



從學習到競賽 創新對政府機關知識支援服務

林郁欣

邱昭閔 國家圖書館知識服務組助理編輯

吳亭佑

一、緣起

公務人員作為政府部門之人力資本，其具備的知識與能力，是公部門能夠順利運作、提供優質服務的關鍵條件。為鼓勵公務人員擁有高素質解決問題的能力，能有效地確認、尋獲資訊，作為執行業務與政策規畫的評估與應用，國家圖書館於民國104年起規劃「全國公務人員圖書資訊素養系列活動」，除了於公務機關辦理「文獻搜尋工作坊」，以課程交流方式增進公務人員對圖書資訊資源內容及使用之完整認識，並首創舉辦「金資獎——全國公務人員圖書資訊素養競賽」，邀請全國任職於公務機關與學校人員一同共襄盛舉，藉此培養圖書資訊素養並普及文獻搜尋概念。當公職人員對圖書資訊素養知識愈豐富，推行公務、議定政策時，就能有效率地蒐集多方資源，進行更深入、多元的討論與發展，來滿足全民的需求。

二、文獻搜尋工作坊

為增進公務人員對圖書資訊資源內容及使用之完整認識，文獻搜尋工作坊以任職於公務機關、教育部部屬各館所及各級公私立學校人員為對象，首先，向國家文官學院等公務人員培訓機構尋求專業諮詢，規劃全日與半日密集型課程。接著，尋求與國家發展委員會檔案管理局、國家文官學院、臺中市政府文化局、高雄市政府公務人力發展中心等單位合作，以全國各地公務人員培訓機構與公務機關為場地，提供課程以便於公職人員參與。課程部分，規劃全日與半日密集型課程，提供資訊檢索概念、查找圖書、學位論文、期刊文章、政府資源、國家檔案與遠距學園等客製化課程內容，由圖書資訊學領域教授、專業圖書館員、檔案館員等擔任講師，期增進公務人員對圖書資訊資源內容及使用之完整認識。

104與105年度各辦理6場次文獻搜尋工作坊，吸引350餘位公職人員利用公餘時間參與課程，其中105年各場次時間與地點如下表1。



表1 民國105年文獻搜尋工作坊舉辦場次、地點

日期	地點
105年4月8日	行政院新莊聯合辦公大樓北棟2樓檔案利用指導室
105年4月15日	國家圖書館文教區423電腦教室
105年5月10日	高雄市政府公務人力發展中心教學區2樓202教室
105年6月17日	中央聯合辦公大樓南棟18樓第01會議室
105年7月15日	臺中市政府臺灣大道市政大樓文心樓2樓電腦教室
105年7月29日	國家文官學院教學大樓2樓電腦室

有關工作坊參加成員特質，以105年「文獻搜尋工作坊」參加成員為例，於全國各地舉辦之6場次，總計有214位報名、148位公務人員參加，其中以女性為多，服務於地方機關者較多，教育程度以具大學學位者為多，年齡主要為31-50歲，服務年資以未滿5年者最多，詳細情形整理如下表2。

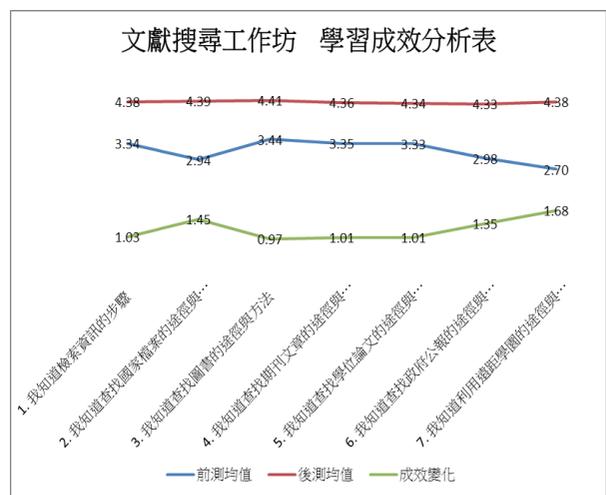
表2 民國105年參加文獻搜尋工作坊成員特質

項目	類別	參加者人次 (百分比)
性別	男性	49 (32.77%)
	女性	99 (67.23%)
機關層級	中央機關	42 (28.38%)
	地方機關	106 (71.62%)
教育程度	研究所	48 (32.47%)
	大學	71 (47.86%)
	專科	24 (16.24%)
	高中職	4 (3.43%)
學科背景	文	56 (38.06%)
	法	17 (11.51%)
	商	33 (22.12%)
	外語	4 (2.65%)
	理	7 (4.42%)
	工	16 (10.62%)
	農	9 (6.19%)
	醫	2 (1.77%)
	其他	4 (2.66%)
年齡	21-25歲	1 (0.84%)
	26-30歲	12 (8.41%)
	31-35歲	27 (18.49%)
	36-40歲	20 (13.44%)
	41-45歲	24 (15.97%)
	46-50歲	30 (20.17%)
	51-55歲	19 (12.60%)
	56-60歲	10 (6.72%)
61-65歲	5 (3.36%)	

項目	類別	參加者人次 (百分比)
年資	1年以下	11 (7.69%)
	1-5年	43 (29.06%)
	6-10年	25 (17.09%)
	11-15年	19 (12.82%)
	16-20年	14 (9.41%)
	21年以上	36 (23.93%)

文獻搜尋工作坊透過講師講述、上機練習與問題交流等方式，期提升參加者之文獻搜尋素養。於各場次工作坊實施學習成果前後測試問卷（實施期間：105年4月8日至7月29日），共計發送問卷148份，回收120份，問卷回收率81.08%。經由本課程前後測試問卷結果顯示，參加者在各項目均獲得高成效表現，在「我會將工作坊所學運用到日常工作中」一項更獲得全體參加者的肯定答覆，顯示課程內容與實際練習操作，對公職人員提升查找資料能力與培養圖書資訊素養是有幫助的。同時，經歷工作坊課程後，參加者對於文獻搜尋的掌握度提升，相關結果分析如下表。然而，文獻搜尋工作坊的參加者對國家檔案、政府公報與遠距學園等主題較不熟悉，建議未來課程可增加相關主題的教學時間或提供更詳細的教材內容。

表3 參加民國105年文獻搜尋工作坊學習成效分析





亦針對文獻搜尋工作坊進行滿意度調查，便於了解參加者滿意或不滿意的項目，並藉以分析其中的關鍵因素，作為相關問題改善的參考，進而提升服務品質。此次調查主要希望瞭解參加者對本工作坊整體安排、課程內容、時間安排、教學場地等四大項的滿意程度。問卷設計以李克特量表為基礎，將滿意程度設定為5個尺度，依滿意度高至低分為「非常同意」為5、「同意」為4、「普通」為3、「不同意」為2、「非常不同意」為1。依統計分析的結果，參加者對文獻搜尋工作坊整體滿意度平均數為4.39，所有調查項目均獲得超過4的平均數，顯示參加者對本工作坊提供的服務與課程滿意程度為滿意趨向非常滿意，詳細統計結果如下表4。

表4 參加民國105年文獻搜尋工作坊滿意度

項目	場次						平均數
	I	II	III	IV	V	VI	
對工作坊整體安排的滿意度	4.45	4.46	4.42	4.16	4.44	4.60	4.42
對課程內容主題的滿意度	4.55	4.46	4.50	4.21	4.50	4.60	4.47
對時間安排的滿意度	4.45	4.33	4.50	4.16	4.44	4.60	4.41
對教學場地的滿意度	4.50	3.79	4.38	3.89	4.56	4.73	4.25

參加者感到最不滿意的項目是「教學場地」，平均數為4.25。將6場次分別檢視，4月15日國家圖書館與6月17日中央聯合辦公大樓場次於「教學場地」之分數為3.79與3.74，可能因素來自國家圖書館電腦教室之網路連線不夠快速，而中央聯合辦公大樓會議室平日作為會議用途，未配備每一使用者一部電腦。本項目將作為未來規劃的參考，持續提升工作坊品質。



國家圖書館知識服務組邱子恒主任主講「資訊檢索第一步」(105年10月15日)



「文獻搜尋工作坊」參與成員認真聽講(105年6月17日)



三、金資獎

「金資獎——全國公務人員圖書資訊素養競賽」將參賽者分為任職於中央及地方各機關學校人員的「一般人士組」與任職於各類型圖書館人員的「專業人士組」。以國家圖書館建置的系統為出題範圍：國家圖書館全球資訊網、臺灣期刊論文索引系統、臺灣博碩士論文知識加值系統、臺灣人文及社會科學引文索引資料庫、臺灣記憶、政府公報資訊網、古籍與特藏文獻資源、漢學研究中心資訊網，並採「比分賽」與「決賽」兩階段賽制。

「比分賽」於國家圖書館3樓期刊室資訊檢索區進行，所有參賽者利用現場電腦與網路設備

同場競試，作答時間30分鐘，競賽試題題型包含「單選題」與「問答題」，題目共20題；作答時間截止後，現場公布試題、答案及總決賽名單。「一般人士組」與「專業人士組」各取分數前4名進入總決賽。「決賽」於國家圖書館簡報室進行，依比分賽名次決定出賽順序，每回合由2名選手進行比賽，得勝者進入下一回合。參賽者猜拳決定選題權利，猜拳得勝者由各系統中選擇出題範圍，再抽出第1題題目，由主持人宣讀題目後開始檢索、進行搶答；第1題答對者獲得1勝，並取得下一題選題權利，選擇出題範圍後再抽出一題題目，以此類推，首先取得3勝者本回合勝出，若5題結束仍未能分出勝負進行「PK賽」。「PK賽」的進行方式與「決賽」相同，惟，答對者立即勝出。

本屆金資獎競賽成員來自中央與地方不同單位，除了熟悉資訊資源檢索的圖書館館員外，更

多是各崗位的好手，逾40個不同公務單位背景、50名參賽者，共同競爭全國圖書資訊素養的最高榮譽，顯見機關對資訊利用的重視。且自比分賽起屢屢進入PK對決，決賽階段更是高潮迭起，系統選擇的策略應用、檢索語彙的選用等，充分展現參賽者對圖書資訊資源內容的熟悉與實務應用能力。

競賽結果，一般人士組由交通部公路總局王常慶獲得金獎，銀獎是行政院人事行政總處地方行政研習中心的白琬綺，銅獎則由財政部關務署吳銘揚與國立陽明大學陳渙章獲得；專業人士組由本館洪偉翔得到金獎，馬偕醫學院圖書館王創宏獲得銀獎，銅獎則頒發給耕莘健康管理專科學校圖書館侯玉欣與花蓮市立圖書館柯文仁。期盼透過競賽，讓公職人員熟悉圖書資訊資源內容、建立文獻搜尋概念、提升圖書資訊素養。



曾淑賢館長於2016金資獎開幕致詞（105年10月31日）



「決賽」高手對決（105年10月31日）



「比分賽」競技開始（105年10月31日）



曾淑賢館長與2016金資獎得獎者合影（105年10月31日）