 公共關係也是屬於行銷的一種, 透過公共關係的活動進而瞭解群眾、進行形象塑造與發揮預警作用, 進行危機處理。而數位公共關係, 則是透過數位媒體進行公共關係。

數位時代圖書館面臨競爭者增多、使用者自我權益高漲、使用者抱怨與衝突事件增多等問題必須採多元化的數位媒體方式, 運用電腦中介傳播, 使圖書館組織與多元化的社會公眾建立正面關係的雙向溝通。

對一所大型的公共圖書館可透過以下管道進行數位公共關係有三大類

1. 協同行銷: 當讀者在數位工具上發表意見時, 數位公關則需協助讀者把一件榮如在圖書館的服務策略中。
2. 微媒體: 當圖書館經營官網、Facebook、Blog 時, 要使用讀者的心態滿足需求, 提供讀者關注與想要的內容。
3. 虛實活動整合: 圖書館線上策展活動再配合實際公關活動, 虛實整合可以更準確瞭解與溝通讀者需求。

以國立公共資訊圖書館數位公關應用實例, 圖書館透過電子報、e-mail 行銷、電子看板 (ex: Kiosk 便利資訊站, 在交通與人口匯集處刊登數位海報推播)、網路行銷 - 關鍵字廣告、新媒體/社群網站 (ex: Facebook, Plurk, Youtube)、邀請部落客體驗行銷、邀請 Google Map 到圖書館拍攝圖書館內導覽、透過 Youtube 行銷圖書館所拍攝的微影片等, 都是圖書館應用數位公關的精神與理念, 強化館員、圖書館與讀者、社區之間的公共關係。

**三. LibQUAL+ 原先是大學圖書館常用的評估方式，近年來也擴大用於公共圖書館的評估。請說明其施行目的，以及 LibQUAL+ 的問題是用來衡量圖書館使用者服務的那些構面？(25分)****【解析】****起：服務品質評量****承：簡介 LibQUAL+ 與施行目的****轉：說明LibQUAL+ 構面****合：結論**

圖書館評鑑除了量化的指標，也需要有質化的評估標準。服務品質是「在傳遞服務的過程中，服務提供者和顧客互動中所產生服務的差異程度，且服務品質評量不僅包含對服務結果的評量，也包含對服務傳遞流程的評量。」服務雖然有其不可分割、異質性、無形性與無法儲存性四大特性，雖然優質的服務是抽象的，主觀的，無形的，國內外有關服務品質的衡量研究不在少數，近年來受到廣泛應用的評量工具包括 PATER、SERVQUAL、LibQUAL+ 等。

LibQUAL+ 係根據1988年美國市場學家Berry等人提出的SERQUAL為基礎發展演進而來，是一種基於顧客對服務品質的觀點所發展的評量工具，在2001年時開始提供服務。基本概念是客戶實際感受與所期望的服務水準之間的差值，現在許多圖書館正在使用這個指標來評量圖書館的服務品質，並且應用在公共圖書館與數位圖書館的環境中。

LibQUAL+ 實施的目的在於

1. 讓圖書館的服務更加卓越
2. 讓圖書館更加了解客戶對圖書館服務品質的感受
3. 有系統地收集並理解客戶長時期所反應的訊息
4. 為同等級的圖書館提供值得比較的評估資訊
5. 找出最佳的服務模式
6. 加強圖書館館員分析的能力

LibQUAL+以透過下列3 個構面（22個項目）檢測顧客從最低、期望與感受三方面評估對圖書館服務的看法

1. 服務的影響 (Service Affect)：關於人員方面的服務品質。這個構面主要和圖書館工作人員的協助及能力方面有關，包括關懷性、反應性、正確性。
  - 1-1館員讓讀者在圖書館的利用上更有信心
  - 1-2館員隨時可以回答讀者的問題
  - 1-3館員樂於協助讀者
  - 1-4館員在處理讀者服務問題上是值得信任的
  - 1-5館員給予讀者個別的關注
  - 1-6館員具備足夠的知識來回答讀者的問題
  - 1-7館員保持禮貌的服務態度
  - 1-8館員關心讀者
  - 1-9館員瞭解讀者的需求
2. 資訊的控制 (Information Control)：在於讀者與現代化圖書館的互動。這個構面主要和讀者是否能獨立找到所需資訊有關，包括易於尋找資料、方面性以及協助服務，而且易包括傳送需要的資訊格式、內容和時間。
  - 2-1 紙本或電子期刊館藏能滿足需要
  - 2-2 紙本資料能滿足需要
  - 2-3 電子資源能滿足需要
  - 2-4 檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資料
  - 2-5 圖書館網站能讓讀者自我找到所需要的資訊
  - 2-6 現代化的設備能讓讀者易於檢索到所需要的資訊
  - 2-7 資訊易於由讀者獨立獲取使用
  - 2-8 電子資源可於家中或辦公室取得
3. 圖書館的實體環境 (Library as place)：一個建築的空間、象徵或處所。這個構面主要和圖書館的實體環境有關，包括適合個人和團體學習的環境以及啟發性的環境。
  - 3-1 提供安靜的個人活動空間
  - 3-2 舒適且吸引人的環境
  - 3-3 啟發研究和學習的圖書館環境
  - 3-4 團體學習和研究的環境
  - 3-5 提供研讀、學習或研究的靜修處所

《公職、國營事業、證照》

面、函授課程【憑准考證則享優惠】✍

鼎文公職 解題

線上解題：<http://www.ezexam.com.tw>

最新考情  
課程諮詢

電話：02-2331-6611

LibQUAL+評量工具是根據圖書館界需求發展出來的服務品質評量工具，在評量指標項目方面，能實際反應圖書館的服務特性，增加讀者對於問題瞭解的程度。透過服務品質評量，強化館員專業能力，從實際面向瞭解讀者對服務的感受並進一步的修正或強化服務的方式。

### 參考書目

林鈺雯，范豪英(2007)。從 LibQUAL+ 探討我國大學圖書館服務品質評量。大學圖書館 11(2)，頁19-44。