

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、由於社會中人口多元化的趨勢，對多元族群提供服務的需求日益增加。試以公共圖書館為例，說明規劃多元族群資訊服務時，策略思考的內容。(25 分)
- 二、衝突管理的能力常被視為管理者重要的管理技能，美國管理協會對中高階經理的研究甚至指出，平均每位管理者約花費百分之二十的工作時間處理組織中的衝突。管理學者 Kenneth Thomas 曾提出從個人合作與堅持己見的程度，可定義不同的衝突處理策略，請說明這五種策略及其適用的時機。(25 分)
- 三、資訊社會中，對個人隱私保護的重視程度日益升高，尤其對提供資訊服務的圖書館而言，更是重要的倫理議題。2012 年我國實施「個人資料保護法」後，對圖書館的服務造成極大衝擊。請從圖書館的服務以及管理兩個面向，說明讀者可能受到的隱私侵害，以及相對應的保護措施。(25 分)
- 四、變革對管理者而言，經常是個重大的威脅，尤其當代圖書館這種以知識為基礎的組織，以及本質為知識工作者的館員其職責變化，均可充分體現因持續的典範轉移所形成的變革壓力，及其所帶來的重大影響。請從資源、服務與讀者三個面向分別說明圖書館的典範轉移。(25 分)