

主編的話

本刊第 18 期刊載學術論文二篇及實務論文一篇，其中二篇學術論文分別探討資訊科技融入國小英語教學對於學生學習成效及滿意度，以及公共圖書館形象識別系統設計與館員認知；一篇實務論文則分享公共圖書館處理讀者陳情實務經驗。

資訊科技的應用已成為人們生活的一部分，在教學方面更是不可或缺的工具，而資訊科技融入國民小學教學已成為教育發展的重要方向之一，將有助於奠立學童終身學習的基礎能力。王俐蕙和林巧敏探討資訊科技融入國小英語教學對於學生英語學習成效的影響，並比較學生對於資訊科技融入與傳統教學兩種教學方式的學習滿意度，研究結果發現資訊科技融入教學對於學生在英語學習有幫助，對於學習弱勢的學生有補強效果，因此建議教育現場進行英語補救教學時，可適當融入資訊科技以輔助英語學習。

建立良好、具有識別度的品牌形象能吸引消費者或使用者並激勵其忠誠度，也有助於深化組織的認同度和忠誠度，提升組織的效率與效能。品牌識別與形象是企業行銷的主力工具，近年來公共圖書館也積極投入形象設計，以塑造識別形象。汪楚筠和王梅玲探討臺灣五所公共圖書館設計形象的項目與方法，並透過訪談館員瞭解館員看待其改造內容的認知與評價。研究結果發現臺灣公共圖書館形象識別系統的共通點，在基本系統部分，多數館以書本、縣市英文字母為主符號；主色系參酌各縣市公共圖書館的在地特色發想；字體以其後續應用的便利性與適用性為考量。至於形象識別系統的認知，館員認可加深總分館間的連結；產生向心力，樂於為機構奉獻；加速業務效能，使成品美觀；認知自身的專業形象與服務使命。

企業永續經營的致勝關鍵，是能傾聽並處理客戶的反映和建議，以維護良好的顧客關係。在圖書館服務中，讀者意見的蒐集與管理，

也是圖書館與讀者維持良好關係、提升讀者滿意度的關鍵。林淑芳以新北市立圖書館為例，分析處理讀者陳情案件之統計資料，分享讀者陳情之處理流程、問題類型、因應對策與管考機制。發現讀者陳情以閱覽服務、館舍管理、館員服務三大類最多，並建議回覆陳情時應客觀、合法、確實，具體說明解決方案，要避免查證不足、缺少資訊、答非所問、有問未答、不符規定、態度不對、進度不明等錯誤態樣，回覆讀者陳情後，應進行追蹤檢討，以確實改善。

本期刊載之論文，不論是學術研究成果或實務應用的探討，都值得圖書館同道參考。因此，歡迎圖書資訊相關領域學者專家和同道惠賜本刊研究成果或實務經驗，不僅豐富本刊內容，並提供圖書館學術研究及實務應用參考。