

104年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：42230

全一張
(正面)

等 別：四等考試

類 科：圖書資訊管理

科 目：圖書資訊學概要

考試時間：1小時30分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
- (二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、試就管理的四項職能：規劃、組織、領導、控制，說明圖書館營運的工作要項與內容。(25分)

二、試述圖書館界透過聯盟採購電子資源的優缺點與重要性。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：3422

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
- (二)共25題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- A 1 卡爾文·莫爾斯 (Calvin N. Mooers) 之「莫爾斯定律」中指出：使用者在一個對資訊有極度需求的环境時，無論資訊檢索系統的設計有多糟，使用者會傾向於下列何者？
- (A)不使用它 (B)使用它 (C)大部分使用它 (D)大部分不使用它
- D 2 下列何者不是 ISO 2709 的缺點？
- (A)無法界定資料所屬的 MARC 種類 (B)無法自動判定界定資料所屬的字碼種類
(C)資料無法直接呈現在網頁 (D)資料採取固定長度格式，限制效率
- C 3 臺灣地區近年來成立多個與電子資源相關之圖書館聯盟，下列何者錯誤？
- (A)全國學術電子資訊資源共享聯盟 (B)有限責任臺灣電子書供給合作社
(C)臺灣電子資源聯盟 (D)臺灣學術電子書暨資料庫聯盟
- B 4 在「題內關鍵字索引」(Keyword-in-Context Index)及「專題選擇系統」(Selective Dissemination of Information, SDI)有重要貢獻，並且於1964年獲得「美國資訊科學與技術學會」(ASIS&T)最佳貢獻獎(Award of Merit)的資訊科學先驅(Pioneer of Information Science)是：
- (A)約瑟夫·貝克 (Joseph Becker) (B)漢茲·彼得·魯恩 (Hans Peter Luhn)
(C)彼得·金 (Peter King) (D)瑪莎·威廉斯 (Martha E. Williams)
- A 5 在1960年代，資源分享與書目資料的交換得以實現的原因是因為下列何者的出現？
- (A)MARC (B)OPAC (C)Dialog (D)AACR
- C 6 下列何者並非一般開放式典藏資料互通協定的型態？
- (A)獲取 (Harvesting) (B)聯盟 (Federation) (C)耦合 (Coupling) (D)聚合 (Gathering)
- B 7 標題表是針對圖書主題編目的控制詞彙工具，下列何者屬於標題表？
- (A)LCC (B)MeSH (C)DDC (D)TEI
- B 8 下列何者規範記述編目 (Descriptive Cataloging) 的項目與順序？
- (A)ISBN (B)ISBD (C)ISSN (D)IFLA
- B 9 英美編目規則第二版 (AACR2) 所規範的資料類型不包括下列何者？
- (A)圖書 (B)拓片 (C)樂譜 (D)地圖
- D 10 下列何者為 UNIMARC 之發起訂定機構？
- (A)ALA (B)LA (C)LC (D)IFLA
- A 11 根據中國編目規則，當一著者有多個名字時，應以下列那一個名字優先擇錄為檢索點？
- (A)最為人熟知的名稱 (B)筆名 (C)原名 (D)百科全書上所著錄的名稱

(請接背面)

104年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：42230

全一張
(背面)

等 別：四等考試
類 科：圖書資訊管理
科 目：圖書資訊學概要

- A 12 下列那些項目可做為圖書館培育人才的教育訓練方式？①小組討論 ②品管圈 ③交換館員 ④觀摩示範與標竿學習 ⑤改善硬體設備
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- D 13 針對某一公共圖書館進行 SWOT 分析，下列何項敘述是符合其中「W」項目的描述？
(A)民眾從網際網路搜尋資訊，快速便利 (B)外籍人士使用公共圖書館人數增加
(C)館員年輕，用心且具服務熱忱 (D)館員流動率高
- C 14 依我國圖書館統計標準 CNS 13151 (2007)，下列何者不屬於圖書館的推廣活動統計項目？
(A)透過網路舉辦之圖書館活動 (B)電視、電影等視聽節目欣賞
(C)電子化服務之使用者訓練課程 (D)圖書館提供學術團體在圖書館辦理的展覽次數
- D 15 依據美國 RUSA (參考服務及使用者服務學會) 訂定之 "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers"，有關參考館員的行為準則，何者錯誤？
(A)讓讀者感覺可以自在地接近參考館員並詢問問題 (B)顯示對任何讀者提問的興趣
(C)追蹤了解讀者對參考服務的滿意度 (D)為提升參考服務工作效率，由館員直接代替讀者檢索
- A 16 「公共圖書館設立及營運基準」規定，圖書館工作人員每年應接受多少小時以上之專業訓練時數？
(A)6 小時 (B)10 小時 (C)12 小時 (D)16 小時
- B 17 下列何者指：「檢索到的相關文獻占此次所檢索到的文獻總數之比例」？
(A)novelty ratio (B)precision ratio (C)recall ratio (D)specificity ratio
- A 18 查檢影星阿諾競選加州州長的資料，原檢索策略為：阿諾 AND 加州州長 AND 競選，檢索結果卻很少，下列何種策略可以一方面提高回現率，同時也會顧及精確率的提升？
(A)增加使用「阿諾」這個主題層面的同義詞 (B)刪除「阿諾」這個主題層面
(C)改用：阿諾 OR 加州州長 OR 競選 (D)改用：阿諾 OR 加州州長 AND 競選
- B 19 用來限制字詞出現的順序和間隔之檢索法為下列何者？
(A)布林邏輯運算元 (Boolean logic operator) (B)鄰近運算元 (Proximity operator)
(C)切截 (Truncation) (D)限制欄位檢索 (Limited field search)
- C 20 下列那一項鑑別為圖書館全面品質管理 (Total Quality Management) 的主要目的？
(A)充裕的經費 (B)優質的館舍 (C)滿足讀者的需求 (D)豐富的館藏
- A 21 擬定圖書館的目標、研擬整體策略，是下列那一項管理職能？
(A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)控制
- C 22 某館長常幫助館員以新觀點重新檢視舊問題，激勵館員付出額外的努力來達成工作目標。請問該館長是屬於下列那一種類型的領導者？
(A)魅力領導 (B)願景領導 (C)轉型領導 (D)交換型領導
- D 23 下列那一項是圖書館職務授權中，所需考量最重要的權變 (情境) 因素？
(A)讀者的要求 (B)組織文化 (C)任務完整性 (D)館員素質
- C 24 某館長為確能與館員有效的溝通，在溝通時都會檢視館員所理解的訊息。請問該館長所採取的是下列那一項做法？
(A)善用回饋 (B)控制情緒 (C)積極傾聽 (D)簡化語言
- B 25 已知四所公共圖書館服務的人口數如下：

館名	屬性	人口數
甲館	直轄市圖書館	200 萬
乙館	直轄市圖書館	150 萬
丙館	縣市圖書館	80 萬
丁館	縣市圖書館	50 萬

依據公共圖書館設立與營運基準之規定，各館應配置的專業人員數量，何者正確？

- (A)甲館應有專業人員 300 名 (B)乙館應有專業人員 300 名
(C)丙館應有專業人員 15 名 (D)丁館應有專業人員 15 名

□ 申論題解答

一、試就管理的四項職能：規劃、組織、領導、控制，說明圖書館營運的工作要項與內容。(25分)

起：管理的普遍性需求

承：分別論述管理的四項職能

轉：呼應之圖書館營運的工作要項與內容

合：總結管理應用於圖書館

管理，是具有普遍性的需求，不論組織規模的大小，營利或非營利的組織型態，高階或基層的組織層級都是需要透過管理有效能且有效率地完成事情的程序。效能 (effectiveness) 是指做對的事，且能達到組織的目標；而效率 (efficiency) 是「把事做對」，與投入及產出密切相關，至於程序 (process) 則是指管理者所從事的主要活動。

管理的四項職能分別是

1. 規劃 (Planning)：訂定目標、建立達成目標之策略，以及發展一套有系統的計畫，來整合並協調組織的各項活動。
2. 組織 (Organizing)：安排工作以達成組織目標。
3. 領導 (Leading)：指引、激勵團隊成員，透過組織內的人來達成組織的目標
4. 控制 (Controlling)：監督與評估組織績效，並將實際的績效與預設的目標相比較。

透過以上的四項職能的執行，達成組織所設定的目標。

規劃的目的在於可以明確地指出方向，減少不確定性，減少資源的重疊與浪費與建立的目標與標準可做為控制之用，呼應到圖書館營運管理的工作要項與內容，最明顯的例子為圖書館策略規劃的訂定。圖書館的策略規劃是決定圖書館的主要目標，以及此後獲取、使用、分配資源的基本政策和策略，以達成機構目標的過程。透過策略規劃可著重於了解圖書館發展所面臨的困難，鼓勵創新、增進組織內溝通及讓圖書館和其他資訊組織及其工作人員確認與採行。策略規劃藉由促進組織規劃所要的未來，而發展一個思考模式，以幫助圖書館和資訊中心。以臺北市立圖書館 2011-2015 年策略計劃中可明確讓組織的同仁共同認知圖書館的願景、任務、價值、目標、策略及行動方案。藉由行動方案的執行，分配資源並貫徹執行。

組織包括組織結構與組織設計。組織結構指的是組織內有關工作任務的正式安排。組織設計則是發展或改變組織結構。圖書館的組織設計依功能別分為技術服務與讀者服務部分，而現代的組織設計以圖書館營運現況來說，圖書館朝向學習性組織邁進，透過系統思考、自我超越、改善心智模式、建立共同願景與團隊學習促進組織成員能邁向共同的願景，建立學習及分享學習的系統。圖書館在實現學習性組織的策略可透過：1. 推展學習性組織理念。2. 學習能力的訓練。3. 知識管理訓練。4. 實行團隊學習。透過對話訓練，建立團隊學習技巧，合作學習及相互支持。5. 建立共同願景。6. 規劃館員的生涯發展，建立館員學習檔案。

領導，在圖書館營運實務中最明顯的角色就是館長。館長需要滿足人們需要的教練或媒人的角色，創造組織文化。館長在圖書館團隊運作中的角色有：1. 釐清目標，制定工作原則。2. 專案創造者與執行者。3. 充分授權，提升決策層次與品質，讓館員站在館長的角色思考問題。4. 建立人才培植。尤其在學習性的圖書館組織中，館長之領導的新角色還有：

(1)設計師：想法明晰具說服力。(2)僕人：深深奉獻的精神。(3)教師：不斷學習的開放態度。

控制，在圖書館營運實務中的最明顯的工作就是圖書館的績效評估。績效評估指的是收集圖書館表現的統計與其他資料，並加以分析，以了解圖書館表現和其任務與目標的契合程度。而描述圖書館表現的統計與其他資料，就是績效指標。根據 ISO 11620 的定義，績效指標是由圖書館統計及相關資料衍生而來的數值、符號或口語表述，用以剖析圖書館的表現。我國在 2012 年公布圖書館績效評估國家標準，利用平衡計分卡模式將績效指標歸類為資源、取用與基礎建設；使用；效率；潛力與發展四個構面。透過績效評估，以持續不斷的改善服務為目的，也是一種學習的過程，達到資源利用與顧客滿意並重。

圖書館雖然是屬於非營利機構，但透過管理學在圖書館管理實踐中的應用可針對圖書館內外部的各種具體管理面向進行管理，從館舍、人力資源、組織文化、讀者、資源管理，改善圖書館投入並優化產出，並透過具體工作的管理撰寫流程管理文件與規範，並執行績效評估達成顧客滿意。

參考書目

丁櫻華（1999）。淺析學習性組織在圖書館的應用。國立成功大學圖書館館刊，4，p.22-30。

曾淑賢（2009）。公共圖書館管理。台北市，五南。

二、試述圖書館界透過聯盟採購電子資源的優缺點與重要性。(25分)

起：由 Depmsey 所提出的館藏網格切入

承：說明聯盟的形成與發展與聯盟扮演的角色

轉：透過聯盟採購電子資源的優缺點

合：聯盟的重要性與未來解決方案

圖書館因應數位科技的影響，館藏資源從傳統的紙本演變與電子資源目前的大幅成長演變到現在圖書館努力朝向館藏發展虛實合一的服務。Depmsey 在 2014 年認為圖書館應同時採取由外而內與由內而外等兩種館藏發展策略，因而提出所謂的館藏網格，建議圖書館未來的館藏發展應朝向四大類型發展，包括：1.出版品及購置與租用的電子資源；2.特殊館藏；3.機構的研究，學習及其特殊的資料 4.開放型全球資訊網（open web）：例如網頁典藏。在電子資源方面，不管是購置或租用，因應大環境經費普遍削減的現實考量之下，唯有透過圖書館合作與資源共享的機制，達成資源利用極大化並符合聯盟參與圖書館的需求與利益。

聯盟，Consortium 一字源自拉丁文，原指夫妻之間的夥伴關係（彼此是對方的 Consort），後來其概念衍變為合夥關係（Partnership）或協同關係（Association），早期的圖書館聯盟主要是基於地緣關係彼此合作，圖書館聯盟在 1960-1970 年代迅速發展，從剛開始以書目共享到現在受到資訊科技發展與經濟不景氣的影響，圖書館聯盟在 1980 年代逐漸以電子資源的共享為目標，主要在集合圖書館的力量進行電子資源的購買與協商。圖書館聯盟在電子資源採購的角色有：1. 以較優惠的價格取得電子資源。2.採購談判協商。3.合約內容條款的訂定。4.電子資源的保存維護和永久典藏。5.提供使用統計分析。6.發展紙本資源共享的合作模式。7.投入電子資源共享技術的研發。8.促進標準的發展。9.推廣資料的利用、會員的教育訓練。10.提供會員最新出版訊息及其他相關資訊。11.為圖書館發言。12. 參與學術傳播工作。隨著網路環境的急遽變化，電子資源快速成長且價格高漲，國內學術團體在有限經費下希望提供較完善的電子資源使用環境給

使用者，紛紛以組織聯盟模式進行合作採購，試圖結合買方力量，向資訊服務廠商極力爭取優惠價格，但隨著聯盟組成之內容條件與不同情況，籌組模式存在著差異性。若以聯盟採購標的為例，可依資源類型分為以下幾種類型：

- 一、電子學位論文：數位論典藏聯盟（Digital Dissertation Consortium，簡稱 DDC）。
- 二、電子書：包括臺灣電子書供給合作社（Taiwan Ebook Net，簡稱 TEBNET）、學術倍增行動方案聯盟。
- 三、單一出版社電子期刊：包括 ACM Digital Library、American Society for Mechanical Engineer（簡稱 ASME）、American Society of Civil Engineers（簡稱 ASCE）、Consortium of Wiley International Serials（簡稱 ConWIS）、Oxford University Press Online Journals。
- 四、兩種以上的電子資源：全國學術電子資訊資源共享聯盟（Consortium on Core Electronic Resources in Taiwan，簡稱 CONCERT）

透過聯盟採購電子資源的優點有：

- (1)可節省聯盟成員各別採購的人才物力
- (2)可獲得更好的使用條件及價格，發揮經濟規模的效益
- (3)可共購共享，擴展讀者使用資料的範圍
- (4)可增強圖書館界對市場的影響力
- (5)圖書館較易規劃預算
- (6)小型圖書館特別受益

透過聯盟採購電子資源的缺點有

- (1)聯盟採購帶給許多圖書館缺乏價值或不需要的資料，對館藏發展未必有益
- (2)聯盟採購交易常被大型出版商壟斷，小型出版社和學術社團將無法存活，助長出版商主宰資訊市場的力量。
- (3)聯盟採購資源有無法永久典藏的問題
- (4)出版商基於利益考量，並非都樂意給聯盟較優惠的條件
- (5)圖書館員無法影響聯盟集體的選擇決策。

圖書館透過聯盟採購電子資源的重要性在於主要是使用者對於電子資源之需求日增，電子資源價格昂貴，資料銷售方式與計價模式多重，使用契約複雜等因素

影響與背景下，而形成正式聯盟組織或各種策略性聯盟，期望集結各館有限經

費進行合作採購，並建置共享電子資源的使用環境。透過聯盟的力量彙集並與廠商談判，並爭取到最大的空間。不論以何種組織架構共同組織聯盟，向電子資源廠商爭取更大的議價空間是其主要目標，但各館有限的經費，勢將影響聯盟運作的成效，如要突破現況，達到服務讀者的目標，除了來自政府的支持與穩定的補助款項，尚需透過發展群體式館藏，從館藏形式、存儲設備、館藏發展專業知識與圖書館聯盟策略著手。

參考書目

黃鴻珠等著（2007）。國際學術電子圖書館建置探討。臺北市，國家圖書館。

陳亞寧（2014）。館藏發展的未來趨勢分析。台北市立圖書館館訊，32（4），頁 21-38。

□ 乙、測驗題

難題解析

題目	解題																				
1	Law of Mooers / Mooers' Law (莫爾斯法則) -1959 年 如果顧客覺得擁有資訊比不擁有資訊更痛苦、更麻煩，那個人們寧願不使用資訊檢索系統。																				
4	李德竹，資訊科學先驅 (資訊科學先驅依 1964-1987 年 ASIS&T Award of Merit 得獎先後排序) 第一個先驅就是 漢茲·彼得·魯恩 Hans Peter Luhn (1896-1964)																				
14	CNS 13151 4.3.14 推廣活動 計算圖書館舉辦推廣活動的次數(含透過網路舉辦的活動)，統計分向： 1. 出版書刊的種數 2. 舉辦展覽的次數 3. 舉辦專題演講，研討會的次數 4. 舉辦電視，電影等視聽節目欣賞的次數 5. 舉辦音樂，戲劇，舞蹈等藝文活動的次數 6. 舉辦各種研習活動的次數 7. 舉辦其他各種社教推廣活動的次數 8. 舉辦推廣閱讀活動 9. 其他																				
16	公共圖書館設立及營運基準第十二條、公共圖書館工作人員每年應接受六小時以上之專業訓練。																				
25	公共圖書館設立及營運基準第五條、公立公共圖書館依人口總數配置適當之人力，其計算基準如下： (一)國立圖書館：應斟酌館舍面積、館藏量、流通量、分館數及業務繁簡定之。 (二)直轄市立圖書館：每人口總數五千人，置專任人員一人。 (三)縣市圖書館：人口總數未達五十萬人者，置專任人員十五人；人口總數在五十萬人以上未達一百萬人者，置專任人員二十人；人口總數在一百萬人以上者，專任人員以不低於二十五人為原則。 (四)鄉鎮圖書館：人口總數未達十五萬人者，置管理員一人、幹事一人；人口總數在十五萬人以上未達三十萬人者，置管理員一人、幹事一人、書記一人；人口總數在三十萬人以上者，置管理員一人、幹事一人、書記二人。																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>館名</th> <th>屬性</th> <th>人口數</th> <th>專業人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>甲</td> <td>直轄市圖書館</td> <td>200 萬</td> <td>200/0.5=400 人</td> </tr> <tr> <td>乙</td> <td>直轄市圖書館</td> <td>150 萬</td> <td>150/0.5=300 人</td> </tr> <tr> <td>丙</td> <td>縣市圖書館</td> <td>80 萬</td> <td>20 人</td> </tr> <tr> <td>丁</td> <td>縣市圖書館</td> <td>50 萬</td> <td>20 人</td> </tr> </tbody> </table>	館名	屬性	人口數	專業人員	甲	直轄市圖書館	200 萬	200/0.5=400 人	乙	直轄市圖書館	150 萬	150/0.5=300 人	丙	縣市圖書館	80 萬	20 人	丁	縣市圖書館	50 萬	20 人
館名	屬性	人口數	專業人員																		
甲	直轄市圖書館	200 萬	200/0.5=400 人																		
乙	直轄市圖書館	150 萬	150/0.5=300 人																		
丙	縣市圖書館	80 萬	20 人																		
丁	縣市圖書館	50 萬	20 人																		