



# 新知饗宴—記同仁參加「中國圖書館學會九十年度圖書館人員法制研習班」、「2001 圖書館管理研討會—圖書館績效評估：標竿分析」之心得分享

黃華明

本館同仁分別於8月14至16日及9月13至14日參加「中國圖書館學會九十年度圖書館人員法制研習班」、「2001 圖書館管理研討會—圖書館績效評估：標竿分析」兩場研討會，並於9月27日新知交流會議中分享其所獲新知及心得。茲將新知交流之會議內容摘要如下，以饗讀者。

## 一、「中國圖書館學會九十年度圖書館人員法制研習班」與會心得 / 杜股長宜凌

民國90年1月4日立法院三讀通過圖書館界殷殷期盼的圖書館法，本法是組織建立與管理圖書館、制定圖書館行政法規和規章制度的總依據，並據以監督、規劃圖書館事業之正常運作發展以達到依法設館，以法治之的目的。中國圖書館學會於九十年暑期研習班推出「圖書館人員法制研習班」課程，主要議題為：1.行政程序與行政執行；2.圖書館法理論與實務；3.智慧財產權保障；4.行政救濟與國家賠償；5.讀者服務規章研擬與修正；6.資訊犯罪與預防；7.圖書館專業倫理與公法原理；8.圖書館行政經營與實務座談。

透過圖書館法與相關的法規，如行政程序法、著作權法、讀者服務規章.....的規範，對於圖書館管理、協調、運作都有法源依據，亦能改善長久以來圖書館專業服務人員質量不足、年度經費缺乏合理分配、館藏資源發展困難.....等問題，更保障了讀者合理使用資訊、滿足其資訊需求的權利。

## 二、「2001 圖書館管理研討會—圖書館績效評估：標竿分析」與會心得 / 周股長利玲

為了增進圖書館整體服務績效、達成策略性目標、獲得上級單位支援、建立專業形象.....等目的，圖書館可運用「全面品質管理」工具—標竿分析，將組織中的產品、服務項目與標竿對象進行評比，建立提昇服務品質的目標。

組織如欲進行標竿分析，可依下列步驟進行：首先須評量組織的規模，鎖定與組織規模相當的競爭對手，對其進行分析比較，以便決定學習的標竿，尤其是曾經過組織再造的機構是較佳的學習對象，並可依部門、工作性質擇定不同的標竿組織，學習特定的業務項目；同時，可對組織各部門進行標竿分析，擇定組織內部的標竿單位，進行組織內部的標竿學習。

進行標竿分析時須注意的是：1.準備時間要充裕；2.要避免蒐集錯誤的資料；3.從小處著手；4.深切相信組織是需要改進的。

綜上所述，「圖書館法」、「標竿分析」，可視為圖書館管理的目標與方法：「圖書館法」是圖書館依法行政的法源依據，亦可據以訂定讀者服務規章、各項業務標準.....等相關法規；「標竿分析」，是品質管理的方法，以提昇服務品質為最終目的。本館透過此次新知分享，加強館員專業倫理素養，並思考標竿學習的方向，期能提供更高品質的服務。欲知詳細內容，請參閱本期館訊之特載(第1-3頁)。