

職能單元代碼	KMA4R0137v2
職能單元名稱	分析研究資訊
領域類別	行銷與銷售/市場分析研究
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、蒐集並組織資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照業主需求與公司政策【註1】，以適合分析、解釋和傳播的格式蒐集並組織資訊【註2】</li> <li>2. 取得由組織所保有的資訊，以確保準確度和相關性與組織既定的要求一致</li> <li>3. 按照組織要求，確保蒐集資訊的方法【註3】具有可靠性，並有效利用資源</li> <li>4. 確認結合線上研究和非電子資訊來源的研究要求</li> <li>5. 按照組織要求，使用企業科技【註4】以取得、組織並監測資訊</li> <li>6. 按照組織要求，更新、修正、維護並儲存資訊</li> </ol> <p>二、研究並分析資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清晰定義研究目標【註5】以確保與業主與公司要求一致</li> <li>2. 確保所使用的數據和研究策略【註6】具有效度並且與研究要求有關，以及有效率的做現有資源的利用</li> <li>3. 確認所使用的關鍵字彙和詞語【註7】為網路搜尋策略的一部分，包括布林邏輯【註8】的使用和其他搜尋工具</li> <li>4. 使用可靠適合研究目的數據分析的方法【註9】</li> <li>5. 確保所使用於分析的假設和結論清晰、公正、受到證據支持，並且與研究和業務目標【註10】一致</li> </ol> <p>三、簡報資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用適合的企業科技，以適當的格式、風格和結構簡報建議和議題</li> <li>2. 以清楚遵照組織要求的方式，結構化並格式化報告</li> <li>3. 按照組織要求報告並傳播研究結果</li> <li>4. 按照組織要求，獲得回饋【註11】並評論研究結果的適合性和充分性</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、來自政府各種形式影響企業營運面向的法律、工作守則和國家標準的關鍵規定，如：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 反歧視相關法律(如性別平等工作法、身心障礙者權益保</li> </ol>

	<p>障法等)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 個人資料保護法與隱私權</li> <li>3. 工作準則規範(如消費者保護法、公平交易法)</li> <li>4. 職業安全衛生法</li> <li>5. 著作權法</li> </ol> <p>二、組織記錄維護/歸檔系統、安全程序和安全紀錄實務</p> <p>三、組織有關職場資訊和法律及道德倫理義務傳播的政策和程序</p> <p>四、研究流程和策略以確定資訊的新來源(網路和印刷出版物)並對其最有效率和最有效的使用</p>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、閱讀、撰寫並理解各種文本、編輯並校正文件以確保意義清晰、資訊準確且一致的讀寫技能</p> <p>二、處理矛盾、模糊、不一致或不充分資訊的問題解決技能</p> <p>三、選擇並使用適合任務之科技的科技技能</p> <p>四、確認並取得資訊的研究技能</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡報資訊和數據</li> <li>2. 系統性維持並組裡數據和文件</li> <li>3. 分析並解釋數據以協助組織活動</li> <li>4. 研究流程和策略以確認新資訊來源的知識</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進入實際工作場所或模擬環境</li> <li>2. 取得辦公室設備和資源</li> <li>3. 研究任務和資源的範例</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接詢問由受評者工作績效證明和第三方工作場所報告文件所組合而成的評量</li> <li>2. 量對於個案研究和情境回應的分析</li> <li>3. 技術的證明</li> <li>4. 簡報的觀察</li> <li>5. 概述推薦和議題文件的評量</li> <li>6. 概述研究結果報告的評量</li> </ol>
<b>說明與補充事項</b>	<p>【註1】公司政策可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 反歧視相關法律(如性別平等工作法、身心障礙者權益保障法等)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 企業和績效計畫</li><li>● 工作守則/ 職業道德標準</li><li>● 已定義資源參數</li><li>● 道德倫理標準</li><li>● 目標、目的、計畫、系統和流程</li><li>● 資訊協定</li><li>● 法律和組織政策、指導方針和要求</li><li>● 管理和責任管道</li><li>● 職業安全衛生政策、程序和方案</li><li>● 更新紀錄的程序</li><li>● 品質保證和/或程序手冊</li><li>● 安全性和保密性要求</li></ul> <p>【註2】資訊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 人口統計數據</li><li>● 服務提供的紀錄</li><li>● 電腦資料庫(藏書目錄、客戶紀錄、訂閱的資料庫、網路)</li><li>● 電腦檔案(信函、備忘錄和其他文件)</li><li>● 通信聯繫(傳真、備忘錄、信函、電子郵件)</li><li>● 財務數據</li><li>● 格式(保險格式、會員格式)</li><li>● 訓練需求的資訊</li><li>● 發票(來自供應商至債務人)</li><li>● 行銷報告/計畫/預算</li><li>● 人員紀錄(人員細節、薪資率)</li><li>● 生產目標</li><li>● 銷售紀錄(每月預測、目標實現)</li></ul> <p>【註3】蒐集資訊的方法可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 檢閱其他人所提供的研究</li><li>● 檢閱書面材料包括推薦性和顧客檔案</li><li>● 個人研究</li><li>● 來自其他組織的資訊</li><li>● 與社區成員、同事/客戶訪談</li><li>● 觀察和聆聽</li><li>● 之前的檔案記錄</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 詢問</li></ul> <p>【註4】企業科技可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 電話答錄機</li><li>● 電腦</li><li>● 傳真機</li><li>● 影印機</li><li>● 電話</li></ul> <p>【註5】研究目標可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 比較性分析</li><li>● 假設檢驗</li><li>● 趨勢辨識</li><li>● 產業定價政策</li><li>● 流程圖</li><li>● 情境診斷</li></ul> <p>【註6】研究策略可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 數據分析</li><li>● 文件評量</li><li>● 焦點團體</li><li>● 訪談同事和顧客</li><li>● 網路搜尋</li><li>● 產品抽樣</li><li>● 訂閱資料庫</li></ul> <p>【註7】關鍵字彙和詞語可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 文化或地理術語</li><li>● 在不同資料庫使用不同辭典</li></ul> <p>【註8】布林邏輯可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 排除 - / NOT</li><li>● 包含 +/ AND</li><li>● 或</li><li>● 此語搜尋" "/()</li></ul> <p>【註9】數據分析的方法可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 數據抽樣</li><li>● 針對結果的回饋</li><li>● 同儕評量</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 之前研究的評量</li><li>● 統計分析</li></ul> <p><b>【註10】</b>業務目標可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 社群能力建構</li><li>● 社群發展</li><li>● 服務提供</li><li>● 業務規劃</li><li>● 財務績效</li><li>● 彈性、熱誠</li><li>● 人際關係溝通</li><li>● 行銷和客戶服務</li><li>● 組織價值和行為</li><li>● 人員管理</li><li>● 工作程序和品質保證手冊</li></ul> <p><b>【註11】</b>回饋可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 稽核文件和報告</li><li>● 來自社群、董事會、顧客和同事的評論</li><li>● 客戶滿意度問卷調查</li><li>● 品質保證數據</li><li>● 退貨</li></ul>
--	---