

中華郵政股份有限公司 100 年第 2 次從業人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：專業職(一)／圖書館管理【B6401】

專業科目(2)：圖書館管理

\*請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。  
②本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。  
③非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，**不必抄題但須標示題號**，請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。  
④**切勿在答案卷上署名簽章或書寫非必要之文字、編號、符號或自備稿紙書寫，違者該科答案卷即認無效，並以零分計算。**  
⑤應試人得自備使用簡易型電子計算機(須不具財務、工程及儲存程式功能且按鍵不得發出聲響)，應試人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，若經勸阻無效，仍執意使用者，扣除該科目成績 10 分，計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。  
⑥**答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。**

題目一：

請從規劃、組織、領導、控制四項管理職能，說明專門圖書館管理的特性。【25 分】

題目二：

專門圖書館館員所扮演的角色為何？請詳細說明之。【25 分】

題目三：

不同的環境有不同的資訊組織方式，請說明在圖書館的環境中，所使用的資訊組織方式為何？該方式與其他單位（如：檔案館、博物館、書店等）的資訊組織方式有何異同之處？【25 分】

題目四：

請說明現今圖書館在顧客滿意度的經營方面所面臨的挑戰為何？並請說明圖書館在顧客滿意度經營上有哪些具體作法？【25 分】