

**表件 1**

**圖書資訊管理類科 職能分析—職務內涵**

一、關鍵目的：

主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。關鍵目的是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。

討論主題	圖書資訊管理類科之關鍵目的			
討論內容	<p>◎關鍵目的(工作任務)：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、本職務職責係在法律規定及監督下，運用專業學識獨立判斷，辦理圖書館之各項業務。</li> <li>2、本職務基於執掌所作之決定及建議，能有效推展圖書館業務及聲譽，達成圖書館功能及終身學習目的。</li> </ol> <p>◎工作項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、辦理圖書資訊技術服務、讀者服務及圖書館行政各項業務。</li> <li>2、有關圖書館之施政計畫研擬事宜。</li> <li>3、圖書館發展政策及相關法規工作之擬訂、修正、執行、考核與督導。</li> <li>4、其他臨時交辦事項。</li> </ol> <p>◎資格條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、需了解出版與文獻學、館藏發展、資訊組織、資源保存與維護、數位與網路科技、讀者服務、資訊素養與資訊檢索、資訊社會學、資訊心理學、圖書管理與評鑑、圖書資訊相關法規與標準、各學科基本知識等學識。</li> <li>2、需熟悉單位之組織規程，圖書館法相關法令及其他業務有關法令規章等知識。</li> <li>3、需具備分析、綜合、思考、審辨、規劃、執行、研判及領導等能力。</li> </ol> <p>◎所屬部門：</p> <p>中央機關為教育部，地方機關為各直轄市、縣市政府教育局（處）或文化局，各級學校為各學校。</p>			
	內容自我檢核	檢核項目	有	無
	對工作者技術的期望	✓		
	對工作者處理偶發事件的期望	✓		
	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	✓		
	對工作者處理工作環境介面的期望	✓		

表件 5

圖書資訊管理類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
<p>本職系之職務，係基於圖書資訊技術服務、讀者服務及圖書館行政管理等知能，在法律規定及監督下，運用專業學識獨立判斷，對右項工作從事計畫、研究、擬議、審核、督導、創新及執行等，有效達成圖書館功能及終身學習目的</p>	<p>圖書資訊技術服務</p>	<p>辦理各類型圖書館之圖書資訊徵集、組織與處理等工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定圖書館館藏發展政策、技術服務規則。</li> <li>2. 圖書、期刊、視聽資料、電子資源等圖書資訊之採訪徵集、分類編目、建檔與加工處理。</li> <li>3. 紙本典藏及數位資源的保存與維護技術。</li> <li>4. 書目資訊系統、資料庫建置及圖書館網站維護。</li> <li>5. 數位與網路科技、資訊安全。</li> </ol>
	<p>圖書資訊讀者服務</p>	<p>辦理讀者服務之各項工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讀者服務相關政策。</li> <li>2. 閱覽流通、館際互借、文獻傳遞。</li> <li>3. 參考諮詢服務、讀者意見與問題處理。</li> <li>4. 圖書館利用指導與資訊檢索。</li> <li>5. 專業知識與學科服務。</li> <li>6. 資訊素養、閱讀推廣與終身學習。</li> <li>7. 圖書館行銷與展覽等推廣事項。</li> <li>8. 閱覽空間及書庫管理等。</li> </ol>

	圖書館行政管理	<p>圖書館之管理及辦理對外公共關係之工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政策與施政計畫研擬執行。</li> <li>2. 單位協調與溝通。</li> <li>3. 人員經費配編合理性研析。</li> <li>4. 研究輔導與考核督導。</li> <li>5. 圖書資源設備設施採購。</li> <li>6. 館舍設計維護與空間配置。</li> <li>7. 圖書館環境與安全管理。</li> <li>8. 國際交流與公共關係建立。</li> <li>9. 圖書館統計調查與績效評估。</li> </ol>
--	---------	---

註：依據考試院頒布修正施行之職系說明書訂定

表件 7

圖書資訊管理類科職能分析內涵

1. 任務(tasks)：指完整描述該職務所從事的工作範圍者，包含日常例行性及特殊性之工作內容
<ul style="list-style-type: none"><li>• 在法律規定及監督下，運用專業知能獨立判斷，辦理圖書館之各項業務。</li><li>• 基於執掌所為之建議或所作之決定，能有效推展圖書館業務及聲譽，達成圖書館功能及終身學習目的。</li><li>• 對部屬及主管提供工作業務之領導及建議。</li><li>• 將工作流程及成果對部屬、同儕、主管或民眾進行說明。</li><li>• 對資訊進行分析研判作為擬定、執行政策之參考。</li><li>• 進行資料彙整及成本效益分析。</li><li>• 評量工作需求及進行工作成效評核。</li><li>• 觀察、查訪部屬之績效表現。</li></ul>
2. 工具與科技(tools & technology)：指從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目
<ul style="list-style-type: none"><li>• 公文處理軟體</li><li>• 電腦文書軟體</li><li>• 圖書館自動化系統</li><li>• 數位與網路科技</li></ul>
3. 知識(knowledge)：從事職務工作時應用其所習得相關學科知識，如行政、管理、數理、藝術等
<ul style="list-style-type: none"><li>• 專業領域知識：需了解圖書館管理、圖書資訊學、讀者服務、資訊組織、資訊科學、資訊素養、資訊傳播、行政法等學識。</li><li>• 應用文書：熟悉擬辦業務之公文書寫。</li><li>• 行政管理：熟悉行政管理的知識，包含策略規劃、資源配置、人力資源規劃、領導技能與資源整合。</li><li>• 組織與法令：熟悉組織的法令及人事動態。</li></ul>

- 顧客服務：熟悉教育服務與行銷推廣之理論與實務，提供對於內外部顧客之服務，包含顧客需求評估、服務流程品質要求、顧客滿意度評估。
- 創新管理：提供對於內部行政管理之創新建議，包含策略規劃、資源配置、人力資源規劃、領導技能與資源整合，力求突破、改變現狀、發展特色，以提升組織績效。

#### 4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧

- 主動傾聽：專注聆聽他人言談，瞭解重點，適切地發問不打斷。
- 閱讀理解力：瞭解工作相關文件之意涵。
- 言談表達：能利用言語進行資訊傳達。
- 時間管理：有效管理自己或其他工作相關者的時間。
- 公文寫作：適切使用文字表達。
- 學習能力：具有主動學習之能力。
- 指導能力：指導他人從事業務操作。
- 媒體溝通：察覺內外部聯繫網絡之反應，適時反應民眾需求。
- 人際關係溝通技巧：能與他人間作充分溝通協調。
- 問題分析及解決能力：能了解問題來源、定義問題、檢討現狀、分析原因、界定原因，以擬定對策、分析決策、執行確認，並避免問題再度發生之能力。
- 英文：熟悉基本英文聽說讀寫能力。

#### 5. 能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，包含智力、肢體及感官等

- 理解：能夠傾聽並了解他人文書或口語中所傳達資訊的能力。
- 規劃：能在行動之前作出事先考量，以確定工作目標、預測可能產生的影響，就負責業務進行規劃作業。
- 執行：能夠依據計畫執行既定政策，完成預定目標之操作能力。
- 評鑑：能夠建立評比指標進行各項評鑑工作之能力。

- 表達：透過文書或口語傳達資訊的溝通能力，能夠面對群體進行具有主題的說明，並清楚地傳達意義。
- 邏輯演繹：能夠將既有的經驗運用於發現及解決問題的能力，將許多資訊進行觀察、分析及比較，而形成普遍性的通則或形成結論的能力。
- 資訊次序化：能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力
- 自我管理：妥善規劃自我生活作息、情緒管理、時間掌控及工作進度。
- 創新：能觀察事物而發現其原理或法則，檢討業務提出創新意見，且能改變原有的觀念。

#### 6. 工作活動(work activity)：該職務之所從事之動態性工作項目描述

- 組織內部協調：以電話、書面、電子郵件或面對面等多重管道提供資訊。
- 資訊蒐集：從網路、電子媒體、平面媒體等各種相關管道觀察、接收及獲取資訊。
- 電腦操作：運用電腦軟、硬體系統之編輯、設定功能，輸入資料及編輯處理資訊。
- 行政業務之思考判斷與執行：執行所負責之行政業務與任務，包含業務規劃與執行、文書處理、表件彙整及檔案處理等。
- 資訊處理：蒐集、歸類、彙整、列表及編輯資訊或資料；善用電腦記錄或保留訊息，並隨時更新資料內容。
- 良好人際關係：與同仁建立良好及密切的合作工作關係；與所屬學校行政人員保持通暢的聯繫機制。
- 組織外部溝通：與電子媒體、平面媒體、立法、民意機關或產業等有關人員進行溝通，向社會大眾適時適度說明，與其他政府機關人員妥善溝通。
- 衝突管理：能知道何謂衝突，瞭解什麼是衝突管理，參採不同的觀點，確認問題，再進行協商，並進而化解衝突、管理衝突。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OA：以辦公室作業為主。</li> <li>• 電子化：運用電腦軟硬體系統進行工作。</li> <li>• 通訊：運用電子通訊設備及時反應現況或進行溝通。</li> <li>• 即時面對面溝通：與同仁、其他政府機關人員或民眾進行面對面的即時溝通。</li> </ul>
8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 教育：大專以上。</li> <li>• 資格：圖書資訊管理職系高考（或相當）及格。</li> </ul>
9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會型(Social)：需與人合作共事、進行溝通並指導他人，工作包含協助及提供服務。</li> <li>• 經營型(Enterprising)：需擬定並負責計畫執行，包含領導成員、制定決策，並且需承擔風險。</li> <li>• 事務型(Conventional)：工作中包含許多的操作程式與例行事務，對於資料與細節的掌握，在工作中權責分明。</li> </ul>
10.工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作態度，包含誠信、分析思考等項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信正直：須重視誠實與工作倫理。</li> <li>• 顧客導向：積極發展與工作對象的關係，透過有效聆聽，了解工作對象需求，以工作對象之需求為第一優先。</li> <li>• 專注：對於細節的關注，縝密完成工作任務。</li> <li>• 可信度：須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。</li> <li>• 團隊合作：樂於與同仁合作並展現自然協和的態度，有效率完成組織目標，並尊重他人貢獻與需求行為。</li> <li>• 主動進取：願意承擔責任與主動面對挑戰。</li> </ul>

- 情緒管理：接受評論並沉著且有效率的釋放外在壓力。
- 關懷他人：對於同仁需求與感受具有敏感性及同理心。
- 獨立自主：具獨立作業能力並作出正確判斷。
- 自我管理：保持沉著、維持情緒穩定、避免激進行為。
- 適應性：對職場之變革與多元，能快速適應並參與。
- 分析思考：運用邏輯分析資訊、處理工作相關作業。
- 成就導向：確定業務目標，主動積極面對目標的挑戰，盡心盡力以達成目標並獲得成就感。
- 行政中立：遵循法令規定，保持行政中立。

#### 11.工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

- 關係建立：主動地提供他人之服務且與同事在和諧環境中共事。
- 成就感：從工作中獲得工作價值及成就感。
- 自主性：自主性高，可制定決策。