

等 別：三等考試

類 科：圖書資訊管理（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、SERVQUAL 為何？（7分）LibQUAL 為何？（8分）SERVQUAL 與 LibQUAL 兩者在圖書館可如何應用？（10分）

二、何謂“Guidelines for Library and Information Services to Older Adult”？（10分）從此綱領的意涵分析公共圖書館應如何提供高齡顧客服務？試申論之。（15分）

三、圖書館的空間有那些類別與功能？（10分）規劃圖書館空間時，須注意那些空間與動線規劃原則？（15分）

四、運用人力資源策略管理的角度來管理圖書館志工時，須注意那些面向？試申論之。（25分）