

99年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：32530 全一頁

等 別：三等考試

類 科：圖書資訊管理（外國文選試英文）

科 目：圖書館管理

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、公共圖書館中階主管應具備那些個人特質及領導才能，才能建立良好的組織文化及高效能團隊？（25分）
- 二、圖書館建築規劃設計及空間改善如何落實圖書館對地球生態環境永續經營的理念？（25分）
- 三、顧客滿意對圖書館的重要性為何？圖書館如何經營顧客滿意及進行顧客關係管理，以提升顧客服務品質？（25分）
- 四、試論述圖書館創新服務的重要性，並說明圖書館如何培養組織的創新氣候及建立鼓勵創新的機制。（25分）