

104年公務人員升官等考試、104年關務人員升官等考試  
104年交通事業公路、港務人員升資考試試題

代號：23840

全一頁

等 級：薦任

類科(別)：圖書資訊管理

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、何謂矩陣式組織 (matrix organization)？試述其優、缺點？以及是否可應用於圖書館？  
(25分)
- 二、Edgar H. Schein 將組織文化 (organizational culture) 分為三個層次，分別為表層、中層與深層。表層為外顯的人工飾物；中層為信奉的信念與價值；深層為基本假設，試闡述其義，又圖書館如何建立良好的組織文化？(25分)
- 三、溝通是組織達成其工作目標的重要方式，試述在圖書館中，溝通的形式與管道可以分為那幾種？內容為何？當遭遇溝通障礙時，應如何排解？(25分)
- 四、所謂工作滿意度 (job satisfaction) 源於 1924 至 1933 年的霍桑研究 (Hawthorne Studies)，試說明圖書館可以採用何種研究方法與評量工具，以量測館員的工作滿意度。(25分)